

Anvia Laajakaista

Tämä palvelukuvaus kuvaa kuluttaja-asiakkaille tarkoitetun laajakaistaliittymän toteutusta Anvia Oyj:n aluedataverkossa sekä siihen liittyvää Anvia.net-palvelua.

Anvia Laajakaista -liittymä mahdollistaa kuluttaja-asiakkaille varmat ja luotettavat Internet-yhteydet laadukkaasti toteutettuna. Nopeusvaihtoehtoja on useita, joista asiakas voi valita omiin tarpeisiinsa parhaiten sopivan. Liittymän nopeusvaihtoehdot ja niiden vaihteluvälit Anvian aluedataverkossa on ilmoitettu kohdassa Nopeudet.

Anvia Laajakaista -liittymällä toteutetaan yhteys aluedataverkkoon, josta liikenne edelleen reititetään Internetiin sekä aluedataverkon muihin palveluihin. Liittymän käyttämistä varten tietokoneessa on oltava verkkokortti sekä ulkoinen verkkopääte.

Asiakkaan verkkopääte hakee käynnistyessään aluedataverkosta julkisen IP-osoitteen, jota se käyttää liikennöintiin. Verkkopääte luovuttaa tietokoneelle sisäverkon IP-osoitteen tietokoneen sitä pyytäessä. Mikäli verkkopääte on määritelty sillatuksi, tietokone hakee käynnistyessään aluedataverkosta julkisen IP-osoitteen, jota se käyttää liikennöintiin.

Asiakkaalla voi olla maksimissaan viisi tietokonetta kytkettynä samanaikaisesti Anvia Laajakaista -liittymään. Kuluttaja-asiakkaille suunnatussa Anvia Laajakaista -liittymässä ei saa pitää omia julkisia Internet-palvelimia.

Nopeudet

Anvia Laajakaistan nopeudet ja vaihteluvälit selviävät seuraavasta taulukosta. Lopullinen, toteutuva nopeus on riippuvainen mm. liittymän toteutuksesta (esim. kaapelin laadusta ja pituudesta), asiakkaan laitteistosta sekä tietokoneessa olevista ohjelmistoista.

NOPEUS Mbit/s	VAIHTELUVÄLI Mbit/s	
Lataus-/lähetysnopeus	Latausnopeus	Lähetysnopeus
1/1	0,75-1,5 M	0,5-1 M
5/1	3-6 M	0,5-1 M
10/2	7-11 M	0,7-2 M
10/5*	7-11 M	1-5 M
24/2	17-25 M	0,7-2 M
24/5*	17-25 M	1-5 M
50/10*	30-50 M	2-10 M
100/10*	70-100 M	2-10 M

* saatavilla vain kuidulla toteutettuihin omakotitaloihin sekä Express-sopimuksen tehneisiin taloyhtiöihin, joissa sisäverkko on toteutettu datakaapeloinnilla

Anvia.net-palvelu

Anvia Laajakaista -liittymään sisältyy Anvia.net-palvelu, joka sisältää mm. sähköposti- ja kotisivutilan sekä mahdollisuuden tilata maksuttomia ja maksullisia lisäpalveluita.

Anvia Laajakaistan tilattuun asiakas saa aloitusoppaan sekä tietolomakkeen, josta selviää asiakkaan tarvitsemat palveluiden käyttäjätunnukset. Tietolomakkeella asiakas saa tunnukset myös Oma Anviaan. Oma Anvia on Anvian asiakkaille tarkoitettu sähköisen asioinnin portaali, jonka avulla voidaan hallinnoida nykyisiä sekä tilata uusia palveluita (<https://oma.anvia.fi/>).

Sähköposti

Asiakas saa käyttöönsä 1 Gt sähköpostitilaa, jonka hän voi jakaa 1-10 osoitteen kesken. Sähköpostitunnukset voidaan luoda tilausvaiheessa tai myöhemmin Oma Anvian kautta.

Sähköpostiosoite voi olla muotoa etunimi.sukunimi@anvianet.fi tai alias@anvianet.fi. Mikäli asiakas on tilannut domain-palvelun (rekisteröinyt oman verkkotunnuksen), sähköpostiosoitteen anvianet.fi-pääte voidaan korvata omalla verkkotunnuksella. Sähköpostitila sijaitsee Anvian sähköpostipalvelimella. Palvelu sisältää sähköpostipalvelimen virustarkistuksen palvelimelle tulevien ja palvelimelta lähtevien postien osalta.

Anvia haluaa turvata asiakkaidensa internetin käyttöä huolehtimalla aluedataverkkonsa ja sähköpostipalveluidensa tietoturvasta ja käytettävyydestä. Tietoturvaohjelmia torjutaan mm. suodattamalla sähköpostiliikenteestä pois viruksia ja roskapostia. Lisäksi Anvian aluedataverkossa suodatetaan Internetistä tulevaa ja Internetiin lähtevää haittaohjelmaliikennettä. Anvia huolehtii tietoturvasta lain sallimissa ja velvoittamissa puitteissa. Käyttäjän tulee itse huolehtia tietokoneensa ylläpidosta ja tietoturvasta.

Yleiset suodatusperiaatteet Anvian tarjoamissa sähköpostipalveluissa:

Estolistat

Anvia käyttää suodattamiseen estolistoja, joilla tarkoitetaan tietokantaa, joka koostuu avoimien sähköpostipalvelimien ja tunnettujen roskapostin lähettäjien verkko-osoitteista.

Liitetiedoston tyyppi

Sähköpostiviestejä suodatetaan liitetiedoston tyyppin perusteella. Jos sähköpostiviestissä on haitallinen liitetiedosto, viesti hylätään, eikä se tavoita vastaanottajaa. Mikäli viestin välittäminen estetään, ilmoitetaan siitä mahdollisuuksien mukaan sähköpostiviestin lähettäjälle SMTP-protokollan virheilmoitussanomalla.

Lähtevien viestien lukumäärä

Sähköpostijärjestelmä vastaanottaa samasta liittymästä välitettäväksi ainoastaan tietyn määrän sähköpostiviestejä tietyssä ajanjaksossa. Jos lähtevien viestien lukumäärä ylittää määritellyt raja-arvot (30 viestiä/minuutti tai 100 viestiä/30 minuuttia), lähtevä sähköpostiliikenne estetään 4 tunniksi.

Domain-nimi

Jos lähettäjän tai vastaanottajan sähköpostiosoitteen domain-nimi on virheellinen, sähköpostia ei välitetä. Suodatusmenetelmät eivät ole aukottomia, joten haittaohjelmia ja roskapostia voi välittyä suodattamisesta huolimatta. Toisaalta suodatuksen yhteydessä saattaa hävitä muutakin kuin roskapostia. Anvia ei vastaa suodatuksen vuoksi aiheutuneista mahdollisista vahingoista. Sähköpostin käyttöön liittyvät asetukset ja määrittelyt löytyvät Anvia Laajakaistan aloitusoppaasta.

Kotisivutila

Kotisivuja on mahdollista luoda 1-5, joista jokainen on kooltaan 100 Mt. Asiakas voi aktivoida kotisivutilan käyttöönsä joko palvelua tilattaessa tai myöhemmin Oma Anvian tai Anvian Helpdeskin kautta. Kotisivutila tukee perus-HTML- sekä PHP-tekniikalla luotuja www-sivuja. Vaihtoehtoisesti asiakas voi luoda kotisivunsa maksuttomalla Anvia Kotisivupalvelulla, joka aktivoidaan Oma Anvian kautta.

Kotisivun osoite voi olla muotoa <http://www.anvianet.fi/etunimi.sukunimi> tai <http://www.anvianet.fi/alias>. Mikäli asiakas on tilannut domain-palvelun (rekisteröinyt oman verkkotunnuksen), kotisivun osoite voidaan korvata omalla verkkotunnuksella.

Lisäpalvelut

Anvia.net-palveluun sisältyy ilman lisämaksua mm. Kotisivupalvelu kotisivujen luomista varten, 500 Mt Galleria-tilaa digikuvien varastointiin sekä mahdollisuus käyttää maksutta Anvia WLAN-palvelua. Maksullisia lisäpalveluita ovat mm. seuraava palvelut: Tietoturva, Netikka TV, Domain-palvelu, Galleria (2 G, 5 G ja 10 G), Puhunetti ja Anvia Online Backup. Näistä palveluista on olemassa erillinen palvelukuvaus. Lisää tietoa löytyy mm. osoitteesta www.anvianet.fi.

Anvia Laajakaistan toimitus

Tilauksen yhteydessä toimitusaika sovitaan tapauskohtaisesti. Mikäli asiakasratkaisuun liittyy muita palveluita, on niiden vaikutus toimitusaikaan myös huomioitava.

Laajakaistayhteys voidaan toimittaa erillisellä johdolla tai samalla johdolla käytössä olevan puhelinliittymän kanssa, ns. yläkaihtayhteytenä. Tällöin puhelinliittymän häiriöiden poistamiseksi käytetään pistorasiaan asennettavaa suodatinta. Anvia Laajakaistaliittymä voidaan toimittaa seuraavilla tavoilla:

Avaus: Asiakas asentaa itse kotona tarvitsemansa kytkennät ja laitteet (verkkopääte, tietokone jne.). Avauksesta on kaksi eri hintaryhmää: Anvian lankapuhelinasiakkaat ja muut asiakkaat (vaatii erillisen johdon kytkennän).

Asennus: Sisältää Anvialta hankitun ulkoisen verkkopäätteen ja tarvittaessa suodattimien asennuksen sekä yhteyden testauksen asiakkaan luona Anvian tietokoneella. Asennuksen lisäksi asiakas voi tilata erillisen maksullisen asennuspalvelun, joka sisältää asiakkaan tietokoneelle tehtävät normaalit toimenpiteet yhteyden ja sovitujen palveluiden käyttöönottamiseksi (esim. määritykset, asennukset ja sähköpostitiliin luonti).

Liittymän toimitukseen ei kuulu laitteistojen eikä ohjelmistojen toimituksia. Laitetoimituksiin ei kuulu huoltoa tai ylläpitoa muutoin kuin takuu- ja virhevastuuehtojen mukaisesti. Jos toimitukseen sisältyy ohjelmistotoimituksia, niiden päivitykset ja muutokset eivät kuulu toimitukseen. Liittymän toimitukseen ei sisälly sisäjohtoverkkotöitä. Edellä luetelluista tapauksista voidaan poiketa kirjallisella sopimuksella.

Palvelun tilauksen yhteydessä saatava Anvia Laajakaista -aloitusopas on saatavilla samansisältöisenä sekä suomen- että ruotsinkielisenä. Aloitusopas sisältää hyödyllistä tietoa mm. laajakaistaliittymän käyttöönotosta, tietoturvasta ja sähköpostitiliin luomisesta. Aloitusopas on myös ladattavissa pdf -tiedostona osoitteesta: www.anvianet.fi -> Asiakaspalvelu -> Laajakaista -> Ohjeet.

Sopimuksen voimassaoloaika

Sopimus on voimassa joko toistaiseksi tai sovitun minimiajan, jonka aikana sopimusta ei voi irtisanoa. Sopimuskauden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassaolevana ja se voidaan tarvittaessa purkaa sopimusehtojen mukaisesti.

Sopimuskauden aikana asiakas voi nostaa liittymänsä nopeutta, mutta ei laskea sitä. Nopeusluokan hinta määräytyy osoitteen mukaan kulloinkin voimassaolevan Anvia Laajakaista -hinnaston mukaisesti (www.anvia.fi/saatavuus).

Viestintäverkon rakennus- ja kunnossapitotyö sekä tietoturvatyömenpiteet

Teleyrityksellä on oikeus tilapäisesti keskeyttää palvelun tarjonta tai rajoittaa sen käyttöä ilman asiakkaan suostumusta, jos toimenpide on välttämätön viestintäverkon rakennus- tai kunnossapitotyön, tietoturvan tai viestintäpalveluihin liittyvien järjestelmien huolto- ja kunnossapitotöiden vuoksi. Keskeytyksestä tiedotetaan asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan hyvissä ajoin ja keskeytys tehdään asiakkaalle mahdollisimman vähän haittava tavalla.

Häiriötilanteet ja virheet viestintäpalvelussa

Häiriöilmoituksia otetaan vastaan joka päivä 24 tuntia vuorokaudessa numerossa (06) 10019. Viestintäpalveluille ei voida taata keskeytyksetöntä toimivuutta, sillä palveluiden luonteeseen kuuluvat ajoittain toistuvat, tilapäiset katkokset ja häiriöt. Viestintäpalvelu ei ole virheellinen, jos se keskeytyksistä huolimatta toimii siten kuin vastaava viestintäpalvelu yleensäkin. Palveluiden toiminnallisuudessa voi esiintyä katvealueita ja paikallista tai tilapäistä tietoliikenteen katkeamista tai hidastumista, joka voi johtua esim. radiotekniikasta, tiedonsiirrosta, viestintäverkkojen ominaispiirteistä, kuormituksesta tai haittaliikenteestä. Viestien välittämisen ja tietoliikenteen suodatus tai rajoittaminen voi epäonnistua.

Ongelmatilanteet

Palveluun liittyvissä ongelmatilanteissa palvelee Anvian Helpdesk (0,90 €/min+pvm), puh. (06) 106 9040 (suomenkielinen) tai (06) 106 9030 (ruotsinkielinen). Käyttöönottoon ja käyttöön liittyvää tukea on saatavilla arkisin klo 8-21 sekä lauantaisin klo 10-15.

Hinnoittelu

Liittymän hinnoittelussa on käytössä kiinteä kuukausimaksu. Liittymän ja toimitusvaihtoehtojen hinnoittelu perustuu kulloinkin voimassa olevaan Anvia Laajakaista -hinnastoon, josta voimassaoleva hinta löytyy osoitteen perusteella. Hinnasto löytyy osoitteesta www.anvia.fi/saatavuus.

Muut ehdot

Sopimukseen sovelletaan Anvia Oyj:n ja Kokkolan Puhelin Oy:n aluedataverkkopalvelujen erityisehtoja sekä Anvia Oyj:n ja Kokkolan Puhelin Oy:n yleisiä sopimusehtoja.

Lisätietoja

Lisätietoja Anvia Laajakaista -liittymistä sekä saatavuudesta saa Anvian asiakaspalvelusta, Vaasa puh. (06) 411 3300, Kokkola puh. (06) 833 5600 tai osoitteesta www.anvianet.fi.

Myymlämme palvelevat osoitteissa
Seinäjoki: Puskantie 18
Vaasa: Pitkäkatu 37 ja Silmukkatie 6
Kokkola: Tehtaankatu 3