

## LASKUTUS

Kuukausimaksut veloitetaan jälkikäteen laskutuskaudelta, joka on yksi (1) kuukausi. Laskutus alkaa, kun liittymä on toimitettu asiakkaalle. Vajailta kuukautilta laskutetaan jäljellä olevien päivien mukaan.

## MÄÄRÄAIKAINEN SOPIMUS

Määräaikainen laajakaistasopimus on molempia osapuolia määräajan sitova sopimus. Sopimus jatkuu määräajan jälkeen toistaiseksi voimassa olevana, ellei asiakas ole irtisanonut sopimusta määräajan päättyessä. Määräaikaisissa sopimuksissa esim. nopeutta ei voi laskea määräajan aikana.

## SÄHKÖPOSTIOSOITTEET

Liittymästä luopumisen yhteydessä asiakkaalta vapautunutta sähköpostiosoitetta ei luovuteta uudelle käyttäjälle ennen kuin 3 kuukautta on kulunut luopumisesta.

## PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Aina voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään yhtä (1) kuukautta ennen sen voimaantuloa. Jos palvelukuvausta on muutettu asiakkaan vahingoksi, asiakkaalla on oikeus yhden (1) kuukauden kuluessa purkaa sopimus.

## MUUT EHDOT

Niissä asioissa, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Ainan yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai Ainan yleisiä toimitusehtoja yritysasiakkaille.

AinaCom Oy  
Parolantie 104, Hämeenlinna • Postiosoite: PL 94, 13101 Hämeenlinna • Y-tunnus 0962834-7  
Puhelin: 075 755 2000 • asiakaspalvelu@aina.fi • www.aina.fi



1.5.2010 alkaen

# AINA LAAJAKAISTAN PALVELUKUVAUS

## PALVELUN YLEISKUVAUS

Aina Laajakaista tarjoaa kiinteän ja laajakaistaisen yhteyden huoneistosta AinaCom Oy:n (jäljempänä Aina) tietoverkkoon ja internetiin. Asiakkaalle toimitetaan liittymä ja lisäpalvelut laajakaista- ja internetpalveluiden käyttöä varten. Liittymä sisältää huoneiston liittämisen Ainan tietoverkkoon kaapeli-tv-verkon kautta kaapelimodeemiyhteydellä tai puhelinverkon kautta ADSL-yhteydellä tai kuidulla, sekä jatko yhteydet koti- ja ulkomaan internetverkkoon. Asiakkaan käytettävissä ovat liittymän mukaiset laajakaistapalvelut.

## PALVELUKOKONAISUUS

### NOPEUSLUOKAT

Aina Laajakaista 1M/512kbit/s (Kaapelimodeemi)  
Aina Laajakaista 4M/1Mbit/s (Kaapelimodeemi)  
Aina Laajakaista 10M/2Mbit/s (Kaapelimodeemi)  
Aina Laajakaista 20M/2Mbit/s (Kaapelimodeemi)  
Aina Laajakaista Super 40 - 100M/2Mbit/s (Kaapelimodeemi)

Aina Laajakaista 1M/512kbit/s (ADSL)  
Aina Laajakaista 2M/1Mbit/s (ADSL)  
Aina Laajakaista 4M/1Mbit/s (ADSL)  
Aina Laajakaista 8M/1Mbit/s (ADSL)  
Aina Laajakaista 18M/1Mbit/s (ADSL)

Aina Laajakaista 1M/1Mbit/s (Kuitu)  
Aina Laajakaista 10M/10Mbit/s (Kuitu)

ADSL nopeudet riippuvat tilaajayhteyden laadusta ja etäisyydestä lähimpään keskittimeen. 2M/1M, 4M/1M, 8M/1M ja 18M/1M ovat enimmäisnopeuksia, vähintään kuitenkin 2M/512kbit/s. Kaapelimodeemin nopeudet riippuvat sisäverkon laadusta. 10M ja nopeammat yhteydet vaativat toimiakseen Docsis 3.0 yhteensopivan kaapelimodeemin.

## AINA LAAJAKAISTA 1MBIT/S, 2MBIT/S, 4MBIT/S, 8MBIT/S, 10MBIT/S

- Internet: 2 kpl sähköpostiosoitteita (ä 10 Mt), kotisivutilaa 10 Mt,
- Päätelaitteeseen voidaan liittää max 5 kpl tietokonetta/liittymä
- Työaseman tietoturva (yhdele tietokoneelle): Virusturva, palomuurit, roskapostinsuodatin ja lapsilukko.
- Liittymän tarjoamat IP-osoitteet ovat yksityisiä osoitteita, jotka muutetaan Ainan verkossa palomuurin avulla julkisiksi osoitteiksi.
- Keskitetty tietoturva: Palomuurit, sähköpostien virusturvavarkistus ja roskapostinsuodatus (hoidetaan automaattisesti operaattorin taholta).

Liittymä voidaan vaihtoehtoisesti tilata myös ilman keskitettyä tietoturvaa sekä julkisilla IP-osoitteilla, jolloin liittymän tarjoama tietoliikennetyhteys on suojaamaton. Liittymään kytketty asiakaslaite saa määräajaksi käyttöönsä julkisen IP-osoitteen Ainan hallinnoimasta IP-avaruudesta.

## AINA LAAJAKAISTA 18M/1MBIT/S

- Internet: 2 kpl sähköpostiosoitteita (ä 10 Mt), kotisivutilaa 10 Mt
- Päätelaitteeseen voidaan liittää max 5 kpl tietokonetta/liittymä.
- Nopeus on enintään 18M/1Mbit/s ja toteutunut yhteysnopeus riippuu tilaajayhteyden laadusta sekä etäisyydestä lähimpään keskittimeen.
- Työaseman tietoturva (yhdele tietokoneelle): Virusturva, palomuurit, roskapostinsuodatin ja lapsilukko.
- Vaatii ADSL2+ yhteensopivan ADSL-modeemin.
- Liittymään kytketty asiakaslaite saa määrääjäksi käyttöönsä julkisen IP-osoitteen Ainan hallinnoimasta IP-avaruudesta. Tietoliikenneyhteys on suojaamaton.

Asiakas vastaa käyttämiensä tietokoneiden ja muiden asiakaslaitteiden (modeemi, tietokone, mahdollinen reititin) järjestelmien ja tietoliikenteen tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse.

Ainalla on oikeus suodattaa sähköpostiviestejä ja tehdä muita tarpeellisia toimenpiteitä, esimerkiksi rajoittaa lähtevien sähköpostiviestien lukumäärää palvelun tietoturvan kulloinkin edellyttämässä laajuudessa. Aina pyrkii ilmoittamaan tietoturvaan liittyvistä seikoista ja rajoituksista esimerkiksi osoitteessa [www.aina.fi](http://www.aina.fi). Aina ei tutki palvelun suodattamia viestejä tai niiden sisältöjä.

Roskapostin ja tietokonevirusten suodatus ei voi täydellisesti tunnistaa roskaposteja ja/tai viruksia, eikä se tarjoa täydellistä suojaa viruksia, virushyökkäyksiä tai niiden vaikutuksia vastaan. Suodattimet on tarkoitettu toimimaan siten, että ne tunnistavat ja suodattavat ainoastaan tietokoneviruksia ja/tai roskapostia sisältäviä sähköpostiviestejä. Roskapostin ja tietokonevirusten suodatuksen yhteydessä voi kuitenkin myös olla muita viestejä. Aina ei ole korvausvelvollinen tietokonevirus- ja/tai roskapostisuodattimen poistamisen viestien aiheuttamasta vahingosta.

Liittymän asennus- ja käyttöohjeet, palvelukuvaus, kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut ja voimassa olevat hinnastot ovat nähtävillä osoitteessa [www.aina.fi](http://www.aina.fi).

## KÄYTTÖNOTON EDELLYTYKSET JA KÄYTTÖ

Asiakas ja Aina sopivat liittymän käyttöönotosta kirjallisesti palvelusopimuksella. ADSL-liittymissä liittymän toimittaminen ei edellytä puhelinliittymän tilaamista. ADSL-liittymän toimittaminen ja käyttö edellyttävät liittymissä ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan tilaajajohdon saatavuutta huoneistoon asti, joka tarkistetaan tapauskohtaisesti. Tietoliikenneyhteys kytketään talojakamoon, josta yhteys jatketaan kiinteistön puhelinisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy Ainan tietoverkkoon huoneiston pistorasiaan kytkettävällä ADSL-modeemilla.

Kaapelimodeemi -liittymän toimittaminen edellyttää voimassaolevaa kaapeli-tv-sopimusta ja että asiakkaan kiinteistö kuuluu Ainan kaksisuuntaistetun kaapeli-tv-verkon piiriin. Liittymän käyttöönotto ja käyttö edellyttävät ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan kiinteistön antenniverkon saatavuutta, joka tarkistetaan tapauskohtaisesti. Tietoliikenneyhteys kytketään paikallisen kaapeli-tv-verkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy Ainan tietoverkkoon huoneiston antennipistorasiaan kytkettävällä kaapelimodeemilla. Asiakas ilmoittaa kaapelimodeemin MAC-osoitteen Ainalle sopimusta tehdessä ja kaapelimodeemin vaihdon yhteydessä. Mikäli kaapelimodeemi aiheuttaa häiriötä verkossa, on Ainalla on oikeus sulkea liittymä. Yli 10M nopeuksilla on käytettävä aktiivisuodatinta, mikäli televisio on samassa antennirasiasa.

Kuituliittymän toimittaminen edellyttää, että Aina Talokaapeli on tilattu ja asennettu sekä sisäverkon kaapelointi on lähiverkko kaapelointi (CAT5/ CAT6). Liittymään sisältyy kuitumuunnin, joka on Ainan omaisuutta.

Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa palvelusta riippuen kiinteistön antenniverkon tai puhelinisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Aina ei vastaa kiinteistön antenniverkon, lähi- tai puhelinisäverkon kunnosta tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman eri korvausta.

Liittymän nopeusluokkina ilmoitetut nopeudet ovat teoreettisia maksiminopeuksia ja liittymän todelliset nopeudet voivat olla tätä alhaisempia. Liittymän käytettävyyden vähintään 95% ajasta. Liittymän nopeudet ja muu palvelun laatutaso voivat vaihdella esimerkiksi asiakaslaitteistosta, liittymästä, Ainan tietoverkosta, puhelin- tai kaapeli-tv-verkosta, internetistä, muista käytetyistä verkoista sekä mistä tahansa edellä mainituissa tai muissa osissa tapahtuvista häiriöistä tai huoltotoista johtuvista syistä. Liittymän nopeudet sekä muun palvelun laatutaso voivat vaihdella lisäksi puhelin- tai antennisäverkon ominaisuuksista johtuvista syistä. Liittymän käyttöönottoa ja käyttöä varten asiakas tarvitsee tietokoneen, Ethernet-verkkosovittimen, liittymän tarvitseman päätelaitteen (ADSL-modeemi, kaapelimodeemi, kuitumuunnin) sekä välilyhden, joiden hankinta (ei kuitumuunnin) ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla.

Asiakkaan tietokoneen ja Ethernet-verkkosovittimen toimivuus on asiakkaan vastuulla. Asiakkaan on etukäteen huolehdittava, että tietokoneessa on vapaa verkkosovittimen vaatima liitäntä ja että saatavilla on käyttöjärjestelmän asennus-CD tai vastaava. Laitteiden ja järjestelmien on oltava käyttökunnossa. Mikäli järjestelmässä on virus, on asiakkaan poistettava se ennen asennusta.

Yhteen liittymään jaetaan maksimissaan viisi osoitetta ja liittymään saa kytkeä maksimissaan viisi tietokonetta. Liittymässä ei saa pitää palvelinta ja asiakas ei saa toimia palveluntarjoajana muille internetin käyttäjille ilman Ainan kirjallista suostumusta. Liittymän kapasiteettia ei saa jakaa kolmannen osapuolen kanssa ja asiakas vastaa siitä, että liittymää käytetään lainmukaisiin tarkoituksiin.

Liittymä voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta on ilmoitettava kirjallisesti Ainalle, jonka jälkeen Aina tarkistaa saatavuuden haluttuun käyttöpaikkaan. Mikäli liittymällä ei ole saatavuutta uudessa käyttöpaikassa, voidaan sopimus purkaa toimitusehtojen mukaisesti.

## AVAIMET KÄTEEN -ASENNUS

Avaimet Käteen -asennus on lisäpalvelu, joka helpottaa laajakaistaliittymän käyttöönottoa. Se on saatavilla Aina Laajakaista -liittymiin (ADSL ja Kaapelimodeemi). Avaimet Käteen -asennus sisältää laitteiden asennuksen, sekä liittymän käytössä edellyttämien ohjelmistojen käyttöönoton asiakkaan tietokoneeseen ja käytön opastuksen. Tarvittavat asennukset ja testaus tehdään yhdellä kertaa tämän palvelukuvausten mukaisin edellytyksin.

Tarvittava sisäverkkotyö tai lisämateriaali, sähkö- ja puhelinjatkohdot ja mahdollinen Ethernet-verkkosovitin eivät sisälly Avaimet Käteen -asennuksen hintaan. Ne myydään asiakkaalle erikseen paikan päällä asennuspalvelun toimittajan hinnoilla. Avaimet Käteen -asennuksen hintaan ei sisälly valitun laajakaistaliittymän kuukausimaksua.

Laitteiden ja järjestelmien on oltava toimintakunnossa ja mikäli järjestelmässä on virus, on asiakkaan poistettava se ennen asennusta. Käyttöjärjestelmän on oltava vähintään Windows 2000, XP tai Vista. Laitteiston vähimmäisvaatimuksena voidaan pitää Pentium 3 -tasoista tietokonetta tai parempaa. Muistia on oltava 128 Mb ja vapaata kovalevytilaa 400 Mb. Mikäli käyttöjärjestelmänä on Windows XP, on muistia oltava 256 Mb.

Asiakkaan on huolehdittava etukäteen, että tietokoneessa on verkkosovitin. Jos sitä ei ole, asiakas voi hankkia asennuspalvelun toimittajalta verkkosovittimen ja sen asennuksen asennuspalvelun toimittajan hinnoilla. Tällöin asiakkaan on varmistettava, että tietokoneesta löytyy tyhjä valkoinen PCI-korttipaikka verkkosovittimelle. Avaimet Käteen -asennus sisältää laajakaistaliittymän asennuksen vain yhteen asiakkaan tietokoneeseen.

Asiakkaan on oltava paikalla asentajan kanssa sovittuna ajankohtana. Asennustyö hyväksytään allekirjoituksella yhdessä asentajan kanssa. Ainan myymien ja toimittamien päätelaitteiden laitevalmistaja vastaa asennuksen yhteydessä toimitettujen laitteiden takuusta normaalin takuehtojen mukaisesti. Takuun piiriin eivät kuulu viat, jotka johtuvat asiakkaan laitteeseen tekemistä muutoksista tai asetuksista, eivätkä ylijännitteen tai ukkosen aiheuttamat viat. Jos asennustyö jää kesken asiakkaasta tai asiakkaan laitteista johtuvista syistä, voi hän hyväksyä asennuksen vaillinaisena, jolloin tilauksen yhteydessä mahdollisesti tilatut laitteet jäävät hänelle ja asennus katsotaan toimitetuksi.