

---

# F-SECURE TIETOTURVA PALVELUKUVAUS

---

## Sisällysluettelo

YLEISKUVAUS .....	3
1. PALVELUKOMPONENTIT .....	3
1.1. F-Secure sovellus .....	3
1.1.1. Tuetut kielet ja alustat .....	3
1.2. Päivitykset.....	4
2. TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO .....	4
3. TUKI JA YLLÄPITO .....	4
3.1. Virheen korjaustoiminta .....	4
3.2. Tuki .....	5
3.3. Palvelun käyttöönotto .....	5
4. PALVELUTASOT.....	5
4.1. Toimitusaika.....	5
4.2. Käytettävyys .....	5
4.3. Virheen korjaus.....	5
5. PALVELUEHDOT .....	6
6. PALVELUN PÄÄTTÄMINEN .....	6
7. PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN.....	6

# F-SECURE TIETOTURVA

## YLEISKUVAUS

Lounea F-Secure Tietoturva on palvelu, joka sisältää tilatun määrän F-Secure Total lisenssejä. Yksi lisenssi oikeuttaa käyttämään palvelua tietyssä laitteessa. Tilattavissa olevat Lounea F-Secure Tietoturva lisenssivaihtoehdot ja niiden hinnat vaihtelevat kaupallisen tilanteen mukaan, ajantasainen tarjonta ja tarkempaa tietoa palvelun tarjoamista ominaisuuksista löytyy palveluntarjoajan verkkosivuilta [www.lounea.fi](http://www.lounea.fi).

Tietoturva tarjoaa suojaa mm. viruksia, haitta- ja vakoiluohjelmia, sekä muita Internetin uhkia vastaan, lisäksi se voi sisältää lisäominaisuuksia kuten sisäsalasanojen hallintapalvelun tai VPN-ohjelmiston Total VPN. Lisäksi asiakkaalle on tarjolla F-Securen ilmainen asiakastuki.

Tietoturvan hallinta tapahtuu My F-Secure hallintasivustolla.

## 1. PALVELUKOMPONENTIT

### 1.1. F-Secure sovellus

Palvelu sisältää sovelluksen, jonka asiakas voi asentaa sen haluamilleen laitteille. Maksimi laitemäärä riippuu asiakkaan valitsemasta lisenssimäärästä, 5 lisenssiä kattaa 5 eri laitetta jne.

Tietoturvan ominaisuudet riippuvat siitä mihin laitteeseen tai käyttöjärjestelmään ohjelmistoa ollaan asentamassa ja ne muuttuvat jatkuvasti tapahtuvan kehitystyön ansiosta. Ajantasainen tieto löytyy joko palveluntarjoajan verkkosivuilta tai suoraan palvelun tuottajalta osoitteesta <https://www.f-secure.com/fi/total>.

#### 1.1.1. Tuetut kielet ja alustat

Palvelu toimii useissa eri ohjelmistoalustoissa ja laitteissa, esim Windows, macOS, Android ja iOS. Palvelua voi käyttää monella eri kielellä.

Ajantasaiset tiedot tuetuista alustoista, käyttöjärjestelmien versioista sekä käyttökielistä löydät palvelun tuottajan verkkosivuilta: <https://www.f-secure.com/fi/total>

## 1.2. Päivitykset

Tietoturvasovellukset päivittyvät automaattisesti, kun laitteessa on toimiva Internetyhteys. F-Secure tuottaa aika-ajoin isompia ohjelmiston versiopäivityksiä, joiden asennukseen vaaditaan asiakkaan hyväksyntä. Nämä päivitykset asiakkaan tulee hyväksyä, muutoin emme pysty takaamaan tietoturvan ajantasaisuutta. Päivitysten yhteydessä asiakkaan tulee hyväksyä myös mahdolliset F-Securen sopimusehdot.

## 1.3. F-Securen asiakastuki

Lounea F-Secure tietoturvan asiakas on oikeutettu käyttämään myös F-Securen tukikanavan palveluita, yhteisöforumia, tukiartikkeleita ja puhelintukea. Tuki löytyy verkkosivustolta <https://www.f-secure.com/fi/support>.

## 2. TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

Palvelun voi tilata Lounean asiakaspalvelusta tai Oma Lounean verkkokaupasta. Asiakkaan sähköpostiosoite on välttämätön tilauksen käsittelyyn ja toimittamiseen.

Kun tilaus on käsitelty Lounealla asiakas saa sähköpostiosoitteeseensa viestin, josta pääsee lataamaan ja asentamaan F-Securen sovelluksen. Viestissä toimitetaan myös tunnukset My F-Secure hallintaportaaliin. **Sovelluksen asennus ja käyttöönotto ovat asiakkaan vastuulla, pelkkä sopimus palvelusta ei riitä suojaamaan laitetta!** Tilauksen laskutus alkaa aktivointiviestin lähetyspäivästä.

Palveluun voi lisätä käyttäjiä F-Secure hallintaportalista. Täältä voi myös mm. tarvittaessa asentaa ohjelmiston uudelleen ja tarkkailla asennettujen laitteiden tilaa.

## 3. TUKI JA YLLÄPITO

### 3.1. Virheen korjaustoiminta

Häiriöilmoitukset tehdään toimittajan Asiakastukeen 0800 30 304 tai sähköpostilla asiakastuki@lounea.fi. Palvelun tuottaja voi olla suoraan asiakkaaseen yhteydessä pyytämällä tarkempia tietoja asiakkaan laitteistosta.

### 3.2. Tuki

Tuotteiden käyttötukea tarjotaan F-Securen oman tukikanavien lisäksi Lounean asiakaspalvelusta ja asiakastuesta.

### 3.3. Palvelun käyttöönotto

Asiakas ottaa palvelun käyttöön omalla tietokoneellaan tai mobiililaitteellaan itse. Asiakkaan tulee hyväksyä F-Securen tietoturvapalvelua koskevat sopimusehdot asennuksen yhteydessä. Palvelun käyttöönottoon liittyvät asennusohjeet löytyvät Lounean www-sivuilta.

Asennettaessa tietoturvaa tietokoneelle, matkapuhelimelle tai tabletille, laitteen tulee olla kytkettynä Internetiin. Asennuspaketissa on asennuksen käynnistävä ohjelma, ajantasaiset tiedot haetaan Internetistä asennuksen yhteydessä. Ilman Internetiyhteyttä asennus ei onnistu tai keskeytyy.

## 4. PALVELUTASOT

### 4.1. Toimitusaika

Asiakas saa tarvittavat käyttäjätunnukset palvelun käyttöönottoa varten sähköpostiinsa, kun tilaus on käsitelty Lounealla. Palvelut ovat tämän jälkeen käytettävissä heti.

### 4.2. Käytettävyys

My F-Secure palvelu on käytettävissä jatkuvasti, pois lukien mahdolliset huoltokatkot.

Tietoturvaohjelmisto on käytössä jatkuvasti ja uusimmat päivitykset ladataan aina kun niitä on saatavilla ja yhteys Internetiin on olemassa.

### 4.3. Virheen korjaus

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.

Palveluun ei ole saatavissa erillistä korotettua palvelutasoa. Palvelutasot on määritelty tarkemmin erillisessä Palvelutaso dokumentissa.

## 5. PALVELUEHDOT

Tähän palveluun sovelletaan Palveluntarjoajan yleisiä sopimusehtoja kuluttajille sekä F-Securen ehtoja, jotka ovat nähtävillä ennen sovelluksen asentamista ja ovat käyttöjärjestelmäriippuvaisia.

## 6. PALVELUN PÄÄTTÄMINEN

Asiakas voi irtisanoa palvelun Lounean yleisten kuluttajasopimusehtojen mukaisella irtisanomisajalla. Toimittaja tai palvelun tuottaja eivät vastaa asiakkaan tietokoneen tai mobiililaitteen saastumisesta palvelun päätyttyä.

## 7. PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

Palveluntarjoaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Asiakas voi tutustua kulloinkin voimassaolevaan palvelukuvaukseen osoitteessa [www.lounea.fi](http://www.lounea.fi). Merkittävistä muutoksista palvelussa tiedotetaan sovellusten versiopäivitysten yhteydessä tai muulla asiakasviestinnällä. Ensisijainen yhteydenottotapa on asiakkaan sähköpostiosoite, joka toimii käyttäjätunnuksena myös palvelun hallintaan.