

## Anvia Bredband

Denna tjänstebeskrivning beskriver utförandet av den för konsumentkunder avsedda bredbandsanslutningen i Anvia Abp:s region-datanät samt Anvia.net-tjänsten som hör ihop med denna.

Anvia Bredbandsanslutningen möjliggör säkra, pålitliga och högklassigt utförda internetförbindelser för konsumentkunderna. Det finns flera olika hastighetsalternativ av vilka kunden kan välja det som passar bäst för dennes behov. Anslutningens hastighetsalternativ och dess variationsområde i Anvias regiondatanät anges under rubriken Hastigheter.

Med hjälp av Anvia Bredbandsanslutningen byggs en förbindelse till regiondatanätet varifrån trafiken routas vidare till internet och andra tjänster i regiondatanätet. För att anslutningen ska kunna användas bör datorn vara utrustad med ett nätverkskort och en extern nätterminal.

Vid uppstartningen hämtar kundterminalen en offentlig IP-adress i regiondatanätet och använder den för trafikeringen. Kundterminalen överläter det interna nätets IP-adress till datorn, då datorn ber om det. Om kundterminalen är konfigurerad som bryggad, hämtar datorn vid uppstartningen en offentlig IP-adress i regiondatanätet och använder den för trafikeringen.

Kunden kan ha högst fem datorer kopplade samtidigt till Anvia Bredbandsanslutningen. Man får inte ha egna offentliga internet-serverar i den för konsumentkunder avsedda Anvia Bredbandsanslutningen.

## Hastigheter

Hastigheterna och variationsområdena för Anvia Bredband framkommer av nedanstående tabell. Den slutliga, verkliga hastigheten beror bl.a. på anslutningens utförande (t.ex. kabelns kvalitet och längd), kundens utrustning samt de program som finns i datorn.

HASTIGHET Mbit/s	VARIATIONSOMRÅDE Mbit/s	
	Nerladdningshastighet	Uppladdningshastighet
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

\* tillgängligt endast i egnahemshus dit nätet är byggt med fiber samt bostadsbolag som tecknat Expressavtal, där inomhusnätet är byggt med datakabel.

## Anvia.net-tjänsten

I Anvia Bredbandsanslutningen ingår Anvia.net-tjänsten som bl.a. inkluderar e-post- och hemsidetrymme samt möjligheten att beställa avgiftsfria och avgiftsbelagda tilläggstjänster.

När kunden beställt Anvia Bredband får han en introduktionsguide och en informationsblankett av vilken framgår de användarnamn och lösenord som kunden behöver för Anvia-tjänsterna. På informationsblanketten finns också användarnamn och lösenord till Mitt Anvia. Mitt Anvia är en för Anvias kunder avsedd portal för elektronisk kundtjänst via vilken man kan administrera nuvarande tjänster samt beställa nya tjänster (<https://oma.anvia.fi> > På svenska).

## E-post

Till sitt förfogande får kunden ett 1 Gb utrymme för e-post som han kan dela upp på 1–10 adresser. Användarnamn och lösenord för e-post kan skapas i samband med beställningen eller i ett senare skede via Mitt Anvia.

E-postadressen kan ha formatet [fornamn.efternamn@anvia.fi](mailto:fornamn.efternamn@anvia.fi) eller [alias@anvia.fi](mailto:alias@anvia.fi). Om kunden har beställt domäntjänsten (registrerat ett eget domännamn), kan [anvia.fi](http://anvia.fi) i slutet av e-postadressen ersättas med det egna domännamnet. E-postutrymmet finns på Anvias e-postserver. I tjänsten ingår e-postserverns viruskontroll av post till och från servern.

Anvia vill göra sina kunders användning av internet tryggare genom att sköta om datasäkerheten och funktionsdugligheten i sitt regiondatanät och sina e-posttjänster. Hot mot datasäkerheten avvärs bl.a. genom att filtrera bort virus och skräppost från e-posttrafiken. I Anvias regiondatanät filtreras dessutom skadeprogramtrafik från och till internet. Anvia sörjer för datasäkerheten inom ramen för vad lagen tillåter och förpliktar. Användaren bör själv sköta om sin egen dators underhåll och datasäkerhet.

Allmänna filtreringsprinciper för e-posttjänster som Anvia erbjuder:

### *Spärrlistor*

Anvia använder spärrlistor för filtreringen. Med dessa avses en databas över nätadresser till öppna e-postserverar och kända skräppostavsändare.

### *E-postbilagans typ*

E-postmeddelandena filtreras på basis av e-postbilagans typ. Om det finns en skadlig bilaga i e-postmeddelandet, förkastas meddelandet och når inte mottagaren. Om förmedlingen av meddelandet hindras, får e-postmeddelandets avsändare i mån av möjlighet information om detta via ett felmeddelande som ingår i SMTP-protokollets felhantering.

### *Antalet avgående meddelanden*

E-postsystemet tar emot endast en viss mängd e-postmeddelanden för förmedling från en och samma anslutning inom en viss tidsperiod. Om antalet avgående meddelanden överskrider de definierade gränsvärdena (30 meddelanden/minut eller 100 meddelanden/30 minuter), hindras den avgående e-posttrafiken i 4 timmar.

### *Domännamn*

Om domännamnet i avsändarens eller mottagarens e-postadress är felaktigt, förmedlas inte e-posten.

Filtreringsmetoderna är inte helt vattentäta och skadeprogram och skräppost kan komma igenom trots filtreringen. Å andra sidan kan också annat än skräppost försvinna vid filtreringen. Anvia ansvarar inte för eventuella skador som uppstått på grund av filtreringen. Inställningar och definitioner som gäller e-postanvändningen finns i Anvia Bredbands introduktionsguide.

## Hemsidetrymme

Det går att skapa 1–5 hemsidor som har en storlek på 100 Mb vardera. Kunden kan aktivera hemsidetrymmet när han beställer tjänsten eller senare via Mitt Anvia eller Anvia Helpdesk. Hemsidetrymmet stöder www-sidor som skapats med bas-HTML- samt PHP-teknik. Alternativt kan kunden skapa sin hemsida med den avgiftsfria Anvia Hemsidetjänsten, som aktiveras via Mitt Anvia.

Hemsidans adress kan ha formatet <http://www.anvianet/fornamn.efternamn> eller <http://www.anvia.net/alias>. Om kunden har beställt domäntjänsten (registrerat ett eget domännamn), kan hemsidans adress ersättas med det egna domännamnet.

## Tilläggstjänster

I [Anvia.net](http://www.anvia.net)-tjänsten ingår utan tilläggsavgift bl.a. Hemsidetjänsten för skapande av hemsidor, 500 Mb Galleri-utrymme för lagring av digitalfoton samt möjligheten att utan avgift använda Anvia WLAN-tjänsten. Avgiftsbelagda tilläggstjänster är bl.a. följande: Datasäkerhet, Netikka TV, Domäntjänst, Galleri-tjänsten (2, 5 och 10 Gb) samt SamtalsNet och Anvia Online Backup. Dessa tjänster har skilda tjänstebeskrivningar. Tilläggsinformation finns bl.a. på webbplatsen [www.anvianet.fi](http://www.anvianet.fi).

## Leverans av Anvia Bredband

Leveranstiden överenskomms från fall till fall i samband med beställningen. Ifall andra tjänster är kopplade till kundlösningen, bör deras inverkan på leveranstiden också beaktas.

Bredbandsanslutningen kan levereras via en skild ledning eller i samma ledning som ibrukvarande telefonanslutning, s.k. parallellförbindelse. Härvid installeras ett filter i uttaget för att avlägsna störningar från telefonanslutningen. Anvia Bredbandsanslutningen kan levereras på följande sätt:

Öppning: Kunden utför och installerar själv hemma de kopplingar och den utrustning som behövs (kundterminal, dator osv.). Vid öppning finns två olika prisklasser: Anvias kunder med fast telefoni och övriga kunder (kräver koppling av skild ledning).

Installation: Innehåller installation av hos Anvia anskaffad extern kundterminal och vid behov även installation av filter samt testning av förbindelsen hos kunden med Anvias dator. Förutom installationen kan kunden beställa en skild avgiftsbelagd installations-

tjänst i vilken ingår normala åtgärder på kundens dator för ibruktagning av förbindelsen och överenskomna tjänster, t.ex. definitioner, installationer och skapande av e-postkonton.

I leveransen av anslutningen ingår inte leverans av utrustning eller programvara. I leveranser av utrustning ingår inte service eller underhåll annat än enligt garanti- och felansvarsvillkoren. Om leveransen omfattar programvaruleveranser, ingår uppdateringar eller ändringar av dessa inte i leveransen. Leveransen av anslutningen omfattar inte arbeten på inomhusnät. Undantag från ovanstående kan göras genom skriftligt avtal.

Anvia Bredband -introduktionsguiden som erhålls i samband med beställningen finns tillgänglig på både finska och svenska. Introduktionsguiden innehåller användbar information om bl.a. ibruktagning av bredbandsanslutningen, datasäkerhet och skapande av e-postkonton. Introduktionsguiden kan laddas ner som pdf-fil på adressen: [www.anvianet.fi](http://www.anvianet.fi) -> Kundtjänst -> Bredband -> Anvisningar.

### **Tidsbundet avtal**

Avtalet gäller en överenskommen minimibeställningstid, under vilken avtalet inte kan sägas upp. Efter utgången avtalsperiod fortsätter avtalet gälla tills vidare.

Under avtalsperioden kan kunden höja sin anslutningshastighet men inte sänka den. Priset för den högre hastigheten bestäms utgående från ikraftvarande Anvia Bredband-prislista vid ifrågavarande tidpunkt. ([www.anvia.fi/tillganglighet](http://www.anvia.fi/tillganglighet))

### **Bygg- och underhållsarbeten på kommunikationsnätet samt datasäkerhetsåtgärder**

Teleföretaget har rätt att tillfälligt avbryta tillhandahållandet av tjänsten eller begränsa dess användning utan kundens samtycke, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- eller underhållsarbeten på kommunikationsnätet, datasäkerheten eller service- och underhållsarbeten på system förknippade med kommunikationstjänster. Kunden informeras om avbrott i mån av möjlighet i god tid, och avbrottet görs på ett sätt som medför minsta möjliga olägenhet för kunden.

### **Felsituationer och fel i kommunikationstjänsten**

Felanmälningar tas emot varje dag 24 timmar i dygnet på numret (06) 10019. Kommunikationstjänsterna kan inte garanteras oavbruten funktion på grund av att tidvis återkommande, tillfälliga avbrott och störningar hör till tjänsternas natur. Kommunikationstjänsten är inte felaktig, om den trots avbrott fungerar såsom en motsvarande kommunikationstjänst i allmänhet fungerar. I tjänsternas funktion kan förekomma skuggområden och lokala eller tillfälliga avbrott eller fördröjningar av teletrafiken som kan bero på t.ex. radioteknik, dataöverföring, kommunikationsnätets egenskaper, belastning eller skadetrafik. Filtreringen eller begränsningen av förmedlingen av meddelanden och teletrafik kan misslyckas.

### **Problemsituationer**

Vid problemsituationer i samband med tjänsten betjänar Anvia Helpdesk på numren (06) 106 9030 (på svenska, 0,90 €/min + 1na/msa) och (06) 106 9040 (på finska, 0,90 €/min + 1na/msa). Tekniskt stöd för ibruktagning och användning är tillgängligt vardagar kl. 8–21 samt lördagar kl. 10–15.

### **Prissättning**

På anslutningen tillämpas en fast månadsavgift. Anslutningens och leveransalternativens prissättning baserar sig på ikraftvarande Anvia Bredbandsprislista vid ifrågavarande tidpunkt. Prislistan hittas på adressen: [www.anvia.fi/tillganglighet](http://www.anvia.fi/tillganglighet).

### **Övriga villkor**

På avtalet tillämpas Specialvillkor för tjänster i Anvia Abp:s och Gamlakarleby Telefon Ab:s regiondatanät och allmänna avtalsvillkor för Anvia Abp:s och Gamlakarleby Telefon Ab:s tjänster för konsumenter.

### **Tilläggsinformation**

Tilläggsinformation om Anvia Bredbandsanslutningarna och dess tillgänglighet fås av Anvias kundtjänst, Vasa tfn (06) 411 3300, Karleby tfn (06) 833 5600 eller på adressen [www.anvianet.fi](http://www.anvianet.fi).

Våra butiker betjänar på adresserna:  
Vasa: Storalånggatan 37 och Cirkelvägen 6  
Seinäjäki: Puskantie 18  
Karleby: Fabriksgatan 3