

KAISA LAAJAKAISTA, PALVELUKUVAUS



Sisälllys

1 PALVELUN YLEISKUVAUS	3
2 PALVELUN EDUT JA HYÖDYT.....	3
2.1 Kaisaperhe.....	4
2.1.1 Kaisanetin jäsenetuohjelma pähkinänkuoressa	4
2.1.2 Perhe-edut	4
2.1.3 Kaisaperhe-etua myös yritysjäsenille.....	5
2.1.4 OmaKaisanet	5
3 PALVELUN SISÄLTÖ	5
3.1 Kiinteä internet-yhteys.....	5
3.1.1 Liittymien nopeus ja nopeuden vaihteluväli.....	6
3.2 Liittymien suojaus ja toteutustapa	7
3.3 Liikennöinti-rajaukset.....	7
3.4 Lisäpalvelut.....	8
3.4.1 Kaisa päätelaitepalvelu.....	8
3.4.2 Kaisa sähköpostipalvelu	8
3.4.3 F-secure -tietoturva	8
3.4.4 KaisaTV	9
3.5 Päätelaitteet.....	9
3.6 IP-osoitteet.....	10
3.7 NAT	10
4 PALVELUIDEN TUOTTAMINEN JA PALVELUNHALLINTA	10
4.1 Palveluajat	10
4.2 Huoltokatkot.....	10
4.3 Palvelun liittymien valvonta	10
4.4 Tuki.....	10
4.5 Palvelutasot	11
5 PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO.....	11
6 VASTUUT JA EDELLYTYKSET.....	11
6.1 Asiakkaan vastuut.....	11
6.2 Vastuun rajauksia	11
6.3 Edellytykset palvelun tuottamiselle ja käyttöönotolle	12
7 PALVELUN HINNOITTELU JA LASKUTUS.....	12
8 PALVELUN JA PALVELUKUVAUKSEN MUUTOKSET	12
9 PALVELUN PÄÄTTÄMINEN.....	13

1 Palvelun yleiskuvaus

Kaisa laajakaista on kuluttajille suunnattu kiinteä internet-yhteys kaikille kodin laitteille, joka on nopea ja toimintavarma. Kaisa Laajakaista on suunniteltu siten, että se sopii kaikille kodeille, koosta tai käyttäjämäärästä riippumatta. Asiakas voi valita palvelun ominaisuudet ja lisäpalvelut oman tarpeensa pohjalta. Näin palvelu palvelee asiakasta aina parhaalla mahdollisella tavalla. Palvelun hinta joustaa tarpeiden ja lisäpalveluiden ominaisuuksien mukaan, joten kaikki yhteyttä tarvitsevat voivat valita Kaisa Laajakaistan.

Kaisa Laajakaista soveltuu erittäin hyvin myös vaativaan käyttöön. Palvelu on myös täydennettävissä monipuolisilla lisäpalveluilla, kuten esim. TV-palveluilla, langattoman verkon laitteilla, sähköposti- tai tietoturvapalveluilla.

Palvelu sisältää oletuksena vaihtuvan IP-osoitteen. Kiinteää IP-osoitetta ei ole saatavilla Kaisa Laajakaistaan. Nopeusvaihtoehdot liittymille ovat valittavissa aina gigabitin nopeuksiin saakka. Palvelu skaalautuu helposti useiden käyttäjien tarpeisiin.

Palvelun kuituyhteydet ovat aina symmetrisesti toteutettuja, tällöin myös verkkoon lähtevän kaistan nopeus on asiakkaan tarvitsemalla tasolla. Kaapeliverkossa nopeudet toteutetaan nopeimmalla mahdollisella tavalla.

Palvelu soveltuu myös erittäin hyvin asiakkaille, jotka tekevät kotoa etätöitä, sillä tiedostojen siirto ja videoneuvottelut onnistuvat helposti, vaikka kotona olisi muita käyttäjiä yhtä aikaa verkossa.

2 Palvelun edut ja hyödyt

Kaisa Laajakaistan taustalla olevan laadukkaan runkoverkon takaa ammattitaitoinen ja osaamistaan jatkuvasti ylläpitävä henkilökunta sekä tarkoin valikoidut ja testatut laitevalinnat, joita ylläpidetään ja valvotaan jatkuvasti.

Kaisa Laajakaistan lisäksi Kaisanet tarjoaa kodin tv-palvelut kaapeli-tv-, ja IPTV-verkkoon, turvalliset sähköpostipalvelut sekä kaiken kattavan tietoturvan laitteille ja toimille internetissä.

Kaisa Laajakaista sisältää 30 päivän tyytyväisyystakuun, jonka aikana tilauksen voi perua ja palauttaa laajakaistaan kuuluvan päätelaitteen ja laajakaistaan kuuluneet laskut hyvitetään.

Kaisa Helppari auttaa kotisi tietoliikennelaitteiden ja ohjelmien asennuksissa käytössä sähköpostitse, puhelimitse tai voit tilata asiantuntijat luoksesi.

Kaisanet tarjoaa asiakkailleen jäsenetuohjelman Kaisaperheen, johon jokainen asiakkaamme on tervetullut. Kaisaperheen jäsen on KPO tai IPY osuuskunnan jäsen. Kaisaperheen jäsen saa 4 % edun laajakaista- ja kaapeli-tv-palvelusta sekä vaihtuvia tuote- ja palvelutarjouksia.

Keskittämällä palvelut Kaisanetille asiakas saa turvallisen, osaavan ja lähellä olevan palvelun helposti ja nopeasti.

Kaisa Laajakaista tarjoaa laadukkaan, mukautettavan ja luotettavan vaihtoehdon niin yhden käyttäjän kuin myös useamman käyttäjän tarpeisiin. Se soveltuu loistavasti perheisiin, kun usean laitteen käytön on oltava sujuvaa ja ongelmattonta. Palvelu on suunniteltu helpoksi ja nopeasti käyttöönotettavaksi. Palvelun monipuolisista nopeusvaihtoehdoista on helppo löytää sopiva vaihtoehto jokaiseen tarpeeseen. Palvelua on helppo mukauttaa myös käyttöönoton jälkeen ja se skaalautuu asiakkaan tarpeiden muuttuessa.

Kaisa Laajakaista asiakkaan on mahdollista hankkia laitteet kuluttomalla ja korottamalla maksuajalla.

Kuluttaja-asiakkaille on käytössä itsepalveluportaali OmaKAISAnet -palvelu omien tietojen ja palveluiden hallintaan.

2.1 Kaisaperhe

Kaisaperhe on Kaisanetin jäsenasiakkaiden oma yhteisö. Se on periaatteeltaan aidosti perhemäinen, tarjoten jäsenilleen tukea, turvaa, opastusta, viihtymistä sekä hyvän elämän mahdollistavien digitaalisten palvelujen perustan.

Kaisaperhe tuottaa arvoa tasavertaisesti jokaiselle jäsenelleen ja heidän läheisilleen. Siksi Kaisaperheen eduista nauttivat kaikki pääjäsenen kanssa samassa taloudessa asuvat. Kaisaperhe ei tuo etua vain jäsenilleen, vaan paikallisesti koko Kaisanetin toimialueelle. Se levittää perheenä hyvää myös ympärilleen, jokaisen jäsenensä tuella.

Kaisaperheessä nautit hyvistä palveluista ja eduista joka päivä. Jäsenenä saat 4 % edun valikoiduista kuukausilaskutettavista palveluistamme.

2.1.1 Kaisanetin jäsenetuohjelma pähkinäkuoressa

Jäsenasiakas on Kaisanetin asiakas ja KPO- tai IPY-osuuskunnan jäsen
Jäseneksi voit liittyä, kun sinulla on käytössä Kaisanetin puhelin-, laajakaista- tai kaapeli-tv-liittymä
Kaisaperheen kuukausiraha on jatkuva 4 % alennus laajakaista- ja kaapeli-tv-palveluiden kuukausimaksusta. Uudet Kaisaperheen jäsenet saavat edut käyttöön jäseneksi liittymisen yhteydessä. Kaisaperheen vaihtuvia etuja ovat tuote- ja palvelutarjoukset, joista ilmoitetaan jäsenpostissa. Kaisaperheen jäsenenä voit saada tapahtuma- tai ottelulippuja ja alennuksia sisäänpääsymaksuista. Kaisaperheen jäsenenä saat meiltä tukea, apua & vinkkejä

2.1.2 Perhe-edut

Kaisaperhe on jäsenetuohjelma, jossa pääset osaksi Kaisanetin yhteisöä, Kaisaperhettä.

Kaisaperheen kuukausiraha on 4 % alennus laajakaista- & kaapeli-tv-palveluista. Perhe-etuinä saat lisäksi yhteistyökumppaniemme tarjoamat edut ja alennukset. Perhekampanjat tuovat sinulle Kaisanetin tuote- ja palvelualennuksia muutamia kertoja vuodessa. Kannamme yhdessä myös vastuuta paikallisesti; yhteisönä, yrityksenä ja osuuskuntana. Teemme hyvää yhdessä ja huolehdimme osaltamme hyvinvoinnista.

Liity mukaan meidän perheeseen! Ota yhteyttä asiakaspalveluumme 0800 391 234 tai asiakaspalvelu@kaisanet.fi

2.1.3 Kaisaperhe-etua myös yritysjäsenille

Elinvoima kumpuaa kumppanuudesta. Kaisaperhe tarjoaa yrityksellesi jatkuvia rahanarvoisia etuja, tukea ja palveluja, joita käyttämällä teet hyvää paikallisesti. Jatkuvana etuna tarjoamme yritysasiakkaillemme 4 % edun valikoiduista kuukausilaskutettavista palveluistamme.

2.1.4 OmaKaisanet

Kuluttaja-asiakkaille on käytössä itsepalveluportaali OmaKaisanet-palvelu, jossa asiakkaat pääsevät näkemään ja ylläpitämään omia yhteystietoja, ylläpitämään markkinointiin liittyviä suostumuksiaan, näkemään sopimuksilla olevat liittymät ja palvelut sekä jäsenedut ja hallinnoida sähköpostitilejä.

3 Palvelun sisältö

Palvelu sisältää kiinteän yhteyden internetiin. Palvelun kuukausihintaan sisältyy Kaisanetin peruspalvelutaso. Palvelua voidaan täydentää alla olevan taulukon mukaisilla lisäpalveluilla. Lisäpalveluiden kuvaukset ovat seuraavissa kappaleissa.

Palvelun nimi	Peruspalvelu	Lisäpalvelu
Kiinteä internet-yhteys	●	
Päätelaite		○
F-secure Total -tietoturva (sis. Safe, Freedom VPN, ID Protection)		○
Kaisa TV		○
- Mobiili-IPTV		○
- Spin+		○
- Spin Nelonen		○
- ReTV		○

Peruspalvelu: Peruspalvelulla tarkoitetaan palvelua, joka kuuluu oleellisena osana palveluun ja joka veloitetaan hinnaston määritysten mukaisesti.

Lisäpalvelu: Lisäpalvelulla tarkoitetaan palvelua, joka hankitaan peruspalvelun lisäksi. Lisäpalveluista sovitaan ja ne veloitetaan lähtökohtaisesti erikseen.

3.1 Kiinteä internet-yhteys

Palvelun kiinteä internet-yhteys takaa luotettavan ja nopean yhteyden kaikkiin verkkopalveluihin. Palvelun nopeuteen ja käytettävyyteen ei vaikuta muiden käyttäjien määrä tai muu verkon kuormitus, kuten langattomissa yhteyksissä.

Yhteys voidaan toteuttaa kaapeli-, kuitu-, G.Fast- tai ethernet tekniikalla.

Palveluiden toteutuksessa noudatetaan operaattoritason tietoturvakäytäntöjä. Palveluita ylläpidetään erillisestä hallintaverkosta, johon on pääsy ainoastaan Kaisanetin asiantuntijoilla. Yhteydet on suojattu asianmukaisin menetelmin.

3.1.1 Liittymien nopeus ja nopeuden vaihteluväli

Seuraavissa taulukoissa on kuvattu liittymien nopeudet ja niiden tyypilliset vaihteluvälit. Saatavilla oleva maksiminopeus riippuu mm. liittymän teknisestä toteutustavasta sekä liittymän fyysisestä sijainnista. Eri toimipisteisiin/osoitteisiin voidaan valita eri nopeudella toimivia yhteyksiä.

Kaisa Kaapeli 100M	100Mbps / 10Mbps
Kaisa Kaapeli 500M	500Mbps / 50Mbps
Kaisa Opiskelija Kaapeli	300Mbps / 30Mbps

Kaisa Kuitu 100M	100Mbps / 100Mbps
Kaisa Kuitu 500M	500Mbps / 500Mbps
Kaisa Kuitu 1000M	1000Mbps / 1000Mbps
Kaisa Opiskelija Kuitu	300Mbps / 300Mbps

Nopeusluokka	Arvioitu tiedonsiirtonopeus (saapuva) (Mbit/s)		
	miniminopeus	normaalinopeus	maksiminopeus
0,5M	0,35	0,45	0,5
1M	0,7	0,9	1,0
2M	1,4	1,9	2,0
8M	5,6	7,2	8,0
10M	7,0	9,0	10,0
24M	16,8	21,6	24,0
30M	21,0	27,0	30,0
100M	70,0	90,0	100,0
300M	120,0	210,0	300,0
500M	200,0	350,0	500,0
600M	300,0	480,0	600,0
1000M	500,0	800,0	1000,0

Nopeusluokka	Arvioitu tiedonsiirtonopeus (lähtevä) (Mbit/s)		
	miniminopeus	normaalinopeus	maksiminopeus
0,5M	0,35	0,45	0,5
0,75M	0,53	0,68	0,75
1M	0,7	0,9	1,0
2M	1,4	1,9	2,0
2,5M	1,75	2,25	2,5
3M	2,1	2,7	3,0
5M	3,5	4,5	5,0
10M	7,0	9,0	10,0
20M	14,0	18,0	20,0
30M	21,0	27,0	30,0

1.1.2023

Tuote

50M	35,0	45,0	50,0
100M	70,0	90,0	100,0
300M	120,0	210,0	300,0
500M	200,0	350,0	500,0
1000M	500,0	800,0	1000,0

100 megabitin yhteydet sopivat hyvin 1-2 käyttäjälle, kevyempään käyttöön esim. uutislukuun, sähköpostinkäyttöön ja pankkiasiointiin.

500 megabitin yhteys sopii 1-4 käyttäjälle jossa usealla käyttäjällä on tarve yhtäaikaista netin käyttöön. Yhteydellä selaa, pelaa ja katsoo suoratoistopalveluita loistavalla kuvanlaadulla, hoitaa etätyöt ja opiskelut tehokkaasti sekä hoitaa videopuhelut- ja neuvottelut

Gigabitin yhteys on suunniteltu koko perheen käyttöön, jossa kaista ei lopu kesken. Rajoittamaton yhtäaikaista käyttöä usealle käyttäjälle.

Ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia. Symmetrisesti toteutettujen kupparyhteyksien nopeuteen vaikuttaa olennaisesti liittymän asennuspisteen sijainnin etäisyys lähimpään keskitinlaitteeseen.

Asiakkaan sisäverkon kunto, kaapelipituudet sekä verkon muu liikenteen määrä voi vaikuttaa myös nopeuksiin heikentävästi. Ilmoitetut nopeudet eivät päde mahdollisiin langattomiin (esim. wlan) verkkoihin. Yllä mainitut nopeusvaihtoehdot pätevät Kaisanetin alueverkossa ja ne ovat teoreettisia maksiminopeuksia.

3.2 Liittymien suojaus ja toteutustapa

Kaisanetin liittymät suojataan oletuksena DDoS-tyyppisiltä palvelunestohyökkäyksiltä. Tämän tyyppisillä hyökkäyksillä pyritään lamaannuttamaan verkon käyttäjien tarvitsemien palveluiden toiminta.

Suojauksen ansiosta Kaisanetin runkoverkossa tapahtuvat hyökkäykset voidaan tunnistaa ja heikentää niiden aiheuttamaa verkon kuormitusta. Hyökkäyksen täydellinen estäminen ei välttämättä onnistu kaikissa hyökkäystyypeissä, mutta suojauksen ansiosta se voidaan kuitenkin laimentaa siten, että yhteydet sekä palvelut säilyvät käytettävissä.

3.3 Liikennöinti-rajoitukset

Kaisa Laajakaista voi olla toteutukseltaan joko avoin tai suljettu. Kaikki liittymät kytetään oletuksena suojatuiksi. Liittymän voi muuttaa avoimeksi sopimalla siitä tilausvaiheessa tai myöhemmin ottamalla yhteyttä Kaisanetin myymälään tai asiakaspalveluun

Suojatun liittymän ominaisuudet:
Ulospäin suuntautuvaa liikennettä ei rajoiteta

Sisäänpäin sallitaan vain seuraavat protokollat:
– TCP ident, IP-protokollat 1, 2, 50, 51,103, UDP 500 (VPN IPSEC)

1.1.2023

Tuote

- UDP yläportit (yli 1023)
- SMTP liikenne ulospäin on sallittu
- SMTP liikenne sisäänpäin on estetty

Avoimen liittymän ominaisuudet:

- Ulospäin suuntautuvaa liikennettä ei rajoiteta
- Sisäänpäin suuntautuvaa liikennettä ei rajoiteta

3.4 Lisäpalvelut

Lisäpalvelulla tarkoitetaan palvelua, joka hankitaan peruspalvelun lisäksi. Lisäpalveluista sovitaan ja ne veloitetaan lähtökohtaisesti erikseen.

3.4.1 Kaisa päätelaitepalvelu

Kaisa Päätelaitepalvelu tarjoaa Kaisa Laajakaista-asiakkaille päätelaitteen kk-hintaan. Palvelu toimitetaan toistaiseksi voimassa olevana palveluna. Palvelua käyttäessä asiakkaan ei tarvitse ostaa omaksi päätelaitetta ja palvelu mahdollistaa nopeimman tuen vika-tilanteiden tunnistamiseen. Laitteen ohjelmisto ja tietoturva on mahdollista päivittää operaattorin toimesta etäyhteyksin, eivätkä ne vaadi asiakkaalta toimenpiteitä. Palvelu tarjoaa aina toimivan laitteen. Laite on mahdollista uusida neljän vuoden välein, pl. laajakaistapalvelutekniikan vaihtuessa päätelaite uusitaan tekniikkaa vastaavaksi. Kaisanetillä on oikeus automaattisesti päivittää Verkkopäätelaitteeseen kuuluvia ohjelmistoja ja muuttaa sen asetuksia. Mikäli päätelaitteeseen on tehty käyttäjän toimesta konfigurointimuutoksia, muutokset voivat hävitä päivityksen yhteydessä.

3.4.2 Kaisa sähköpostipalvelu

Kaisa Sähköpostipalvelu tarjoaa luotettavan ja roskapostisuojaatut sähköpostit asiakkaiden käyttöön. Palvelu sisältää 5 sähköpostilaatikkaa (2 Gt sähköpostilaatikko/osoite), kätevän hallinnan OmaKAISAnet -sivuston kautta, POP/IMAP- ja Webmail –käyttömahdollisuuden.

3.4.3 F-secure Total -tietoturva

F-Secure TOTAL on premium-luokan tietoturvapaketti, joka sisältää kaiken, mitä tarvitset turvalliseen netinkäyttöön. TOTAL yhdistää maailmanluokan tietoturvan, yksityisyyden- ja verkkoidentiteettisuojaan sekä helppokäyttöisen salasanojen hallintatoiminnon. Suojaa perheesi ja laitteesi yhdellä tilauksella.

Palvelu sisältää:

- SAFE, Tietoturvaohjelma suojaa kotitaloutesi kaikkia laitteita.
- FREEDOME VPN, Yksityisyydensuojasovellus auttaa pysymään turvassa ja anonyyminä verkossa.
- ID PROTECTION, Estä identiteettivarkaudet verkossa ja säilytä salasanojasi turvallisesti.

F-Secure TOTAL 1
F-Secure TOTAL 2
F-Secure TOTAL 3
F-Secure TOTAL 5
F-Secure TOTAL 8

1.1.2023

Tuote

F-Secure TOTAL 10

F-Secure TOTAL 15

F-Secure TOTAL 20

Lukumäärä kertoo käytettävissä olevien lisenssien määrän

Tietoturva on nopea asentaa, ja se pysyy automaattisesti ajan tasalla. Voit koska tahansa lisätä tai poistaa laitteita turvan piiristä. Eri laitteisiin asennetun tietoturvapaketin hallinnointi onnistuu kätevästi itsepalveluportaalin kautta.

3.4.4 KaisaTV

Kaisa TV on moderni ja joustava IPTV-palvelu, jota voi muokata omiin tarpeisiin sopivaksi. Kaisa TV:n avulla on mahdollisuus katsoa perus TV-kanavia IPTV-palveluna kanavapaketteja ja vuokrata elokuvia suoraan televisioosi. Voit katsoa ohjelmia televisiosta IPTV-boksin, älytelevision tai mediatoistimen avulla sekä matkapuhelimella ja tabletilla. Kaisa TV käyttäjätunnuksella voit käyttää viittä eri päätelaitetta samanaikaisesti.

Mobiili-IPTV antaa mahdollisuuden katsoa KAISA TV:tä älypuhelimella, tabletilla ja tietokoneella. Sovellusta voi käyttää kaikkialla Suomessa ja se toimii sekä iOS- että Android-käyttöjärjestelmässä. Sovelluksen käyttämiseksi sinulla on oltava Kaisa TV tilattuna. Lattavat sovellukset löydät mobiililaitteen omasta sovelluskaupasta hakusanalla Alcom IPTV. Tietokoneella KAISA TV:n löydät osoitteesta pctx.fi (selain Chrome).

Spin+-palvelumme avulla voit pysäyttää ja käynnistää uudelleen sekä suoraa tv-lähetystä että nauhoitettuja ohjelmia ja sinulla on puolen vuoden rajoittamaton tallennusmahdollisuus. Voit siis katsoa suosikkiohjelmiasi silloin kun itse haluat, välittämättä ohjelmien lähetyksajoista. Voit myös aikatauluttaa nauhoituksesi. Kaikki materiaali pysyy arkistossasi tallennettuna 6kk ajan. IPTV-bokseihin on tilattavissa lisäpalvelu Spin Nelonen, joka mahdollistaa Nelosen kanavien (Nelonen, Liv, Jim ja Hero) tallennuksen 7 vrk ajaksi. Nelosen kanavissa tallenteita ei ole mahdollista kelata eteenpäin.

ReTV:n avulla voit selata ja katsoa haluamiasi ohjelmia viikon ajalta taaksepäin. ReTV-kirjaston päivitys tapahtuu automaattisesti. Palvelu ei ole tarjolla kaikilla kanavilla tekijänoikeussäädösten vuoksi.

IPTV-boksiin kuuluvasta SF Anytime -ohjelmakirjastosta voit vuokrata yli tuhannesta elokuvasta ja sarjasta mieluisimmat uutuusleffat – myös HD:na. Tällä hetkellä kauppoja on kaksi. Toinen niistä on SF Anytime ja se on avoin kaikille. Toinen on SF Anytime aikuiset, johon päästäksesi tarvitset avainkoodin. Avainkoodi on sama kuin ostokoodi, ja voit muokata kumpaakin koodia boksin asetuksissa. Vuokrausmaksu lisätään seuraavaan laskuusi. Voit katsoa elokuvaa 24 tunnin ajan vuokraushetkestä alkaen. Jos sinulla on C More -paketti, voit käyttää myös C More Play -kirjastoa, joka on C Moren elokuvakirjasto ja, jossa voit katsella elokuvia ja sarjoja maksutta.

3.5 Päätelaitteet

Liittymissä suositellaan käytettäväksi päätelaitteena Kaisanetin valitsemaa vakioitua päätelaitetta. Kaisanet määrittää kulloinkin käytettävät laitteet ja valikoima voi vaihdella. Päätelaite yhdistää asiakkaan sisäverkon ulko verkkoihin ja esimerkiksi internetiin. Päätelaitteina käytetään laitteita, jotka täyttävät Kaisanetin korkeat laatuvaatimukset ja joiden toimintavarmuus on korkealla tasolla.

Kaisanet tarjoaa toimittamilleen päätelaitteille teknistä tukea sekä tarvittaessa tai laitteen niin mahdollistaessa myös automaattiset tietoturvapäivitykset etäyhteyksin, eivätkä ne vaadi asiakkaalta toimenpiteitä. Mikäli laite ei tue automaattisia päivityksiä, voidaan päätelaite päivittää Kaisanetin asentajan toimesta erillisveloitettavana palveluna. Mikäli päätelaitteeseen on tehty käyttäjän toimesta konfigurointimuutoksia, muutokset voivat hävitä päivityksen yhteydessä.

Kaisanetiltä ostetut päätelaitteet siirtyvät asiakkaan omistukseen toimituksen yhteydessä. Päätelaitteella on normaali valmistajan ja/tai maahantuojan myöntämä takuu. Asiakas vastaa päätelaitteen takuun ulkopuolisista kustannuksista.

3.6 IP-osoitteet

Liittymiin jaetaan automaattisesti julkiset/dynaamiset IP-osoitteet. Kaikkiin liittymiin sisältyy 1 kpl IP-osoitteita. Kiinteää IP-osoitetta ei ole saatavissa Kaisa Laajakaistaliittymiin. Osoitteet ovat IPv4 protokollan mukaisia.

3.7 NAT

Ei ole käytössä Kaisa Laajakaistaliittymissä.

4 Palveluiden tuottaminen ja palvelunhallinta

4.1 Palveluajat

Palvelu	Palveluaika
Asiakaspalvelu ja Helpdesk	08:00-17:00 arkisin
Myymälät	09:00-17:00 arkisin
Vikailmoitusten vastaanotto	24/7
Viankorjauksen käynnistys	08:00-17:00 arkisin

4.2 Huoltokatkot

Kaisanetillä on oikeus tehdä palveluiden tuotantoalustoja, runkoverkkoja yms. palvelun tuottamiseen liittyviä kohteita koskevia huolto- ja muutostoimenpiteitä yleisen huoltokatkon aikana ilman erillistä ilmoitusta. Yleinen huoltokatko on jokaisen kuukauden toisena keskiviikkona, klo 00.00–06.00.

4.3 Palvelun liittymien valvonta

Kaisanet valvoo palveluun kuuluvien liittymien runkoverkkoa, sen laitteita, kuten keskitinlaitteita ja palvelimia 24/7/365.

4.4 Tuki

Kaisa Helppari tarjoaa asiakkailleen tukea palveluun liittyvissä kysymyksissä ja vikatilanteissa.

Muissa asioissa, kuten palvelupyynnöissä tai uusien palveluiden tilauksissa palvelee Kaisanetin myymälät ja asiakaspalvelu.

Kaisanetin myymälöiden, asiakaspalvelun, helpparin ja yritysmyyntin yhteystiedot löytyvät [www-sivuilta https://www.kaisanet.fi/tuki-yhteys/yhteystiedot/asiakaspalvelu-tekni-
nen-tuki/](https://www.kaisanet.fi/tuki-yhteys/yhteystiedot/asiakaspalvelu-tekni-
nen-tuki/)

4.5 Palvelutasot

Palveluun sisältyy Kaisanetin peruspalvelutaso. Tämä tarkoittaa, että liittymien viankorjaus aloitetaan työajan puitteissa, pääsääntöisesti jo seuraavana arkipäivänä (ma-pe klo 8.00–17.00, pl. arkipyhät) siitä kun vikailmoitus asiakkaalta on vastaanotettu.

5 Palvelun käyttöönotto

Liittymän toimitusaika sovitaan sopimusta tehtäessä.

Palvelu toimitetaan käyttövalmiina ja testattuna. Palvelun käyttöönotto ei sisällä mahdollisia asiakkaan sisäverkon töitä tai kaapelointeja eikä myöskään asiakkaan muiden päätelaitteiden, näiden verkkoyhteyksien tai ohjelmistojen asennuksia. Tarvittaessa nämä palvelut voidaan toimittaa erillisellä sopimuksella.

6 Vastuut ja edellytykset

6.1 Asiakkaan vastuut

- Kun asiakas havaitsee palvelun käytettävyydessä ilmenevän ongelman, asiakkaan tulee viipymättä tehdä häiriöilmoitus palveluntarjoajan asiakastukeen sähköpostitse tai puhelimitse. Asiakkaan tulee ilmoittaa havaitsemansa vian lakkaamisesta, jotta vian selvittämistä palveluntarjoajan toimesta ei jatketa aiheuttomasti.
- Mikäli vika on syntynyt asiakkaan toiminnasta, laiminlyönnistä tai asiakkaan hallussa olevassa järjestelmässä, on Kaisanet oikeutettu veloittamaan asiakkaalta korjauksen käytetystä ajasta sekä laitteista ja tarvikkeista kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
- Vikatilanteessa asiakkaan tulee edesauttaa ja vaikuttaa toimillaan vian paikallistamiseen. Asiakkaan tulee parhaan kykynsä mukaisesti kertoa ja kuvailla vian alkamis-aika, palveluun kohdistuvat vaikutukset, varusteet sekä menetelmät, joita ennen vian syntymistä on käytetty.
- Mikäli asiakkaan pyynnöstä selvitetään vian tai häiriön syy, on palveluntarjoajalla oikeus veloittaa asiakkaalta häiriön tutkimisesta ja korjaamisesta aiheutuvat kulut, mikäli häiriön voidaan katsoa aiheutuneeksi asiakkaan toimista.

6.2 Vastuun rajauksia

Seuraavissa tapauksissa palveluntarjoajan vastuu on rajattu:

- Olosuhteet ja vian luonne vaikuttavat korjausaikaan. Mikäli vika johtuu kolmannesta osapuolesta, ylivoimaisesta esteestä (force majeure), asiakkaan tai loppukäyttäjän toiminnasta (kuten epästandardin tai hyväksymättömän laitteiston, sovelluksen tai

- ohjelmiston käytöstä), joka ei ole osana sopimusta, palveluntarjoaja ei ole tällöin korvausvelvollinen.
- Mikäli vikaa ei voida paikallistaa palveluntarjoajan palveluun tai laitteistoihin tai ilmenee, että vika on muualla kuin palveluntarjoajan hallitsemassa ympäristössä, palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa asiakkaalta maksu tarkastukseen sekä palveluun kuulumattomien testausten kustannuksista, mikäli asiakkaan kanssa ei ole toisin sovittu.

6.3 Edellytykset palvelun tuottamiselle ja käyttöönotolle

Kaisanetillä tai sen käyttämällä kumppanilla tulee olla pääsy asiakkaan tilaan, johon palvelun kytkentä ja laitteiston asennus suoritetaan.

7 Palvelun hinnoittelu ja laskutus

Laskutus tapahtuu kuukauden välein. Mikäli maksu on alle 5 euron minimilaskutusrajan, siirtyy se seuraavalle laskulle. Palvelumme laskutetaan jälkikäteen. Laskutus alkaa palvelun toimituspäivästä ja päättyy sopimussuhteen päätyttyä.

Kuluttajille tarjoamme laskutustavoiksi e-laskun, suoramaksun tai paperilaskun. E-lasku on maksuton, suoramaksusta ja paperilaskusta veloitamme 4,50 €/lasku.

Voit katsoa omat laskusi Ropo Online-palvelusta (www.ropo-online.fi). Palvelussa hoidat maksuasiasi kuntoon helposti verkon kautta. Voit tarkistaa laskusi tilanteen ja maksaa laskun, siirtää eräpäivää, tehdä perintälaskulle maksusuunnitelman ja keskustella asiakaspalvelumme kanssa chatissa.

Palvelun hinnoittelu perustuu voimassa olevaan hinnastoon sekä asiakkaan ja Kaisanetin väliseen sopimukseen.

Omaan kotiin muuttaville opiskelijoille Kaisanet tarjoaa nopean laajakaistaliittymän edulliseen kuukausihintaan. Edun saa käyttöön toimittamalla Kaisanetille todistuksen opiskelusta. Hintaeu on voimassa 36kk jaksoissa.

Käyttöönottoon liittyvät kustannukset, kuten kytkentä- yms. kerta- ja toimenpidemaksut veloitetaan asiakkaalta, kun palvelu tai sen osa on toimitettu ja kytketty käyttöön Kaisanetin tai sen valtuuttamien kolmansien osapuolien toimesta. Palveluun liittyviä osia voidaan kytkeä käyttöön eri aikaan ja tällöin myös kertamaksuja voidaan veloittaa useammassa erässä. Kertamaksuja voidaan myös veloittaa jälkikäteen tilattavista lisäpalveluista ja niiden käyttöönotoista. Käyttöönottojen hinnoittelu perustuu sopimuksen mukaiseen hinnastoon tai kulloinkin voimassa olevaan yleiseen hinnastoon.

Kuukausimaksut veloitetaan joko yhdeltä tai useammalta kuukaudelta kerrallaan. Palvelun kuukausimaksujen veloitus alkaa siitä päivämäärästä, kun palvelu on kytketty käyttöön Kaisanetin toimesta.

8 Palvelun ja palvelukuvauksen muutokset

Kaisanetillä on oikeus muuttaa tässä dokumentissa kuvattua palvelun sisältöä ja toteutusta, sekä päivittää tätä dokumenttia. Sellaisista muutoksista, jotka vaikuttavat asiakkaan ympäristöön ja palvelun käyttöön, sovitaan erikseen osapuolten välillä.

9 Palvelun päättäminen

Asiakas saa irtisanoa toistaiseksi voimassa olevan Kaisa Laajakaistasopimuksen kahden (2) viikon irtisanomisaikaa noudattaen suullisesti tai kirjallisesti. Palvelun päättämisessä noudatetaan Kaisanetin palveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa päättymään kesken sopimuskauden. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus irtisanoa määräaikainen sopimus päättymään kahden (2) viikon kuluttua irtisanomisesta, jos hän on joutunut maksuvaikeuksiin sairauden, työttömyyden tai vastaavan hänestä riippumattoman syyn takia taikka jos sopimuksen pitäminen voimassa muun erityisen syyn takia on hänen kannaltaan kohtuutonta. T

Palvelun päättämisen yhteydessä asiakkaan tulee palauttaa hallussaan olevat, Kaisanetin omistamat palvelun tuottamiseen liittyvät laitteet takaisin Kaisanetille.