



DIGITA

Käytettävyys
DVB-T2-Televisiolähetyspalvelu

21.11.2022

DVB-T2-TELEVISIOLÄHETYSPALVELUN KÄYTETTÄVYYS

1 Johdanto

Tässä liitteessä määritetään Digitan DVB-T2-Televisiolähetyspalvelun (jäljempänä **Palvelu**) käytettävyys, käytettävyyden mittaaminen ja raportointi sekä sovitun käytettävyyden mahdolliseen alittamiseen liittyvät sanktiot.

Digita tarjoaa Palvelulle kahden eri tasoista palvelutasoa (jäljempänä **SLA**). Palvelutaso riippuu siitä minkä tasoisen kanavan (HD/HD-/SD) Asiakas valitsee Sisältöjensä välittämiseen. DVB-T2-verkon kanavavaihtoehdot on määritelty DVB-T2-Televisiolähetyspalvelun palvelukuvauksessa sekä HD-palveluiden hinnastossa ja SD-palveluiden hinnastossa. Huipputason SLA on voimassa HD-kanaville ja Perustason SLA on voimassa HD-kanaville ja SD-kanaville.

Jos SLA-tasojen välillä on eroja, ne ovat kerrottu alla kappalekohtaisesti. Jos kyseisessä kappaleessa ei erikseen mainita, koskee kappaleen teksti molempia SLA-tasoja.

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

2 Käytettävyys

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

Käytettävyyttä tarkastellaan Päälähetysasema- ja kalenterivuosi-kohtaisesti. Käytettävyys perustuu Digitan ensisijaisesti 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:

$$K = 100 * \left(1 - \frac{X}{Y}\right), \text{ missä}$$

K = Käytettävyys (%)

X = Päälähetysaseman Epäkäytettävyysaika (yhteensä min/v)

Y = minuutit vuodessa

Epäkäytettävyyssaikea (X) määräytyy kohtien 3 ja 6 sekä kohdan 7 mukaisesti laaditun Vuosiraportin perusteella.

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

3 Epäkäytettävyys

Huipputason SLA:

Palvelu ei ole Asiakkaan käytettävissä, jos kanavan videokomponentin tai ensisijaisen audiokomponentin jakelu on kokonaan keskeytynyt Päälähetysasemalla (jäljempänä **Epäkäytettävyysaika**).

Video- tai audiokomponentin jakelun katsotaan keskeytyneen, kun keskeytys on kestänyt yhtäjaksoisesti yli viisitoista sekuntia (15 s). Digitaalisen varajärjestelmien käyttöönotto voi keskeyttää palvelun lyhyeksi ajaksi, mutta estää pidemmän keskeytyksen. Tämän vuoksi alle 15 sekunnin keskeytyksiä ei huomioida Epäkäytettävyysajassa.

Perustason SLA:

Palvelu ei ole Asiakkaan käytettävissä, jos kanavan jakelu on kokonaan keskeytynyt Päälähetysasemalla (jäljempänä **Epäkäytettävyysaika**).

Palvelun jakelun katsotaan keskeytyneen, kun keskeytys on kestänyt yhtäjaksoisesti yli kuusikymmentä sekuntia (60 s). Alle 60 sekunnin keskeytyksiä ei huomioida Epäkäytettävyysajassa.

4 Sovittu Käytettävyys

3.1 Päälähetysasemien Sovittu Käytettävyys

Alla on lueteltu Digitaalisen DVB-T2-Televisiolähetyspalvelun Päälähetysasemien Sovitut Käytettävyydet. Asiakkaan Palveluun kuuluvat Päälähetysasemat käyvät ilmi palvelusopimuksesta tai sen liitteistä.

Päälähetysasema	Sovittu käytettävyys %	Sovittu käytettävyys %
	Huipputason SLA	Perustason SLA
Espoo	99,75 %	99,25 %
Tampere, Turku, Anjalankoski, Eurajoki, Jyväskylä, Kuopio, Lahti, Lapua, Oulu ja Vaasa	99,65 %	98,75 %
Fiskars, Haapavesi, Iisalmi, Joutseno, Kerimäki, Kiihtelysvaara, Koli, Kruunupyy, Mikkeli, Pernaja, Pihtipudas, Pyhävuori, Tammela, Vuokatti, Ähtäri, Inari, Posio, Pyhänturi, Rovaniemi, Ruka, Taivalkoski, Tervola, Ylläs, Karigasniemi, Kuttanen, Utsjoki, Vuotso	99,50 %	98,00 %

3.2 Täytelähetinasemien käytettävyys

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

5 Toteutunut Käytettävyys

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

Digita seuraa ja raportoi Asiakkaalle vain niiden Päälähetysasemien Toteutunutta Käytettävyyttä, joita käytetään Palvelun tuottamiseen Asiakkaalle.

Päälähetysasemien Toteutunut Käytettävyys tarkistetaan kohdan 7 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 8 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 aiheutuva 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 Toimitusehtojen kohdan 6.6 mukaisen Asennus- ja Ylläpityö- tai kohdan 6.7 mukaisen Huoltotyön vuoksi.

7 Käytettävyden mittaus ja raportointi

Digita valvoo ja mittaa Palvelun käytettävyttä Päälähetysasema- ja kalenterivuosisuorituskohtaisesti. Käytettävyden mittaaminen ja raportointi alkaa kunkin Päälähetysaseman osalta Palvelun sovitusta käyttöönotosta. Kunkin Päälähetysaseman Epäkäytettävyysaika ja Toteutunut Käytettävyys perustuvat ensisijaisesti Digitan mittaustuloksiin.

Digita lähettää kuukausittain, kutakin tarkastelukuukautta seuraavan kuukauden 15. päivään mennessä Asiakkaan nimeämälle yhteyshenkilölle Palvelun käytettävyttä 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.

8 Sanktio

8.1 Johdanto

Mikäli yhden tai useamman Päälähetysaseman Toteutunut Käytettävyyys jää tietyn kalenterivuoden aikana Sovittua Käytettävyyttä alemmaksi, Digita maksaa tai hyvittää Asiakkaalle tämän kohdan 8 mukaan lasketun sanktion (jäljempänä **Sanktio**).

Digita ei ole velvollinen maksamaan tai hyvittämään Asiakkaalle Sanktioita ajanjaksolta, jolta Asiakas ei maksa Digitalle palvelumaksuja Palvelusta. Digita ei siten maksa Asiakkaille sanktioita HD-Simulcast-palvelusta ajalta, jona HD-Simulcast-palvelu on Asiakkaalle ilmainen.

Digitan vastuu Palvelun alentuneesta käytettävyydestä ja Palvelussa mahdollisesti tapahtuvista katkoksista, keskeytyksistä, virheistä tai muista häiriöistä rajoittuu tässä kohdassa 8 sovitun Sanktion maksamiseen eikä Asiakkaalla ole oikeutta mihinkään muuhun korvaukseen, hyvitykseen tai toimenpiteeseen Sanktion lisäksi.

8.2 Sanktion laskeminen

Huipputason SLA:

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.

Perustason SLA:

Digitan maksettavaksi tulevan Sanktion määrä lasketaan Päälähetysasemakohtaisesti. Sanktion määrä riippuu edellisen kalenterivuoden Toteutuneesta Käytettävyydestä. Digita maksaa kultakin Sovitun Käytettävyyden alle jäävältä minuutilta 50%:a euromäärästä, 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.

8.3 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 euron määrää, joka saadaan jakamalla Asiakkaan Palvelusta Digitalle maksaman kuukausittaisen palvelumaksun (ALV 0%) määrä Päälähetysasemien lukumäärällä.

9 Häiriöviestintä

Huipputason SLA:

Digita tiedottaa Asiakasta Palvelussa tapahtuvista häiriöistä, joiden kesto on yli viisitoista sekuntia (15 s.), yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti sähköpostitse.

Asiakas voi myös halutessaan valita ilmoitukset häiriöistä vain tietyiltä Lähetysasemilta (esim. pelkät Päälähetysasemat).

Jos Asiakkaalla on Valtakunnallinen HD-kanava, tarjoaa Digita Asiakkaalle reaaliaikaisen häiriöviestinnän. Digita pyrkii viestimään häiriöistä 15 minuutin sisällä häiriön alkamisesta.

Perustason SLA:

Digita tiedottaa Asiakasta Palvelussa tapahtuvista häiriöistä, joiden kesto on yli kaksikymmentä sekuntia (60 s.), yhteisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti sähköpostitse.