

1) DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O serviço de E-mail Profissional da INETWEB é a melhor opção custo/benefício do mercado. Com opções de caixas postais de 5GB, 10GB, 25GB, 50GB e 100GB é possível atender a todos os perfis de usuários.

Disponível para empresas e profissionais através do uso do domínio personalizado (@seudominio.com.br), atende a todos os requisitos de produtividade, segurança e eficiência da atualidade.

O serviço de E-mail Profissional funciona dentro do datacenter administrado pela Inetweb, sem a necessidade de investimentos em infraestrutura por parte do Cliente.

Este serviço é hospedado em servidores COMPARTILHADOS de propriedade da INETWEB.

2) CARACTERISTICAS

2.1) SUPORTE

Suporte Administrativo	Suporte Comercial	Suporte Técnico	Operação
Horário das 09:00 as 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)	Horário das 09:00 as 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)	Disponível 24x7	Horário das 09:00 as 12:00 e 13:30 as 18:00 (dias uteis)
Alterações cadastrais, faturamento e cobrança;	Requisição de serviços adicionais; Solicitação de aumento de capacidade contratada;	Suporte a configuração de contas; Suporte à configuração remota de clientes de correio eletrônico; Suporte para uso das funcionalidades do serviço;	Análise de LOG's; Recuperação de Backup/Restore (caso contratado/disponível);

2.2) RESPONSABILIDADES

A INETWEB não se responsabiliza pelas características de funcionamento de software ou sistemas utilizados pelo cliente para acesso ao serviço E-MAIL PROFISSIONAL, não sendo responsável por eventuais danos que o mau funcionamento dos mesmos possa causar ao CLIENTE ou a terceiros a ele relacionados.

O serviço E-MAIL PROFISSIONAL foi designado para ser utilizado por pessoas. Não é recomendável o acesso por sistemas em geral, como por exemplo, sistemas que utilizam métodos para envio automatizado de mensagens eletrônicas ou envio em massa. O serviço possui mecanismos de proteção contra abuso de contas que poderão bloquear os acessos automaticamente. Para mais informações, consulte nossa [Política de AntiSpam](#).

A INETWEB recomenda que seus CLIENTES mantenham suas estações de trabalho, dispositivos móveis e outros atualizados com as versões e correções mais recentes de ANTIVÍRUS, sistemas operacionais e demais softwares. A correta utilização desses softwares e sua atualização são responsabilidade do CLIENTE.

2.3) FUNCIONALIDADES BÁSICAS

O gerenciamento das contas é feito através do Portal do Cliente, onde é possível a criação e remoção de Caixas Postais, grupos internos de e-mail, configuração e visualização de uso de espaço dos usuários, encaminhamentos internos, autorresposta entre outros recursos.

- Acesso via Protocolo IMAP/POP e SMTP (também disponível IMAPS/POPS e SMTPS);
- Acesso via Webmail com SSL;
- Antivírus;
 - Trabalhamos com a solução da comunidade OpenSource chamada ClamAV. Está configurado para receber atualizações (quando houver) 4x ao dia;
- AntiSpam;
 - Trabalhamos com a solução da comunidade OpenSource chamada SpamAssassin com regras customizadas pelo time da Inetweb, utilizando além de palavras chaves definidas pela equipe como também consulta em listas públicas de reputação de IP (endereço de internet) de origem, como também verificação de DNS reverso, SPF, DKIM, entre outras tecnologias.
- Portal do Cliente em Português;
 - Apelidos de domínios e contas de e-mail (limitado a 10 por conta);
 - Grupos de e-mail (com ou sem moderação);
 - Importação e Exportação de Contas de E-mail;
 - Configuração de E-mail Interno (envio somente para as contas do mesmo domínio);
 - Relatório de acesso ao Portal do Cliente;
 - Relatório de consumo por conta de e-mail (consumo de utilização da caixa postal);
- Webmail Completo
 - Acesso Rápido e Fácil com os últimos navegadores do mercado;
 - Filtros de E-mail (por conta);
 - Funcionalidade de Chat dentro do Webmail;
 - Opção de desativar a troca de senha pelo usuário via Webmail;
- Mobilidade
 - Sincronize e-mails, agenda* e contatos* em seu iPhone, iPad, Android, Symbian e Windows Mobile. *** Requer a contratação do ActiveSync Mobile**

2.4) LIMITES DE UTILIZAÇÃO

- 50MB de anexos para envio / recebimento via Programa de E-mail ou Webmail (com anexos);
- 30MB de anexos para envio utilizando aplicativos mobile;
- Até 100 destinatários para cada mensagem enviada;
- Envio de até 125 mensagens a cada 1 (uma) hora por conta de e-mail do domínio;

2.5) ITENS NÃO INCLUSOS

Os seguintes itens não estão inclusos:

- Serviço de Backup;
- Manuseio das senhas das caixas postais do CLIENTE;
- Armazenamento de logs de utilização por período superior a 7 (sete) dias;

- Suporte técnico relativo a quaisquer atividades inerentes a serviços prestados por terceiros;
- Reparo ou controle de danos provenientes da má utilização do serviço.

3) MODALIDADE COMERCIAL

- Caixas Postais com tamanhos de 5GB, 10GB, 25GB, 50GB e 100GB
- Permite a utilização acima do contratado como valor complementar ao contratado;
- Flexibilidade de alterar os produtos contratado através do Portal do Cliente;
- Transparência para consulta dos serviços contratados e excedentes;
- Pagamento em moeda corrente (em reais).

4) ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este serviço está dimensionado para oferecer a seguinte disponibilidade mínima mensal:

SLA (acordo de nível de serviço)	Como é calculado?
99,50%	$\frac{\text{Total de horas disponíveis}}{\text{Total de horas medidas no período de utilização}}$

A INETWEB fornecerá desconto equivalente a 1 (um) dia de serviço ao CLIENTE cada vez que o serviço disponibilizado ao CLIENTE permanecer inoperante por mais de 45 (quarenta e cinco) minutos durante um determinado mês contratual. Descontos equivalentes a 1 (uma) hora de serviço para cada período de interrupção de 15 (quinze) minutos que se seguirem ao período de 45 (quarenta e cinco) minutos.

Fica ressalvado que eventuais falhas decorrentes da prestação de serviços por terceiros, tais como provedores de acesso à Internet e operadoras de telefonia e, ainda, má utilização ou configuração por parte do CLIENTE, não serão em hipótese alguma atribuídas como responsabilidade da INETWEB, em especial no que se refere ao acordo de nível de serviço.

O número máximo de descontos que a INETWEB poderá conceder ao CLIENTE em um determinado mês contratual está limitado ao valor de 30 (trinta) dias do valor contratado pelo CLIENTE independentemente do número de vezes em que o serviço disponibilizado ao CLIENTE permanecer inoperante ou da duração de referida inoperância durante o mesmo mês contratual.

Como valor de referência para desconto será utilizado o valor da mensalidade do mês corrente da realização do evento.

5) SERVIÇOS ADICIONAIS

Como forma de atender a demanda de múltiplos mercados a INETWEB permite a contratação de alguns serviços adicionais conforme descrito abaixo:

- Conta Monitor/Auditoria

Este recurso permite que toda mensagem enviada/recebida pelas caixas postais do domínio seja armazenada em local pré-determinada. As mensagens ficam disponíveis para consulta através do webmail ou Portal do Cliente;

Importante: Não é possível garantir que o usuário não detecte que esta opção foi configurada, pois a mesma pode ser detectada nas seguintes situações:

- Caixa postal do e-mail escolhido cheia ou com alguma indisponibilidade;
- Caixa postal inexistente ou erro de digitação na escolha da mesma;
- Configuração de responder automaticamente confirmação de leitura no programa de leitor de e-mail do usuário;

A responsabilidade do uso deste recurso é por parte do Cliente.

- Backup da Caixa Postal

Este recurso permite que diariamente uma foto (cópia) de todas as contas de e-mail de um determinado domínio seja efetuada para o nosso servidor de backup. Com isso, é possível que seja solicitada a recuperação de pastas/subpastas ou até mesmo a caixa postal inteira no estado que se encontrava com as respectivas mensagens e configurações no momento do backup.

O período máximo de armazenamento é de 7 (sete) dias e a contratação deve ser efetuada para todas as contas de um determinado domínio.

A solicitação de recuperação de caixa postal deve ser efetuada através de nossos canais de atendimento e é atendida pelo time de operações dentro do horário pré-estabelecido. É limitado à 1 (uma) solicitação de restauração por mês. Em caso de solicitação acima deste limite será efetuado a cobrança de 1 (uma) hora técnica em preço de lista vigente.

- Licença Microsoft ActiveSync Mobile

A ativação do Microsoft ActiveSync permite que você tenha de forma sincronizada não somente e-mails, mas também o calendário, agenda de contatos e tarefas do seu programa de e-mail como o Outlook ou Thunderbird com o webmail do E-mail Profissional. Desta forma, independente do dispositivo que tiver o acesso (seja computador, tablet ou celular), as informações estarão sempre sincronizadas com o servidor.

Importante: A Inetweb somente presta suporte no quesito configuração e utilização da licença, não sendo responsável por mau funcionamento, por vícios e/ou incompatibilidades. Recomendamos que o Cliente avalie a utilização baseado na documentação do [fabricante](#).