

Palvelukuvaus Elisa Laajakaista Super

1.10.2010

Yleiskuvaus

Elisa Laajakaista Super-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 yleiseen tietoliikenneverkon kautta Elisa Kiinteistökuitu-liittymällä kiinteistöön ja edelleen kiinteistön yleiskaapeloidun (Cat 5/6/7) sisäjohtoverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy tietoverkkoon huoneiston kotijakamossa sijaitsevasta liityntäpisteestä. Kaikki tarvittavat laitteet ja ohjelmistot (esim. tietokone ja tietoturvaohjelmisto) ovat asiakkaan vastuulla.

Toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö sijaitsee Elisan määrittelemällä saatavuusalueella, kiinteistö on liitetty Elisa Kiinteistökuitu -liittymällä yleiseen tietoliikenneverkkoon, 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).

Asiakkaan liittymä avataan Elisan tietoverkkoon tilausvahvistuksessa mainitulla nopeudella. Liittymän keskimääräinen nopeus kuuden (6) tunnin mittausjakson aikana (voimassa 1.10.2010 jälkeen myytyihin liittymiin):

Nopeus	Lataus (Mbit/s)	Lähetys (Mbit/s)
10/10M	5-10	5-10
50/10M	25-50	5-10
100/10M	50-100	5-10

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 Elisa 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. Tuotteeseen ei ole saatavissa normaalia poikkeavia palvelutasoja viankorjaukseen. Elisan Tekninen asiakaspalvelu opastaa tuotteen käyttöönotossa ja vianselvityksessä. Teknisen asiakaspalvelun yhteystiedot ilmoitetaan tilausvahvistuksella ja elisa.fi -sivuilla.

Palveluiden hallinnoinnin asiointikanavana käytetään sähköistä www-pohjaista hallinnointisivustoa, OmaElisa -palvelua. Niissä poikkeustapauksissa, joissa palvelun hallinnointi ei ole mahdollista oma.elisa.fi -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 postipalvelimelle mail.kolumbus.fi. Resolver-palvelimet eivät vastaa ICMP-kyselyihin (pingpyyntöihin) Elisan verkon ulkopuolelta.

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