

12/10/2015

PRODUKTSPECIFIKATION

DATA MANAGEMENT

FI, SE, NO

12/10/2015

INNEHÅLL

1.	STRUKTUR – DATA MANAGEMENT	3
1.1	Grundläggande funktionalitet	3
1.2	Filmottagning	4
1.2.1	Dokumentfiler med mottagare i mer än ett land	5
1.2.2	Filnamnsstandard	5
1.2.3	Allmänt och specifikt filformat	6
1.2.4	Metadata för PDF (Ej tillämpligt för Multi-channel faktura)	6
1.2.5	Filstorlek	7
1.3	Konvertering	7
1.4	Validering	7
1.4.1	Duplikat check (Gäller inte för SE)	9
1.5	Dokumentstyrning, kanalval	9
1.5.1	Mottagar ID	9
1.5.2	Channeling databas	10
1.5.3	Hierarki för dokumentstyrning	10
1.6	Visualisering	10
1.7	Datalagring (endast tillgängligt för Multi-kanal faktura)	11
1.8	Medialagring	11
2.	TILLVAL:	11
2.1	Access via Internet	11
2.2	AdVoice grundläggande funktionalitet	12
2.3	Connect Basic grundläggande funktionalitet (Endast SE)	12
2.4	Instant Print grundläggande funktionalitet (Endast FI)	13
2.5	Konsulttjänster	13
2.5.1	Communication Workshop om grundläggande funktionalitet	13
2.5.2	Grundläggande funktionalitet e-Activation (Endast tillämpligt för fakturautskick)	14
3.	PRODUKTER	14
3.1	Produkter	14
4.	KUNDTJÄNST	15
5.	ÄNDRINGSHANtering (CHANGE MANAGEMENT)	16
5.1	Ändringshantering (change management) (gäller SE och NO)	16
5.2	Ändringshantering (change management) som gäller FI	16
6.	UNDERHÅLL	16
6.1	Standardunderhåll	16
6.2	Avbrott för underhåll	17
7.	TEST	17
8.	ALLMÄNNA ANSVARSOMRÅDEN	18
8.1	OpusCapitas ansvar	18
8.2	Kundens ansvar	18
9.	SPECIFIKA ANSVARSOMRÅDEN	18
9.1	Customized Print och iPost Letter	19
9.2	AdVoice	19
9.3	Connect	19
9.4	Portals	20
9.5	eArchive	20
10.	PRISSÄTTNING OCH PRISER	20

12/10/2015

DATA MANAGEMENT

Dokumentet beskriver funktioner hos Produkten Data Management (nedan kallad "Produkten" eller "Tjänsten", beroende på sammanhanget).

Produkt: Data Management

Land/marknad: FI, SE, NO

OpusCapita förbehåller sig rätten att förändra Produktens egenskaper och denna Produktspecifikation. De senaste versionerna publiceras på www.opuscapita.com/terms

Definitioner:

Multi-channel faktura: Fakturauppdrag som inkluderar minst en av följande Produkter; eInvoice B2B och/eller eInvoice B2C.

Andra Dokument: Uppdrag som inte inkluderar Produkterna eInvoice B2B och/eller eInvoice B2C.

1. STRUKTUR – DATA MANAGEMENT

1.1 Grundläggande funktionalitet

Följande funktioner ingår i Produkten och beskrivs nedan:

- Filmottagning
- Filformat
- Konvertering
- Validering
- Kanalval - dokumentstyrning
- Visualisering
- Datalagring
- Medialagring

Tillval:

- AdVoice
- Connect
- Instant Print
- Konsulttjänster
- e-Activation

12/10/2015

1.2 Filmottagning

Kunden kan välja att koppla upp sig mot OpusCapita via någon av följande kommunikationsmetoder:

- FTP över internet
- SFTP över internet
- HTTP över internet (gäller inte för multi-channel faktura uppdrag)
- HTTPS över internet (gäller inte för multi-channel faktura uppdrag)

Baserat på Kundens val av kommunikationsmetod förser OpusCapita Kunden med uppgifter som möjliggör för Kunden att skapa en uppkoppling.

Kunden får ett användarnamn och ett lösenord för att kunna etablera en FTP/SFTP-uppkoppling och överföra filer från Kunden till Data Management.

Kunden är den aktiva parten vid denna dataöverföring. Filer kan skickas till OpusCapita via en fast lina (24 timmar om dygnet).

För Multi-channel fakturor (Gäller för FI och NO)

Faktura data måste skickas som en komprimerad (.zip) fil i binärt format. Fakturadata i XML format måste vara på root level i den komprimerade filen och ev. PDF bilagor eller bilder måste vara i en separat folder under root. Filnamn med referens till varje fakturas bilaga (or) eller bilder ska finnas i XML datat under varje faktura.

För Andra Dokument

För PDF-filer är filöverföringen en binär transaktion. PDF-filerna överförs till en underkatalog som skapats i detta syfte under FTP-/SFTP-användarnamnet. Filerna ska alltid komprimeras till en zip-fil för att säkerställa att alla data hålls intakt under överföringen. Om dataöverföringen omfattar multipla filer bör även dessa filer komprimeras till en (1) zip-fil före överföringen.

Land	Tjänst	Kommentarer
FI	<u>Nätverksprotokoll:</u> FTP/TCP-IP IP-adress: 82.199.225.10 <i>IP address för multi-kanal fakturor:</i> 82.199.250.8	Uppkopplingen öppnas alltid med ett separat kommunikationskontrakt Kunden får ett eget FTP-användarnamn.
FI	<u>Nätverk, krypterad uppkoppling:</u> SFTP (SSH2) IP-adress: 82.199.225.43 <i>IP address för multi-kanal fakturor:</i> 192.89.233.77	Öppnas alltid med ett separat kommunikationskontrakt.
FI	VPN (FTP-protokoll) IP-adress: 82.199.225.10 <i>IP address för multi-kanal fakturor:</i>	Öppnas alltid med ett separat kommunikationskontrakt.

12/10/2015

	82.199.252.10	
SE		Specificeras vid implementeringen.
NO	För multi-kanal fakturor gäller samma information som för FI, beskrivet ovan i denna tabell.	Specificeras vid implementeringen.

1.2.1 Dokumentfiler med mottagare i mer än ett land

Kunden ska lägga till en landskod som en separat tagg i dokumentfilen (se Användarinstruktionerna (User Instructions)).

1.2.2 Filnamnsstandard

Filnamn i en komprimerad fil är obetydligt utifrån ett multi-kanal faktura perspektiv, men filnamnet på den komprimerade filen är mycket viktigt; det kan inte vara samma under och efter filöverföringen utan måste namnändras av avsändaren efter genomförd överföring med ett D prefix.

Exempel:

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

För andra dokument

Land	Regel	Exempel
FI	Filnamnet får inte vara längre än 80 tecken. Tillåtna tecken: a-z, A-Z och -_.	
SE*	Filnamnet får inte vara längre än 80 tecken. Tillåtna tecken: a-z, A-Z och -_. De tre första tecknen utgörs av bokstäver och står för namnet på den avsändande Kunden. Det fjärde tecknet anger applikationen. Det 5:e och 6:e tecknet anger filtyp. Serienumret ska ligga mellan 00–99.	a. VOL for Volvo. b. VOLAIN för produktionsfiler och VOLATN för testfiler. c. VOLAIN34.
NO	Filnamnet får inte vara längre än 80 tecken. Tillåtna tecken: a-z, A-Z och -_.	

*Filer som skickas till OpusCapita SE ska följa OpusCapitas namnstandard samt OpusCapitas instruktioner.

12/10/2015

1.2.3 Allmänt och specifikt filformat

Följande format anses vara **allmänna** om de också innehåller den information som krävs för den valda Kompletterande produkten. För en detaljerad beskrivning av format, gå till webbplatsen för respektive format.

Om formatet inte räknas upp nedan, om obligatoriska fält saknas eller om andra fält lagts till är formatet att anses som **specifikt**. Ett specifikt format kräver att ett separat Designprojekt äger rum innan implementeringen, där implementeringens omfattning, innehåll och kostnad definieras och avtalas.

Land	Format	Leveransprodukt	Kommentar
FI	Finvoice XML 1.3, 2.0	Alla	Endast för faktura utskick
FI	Teapps XML 2.6 / 2.7	Alla	
NO	E2B, 3.4 / Basic Profile	Alla	http://www.e2b.no/index.php?cat=196675 Endast för faktura utskick
NO	EHF (elektroniskt handelsformat)	Alla	http://www.anskaffelser.no/e-handel/artikler/elektronisk-handelsformat-ehf Endast för faktura utskick
SE	Svefaktura SFTI Basic Invoice v. 1.0	Alla	http://www.sfti.se/sftistartsida/specifikationer/svefaktura Endast för faktura utskick
Alla	PDF + metadata	iPost, iPrint	Visualiserade PDF-dokument med definierade metadatafiler. Se 1.2.4 Metadata för PDF Ej tillämpligt för multi-channel faktura
Alla	EPL	iPost	OpusCapitas EPL-format Se separat dokument Ej tillämpligt för Multi-channel faktura

1.2.4 Metadata för PDF (Ej tillämpligt för Multi-channel faktura)

Ett antal metadata (data om data) måste ingå på varje PDF och placeras på exakt x/y-koordinat, räknat från A4-arkets övre vänstra hörn. Behandlingen av PDF-filens metadata kommer inte att synas på det printade brevet.

Land	Metadata	Kommentar
FI	Separat xml-fil	Separat xml-fil som innehåller metadata. Se Användarinstruktionerna, User Instructions.
SE	<ul style="list-style-type: none"> Kundnummer Fakturanummer eller dokument-ID 	Alla metadata bör skrivas med fonten Arial, fontstorlek: 8 punkter.

12/10/2015

	<ul style="list-style-type: none"> • Postnummer, format: NNNNN • Adress • Leveransland 	Metadata bör börja på x-pos: 10 mm och y-pos: 2 mm. Vertikalstreck används för att separera data. Se exempel: D4000I615476I11238IOpusCapitavägen 12ISWEDEN
NO	Kommer att avgöras senare.	Specificeras vid implementeringen.

1.2.5 Filstorlek

Den maximala filstorleken är 20 000 dokument per produktionstillfälle. Om ett produktionstillfälle omfattar fler dokument bör detta dokumenteras och avtalas i bilagan Konfigurationsöversikt.

För Multi-channel faktura är den maximala filstorleken 10 000 dokument per batch och bilagor är begränsade till max 300kB.

Maximal storlek per dokument: 10 000 (antal rader).

1.3 Konvertering

Kunden skickar data i det specificerade formatet. OpusCapita ansvarar för konverteringen till det/de format som accepteras av mottagaren eller mottagarens tjänsteleverantör.

OpusCapita utför de nödvändiga konverteringarna för mottagarna eller de anslutna tjänsteleverantörerna. Eventuella mottagarspecifika anpassningar eller konverteringar ingår inte i Tjänsten. Mottagarens tjänsteleverantör genomför uppkopplingen och anpassningen till mottagarens system, på mottagarens bekostnad.

1.4 Validering

Strukturerat data för fakturor valideras för de vanligaste accepterade format. De mottagna filerna ska tekniskt överensstämja med meddelandestandard.

I tabellen nedan beskrivs obligatoriska värden för varje land. Fakturor som saknar obligatoriska värden blir avvisade i valideringsfasen.

Tabellen gäller för FI och NO

Värde	FI	NO
Fakturanummer	X	X
Faktura typ	X	X
Förfallodag	X	X
Faktureringsdatum	X	X
Förfalloränta	X	
Betalningsvillkor	X	
Faktura språk kod	X	X
Valuta kod	X	X

12/10/2015

Betalnings ID	X	
Avsändarens namn	X	X
Avsändarens adress	X	X
Avsändarens stad	X	X
Avsändarens postnummer	X	X
Avsändarens landskod	X	X
Avsändarens organisationsnummer	X	X
Avsändarens organisations ID	X	X
Avsändarens bankkonto	X	X
Avsändarens bic	X	X
Mottagarens namn	X	X
Mottagarens adress	X	X
Mottagarens stad	X	X
Mottagarens postnummer	X	X
Mottagarens landskod	X	X
Mottagarens organisationsnummer (B2B)	X	X
Mottagarens organisations ID (B2B)	X	X
Artikelnamn (Line article name)	X	X
Pris utan moms (Line price without taxes)	X	X
Antal (Line quantity)	X	X
Enhet (Line quantity unit)	X	X
Moms (Line VAT rate)	X	X
Moms baserat på olika momssatser (VAT base per each VAT rate)	X	X
Momssatser (VAT rate(s))	X	X
Total moms för varje momssats (VAT total per each VAT rate)	X	X
Totalt fakturabelopp utan moms	X	X
Belopp att betala	X	X
Totalt momsbelopp	X	X
Avsändarens ID som använts i B2C e-invoicing/Routing informationen	X	X
Distribuerande bank	X	X
Referens till original filnamn för bilaga	X	X

I de fall valideringen påvisar fel blir Kunden verifierad via en standard valideringsrapport (bekräftelse) så att felet kan korrigeras. Filen sändas på nytt. Standard valideringsrapporten kan se olika ut beroende på land och ska definieras i avtalsbilagan Konfigurationsöversikt.

12/10/2015

1.4.1 Duplikat check (Gäller inte för SE)

En faktura med en identisk kombination av fakturanummer och fakturadatum, som redan är mottagen hos OpusCapita, kommer att bli avvisade.

1.5 Dokumentstyrning, kanalval

Om Kunden innehar preferensdatabasen för mottagarens val av leveranssätt måste kunden förmedla denna preferens och adress i dokumentfilen. Vid användning av OpusCapitas databas används mottagarens ID för att identifiera mottagarens leveranspreferenser. De slutliga leveransadresserna lagras i OpusCapitas adress databas (eRegister) och länkas till varje mottagar-ID. Mottagar-ID är ett obligatoriskt fält i datafilen.

Dokumentets slutliga destination kan vara en av OpusCapitas produkter inom OpusCapitas domän eller en gateway till en annan ansluten tjänsteleverantör. Om en ansluten tjänsteleverantör används ansvarar OpusCapita för att varje dokument levereras till rätt tjänsteleverantör.

Om det inte finns någon elektronisk leveranssätt registrerat i OpusCapitas adressdatabas vidarebefordras dokumentet till Netposti (gäller endast i Finland) eller printas som ett iPost Letter.

OpusCapitas adressdatabas (eRegister) används för att hantera elektroniska adresser. Förutom denna funktionalitet kan Kunden lägga till och ändra adresser för att passa Kundens e-faktura behov.

1.5.1 Mottagar ID

Land	ID	Kommentarer
FI	B2B: OVT Netposti: Personnummer, Mottagarens postadress	Avtal, kundnummer, bank referens etc alternativet är mottagarens postadress
SE	B2B: Global Location Number (GLN) och Corporate Identity Number B2C: Endast personnummer	(Personnummer)
NO	B2C: Kundnummer B2B: Corporate Identity Number	

För internationella mottagare används flera andra IDs såsom tex VAT, DUNS and GLN

12/10/2015

1.5.2 Channeling databas

Channeling databas är synkroniserad och uppdateras av:

Land	Uppdatering	Land
FI	Allmänt B2B eInvoice adressregister tillhandahållet av TIEKE B2C registreringsprocess i online banks	FI
SE	B2C registreringsprocess i online banks via web sidor av OpusCapita Ändringar gjorda av OpusCapitas kunder som är mottagare av eInvoice B2B	SE
NO	Allmänt B2B eInvoice adressregister tillhandahållet av Difi	NO

OpusCapitas Kundsupport gör manuella ändringar.

1.5.3 Hierarki för dokumentstyrning

Dokumentstyrningen kommer att utföras enligt följande beslutshierarki:

- Ett registrerat och aktivt leveransval i adressdatabasen mellan B2C och B2B görs baserat på organisations ID. I de fall detta existerar i datat tolkas mottagaren som en B2B kund.
- Netposti-preferenser (gäller endast i Finland) bestäms av mottagaren eller avsändaren
- Brev i pappersform till mottagaren

1.6 Visualisering

Kunden bestämmer dokumentlayouter för både print och e-dokument. Samtliga layouter måste emellertid tas fram enligt riktlinjerna i bilagan Användarinstruktioner, User Instructions, i den vid var tid gällande versionen, se www.opuscapita.com/terms

OpusCapita skapar brevlayouter baserat på Kundens filformat och transaktionsdata genom att använda en mall som definierar positioneringen och reglerna för design element och transaktionsdata.

Mallarna kan även omfatta grafiska objekt (logotyper, bilder och streckkoder) som lagras hos OpusCapita eller skickas in av Kunden.

Vissa kombinationer av land där produkten erhålls, filformat och valda produkter kan erbjuda eller kräva fasta layouter och regler. Dessa räknas upp nedan:

12/10/2015

Land/Produkt	Visualisering
ALLA, iPost Letter	Fasta layouter finns att tillgå
ALLA, eArchive	PDF-presentation av dokumentet
FI, B2C Online Bank	OpusCapita skapar fakturan baserat på faktura data på följande sätt; <ul style="list-style-type: none">• Kunden levererar data för faktura layout i enlighet med OpusCapitas mallar• Faktura layout är på ett nationellt språk och standardiserat• Kunden levererar en företagslogo
SE, B2C Online Bank	Färdiga layoutmallar för fakturor finns tillgängliga
NO, B2C Online Bank	Färdiga layoutmallar för fakturor finns tillgängliga

1.7 Datalagring (endast tillgängligt för Multi-kanal faktura)

OpusCapita lagrar all fakturadata, bilder och ev. bilagor inkluderat, för intern hantering samt i leverans- och säkerhetskopieringssyfte. Kunderna kan få tillgång till dessa dokument, för mer information läs Användarinstruktionerna (User Instructions) som finns tillgängligt på www.opuscapita.com/terms

1.8 Medialagring

OpusCapita lagrar layoutmallar, bilder, logotyper, fonter m.m för produktions- och säkerhetskopieringssyfte.

2. TILLVAL:

Document Manager erbjuder tillvalen:

- AdVoice
- Connect
- Instant Print
- Konsulttjänster
- e-Activation

2.1 Access via Internet

Kunden använder AdVoice och Connect via webben. Kunden ansvarar för och bekostar den mjukvara och de datoruppkopplingar som krävs för att komma ut på internet.

12/10/2015

2.2 AdVoice grundläggande funktionalitet

AdVoice är ett webbaserat användargränssnitt för grafisk bearbetning som gör det möjligt för Kunden att anpassa innehållet i de utgående dokument som OpusCapita skapar och distribuerar för Kunden.

AdVoice-funktionen stödjer både fysiskt och elektroniskt distribuerade dokument.

Följande komponenter är inkluderade i AdVoice:

- Webbaserad åtkomst för behöriga användare
- Anslutning till de kunduppdrag/mallar som finns för Kunden
- Möjlighet att redigera innehållet via det webbaserade användargränssnittet. Innehållet är uppdelat i text- och bildområden
- Möjlighet att korrekturläsa och redigera innehållet innan det aktiveras i mallen
- Möjlighet att aktivera och skicka det redigerade innehållet för produktion

Följande fonter är tillgängliga i AdVoice:

- Arial
- Courier
- Times New Roman

Text med andra fonter kan användas i AdVoice i form av bilder.

2.3 Connect grundläggande funktionalitet

Connect är ett webbaserat GUI, som ger Kunden möjlighet att ladda upp material som ska läggas till som banners och/eller bilagor till existerande produktionsflöden, som OpusCapita genererar och distribuerar på Kundens uppdrag.

Kunden ansvarar för att det uppladdade materialet är korrekt och av god kvalitet. När materialet är uppladdat och tagit i produktion (Use in production) kommer banners och/eller bilagorna att bli producerade vid nästa produktionstillfälle för vald rutin.

Nedanstående är inkluderat i Connect Basic;

- Web access för auktoriserade användare
- Uppladdningsfunktionalitet av PDF-bilagor, med preview funktionalitet inkluderat
- Uppladdade bilagor sparas i Connect och kan hanteras av användaren
- Gäller till – från funktionalitet för alla gjorda Connections (från när till när bilagan ska bli adderad till det specificerade produktionsflödet)
- Konverteringsfunktionalitet (som behövs för vissa typer av implementationer), om detta är tillämpligt måste Kunden korrekturläsa och godkänna materialet innan det sänds vidare för produktion. Exempelvis noggrant kontrollera typsnitt, bilder och sidbrytningar.
- Master logg med information om vem som har gjort vad och när i tjänsten

12/10/2015

- Alla mottagare av ett utskick (flöde) får samma bilaga

I Connect Basic Plus tillkommer nedanstående funktionalitet;

Allt som är inkluderat i modulen Connect Basic samt:

- Uppladdningsfunktionalitet av target lists i txt format
- Target list sparas i UI och kan hanteras av användaren
- Användaren gör connections mellan olika target lists och bilagor, vilket innebär att kommunikationen kan segmenteras mellan olika målgrupper

I Connect Premium tillkommer nedanstående funktionalitet;

Allt som är inkluderat i module Connect Basic Plus samt:

- Uppladdningsfunktionalitet av banners i PDF format
- Möjlighet att lägga till banners i DCA (dynamic content area) på huvuddokumentet. Användaren gör connections mellan banners och target lists, vilket ger möjlighet att skicka segmenterad kommunikation även på huvuddokumentet.
- Banners sparas i användargränssnittet och kan hanteras av användaren
- Användaren kan sätta giltighetstid, till – från, för banner-connections likväl som för bilage-connections

2.4 Instant Print grundläggande funktionalitet (Endast FI)

Instant Print är en tilläggstjänst som möjliggör för Kunden att skicka dokumentdata som, inom några minuter, blir visualiserat och tillbakaskickat till Kunden för lokal print. Instant Print ger Kunden tillgång till ett interface som används för att skicka dokumentdata samt ta emot genererade dokument i PDF-format.

2.5 Konsulttjänster

OpusCapita tillhandahåller konsulttjänster för specifika kunduppdrag. OpusCapita erbjuder dessutom två paketerade konsulttjänster som beskrivs nedan.

2.5.1 Communication Workshop om grundläggande funktionalitet

Communication Workshop är en konsulttjänst som erbjuds av OpusCapita för att hjälpa Kunden att optimera sin kundkommunikation. Workshopen är utformad så att den identifierar möjligheter att öka försäljning och kundlojalitet genom effektiv kundkommunikation och/eller möjligheter att skära ned kostnader för kommunikationsprocessen.

Tjänsten delas upp i följande aktiviteter:

- Informationsinsamling (informationen kommer att användas i workshopen)
- Workshop med OpusCapita som facilitator (4 timmar) med följande områden:

OpusCapita Oy

12/10/2015

- Kostnad för kommunikation
- Försäljning och lojalitet
- Kommunikationsprocesser och plattformar
- Resultat från workshopen
- En summering av workshopen med förslag hur Kunden kan gå vidare för att uppnå de definierade målen.

2.5.2 Grundläggande funktionalitet e-Activation (Endast tillämpligt för fakturautskick)

e-Activation är en konsulttjänst via OpusCapita som syftar till att hjälpa Kunderna med att öka sin e-faktura volym. Tjänsten är uppdelad i följande aktiviteter:

Marknadsföring av e-faktura i form av flera kampanjer som avtalats mellan Kunden och OpusCapitas representanter. Kampanjerna löper över en ettårsperiod och inkluderar men inte begränsade till:

- Marknadskampanjer på papper
- E-fakturareklam där Kundens helpdesk och ett externt call center används
- Information på Kundens hemsida och andra sociala medier, som fokuserar på fördelarna med e-faktura
- En assisterad förflyttning av pappers-faktura-mottagare (mer information för Finland finns på www.opuscapita.com/terms)
- Annan tillgänglig marknadsföring och e-faktura marknadsföring så som att avgiftsbelägga pappersfakturor och bara erbjuda e-faktura till nya kunder

Marknadsmaterial och mallar erbjuds av OpusCapita, under förutsättning att alla tillkommande kostnader, inklusive arbete gjort av externa leverantörer täcks av Kunden.

3. PRODUKTER

3.1 Produkter

Tillgängliga Produkter kan variera mellan länderna. Produkterna är supporterade när Kunden är implementerad i enlighet med Data Management Produkten. (X=produkten är tillgänglig i landet i fråga)

Produkt	FI	SE	NO
Data Management	Obligatoriskt	Obligatoriskt	Obligatoriskt
Tillval till Data Management			
AdVoice	X	X	X

12/10/2015

Connect	X	X	X
Instant Print	X		
e-Activation	X	X	X
Konsulttjänster	X	X	X
Produkter	FI	SE	NO
B2B eInvoice	X	X	X
B2C online banks	X	X	X
Documents by e-mail		X	X
Portals:			
NetPosti	X		
Digipost			X
iPost Letter	X	X	X
- Printer Driver	X	X	X
Customized print	X	X	X
eArchive	X	X	X

4. KUNDTJÄNST

OpusCapitas Kundsupport är tillgänglig på lokalt språk samt på engelska. OpusCapitas Kundtjänst tar hand om tekniska ärenden och problemrapportering. Kundtjänstens kontaktuppgifter, öppettider, servicenivåer och instruktioner finns på nedanstående webbadresser:

Land	Adress
FI	http://www.opuscapita.fi/yhteystiedot/
SE	http://www.opuscapita.se/kontakta-oss/
NO	http://www.opuscapita.no/kontakter/

12/10/2015

5. ÄNDRINGSHANTERING (CHANGE MANAGEMENT)

Efter att Tjänsten implementerats måste varje begäran om ändringar alltid hanteras separat. Ändringar kan exempelvis gälla dataformat, hanteringsregler, layoutelement eller grafiska element, till exempel logotyper. Ändringar måste beställas från OpusCapita i god tid, minst fem (5) affärsdagar i förväg, beroende på ändringarnas omfattning, för att OpusCapita ska ha möjlighet att lägga in ändringarna i systemet i tid och för att säkerställa att det finns tillräckligt med tid för testning.

Ändringar av och/eller tillägg till dokumentationen efter att Produktens implementering har påbörjats kommer att betraktas som nyutveckling och kommer därmed inte utgöra en del av Produktens implementering.

5.1 Ändringshantering (change management) (gäller SE och NO)

Alla beställningar som gäller ändringar ska inkomma via OpusCapitas Service Portal, där Kunderna kan registrera och följa sina beställningar, ändringar och krav. Kunden ansvarar för att säkerställa att rätt kontaktinformation finns tillgänglig i portalen.

När Avtalet skrivits under måste Kunden utse en nyckelperson som ska ansvara för Kundens användare inom portalen.

Alla ärenden kommer att få återkoppling inom fem (5) affärsdagar.

OpusCapitas Serviceportal: <http://support.itella.com/scandinavia>

Beställningar som gäller ändringar utanför OpusCapitas behörighetsområde, till exempel rörande dokumentlayouter, ska läggas av Kundens kontaktperson. Order som ligger inom OpusCapitas behörighetsområde kommer att behandlas på initiativ av Produktens driftssupport.

5.2 Ändringshantering (change management) som gäller FI

I Finland kan Kunderna beställa ändringar via Kundtjänst, genom att skicka e-post till information.fi@itella.com.

6. UNDERHÅLL

6.1 Standardunderhåll

Hårdvara

Övervakningen omfattar hårddisckapacitet, maskinvarans allmänna funktion samt systemets belastning.

Mjukvara

Programmets funktion övervakas med avseende på avstannade processer, och driftstörningar.

12/10/2015

Datatrafik

Funktionskontroll av OpusCapitas anslutningsgränssnitt så att eventuella störningar i servernätverket kan åtgärdas innan de påverkar filtrafiken.

Kontroll

Alla data, liksom logguppgifter, arkiveras på ett säkert sätt. Data lagras både på speglade hårddiskar och robotstyrda säkerhetsband. Även om en hårddisk slutar att fungera uppkommer det inga dataförluster, och funktionaliteten påverkas inte heller. Den trasiga hårddisken ersätts utan att Tjänsten behöver avbrytas. OpusCapitas operativa support övervakar med hjälp av mjukvara att utbytet genomförs utan dataförluster.

6.2 Avbrott för underhåll

Följande planerade avbrott för underhåll kommer att tillämpas på Tjänstens system:

1. Återkommande underhållsfönster: Varje söndag mellan 06:00 och 15:00 (EET).
2. Datakommunikationsunderhåll: Operatörerna har reserverat två timmar per månad för att underhålla datakommunikationsanslutningarna. Datakommunikationsnätverkens underhåll sköts av en tredje part, oberoende av OpusCapita.
3. Planerade avbrott <2 timmar. OpusCapita förbehåller sig rätten att ta Produkten ur tjänst under högst två timmar utanför ovanstående underhållsfönster, detta kommer att aviseras minst 48 timmar före avbrottet.
4. Planerade avbrott 2–4 timmar. Dessa kommer att aviseras av OpusCapita minst en vecka i förväg, och de får användas högst fyra (4) gånger om året. Den exakta tiden ska avtalas med Kunden.
5. Planerade avbrott >4 timmar. Dessa kommer att aviseras av OpusCapita minst tre (3) veckor i förväg, och de får användas högst fyra (4) gånger om året.

Ovanstående planerade och/eller i förväg aviserade avbrott för underhåll ska inte påverka beräkningen av Tjänstens tillgänglighet.

Servicearbeten utförs vanligtvis vid tider då Produkten har minskad användning, det vill säga under helger och helgdagar.

7. TEST

Kunden ansvarar för att leverera testdata och nödvändiga testresurser, i tid och i avtalat format. Vid testning, under implementeringsfasen och efter ändringar, säkerställs att dataöverföringsanslutningar, datafiler och layouter fungerar på önskat sätt. Om det förekommit ändringar av exempelvis layouten måste nya tester utföras, och Kunden måste godkänna testernas resultat innan ändringarna kan överföras till produktionsmiljön. För ytterligare information, se Användarinstruktionerna, User Instructions på www.opuscapita.com/terms

12/10/2015

8. ALLMÄNNA ANSVARSOMRÅDEN

I tillägg till det ansvar som beskrivs i OpusCapitas Allmänna villkor och andra dokument (till exempel Konfigurationsöversikten) har Parterna följande allmänna ansvarsområden och skyldigheter vid produktion eller användning av Document Manager och övriga Produkter:

8.1 OpusCapitas ansvar

OpusCapita ska:

- ansvara för OpusCapita's dataanslutningar samt för de delar i anslutningen som sköts av OpusCapita
- utan dröjsmål meddela Kunden om OpusCapita inte kan tillhandahålla Produkterna
- ansvara för att inte ändra någon del av innebörden eller semantiken i de dokument som hanteras av Produkterna.

8.2 Kundens ansvar

Kunden ska:

- ansvara för att alla skriftliga specifikationer, användarinstruktioner, guider och annan dokumentation som levereras av OpusCapita följs, vare sig dessa ingår i Avtalshandlingarna eller inte
- ansvara för Kundens dataanslutningar samt för de delar i anslutningen som sköts av Kunden
- utan dröjsmål meddela OpusCapita om eventuellt missbruk av Produkterna och vid förändring av kontaktuppgifterna
- ansvara för de juridiska, kontraktsmässiga, kommersiella och de affärsrelaterade processer som rör innehållet och dess konsekvenser av de dokument som hanteras i Produkterna, inklusive säkerställandet av att ingen information som strider mot Personuppgiftslagen (PUL) är synligt genom kuvertens fönster
- ansvara för det visuella utseendet av dokumentet, print eller e-dokument, samt för eventuella dröjsmål som drabbar Kundens dokument, om datafilerna och mallarna har producerats i strid med de specifikationer och instruktioner som gjorts tillgängliga för Kunden (Specifikationerna för produkterna, Konfigurationsöversikten, Användarinstruktionerna och andra dokument som levererats av OpusCapita)
- etablera och upprätthålla datakommunikationen med Leverantören under de omständigheter som beskrivs mer detaljerat i Produktspecifikationerna och/eller Användarinstruktionerna. Om ingenting annat avtalats ansvarar Kunden för att det finns en uppkoppling för kommunikation mellan Kunden och Leverantören, fram till Leverantörens server/kommunikationsport.

9. SPECIFIKA ANSVARSOMRÅDEN

Kundens specifika ansvarsområden och skyldigheter när det gäller produktion eller användning av de valda Produkterna är som följer:

OpusCapita Oy

12/10/2015

9.1 Customized Print och iPost Letter

Kunden ska leverera volymsinformation för, bland annat, OpusCapitas produktionsplanering. Volymförändringar kommer att påverka priserna under avtalstiden.

Kunden ska förse OpusCapita med en produktionsplan per uppdrag, enligt följande tabell:

	Sista datum för inlämning	Giltighetsperiod
Årlig produktionsplan	Den 1 december	För följande kalenderår och, om det inte funnits någon produktionsplan tidigare, till slutet av året
Uppdaterad produktionsplan eller produktionsplan för nya uppdrag	Senast tio (10) affärsdagar före produktionsstart	Till slutet av året, eller tills en ny produktionsplan lämnas in

Produktionsplanen ska för varje uppdrag ange produktionsdatum och antalet brev och sidor m.m.

Produktionsplanen ska tas fram i enlighet med Produktspecifikationerna för de valda produkterna, Konfigurationsöversikten samt eventuella övriga instruktioner från OpusCapita. Vid ändringar i produktionen måste Kunden förse OpusCapita med en uppdaterad produktionsplan. Felaktiga, uteblivna eller ej uppdaterade produktionsplaner kan leda till att OpusCapita inte kan uppfylla sina åtaganden, såsom att genomföra produktionen, att leverera i tid eller att leverera enligt de avtalade villkoren, enligt avtalet.

En mall för produktionsplanen finns tillgänglig på www.opuscapita.com/terms

9.2 AdVoice

Kunden är ansvarig för material som är levererat till OpusCapita eller kreerat via AdVoice GUI, Kunden är också ansvarig för underhåll av detta material. Med material avses datafiler, text, bilder, segmenteringsregler etc. Kunden är ansvarig för att aktivera materialet i kampanjer via AdVoice samt för det aktiva materialet som används.

9.3 Connect

Kunden är ansvarig för allt material som laddats upp till Connect och ansvarar också för hanteringen av detta material. Kunden är även ansvarig för att aktivera materialet för kampanjer/connections via Connects användargränssnitt. Konverterat material ska korrekturläsas och godkännas av Kunden, OpusCapita tar inget ansvar för fel som eventuellt uppstår under konverteringsprocessen.

Om material av någon anledning inte länkas till produktionen kommer huvuddokumentet att skickas ut iallafall

För material som är uppladdat till Connect gäller de printtjänst-specifika stopptiderna (för iPost letter och/eller Customized Print, se Produktspecifikationen för respektive tjänst som finns tillgängliga på www.opuscapita.com/terms).

12/10/2015

9.4 Portals

Kunden ska registrera sig i tillämplig portal, vilket aktiverar Produkten.

9.5 eArchive

Kunden är ansvarig för att supportera de nedanstående förutsättningarna för eArchive-andvändning.

Förutsättningar	Kommentarer
Internet browsers	SE- endast Internet Explorer är supporterat
Acrobat Reader	Version 7, eller senare versioner
Möjliggöra krypterad trafik	
Möjliggöra Java script	
Session cookies	

10. PRISSÄTTNING OCH PRISER

Data Management och övriga Produkters prissättning och faktureringsvillkor är definierade i en separat avtalsbilaga.