
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
3.2.3.	www.omahallinta.fi.....	4
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.	KÄSITTEET	5
8.	PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN	5

Sähköpostipalvelu

1. YLEISKUVAUS

Sähköpostipalvelu on Lounean (jäljempänä Palveluntarjoaja) tuottama palvelu. Palvelu sisältää viisi sähköpostilaatikkoa, joiden osoitteet asiakas voi itse valita Lounean tarjoamista vaihtoehdoista. Palvelu on suunnattu kuluttaja-asiakkaille.

Asiakkaalla voi olla voimassa yksi sähköpostipalvelu, joka sisältää 5 alikäyttäjätunnusta (erillistä sähköpostitiliä). Kulloinkin voimassa olevat hinnat löytyvät hinnastoista osoitteesta <http://www.lounea.fi/>.

1.1. Palvelun rajoitukset

Palvelussa on erilaisia rajoituksia mm. massarokapostituksen 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:

- Hallintatunnus palveluille
- Sähköpostilaatikoita 5kpl á 1000Mt/kpl
- Aliastunnuksia 5kpl/sähköpostilaatikko
- webmail-käyttömahdollisuus
- POP ja IMAP käyttömahdollisuudet
- Roskapostin suodatus

2.2. Sähköpostipalvelun lisäpalvelut

Sähköpostipalveluun saatavat lisäpalvelut

- Sähköpostin lisälevytila
- Sähköpostipalvelun lisäkäyttäjä (sähköpostilaatikko)

3. TOIMITUS JA KÄYTTÖNOTTO

3.1. Palvelun aktivointi

Sähköpostipalvelun voi tilata Lounean asiakaspalvelusta tai myymälästä. Asiakas voi perustaa haluamansa sähköpostitilit omahallinta.fi portaalissa sopimuksen yhteydessä saamallaan pääkäyttäjätunnuksilla.

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 tietoturva- ja päivityksistä tulee pitää huolta.

Sähköpostijärjestelmä tukee POP3 / IMAP4 protokollia. Roskapostit ohjataan käyttäjien postilaatikossa Roskakorikansioon. Roskakorikansio tyhjenetään 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.seutuposti.fi>. Webmailin käyttöliittymän kielivaihtoehtoina ovat Suomi, Ruotsi ja Englanti.

3.2.2. Sähköpostiohjelmit

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

3.2.3. **www.omahallinta.fi**

www.omahallinta.fi portaalissa hallitaan sähköpostipalvelun tilit. Portaalin kautta asiakas voi perustaa uuden sähköpostitilin, luoda tilille aliasosoitteita sekä hallita salasanoja. Asiakas saa omahallinta.fi portaalin pääkäyttäjätunnuksen ja salasanan Palveluntarjoajalta sopimuksen teon yhteydessä. Pääkäyttäjä voi hallita myös alikäyttäjien salasanoja, kun taas alikäyttäjän tunnuksilla kirjautuessa voi hallita vain sähköpostitilikohtaisia tietoja.

4. TUKI JA YLLÄPITO

4.1. **Virheen korjaus**

Virheilmoitukset tehdään Palveluntarjoajan Tekniseen Asiakaspalveluun puh. 0800-30304, puhelu on maksuton, tai sähköpostilla viat@lounea.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**

Palveluun kohdistuvat huoltotoimenpiteet pyritään ajoittamaan aina kuukauden toisen viikon keskiviikolle klo 0.00 – 06.00. Palveluun voidaan tehdä huoltotoimenpiteitä tarvittaessa myös muina ajankohtina. Palvelu ei sisällä asennusta asiakkaan päätelaitteille. Asennuspalvelun voi tilata Lounealta 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 myymälöissä.

7. KÄSITTEET

- **Aliasosoite** Aliasosoite on sähköpostiosoite, johon lähetetyt viestit ohjataan tietyn tunnuksen sähköpostilaatikkoon.
- **Oletusosoite** Oletusosoite on alikäyttäjakohtainen sähköpostiosoite, joka näkyy mm. lähetettävien viestien lähettäjänä ja toimii sähköpostilaatikkoon kirjautumisen käyttäjätunnuksena.
- **Alikäyttäjä** Sähköpostipalveluun voi perustaa maksimissaan 5 alikäyttäjää, joista jokaisella on käytössään 500Mt sähköpostilaatikko. Yhdellä alikäyttäjällä voi olla maksimissaan 5 aliasosoitetta.

8. PALVELUKUVAUKSEN MUUTTAMINEN

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