

---

# PUHEPALVELU LOUNEA RAJATON

## PALVELUKUVAUS

---

## Sisällysluettelo

1	YLEISKUVAUS.....	3
2	PALVELUKOMPONENTIT .....	3
2.1	Puhepalvelu .....	3
2.1.1	Puhepalvelun rajoitukset.....	3
2.2	Puhelut ja niiden hinnoittelu.....	4
2.2.1	Maksuttomien puhelusuuntien tunnistaminen .....	4
2.2.2	Soitettujen puheluiden seuraaminen .....	4
2.2.3	KK-maksuun sisältyvien pakettipuheluiden rajat .....	5
2.2.4	Pakettirajaan liittyvä tiedottaminen .....	5
2.3	Puhelinnumerot.....	5
2.4	Päätelaitteet .....	5
2.5	Tiedonsiirtoyhteys .....	5
2.5.1	Kolmannen osapuolen tiedonsiirtoyhteyden vaatimukset .....	6
2.6	Omahallinta-palvelu .....	6
3	TUKI JA YLLÄPITO .....	6
3.1	Virheen korjaus .....	6
3.2	Ylläpito .....	6
3.3	Käytettävyys.....	7
4	PALVELUTASOT .....	7
5	PALVELUEHDOT .....	7
5.1	Puhepalvelun erityisehdot.....	7
6	KÄSITTEET .....	8
7	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN .....	8

# LOUNEA RAJATON

## 1 YLEISKUVAUS

Lounea Rajaton (jäljempänä "Puhepalvelu") on Lounea Palvelut Oy:n (jäljempänä "Palveluntarjoaja") tarjoama puhepalvelu, joka mahdollistaa puheluiden soittamisen ja vastaanottamisen laajakaistaliittymän kautta. Puhepalvelu on toteutettu IP-tekniikalla (VoIP).

## 2 PALVELUKOMPONENTIT

### 2.1 Puhepalvelu

Puhepalvelun kautta voi soittaa sekä kotimaan- että ulkomaanpuheluja perinteisen puhelinverkon lankapuhelimiin, matkapuhelimiin, muille Lounean puhepalveluiden käyttäjille sekä muihin yleisen televerkon puhelinliittymiin. Puhepalvelulla voi myös ottaa vastaan puheluja.

#### 2.1.1 Puhepalvelun rajoitukset

Puhepalvelu on tarkoitettu käytettäväksi erityisen IP-puhelimen tai puhesovittimen (ATA- eli VoIP-sovitin) kanssa Suomen alueella. Mitkään puhelinverkon lisä- ja erityislaitteet kuten faksit, valinnaisen datayhteyden modeemit, hissipuhelimet, erilliset puhelinvastaajat, releet, ulkokellot, maksupuhelimet, hälytyslaitteet, turvapuhelimet jne. eivät toimi puhepalvelussa.

Puhepalvelua ei ole toteutettu yleisen kiinteän puhelinverkon tai matkaviestinverkon avulla, joten puheen laatu ja ominaisuudet saattavat poiketa edellä mainituissa verkoissa toteutettavien puhe- ja datasiirtopalveluiden laadusta ja ominaisuuksista.

Puhepalvelussa voi esiintyä häiriöitä, jotka aiheutuvat muiden käyttäjien aiheuttamasta verkkokuormituksesta. Myös asiakkaan oman internet-yhteyden samanaikainen käyttö esimerkiksi suuriin tiedostonlatauksiin voi huonontaa tilapäisesti puheen ja palvelun laatua. Puhepalvelusta voi soittaa hätäpuheluja. Hätäpuhelu ohjautuu aina asiakkaan ilmoittamaa sijaintikuntaa lähinnä sijaitsevaan hätäkeskukseen. Jos asiakas vaihtaa palvelun käyttöpaikkaa (kuntaa), tulee asiakkaan varmistua siitä, että palvelun asetuksiin on aina määritetty oikea käyttöpaikan mukainen Suomen kunta. Internetyhteyden vika tai dataverkon ylikuormitus voivat estää hätäpuhelin välittämisen.

Puhepalvelu käyttää julkista SIP-protokollaa. Puhelut kulkevat salaamattomana julkisessa Internet-verkossa.

Puhepalvelu ei syötä sähköä päätelaitteille, vaan ne toimivat yleisen sähköverkon verkkovirralla. Jos IP-puhelin tai modeemi/kytkin eivät saa verkkovirtaa, puhepalvelu ei toimi eikä siitä voi soittaa edes hätäpuheluita. Hanki tarvittaessa keskeytymättömän virransyötön laitteisto (UPS), tai pidä esim. akkukäyttöistä matkapuhelinta varayhteytenä. Palveluntarjoaja on oletusarvoisesti estänyt ulkomaanpuhelut muualle kuin alueelle EU, Pohjoismaat ja Sveitsi. Ota yhteyttä asiakaspalveluun, jos haluat soittaa myös muihin maihin.

## 2.2 Puhelut ja niiden hinnoittelu

Puhepalvelusta voi soittaa puheluita yleisen puhelinverkon numeroihin. Puhelut tiettyihin suuntiin ovat kokonaan maksuttomia, esim. Lounean muihin puhepalveluihin sekä vastaajaan. Osassa puhelusuunnista Puhepalvelun kk-maksu sisältää nämä puhelut tiettyyn kuukausittaiseen minuuttimääräiseen rajaan asti (jäljempänä ”Paketti”). Näiden lisäksi osa puheluisista, esim. Puhelut palvelunumeroihin ja ulkomaille ovat aina maksullisia.

Puheluiden hinnoittelu, luokitukset maksuttomiin/maksullisiin sekä senhetkinen Paketti-puheluiden kk-raja määritellään kulloinkin voimassa olevassa Lounea Rajaton Puhepalvelun hinnastossa. Palveluntarjoaja laskuttaa puhelut asiakkaan laskutus sopimuksen mukaisesti, tyypillisesti Puhepalvelun kk-maksun ja muiden palvelumaksujen yhteydessä.

### 2.2.1 Maksuttomien puhelusuuntien tunnistaminen

Asiakas voi halutessaan varmistaa soitettavan puhelun ilmaisuuden valitsemalla halutun numeron alkuun tunnuksen 90001. Mikäli puhelu yhdistyy normaalisti, numero kuuluu ilmaisiin suuntiin, joihin voidaan soittaa rajattomasti ilman lisäveloitusta. Jos numero kuuluu maksullisiin suuntiin, puhelu ei yhdisty ja palvelu antaa puhutun tiedotteen.

Vaihtoehtoisesti voidaan käyttää Siirretyt Numerot-palvelua, [www.siiirretytnumerot.fi](http://www.siiirretytnumerot.fi) tai puhelimella maksuttomasta numerosta 0800 02202: Jos numeron operaattoritunnus on 23 (Länsilinkki), numero kuuluu maksuttomiin suuntiin.

**Poikkeus: Matkapuhelinverkon kautta toimivat, vanhaan lankapuhelimen numeroon perustuvat liittymät kuten Lounea Kotipuhelin. Nämä kuuluvat pakettisuunnan hinnoitteluun vaikka niiden operaattoritunnus on 23.**

### 2.2.2 Soitettujen puheluiden seuraaminen

Asiakas voi halutessaan seurata Puhelupalvelusta soittamiaan puheluita Palveluntarjoajan Omahallinta-palvelun kautta veloituksetta. Portaali tarjoaa näkymät sekä puhelukohtaiseen seurantaan että puheluiden kokonaismäärien seurantaan. Omahallinnasta lisää luvussa 2.6.

### 2.2.3 KK-maksuun sisältyvien pakettipuheluiden rajat

Pakettiin kuuluvien puheluiden kuukausittaista minuuttimäärää seurataan Palveluntarjoajan alustassa automaattisesti. Kun 70% Pakettipuheluiden rajasta on täyttynyt, Palveluntarjoaja tiedottaa asiakasta ensimmäisen kerran. Seuraava tiedotus tulee 90% määrän täytyttyä, ja viimeinen kun kuukausittainen raja on ylitetty.

### 2.2.4 Pakettirajaan liittyvä tiedottaminen

Pakettirajoitusten ilmoitukset toimitetaan sähköpostilla, asiakkaan määrittelemään osoitteeseen. Osoite voi olla puhelimen varsinaisen käyttäjän tai hänen edustajansa/avustajansa käytössä.

## 2.3 Puhelinnumerot

Puhepalvelu pitää sisällään yleisen televerkon numeroinnin mukaisen puhelinnumeron jonka kautta muut yleisen televerkon käyttäjät voivat soittaa puhepalvelun käyttäjälle.

Asiakas voi säilyttää vanhan lankaliittymänumeronsa, Palveluntarjoaja siirtää sen Puhepalvelun puhelinnumeroksi veloituksetta. Jos vanhaa numeroa ei ole, Palveluntarjoajan numeroavaruudesta annetaan uusi puhelinnumero asiakkaan käyttöön. Puhepalveluun sisältyy yksi puhelinnumero.

## 2.4 Päätelaitteet

Puhepalvelun käyttämiseen tarvitaan joko ip-puhelin tai erillinen VoIP-eli ATA-sovitin. Sovittimeen kytketään perinteisen puhelinverkon lankapuhelin ja sovitin kytketään verkkovirtaan sekä internettiin. Päätelaitteesta tehdään erillinen sopimus: Se voi olla asiakkaan omistuksessa mutta joissakin sopimuksissa päätelaitteen voi omistaa palveluntarjoaja, joka tarjoaa sen asiakkaan käytettäväksi. Palveluntarjoaja pidättää oikeuden hallita päätelaitetta niin kauan kuin sitä käytetään Puhepalvelussa.

## 2.5 Tiedonsiirtoyhteys

Puhepalvelu tarvitsee toimiakseen tiedonsiirtoyhteyden.

Lounean liittymissä: Jos asiakkaalla on käytössä jokin laajakaistapalvelu, tätä yhteyttä käytetään myös Puhepalvelun tarvitsemiin yhteyksiin. Muussa tapauksessa asiakkaan Valokuitu-liittymään avataan rajoitettu tiedonsiirtoyhteys, jota voidaan käyttää ainoastaan Puhepalvelun tarvitsemiin yhteyksiin. Rajoitettua tiedonsiirtoyhteyttä ei voi käyttää muihin tarkoituksiin, esim. verkkoselailuun.

### 2.5.1 Kolmannen osapuolen tiedonsiirtoyhteyden vaatimukset

Puhepalvelua voidaan käyttää suomalaisen operaattorin tiedonsiirtoyhteydellä. Puhepalvelun käyttö ulkomaisista ip-osoitteista on tietoturvasyistä estetty.

Käytettävän yhteyden tulee olla siltaava. Jos asiakas päättää käyttää palomuuria, sen tulee sallia VoIP-yhteyksien käyttämät protokollat sekä niitä vastaavat portit. Palvelua varten muutetut palomuurin tai tietoturvasuuteen liittyvät asetukset saattavat altistaa asiakkaan järjestelmän tietoturvahalle, josta Palveluntarjoaja ei ole vastuussa.

Palvelussa käytettävän internet-yhteyden täytyy olla nopeudeltaan minimissään symmetrinen 256 kbit/s, nopeampaa nopeutta suositellaan. Palvelussa voi esiintyä tilapäisiä häiriöitä, jotka aiheutuvat muiden käyttäjien aiheuttamasta verkkokuormituksesta.

Jos palvelun yhteydessä käytetään jotain asiakkaan päätelaitetta (esim. reititin), siinä tulee olla yksi vapaa Ethernet-portti (10/100/1000 Mb/s) puhepalvelun käyttöön.

## 2.6 Omahallinta-palvelu

Omahallinta on veloituseton lisäpalvelu Puhepalvelun käyttäjälle. Omahallinta-portaali mahdollistaa mm. puhelutietojen seuraamisen, soitonsiirtojen ja puheluestojen hallinnan sekä vastaajan ohjaamisen. Omahallinnan käyttämiseen tarvittavat esim. tietokoneen tai muun verkkoselaimen sisältävän laitteen, nettiyhteyden ja käyttäjätunnukset. Jälkimmäiset saat veloitusetta Palveluntarjoajan asiakaspalvelusta.

## 3 TUKI JA YLLÄPITO

### 3.1 Virheen korjaus

Virheilmoitukset tehdään Palveluntarjoajan Asiakastukeen puh. 0800-30304 (maksuton) tai sähköpostilla asiakastuki@lounea.fi. Virheilmoituksen vastaanotossa Palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta. Korjaustoimet suoritetaan Palveluntarjoajan palvelutasokuvausten mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

### 3.2 Ylläpito

Palveluntarjoaja ylläpitää palvelun käyttöön tarvittavia laitteita ja ohjelmistoja. Huolto-toimenpiteet pyritään ajoittamaan Huoltoikkunaan.

Asiakas vastaa hankkimiensa ja palveluun liitettyjen laitteiden ja ohjelmistojen toimivuudesta.

### 3.3 Käytettävyys

Palveluntarjoajalla on oikeus tehdä palveluun huoltotoimia. Palveluun kohdistuvat huoltoajat pyritään ajoittamaan huoltoikkunoihin. Huoltoikkunoiden ajankohdat kerrotaan Palveluntarjoajan verkkosivuilla. Palveluntarjoajan vaikutuspiirin ulkopuolella olevat huoltoikkunat toteutetaan arvioimalla niiden kriittisyys, mikäli esimerkiksi palvelun tietoturva on uhattuna voidaan huoltotoimet suorittaa edellä mainitun ajankohdan ulkopuolella.

## 4 PALVELUTASOT

Palvelun perushintaan sisältyy Palveluntarjoajan kuluttajatuotteille määritelty peruspalvelutaso jonka mukaisesti palvelun virheen korjaus aloitetaan palveluaikana 16 palveluaika-tunnin sisällä. Palveluaika on arkisin klo. 08.00-16.00. Peruspalvelutaso ei takaa korjausaikaa. Puhepalveluun ei ole on saatavissa erillistä korotettua palvelutasoa. Palvelutasot on määritelty tarkemmin erillisessä Palvelutasojen palvelukuvauksessa.

## 5 PALVELUEHDOT

Palvelussa noudatetaan Palveluntarjoajan yleisiä sopimusehtoja kuluttajille.

### 5.1 Puhepalvelun erityisehdot

Palvelun käytöstä peritään Palveluntarjoajan kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiset maksut. Asiakas vastaa omasta liittymästään siirrettyjen puheluiden kustannuksista siirretyltä osuudelta myös vastaanotetuissa puheluissa.

Palveluntarjoaja ei korvaa palvelun kuukausimaksuja eikä välillisiä vahinkoja tilanteessa, jossa puhepalvelun toimimattomuus johtuu viallisesta kolmannen osapuolen Internet-yhteydestä tai sähkökatkoksesta.

Asiakkaalla on mahdollisuus kieltää numerotietojensa julkaiseminen luetteloissa.

## 6 KÄSITTEET

- **Asiakasyhteys** Yhteys asiakkaan omasta verkosta palveluntarjoajan runkoverkon solmupisteeseen.
- **ATA** Analog Telephone Adapter, laite joka sovittaa perinteisen lankapuhelimen toimimaan VoIP-tekniikan puhepalvelussa.
- **Datayhteys** Yleisesti fyysisen siirtoverkon päällä toteutettu IP-protokollan mukainen tiedonsiirtoyhteys.
- **ESV-sopimus** Ensisijaisvalintasopimus. Puhelusopimus, joka ohjaa asiakkaan liittymästä soitetut puhelut tietyn teleyrityksen verkkoon.
- **Huoltoikkuna** Säännöllisesti toistuva aikaväli, jona palveluntarjoaja voi suorittaa verkon ja palveluiden huolto- ja ylläpitotoimintaa.
- **Katkeamaton sähkösyöttö** Virransyöttöjärjestelmä, joka toimii varajärjestelmänä sähkönsyötössä, kun yleisen sähköverkon syöttö on keskeytynyt.
- **IP-tekniikka** Internet Protocol, tekninen toteutus jossa käytetään tiedonsiirrossa hyväksi TCP/IP Internet-protokollaa.
- **Palveluaika** Aika, jona palveluntarjoajan asiantuntija ja asiakaspalvelijat ovat normaalisti töissä.
- **Puhesovitin** Laite jolla äänitaajuusvalintainen perinteisen puhelinverkon puhelinlaite sovitetaan toimimaan VoIP-tekniikkaan perustuvassa puhepalvelussa.
- **Päätelaite** Palveluun liittyvä laite, joka on yhdistetty palveluun ja joka mahdollistaa palvelun käytön
- **SIP** Session Initiation Protocol, IP-puhelinyhteyksien luonnista vastaava tietoliikenneprotokolla.
- **UPS** Uninterruptible Power Supply, ks. Katkeamaton sähkönsyöttö.
- **VoIP** Voice Over Internet Protocol, tekniikka joka mahdollistaa puhepalvelun toteuttamisen IP-verkossa.

## 7 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakkaalle tiedotetaan palvelukuvauksen olennaisesta muuttumisesta joko erillisin asiakastiedottein tai Palveluntarjoajan verkkosivuilla osoitteessa [www.lounea.fi](http://www.lounea.fi).