

12/10/2015

**PRODUKTSPESIFIKASJON  
DATA MANAGEMENT  
FI, SE, NO**

12/10/2015

**Innhold**

<b>1.</b>	<b>STRUKTUR - DATA MANAGEMENT</b>	<b>3</b>
1.1	Grunnleggende funksjonalitet	3
1.2	Datamottak	4
1.2.1	Datafiler for brevottakere i to eller flere land	5
1.2.2	Standard for filnavn	5
1.2.3	Standardformater og spesialformater	6
1.2.4	Metadata for PDF (Ikke tilgjengelig for Multi-channel fakturaer)	7
1.2.5	Filstørrelse	7
1.3	Transformasjon	7
1.4	Validering (Bare tilgjengelig for Multi-channel fakturaer)	8
1.4.1	Duplikatsjekk (Gjelder ikke for Sverige)	9
1.5	Kanalisering	9
1.5.1	Mottaker ID'er	10
1.5.2	Kanalisering database	10
1.5.3	Kanalisering beslutningshierarki	11
1.6	Visualisering	11
1.7	Datalagring (bare tilgjengelig for Multi-channel fakturaer)	11
1.8	Medielagring	12
<b>2.</b>	<b>VALGFRIE TILLEGGSFUNKSJONER</b>	<b>12</b>
2.1	Tilgang via internett	12
2.2	Grunnleggende AdVoice-funksjonalitet	12
2.3	Connect Basic grunnleggende funksjonalitet (bare i SE)	13
2.4	Instant Print grunnleggende funksjonalitet (bare i FI)	14
2.5	Rådgivningstjenester	14
2.5.1	Grunnleggende funksjonalitet for Communication Workshop	14
2.5.2	Grunnleggende e-Activation funksjonalitet (bare tilgjengelig ved utsending av fakturaer)	14
<b>3.</b>	<b>PRODUKTER</b>	<b>15</b>
3.1	Produkter	15
<b>4.</b>	<b>KUNDESERVICE</b>	<b>16</b>
<b>5.</b>	<b>ENDRINGER</b>	<b>16</b>
5.1	Endringer (for SE og NO)	16
5.2	Endringer i FI	17
<b>6.</b>	<b>VEDLIKEHOLD</b>	<b>17</b>
6.1	Standard vedlikehold	17
6.2	Nedetid for vedlikehold	17
<b>7.</b>	<b>TEST</b>	<b>18</b>
<b>8.</b>	<b>GENERELT ANSVAR</b>	<b>18</b>
8.1	OpusCapitas ansvar	18
8.2	Kundens ansvar	18
<b>9.</b>	<b>SPESIFIKT ANSVAR</b>	<b>19</b>
9.1	Customized Print og iPost Letter	19
9.2	AdVoice	19
9.3	Connect	20
9.4	Portals	20
9.5	eArchive	20
<b>10.</b>	<b>PRISER OG VILKÅR</b>	<b>20</b>

12/10/2015

## DATA MANAGEMENT

Dette dokumentet beskriver funksjonene til produktelementet Data Management (heretter betegnet som "produktet" eller "tjenesten" avhengig av konteksten).

**Produkt:** Data Management

**Land/marked:** FI, SE, NO

OpusCapita forbeholder seg retten til å endre Produktets funksjoner og denne produktspesifikasjonen. Oppdaterte versjoner er tilgjengelige på [www.opuscapita.com/terms](http://www.opuscapita.com/terms)

### Definisjoner:

**Multi-channel fakturaer:** Fakturaoppdrag som inneholder minst en av de følgende produktelementene; eInvoice B2B og/eller eInvoiceB2C.

**Andre dokumenter:** Oppdrag som ikke inkluderer eInvoice B2B og/eller eInvoice Online Banks.

## 1. STRUKTUR - DATA MANAGEMENT

### 1.1 Grunnleggende funksjonalitet

Produktet har følgende funksjonalitet:

- Datamottak
- Formater
- Transformasjon (konvertering)
- Validering
- Kanalisering
- Visualisering
- Datalagring
- Medielagring

Valgfrie tilleggsfunksjoner

- AdVoice
- Connect
- Instant Print
- OpusCapita Consultancy
- e-Activation

12/10/2015

## 1.2 Datamottak

Kunden kan benytte følgende kommunikasjonsmetoder for overføring til OpusCapita:

- FTP over internett
- SFTP over internett
- HTTP over internett (gjelder ikke ved sending av multi-channel fakturaer)
- HTTPS over internett (gjelder ikke ved sending av multi-channel fakturaer)

OpusCapita spesifiserer hvordan Kunden skal kople seg opp, basert på Kundens foretrukne kommunikasjonsmetode.

Kunden vil få tildelt bruker-ID og passord for overføring av filer til Data Management via en FTP/SFTP-forbindelse.

Kunden er den aktive parten under dataoverføringen. Filer kan linjeoverføres til OpusCapita hele døgnet.

### For Multi-channel fakturaer (gjelder bare for FI og NO)

Fakturadata må sendes som en komprimert fil (.zip) i binært modus. Fakturadata i XML-format må være på root level i den komprimerte filen og mulige PDF vedlegg eller images må være i en separat katalog under root. Filnavnreferanser til hvert fakturavedlegg(-er) eller image må finnes i XML data under hver faktura.

### For andre dokumenter

Binæroverføring benyttes for PDF-filer. PDF-filene overføres til en underkatalog tilknyttet FTP/SFTP-forbindelsens bruker-ID som er opprettet for dette formålet. Slike filer bør alltid komprimeres i en ZIP-fil av hensyn til dataintegriteten under overføringen. Hvis flere files skal overføres samtidig, bør disse filene også komprimeres til en ZIP-fil før overføring.

Land	Service	Kommentar
FI	<b><u>Nettverksprotokoll:</u></b> <b>FTP/TCP-IP</b> IP-adresse: 82.199.225.10 IP-adresse for multi-channel fakturaer: 82.199.250.8	Forbindelsen er alltid åpen med en egen kommunikasjonskontrakt. Kunden vil bli tildelt en egen bruker-ID for FTP.
FI	<b><u>Nettverk, kryptert forbindelse:</u></b> <b>SFTP (SSH2)</b> IP-adresse: 82.199.225.43 IP-adresse for multi-channel fakturaer: 192.89.233.77	Alltid åpen med en egen kommunikasjonskontrakt.

12/10/2015

<b>FI</b>	<b>VPN (FTP-protokoll)</b> IP-adresse: 82.199.225.10 IP-adresse for multi-channel fakturaer: 82.199.252.10	Alltid åpen med en egen kommunikasjonskontrakt.
<b>SE</b>		Spesifisert under implementeringen
<b>NO</b>	For multi-channel fakturaer gjelder samme informasjon som for FI i denne tabellen	Spesifisert under implementeringen

### 1.2.1 Datafiler for brevmottakere i to eller flere land

Kunden må legge til en landkode som en egen tagg i dokumentfilen (se bruksanvisning – User Instructions).

### 1.2.2 Standard for filnavn

Filnavn inne i en komprimert fil har liten betydning sett fra et multi-channel faktura perspektiv, men filnavnet på den komprimerte filen er meget viktig; det kan ikke være det samme under og etter filoverføring, men må gis et nytt navn, prefiks D, av avsender etter vellykket overføring.

#### Eksempler:

<b>D.20131102134559.xml</b>
/ 213945.xml
/ 213946.xml
/ 213947.xml
/ 213948.xml
/ Attachments / info_213945.pdf
/ Attachments / info_213948.pdf

12/10/2015

**For andre dokumenter**

Land	Regel	Eksempel
FI	Maksimum lengde på filnavnet er 80 tegn. Tegn som kan benyttes: a-z, A-Z og -_.	
SE*	Maksimum lengde på filnavnet er 80 tegn. Tegn som kan benyttes: a-z, A-Z og -_.  I de tre første posisjonene brukes bokstaver som indikerer navnet på avsender. Fjerde posisjon viser applikasjon Posisjonene 5-6 indikerer filtype Løpenummeret bør være mellom 00-99.	a. VOL for Volvo. b. VOLAIN for produksjonsfiler og VOLATN for testfiler. c. VOLAIN34.
NO	Maksimum lengde på filnavnet er 80 tegn. Tegn som kan benyttes: a-z, A-Z og -_.	

\*Filer som sendes til OpusCapita SE må være i samsvar med OpusCapitas navnestandard og instruksjer.

**1.2.3 Standardformater og spesialformater**

Formatene nedenfor betraktes som **standard** dersom de også inkluderer påkrevd informasjon for vedkommende produktelement. Gå til nettsiden for formatet, jfr tabell under, for en mer detaljert beskrivelse.

Dersom formatet ikke står oppført i tabellen nedenfor, obligatoriske felt mangler eller andre felt legges til, betraktes formatet som et **spesialformat**. Spesialformat krever et eget designprosjekt i forkant av implementeringen hvor omfang, innhold og pris på implementeringen defineres og avtales.

Land	Format	Leveranse -produkt	Kommentar
FI	Finvoice XML 1.3, 2.0	Alle	<a href="http://www.finvoice.info">http://www.finvoice.info</a> Bare tilgjengelig for faktura sending
FI	Teapps XML 2.6 / 2.7	Alle	
NO	E2B, 3.4 / Basisprofil	Alle	<a href="http://www.e2b.no/index.php?cat=196675">http://www.e2b.no/index.php?cat=196675</a> Bare tilgjengelig for faktura sending.
NO	EHF (elektronisk handelsformat)	Alle	<a href="http://www.anskaffelser.no/e-handel/artikler/elektronisk-handelsformat-ehf">http://www.anskaffelser.no/e-handel/artikler/elektronisk-handelsformat-ehf</a> Bare tilgjengelig for faktura sending
SE	Svefaktura SFTI Basic Invoice v. 1.0	Alle	<a href="http://www.sfti.se/sftistartsida/specifikationer/svefaktura">http://www.sfti.se/sftistartsida/specifikationer/svefaktura</a> Bare tilgjengelig for faktura sending

12/10/2015

Alle	PDF + metadata	iPost, iPrint	Visualisert PDF-dokument med definert metadatafil. Se 1.2.4 Metadata for PDF Ikke tilgjengelig for Multi-channel fakturaer.
Alle	EPL	iPost	OpusCapitas EPL-format. Se eget dokument. Ikke tilgjengelig for Multi-channel fakturaer.

### 1.2.4 Metadata for PDF (Ikke tilgjengelig for Multi-channel fakturaer)

En rekke metadata (data om data) må inkluderes i hver PDF i et nøyaktig x/y-koordinatsystem oppe i venstre hjørne på A4-arket. Metadata fra PDF-filene vises ikke på utskriften.

Land	Metadata	Kommentar
FI	Egen XML-fil	En egen XML-fil med metadata. Se bruksanvisning
SE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundennummer</li> <li>• Fakturanummer eller dokument-ID</li> <li>• Postnummer, format: NNNNN</li> <li>• Adresse</li> <li>• Leveranseland</li> </ul>	Metadata skrives med skrifttypen Arial, størrelse 8. Start metadata i x-posisjon: 10 mm og y-posisjon: 2 mm. Bruk vertikal strek til å skille data. Se eksempel: D4000I615476I11238IOpusCapitavägen 12ISWEDEN
NO	TBD	Spesifisert under implementeringen

### 1.2.5 Filstørrelse

Maksimum filstørrelse er 20 000 dokumenter per batch. Hvis det er behov for flere dokumenter, må dette dokumenteres og avtales i vedlegget Konfigurasjonsoversikt.

Maksimal filstørrelse ved sending av Multi-channel fakturaer, er satt til 10 000 dokumenter per batch, vedlegg er begrenset til 300kB.

Maksimumsstørrelse per dokument: 10 000 (antall rader)

## 1.3 Transformasjon

Kunden overfører data i spesifisert format. OpusCapita er ansvarlig for transformasjon til akseptert format for mottaker eller mottakers tjenesteleverandør.

OpusCapita utfører de påkrevde transformasjoner for mottakerne eller tilknyttede tjenesteleverandører. Eventuelle mottakerspesifikke tilpassinger og transformasjoner inngår ikke i Tjenesten. Mottakers tjenesteleverandør håndterer tilkopling og tilpasning til mottakers system på mottakers bekostning.

12/10/2015

#### 1.4 Validering (Bare tilgjengelig for Multi-channel fakturaer)

Validering og valideringsrapporter for spesialformater og/eller andre dokumenttyper enn fakturaer kan defineres og avtales som en del av designprosjektet.

Strukturerte data for fakturaer er validert for de vanlige aksepterte formatene. De mottatte filene skal teknisk være i samsvar med meldingsstandard.

I tabellen nedenfor er de obligatoriske verdiene for hvert land listet opp. Fakturaer blir avvist i valideringsfasen dersom noen av de obligatoriske verdiene mangler.

Tabellen er gjelder bare for FI og NO.

Verdi	FI	NO
Fakturanummer	X	X
Faktura type	X	X
Faktura forfallsdato	X	X
Fakturadato	X	X
Forfalte renter	X	
Betalingsbetingelser	X	
Fakturaspråk kode	X	X
Valuta kode	X	X
Betalings identifikator	X	
Utsteders navn	X	X
Utsteders adresse	X	X
Utsteders by	X	X
Utsteders postnummer	X	X
Utsteders landkode	X	X
Utsteders organisasjonsnummer	X	X
Utsteders organisasjons ID	X	X
Utsteders bankkonto	X	X
Utsteders bic	X	X
Mottakers navn	X	X
Mottakers adresse	X	X
Mottakers by	X	X
Mottakers postnummer	X	X
Mottakers landkode	X	X
Mottakers organisasjonsnummer (B2B)	X	X
Mottakers organisasjons ID (B2B)	X	X
Artikkel navn (Line article name)	X	X
Pris uten skatter (Line price without taxes)	X	X
Antall (Line quantity)	X	X
Antallsenhet (Line quantity unit)	X	X



12/10/2015

MVA rate (Line VAT rate)	X	X
MVA grunnlag pr MVA rate (VAT base per each VAT rate)	X	X
MVA rate(r) (VAT rate(s))	X	X
MVA totalt pr MVA rate (VAT total per each VAT rate)	X	X
Fakturert totalsum uten skatter og avgifter	X	X
Totalsum til betaling	X	X
Total MVA	X	X
Mottakers identifikator brukt i B2B eInvoicing/ Routing informasjon	X	X
Distribusjon bank (Distribution bank)	X	X
Referanse til et originalt filnavn for vedlegg	X	X

Dersom valideringen påviser feil vil Kunden bli gjort oppmerksom på dette ved hjelp av en standard valideringsrapport (bekreftelse), slik at feilen kan rettes og dokumentene/batchen sendes på nytt. Utseende på standard valideringsrapport kan variere fra land til land, og vil bli definert i Configuration Overview.

#### 1.4.1 Duplikatsjekk (Gjelder ikke for Sverige)

En faktura med identisk kombinasjon av fakturanummer og fakturadato, som allerede er mottatt hos OpusCapita, vil bli avvist.

### 1.5 Kanalisering

Dersom Kunden har en kanaliseringsdatabase som skal benyttes, må Kunden legge kanaliseringsinformasjon og adresser inn i dokumentfilen. Ved bruk av OpusCapita sin database benyttes mottakers ID til å identifisere mottakers leveransepreferanser. Leveransens sluttadresser er lagret i OpusCapita sin adressedatabase og knyttet til hver mottaker-ID. Mottaker-ID er et obligatorisk felt i datafilen.

Dokumentets bestemmelsessted kan være ett av OpusCapita sine øvrige produkter/produktelementer innenfor OpusCapita sitt domene eller en gateway til en annen tilknyttet tjenesteleverandør. Dersom en tilknyttet tjenesteleverandør benyttes, er OpusCapita ansvarlig for at alle dokumenter leveres til korrekt tjenesteleverandør.

Dersom det ikke er registrert noen elektronisk sluttadresse i OpusCapita sin adressedatabase, vil dokumentet bli sendt til Netposti (kun Finland) eller printet som et iPost-brev.

OpusCapita adressedatabase benyttes for administrasjon av elektroniske adresser. I tillegg til denne funksjonaliteten kan Kunden legge til og modifisere adresser tilpasset sine e-fakturabehov.

12/10/2015

### 1.5.1 Mottaker ID'er

Land	ID'er	Kommentarer
FI	B2B: OVT Netposti: Personnummer, mottakers postadresse	Avtale, kundenummer, bank referanse etc Alternativ er kundens postadresse
SE	B2B: Global Location Number (GLN) og Corporate Identity Number B2C: Bare personnummer	(Personnummer)
NO	B2C: Kundenummer B2B: Corporate Identity Number	

For internasjonale mottakere brukes diverse andre ID'er, som VAT, DUNS og GLN

### 1.5.2 Kanalisering database

Databasen for kanalisering synkroniseres og oppdateres av:

Land	Oppdaterer
FI	Offentlig B2B eInvoice adresseregister administrert av TIEKE B2C innmeldingsprosess i nettbanker
SE	B2C innmeldingsprosess i nettbanker via web-sider levert av OpusCapita Endringer gjort av OpusCapita kunder som er mottakere av eInvoice B2B.
NO	Offentlig B2B eInvoice adresseregister administrert av Difi

OpusCapita Customer Support gjør de manuelle oppføringene.

12/10/2015

### 1.5.3 Kanalisering beslutningshierarki

Kanalisering gjennomføres etter følgende beslutningshierarki:

- Aktiv kanaliseringsbeslutning registrert i kanaliseringsdatabase mellom B2C og B2B baseres på organisasjonsnummer (organization ID). Dersom denne finnes i data vil mottakerne bli tolket som B2B kunder.
- Netposti-preferanser (kun Finland) fastsatt av mottaker eller avsender.
- Papirbrev til mottaker

### 1.6 Visualisering

Kunden bestemmer layout for dokumentene både for print og elektronisk levering. Alle slike layout må imidlertid utarbeides i samsvar med retningslinjene i siste oppdaterte versjon av vedlegget Bruksanvisning (User Instructions) på [www.opuscapita.com/terms](http://www.opuscapita.com/terms)

OpusCapita utarbeider brevlayout basert på Kundens data ved hjelp av en mal som definerer posisjonering av, og regler for visuelle elementer og dataelementer.

Malene kan også inkludere grafiske elementer (f.eks. logo, bilder, strekkoder) som er lagret hos OpusCapita eller oversendt av Kunden.

Noen kombinasjoner av markeder, formater og produkter/produktelementer kan tilby eller kreve standardlayout og regler. Disse er oppført nedenfor:

Land/produkt	Visualisering
ALLE, iPost Letter	Faste maler for layout er tilgjengelige
ALLE, eArchive	PDF-presentasjon av dokumentet
FI, eInvoice B2C	OpusCapita skaper fakturaen basert på fakturadataene slik: <ul style="list-style-type: none"><li>• Kunden leverer data for faktura layout i henhold til OpusCapita sin mal</li><li>• Faktura layout er på ett nasjonalt språk og standardisert</li></ul> Kunden leverer en selskapslogo
SE, eInvoice B2C	Ferdig layoutmal for fakturaer er tilgjengelig.
NO, eInvoice B2C	Ferdig layoutmal for fakturaer er tilgjengelig.

### 1.7 Datalagring (bare tilgjengelig for Multi-channel fakturaer)

OpusCapita lagrer alle fakturadata, inkludert image og mulige vedlegg av interne behandlings-, leveranse- og sikkerhetshensyn. Kunder tilbys webtilgang til disse dokumentene, les mer om dette i User Instructions / brukerveiledning på [www.opuscapita.com/terms](http://www.opuscapita.com/terms)

12/10/2015

## 1.8 Medielagring

OpusCapita lagrer layoutmaler, bilder, logoer, skriftter osv. av leveranse- og sikkerhetshensyn.

## 2. VALGFRIE TILLEGGSFUNKSJONER

OpusCapita Data Management tilbyr følgende valgfrie funksjoner:

- AdVoice,
- Connect,
- Instant Print,
- Konsulenttenester og
- e-Activation

### 2.1 Tilgang via internett

Kunden anvender AdVoice og Connect via et web-grensesnitt. Kunden er ansvarlig for og bekoster selv den programvare og de oppkoblingene som er nødvendige for å komme ut på internett.

### 2.2 Grunnleggende AdVoice-funksjonalitet

AdVoice er et nettbasert GUI-grensesnitt som Kunden kan benytte for grafisk tilpasning av utgående dokumenter, som genereres og distribueres av OpusCapita på vegne av Kunden.

AdVoice-funksjonen kan benyttes ved både fysisk og elektronisk distribusjon av dokumenter.

Komponentene som er inkludert i AdVoice-funksjonen er:

- Webtilgang for autoriserte brukere
- Mulighet for tilknytning til Kundens arbeidsprosess/maler
- Mulighet for redigering av innholdet via webbasert GUI. Innholdet blir inndelt i tekst- og bildeområder
- Mulighet for korrekturlesing og redigering av innholdet før utsendelse
- Mulighet for aktivering og videresending av redigert innhold for distribusjon

Følgende skrifttyper er tilgjengelige i AdVoice:

- Arial
- Courier
- Times New Roman

Tekster med andre skrifttyper håndteres i AdVoice som bilder.

12/10/2015

## **2.3 Connect grunnleggende funksjonalitet**

Connect er et web-basert GUI, som gir kunden muligheten til å laste opp material som skal brukes som banner eller bilag i en allerede eksisterende produksjonsflyt, som OpusCapita genererer og distribuerer på vegne av kunden.

Kunden er selv ansvarlig for innholdet og kvaliteten på det opplastede materialet. Når materialet er lastet opp og overført til produksjon, vil materialet bli brukt i den neste planlagte produksjonen.

### **Følgende komponenter er inkludert i Connect Basic:**

- Web-tilgang for autoriserte brukere
- Opplastingsfunksjonalitet for PDF-vedlegg med forhåndsvisning er inkludert
- Vedleggene vil bli lagret i Connect, og kan administreres av brukeren
- Setter gyldighetstid for alle Connections.(fra tidspunkt til tidspunkt at et vedlegg skal bli koblet til en produksjonsflyt)
- Konverteringsfunksjonalitet (behøves for visse typer implementeringer). Dersom dette er aktuelt, må Kunden lese korrektur og godkjenne materialet før det sendes til produksjon. Eksempelvis sjekke fonter, bilder og side brytninger nøye.
- Master logg med registrering av hvem som har gjort hva og når i tjenesten.
- Alle mottagere av en utsendelse (flyt) vil motta samme vedlegg

### **I Connect Basic Plus kommer følgende funksjonalitet i tillegg.**

Alt som er inkludert i Connect Basic versjonen og:

- Opplasting av målgruppelister i txt format
- Målgruppelistene vil bli lagret i Connect, og kan administreres av brukeren
- Brukeren lager koblinger mellom ulike målgrupper og vedlegg, som innebærer at kommunikasjonen kan segmenteres mellom ulike målgrupper.

### **I Connect Premium kommer følgende funksjonalitet i tillegg.**

Alt som er inkludert i Connect Basic Plus versjonen og:

- Opplastingsfunksjonalitet for PDF banners
- Mulighet til å legge banners i DCA (dynamic content area) på hoveddokumentet. Brukaren lager koblinger mellom banners og target lists, som innebærer at kommunikasjonen kan segmenteres mellom ulike målgrupper også på hoveddokumentet.
- Banners vil bli lagret i Connect, og kan administreres av brukeren
- Brukaren setter gyldighetstid, til-fra, for banner-connections og for vedlegg-connections

12/10/2015

## **2.4 Instant Print grunnleggende funksjonalitet (bare i FI)**

Instant Print er en tilleggstjeneste som gjør det mulig for Kunden å sende dokumentdata som, i løpet av noen minutter, blir visualisert og sendt til tilbake til klienten for lokal print. Instant Print gir Kunden tilgang til grensesnittet som brukes for å sende dokumentdata og motta genererte dokumenter i PDF-format.

## **2.5 Rådgivningstjenester**

OpusCapita tilbyr rådgivning i forbindelse med spesifikke oppdrag. I tillegg tilbys to forhåndsdefinerte rådgivningstjenester som er beskrevet under.

### **2.5.1 Grunnleggende funksjonalitet for Communication Workshop**

Communication Workshop er en rådgivningstjeneste som OpusCapita tilbyr sine kunder for å bidra til optimalisering av deres kundekommunikasjon. Formålet med Communication Workshop er å identifisere hvordan man kan øke salget, styrke kundelojaliteten gjennom mer effektiv kommunikasjon og/eller redusere kostnadene knyttet til kommunikasjonsprosessen.

Denne tjenesten består av følgende aktiviteter:

- Datainnsamling (data som skal benyttes i workshopen)
- Workshop tilrettelagt av OpusCapita (4 timer)
  - Kostnad
  - Salg og lojalitet
  - Kommunikasjonsprosess og plattform
  - Resultat
- Et sammendrag fra workshopen med forslag om hvordan definerte mål skal nås.

### **2.5.2 Grunnleggende e-Activation funksjonalitet (bare tilgjengelig ved utsending av fakturaer)**

e-Activation er en konsulenttjeneste som tilbys av OpusCapita for å hjelpe kundene å øke sine e-faktura volum. Tjenesten er oppdelt i følgende aktiviteter:

Markedsføring av e-faktura i form av flere kampanjer avtalt mellom representanter fra OpusCapita og kunden over en periode på ett (1) år, som inkluderer men ikke er begrenset til:

- Markedskampanjer, papirbasert.
- Markedsføring av e-faktura ved bruk av kundens helpdesk og eksterne call center.
- Informasjon på kundens hjemmesider og andre sosiale mediekkanaler, med fokus på fordelene med e-faktura.
- En assistert flytting av papirfaktura mottakere (flere instruksjoner for Finland finnes på [www.opuscapita.com/terms](http://www.opuscapita.com/terms) )
- .Annen tilgjengelig marketing og e-faktura markedsføring slik som å legge gebyr på papirfakturaer og tilby bare e-faktura kanalisering til nye kunder.

12/10/2015

Markedsføringsmateriell og maler tilbys av OpusCapita, under forutsetning av at alle tilleggs kostnader, inkludert arbeid utført av eksterne leverandører, dekkes av Kunden.

### 3. PRODUKTER

#### 3.1 Produkter

Produkter som tilbys kan variere mellom de forskjellige land. Støttede produkter ved implementering av Data Management:

Produkt	FI	SE	NO
Data Management	Obligatorisk	Obligatorisk	Obligatorisk
<b>Tillval till Data Management</b>			
AdVoice	X	X	X
Connect	X	X	X
Instant Print	X		
e-Activation	X	X	X
Konsulttjänster	X	X	X
<b>Produkter</b>	<b>FI</b>	<b>SE</b>	<b>NO</b>
B2B eInvoice	X	X	X
B2C online banks	X	X	X
Documents by e-mail		X	X

12/10/2015

## 4. KUNDESERVICE

OpusCapita sin kundeservice er tilgjengelig på lokale språk samt engelsk. OpusCapita sin kundeservice dekker tekniske problemer og problemrapportering. Informasjon om hvordan man kontakter OpusCapita sin kundeservice, åpningstider, tjenestenivå og instruksjoner er tilgjengelig her:

Land	Adresse
FI	<a href="http://www.opuscapita.fi/yhteystiedot/">http://www.opuscapita.fi/yhteystiedot/</a>
SE	<a href="http://www.opuscapita.se/kontakta-oss/">http://www.opuscapita.se/kontakta-oss/</a>
NO	<a href="http://www.opuscapita.no/kontakter/">http://www.opuscapita.no/kontakter/</a>

## 5. ENDRINGER

Etter at implementering av Tjenesten er ferdig, må forespørsler om eventuelle endringer alltid sendes inn som egen sak. Slike endringer kan eksempelvis gjelde dataformat, regler for håndtering av data, layout eller grafiske elementer som logoer. Endringer må bestilles hos OpusCapita god tid i forveien; dvs. minimum fem (5) virkedager, avhengig av hvor omfattende endringene er, slik at OpusCapita får nok tid til å iverksette og teste produktendringene i sitt system.

Endringer og/eller tillegg i produktet etter implementering av produktet har startet, vil bli betraktet som en ny utvikling og ikke inngå som en del av produktimplementeringen.

### 5.1 Endringer (for SE og NO)

All bestilling av endringer skal skje via OpusCapita sin Service Portal, hvor kunder kan registrere og følge med på sine bestillinger, endringer og krav. Kunden er ansvarlig for å sikre at korrekt kontaktinformasjon er tilgjengelig i portalen.

Ved inngåelse av avtalen må Kunden utnevne en superbruker som skal være ansvarlig for Kundens brukere av portalen.

Tilbakemelding vil bli gitt på alle henvendelser innen fem (5) virkedager.

OpusCapita sin Service Portal: <http://support.itella.com/scandinavia>

Bestilling av endringer som ligger utenfor OpusCapita sitt ansvarsområde, f.eks. dokumentlayout, må gjøres av Kundens kontaktperson. Bestilling av endringer innenfor OpusCapita sitt ansvarsområde vil håndteres etter initiativ fra driftsstøtten for Produktet.



12/10/2015

## 5.2 Endringer i FI

I Finland kan Kundene bestille endringer via Kundeservice ved å sende en e-post til [information.fi@itella.com](mailto:information.fi@itella.com).

## 6. VEDLIKEHOLD

### 6.1 Standard vedlikehold

#### Maskinvare

Overvåking av harddisk-kapasitet, generell maskinvarefunksjon og systembelastning.

#### Programvare

Programfunksjonalitet overvåkes for låste prosesser, driftsfeil osv.

#### Datatrafikk

Overvåkning av OpusCapitas forbindelser slik at forstyrrelser i servernettverket kan rettes opp før disse får innvirkning på datatrafikken.

#### Sikkerhet

All data og logginformasjon blir arkivert på en sikker måte. Data sikkerhetskopieres både på en speilet harddisk og til bånd. Selv om en harddisk skulle svikte, vil ikke data forsvinne eller funksjoner endres. Harddisken vil bli skiftet uten avbrudd i tjenesten. Driftsstøtte har egen programvare som overvåker at utskiftning skjer uten tap av data.

### 6.2 Nedetid for vedlikehold

Følgende nedetid er planlagt for vedlikehold av tjenesten:

1. Standard vedlikeholdsvindu: Hver søndag fra kl. 6.00 til kl. 15.00 (EET).
2. Vedlikehold av datakommunikasjon. Operatørene har behov for et totimers avbrudd per måned for service på dataforbindelser. Datanettverkene vedlikeholdes av en tredjepart som er uavhengig av OpusCapita.
3. Planlagt nedetid < 2 timer. OpusCapita forbeholder seg retten til å ta produktet ut av drift i maksimum 2 timer utenom ovenstående vedlikeholdsvindu etter utsendelse av forhåndsvarsel minst 48 timer før slike driftsavbrudd.
4. Planlagt nedetid 2-4 timer. OpusCapita vil sende ut varsel minst en uke på forskudd og dette vil bli benyttet maksimum fire (4) ganger årlig. Nøyaktig tidspunkt vil bli avtalt med Kunden.
5. Planlagt nedetid > 4 timer. OpusCapita vil sende ut varsel minst tre (3) uker på forskudd og dette vil bli benyttet maksimum fire (4) ganger årlig.

Slik nedetid for vedlikehold som er planlagt og/eller forhåndsvarslet vil ikke inngå i beregningen av tjenestens tilgjengelighet.

Slik service vil som regel bli utført på tidspunkt med redusert bruk av produktet, dvs. i helger og ferier.

12/10/2015

## 7. TEST

Kunden er ansvarlig for levering av testdata og nødvendige ressurser til rett tid og i avtalt format. Formålet med testing i implementeringsfasen og etter endringer, er å sikre at dataforbindelser, datafiler og layout fungerer som planlagt. Dersom layout endres, krever dette at nye tester gjennomføres og Kunden må godkjenne resultatet av disse testene før endringene kan overføres til produksjonsmiljøet. For mer informasjon, se bruksanvisningene (User Instructions) på [www.opuscapita.com/terms](http://www.opuscapita.com/terms)

## 8. GENERELT ANSVAR

Partenes generelle ansvar og forpliktelser knyttet til produksjon eller bruk av Data Management og tilhørende produkter, i tillegg til det ansvar som er beskrevet under OpusCapita Alminnelige vilkår og andre dokumenter (f.eks. Konfigurasjonsoversikten), er beskrevet under.

### 8.1 OpusCapitas ansvar

OpusCapita:

- er ansvarlig for datatilkoplinger i OpusCapitas ende og tilhørende elementer som forvaltes av OpusCapita
- skal varsle Kunden umiddelbart dersom produktene ikke kan produseres
- er ansvarlig for at betydning og semantikk ikke endres for de data som utveksles via produktene

### 8.2 Kundens ansvar

Kunden:

- er ansvarlig for å følge alle skriftlige spesifikasjoner, bruksanvisninger, veiledninger og annen informasjon fra OpusCapita enten disse utgjør en del av avtaledokumentene eller ikke
- er ansvarlig for datatilkoplinger i Kundens ende og tilhørende elementer som forvaltes av Kunden
- skal umiddelbart varsle OpusCapita om all misbruk av produktene samt alle endringer i kontaktinformasjon
- er ansvarlig for juridiske, kontraktmessige, kommersielle og bransjerelaterte prosedyrer relatert til innhold og konsekvens knyttet til data som utveksles via produktene, inklusiv å sikre at ingen informasjon gitt personvernbeskyttelse er synlig i konvoluttvindu
- er ansvarlig for presentasjon av utgående materiale, print eller e-presentasjon eller eventuell forsinkelse for Kundens materiale dersom inngående materiale (datafiler og maler) ikke er i samsvar med spesifikasjonene og instruksene som er gjort tilgjengelige for Kunden (Spesifikasjon produktelement, Konfigurasjonsoversikt, Bruksanvisninger og andre dokumenter fra OpusCapita)

12/10/2015

- skal etablere og opprettholde datakommunikasjon med OpusCapita med de forhold som er nærmere beskrevet i Produktspesifikasjoner og/eller Bruksanvisninger. Med mindre annet er avtalt er Kunden ansvarlig for å etablere en kommunikasjonsforbindelse mellom kunde og OpusCapita frem til OpusCapita server/kommunikasjonsport

## 9. SPESIFIKT ANSVAR

Kundens spesifikke ansvar og forpliktelser knyttet til produksjon eller bruk av de valgte produkter/produktelementer er beskrevet under.

### 9.1 Customized Print og iPost Letter

Kunden skal informere om volum av hensyn til blant annet OpusCapita sin produksjonsplanlegging. Endringer i volum vil også kunne innvirke på prisene i avtaleperioden.

Kunden skal oversende OpusCapita en produksjonsplan per oppdrag som vist i tabellen nedenfor:

	<b>Siste innsendelsesdato</b>	<b>Gyldighetsperiode</b>
<b>Årlig produksjonsplan</b>	1. desember	Etterfølgende kalenderår og frem til utgangen av året hvis ingen tidligere produksjonsplan
<b>Oppdatert produksjonsplan eller plan for nytt oppdrag</b>	Senest ti (10) virkedager før produksjonsstart	Frem til utgangen av året eller til ny produksjonsplan er innsendt

Produksjonsplanen for hvert oppdrag skal minimum angi produksjonsdato samt antall brev og sider.

Produksjonsplanen skal utarbeides i henhold til Produktspesifikasjonen for relevant produktelement, Konfigurasjonsoversikten samt eventuelle andre instruksjoner fra OpusCapita. Ved produksjonsendringer må Kunden oversende en oppdatert produksjonsplan til OpusCapita. Dersom produksjonsplaner er mangelfulle, ikke oversendes eller ikke oppdateres, kan dette medføre at OpusCapita ikke vil kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen, for eksempel ved at det blir umulig å produsere eller levere materiale til rett tid eller oppfylle avtalen på annet vis.

Mal for produksjonsplaner er tilgjengelig på [www.opuscapita.com/terms](http://www.opuscapita.com/terms)

### 9.2 AdVoice

Kunden er ansvarlig for materiale oversendt OpusCapita eller lastet opp via det grafiske brukergrensesnittet (GUI) samt for vedlikehold av dette materialet. Slikt materiale kan utgjøre datafiler, tekster, bilder og definisjon av målgrupper osv. Kunden er også ansvarlig for aktivering av materiale og kampanjer via webbasert GUI samt det materiale som er aktivert.

12/10/2015

### 9.3 Connect

Kunden er ansvarlig for allt materialet som er lastet opp til Connect samt for vedlikehold av dette. Kunden er også ansvarlig for å aktivere materialet for kampanjer/connections via web GUI. Konvertert material skal korrekturleses og godkjennes av Kunden. OpusCapita tar ikke noe ansvar for noen feil som eventuelt måtte oppstå i konverteringsprosessen.

Dersom materialet på grunn av en eller annen feil ikke blir linket til produksjonen, vil hoveddokumentet bli sendt uansett.

For material som er lastes opp til Connect gjelder også de normale print-relaterte frister for filoverføring (iPost letter og/eller Customized print, se produktspesifikasjoner tilgjengelig på [www.opuscapita.com/terms](http://www.opuscapita.com/terms)).

### 9.4 Portals

Kunden må registrere seg hos aktuell portal for å aktivere produktet.

### 9.5 eArchive

Kunden er ansvarlig for å oppfylle betingelsene nedenfor for bruk av eArchive.

Krav	Kommentar
Nettlesere	SE - støtte kun for Internet Explorer
Acrobat Reader	Versjon 7 eller senere
Kryptert trafikk aktivert	
JavaScript aktivert	
"Session cookies" aktivert	

## 10. PRISER OG VILKÅR

Priser og fakturavilkår for Data Management og de andre produktelementene er angitt i et eget avtaletillegg.