

Palvelukuvaus Saunalahti Kaapelimodeemi 1.1.2012

Yleiskuvaus

Saunalahti Kaapelimodeemi –palvelu tarjoaa nopean ja luotettavan internetyhteyden kotikäyttöön.

Palvelu sisältää kiinteän laajakaistayhteyden huoneistosta Saunalahden 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, 100 Mt

Toimitus

Laajakaistayhteys kytketään Elisan Kaapelitelevisioverkon (ml. Tampereen Tietoverkko Oy) kautta kiinteistöön ja edelleen huoneistoon. Asiakas liittyy tietoverkkoon huoneiston antennipistorasiaan kytkettävällä Kaapelimodeemilla. Kaikki tarvittavat laitteet ja ohjelmistot (esim. Kaapelimodeemi ja tietokone tietoturvaohjelmistoineen) ovat asiakkaan vastuulla.

Toimituksen edellytyksenä on, että kiinteistö sijaitsee Saunalahden määrittelemällä saatavuusalueella, kiinteistö on liitetty Elisan Kaapelitelevisioverkkoon, osoitteessa on käyttöä varten riittävä antenniverkko, toimitusta varten on esteetön pääsy tarvittaviin tiloihin sekä oikeat ja riittävät tiedot tuotteen toimittamiseksi on annettu hyvissä ajoin. Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää töitä kiinteistön antenniverkossa, ovat tarvittavat muutokset asiakkaan vastuulla.

Palvelun arvioitu avauspäivä ilmoitetaan asiakkaalle tilauksen tekohetkellä. Sitova palvelusopimus syntyy, kun Saunalahti 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 Saunalahdelle 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 uuden kaapelimodeemin tulee noudattaa EuroDOCSIS 3.0 -standardia. Saunalahti voi tarvittaessa päivittää tietoverkkoon kytketyn Kaapelimodeemin ohjelmistoa ja asetuksia.

Asiakkaan liittymä avataan Saunalahden tietoverkkoon tilausvahvistuksessa mainitulla nopeudella. 29.9.2010 lähtien myytyjen liittymien keskimääräinen nopeus kuuden (6) tunnin mittausjakson aikana:

Nopeus	Lataus (Mbit/s)	Lähetys (Mbit/s)
100/5M	40-100	2-5
30/2M	15-30	1-2
10/2M	5-10	1-2
2/2M	1-2	1-2

(Huom. 28.9.2010 mennessä tilatuissa liittymissä nopeus on enintään tilausvahvistuksessa mainittu nopeus, mutta vähintään kolmasosa tästä nopeudesta. 10/1 Mbit/s ja nopeammissa liittymissä kaapelimodeemin tulee noudattaa EuroDOCSIS 2.0b tai 3.0 -standardia.)

Saunalahti tarjoaa asiakkaidensa käyttöön suuntaa antavan nopeusmittauspalvelun. Käytännössä koettuun nopeuteen voivat vaikuttaa myös Saunalahden 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 Saunalahden tietoverkon ja asiakkaan välisessä nopeudessa epäilty virhe selvitetään Teknisen asiakaspalvelun kautta.

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. Saunalahden Tekninen asiakaspalvelu opastaa tuotteen käyttöönotossa ja vianselvityksessä. Teknisen asiakaspalvelun yhteystiedot ilmoitetaan tilausvahvistuksella ja saunalahti.fi -sivuilla. Palveluiden hallinnoinnin asiointikanavana käytetään sähköistä www-pohjaista hallinnointisivustoa, Oma Saunalahti -palvelua. Niissä poikkeustapauksissa, joissa palvelun hallinnointi ei ole mahdollista Oma Saunalahti -palvelussa, Saunalahti tarjoaa asiakkaalle toisen asiointikanavan.

Käytön rajoitukset

Asiakkaalla ei ole oikeutta jakaa laajakaistayhteyttä edelleen kotitaloutensa ulkopuolelle.

Saunalahdella 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 Saunalahden 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 Saunalahden postipalvelimelle posti.saunalahti.fi. Resolver-palvelimet eivät vastaa ICMP-kyselyihin (pingpyyntöihin) Saunalahden verkon ulkopuolelta.

Laskutus

Palvelun kuukausimaksu määräytyy asiakkaan osoitteen mukaan. Palveluhinnastot ovat nähtävillä osoitteessa saunalahti.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 kaksi viikkoa (14 vuorokautta). Saunalahdella 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 Saunalahti laajakaistapäätelaitteiden erityisehtoja sekä Saunalahden yleisiä toimitusehtoja tässä etusijajärjestyksessä.

Saunalahti
PL 8, 00061 ELISA
Kotipaikka: Helsinki
Y-tunnus: 0116510-6