

---

# LOUNEA VERKKOTURVA PALVELUKUVAUS

---

## Sisällysluettelo

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

# Verkkoturva

## 1 YLEISKUVAUS

Verkkoturva on Lounean (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 osoitteesta <https://lounea.fi/>

#### 1.1.1 Verkkoturvapalvelun edut

- Ei lisenssin uusimista tai erillistä päivittämistä
- Suojaa kodin kaikki verkossa olevat laitteet, käyttöjärjestelmästä ja lukumäärästä riippumatta, esimerkiksi:
  - Tietokoneet
  - Älytelevisiot
  - Digiboksit
  - Älypuhelimet, Taulutietokoneet
  - Pelikonsolit
  - Kiinteistöautomaatio
  - Kodin IoT-laitteet

### 1.2 Palvelun perusominaisuudet

Verkkoturvan perusominaisuudet ovat seuraavat:

- Palomuuuri
  - Kodin verkkoon kytketyt laitteet tulevat palomuurisuojauksen taakse. Ne eivät näy julkiseen internettiin, eikä niihin voi ottaa ulkopuolelta luvaton yhteyttä.
  - Estää mahdollisten haittaohjelmien yhteydenotot internetin suunnasta.
- Verkkosivustojen mainetarkastus
  - Estää pääsyn tietyille jo tunnetuille haitallisille verkkosivuille. Toimii salaamattoman liikenteen lisäksi salattuun liikenteeseen.
  - Auttaa osaltaan välttämään haittaohjelmille ja viruksille altistumista.

## 1.3 Palvelun rajoitukset

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 suodatukset eivät pysty puhdistamaan asiakkaan tietokonetta.

## 2 PALVELUKOMPONENTIT

### 2.1 Päätelaite

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

## 3 TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

### 3.1 Kytkeä

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

#### 3.1.1 Kytkenän edellytykset

Toimituksen edellytyksenä on, että asiakkaalla on tilattuna palveluntarjoajan kiinteä kuluttajalaajakaista.

### 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 Asiakastukeen puh. 0800-30304 (maksuton numero) tai sähköpostilla [viat@lounea.fi](mailto:viat@lounea.fi). Virheilmoituksen vastaanotossa palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta. Virheen korjaaminen tehdään virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

## 4.2 Asennus- ja huoltotoiminta

Tilaaajan tiloissa tapahtuva asennus- ja huoltotoiminta suoritetaan palvelutasomääritysten 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 verkkoturvan kytkentä 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

Palveluun sovelletaan Palveluntarjoajan yleisiä kuluttajasopimusehtoja.

## 7 PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

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