

# Jälleenmyyjien webhotellipalvelut

# Sisällysluettelo

<b>1. Jälleenmyyjien palvelupaketit .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Palveluiden sisältö .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Palvelut.....</b>	<b>4</b>
3.1 Asiakaspalvelu .....	4
3.2 Tuetut teknologiat .....	7
3.3 Tietoturva .....	8
3.4 Jatkuvuuden hallinta.....	8
3.5 Muut palvelumoduulit.....	9
<b>4. Palveluiden käyttöönotto.....</b>	<b>11</b>
4.1 Palvelusopimus .....	11
4.2 Jälleenmyyjän palvelupakettikohtainen tilauskausi.....	11
4.3 Verkkotunnusten rekisteröintimaksut.....	11
4.4 Tilaus .....	12
4.5 Toimitus.....	12
4.6 Hinnoittelu .....	12
4.7 Laskutus .....	12
4.8 Yhteyshenkilöt ja tilausoikeudet.....	13
<b>5. Palvelupaketin jatkotilaus.....</b>	<b>13</b>
<b>6. Palvelukuvauksen muutokset.....</b>	<b>13</b>
<b>7. Rajaukset .....</b>	<b>13</b>

# 1. Jälleenmyyjien palvelupaketit

Tässä dokumentissa kuvataan Jälleenmyyjien webhotellipalveluiden sisältö. Palvelupaketit jälleenmyyjille on verkkonäkyvyyspalvelu, johon yritys voi hankkia kotisivujen ja sähköpostien ylläpitämiseen tarvittavia resursseja sekä allokoida ne omille asiakkailleen. Palvelupaketit jälleenmyyjille sisältää levytilaa, verkkotunnuksia, liikennöintiä ja sähköpostitilejä valitun palvelupaketin mukaisesti sopimuskauden ajaksi ja lisäksi tässä dokumentissa kuvatut palvelut ja resurssit.

Jälleenmyyjien webhotellipalvelut toimittaa Telia Inmics-Nebula Oy (Toimittaja). Palvelut ovat saatavilla vain suomalaisille yrityksille.

## 2. Palveluiden sisältö

Jälleenmyyjien webhotellipalvelut mahdollistavat jälleenmyyjien omien asiakkaiden kotisivujen ja sähköpostipalveluiden ylläpitämisen keskitetysti yhden kirjautumistunnuksen avulla.

Palvelupaketit jälleenmyyjille ovat verkkonäkyvyyspalveluita. Palvelusisältönä on jaettu webhotellialusta, johon jälleenmyyjä (Asiakas) voi luoda alatilejä omille asiakkailleen kotisivujen ylläpitoa varten. Palvelun tilauskausi on kiinteä 12 kuukautta, minkä jälkeen palvelua voi jatkaa uusilla kiinteillä 12 kuukauden tilauskausilla. Verkkotunnuksen voi rekisteröidä 1–5 vuodeksi kerrallaan riippuen valitusta päätteestä (TLD, Top Level Domain – esimerkiksi .fi). Palvelupaketin voi päivittää isompaan kesken sopimuskauden, ja laskutus päivittyy saman tien tilauspäivästä isomman paketin hinnaston mukaiseksi. Palvelupakettia ei voi vaihtaa pienempään pakettiin tai irtisanoa päättämään kesken sopimuskauden. Asiakkaan vastuulla on valita käyttötarpeeseensa oikein mitoitettu palvelupaketti ja palvelusisällön palveluita sopimuskauden alussa. Asiakkaan vastuulla on myös tarvittaessa irtisanoa tarpeettomaksi jääneet palvelupaketit. Toimittaja ei hyvitä käyttämättömistä palveluista.

Asiakas vastaa yksin kaikista velvoitteista suhteessa loppuasiakkaisiinsa ja Toimittajalle kaikista Asiakkaan loppuasiakkaiden mahdollisesti Toimittajaa kohtaan esittämistä vaateista.

Seuraavassa taulukossa on kuvattuna rajoitukset palvelukomponenttien tuottamisessa Asiakkaalle:

Palvelu	Levytila 1)	Liikennöinti 2)	Alatilit 3)	Ilmaiset .fi verkkotunnukset 4)	Suorituskykyraajat 5)
<b>Jälleenmyyjän S-paketti</b>	10	400	10	10	CPU 200 % Muistirajat 1GB IO 1MB/s IOPS 1024 NPROC 100
<b>Jälleenmyyjän M-paketti</b>	50	1400	30	30	CPU 200 % Muistirajat 1GB IO 1MB/s IOPS 1024 NPROC 100
<b>Jälleenmyyjän XL-paketti</b>	120	4000	80	80	CPU 200 % Muistirajat 1GB IO 1MB/s IOPS 1024 NPROC 100

- 1) Raja-arvoilla tarkoitetaan jälleenmyyjätilin alaisten alatilien yhteenlaskettua levytilan käyttöä. Levytilaa käyttävät alatilien verkkosivutilat, sähköpostitilit ja tietokannat sekä mahdollisesti itse määritetyt varmuuskopiot.
- 2) Raja-arvoilla tarkoitetaan jälleenmyyjätilin alaisten alatilien yhteenlaskettua liikennöintiä, johon lasketaan sekä verkkosivujen liikenne että sähköpostiliikenne.
- 3) Jälleenmyyjätilin alatilien maksimimäärä. Alatilillä tarkoitetaan jälleenmyyjätilin alaisuuteen luotua erillistä cPanel-käyttäjätiliä.
- 4) Koskee ainoastaan .fi-päätteisiä verkkotunnuksia. Muut verkkotunnuspäätteet laskutetaan [normaalihinnaston](#) mukaan. Palveluun liitettyjen ilmaisdomainien hallintaominaisuuksia on rajoitettu: välittäjänvaihtoavaimen saa vain asiakaspalvelun kautta.
- 5) Jokaiseen jälleenmyyjän alatiliin ja tarkemmin sen verkkosivutilaan sovelletaan suorituskykyrajoja. Rajojen ensisijainen tarkoitus on suojata jaetun palvelimen muita sivustoja mahdolliselta liikakuormitukselta tai palvelunestohyökkäykseltä, joka kohdistuu yksittäiseen sivustoon. Varaamme oikeuden muuttaa suorituskykyrajoja taataksemme palvelun jatkuvuuden ja virheettömän toiminnan.

Palvelu	Varmenteet 6)	FTP-tilit 7)	Sähköposti-tilit 7)	SQL-tietokannat 7)	Aliverkkotunnukset 7)	Varmuuskopiot 8)
<b>Jälleenmyyjän S-paketti</b>	Ilmaiset varmenteet	Rajaton	Rajaton	Rajaton	Rajaton	Päivittäin
<b>Jälleenmyyjän M-paketti</b>	Ilmaiset varmenteet	Rajaton	Rajaton	Rajaton	Rajaton	Päivittäin
<b>Jälleenmyyjän XL-paketti</b>	Ilmaiset varmenteet	Rajaton	Rajaton	Rajaton	Rajaton	Päivittäin

- 6) cPanelin automaattisesti provisioituvat varmenteet niille verkkotunnuksille, joille on perustettu sivusto. Sivuston perustamisella cPanelissa tarkoitetaan lisäverkkotunnus (addon domain)- sekä rinnakkaisverkkotunnus (alias domain)- ominaisuuksien hyödyntämistä.
- 7) Koskee niitä resursseja, joita jälleenmyyjä voi allokoida alatileilleen.
- 8) Varmistukset otetaan päivittäin alatileistä. Päivittaiset varmuuskopiot ovat saatavilla kaksi viikkoa palautuspisteen luomisesta. Järjestelmästä otettavat automaattiset varmuuskopiot otetaan ensisijaisesti palvelujen toiminnan varmistamiseksi vikatilanteiden varalta, joten yksittäisten tiedostojen palautuksesta emme voi antaa täyttä varmuutta. Asiakkaan on ylläpidettävä myös omia ulkoisia varmuuskopioita haluamastaan datasta.

## 3. Palvelut

Valittu palvelusisältö on voimassa alkuperäisen sopimuskauden ajan.

### 3.1 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelu palvelee pakettivalintoihin, tilauksiin ja jälleenmyyjiltä laskutettavien pakettien laskutukseen liittyvissä asioissa. Emme hoida jälleenmyyjien loppuasiakkaiden asiakaspalvelua. Asiakaspalvelun yhteystiedot löytyvät Toimittajan [verkkosivuilta](#).

Toimittajan asiakaspalvelu tarjoaa lisäksi palvelun käyttöön liittyvää opastusta ja tukea. Osa asiakaspalvelullisista toimenpiteistä on maksullisia ja niistä veloitetaan [palveluhinnastomme](#) mukaisesti.

Palvelumoduuli	Palvelumoduuli sisältyy palvelumaksuun	Palvelumoduuli ei sisälly palvelumaksuun Kappaleveloitus	Palvelumoduuli ei sisälly palvelumaksuun Tuntiveloitus	Kuvaus
<b>Tietoturva</b>				
Ympäri vuorokautinen valvonta	x			Ympäristön palvelut ja palvelimet ovat ympäri vuorokautisen valvonta- ja reagointipalvelun piirissä. Valvonta ei koske asiakaskohtaisia sovelluksia.
Päivittävät varmuuskopiot	x			JetBackup. cPanel-tilin sisältö (verkkosivut, tietokanta, sähköpostitilit, DNS-zone) varmuuskopioidaan päivittäin. Varmuuskopioiden palauttaminen onnistuu itsepalvelukäyttöliittymän kautta.
Virustorjunta	x			Verkkosivutilassa sijaitsevat tiedostot skannataan ja saastuneet tiedostot siirretään automaattisesti karanteeniin. Käyttäjä voi tarkastella virustorjuntaohjelmiston raportteja itsepalveluna.
Verkkosovelluspalomuri	x			Verkkosivuilla sekä cPanel-tilin sisällä tapahtuvaa liikennettä valvotaan aktiivisesti ja pyritään estämään hakkerointirytyksiä.
Käyttäjätilien eristys	x			Jaetun palvelimen käyttäjät eivät pääse käsiksi toistensa tiedostoihin missään tilanteessa.
Automaattinen TLS-palvelinvarmenne	x			Jokainen cPanel-tunnuksen alaisuuteen luotu verkkosivusto (pääverkkotunnus, lisäverkkotunnus tai aliverkkotunnus) saa automaattisesti ilmaisen TLS-sertifikaatin. Palveluntarjoajana toimii Sectigo.
Sovellusten asennus ja päivitys	x			Palvelussa on käytettävissä sovelluskirjasto, josta voi asentaa helposti sovelluksia omaan sivutilaan. Sovellukset voi käyttäjän halutessa päivittää automaattisesti. Asiakas vastaa sovellusten hallinnasta.
Jatkuvuuden hallinta	x			Varmistukset, palautukset sekä jatkuvuus- ja valmiussuunnitelmat
<b>Verkkotunnus</b>				
DNS-nimipalvelu	x			cPanel-tunnuksen liitetyille verkkotunnuksille luodaan DNS-vyöhyke palveluntarjoajan nimipalvelimille.
DNS-hallinta	x			Nimipalvelintietueiden hallinta onnistuu itsepalveluna cPanel-tunnuksen liitetyille verkkotunnuksille.
Verkkotunnuksen rekisteröinti		x		Verkkotunnuksen rekisteröinnistä veloitetaan rekisteröintimaksu rekisteröinnin yhteydessä. Palvelupakettiin liitetyistä ilmaisiverkkotunnuksista ei veloiteta erikseen.

Verkkotunnuksen uudelleenohjaus	x			Verkkotunnuksen uudelleenohjauksen voi tehdä itse itsepalveluportaalissa.
DNSSEC	x		x	cPanel tukee DNS-vyöhykkeen allekirjoitusta. Käyttöönotto meidän toimestamme on maksullinen.
<b>Sähköpostit</b>				
Sähköpostipalvelu	x			IMAP-sähköpostipalvelu on saatavilla jokaiseen alatiliin.
Roskapostisuodatus	x			Roskapostisuodatus on oletuksena päällä. Sähköpostin loppukäyttäjät voivat hallita oman roskapostisuodattimensa asetuksia.
Sähköpostin virustorjunta	x			Sähköpostin virustorjunta on oletuksena päällä.
Autentikoiva sähköpostipalvelin	x			IMAP-sähköpostipalvelin tukee myös SMTP-yhteyksiä samoilla tunnuksilla.
Jakelulista	x			Sähköpostipalveluun voi luoda yhden tai useamman vastaanottajan jakelulistan.
Automaattinen sähköpostivastaaja	x			Sähköpostin loppukäyttäjä voi määrittää automaattisen sähköpostivastauksen.
<b>Muut ominaisuudet ja ohjelmistot</b>				
PHP-komentotulkki	x			Pidämme saatavilla sellaiset PHP-komentotulkkien versiot, joilla on voimassa sovellustoimittajan tai käyttöjärjestelmätoimittajan tuki.
Tietokanta	x			Pidämme saatavilla MySQL-yhteensopivan relaatiotietokannan version, jolla on voimassa sovellustoimittajan tai käyttöjärjestelmätoimittajan tuki.
Tietokannan hallinta	x			Pidämme saatavilla ajantasaisen tietokannan hallintatyökalun.
Kävijätilastot	x			Palvelussa on saatavilla kävijätilastot, joita voi tarkastella hallintapaneelissa.
Tiedostojen hallinta	x			Tiedostojen hallintatyökalu on käytettävissä verkkoselaimen kautta cPanel-käyttöliittymässä. Ulkoiset tiedostonsiirtoyhteydet on sallittu vain SFTP-protokollaa käyttäen ainoastaan avainpohjaisella kirjautumisella.
Komentorivitulkki	x			Komentorivitulkki on käytettävissä verkkoselaimen kautta cPanel-käyttöliittymässä. Ulkoiset SSH-yhteydet on sallittu ainoastaan avainpohjaisella kirjautumisella.
SSD-tallennustila	x			Verkkosivujen sisältö tarjotaan nopeilta SSD-levyiltä.
Toistuvat tehtävät (cron)	x			Toistuvien tehtävien määrittäminen onnistuu cPanel-käyttöliittymässä itsepalveluna.
<b>Tukipalvelut</b>				
Asiakkaan erikseen tilaamat asiantuntijatyöt ja toimenpiteet			x	<a href="#">Palveluhinnasto</a>

## 3.2 Tuetut teknologiat

### Palvelun kohdeympäristö

Palvelua tuotetaan vain palvelun kohdeympäristössä määritellyille verkkotunnuksille, varmenteille, käyttäjille, sovelluksille, järjestelmille ja /tai laitteille. Palvelun kohdeympäristön ulkopuoliset käyttäjät, sovellukset, järjestelmät tai laitteet eivät sisälly Toimittajan tarjoaman palvelun piiriin.

Käyttöjärjestelmä on CloudLinux. Palvelussa on tuettuna MySQL-pohjaiset tietokannat, PHP- ja Python-ohjelmointikieliet. Voit katsoa saatavilla olevat PHP-versiot [täältä](#).

Varaamme oikeuden muuttaa saatavilla olevien PHP-versioiden valikoimaa. Komentotulkkien yleisimmät lisäosat ja laajennukset ovat myös tuettuja. Toimittajan Palvelu on tarkoitettu sivuille, jotka on suunniteltu ja toteutettu LAMP-arkkitehtuurille ja tavanomaisten, kevyiden web-sivujen ylläpitoon.

Toimittajan tavoitteena on tarjota Asiakkailleen palvelu, joka päivittyy teknologisen kehityksen mukaan, tukien Asiakkaan liiketoimintavaatimuksia. Toimittaja päivittää palvelun ominaisuuksia oman Palvelun kehityssuunnitelmansa mukaisesti. Toimittaja varaa itselleen oikeuden muuttaa palvelua omien liiketoimintatarpeiden mukaisesti tai muusta perustellusta syystä, kuten tilanteessa, jossa Toimittajan palvelun teknisessä ratkaisussa on havaittu tietoturvapoikkeama.

Toimittaja varaa oikeuden rajoittaa yksittäisten käyttäjätilien resurssien käyttöä palvelun toimivuuden turvaamiseksi: CPU, sovelluksen muistiraja, levytilin käyttöraja sekä yhtäaikaiset sovellussäikeet.

Palveluun sisältyy sähköpostin virustorjunta- ja roskapostinsuodatusjärjestelmä.

Toimittaja pyrkii pitämään kapasiteetin kaikissa tilanteissa riittävänä. Järjestelmät päivittävät automaattisesti tunnistusmenetelmät useita kertoja vuorokaudessa. Koska virusten ja roskapostien käyttämät menetelmät vaihtelevat, Toimittaja ei takaa, että kaikki saapuvat virukset tai roskapostit tunnistetaan.

### Muut ehdot

Toimittaja varaa oikeuden palvelun sisältöä koskeviin muutoksiin.



### 3.3 Tietoturva

Palvelun tietoturva muodostuu kahdesta osakokonaisuudesta: toimittajan Asiakkaalle tarjoamista resursseista sekä Asiakkaan palvelussa ylläpitämästä sisällöstä ja Asiakkaan teknisestä toteutuksesta, joilla sisältöä ja toiminnallisuutta tuotetaan Asiakkaan palvelua käyttäville loppukäyttäjille.

#### Toimittajan vastuu

Toimittaja vastaa palvelun

- tuotantoympäristön tietoturvapäivityksistä ja tietoturvan päivittäisestä seurannasta
- palomureista ja muista teknisistä ratkaistuista, joiden tarkoituksena on suojata palveluita Internet-verkosta tapahtuvia väärinkäytöksiä vastaan
- palvelun jatkuvuudesta, tässä palvelukuvauksessa kuvatulla tavalla

#### Asiakkaan vastuu

Asiakas vastaa oman teknisen toteutuksensa tietoturvasuudesta ja mahdollisesti käyttämiensä valmiiden, kolmansien osapuolien lisäosien, sovellusten ja toiminnallisuuksien tieturvatasosta ja konfiguraatiosta.

### 3.4 Jatkuvuuden hallinta

Toimittajan Jatkuvuuden hallinta -palvelukokonaisuuden muodostavat varmistukset, palautukset sekä jatkuvuus- ja valmiussuunnitelmat. Jatkuvuuden hallinnan tarkoituksena on mahdollistaa Toimittajan järjestelmien suunnitelmallinen palauttaminen ennakoimattomista häiriötilanteista, jotka voisivat vaarantaa liiketoiminnan tai palvelun jatkuvuuden.

Asiakkaan liiketoiminnan jatkuvuuden varmistamisen edellytyksenä on tietojen säilyvyys. Jatkuvuuden hallinta -palvelumoduulissa Toimittaja hallitsee ja valvoo keskitetyn ympäristön varmuuskopiointia.

Toimittaja toteuttaa palvelun varmuuskopiointia Toimittajan keskitetyllä varmistuspalvelulla kerran vuorokaudessa. Palvelutuotannossa Toimittaja valvoo varmistusten onnistumista keskitetysti. Riippumatta Toimittajan varmuuskopioinnista, Asiakas vastaa aina kaikista Asiakkaan omien tietojen ja tiedostojen varmistamisesta ja varmuuskopioinnista, sillä Toimittaja ei voi vastata Asiakkaan varmistettavan tiedon eheydestä.

Tarve tietojen tai järjestelmien palautukseen voi aiheutua useammasta eri syystä, joita voivat olla muun muassa käyttäjän virheestä johtuva tietojen poistaminen tai laiterikosta aiheutunut tietojen tai kokonaisen järjestelmän menettäminen. Toimittaja pyrkii palauttamaan Asiakkaan palvelun sisällön uusimmasta saatavilla olevasta ajankohdasta. Asiakkaan erikseen tilaamat palautukset toteutetaan tuntiveloituksella.

Toimittajan jälleenmyyjäpakettien webhotellit toteutetaan jaetusta kapasiteetista. Mikäli Asiakkaan tarve edellyttää asiakaskohtaista jatkuvuus- tai valmiussuunnitelmaa,

tulee Asiakkaan hankkia Toimittajan palvelu, jossa ympäristö on dedikoitu vain Asiakkaan käyttöön.

### **Ympäri vuorokautinen valvonta**

Palveluiden valvonnasta vastaa 24/7 miehitetty Toimittajan Palvelutuotantokeskus. Palvelutuotantokeskus vastaa Toimittajan ja Asiakkaan järjestelmien häiriöttömästä toiminnasta. Toimittajan palvelutuotantokeskus suorittaa herätteen-, tapahtuman- ja ongelmanhallintaprosesseja.

## **3.5 Muut palvelumoduulit**

### **Verkkotunnuspalvelut**

Jälleenmyyjien webhotellipalveluiden lisäksi Toimittajalta on mahdollista tilata myös verkkotunnus- eli domainpalveluita. Verkkotunnuksen vuosittainen hinta riippuu päätteestä, esim. .fi, .com, .net tai .org. Toimittajan kautta on mahdollista rekisteröidä verkkotunnuksia useilla erilaisilla päätteillä. Lisäksi Toimittaja voi siirtää tarvittaessa verkkotunnuksen Asiakkaan aikaisemmalta palveluntarjoajalta, jos verkkotunnuspääte (TLD) löytyy portfolioistamme.

Mikäli Asiakkaalla on käytössä olemassa oleva jälleenmyyjäpalvelu, johon halutaan osoittaa uusi verkkotunnus, voi Asiakas tilata verkkotunnuksen ja luoda verkkotunnukselle alatilin (lisätä sen nimipalvelimille ja osoittamaan Asiakkaan palveluun).

Toimittajan nimipalvelut ovat tietoturvallinen ja kustannustehokas vaihtoehto Asiakkaan itse ylläpitämiin nimipalveluihin. Nimipalvelut ovat kahdennettu usean palvelinkeskuksen välille ja saatavilla Internet- verkkoon useiden yhdysliikennepisteen ja operaattorin kautta.

### **Rinnakkainen verkkotunnus**

Olemassa olevaan jälleenmyyjän webhotellipalveluun voi liittää useampia verkkotunnuksia, esimerkiksi yritys.fi-tunnukseksi on mahdollista hankkia rinnakkainen verkkotunnus yritys.com. Rinnakkaisverkkotunnus eli Alias Domain mahdollistaa uuden verkkotunnuksen liittämisen palveluun siten, että uusi verkkotunnus käyttää pääverkkotunnuksen kanssa samaa sivutilaa ja sähköpostilaatikoita. Uusi verkkotunnus saa oman DNS-ohjaustiedoston.

### **Lisäverkkotunnukset (addon domain)**

Lisäverkkotunnus eli Addon Domain mahdollistaa uuden verkkotunnuksen liittämisen palveluun siten, että uusi verkkotunnus saa käyttöönsä pääverkkotunnuksesta erillisen sivutilan ja sähköpostilaatikon. Uusi verkkotunnus saa oman DNS-ohjaustiedoston.

### **Tietokannat**

Toimittajan kaikkiin palveluihin on saatavissa tietokantapalvelu, joka mahdollistaa suurten, muuttuvien tietomäärien tallennuksen tehokkaalle tietokantapalvelimelle. Esimerkiksi keskustelufoorumiohjelmistot ja verkkokauppasovellukset tarvitsevat yleensä tietokannan toimiakseen.

Tietokannan käyttöoikeus sisältää rajattomasti tietokantoja, joihin voi luoda tauluja vapaasti. Tietokantaresurssi lisätään palveluun tilauksen yhteydessä, mutta tietokannan ja tietokantakäyttäjän luominen tapahtuu Telia Hosting - palveluhallinnassa Asiakkaan toimesta.

### **Sähköpostipalvelut**

Sähköpostilaatikoiden osoitteet voi ohjata Asiakkaan omalle verkkotunnukselle. Sähköpostia voi käyttää kaikilla keskeisillä sähköpostiohjelmistoilla sekä myös turvallisesti web-pohjaisella käyttöliittymällä ja mobiililaitteilla. Sähköpostipalvelu sisältää myös lomavastaajan sekä jakelulistat, joiden avulla voi ohjata osoitteisiin lähetetyt viestit useammalle vastaanottajalle organisaatiossa.

### **Roskapostin suodatus**

Roskaposti häiritsee sähköpostin käyttöä. Jotkut käyttäjät saavat jopa satoja roskapostiviestejä päivässä ja näiden osuus voi olla jopa yli 90 % kaikesta viestiliikenteestä. Palvelumoduulin avulla Asiakas voi helposti vähentää roskapostin määrää.

Roskapostin suodatuksen ominaisuuksia ovat:

- Tarkistaa sisään tulevat sähköpostit roskapostin varalta, SMTP-tasolla.
- Asiakas voi säätää herkkyuden cPanel-hallintapaneelissa

Suodatuspalvelu lajittelee halutessasi automaattisesti roskapostit erilliseen kansioon, josta voit ne käydä tarkastamassa ja poistamassa myöhemmin.

### **Sähköpostin virustorjunta**

Suuri osa työasemia vaivaavista virustartunnoista saadaan saastuneen sähköpostin välityksellä. Toimittaja tuottaa palveluna sähköpostien tarkastusta erillisellä virustorjuntaohjelmistolla jo ennen laatikkoon jakelua. Näin viestiliikenteestä voidaan poistaa haitalliset viestit ja liitetiedostot.

Toimittaja ylläpitää virusten suodatusjärjestelmää, jonka läpi Asiakkaan sähköpostiliikenne ohjataan.

Viestiä tutkitaan useiden eri kriteerien perusteella, mm:

- Heuristinen analyysi – tunnistaa myös uudet virukset
- Tunnettujen virusten “sormenjälkien” etsintä
- Makrovirukset

Mikäli viestistä tai sen liitteestä havaitaan virus tai haittaohjelma, viesti hylätään, eikä sitä välitetä vastaanottajalle. Jos Asiakkaalla on Webhotel-palvelussa useita verkkotunnuksia rinnakkaisina, kytketään nämä kaikki verkkotunnukset suodatusjärjestelmään.

## Autentikoiva SMTP

Käyttäen autentikoivaa SMTP-ominaisuutta Asiakas voi lähettää sähköposteja myös muiden operaattoreiden verkoista vaihtamatta lähetyspalvelinta sähköpostiohjelmassa tai mobiililaitteessa.

Ominaisuus sopii erinomaisesti esimerkiksi paljon matkaileville työntekijöille tai kannettavien työasemien käyttäjille.

# 4. Palveluiden käyttöönotto

## 4.1 Palvelusopimus

Toimittajan ja Asiakkaan välille muodostetaan palvelusopimus, joka astuu voimaan palvelusopimuksen mukaisesti. Mikäli palvelusopimuksen alla ei ole voimassa yhtään jälleenmyyjien palvelupaketin tilauskautta, palvelusopimus voidaan päättää. Palvelu, palvelusopimus ja palvelupaketin tilauskausi katsotaan myös päättyneeksi, jos asiakas ei maksa tilauskauden laskua eräpäivään mennessä. Palvelusopimuksen, palvelun tai palvelupaketin tilauskauden päättyessä Asiakkaan tiedot poistetaan 30 päivän kuluttua sopimuksen, palvelun tai tilauskauden päättymisestä.

## 4.2 Jälleenmyyjän palvelupakettikohtainen tilauskausi

Jokaisesta palvelusopimukseen sisältyvästä Jälleenmyyjän palvelupaketista muodostuu erillinen määräaikainen tilaus ja kunkin Jälleenmyyjän palvelupaketin osalta noudatetaan 12 kk sopimuskautta (tilauskausi).

Jälleenmyyjän palvelupaketin tilauskausi on 12 kuukautta. Asiakas vastaa kaikissa tilanteissa jokaisen tilatun Jälleenmyyjän palvelupaketin osalta palvelumaksujen suorittamisesta koko määräaikaisen tilauskauden ajalta.

## 4.3 Verkkotunnusten rekisteröintimaksut

Verkkotunnusten rekisteröinnistä veloitetaan rekisteröintimaksu rekisteröinnin yhteydessä. Palvelupakettiin liitetyistä ilmaisverkkotunnuksista ei veloiteta erikseen. Rekisteröintimaksua ei hyvitetä, vaikka palvelusopimus päättyisi kesken rekisteröintijakson. Uusimme verkkotunnukset automaattisesti tilauskauden aikana, ellei Asiakas ole peruuttanut verkkotunnusten uusimista itsepalveluportaalista.

## 4.4 Tilaus

Tilaus tehdään Toimittajan verkkokaupasta.

Jokainen tilaus rekisteröidään Toimittajan hallintajärjestelmään, josta Asiakkaan on mahdollista tarkastella aktiivisia palveluita.

Hyväksytyä tilausta ei voi perua. Tilaushetkellä valittua palvelupakettia ja verkkotunnusta ei voi tilauksen jälkeen muuttaa. Palvelupakettia ei voi vaihtaa ostopäätöksen jälkeen esimerkiksi verkkotunnuspalveluksi.

## 4.5 Toimitus

Tilauksen vahvistus toimitetaan Asiakkaan tilauksen mukaisesti ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen Toimittajan yleisten toimitusehtojen mukaisesti. Toimituksen katsotaan tapahtuneeksi, kun Toimittaja on luovuttanut palvelun käyttötunnukset Asiakkaalle. Lisätietoja Telian palveluita koskevissa yleisissä sopimusehdoissa yritysasiakkaille.

## 4.6 Hinnoittelu

Jälleenmyyjän palvelupaketin kuukausihinta muodostuu valituista palveluista ja mahdollisista lisäpalveluista, jotka on liitetty osaksi Jälleenmyyjän pakettia.

Palvelut veloitetaan palvelupaketin tilaushetkellä voimassa olevien hintojen mukaan.

Toimittaja pidättää oikeuden olla toimittamatta hintavirheestä johtuvia tilauksia.

## 4.7 Laskutus

Palvelupakettimaksut laskutetaan 12 kuukauden välein etukäteen. Palvelun kuukausihinta muodostuu tilaushetkellä valituista palveluista sekä mahdollisista lisäpalveluista ja -resursseista.

Ensimmäinen lasku muodostuu tilauksen yhteydessä.

Laskutus perustuu Toimittajan portaalin hallintarekisterin tietoihin. Mahdolliset laskutuslisät, aiheutuneet palvelumaksut ja muut kulut lisätään Asiakkaan laskuun voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Mahdolliset tilauskaudella tilatut lisätyöt, -palvelut ja -resurssit sekä päivitetty palvelupaketit laskutetaan erikseen tilauskauden aikana. Päivitetyt palvelupaketit laskutetaan koko jäljellä olevalta tilauskaudelta.

## 4.8 Yhteyshenkilöt ja tilausoikeudet

Asiakkaan on päivitettävä mahdolliset yhteyshenkilömuutokset sekä muutokset tilausoikeudellisiin henkilöihin Toimittajan itsepalveluportaalissa.

Asiakas vastaa hallintarekisterin käyttäjätietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

# 5. Palvelupaketin jatkotilaus

Kun sopimuskausi on päättymässä, Asiakas saa laskun uudesta sopimuskaudesta. Mikäli Asiakas haluaa jatkaa tilausta, tulee lasku maksaa määräaikaan mennessä, jotta palvelut eivät katkea. Asiakkaan valitessa jatkokauden on Asiakkaan vastuulla valita itselleen sopiva paketti seuraavaksi sopimuskaudeksi.

# 6. Palvelukuvauksen muutokset

Toimittaja voi muuttaa tätä palvelukuvausta. Niissä tapauksissa, kun palvelukuvaus muuttuu olennaisesti Asiakkaan vahingoksi, Asiakkaalle tiedotetaan muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muissa tilanteissa Toimittaja ilmoittaa muutoksista parhaaksi katsomallaan tavalla ja aikataululla.

# 7. Rajaukset

- Toimittaja vastaa jaetun palvelimen toimintakyvyn ylläpitämisestä, minkä vuoksi Toimittaja varaa oikeuden sulkea minkä tahansa Asiakkaan palvelun osan tai rajoittaa sen toimivuutta, mikäli Asiakkaan (tai Asiakkaan asiakkaan) käyttö aiheuttaa kohtuutonta kuormitusta palvelimelle tai muuta haittaa tai häiriötä Toimittajalle.
- Asiakas vastaa siitä, että palvelun käyttö tai palvelussa oleva sisältö ei vaaranna palvelun tietoturvaa tai käytettävyyttä, eikä loukkaa Toimittajan tai muiden oikeuksia, hyvää tapaa tai lain ja viranomaisten määräyksiä.
- Jälleenmyyjien paketit eivät oletuksena sisällä sivustojen ylläpitoa eikä sisällöntuotantoa.

- Asiakas vastaa yksin omien loppuasiakkaidensa asiakaspalvelusta ja kaikista velvoitteista suhteessa omiin asiakkaisiinsa.
- Asiakas vastaa Toimittajalle kaikista Asiakkaan asiakkaiden tai kolmansien mahdollisesti Toimittajaa kohtaan esittämistä vaateista, jotka liittyvät palveluun, sen käyttöön tai toimintaan.
- Asiakas vastaa kaikissa tilanteissa jokaisen tilauksen palvelumaksujen suorittamisesta koko määräaikaisen kauden ajalta.