



SÄHKÖPOSTIPALVELU PALVELUKUVAUS

Sisällysluettelo

1.	YLEISKUVAUS.....	2
1.1.	Palvelun rajoitukset.....	2
2.	PALVELUKOMPONENTIT.....	2
2.1.	Sähköpostipalvelu.....	2
2.2.	Sähköpostipalvelun lisäpalvelut.....	3
3.	TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO	3
3.1.	Palvelun aktivointi.....	3
3.1.1.	Palvelun käyttöönoton edellytykset.....	3
3.2.	Palvelun käyttö	3
3.2.1.	Webmail.....	3
3.2.2.	Sähköpostiohjelmitot.....	3
4.	TUKI JA YLLÄPITO	4
4.1.	Virheen korjaus	4
4.2.	Asennus- ja huoltotoiminta.....	4
5.	PALVELUTASOT	4
5.1.	Toimitusaika	4
5.2.	Käytettävyys	4
5.3.	Virheen korjaus	5
6.	PALVELUEHDOT.....	5
7.	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN	5

1. YLEISKUVAUS

Sähköpostipalvelu on LP Vahvavirta Osk:n (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama palvelu. Palvelu on suunnattu kuluttaja-asiakkaille.

Kulloinkin voimassa olevat hinnat löytyvät hinnastosta osoitteesta <http://www.vahvavirta.fi>.

1.1. Palvelun rajoitukset

Palvelussa on erilaisia rajoituksia mm. massaroskapostituksen estämiseksi.

- Yhdeltä tililtä voi lähettää maksimissaan 100 viestiä tunnissa
- Yhdellä viestillä voi olla maksimissaan 90 vastaanottajaa
- Liitetiedoston suuruus lähetettäessä on maksimissaan
 - 20Mb (webmail)
 - 50Mb (erillinen sähköpostiohjelma)
- Suurin vastaanotettava liitetiedosto
 - 50Mb (sekä webmail, että sähköpostiohjelmat)

Sähköpostipalvelu on tarkoitettu vain yhden kotitalouden käyttöön, eikä sen jakaminen useamman kotitalouden kesken ole sallittua. Palveluntarjoajalla on oikeus sulkea tili tilapäisesti, mikäli tilin käytössä havaitaan poikkeamia, esim. viruksen tai haittaohjelman aiheuttamaa liikennettä. Tilin uudelleen avaus tapahtuu palveluntarjoajan valvomon kautta.

2. PALVELUKOMPONENTIT

2.1. Sähköpostipalvelu

Sähköpostipalveluun kuuluvat:

- Sähköpostilaatikko 1000Mt omaan käyttöön
- Aliastunnuksia 5kpl/sähköpostilaatikko
- webmail-käyttömahdollisuus
- POP ja IMAP käyttömahdollisuudet
- Roskapostin suodatus

2.2. Sähköpostipalvelun lisäpalvelut

Sähköpostipalveluun saatavat lisäpalvelut

- Sähköpostin lisälevytila

3. TOIMITUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

3.1. Palvelun aktivointi

Sähköpostipalvelun voi tilata Laitilan Puhelimen asiakaspalvelusta tai myymälästä.

3.1.1. Palvelun käyttöönoton edellytykset

Palvelun käyttöönotto edellyttää Internetyhteyttä.

3.2. Palvelun käyttö

Palvelun turvallinen käyttö edellyttää virustorjunta- ja palomuuriohjelman käyttöä. Myös käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen tietoturvasta ja päivityksistä tulee pitää huolta.

Sähköpostijärjestelmä tukee POP3 / IMAP4 protokollia. Roskapostit ohjataan käyttäjien postilaatikossa Roskakorikansioon. Roskakorikansio tyhjennetään automaattisesti 14 päivän välein. Roskapostin suodatukseen käytetään tehokkaita metodeja, joita kehitetään ja päivitetään jatkuvasti.

3.2.1. Webmail

Webmailiin voi kirjautua tietokoneilla, tableteilla ja älypuhelimilla, joissa on ajantasainen www-selain, osoitteessa <https://webmail.lailanet.fi>. Webmailin käyttöliittymän kielivaihtoehtoina ovat Suomi, Ruotsi ja Englanti.

3.2.2. Sähköpostiohjelmistot

Palvelua voi käyttää erikseen tietokoneelle asennettavilla sähköpostiohjelmistoilla tai mobiililaitteiden omilla sähköpostisovelluksilla. Sähköpostipalveluun ei sisälly käyttöön vaadittavaa laitetta, eikä ohjelmistoa.

4. TUKI JA YLLÄPITO

4.1. Virheen korjaus

Virheilmoitukset tehdään Palveluntarjoajan Tekniseen asiakaspalveluun puh. 02-856 019 tai sähköpostilla asiakaspalvelu@vahvavirta.fi. Virheilmoituksen vastaanotossa palveluntarjoaja noudattaa 24/7/365 periaatetta, eli virheilmoituksen voi jättää mihin vuorokaudenaikaan tahansa viikonpäivästä välittämättä. Korjaustoimet suoritetaan palveluntarjoajan virheenkorjausprosessin mukaisesti, virheen vakavuuden perusteella.

4.2. Asennus- ja huoltotoiminta

LP Vahvavirta ylläpitää ja valvoo tuotantoalustansa ja palveluitaan 24/7.

Kiireellisissä vikatapauksissa palvelu aloitetaan 4 tunnin vasteajalla. Kiireettömissä vikatapauksissa palvelu aloitetaan 48 tunnin sisällä peruspalvelu [1] ajan (arkisin 8-17) puitteissa.

Kiireellisillä vikatapauksilla tarkoitetaan palveluita, joiden vaikutus on laaja, esimerkiksi kaikkien sähköpostilaatikoiden toiminta on estynyt. Kiireettömillä vikatapauksilla tarkoitetaan palveluita, joiden vaikutus ei ole kriittinen eikä vika vaikuta suureen määrään käyttäjiä.

LP Vahvavirralla on oikeus tehdä huolto- ja muutostyömenpiteitä yleisen huoltokatkon aikana ilman erillistä ilmoitusta. Yleinen huoltokatko on jokaisen kuukauden toisena keskiviikkona klo 00 – 06.00. Palveluun voidaan tehdä huoltotoimenpiteitä tarvittaessa myös muina ajankohtina.

Palvelu ei sisällä asennusta asiakkaan päätelaitteille. Asennuspalvelun voi tilata LP Vahvavirralla erikseen ja siitä peritään erikseen sovittava hinta.

5. PALVELUTASOT

5.1. Toimitusaika

Palvelu on käytettävissä heti tilauksen jälkeen tai erikseen sopimukseen määriteltynä ajankohtana.

5.2. Käytettävyys

Palveluntarjoaja tuottaa Sähköpostipalvelua jatkuvalla 24/7/365 periaatteella. Palvelun jatkuvan

käytettävyyden tavoite on 99 %, pois lukien ennalta määritellyt huoltoikkunat.

5.3. Virheen korjaus

Palvelussa esiintyvän virheen korjaus suoritetaan toimittajan kuluttajatuotteiden peruspalvelutason määrittelyn mukaisesti.

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

6. PALVELUEHDOT

Sähköpostipalvelussa noudatetaan Palveluntarjoajan Viestintäpalveluiden yleisiä sopimusehtoja kuluttajille. Sopimusehdot ovat nähtävillä Palveluntarjoajan verkkosivuilla sekä palvelupisteessä.

7. PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

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