

## Palvelukuvaus Elisa ADSL 1.10.2010

### Yleiskuvaus

Elisa ADSL –palvelu tarjoaa nopean ja luotettavan internetyhteyden kotikäyttöön.

Palvelu sisältää kiinteän laajakaistayhteyden huoneistosta Elisan tietoverkkoon ja edelleen internetverkkoon. Yhteyden lisäksi palvelun kuukausiveloitukseen sisältyy sähköpostilaatikoita ja kotisivutila. Palveluun on saatavissa myös maksullisia lisäpalveluita.

Palvelu sisältää:

- laajakaistayhteyden tilausvahvistuksessa määritellyllä nopeudella viidelle käyttäjälle
- viisi sähköpostilaatikkoa, 200 Mt/kpl
- kotisivutilan, 500 Mt

### Toimitus

Laajakaistayhteys kytketään yleisen puhelinverkon kautta kiinteistöön ja edelleen kiinteistön puhelinsisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy tietoverkkoon huoneiston puhelinpistorasiaan kytkettävällä ADSL-modeemilla. Puhelimen ja laajakaistayhteyden yhtäaikainen käyttö edellyttää häiriötä poistavan suotimen käyttöä puhelinpistorasiassa johon lankapuhelin on liitetty. Kaikki tarvittavat laitteet ja ohjelmistot (esim. ADSL-modeemi, häiriötä poistava suodin ja tietokone tietoturvaohjelmistoineen) ovat asiakkaan vastuulla.

Toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö sijaitsee Elisan määrittelemällä saatavuusalueella, kiinteistö on liitetty yleiseen puhelinverkkoon, puhelinverkossa on vapaata tilaa, etäinen sijainti tai muu vastaava syy ei estä toimitusta, osoitteessa on käyttöä varten riittävä sisäjohtoverkko, toimitusta varten on esteetön pääsy tarvittaviin tiloihin sekä oikeat ja riittävät tiedot tuotteen toimittamiseksi on annettu hyvissä ajoin. Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää töitä kiinteistön sisäjohtoverkossa, on Elisalla oikeus periä niistä hinnaston mukainen maksu.

Palvelun arvioitu avauspäivä ilmoitetaan asiakkaalle tilauksen tekohetkellä. Sitova palvelusopimus syntyy, kun Elisa on hyväksynyt asiakkaan tilauksen, toimittanut asiakkaalle tilausvahvistuksen sekä vahvistanut palvelun avausajan. Mahdollinen viivästys lasketaan vahvistetusta palvelun avausajasta, joka on enintään neljä viikkoa tilaushetkestä. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa puhelimitse tai verkkokaupassa tekemänsä tilaus ilmoittamalla siitä Elisalle 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen vastaanottamisesta.

### Käyttö ja toimivuus

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä sekä käytössä olevien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä huolehtimista (lisätietoa osoitteesta tietoturvaopas.fi).

Tietoverkkoon liitettävän ADSL-modeemin tulee olla hyväksytty liitettäväksi suomalaiseen puhelinverkkoon ja tukea IETF RFC 2684 -standardin mukaista siltaavien ja reitittävien protokollien LLC-kehystystä sekä standardien ANSI T1.413 issue 2, ITU-T G992.3 ANNEX A ja G992.5 ANNEX A määrittelemiä ADSL ja ADSL2+ -linjanopeuksia. Elisa voi tarvittaessa päivittää tietoverkkoon kytketyn ADSL-modeemin ohjelmistoa ja asetuksia.

Asiakkaan liittymä avataan Elisan tietoverkkoon tilausvahvistuksessa mainitulla nopeudella. Nopeus on enintään tilausvahvistuksessa mainittu nopeus, mutta vähintään kolmasosa tästä nopeudesta. 24/1 Mbit/s Full Rate -nopeus edellyttää ADSL 2+ -yhteensopivaa modeemia.

Elisa tarjoaa asiakkaidensa käyttöön suuntaa antavan nopeusmittauspalvelun. Käytännössä koettuun nopeuteen voivat vaikuttaa myös Elisan vaikutuspiiriin ulkopuolella olevat asiat, esimerkiksi internetverkon ja sen palveluiden ruuhka, kiinteistön sisäverkon kunto, asiakkaan modeemin ja tietokoneen suorituskyky, langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö, virustorjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden käytössä olevien ohjelmistojen aiheuttama kuormitus. Tarvittaessa Elisan tietoverkon ja asiakkaan välisessä nopeudessa epäilty virhe selvitetään Teknisen asiakaspalvelun kautta. Vianselvityksessä mittauspisteenä voidaan käyttää myös talojakamoa.

Liittymään kytketty laite saa määrääjäksi käyttöönsä julkisen IP-osoitteen. IP-osoitteita jaetaan maksimissaan viisi kappaletta yhteen liittymään.

Viankorjaus tehdään yleisten sopimusehtojen mukaisesti. Tuotteeeseen ei ole saatavissa normaalista poikkeavia palvelutasoja viankorjaukseen. Elisan Tekninen asiakaspalvelu opastaa tuotteen käyttöönnotossa ja vianselvityksessä. Teknisen asiakaspalvelun yhteystiedot ilmoitetaan tilausvahvistuksella ja elisa.fi -sivuilla.

Palveluiden hallinnoinnin asiointikanavana käytetään sähköistä www-pohjaista hallinnointisivustoa, Oma Elisa - palvelua. Niissä poikkeustapauksissa, joissa palvelun hallinnointi ei ole mahdollista Oma Elisa -palvelussa, Elisa tarjoaa asiakkaalle toisen asiointikanavan.

### **Käytön rajoitukset**

Asiakkaalla ei ole oikeutta jakaa laajakaistayhteyttä edelleen kotitaloutensa ulkopuolelle.

Elisalla on oikeus sulkea liittymä tilapäisesti tai rajoittaa liittymän kautta siirrettävän datan määrää, mikäli asiakkaan siirtämät määrät poikkeavat huomattavasti normaaleista siirtomääristä. Liittymä, josta on havaittu viruksen aiheuttamaa liikennettä, voidaan sulkea tilapäisesti kunnes kone on puhdistettu. Samoin verkkosivu, joka sisältää haittakoodia, voidaan sulkea korjausten ajaksi. Uudelleenavaus tapahtuu Elisan Teknisen asiakaspalvelun kautta.

Lyhyen ajan sisällä lähetettyjen sähköpostiviestien määrää on rajoitettu. Porttiin 25 (SMTP) saapuva liikenne estetään ja portin 25 kautta lähtevä liikenne sallitaan ainoastaan Elisan postipalvelimille smtp.kolumbus.fi ja smtp.kolumbus.fi. Resolver-palvelimet eivät vastaa ICMP-kyselyihin (pingpyyntöihin) Elisan verkon ulkopuolelta.

### **Laskutus**

Palvelun kuukausimaksu määräytyy asiakkaan osoitteen mukaan. Palveluhinnastot ovat nähtävillä osoitteessa elisa.fi. Laskutuskausi on yksi (1) kuukausi. Lasku toimitetaan sähköisessä muodossa. Laskun voi myös saada maksullisena paperilaskuna. Paperilaskun hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

### **Irtisanominen**

Asiakas saa palvelun irtisanomisesta vahvistuksen. Toistaiseksi voimassa olevan palvelusopimuksen irtisanomisaika on yksi (1) kuukausi. Elisalla on oikeus irtisanoa palvelu noudattaen yhden (1) kuukauden irtisanomisaikaa. Irtisanomisoikeutta ei kuitenkaan ole, mikäli sopimus on määräaikainen.

### **Sopimusehdot**

Asiakkaan kanssa tehtävään sopimukseen sovelletaan kampanjakohtaisia ehtoja, tätä palvelukuvausta, mahdollisia Elisa laajakaistapäätelaitteiden erityisehtoja sekä Elisa Oyj:n yleisiä toimitusehtoja tässä etusijajärjestyksessä.

Elisa Oyj  
PL 1, 00061 ELISA  
Kotipaikka: Helsinki  
Y-tunnus: 0116510-6