



DIGITA

Käytettävyys  
DVB-T-Kapasiteettipalvelu

21.11.2022

## DVB-T-KAPASITEETTIPALVELUN KÄYTETTÄVYYS

### 1 Johdanto

Tässä liitteessä määritetään Digitan DVB-T-kapasiteettipalvelun (jäljempänä **Palvelu**) käytettävyys, käytettävyyden mittaaminen ja raportointi sekä sovitun käytettävyyden mahdolliseen alittamiseen liittyvät sanktiot. DVB-T-kapasiteettipalvelun käytettävyys koskee myös enkoodauspalvelua mikäli Asiakas ostaa tämän lisäpalvelun Digitalta.

Tätä liitettä ei sovelleta Digitan DVB-T-kapasiteetin yleisten toimitusehtojen (jäljempänä **Toimitusehdot**) kohdassa 6.3 tarkoitettuun pienimuotoiseen televisiotoimintaan. Pienimuotoista televisiotoimintaa harjoittaville asiakkaille tarjottavan palvelun käytettävyydestä on sovittu Toimitusehtojen kohdissa 6.4–6.10.

### 2 Käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitetaan aikaa, jolloin Palvelu on Asiakkaan käytettävissä (jäljempänä **Käytettävyys**).

Käytettävyyttä tarkastellaan Päälähetysasema- ja kalenterivuosi-kohtaisesti. Kunkin Päälähetysaseman todellinen, toteutunut käytettävyys perustuu ensisijaisesti Digitan mittaustuloksiin. Mittaustuloksiin lisätään esimerkiksi katsojapalautteen perusteella Digitan tietoon tulleet ja Digitan myöhemmin todentamat katkokset alkaen siitä, kun Digita on saanut katkoksesta tiedon. Käytettävyys lasketaan seuraavasti:

**Laskukaava:**

$$K = 100 \times \left(1 - \frac{X}{525\,600}\right)$$

missä

K = Käytettävyys (%)

X = Päälähetysaseman Epäkäytettävyysaika (yhteensä min/v)

525.600 = minuutit vuodessa

Epäkäytettävyysaika (X) määräytyy kohtien 3 ja 6 sekä kohdan 8 mukaisesti laaditun Vuosiraportin perusteella.

Tämän kohdan 2 laskukaavaa käytetään sekä laskettaessa Sopijapuolten sopimaa Päälähetysasemakohtaista käytettävyyttä (jäljempänä **Sovittu Käytettävyys**) että laskettaessa Päälähetysasemien todellista toteutunutta vuosikäytettävyyttä (jäljempänä **Toteutunut Käytettävyys**). Toteutunutta Käytettävyyttä laskettaessa ei kuitenkaan oteta huomioon kohdan 6 mukaisten Sallittujen Keskeytysten aiheuttamaa epäkäytettävyysaikaa.

### 3 Epäkäytettävyys

Palvelu ei ole Asiakkaan käytettävissä, jos koko televisiokanava puuttuu tai jos televisiokanavasta puuttuu videokomponentti tai ensisijainen audiokomponentti Päälähetysasemalla (jäljempänä **Epäkäytettävyysaika**).

Palvelun jakelun katsotaan keskeytyneen, kun keskeytys on kestänyt yhtäjaksoisesti yli viisi-toista sekuntia (15 s). Digitan varmistetun verkon automaattinen varajärjestelmien käyttöönotto voi keskeyttää palvelun lyhyeksi ajaksi, mutta estää pidemmän keskeytyksen. Tämän vuoksi alle 15 sekunnin keskeytyksiä ei huomioida Epäkäytettävyysajassa.

### 4 Sovittu Käytettävyys

#### 4.1 Päälähetysasemien käytettävyys

Päälähetysasemat ja niiden Sovitut Käytettävyydet ovat lueteltu kanavanippukohtaisesti jäljempänä kohdassa 11. Asiakkaan Palveluun kuuluvat Päälähetysasemat käyvät ilmi palvelusopimuksesta tai sen liitteistä.

#### 4.2 Täytelähetinasemien käytettävyys

Digita ylläpitää muilla Lähetysasemilla kuin Päälähetysasemilla sijaitsevia täytelähettäjiä siten, että viankorjaus aloitetaan välittömästi (24/7), kun vika on havaittu Digitan Palvelukeskuksessa. Digita ei kuitenkaan takaa täytelähettimille mitään tiettyä käytettävyytystasoa.

### 5 Toteutunut Käytettävyys

Digitan tehtävänä on huolehtia Palvelun toteutuksesta ja ylläpidosta siten, että kunkin Päälähetysaseman keskimääräinen käytettävyytystaso pysyy vähintään Sovitulla Käytettävyytystasolla kunkin kalenterivuoden aikana.

Digita seuraa ja raportoi Asiakkaalle vain niiden Päälähetysasemien Toteutunutta Käytettävyyttä, joita käytetään Palvelun tuottamiseen Asiakkaalle. Päälähetysasemien Toteutunut Käytettävyys tarkistetaan kohdan 8 mukaisesti viipymättä Digitan toimittaman Vuosiraportin jälkeen.

Mikäli yhden tai useamman Päälähetysaseman Toteutunut Käytettävyys jää kalenterivuositavalla Päälähetysaseman Sovittua Käytettävyyttä alemmaksi, Digita maksaa tai hyvittää Asiakkaalle sanktiota kohdan 9 mukaisesti.

### 6 Sallitut keskeytykset

Epäkäytettävyysajaksi ei lasketa seuraavia katkoksia, keskeytyksiä tai muita virheitä Palvelussa (jäljempänä **Sallitut Keskeytykset**):

- (a) Ylivoimaisesta esteestä aiheutuva keskeytys;
- (b) Asiakkaan, Asiakkaan sopijakumppanin tai alihankkijan tai Digitan asiakkaan tai kolmannen osapuolen vastuulla oleva. Digitasta riippumattomasta syystä johtuva keskeytys;
- (c) Asiakkaan pyynnöstä tapahtuva Palvelun tai yksittäisen kanavan katkaiseminen taikka Asiakkaan toimenpiteiden aiheuttama muu häiriö;

- (d) Viranomaisen määräyksen tai päätöksen perusteella tehtävä muutos-, ylläpito- tai huoltotyö;
- (e) Muun verkko-operaattorin kuin Digitan aiheuttama katkos, keskeytys tai virhe;
- (f) Palvelu on keskeytetty Asiakkaan sopimusrikkomuksen vuoksi; tai
- (g) Tilapäinen Palvelun keskeytyminen, joka on tarpeen kohdan 7 mukaisen asennus-, ylläpito- tai huoltotyön vuoksi.

## 7 Asennus- ja ylläpitotyöt sekä huoltotyöt

### 7.1 Yleistä

Asennus-, ylläpito- ja huoltotöiden aikana Palvelu tai sen osa ei ole Asiakkaan käytettävissä taikka siinä voi esiintyä puutteita tai häiriöitä. Tällaiset työt pyritään ajoittamaan niin, että niistä aiheutuu Digitan asiakkaille mahdollisimman vähän häiriöitä.

### 7.2 Asennus- ja ylläpitotyöt

Digitalla on oikeus keskeyttää Palvelu pitkäkestoisen asennus- tai muutostyön, perushuollon, laitevaihdon tai muun käyttövalmiutta ylläpitävän toimenpiteen vuoksi, joka voi aiheutua esimerkiksi viranomaisen päätöksestä tai määräyksestä (kuten määräaikaishuollot tai lähetystaajuuksien muutostyöt), Digitan tai sen asiakkaan tai kolmannen osapuolen antennien asennuksesta, muutostöistä tai uusinnasta, mastojen vahvistuksista, harusköysien vaihdosta, yhdysuotimien, lähettimien, multipleksereiden ja ohjelmansiirtolaitteiden ja -yhteyksien asennus-, uusinta- tai muutostöistä.

### 7.3 Huoltotyöt

Digitalla on oikeus keskeyttää Palvelu tilapäisesti, mikäli keskeytys on välttämätön Digitan tai sen asiakkaan tai kolmannen osapuolen laitteiden huollon, korjauksen, muutoksen, tarkastuksen, ohjelmistopäivityksen tai muun vastaavan syyn vuoksi.

### 7.4 Asennus-, ylläpito- ja huoltotöistä ilmoittaminen

Digita ilmoittaa sellaisista asennus-, ylläpito- ja huoltotöistä, joista voi aiheutua Asiakkaan Palvelun tai sen osan keskeytys Asiakkaan nimeämälle yhteyshenkilölle yleensä noin kaksi (2) viikkoa etukäteen. Mikäli asennus-, ylläpito- tai huoltotyö on välttämätöntä tehdä tätä lyhyemmällä varoajalla, Digita ilmoittaa työstä Asiakkaalle mahdollisimman hyvissä ajoin.

## 8 Käytettävyyden mittaus ja raportointi

Digita valvoo ja mittaa Palvelun käytettävyyttä Päälähetysasema- ja kalenterivuosisuorituskohtaisesti. Käytettävyyden mittaaminen ja raportointi alkaa kunkin Päälähetysaseman osalta Palvelun sovitusta käyttöönotosta. Kunkin Päälähetysaseman Epäkäytettävyyssaike ja Toteutunut käytettävyys perustuvat ensisijaisesti Digitan mittaustuloksiin.

Digita lähettää kuukausittain, kutakin tarkastelukuukautta seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä Asiakkaan nimeämälle yhteyshenkilölle Palvelun käytettävyyttä koskevan raportin (jäljempänä **Kuukausiraportti**).

Asiakkaan velvollisuutena on tarkistaa toimitettu Kuukausiraportti ja ilmoittaa havaitsemistaan siihen mahdollisesti sisältyvistä virheistä tai puutteista Digitalle kirjallisesti kolmenkymmenen (30) päivän sisällä Kuukausiraportin saapumisesta. Mikäli Asiakas ei toimita reklamaatiota sovitun määräajan kuluessa, katsotaan Kuukausiraportti hyväksytyksi.

Digita toimittaa Asiakkaalle vuosittain jälkikäteen raportin Palvelun Toteutuneesta Käytettävyydestä ja mahdollisista Sanktioista (jäljempänä **Vuosiraportti**). Digita toimittaa Vuosiraportin Asiakkaalle kutakin tarkasteluvuotta seuraavan tammikuun aikana.

## 9 Sanktio

### 9.1 Johdanto

Mikäli yhden tai useamman Päälähetysaseman Toteutunut Käytettävyyys jää tietyn kalenterivuoden aikana Sovittua Käytettävyyttä alemmaksi, Digita maksaa tai hyvittää Asiakkaalle tämän kohdan 9 mukaan lasketun sanktion (jäljempänä **Sanktio**).

**Digita ei ole velvollinen maksamaan tai hyvittämään Asiakkaalle Sanktioita ajanjaksolta, jolta Asiakas ei maksa Digitalle palvelumaksuja Palvelusta.**

Digitan vastuu Palvelun alentuneesta käytettävyydestä ja Palvelussa mahdollisesti tapahtuvista katkoksista, keskeytyksistä, virheistä tai muista häiriöistä rajoittuu tässä kohdassa 9 sovitun Sanktion maksamiseen eikä Asiakkaalla ole oikeutta mihinkään muuhun korvaukseen, hyvitykseen tai toimenpiteeseen Sanktion lisäksi.

### 9.2 Sanktion laskeminen

Digitan maksettavaksi tulevan Sanktion määrä lasketaan Päälähetysasemakohtaisesti. Sanktion määrä riippuu edellisen kalenterivuoden Toteutuneesta Käytettävyydestä. Digita maksaa kultakin Sovitun Käytettävyyden alle jäävältä minuutilta euromäärän, joka vastaa Asiakkaan yhden Päälähetysaseman palvelusta Digitalle maksamaa minuuttihintaa edellisen kalenterivuoden lopussa.

Asiakkaan yhden Päälähetysaseman Palvelusta maksamalla minuuttihinnalla tarkoitetaan euromäärää, joka saadaan jakamalla Palvelun minuuttihinta Päälähetysasemien lukumäärällä.

### 9.3 Sanktion enimmäismäärä

Digita on velvollinen maksamaan Asiakkaalle Päälähetysasemakohtaista Sanktiota kutakin kalenterivuotta kohti enintään määrän, joka vastaa Asiakkaan ko. Päälähetysasemasta Digitalle maksaman palvelumaksun (Alv 0) määrää yhden (1) kalenterikuukauden aikana. Sanktio lasketaan edellisen kalenterivuoden lopussa voimassa olleen palvelumaksun perusteella.

Asiakkaan yhden Päälähetysaseman Palvelusta maksamalla palvelumaksulla tarkoitetaan euromäärää, joka saadaan jakamalla Asiakkaan Palvelusta Digitalle maksaman kuukausittaisen palvelumaksun (ALV 0) määrä Päälähetysasemien lukumäärällä.

## 10 Viestintä

Häiriöistä, joiden kesto on yli viisitoista sekuntia (15 s), ilmoitetaan sähköpostilla Asiakkaan yhteyshenkilölle.

## 11 Sovitut Käytettävyydet

Kanavanippujen A, C ja E Päälähetysasemat ja niiden Sovitut Käytettävyydet ovat seuraavat:

Päälähetysasema	Sovittu käytettävyys, %, kanavanippu A	Sovittu käytettävyys, %, kanavanippu E	Sovittu käytettävyys, %, kanavanippu C
Espoo	99,75	99,75	99,75
Tampere	99,65	99,65	99,65
Turku	99,65	99,65	99,65
Anjalankoski	99,65	99,65	99,65
Eurajoki	99,65	99,65	99,65
Jyväskylä	99,65	99,65	99,65
Kuopio	99,65	99,65	99,65
Lahti	99,65	99,65	99,65
Lapua	99,65	99,65	99,65
Oulu	99,65	99,65	99,65
Vaasa	99,65	99,65	
Fiskars	99,50	99,50	99,50
Haapavesi	99,50	99,50	99,50
Iisalmi	99,50		
Joutseno	99,50	99,50	99,50
Kerimäki	99,50	99,50	99,50
Kiihtelysvaara	99,50		
Koli	99,50	99,50	99,50
Kruunupyy	99,50	99,50	99,50
Mikkeli	99,50	99,50	99,50
Pernaja	99,50	99,50	
Pihtipudas	99,50		99,50
Pyhävuori	99,50	99,50	
Tammela	99,50	99,50	99,50
Vuokatti	99,50	99,50	99,50
Ähtäri	99,50		
Inari	99,50		
Posio	99,50		
Pyhätunturi	99,50		
Rovaniemi	99,50	99,50	
Ruka	99,50		
Taivalkoski	99,50		
Tervola	99,50	99,50	
Ylläs	99,50		
Karigasniemi	99,50		
Kuttanen	99,50		
Utsjoki	99,50		
Vuotso	99,50		