

# TELIA YHTEYS KOTIIN PALVELUKUVAUS



Tästä palvelukuvauksesta näet, mitä hankkimaasi palveluun kuuluu. Palvelukuvaus on osa Telia Yhteys kotiin -sopimustasi.

Telia Yhteys kotiin -liittymä (jäljempänä ”liittymä”) on Telia Finland Oyj:n (jäljempänä ”Telia”) asiakkaille suunnattu, pääasiassa netin käyttöön tarkoitettu kiinteä laajakaistayhteys huoneistosta Telian verkkoon. Liittymä sisältää aina nettiyhteyden sovitulla nopeudella.

## Yleiskuvaus

Telia Yhteys kotiin -liittymä sisältää huoneiston liittämisen kiinteistön sisäverkon kautta Telian runkoverkkoon sekä jatko yhteyden internetverkkoon. Jatko yhteyden nopeus riippuu valitusta nopeusluokasta.

Runkoyhteys jaetaan kiinteistöön toimitettujen liittymien kesken siten, että kukin liittymä voi saada enintään liittymän nopeusluokan mukaisen yhteyden paikallisverkon kautta tietoverkkoon.

Liittymän kaikkiin nopeusluokkiin sisältyy viisi (5) sähköpostiosoitteita, eli sähköpostilaatikoita kooltaan 500 Mt per kappale, jotka asiakas voi halutessaan ottaa käyttöön. Lisäksi asiakas saa käyttäjätunnukset pääkäyttäjälle ja neljälle sivukäyttäjälle (1+4 kpl).

Liittymän käytettävyyteen vaikuttaa mm. verkon poikkeuksellinen yhtäaikaisten käyttäjien määrä. Verkon kuormittumisesta johtuen nettiyhteys voi lyhytaikaisesti olennaisesti hidastua, katkeilla tai keskeytyä. Katkenneen tai keskeytyneen nettiyhteyden seurauksena tiedostoja tai niiden osia voi hävitä, jäädä saapumatta tai saapua puutteellisinä tai virheellisinä. Nämä seikat kuuluvat nettipalveluiden luonteeseen, eivätkä ne oikeuta hyvityksiin tai vahingonkorvaukseen.

## Nettipakettien nopeudet ja vaihteluvälit verkkotekniikoittain

Taulukoissa kerrotaan liittymän maksimi-, minimi- ja normaalinopeus. Kohdassa vaihteluväli ensimmäinen luku on liittymän miniminopeus ja toinen luku liittymän maksiminopeus. Liittymän mainostettu nopeus on korkeintaan liittymän maksiminopeus.

# TELIA YHTEYS KOTIIN PALVELUKUVAUS



## S-paketti<sup>1</sup>

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>
Valokuitu -ADSL	Puhelin (CAT3)	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s	1,4-2 Mbit/s	1,8 Mbit/s
Valokuitu - VDSL2 Valokuitu - FTTB Valokuitu - FTTH Valokuitu - GPON	Puhelin (CAT3) Ethernet Kuitu Kuitu	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
ADSL	Puhelin (CAT3)	5,6-8 Mbit/s	7 Mbit/s	0,7-1 Mbit/s	0,9 Mbit/s
VDSL2	Puhelin (CAT3)	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Kaapeli	Koaksiaali	5-10 Mbit/s	9 Mbit/s	3,5-5 Mbit/s	4,5 Mbit/s

## M-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>
Valokuitu - ADSL2+	Puhelin (CAT3)	14-20 Mbit/s	18 Mbit/s	1,4-2 Mbit/s	1,8 Mbit/s
Valokuitu-VDSL2	Puhelin (CAT3)	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Valokuitu - FTTB Valokuitu - FTTH Valokuitu - GPON	Valokuitu - FTTB Valokuitu - FTTH Valokuitu - GPON	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s
ADSL2+	ADSL2+	11-16 Mbit/s	14 Mbit/s	0,7-1 Mbit/s	0,9 Mbit/s
VDSL2	Puhelin (CAT3)	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Kaapeli	Koaksiaali	35-50 Mbit/s	45 Mbit/s	3,5-5 Mbit/s	4,5 Mbit/s

## L-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>
Valokuitu-VDSL2	Puhelin (CAT3)	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Valokuitu - FTTB Valokuitu - FTTH Valokuitu - GPON	Ethernet Kuitu Kuitu	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s
VDSL2	Puhelin (CAT3)	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s
Kaapeli	Koaksiaali	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s	3,5-5 Mbit/s	4,5 Mbit/s

# TELIA YHTEYS KOTIIN PALVELUKUVAUS



## XL-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>
Valokuitu – FTTB Valokuitu – FTTH Valokuitu – GPON	Ethernet (CAT6,CAT5e) Kuitu Kuitu	100-200 Mbit/s	180 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s
Kaapeli	Koaksiaali	80-200 Mbit/s	161 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s

## XXL-paketti

Tekniikka	Sisäverkon tekniikka	Saapuvan liikenteen vaihteluväli	Saapuvan liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>	Lähtevän liikenteen vaihteluväli	Lähtevän liikenteen normaalinopeus <sup>2</sup>
Valokuitu – FTTB Valokuitu – FTTH Valokuitu – GPON	Ethernet (CAT6,CAT5e) Kuitu Kuitu	500-1000 Mbit/s	600 Mbit/s	70-100 Mbit/s	90 Mbit/s
Kaapeli	Koaksiaali	300-750 Mbit/s	400 Mbit/s	7-10 Mbit/s	9 Mbit/s

## Eri tekniikoiden vaatimat päätelaitteet

Tekniikka	Päätelaite
Valokuitu – ADSL ADSL	ADSL2+ tai VDSL2 - modeemi
Valokuitu – VDSL2 VDSL2	VDSL2 - modeemi
Valokuitu – FTTB (Ethernet-sisäverkko)	-
Valokuitu – FTTH	Kuitumuunnin
Valokuitu – GPON	GPON ONT
Kaapeli	Eurodocis 3.0 -modeemi

<sup>1</sup>) Saatavilla vain määritellyissä puitesopimuskohteissa tai määrätyillä alueilla.

<sup>2</sup>) Nopeus, jonka käyttäjä voi olettaa saavansa 90 prosenttisesti jokaisen neljän tunnin aikana palvelua käyttäessään

# TELIA YHTEYS KOTIIN PALVELUKUVAUS



Liittymän nopeusluokat ilmoitetaan maksiminopeudella. Todelliset nopeudet voivat kuitenkin olla tätä alhaisempia, kuten yllä olevissa taulukoissa on kuvattu. Liittymän nopeudet sekä muu palvelun laatutaso voivat vaihdella verkon ominaisuuksista johtuvista syistä ilmoitetun vaihteluvälin puitteissa. Liittymän nopeuteen voivat vaikuttaa myös Telian vaikutuspiiriin ulkopuolella olevat asiat, kuten esimerkiksi internetverkon ja sen palveluiden ruuhka, kiinteistön sisäverkon kunto, asiakkaan modeemin ja tietokoneen kapasiteetti, langattoman lähiverkkoyhteyden käyttö, virustorjunta- ja palomuuripalveluiden sekä muiden mahdollisten käytössä olevien ohjelmistojen kuormitus.

## Käytösäännöt

Liittymän tarjoama nettiyhteys on salaamaton, eli kolmas osapuoli voi saada liittymän kautta välitettävän tiedon selville. Lisätietoja tietoturvasta löytyy kohdasta [Liikenteenhallinta ja tietoturva](#).

Lähetettäessä sähköpostia käyttämällä STMP-protokollaa, lähtevän sähköpostin palvelimena voi käyttää vain mail.inet.fi-palvelinta. Liittymän portti 25 on suljettu lähtevältä liikenteeltä. Jos porttia 25 kuitenkin halutaan käyttää sähköpostin lähettämiseen, tulee liikenne ohjata kulkemaan mail.inet.fi -palvelimen kautta.

Teliällä on oikeus suodattaa sähköpostiviestejä ja tehdä muita tarpeellisia toimenpiteitä, kuten esimerkiksi rajoittaa lähtevien sähköpostiviestien lukumäärää palvelun tietoturvan kulloinkin edellyttämässä laajuudessa. Telia ei tutki eikä säilytä 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 aiheuttamia 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 suodattua myös muita viestejä. Telia ei ole korvausvelvollinen tietokonevirus- ja/tai roskapostisuodattimen poistamien viestien aiheuttamista vahingoista.

## Liikenteenhallinta ja tietoturva

Liikenteenhallintaa tehdään verkossa johtuen verkon liikenteen määrän voimakkaan ja usein ennakoimattoman vaihtelun vuoksi, mikä voi ajoittain aiheuttaa hetkellisiä ruuhkatilanteita verkon eri osissa. Ruuhkan hallintaa varten käytetään liikenteenhallinnallisia mekanismeja, joilla varmistetaan, että kriittiset palvelut ja sovellukset toimivat luotettavasti myös näissä tilanteissa.

Vaikutukset asiakkaalle ovat pääsääntöisesti luonteeltaan vähäisiä (esim. hetkellistä nopeuden hidastumista tai viiveen lisääntymistä) ja ajoittuvat ruuhkapiikkeihin. Nämä vaikutukset ovat yleensä seurausta verkon vikaantumisesta tai johduttavat ulkoisista häiriötekijöistä, kuten palvelunestohyökkäyksistä.

Liikenteenhallintamenetelmiä voivat olla esimerkiksi liikenteen jonotus, priorisointi, supistaminen ja ruuhkan signalointi asiakkaan sovelluksille. Näitä menetelmiä hyödynnetään automaattisesti ja näiden dynaamisia vaikutuksia ei voida arvioida tarkasti ja sovelluskohtaisesti. Verkon suorituskykyä valvotaan jatkuvasti ja liikennevirtoja optimoidaan, sekä verkon kapasiteettia lisätään siten, että liikenteenhallinnan vaikutukset ovat asiakkaille palvelusta ja sovelluksesta riippumatta mahdollisimman vähäisiä.

# TELIA YHTEYS KOTIIN PALVELUKUVAUS



Liittymään kytketty asiakaslaite saa määrääjäksi käyttöönsä julkisen IP-osoitteen Telian hallinnoimasta IP-avaruudesta. Määräajan pituus vaihtelee verkon käyttöasteen mukaan. Yhteen liittymään jaetaan maksimissaan viisi (5) osoitetta. Asiakas ei saa käyttää käyttäjätunnusta kuin yhdessä liittymässä kerrallaan. Liittymän käyttäjätunnuksia on säilytettävä huolellisesti. Liittymä tukee IPv4-protokollaa, mutta ei IPv6-protokollaa.

Liittymää käytävässä Telian toimittamassa päätelaitteessa käytetään kuitenkin oletusarvoisesti osoitteen muunnosta (NAT). Asiakas voi halutessaan muuttaa asetuksia päätelaitteesta.

Nettiyhteyttä voi käyttää yhtäaikaaisesti korkeampaa laatuluokkaa edellyttävän palvelun (kuten Telia TV -palvelun) kanssa, mutta palveluiden yhtäaikainen käyttö saattaa käytännössä rajoittaa nettiyhteyden käyttöä muihin tarkoituksiin (eli hidastaa nettiyhteyttä).

Telia käyttää verkossaan liikenteenhallintamenetelmiä, jotka voivat kohdistua palvelun käyttäjän sovelluksiin, palveluihin tai sisältöihin tai jotka voivat johtua vastaanottajasta, lähettäjästä tai päätelaitteesta, jos se on välttämätöntä poikkeuksellisen tietoturvan tai verkon normaalin toiminnan varmistamiseksi. Tähän kuuluu esimerkiksi palvelunesto-  
hyökkäyksissä käytettävä liikenteen suodattaminen tai tilapäinen liittymän sulkeminen esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan laite aiheuttaa merkittävää haittaa tai häiriötä, tai palvelua käytetään roskapostien tai haittaohjelmien välittämiseen.

Lisäksi Telia voi palvelun käytettävyyden, haittaliikenteen suodatuksen tai muun tietoturvasyyn vuoksi tilapäisesti rajoittaa palvelun käyttöä, joko poistamalla käytöstä tiettyjä liikennöintitapoja (protokollat) tai tietoliikenneportteja tai kytkemällä nettipalvelun käyttömahdollisuuden tilapäisesti liittymästä kokonaan pois. Liikenteen rajoittamiseen tai liittymien nettipalveluiden tilapäiseen poistoon saatetaan käyttää automaattisia järjestelmiä.

Käytettäviä liikenteenhallintamenetelmiä ovat esimerkiksi tuomioistuimen määräyksellä tehdyt verkon käytön rajoitukset, joilla estetään pääsy verkkopalveluihin, joita käytetään tekijänoikeudella suojatun sisällön oikeudettomaan jakeluun. Tällaiset estot voivat olla toteutettu siten, että palvelun käyttäjän pääsy estetään verkko-osoitteisiin tai siten, että joitakin verkon palvelimien osoitteita ei välitetä palvelun käyttäjälle Telian nimipalvelusta.

Liikenteenhallintamenetelmiä ovat myös porttiestot, joilla estetään palvelun käyttäjän päätelaitteissa olevien haavoittuvuuksien hyväksikäyttö.

Päätelaitteen liittämiseen avoimeen internetiin sekä ohjelmien ja/tai sovellusten asentamiseen liittyy uhkia (esim. virukset ja muut haittaohjelmat), jotka voivat heikentää mahdollisuuksia viestintään tai vaarantaa päätelaitteella olevien tietojen käytettävyyden ja/tai niiden luottamuksellisuuden. Asiakas vastaa käyttämiensä laitteiden (esim. tietokone tai reititin), järjestelmien ja nettiyhteyden suojauksesta ja tietoturvasta sekä toiminnasta kaikissa tapauksissa itse. Tietoturvaa voi parantaa käyttämällä tietoturvapalveluita.

Telia ilmoittaa mahdollisista tietoturvaan liittyvistä seikoista ja muuttuvista käytösäännöistä Telian nettisivuilla osoitteessa [telia.fi/tietosuoja](https://telia.fi/tietosuoja)

# TELIA YHTEYS KOTIIN PALVELUKUVAUS



Uusia tietoturvahakia ilmaantuu jatkuvasti ja ajantasainen luettelo liikenteenhallintamenetelmistä sekä tietoturvallisuuden takaamiseksi käytetyistä menetelmistä julkaistaan osoitteessa [telia.fi/tietoturvainfo](https://telia.fi/tietoturvainfo)

Liittymän asennus- ja käyttöohjeet löytyvät Telia Avustajasta osoitteesta [telia.fi/avustaja](https://telia.fi/avustaja)

Lista liittymän vaatimista laitteista, palvelukuvaus, kulloinkin saatavilla olevat lisäpalvelut ja voimassa olevat hinnastot ovat nähtävillä osoitteessa [telia.fi/yhteyskotiin](https://telia.fi/yhteyskotiin)

## Liittymän käyttöönoton edellytykset ja käyttö

Liittymän toimittaminen ja käyttö edellyttävät ominaisuuksiltaan riittävän sekä tarkoitukseen sopivan verkon saatavuutta. Liittymän saatavuus tarkastetaan alustavasti sopimuksentekohetkellä, mutta lopullinen saatavuus varmistuu toimituksen yhteydessä. Jos liittymän saatavuutta ei voida ostohetkellä varmistaa, astuu sopimus voimaan vasta kun saatavuus on lopullisesti varmistettu.

Mikäli liittymän toimittaminen edellyttää verkon rakentamista, Telialla on oikeus periä asiakkaalta hinnastossa määritellyn liittymismaksun lisäksi erillinen tapauskohtaisesti määriteltä rakentamismaksu. Asiakkaalla on tällöin vaihtoehtoisesti oikeus peruuttaa tilaus ja/tai sopimus.

Liittymän saatavuutta voivat rajoittaa kiinteistön sisäverkon ominaisuudet tai kiinteistön sijainti, eri rakennuksissa olevien jakamotilojen välisten yhteyksien tai laitteiden sähkönsyötön puuttuminen tai muut vastaavat seikat. Telia ei vastaa kiinteistön puhelinsisäverkon kunnosta tai sen saattamisesta liittymän käytön edellyttämälle tasolle tai tarvittavista laitteistoista ilman erillistä korvausta.

Liittymä voidaan asiakkaan pyynnöstä siirtää toiseen käyttöpaikkaan, mikäli se on teknisesti mahdollista. Käyttöpaikan siirrosta on ilmoitettava kirjallisesti Telialle, jonka jälkeen Telia tarkistaa saatavuuden haluttuun käyttöpaikkaan. Mikäli liittymää ei ole saatavissa uuteen käyttöpaikkaan, voidaan sopimus purkaa toimitusehtojen mukaisesti. Maksettuja maksuja ei tällöin palauteta.

**ADSL- tai VDSL 2 -tekniikalla toteutetut kohteet:** Nettyhteys kytetään talojakamoon, josta yhteys jatketaan kiinteistön puhelinsisäverkon kautta huoneistoon. Asiakas liittyy Telian verkkoon huoneiston puhelinpistorasiaan kytkettävällä ADSL- tai VDSL2 -modeemilla, jonka hankinta, asennus ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla.

Puhelimen ja nettyhteyden yhtäaikainen käyttö voi aiheuttaa häiriöitä puhelinliikenteeseen, jonka vuoksi Telia suosittelee häiriönestosuodattimen käyttöä.

**Kaapeli-tekniikalla toteutetut kohteet:** Liittymän toimittamisen ja käytön edellytyksenä on, että asiakkaan kiinteistöyhtiölle tai omakotitaloalueille on toimitettu kaksisuuntainen Telia Kaapeli-tv -liittymä. Asiakas liittyy verkkoon kaapelimodeemilla, jonka hankinta, asennus ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla.

**Valokuidulla toteutetut kohteet:** Liittymän toimittamisen ja käytön edellytyksenä on, että asiakkaan kiinteistöön on toimitettu kuituyhteys esimerkiksi Telia Kiinteistöyhtiö Kuitu, Telia Kotikuitu tai Avoin kuitu, johon on saatavilla Yhteys ko-

# TELIA YHTEYS KOTIIN PALVELUKUVAUS



tiin -palvelu. Asiakas liittyy verkkoon sisäverkkokaapeloinnista riippuen ADSL-modeemilla, VDSL 2 -modeemilla, kuitumuuntimella tai suoraan Ethernet-kaapelilla, joiden hankinta, asennus ja toimivuus ovat asiakkaan vastuulla.

## Sopimuksen voimassaoloaika

Sopimus voidaan tehdä määräaikaisena tai toistaiseksi voimassaolevana. Jos sopimus on tehty määräaikaisena, se on voimassa osapuolten sopiman määräajan. Määräaikaisen sopimuksen keston katsotaan alkavan siitä, kun Telia on toimittanut sopimuksen mukaisen palvelun asiakkaalle. Telia vahvistaa toimitusajan asiakkaalle etukäteen sähköpostilla, tekstiviestillä tai muulla erikseen sovitulla tavalla.

Toistaiseksi voimassaoleva sopimus on irtisanottavissa Telian palveluiden yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Määräaikaista sopimusta ei voi irtisanoa kesken sopimuskauden. Tällä ehdolla ei rajoiteta kuluttaja-asiakkaan lakiin perustuvaa irtisanomisoikeutta sosiaalisen suorituseseen johdosta.

## Asiakastiedotus

Telia lähettää liittymää koskevat ajankohtaiset uutiset siihen sähköpostiosoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut Telialle. Sähköpostiin lähetetään asiakastiedotteita liittymämuutoksista sekä markkinointiviestejä Telian uusista palveluista ja tarjouksista, mikäli asiakas on antanut luvan sähköiseen suoramarkkinointiin, tai ei ole sitä lain mahdollistamissa tapauksissa erikseen kieltänyt. Jokaisessa markkinointisähköpostiviestissä on yhteystiedot, jotta asiakas voi ilmoittaa, mikäli ei halua vastaanottaa Telian markkinointiviestejä.

## Laskutus

Laskutuskausi on yksi (1) kuukausi. Laskutus alkaa liittymän toimitusta seuraavasta päivästä. Mahdollisten maksullisten palveluiden käyttömaksut veloitetaan jälkikäteen.

Laajakaistalasku toimitetaan sähköisessä muodossa. Laskun voi myös saada maksullisena paperilaskuna. Paperilaskun hinta määräytyy kulloinkin voimassa olevan Telian hinnaston mukaisesti.

## Muut ehdot

Tietojen käsittelyn teknisen toteuttamisen johdosta osa tiedoista saattaa fyysisesti sijaita Telian ulkopuolisten alihankkijoiden palvelimilla, joista niitä käsitellään teknisen käyttöyhteyden avulla. Tietoja ei siirretä Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, ellei se ole palvelun teknisen toteuttamisen vuoksi tarpeellista.

Asioihin, joita tässä palvelukuvauksessa ei mainita, sovelletaan kulloinkin voimassa olevia Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja kuluttaja-asiakkaille tai Telian palveluiden yleisiä toimitusehtoja yritysasiakkaille.