

# **DMmessage**

## **Palvelukuvaus 1.11.2017**

## Sisällysluettelo

<b>Palvelun kuvaus</b> .....	<b>3</b>
DMmessage-palvelu.....	3
Määritelmät .....	3
Kirjeet ja Kortit.....	4
Sähköpostiviestit .....	4
Tekstiviestit .....	4
Tuotteet.....	5
Palvelutaso.....	5
Palvelun tuottaminen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Palvelun käyttöönotto</b> .....	<b>6</b>
Tekniset vaatimukset.....	6
Käyttäjätunnukset.....	7
Koulutukset .....	7
Palvelukatkokset .....	7
Tietojen todentaminen ja vastuu annetuista tiedoista .....	7
<b>Toimittajan vastuu</b> .....	<b>8</b>
<b>Asiakkaan vastuu</b> .....	<b>8</b>
<b>Palvelun hinnoittelu ja laskutus</b> .....	<b>9</b>
<b>Muut Ehdot</b> .....	<b>9</b>
<b>Sovellettavat ehdot</b> .....	<b>10</b>
<b>Yhteystiedot</b> .....	<b>10</b>

## Palvelun kuvaus

### DMmessage-palvelu

DMmessage (jatkossa Palvelu) on Posti Oy:n (jatkossa Toimittajan) tuottama palvelukokonaisuus, joka sisältää

- verkkopalvelun
  - o tulostettujen viestien suunnitteluun ja lähettämiseen
  - o sähköpostiviestien ja tekstiviestien suunnitteluun, lähettämiseen ja seurantaan.
- painettujen viestien painamisen tai tulostamisen, postittamisen ja jakelun.

Viestit voivat olla esimerkiksi esitteitä, onnitteluja, kutsuja, tiedotteita, tarjouksia, muistutuksia ja uutis- tai kampanjakirjeitä. Lähettäjä tuottaa viestin sisällön selaimessa ja määrittelee, missä muodossa viesti toimitetaan vastaanottajalle.

Palvelusta voi lähettää osoitteellisia viestejä kirjeenä, korttina, sähköpostina tai tekstiviestinä. Palvelussa on käytössä kuvapankki painettujen ja sähköpostiviestien kuvittamiseen.

Palvelu on tarjolla yritys- ja yhteisöasiakkaille, Palvelu vaatii sopimuksen sekä käyttäjäkohtaiset tunnukset. Palvelun käyttöohjeet ovat sähköisessä muodossa Palvelussa.

### Määritelmät

*Tulostetulla viestillä* tarkoitetaan paperimuodossa vastaanottajalle toimitettavaa osoitteellista lähetystä. DMmessage-palvelukokonaisuus sisältää sähköisen työkalun painettujen tai tulostettujen viestien, kuten kirjeiden ja korttien suunnitteluun ja lähettämiseen. Tulostettu / painettu viesti toimitetaan Priority- tai Economy-kirjeenä tai Asiakassuorana Asiakkaan valinnan mukaan.

*Sähköpostiviestillä* tarkoitetaan DMmessage-työkalulla tuotettua sähköpostiviestiä, joka toimitetaan lähettäjän haluamaan sähköpostiosoitteeseen. DMmessage sisältää palvelukokonaisuuden sähköpostiviestien suunnitteluun, lähettämiseen ja seurantaan.

*Tekstiviestillä* tarkoitetaan DMmessage-työkalulla tuotettua SMS-viestiä, joka toimitetaan lähettäjän haluamaan puhelinnumeroon. DMmessage sisältää tekstiviestien suunnitteluun, lähettämiseen ja seurantaan työkalun.

*Sopimuksella* tarkoitetaan Asiakkaan ja Toimittajan välistä DMmessage-palvelun sopimusta. Sopimus liitetään aina Postin tilausasiakasnumeroon, joka on asiakaskohtainen.

### **Kirjeet ja Kortit**

Kirjeitä ja kortteja lähetettäessä Asiakas suunnittelee viestien sisällön, lisää kohderyhmän, valmistelee lähetyksen ja lähettää aineistot Toimittajan palvelimelle. Asiakas voi käyttää viesteissä Palvelun kuvapankin sisältämiä kuvia tai ladata niihin omia kuvia. Keskeisimmät ominaisuudet on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Toimittaja painaa Asiakkaan valmisteleman lähetyksen viestit, jälkikäsittelee ja toimittaa ne vastaanottajille.

Paperiviesteissä käytetään Asiakkaan valitsemaa kortti- ja kirjetyyppiä ja seuraavia paperivahvuuksia:

- valkoinen 300 g/m<sup>2</sup> kartonki
- valkoinen 250 g/m<sup>2</sup> paperi
- valkoinen 115 g/ m<sup>2</sup> paperi

Toimittajalla on oikeus vaihtaa tulostukseen käytettäviä papereita. Toimittaja kuorittaa viestit isoikkunaisiin Palvelun vakio/blanco-kuoriin. Tämän jälkeen viestit toimitetaan vastaanottajille Priority-, Economy- tai Asiakassuora-lähetysluokassa Asiakkaan valinnan ja kunkin viestityypin mukaisesti.

### **Sähköpostiviestit**

Sähköpostipalvelussa Asiakas suunnittelee sähköpostiviestit, valmistelee lähetyksen ja lähettää aineistot Palveluun. Asiakas voi käyttää viesteissä Palvelun kuvapankin sisältämiä kuvia tai ladata niihin omia kuvia. Keskeisimmät ominaisuudet on kuvattu alla olevassa taulukossa.

### **Tekstiviestit**

Tekstiviestipalvelussa Asiakas suunnittelee tekstiviestit, valmistelee lähetyksen ja lähettää aineistot Palveluun. Keskeisimmät ominaisuudet on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Palvelun eri viestityyppien keskeisimmät ominaisuudet:

	<b>Painettu viesti</b>	<b>Sähköposti</b>	<b>Tekstiviesti</b>
Viestipohjien suunnittelu	ON	ON	EI
Kuvapankki	ON	ON	EI
Lähetysten kohderyhmän lataaminen	ON	ON	ON
Viestien personointi	ON	ON	ON
Viestien sisällön suunnittelu	ON	ON	ON
Viestien esikatselu	ON	ON	ON
PDF-esikatselu	ON	EI	EI
Linkkien luominen	EI	ON	ON
Viestien testilähetys	EI	ON	EI
Viestien lähettäminen	ON	ON	ON
Lähetysten ja tilaushistorian katselu	ON	ON	ON
Lähetysten seuranta	EI	ON	ON
Lähetysten avaus- ja linkkiseuranta	EI	ON	EI

## Tuotteet

Tuotevalikoima ja hinnat määritellään kulloinkin voimassa olevassa Palvelun hinnastossa. Tuotteiden kokovaihtoehto on A6-kortista nelisivuiseen A4-esitteeseen.

## Palvelutaso

Palvelun saatavuus	<p>Palvelu on pääsääntöisesti käytössä 24h / 7vrk. Paperiviestejä tuotetaan arkipäivinä (ma - pe). Sähköposti- ja tekstiviestejä tuotetaan 24h / 7vrk.</p> <p>Toimittajalla on oikeus keskeyttää Palvelun tarjoaminen tilapäisesti esimerkiksi Palvelun tai sen tuottamiseen tarvittavan muun teknisen laitteiston tai ohjelmiston päivityksen, huollon tai korjaustöiden takia ilmoittamalla siitä ennakolta Palvelun käyttöliittymässä.</p> <p>Toimittaja ei vastaa Palvelun saatavuudesta tai käytettävyydestä yleisen sähkö- tai tietoliikennehäiriön sattuessa.</p>
Kuvat	<p>Asiakas voi ladata Palveluun ja käyttää painetuissa viesteissä JPEG (Joint Photographic Experts Group), PNG (Portable Network Graphics) (EPS (Encapsulated PostScript), PDF (Portable Document Format) ja Wordin .doc -muotoisia tiedostoja. Sähköpostiviesteissä Asiakas voi</p>

	käyttää JPEG ja PNG -muotoisia kuvia. Tekstiviesteissä kuvien käyttö ei ole mahdollista.
Kohderyhmät	Asiakas voi ladata Palveluun kohderyhmiä CSV (Comma Separated Values) ja Excelin .xls tai .xlsx -tiedostoista.
Aineistojen säilyttäminen	Toimittaja säilyttää Asiakkaan viestiaineistoja (lähetetyt tilaukset) Palvelussa enintään 13 kuukautta siitä päivämäärästä, kun ne on lähetetty. Asiakkaan viestiaineistoja (luonnokset) säilytetään enintään kolme kuukautta. Tämän jälkeen aineistot tuhoetaan ilman erillistä ilmoitusta.
Toimittajan toimitusaika	Arkinen ma - pe klo 12.00 mennessä Toimittajan palvelimelle saapuneet viestiaineistot toimitetaan tulostettavien viestien osalta Postin jakeluverkkoon samana työpäivänä. Lähetykset jaetaan Postin kirjepalveluiden tuote-ehtojen mukaisella aikataululla. Asiakas valitsee tilauskanavassa lähetysten postituspäivämäärän. Yli 10.000 tulostettavan viestin toimitusaikataulu tulee sopia Toimittajan kanssa erikseen. Toimittajan palvelimelle saapuneet sähköposti- ja tekstiviestit toimitetaan vastaanottajille <b>heti</b> Asiakkaan ilmoittamiin sähköpostiosoitteisiin ja puhelinnumeroihin. Toimittajasta riippumattomien verkko- tai palvelinhäiriöiden ilmetessä viestejä yritetään lähettää uudelleen useita kertoja.
Tuen saatavuus	Asiakastukea tarjotaan arkipäivisin (ma - pe) klo 8.00 - 16.00 suomen kielellä.

## Palvelun käyttöönotto

Palvelun käyttöönotto sisältää asiakaskohtaisten viestipohjien tekemisen Asiakkaan käyttöön sekä tarvittaessa koulutuksen työkalun käyttöön.

### Tekniset vaatimukset

Palvelu vaatii erillisen käyttöönoton ja Palvelun pääkäyttäjän nimeämisen Asiakkaan puolella.

Palvelun käyttöönottoon Asiakas tarvitsee normaalin tietokoneen käyttöjärjestelmän, Internet-yhteyden ja -selaimen. Jos Asiakas haluaa integroida Palvelun Postin tarjoaman rajapinnan kautta omaan käyttöjärjestelmäänsä tai käyttöliittymäänsä, Asiakas vastaa käyttöliittymästä. Toimittaja ei vastaa Asiakkaan järjestelmän toimivuudesta käyttöjärjestelmän, sovellusten ja niihin liittyvien laajennusten osalta.

Käyttöjärjestelmävaatimus:

- Microsoft Windows XP (SP2)

Selainvaatimus:

- Internet Explorer 9 tai niitä uudemmat versiot

Lisäksi käyttöönottoon tarvitaan seuraavat maksuttomat ohjelmat:

- PDF-katseluohjelma
- Adobe Flash Player 20 tai sitä uudempi versio

### **Käyttäjätunnukset**

Asiakas käyttää Palveluun tunnistautuessaan Postin Asiointiportaalin tunnuksia, jotka on luotava käyttäjälle viimeistään siinä yhteydessä, kun Asiakas ottaa Palvelun käyttöön. Asiakkaan käyttäjille liitetään Palvelussa rooli, jolla on oikeus käyttää Palvelua joko Palvelun peruskäyttäjänä tai Asiakkaan administraattorin roolissa.

### **Koulutukset**

Palvelun käyttöönotto sisältää koulutuksen suomen kielellä sovittaessa. Koulutusajankohta sovitaan, kun sopimus on allekirjoitettu ja asiakastietolomake täytetty ja toimitettu Toimittajalle.

### **Palvelun tuottaminen**

Toimittajan palvelimesta, palveluista tai muusta toiminnasta puhuttaessa tarkoitetaan Posti Oy:n palvelimia, palveluja tai muuta toimintaa. Toimittajalla on oikeus käyttää alihankkijoita Palvelun tuottamisessa. Toimittaja vastaa käyttämistään alihankkijoista kuten omasta toiminnastaan Sopimuksen mukaisesti.

### **Tietojen todentaminen**

Toimittajan tai sen alihankkijan tietojärjestelmissä oleva tieto aineiston vastaanottamisesta Toimittajan palvelimelle ja aineiston luovutuksesta reititettäväksi ja tulostettavaksi katsotaan todisteeksi siitä, että aineisto on vastaanotettu ja luovutettu. Palvelun toteuttamiseen liittyvät tiedot todennetaan em. tietojärjestelmistä.

Palvelu toteutetaan ilmoitettujen tietojen ja aineiston perusteella. Toimittaja ei tarkasta tai täydennä ilmoitettuja tietoja. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa mahdollisesta Palvelun väärinkäytöstä Toimittajalle. Toimittaja ei vastaa tietojen mahdollisesta muuttumisesta tai katoamisesta Asiakkaan käyttöliittymältä Toimittajan palvelimeen tapahtuvan tiedonsiirron aikana.

## Palvelukatkokset

Toimittajalla on oikeus keskeyttää Palvelun tuottaminen tilapäisesti esimerkiksi Palvelun tai sen tuottamiseen tarvittavan muun teknisen laitteiston tai ohjelmiston päivityksen, huollon tai korjaustöiden takia ilmoittamalla siitä ennakolta Asiakkaan pääkäyttäjälle Palvelun käyttöliittymässä olevalla tiedotteella.

## Toimittajan vastuu

Toimittajan vastuu Palvelussa aiheutuneista vahingoista rajoittuu kaikissa tapauksissa Palvelua koskevan palvelutehtävän hinnaston mukaiseen hintaan. Toimittajalla on oikeus korvata palvelu vastaavalla korvaavalla palvelulla. Muilta osin Toimittajan ja Asiakkaan vastuu määräytyy Postin yleisten sopimusehtojen mukaisesti.

## Asiakkaan vastuu

Asiakas vastaa kaikesta Tunnuksillaan syntyneestä viestiliikenteestä sekä Toimittajan palvelimelle lähetettyjen aineistojen kuluista. Asiakas vastaa Tunnusten ja niihin liittyvien käyttöoikeuksien hallinnoinnista. Asiakkaan Pääkäyttäjä hallinnoi Asiakkaan tunnuksia ja niihin liitettyjen käyttöoikeuksien laajuutta. Asiakkaan Tunnusten osalta sovelletaan Posti Oy:n sopimusasiakkaiden sähköisten kanavien käyttöehtoja.

Asiakas vastaa lähettämiensä ja Palvelussa säilyttämiensä aineistojen tietosisällöstä ja esitysmuodosta sekä antamistaan tiedoista ja siitä, että viestintä on Sähköisen viestinnän tietosuojalain tai sitä vastaavien lakien mukaista. Toimittaja ei valvo Palvelun yhteydessä välittämiensä kirjeiden tai muiden viestien sisältöä eikä ole vastuussa niiden sisällöstä. Toimittaja ei kerää viestien lähetyksissä käytetyistä Asiakkaan osoitteista henkilörekisteriä. Toimittaja ei ole velvollinen säilyttämään Asiakkaan osoitteita Palvelussa kauempaa kuin viestien tuottamisen kannalta on välttämätöntä. Asiakas vastaa Palveluun syöttämiensä henkilötietojen ja osoitteiden säilyttämisen myötä mahdollisesti syntyvistä rekisterinpitäjän velvollisuuksista ja vastuista.

Asiakas vastaa Palveluun ladattujen asiakaskohtaisten kuvien ja fonttien lisenssien ja kohderyhmien/osoitteistojen käyttöoikeuksista sekä siitä, että hän ilmoittaa Palvelun avulla tuottamissaan viesteissä käyttämänsä osoitelähteen asianmukaisesti. Asiakas vastaa, että hänellä on asianmukainen lupa lähettää suoramarkkinointi- tai muita viestejä vastaanottajien fyysisiin osoitteisiin, sähköpostiosoitteisiin ja matkapuhelinnumeroihin. Asiakas vastaa kaikkien Palvelussa käyttämiensä osoitteiden ja matkapuhelinnumeroiden oikeellisuudesta.

Asiakas vastaa siitä, että hänen käyttämänsä tietokone- ja muut laitteistot, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet ovat Toimittajan ilmoittamia vaatimuksia vastaavat. Asiakas vastaa itse Palvelun käytön edellyttämien laitteiden, ohjelmistojen ja viestintä- sekä tietoliikenneyhteyksien kustannuksista ja



toiminnasta. Asiakas on velvollinen noudattamaan Palvelun käytössä Toimittajan kulloinkin voimassa olevia käyttö-, turvallisuus- ja muita ohjeita.

Asiakas vastaa ilmoittamiensa tietojen oikeellisuudesta ja virheellisten tai puutteellisten tietojen sekä viruksia tai haittaohjelmia sisältävien aineistojensa Toimittajalle aiheuttamista vahingoista.

## Palvelun hinnoittelu ja laskutus

Palvelun hinnat määräytyvät Toimittajan kulloinkin voimassa olevan Palvelua koskevan hinnaston mukaan. Hinnoittelu perustuu Palvelun perustamiseen, kuukausittaiseen käyttömaksuun, viestin jakelutapaan sekä tulostettavan lähetyksen ominaisuuksiin.

Arvonlisävero, muut viranomaisten määräämät maksut ja verot sekä mahdollinen pienlaskutuslisä lisätään hintoihin ilman eri toimenpiteitä. Toimittajalla on oikeus muuttaa hintoja. Hintojen muutoksien osalta noudatetaan Asiakkaan ja Toimittajan välisen Sopimuksen ehtoja.

Laskutusehdot määräytyvät Asiakkaan ja Toimittajan Sopimuksen mukaan. Laskutusehdoissa sovelletaan Postin yleisiä sopimusehtoja.

## Muut Ehdot

Asiakas ei voi peruuttaa tai muuttaa yksittäistä lähetyserää enää sen jälkeen, kun se on vastaanotettu Toimittajan palvelimelle. Toimittaja käsittelee kaiken vastaanottamansa materiaalin luottamuksellisena, viestintäsalaisuuden säilyttäen, ulkopuolisilta suljetuissa tiloissa. Avoimessa tietoverkossa lähetettyjen aineistojen luottamuksellisuutta ei kuitenkaan voida taata.

Toimittaja ei vastaa sähköpostiviestin perillemenosta vastaanottajille tapauksissa, joissa vastaanottajan tai hänen toimittajansa tai tietoliikenneoperaattorin tietojärjestelmässä on sähköpostiviestin vastaanoton estävä suodatin tai muu tekninen järjestely, joka estää viestin toimittamisen annettuun, teknisesti oikean muotoiseen ja käytössä olevaan osoitteeseen.

Toimittajalla on oikeus muuttaa Palvelun sisältöä ja Palvelun käyttöohjeita. Toimittaja voi myös lakkauttaa Palveluun kuuluvia yksittäisiä palveluja tai ottaa käyttöön uusia palveluja. Mahdollisista muutoksista ilmoitetaan Asiakkaan sopimuksessa mainitulle pääkäyttäjälle/yhteyshenkilölle. Palveluun oleellisesti vaikuttavista muutoksista ilmoitetaan vähintään 1 kuukausi etukäteen. Toimittaja ei vastaa muutoksista mahdollisesti Asiakkaalle aiheutuvista kustannuksista.

Tämä Palvelukuvaus tulee voimaan **1.1.2017** ja on voimassa toistaiseksi. Toimittaja pidättää oikeuden Palvelukuvauksen muutoksiin. Merkittävistä muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti Asiakkaan Sopimuksessa mainittuun osoitteeseen.

## **Sovellettavat ehdot**

Tätä Palvelukuvausta noudatetaan Posti Oy:n (Toimittaja) DMmessage -palvelussa (Palvelu).

Tämä Palvelukuvaus on Asiakkaan ja Toimittajan välisen Sopimuksen liitteenä. Palvelukuvauksen lisäksi Palvelussa noudatetaan Sopimusta liitteineen sekä Postin yleisiä sopimusehtoja yritysasiakkaille.

## **Yhteystiedot**

**Posti Oy**  
Postintaival 7 / PL 7  
00011 POSTI