
LOUNEA VERKKOTURVA

PALVELUKUVAUS

Sisällysluettelo

| | | |
|-------|------------------------------------|---|
| 1 | YLEISKUVAUS..... | 3 |
| 1.1 | Verkkoturvapalvelu | 3 |
| 1.1.1 | Verkkoturvapalvelun edut | 3 |
| 1.2 | Palvelun perusominaisuudet | 3 |
| 1.2.1 | Suodatettava liikenne | 4 |
| 1.3 | Palvelun rajoitukset | 4 |
| 2 | PALVELUKOMPONENTIT | 4 |
| 2.1 | Päätelaite..... | 4 |
| 2.2 | IP-osoitteet..... | 4 |
| 3 | TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO | 5 |
| 3.1 | Kytkenä | 5 |
| 3.1.1 | Kytkenän edellytykset..... | 5 |
| 3.2 | Palvelun Käyttö | 5 |
| 4 | TUKI JA YLLÄPITO | 5 |
| 4.1 | Virheen korjaustoiminta | 5 |
| 4.2 | Asennus- ja huoltotoiminta | 5 |
| 5 | PALVELUTASOT | 6 |
| 5.1 | Toimitusaika..... | 6 |
| 5.2 | Käytettävyys..... | 6 |
| 5.3 | Virheen korjaus | 6 |
| 6 | PALVELUEHDOT | 6 |
| 7 | KÄSITTEET | 6 |
| 8 | PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN | 6 |

Verkkoturva

1 YLEISKUVAUS

Verkkoturva on Lounea Oy:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama palvelu, joka mahdollistaa internetyhteyden suojauksen.

1.1 Verkkoturvapalvelu

Verkkoturva parantaa internet-palvelun tietoturvasoa ja suojaa tietoteknisiä laitteita mm. viruksilta, madoilta ja muilta internetin uhilta

Palvelun avulla asiakas voi suojata oman verkkoyhteytensä. Voimassa olevat hinnat löytyvät hinnastoista osoitteesta <http://www.lounea.fi/>.

1.1.1 Verkkoturvapalvelun edut

- Ei lisenssin uusimista tai erillistä päivittämistä
- Suojaa kodin kaikki tietokoneet, koneiden lukumäärästä riippumatta
- Suojaa kodin kaikki verkossa olevat laitteet, käyttöjärjestelmästä riippumatta
 - Älytelevisiot
 - Digiboxit
 - Blu-Ray / DVD- Soittimet
 - Älypuhelimet, Taulutietokoneet
 - Kiinteistöautomaatio

1.2 Palvelun perusominaisuudet

Verkkoturvan perusominaisuudet ovat seuraavat:

- Palomuuuri
- Virustorjunta
- www- liikenteen suodatus
- Sähköpostiliikenteen suodatus
- Haitta- ja vakoiluohjelmien suodatus

1.2.1 Suodatettava liikenne

| SUODATETTAVA LIIKENNE | | |
|-----------------------|--------|-------------------------------------|
| PROTOKOLLA | PORTTI | SUODATETTAVAN TIEDOSTON MAKSIMIKOKO |
| HTTP | 80 | 25 Mt |
| FTP | 20, 21 | 25 Mt |
| SMTP | 25 | 25 Mt |
| IMAP | 143 | 25 Mt |
| POP3 | 110 | 25 Mt |

1.3 Palvelun rajoitukset

Jos ylläolevista taulukon porteista poiketaan, kyseistä liikennettä ei suodateta. Muiden porttien ja palveluiden kuten mm. vertaisverkkojen kautta tulevaa liikennettä tai salattua liikennettä ei tutkita. Mikäli tiedoston koko ylittää suodatuksen määritellyn tiedoston maksimikoon, tiedosto siir-tyy asiakkaalle suodattamattomana.

Verkkoturvapalvelu vaikuttaa ainoastaan internetyhteyden tietoturvaan, eikä poista laitekohtaisen virustorjunnan tarvetta. Tietoturvaa voivat uhata käyttäjän sisäverkon muut käyttäjät sekä siirrettävien tallennusvälineiden käyttö (CD, DVD, muistitikut, yms.)

Palvelun suodaukset eivät pysty puhdistamaan asiakkaan tietokonetta.

2 PALVELUKOMPONENTIT

2.1 Päätelaitte

Verkkoturva ei tarvitse erillistä päätelaitetta. Palvelu tuotetaan ns. pilvipalveluna. Internet- yhteyttä varten tarvitaan erillinen päätelaite.

2.2 IP-osoitteet

Verkkoturva palvelu sisältää 5 kappaletta julkisia IP-osoitteita.

3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

3.1 Kytkeä

Palveluntarjoaja kytkee palvelun asiakkaalle tilauksen perusteella. Erillistä asentaja käyntiä ei tarvita, palvelu aktivoidaan verkossa.

3.1.1 Kytkeä edellytykset

Toimituksen edellytyksenä on, että asiakkaalla on tilattuna palveluntarjoajan kuluttajakaista, esim. Valokaista, Laajakaista tai Kaapelikaista.

3.2 Palvelun Käyttö

Verkkoturvan käyttö ei edellytä asiakkaalta mitään erityistoimenpiteitä, kuten ohjelmistojen tai laitteiden asennuksia tai asetusten muuttamista, palvelu toteutetaan Lounean verkkojärjestelmissä.

4 TUKI JA YLLÄPITO

4.1 Virheen korjaustoiminta

Virheilmoitukset tehdään palveluntarjoajan Tekniseen Asiakaspalveluun puh. 0800-30304 (maksuton numero) tai sähköpostilla viat@lounea.fi. Virheilmoituksen vastaanotossa palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta.

Korjaustoimet tehdään virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella

4.2 Asennus- ja huoltotoiminta

Tilaaajan tiloissa tapahtuva asennus- ja huoltotoiminta suoritetaan palvelutasomäärittelyjen mukaisesti, käyttäen tehtävään koulutettua henkilöstöä ja ammattimaisia työmenetelmiä.

Asennuksen normaali palveluaika on arkisin klo. 8 – 16. Muina aikoina noudatetaan palveluntarjoajan ylityökäytäntöjä.

Tilaaajan on järjestettävä palveluntarjoajan henkilöstölle vapaa ja esteetön pääsy työkohteisiin tehtävän vaatimassa laajuudessa. Huoltokäynnit sisältyvät palveluun siltä osin kun ne koskevat palveluun kuuluvia komponentteja ja kun huollontarve on esiintynyt ns. tavanomaisesta käytöstä. Huoltokäynnit, joissa häiriön aiheuttajan todetaan sijaitsevan palvelun ulkopuolisissa osissa tai laitteiden ohjeiden vastaisesta käytöstä, veloitetaan asiakkaalta.

5 PALVELUTASOT

5.1 Toimitusaika

Verkkoturvapalvelu aktivoidaan jo tilausta tehdessä. Joissain tapauksissa liittymän asennus vaatii järjestelmämuutoksia, tällöin asennusaika on noin 2 viikkoa.

5.2 Käytettävyys

Palveluntarjoaja tuottaa Verkkoturvapalvelua jatkuvalla 24/7/365 periaatteella. Palvelun jatkuvan käytettävyyden tavoite on 99 %, pois lukien ennalta määritellyt huoltoikkunat. Huoltoikkunoista tiedotetaan mm. palveluntarjoajan verkkosivuilla.

5.3 Virheen korjaus

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan toimittajan palvelutasomäärittelyn mukaisesti. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella. Pääsääntöisesti virheen korjaus alkaa 48 tunnin kuluessa.

6 PALVELUEHDOT

Verkkoturvapalvelussa noudatetaan Palveluntarjoajan yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

7 KÄSITTEET

- **IP- osoite** Yksilöivä osoite, joka mahdollistaa internetliikenteen, liittymässä kulkeva liikenne kulkee IP-paketteina

8 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen olennaisesta muuttumisesta vähintään kuukautta ennen muutokseen voimaantuloa.