

## Nivos Verkot Oy Kaapeli-TV palvelukuvaus 1.4.2023

### Sisällys

1. Yleiskuvaus
2. Palvelukomponentit
  - 2.1 Kaapeli-TV-liittymä ja laitteet
  - 2.2 Peruspalvelu
  - 2.3 Kanavapaketit
  - 2.4 Kanavapakettien omahallinta
  - 2.5 HD-sisältö ja linkitys
3. Toimitus ja käyttöönotto
4. Tuki ja ylläpito
  - 4.1 Virheen korjaus
  - 4.2 Asennus- ja huoltotoiminta
  - 4.3 Vikatilanteet
  - 4.4 Takuu
5. Palvelutasot
  - 5.1 Toimitusaika
  - 5.2 Käytettävyys
  - 5.3 Virheen korjaus
6. Palveluehdot
7. Käsitteet

### 1. Yleiskuvaus

Kaapeli-TV on Nivos Verkot Oy:n asiakkailleen tarjoama kokonaisratkaisu, jossa asiakas saa televisio- ja radiopalvelut valokuituverkon kautta. Kaapeli-TV koostuu monipuolisesta ohjelmatarjonnasta. Palvelu sisältää kotimaisia televisio- ja radiokanavia sekä ulkomaisia televisiokanavia. Palvelun sisältö saattaa vaihdella alueittain. Valokuitu-pohjainen kaapeli-TV sopii teknologialtaan välittämään myös tulevaisuuden tv-palvelut.

### 2. Palvelukomponentit

#### 2.1. Kaapeli-TV-liittymä ja laitteet

Lähetysten katsomiseen kaapelitelevisioverkossa tarvitaan kaapeliverkkoon yhteensopiva digisovitin eli digiboksi tai televisio, johon on valmiiksi sisäänrakennettu digisovitin. Digisovittimen tulee olla tarkoitettu kaapeliverkkoon (Cable ready/DVB-C). Kannattaa myös varmistaa, että laitteessa (digiboksi tai televisio) on Conax-salauksenpurku-järjestelmä ja korttipaikka TV-kortille.

Kaapeli-TV – liittymän tekniset vaatimukset on määritelty Kaapeliverkon liittymissopimuksen yleisissä ehtoissa sekä TV-palveluiden ja laitteiden sopimusehdoissa kuluttajille.

#### 2.2. Peruspalvelu

Kaapeli-TV – peruspalvelu sisältää kotimaisia ja ulkomaisia televisiokanavia ja analogisia radiokanavia. Kaapeli-TV:ssä tarjolla olevien tv-kanavien ohjelmien sisältö ja määrä vaihtelevat ohjelmayhtiöiden päätösten mukaan. Myös erilaiset ohjelmalupa- ja lisenssiasiat saattavat vaikuttaa siihen, mitkä kanavat, kanavapakettikokonaisuudet ja pakettihinnottelut ovat kulloinkin tarjolla. Tästä syystä ohjelmakokonaisuus ja kanavapaketit saattavat muuttua. Listaus kanavista löytyy osoitteesta [www.nivos.fi](http://www.nivos.fi).

#### 2.3. Kanavapaketit

Lisäpalveluna on mahdollista hankkia maksullisia kanavia ja niiden katseluun tarvittava ohjelmakortti (TV-kortti). TV-kortti sisältää kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset kanavat. Lisäkanavia ja kanavapaketteja voi tilata Nivos Energian asiakaspalvelusta tai [www.omahallinta.fi](http://www.omahallinta.fi) – portaalin kautta. Lisätietoa kulloinkin saatavilla olevista kanavapaketeista löydät osoitteesta [www.nivos.fi](http://www.nivos.fi). Kanavapaketit ovat pääsääntöisesti saatavilla yksityisasiakkaille. Yrityksille (esim. Ravintolat ja hotellit) on omat erilliset kanavapakettinsa.

#### 2.4. Kanavapakettien omahallinta

Omahallinta-portaali mahdollistaa kanavapakettien tilaamisen sekä MIX-paketin kanavasisällön muuttamisen kerran kalenterikuukaudessa. Kirjautuminen palveluun vaatii voimassa olevan sopimuksen TV-kortista. [www.omahallinta.fi](http://www.omahallinta.fi) -palvelun ehdot on määritetty TV-palvelun erityisehdoissa.

#### 2.5. HD-sisältö ja linkitys

Kaapeli-TV – verkossa on mahdollista tilata erikseen myös teräväpiirto (HD)- ja 4K-kanavia. Nämä kanavat vaativat korttilinkityksen. Linkitykseen vaaditaan asiakkaan digiboksin tai CAM-moduulin CAM tai Chip ID. Numerosarja löytyy hyväksytyistä digibokseista yleensä laitteen takapaneelista tai televisiota käyttävän CAM-moduulin kyljestä. Televisioiden mukana ei yleensä tule vaadittavaa moduulia, vaan asiakkaan tulee hankkia se erikseen. Laitteen ID ilmoitetaan Nivos Energian asiakaspalveluun linkityksen tekemiseksi. Luettelo kaapeli-TV – verkkoon soveltuvista laitteista löytyy osoitteesta [www.testatutlaitteet.fi](http://www.testatutlaitteet.fi).

### 3. Toimitus ja käyttöönotto

Liittymän toimittaminen on kuvattu Liittymätoimitusten erityisehdoissa.

### 4. Tuki ja ylläpito

#### 4.1. Virheen korjaus

Palvelun perushintaan sisältyy Palveluntarjoajan yritystuotteille/kuluttajatuotteille määritelty peruspalvelutaso, jonka mukaisesti palvelun virheen korjaus aloitetaan palveluaikana. Palveluaika on arkisin klo. 08.00–16.00. Peruspalvelutaso ei takaa korjausaikaa. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

Kuluttajapalveluiden viankorjaus aloitetaan tyypillisesti 48 tunnin kuluessa vikailmoituksesta.

Vikailmoitukset tehdään palveluntarjoajan tekniseen asiakaspalveluun Nettitukeen puh. 019 689 944 / nettituki@nivos.fi tai Nivoksen vikapäivystykseen, joka noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli ilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä riippumatta, puh. 050 386 3900.

#### 4.2. Asennus- ja huoltotoiminta

Tilaajan tiloissa tapahtuva asennus- ja huoltotoiminta suoritetaan palvelutaso määritysten mukaisesti. Asennuksen normaali palveluaika on arkisin klo 8–16. Muina aikoina noudatetaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä.

Huoltokäynnit sisältyvät palveluun siltä osin kuin ne koskevat palveluun kuuluvia komponentteja ja kun huollontarve on esiintynyt ns. tavanomaisesta käytöstä. Huoltokäynnit, joissa häiriön todetaan sijaitsevan palvelun ulkopuolisissa osissa tai aiheutuneen laitteiden ohjeiden vastaisesta käytöstä, veloitetaan asiakkaalta.

Sisäverkkotöistä, vianrajoituksesta, viankorjauksesta ja palvelun muutoksesta veloitetaan voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Asiakas vastaa kohteen jakoverkosta.

#### 4.3. Vikatilanteet

Mahdolliset vikatilanteet pyritään korjaamaan niin pian kuin mahdollista. Palveluun sovelletaan tietoliikennepalveluiden yleiset sopimusehdot kuluttaja-asiakkaille/yrityksille sekä liittymätoimitusten erityisehtoja.

Yksittäisen ohjelman puuttuessa vika ei ole verkon alueella vaan todennäköisesti sisällön tuottajalla. Samoin sääolosuhteet voivat joskus aiheuttaa kuvassa kohinaa. Näistä Toimittaja ei voi ottaa vastuuta, sillä se ei voi vaikuttaa näihin ongelmiin. Jos vika jatkuu pidempään, kannattaa asiasta ilmoittaa vikapalveluun. Toisinaan palvelun tarjoajalla, sisällön tuottajilla ja ohjelmayhtiöillä saattaa olla ongelmia lähetyksissään esim. lähetyssignaalin häiriöitä tai äänen ja tekstityksen kanssa on ongelmia. Voi olla, että tiettyjen kanavien ohjelmat saattavat olla tekstitetty esim. vain englanniksi tai ruotsiksi. Näistä tilanteista Toimittaja ei voi vastata, koska Toimittaja vastaa ainoastaan kuvan ja äänen siirtämisestä, ei sisällön tuottamisesta, ohjelmatarjonnasta tai vioista sisällöntuottajan tai ohjelmayhtiön palveluissa.

#### 4.4. Takuu

Tarvittaviin laitteisiin, kuten kuitupääteeseen tai talovahvistimeen sovelletaan laitteen toimittajan määrittämiä takuehtoja.

### 5. Palvelutasot

#### 5.1. Toimitusaika

Toimitusaika riippuu rakentamisalueen valmiusasteesta ja aikataulusta. Jos verkko on rakennettu kiinteistöön asti valmiiksi ja asiakkaalla on kuituliittymä, toimitusaika on noin yksi (1) viikkoa.

#### 5.2. Käytettävyys

Palvelu on käytettävissä jatkuvasti, pois lukien mahdolliset huoltokatkot. Kanavapaketit ovat katsottavissa keskimäärin muutaman minuutin sisällä, kun aktivoitu kortit asetetaan digivirittimeen. Palveluiden aktivoinnissa voi kuitenkin esiintyä tapauskohtaista hitautta ja kanavien valtuuttaminen saattaa kestää pidempäänkin.

Nivos suorittaa tarvittaessa palveluun liittyviä huoltotoimenpiteitä, joiden tarkoitus on varmistaa palvelun häiriötön toiminta. Huoltotoimenpiteet pyritään ajoittamaan säännöllisiin kuukausittaisiin Huoltoikkunoihin (joka kuukauden toisen tiistain ja keskiviikon välisenä yönä klo 00.00–06.00 välisenä aikana). Huoltoikkunoiden ulkopuolella hoidetaan vain kriittisimmät huoltotoimet, esim. mikäli palvelun tietoturva on uhattuna. Huoltokatkoista tiedotetaan osoitteessa [www.nivos.fi](http://www.nivos.fi)

#### 5.3. Virheen korjaus

Palvelun perushintaan sisältyy Palveluntarjoajan tuotteille määritelty peruspalvelutaso, jonka mukaisesti palvelun virheen korjaus aloitetaan palveluaikana. Palveluaika on arkisin klo. 08.00–16.00. Peruspalvelutaso ei takaa korjausaikaa. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

### 6. Palveluehdot

Palvelussa noudatetaan Tietoliikenne- ja TV palveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttajille, kaapeliTV- palvelun erityisehtoja. Sopimusehdot ovat saatavilla palveluntarjoajan verkkosivuilla.

Nivoksella on oikeus muuttaa tätä palvelukuvausta. Nivos ilmoittaa merkittävistä palvelukuvauksen muutoksista asiakkaalle vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantulopäivää. Asiakastiedotus tapahtuu yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

### 7. Käsitteet

#### TV-kortti

TV-kortti (ohjelmakortti, kaapelikortti, digikortti) tarkoittaa sirukorttia, jonka asiakas voi vuokrata operaattorilta. TV-kortille asiakas voi tilata haluamiaan kanavapaketteja erillisen hinnaston mukaisesti.

#### DVB-C

Lyhenteellä tarkoitetaan laitteita (digiboksi tai televisio), jotka on hyväksytty toimimaan hinnaston mukaisesti.

#### Conax

Salausjärjestelmä, jota käytetään kaapeli-TV – verkossa maksullisten sisältöjen salaamiseksi piratismiin estämiseksi.

#### CAM-moduuli

CAM-moduulilla tarkoitetaan CI-, CI+ - tai CA-moduulia, johon laitetaan TV-kortti. Nykyaikaiset televisiot tukevat pääsääntöisesti CI+ - moduuleita, joka asiakkaan tulee hankkia erikseen katsellakseen maksullisia kanavapaketteja.

#### CAM ID tai Chip ID

Digiboksin tai CAM-moduulin yksilöivä koodi, joka vaaditaan TV-kortin ja laitteen väliseen linkitykseen.

#### Linkitys

TV-kortin ja laitteen välinen linkitys vaaditaan piratismiin estämiseksi. Linkitys on yksi tapa hoitaa oikeuden omistajien vaatima teräväpiirtosisältöjen salaaminen.

#### Valtuutus

Maksukanavapaketit valtuutetaan operaattorin järjestelmästä. Kun asiakas asettaa TV-kortin digivirittimeensä, päätelaite kysyy verkosta, mitä oikeuksia TV-kortilla on. Tähän toimintoon saattaa kuluu muutamista minuuteista useisiin tunteihin riippuen päätelaitteesta, TV-kortin iästä sekä muista verkon teknisistä ominaisuuksista.