

23/10/2015

TUOTEKUVAUS
DATA MANAGEMENT
FI, SE, NO

23/10/2015

SISÄLTÖ

1.	RAKENNE – DATA MANAGEMENT	3
1.1	Vakiotoiminnallisuudet	3
1.2	Tiedon vastaanotto	4
1.2.1	Tiedostojen lähettäminen vastaanottajille useaan eri maahan	5
1.2.2	Tiedostonimien säännöt	5
1.2.3	Yleiset ja erikoistiedostomuodot	6
1.2.4	Metadata PDF:ää varten (Ei sovellu Multi-channel invoices -ratkaisuun)	7
1.2.5	Tiedoston koko	7
1.3	Tiedostomuunnokset	7
1.4	Validointi (koskee ainostaan Multi-channel invoices -ratkaisua)	7
1.5	Kanavointi	9
1.5.1	Kanavoinnin päätöshierarkia	9
1.5.2	Tuetut vastaanottajatunnisteet	9
1.6	Kuvantaminen	10
1.7	Tiedon tallennus	10
1.8	Median tallennus	10
2.	VALINNAISET OMINAISUUDET	10
2.1	Yhteys internetin ja selaimen välillä	10
2.2	AdVoice perustoiminnallisuudet	11
2.3	Connect perustoiminnallisuudet	11
2.4	Instant Print (vain Suomi)	12
2.5	Konsulttipalvelut	12
2.5.1	Communication Workshop, perustoiminnallisuudet	12
2.6	e-Activation peruspalvelut (käytettävissä vain laskujen lähetykseen)	13
3.	PALVELUT	13
4.	ASIAKASPALVELU	14
5.	MUUTOKSENHALLINTA	14
5.1	Muutosten hallinta (SE ja NO)	15
5.2	Muutoksen hallinta (FI)	15
6.	YLLÄPITO	15
6.1	Vakioylläpito	15
6.2	Ylläpitokatkot	15
7.	TESTAUS	16
8.	YLEISET VASTUUT	16
8.1	OpusCapitan vastuut	16
8.2	Asiakkaan vastuut	17
9.	ERITYISET VASTUUT	17
9.1	Asiakaskohtainen tuloste ja iPost Letter	17
9.2	AdVoice	18
9.3	Connect	18
9.4	Portaalit	18
9.5	eArchive	18
10.	HINNOITTELU JA HINNAT	19

23/10/2015

DATA MANAGEMENT

Tämä asiakirja on Data Management -tuotteen tuotekuvaus (jäljempänä "Tuote" tai "Palvelu" asiayhteyden mukaan).

Tuote: Data Management

Maa/markkina: FI, SE, NO

OpusCapita pidättää oikeuden muuttaa Tuotteen ominaisuuksia ja tätä tuotteen tuotespesifikaatiota. Ajantasaiset versiot ovat saatavilla osoitteessa www.opuscapita.com/terms.

Määritelmä:

Multi-channel invoices: Laskutusratkaisu, joka sisältää vähintään seuraavat palvelut: elInvoice B2B ja/tai elInvoice Online Banks

Muut dokumentit: Ratkaisu, joka ei sisällä elInvoice B2B ja/tai elInvoice Online Banks palvelua.

1. RAKENNE – DATA MANAGEMENT

1.1 Vakiotoiminnallisuudet

Seuraavat vakiotoiminnallisuudet ovat osa Tuotetta:

- tiedon vastaanotto
- tiedostomuodot
- tiedostomuotojen muuntaminen (konvertointi)
- validointi
- kanavointi
- kuvantaminen
- tiedon tallennus
- median tallennus

Valinnaiset ominaisuudet

- AdVoice
- Connect
- Instant Print
- Konsultointipalvelut
- e-Activation

23/10/2015

1.2 Tiedon vastaanotto

Asiakas voi valita OpusCapitan kanssa käytettäväksi yhteyskäytännöksi minkä tahansa seuraavista:

- FTP internetin kautta
- SFTP internetin kautta
- HTTP internetin kautta (ei tuettu Multi-channel invoices -ratkaisussa)
- HTTPS internetin kautta (ei tuettu Multi-channel invoices -ratkaisussa)

OpusCapita toimittaa Asiakkaalle Asiakkaan valitseman yhteyskäytännön mukaiset tiedot, joiden avulla Asiakas voi luoda yhteyden OpusCapitaan.

Asiakas saa käyttäjätunnuksen ja salasanan FTP/SFTP-yhteyden luomiseksi ja tiedostojen siirtämiseksi Asiakkaalta Data Management -palveluun.

Asiakas on aktiivinen lähettävä osapuoli tiedostojen siirrossa. Tiedostot voi lähettää OpusCapitalle linjasiirtona (ympäri vuorokauden).

Multi-channel invoices

Laskuaineisto tulee välittää pakattuna zip-tiedostona binäärisiirtona. Laskuaineisto tulee olla XML-muotoisena ja laskutiedosto tulee sijaita zip-paketin juuressa. Mahdolliset PDF liitteet tulee sijaita omassa alihakemistossaan. Jokaiseen liitteeseen tulee olla tiedostonimiviittaus laskuaineistossa.

Muut dokumentit

PDF-tiedostot siirretään binäärisiirtona. PDF-tiedostot siirretään alihakemistoon, joka luodaan tätä varten FTP/SFTP-käyttäjätunnuksen alle. Tiedostot tulee tällöin aina pakata zip-tiedostoiksi, jotta kaikki tieto säilyy siirron aikana. Jos siirrettävä aineisto koostuu useista tiedostoista, jokainen tiedosto on pakattava zip-tiedostoon ennen siirtoa.

Maa	Palvelut	Kommentit
FI	<u>Verkon yhteysprotokolla:</u> FTP/TCP-IP IP-osoite: 82.199.225.10 IP-osoite Multi-channel invoices – ratkaisussa: 82.199.250.8	Yhteys avataan aina erillisen viestintäsopimuksen perusteella. Asiakas saa oman FTP-käyttäjätunnuksen.
FI	<u>Verkko, salatut yhteydet:</u> SFTP (SSH2) IP-osoite: 82.199.225.43 IP-osoite Multi-channel invoices – ratkaisussa: 192.89.233.77	Avataan aina erillisen viestintäsopimuksen perusteella.
FI	VPN (FTP-protokolla) IP-osoite: 82.199.225.10	Avataan aina erillisen viestintäsopimuksen perusteella.

23/10/2015

	IP-osoite Multi-channel invoices – ratkaisussa: 82.199.252.10	
SE		Määritellään käyttönoton yhteydessä
NO		Määritellään käyttönoton yhteydessä

1.2.1 Tiedostojen lähettäminen vastaanottajille useaan eri maahan

Asiakas lisää asiakirjatiedostoon maakoodin erillisenä tunnisteena (kts. Käyttöohjeet, User Instructions).

1.2.2 Tiedostonimien säännöt

Multi-channel invoices:

Tiedostonimillä zip-paketin sisällä ei ole merkitystä, ainoastaan itse zip-paketin tiedostonimi merkitsee; tiedostonimi ei tule olla sama tiedonsiirron aikana ja sen jälkeen. Toisin sanoen tiedostonimi tulee muuttua D-laskuiseksi onnistuneen siirron jälkeen.

Esimerkki:

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

Muut dokumentit:

Maa	Sääntö	Esimerkki
FI	Tiedostonimen maksimipituus on 80 merkkiä. Sallitut merkit: a-z, A-Z ja -_.	
SE*	Tiedostonimen maksimipituus on 80 merkkiä. Sallitut merkit: a-z, A-Z ja -_. Ensimmäiset kolme merkkiä ovat kirjaimia, jotka yksilöivät lähettävän Asiakkaan. Neljäs merkki kertoo sovelluksen Merkit 5 ja 6 kertovat tiedostotyyppin Sarjanumeron tulisi olla väliltä 00–99.	a. VOL eli Volvo. b. VOLAIN tuotantotiedostolle ja VOLATN testitiedostoille. c. VOLAIN34.

23/10/2015

NO	Tiedostonimen maksimipituus on 80 merkkiä. Sallitut merkit: a-z, A-Z ja -_.	
----	---	--

*OpusCapita SE:lle lähetettyjen tiedostojen on oltava OpusCapitan nimisääntöjen ja -ohjeiden mukaisia.

1.2.3 Yleiset ja erikoistiedostomuodot

Seuraavat tiedostomuodot ovat **yleisiä**, mikäli niihin sisältyy valitun tuotteen edellyttämä tieto. Tiedostomuodon tarkempi kuvaus on kyseisen muodon web - sivulla.

Mikäli tiedostomuotoa ei ole alla olevassa luettelossa, pakollisia kenttiä puuttuu tai kenttiä on lisätty, tiedosto on **erikoismuotoinen**. Erikoismuodot edellyttävät erillistä suunnitteluhanketta ennen käyttöönottoa, jotta käyttöönoton laajuus, sisältö ja kustannus voidaan määrittellä ja sopia.

Maa	Tiedostomuoto	Delivery-tuote	Kommentit
FI	Finvoice XML 1.3, 2.0	Kaikki	http://www.finvoice.info Koskee ainoastaan Multi-channel invoices - ratkaisua
FI	Teapps XML 2.6 / 2.7	Kaikki	Koskee ainoastaan Multi-channel invoices - ratkaisua
NO	E2B, 3.4 / perusprofiili	Kaikki	http://www.e2b.no/index.php?cat=196675 Koskee ainoastaan Multi-channel invoices - ratkaisua
NO	EHF (elektronisk handelsformat)	Kaikki	http://www.anskaffelser.no/e-handel/artikler/elektronisk-handelsformat-ehf Koskee ainoastaan Multi-channel invoices - ratkaisua
SE	Svefaktura SFTI peruslasku v. 1.0	Kaikki	http://www.sfti.se/sftistartsida/specifikationer/svefaktura Koskee ainoastaan Multi-channel invoices - ratkaisua
Kaikki	PDF + meta data	iPost, iPrint	Kuvannettu PDF-dokumentti ja määritelty metadata-tiedosto. Kts. 1.2.4 Metadata PDF:ää varten Ei sovellu Multi-channel invoices - ratkaisuun
Kaikki	EPL	iPost	OpusCapitan EPL-tiedosto. Katso erillinen asiakirja. Ei sovellu Multi-channel invoices - ratkaisuun

23/10/2015

1.2.4 Metadata PDF:ää varten (Ei sovellu Multi-channel invoices -ratkaisuun)

Kussakin PDF-tiedostossa on oltava tietty metadata (tietoa koskeva tieto) tietyssä sijainnissa x- ja y-koordinaateilla ilmoitettuna A4-liuskan vasemmasta yläkulmasta lukien. PDF-tiedoston sisältämän metadatan käsittely ei ilmene tulostetussa kirjeessä / asiakirjassa.

Maa	Metadata	Kommentit
FI	Erillinen XML-tiedosto	Erillinen metadatan sisältävä XML-tiedosto. Katso käyttöohjeet, User Instructions
SE	<ul style="list-style-type: none"> asiakasnumero laskun numero tai asiakirjan tunnus postinumero, muotoa: NNNNN osoite toimitusmaa 	<p>Metadata tulee kirjoittaa 8 pisteen Arial-kirjasimella.</p> <p>Metadatan tulee alkaa kohdasta x = 10 mm ja y = 2 mm.</p> <p>Datan erottelemiseen käytetään pystyviivaa.</p> <p>Esimerkki: D4000I615476I11238IOpusCapitavägen 12ISWEDEN</p>
NO	TBD	Määritellään käyttöönoton yhteydessä

1.2.5 Tiedoston koko

Suurin mahdollinen tiedostokoko on 20 000 dokumenttia / erä. Mikäli erässä on oltava tätä useampia dokumentteja, tämä on dokumentoitava ja sovittava erikseen liitteessä Konfiguraatio spesifikaatio.

Lähetettäessä laskuja Multi-channel invoices –ratkaisun kautta yksi laskutiedosto saa sisältää korkeintaan 10 000 laskua ja laskun liitteiden koko ei tule ylittää 300 kt.

Asiakirjan suurin koko: 10 000 riviä.

1.3 Tiedostomuunnokset

Asiakas lähettää tiedoston sovitussa tiedostomuodossa. OpusCapita vastaa muunnoksista hyväksytyihin tiedostomuotoihin vastaanottajaa tai vastaanottajan palveluntarjoajaa varten.

OpusCapita tekee tarvittavat muunnokset (tiedostomuodon vaihdot) vastaanottajaa tai yhteen liitettyä palveluntuottajaa varten. Palvelu ei kata vastaanottajakohtaisia muokkauksia ja muunnoksia. Vastaanottajan palveluntarjoaja on vastuussa yhteydestä ja vastaanottajan järjestelmiin sovittamisesta vastaanottajan kustannuksella.

1.4 Validointi (koskee ainostaan Multi-channel invoices -ratkaisua)

Laskuaineiston rakenne tarkistetaan sanomaformaatin standardeja vasten ja sen tulee täyttää standardissa määritelty sanomarakenne.

Alla olevassa taulukossa on lueteltu pakolliset laskun tiedot maakohtaisesti. Puutteelliset laskut hylätään tarkistusvaiheessa.

23/10/2015

Value	FI
Invoice number	X
Invoice type	X
Invoice due date	X
Invoice date	X
Overdue interest	X
Payment terms	X
Invoice language code	X
Currency code	X
Payment identifier	X
Issuer's name	X
Issuer's address	X
Issuer's city	X
Issuer's postal code	X
Issuer's country code	X
Issuer's VAT no	X
Issuer's organizational ID	X
Issuer's bank account	X
Issuer's bic	X
Receiver's name	X
Receiver's address	X
Receiver's city	X
Receiver's postal code	X
Receiver's country code	X
Receiver's VAT no (B2B)	X
Receiver's organizational ID (B2B)	X
Line article name	X
Line price without taxes	X
Line quantity	X
Line quantity unit	X
Line VAT rate	X
VAT base per each VAT rate	X
VAT rate(s)	X
VAT total per each VAT rate	X
Invoiced total amount without taxes	X
To be paid amount	X
Total amount of VAT	X
Receiver's identifier used in B2C e-invoicing/Routing information	X

23/10/2015

Distribution bank	X
Reference to an original file name of attachment	X

Jos laskuaineiston tarkistuksessa löydetään puutteita, näistä puutteellisista laskuista lähetetään automaattinen virheraportti asiakasprojektissa Asiakkaan määrittelemään sähköpostiosoitteeseen.

Design-projektissa määritellään laskuille määritettyjen ja sovittujen tiettyjen tiedostomuotojen ja/tai muiden asiakirjatyypin validointi ja validointiraportit.

1.5 Kanavointi

Mikäli kanavoinnin tietokanta on Asiakkaan hallussa, Asiakkaan on lisättävä kanavointitieto ja osoitteet asiakirjatiedostoon. Kun käytetään OpusCapitan tietokantaa, vastaanottajan tunnusta käytetään tunnistamaan vastaanottajan toimitusasetukset. Toimituksen määräosoitteet tallennetaan OpusCapitan osoitetietokantaan ja yhdistetään kunkin vastaanottajan tunnukseen. Vastaanottajan tunnus on pakollinen tieto tiedostoissa.

Asiakirjan lopullinen päämäärä voi olla jokin OpusCapitan tuotteista OpusCapitan verkkoalueen puitteissa tai jokin yhdyskäytävä toiselle yhteen liitettylle palveluntarjoajalle. Mikäli käytetään yhteen liitettyä palveluntarjoajaa, OpusCapita on vastuussa kunkin asiakirjan toimittamisesta oikealle palveluntarjoajalle.

Mikäli OpusCapitan osoitetietokannassa ei ole sähköistä määräosoitetta, asiakirja toimitetaan NetPostiin (vain Suomessa) tai tulostetaan iPost Letter -kirjeenä.

OpusCapitan osoitetietokantaa käytetään sähköisten osoitteiden hallintaan. Tämän lisäksi Asiakas voi lisätä ja muokata osoitteita omiin verkkolaskutustarpeisiinsa.

1.5.1 Kanavoinnin päätöshierarkia

Kanavointiin sovelletaan seuraavaa päätöksentekohierarkiaa:

- aktiiviset kanavointipäätökset tallennetaan kanavointitietokantaan (B2B-konfigurointi tai RI-viesti Online-pankista)
- NetPostin (vain Suomi) asetukset tekee vastaanottaja tai lähettäjä.
- Paperikirje vastaanottajalle

1.5.2 Tuetut vastaanottajatunnisteet

Maa	Tunniste	Kommentti
FI	B2B: OVT B2C: asiakasnumero, maksuviite ym. Netposti: sosiaaliturvatunnus, vastaanottajan postitusosoite	Ulkomaisten vastaanottajien kohdalla tuetaan useita muita tunnisteita (VAT, DUNS, GLN)

23/10/2015

1.6 Kuvantaminen

Asiakas päättää asiakirjojen asemoinnista sekä tulosteiden että sähköisten asiakirjojen osalta. Asemoinnissa on kuitenkin noudatettava Käyttöohjeissa, User Instructions, olevia ohjeita. Uusin versio ohjeista on saatavilla osoitteessa www.opuscapita.com/terms.

OpusCapita luo kirjeiden asettelun Asiakkaan tiedoista mallilla, joka määrittelee sijainnit sekä visuaalisten ja tietoelementtien säännöt.

Mallit voivat myös sisältää graafisia yksityiskohtia (esim. logot, kuvat, viivakoodit), jotka on tallennettuna OpusCapitalla tai jotka Asiakas toimittaa.

Markkinoiden, tiedostomuotojen ja valittujen tuotteiden yhdistelmät voivat sallia tai edellyttää vakiomuotoisia asetteluja ja sääntöjä. Nämä on lueteltu alla:

Maa/tuote:	Kuvantaminen
KAIKKI, iPost Letter -kirje	Vakiomuotoisia asettelumalleja on saatavilla
KAIKKI, eArchive	Asiakirjan PDF-versio
FI, eInvoice B2C	OpusCapita luo laskun kuvan laskuaineiston pohjalta seuraavasti: <ul style="list-style-type: none">Asiakkaan määrittelemän asettelun mukaisestiVakioasettelun mukaisesti

1.7 Tiedon tallennus

OpusCapita tallentaa kaikki laskuaineistot laskukuvineen ja -liitteineen sisäistä käsittelyä, toimitusta ja varmennusta varten. Valinnaisen arkistointipalvelun avulla Asiakkailla on pääsy tallennettuihin asiakirjoihin, lisätietoa palvelun Käyttöohjeista

1.8 Median tallennus

OpusCapita tallentaa muun muassa asemointimallit, kuvat, logot ja kirjasimet jakelua ja varmennusta varten.

2. VALINNAISET OMINAISUUDET

Data Management tarjoaa neljä lisäpalvelua eli AdVoice, Connect, Instant Print ja e-Activation

2.1 Yhteys internetin ja selaimen välillä

Asiakas käyttää AdVoice- ja Connect- ominaisuuksia netissä. Asiakas vastaa internetin käytön edellyttämistä ohjelmistoista ja tarvittavista yhteyksistä sekä niiden kustannuksista

23/10/2015

2.2 AdVoice perustoiminnallisuudet

AdVoice on graafinen nettikäyttöliittymä, jonka avulla Asiakas voi muokata OpusCapitan Asiakkaan puolesta luomien ja jakelemien lähtevien asiakirjojen sisältöä.

AdVoice-ominaisuus tukee sekä fyysisinä että sähköisinä jaeltuina asiakirjoja.

AdVoice sisältää seuraavat toiminnot:

- internet-yhteys valtuutetuille käyttäjille
- yhteys Asiakkaan työnkulkuun/malleihin
- mahdollisuus muokata sisältöä graafisen käyttöliittymän välityksellä sisältö on jaettu tekstiin ja kuviin
- mahdollisuus oikolukea ja muokata sisältöä ennen lähetystä
- mahdollisuus aktivoida ja lähettää muokattu sisältö jakeluun

AdVoice sisältää seuraavat kirjasimet:

- Arial
- Courier
- Times New Roman

Muilla kirjasimilla tehtyjä tekstejä voi käyttää AdVoicessa kuvina.

2.3 Connect perustoiminnallisuudet

Connect on web-pohjainen käyttöliittymä joka mahdollistaa asiakkaan tuotantovirtaan liitteinä lisättävien dokumenttien lataamisen.

Asiakas on vastuussa liitteiden laadusta ja oikeudellisuudesta. Ladatut dokumentit lisätään sähköisinä liitteinä asiakkaan dokumentteihin seuraavassa tuotantoajossa.

Connect Basic koostuu seuraavista ominaisuuksista:

- Kirjautuminen vain rekisteröidyille käyttäjille
- PDF-liitteiden lataus esikatselulla
- Liitteet tallennetaan käyttöliittymään ja käyttäjä voi hallita niitä
- Yhteyksille asetetaan voimassaoloaika (millä aikavälillä liite lisätään kyseessä olevalle tuotantoyhteydelle)
- Tiedostomuunnos (tarpeen joissain käyttötapauksissa). Tätä mahdollisesti käytettäessä on käyttäjän kiinnitettävä erityistä huomioita syntyneeseen ulkoasuun (fontti, kuvat, sivunvaihdot, jne.) ja hyväksyttävä lopputulos ennen tuotantoon siirtoa
- Tehtyjen toimenpiteiden tallennus tapahtumalokiin
- Yhteyksikohtaiseen lokiin tallentuu käyttäjä, tehty muutos ja ajankohta
- Kaikki vastaanottajat saavat saman liitteen

Connect Basic Plus sisältää seuraavat lisäominaisuudet:

- Kaikki yllämainitut Connect Basic ominaisuudet

23/10/2015

- Kohderyhmälistojen lataaminen txt-muodossa
- Kohderyhmälistat tallennetaan käyttöliittymään ja käyttäjä voi hallita niitä
- Käyttäjä yhdistää kohderyhmälistat ja liitteet voimassaoloajan kanssa, tehden viestinnästä eri vastaanottajaryhmille kohdistettua

Connect Premium sisältää seuraavat lisäominaisuudet:

- Kaikki yllämainitut Connect Basic Plus ominaisuudet
- Tekstiosoiden 'bannereiden' lataaminen pdf-muotoisina
- Tekstiosoiden 'bannereiden' lisääminen päädokumentin Dynamic Content Area (DCA) osioon. Bannerit yhdistetään kohderyhmään mahdollistaen myös päädokumentin personoinnin
- Bannerit tallennetaan käyttöliittymään ja käyttäjä voi hallita niitä
- Käyttäjä yhdistää kohderyhmälistat ja liitteet sekä mahdolliset bannerit voimassaoloajan kanssa, tehden viestinnästä eri vastaanottajaryhmille kohdistettua

2.4 Instant Print (vain Suomi)

Instant Print lisäpalvelussa asiakkaalla on mahdollisuus lähettää dokumentteja visualisoitavaksi ja vastaanottaa visualisoidut dokumentit paikallistulostusta varten. Instant Print tarjoaa rajapinnan joka mahdollistaa dokumenttien lähettämisen ja visualisoitujen pdf-muotoisten dokumenttien vastaanottamisen

2.5 Konsulttipalvelut

OpusCapita tarjoaa konsultointipalveluita liittyen tiettyihin toimeksiantoihin. Lisäksi OpusCapita tarjoaa ennalta määriteltyjä konsultointipalveluita, joka ovat kuvattu alempana.

2.5.1 Communication Workshop, perustoiminnallisuudet

Communication Workshop on OpusCapita tarjoama konsultointipalvelu. Se tavoitteena on asiakkaan liiketoiminnan tukeminen asiakasviestintää optimoimalla. Työpaja on suunniteltu löytämään keinoja myynnin kasvattamiseksi, asiakasuskollisuuden vahvistamiseksi viestintää tehostamalla ja/tai vähentämään viestintäprosessin kuluja.

Palvelu koostuu seuraavista toiminnoista:

- tiedonkeruu (tietoa käytetään työpajassa)
- OpusCapitan järjestämä työpaja (4 tuntia)
 - kustannukset
 - myynti ja uskollisuus
 - viestintäprosessi ja -alusta
 - työpajan tulokset.

23/10/2015

Yhteenveto työpajasta, johon sisältyy ehdotuksia tavoitteiden saavuttamiseksi

2.6 e-Activation peruspalvelut (käytettävissä vain laskujen lähetykseen)

e-Activation on OpusCapitan tarjoama konsultointipalvelu joka auttaa Asiakasta kasvattamaan e-laskutuksen osuutta. Lisäpalvelu koostuu seuraavista osista:

- Kirjeitse tehtävistä markkinointikampanjoista
- Asiakkaan help deskin ja ulkopuolisen call centerin toteuttamista elInvoice promootioista
- Asiakkaan www-sivuilla ja sosiaalisessa mediassa tapahtuvista sähköisen laskutuksen kampanjoista
- Paperilaskujen vastaanottajien ohjatusta siirtämisestä sähköiseen laskutukseen (lisätietoja suomeksi www.opuscapita.com/terms)
- Muita valinnaisia sähköisen laskutuksen markkinointi ja promootio keinoja, esim. paperilaskujen lisämaksu ja uusien asiakkaiden ohjaamisesta sähköiseen laskutukseen

OpusCapita tarjoaa markkinointimateriaaleja ja malleja, kaikki syntyvät kulut mukaan lukien kolmansien osapuolien mahdollinen panos laskutetaan Asiakkaalta.

3. PALVELUT

Palveluiden sisällössä voi olla maakohtaisia eroja. Seuraava taulukko näyttää kootusti Data Management palvelun tukemat Palvelut (X = ko. palvelu on saatavilla ko. maassa):

Tuote	FI	SE	NO
Data Management	Pakollinen	Pakollinen	Pakollinen
Data Management palvelun lisäominaisuudet			
AdVoice	X	X	X
Connect		X	
Instant Print	X		
e-Activation	X	X	X
Konsultointipalvelut	X	X	X
Palvelut	FI	SE	NO

23/10/2015

eInvoice B2B	X	X	X
eInvoice Online Banks	X	X	X
Documents by e-mail		X	X
Portals:			
NetPosti	X		
iPalkka	X		
Digipost			X
iPost Letter	X	X	X
Printer Driver	X	X	
Customized print	X	X	X
eArchive	X	X	X

4. ASIAKASPALVELU

OpusCapitan asiakastuki on saatavilla paikallisilla kielillä ja englanniksi. OpusCapitan asiakastuki sisältää teknisen tuen ja vikaraportoinnin. Asiakaspalvelun yhteystiedot, aukioloajat, palvelutaso ja ohjeet on esitetty alla:

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

5. MUUTOKSENHALLINTA

Kun Tuote on otettu käyttöön, muutoksia on aina pyydettävä erikseen. Muutokset voivat koskea esimerkiksi tiedostomuotoa, käsittelysääntöjä, asettelua tai graafisia elementtejä kuten logoja.

Muutokset tulee tilata OpusCapitalta hyvissä ajoin, vähintään viisi (5) työpäivää etukäteen, riippuen muutosten laajuudesta, jotta OpusCapita voi tehdä tarvittavat muutokset järjestelmään ja testata niiden toiminnan.

23/10/2015

Dokumentaation muutokset Tuotteen käyttöönoton jälkeen ovat uutta kehitystyötä eivätkä osa Tuotteen käyttöönottoa.

5.1 Muutosten hallinta (SE ja NO)

Kaikki muutospyynnöt on tehtävä OpusCapitan palveluportaalin kautta. Portaalissa asiakas voi rekisteröidä ja seurata tilaustensa, muutostensa ja reklamaatioittensa tilaa. Asiakas on vastuussa siitä, että portaalissa on oikeat yhteystiedot.

Kun Tuotesopimus on allekirjoitettu, Asiakkaan on nimettävä pääkäyttäjä, joka on vastuussa Asiakkaan portaalikäyttäjistä.

Vastaus annetaan aina viiden (5) työpäivän kuluessa.

OpusCapitan palveluportaali: <http://support.itella.com/scandinavia>

Asiakkaan yhteyshenkilö tilaa sellaiset muutokset, joita OpusCapita ei voi tehdä, kuten asiakirjan asetelun muutokset. Muutokset, jotka OpusCapita voi tehdä, käsitellään Tuotteen operatiivisen tuen aloitteesta.

5.2 Muutoksen hallinta (FI)

Suomessa asiakkaat voivat tilata muutoksia asiakaspalvelusta lähettämällä sähköpostia osoitteeseen information.fi@opuscapita.com.

6. YLLÄPITO

6.1 Vakioylläpito

Laitteet

Seuranta kattaa kiintolevytilan riittävyyden, laitteiden yleisen toiminnan ja järjestelmän kuormituksen seurannan.

Ohjelmisto

Ohjelmistojen toimintaa seurataan toiminnan keskeytymisten ja virheiden varalta.

Tietoliikenne

OpusCapitan liittymärajapinnan toimintaa seurataan, jotta palvelinverkon häiriöt voidaan korjata ennen kuin ne vaikuttavat tietoliikenteeseen.

Hallinta

Kaikki tieto, mukaan lukien lokitiedot, arkistoidaan varmalla tavalla. Data tallennetaan sekä peilatulle kiintolevyille että nauharobotilla nauhalle. Vaikka kiintolevyyn tulisi toimintahäiriö, tietoa ei katoa eikä toiminto muutu. Virheellisesti toimiva kiintolevy vaihdetaan niin, ettei Palvelua tarvitse keskeyttää. Tuki varmistaa ohjelman avulla, että vaihto onnistuu eikä tietoa menetetä.

6.2 Ylläpitokatkot

23/10/2015

Palvelun järjestelmän suunnitellut ylläpitokatkot ovat:

1. Vakioylläpitoikkuna: joka sunnuntai 6.00–15.00 (EET).
2. Tietoliikenteen ylläpito Operaattorit ovat varanneet yhden (1) kuukausittaisen kahden (2) tunnin keskeytyksen tietoliikenneyhteyksien huoltoa varten. Tietoliikenneverkkoa ylläpitää kolmas, OpusCapitasta erillinen, osapuoli.
3. Suunniteltu keskeytys < 2 tuntia. OpusCapita varaa oikeuden keskeyttää Palvelun toiminta korkeintaan 2 tunnin ajaksi normaalin ylläpitoikkunan ulkopuolella ilmoittamalla siitä vähintään 48 tuntia etukäteen.
4. Suunniteltu keskeytys 2–4 tuntia. OpusCapita ilmoittaa vähintään viikon etukäteen. Keskeytys on sallittu korkeintaan neljä (4) kertaa vuodessa. Tarkka ajankohta sovitaan Asiakkaan kanssa.
5. Suunniteltu keskeytys > 4 tuntia. OpusCapita ilmoittaa vähintään kolme (3) viikkoa etukäteen. Keskeytys on sallittu korkeintaan neljä (4) kertaa vuodessa.

Yllämainitut suunnitellut ja/tai ennakkoon ilmoitetut ylläpitotauot eivät vaikuta Palvelun saatavuuden laskentaan.

Huoltotoimet tehdään yleensä silloin, kun Tuotteen käyttö on vähäistä, eli viikonloppuisin ja loma-aikoina.

7. TESTAUS

Asiakas on vastuussa testiaineiston ja tarvittavien resurssien toimittamisesta oikeaan aikaan ja sovitussa muodossa.

Käyttöönoton aikana ja muutosten jälkeen tietoliikenneyhteydet, tiedostot ja asemointi testataan niiden oikean toiminnan varmistamiseksi. Mikäli muutoksia tehdään esimerkiksi asemointiin, testaus on tehtävä uudestaan ja Asiakkaan on hyväksyttävä testin tulokset ennen kuin muutokset voidaan toteuttaa tuotantoympäristöön. Lisätietoa testauksesta on Käyttöohjeissa, User Instructions, osoitteessa www.opuscapita.com/terms.

8. YLEISET VASTUUT

OpusCapita yleisissä ehtoissa ja muissa asiakirjoissa (kuten Konfiguraatitiedot) kuvattujen vastuiden lisäksi osapuolilla on yleisiä vastuuta ja velvollisuuksia koskien Document Manager -tuotteen ja siihen liittyvien tuotteiden tuottamista ja käyttöä. Nämä vastuut ja velvollisuudet on kuvattu alla.

8.1 OpusCapitan vastuut

OpusCapita

- vastaa tietoliikenneyhteydestä OpusCapitan päässä ja siihen liittyvistä OpusCapitan hallinnoimista seikoista
- ilmoittaa Asiakkaalle viiveettä mikäli se ei kykene tuottamaan Tuotteita

23/10/2015

- on vastuussa siitä, ettei se muuta Tuotteiden välityksellä toimitetun tiedon merkityksiä ja sisältöä.

8.2 Asiakkaan vastuut

Asiakas

- on velvollinen noudattamaan kirjallisia spesifikaatioita , käyttöohjeita, oppaita ja muuta OpusCapitan toimittamaa sopimusasiakirjojen sisältämää tai niihin kuulumatonta tietoa
- vastaa tietoliikenneyhteydestä Asiakkaan päässä ja siihen liittyvistä Asiakkaan hallinnoimista seikoista
- ilmoittaa OpusCapitalle viiveettä Tuotteiden väärinkäytöstä ja muutoksista yhteystiedoissa
- vastaa Tuotteiden avulla siirrettyä tietoa koskevista laillisista, sopimuksellisista, kaupallisista ja liiketoiminnallisista käytännöistä ja seurauksista, mukaan lukien sen varmistaminen, ettei kirjekuoren ikkunasta näy mitään tietosuojan alaista tietoa
- vastaa tuotetusta aineistosta, mukaan lukien tulosteet ja sähköinen aineisto, sekä Asiakkaan aineistoa koskevista viivästyksistä mikäli järjestelmään syötetyn aineiston (tiedostot ja mallit) tuotannossa on rikottu Asiakkaan saatavilla olevia määrittelyitä ja ohjeita (tuotespesifikaatiot, määrittelyohjeet, käyttöohjeet, käyttöohjeet ja muut OpusCapitan toimittamat asiakirjat)
- luo tietoliikenneyhteyden Toimittajaan ja ylläpitää sitä Tuotteen teknisissä tiedoissa ja/tai käyttöohjeissa, tarkemmin määritellyllä tavalla vastaa, ellei muuta sovita, tietoliikenneyhteyden järjestämisestä Asiakkaan ja Toimittajan välille Toimittajan palvelimelle tai tietoliikenneportille asti.

9. ERITYISET VASTUUT

Asiakkaan valitsemien tuotteiden tuottamista ja käyttöä koskevat erityiset vastuut ja velvollisuudet on kuvattu alla.

9.1 Asiakaskohtainen tuloste ja iPost Letter

Asiakkaan on ilmoitettava määrää koskevat tiedot muun muassa OpusCapitan tuotannon suunnittelua varten. Määrien muutokset vaikuttavat hintaan sopimuskauden aikana.

Asiakkaan on toimitettava OpusCapitalle yksi tuotantosuunnitelma jokaista tilausta kohti seuraavan taulukon mukaisesti:

	Viimeinen aineistopäivä	Voimassa
Vuosituotantosuunnitelma	1. joulukuuta	Seuraavan kalenterivuoden ja, mikäli edeltävää tuotantosuunnitelmaa ei

23/10/2015

		ole, kuluvan vuoden loppuun asti
Päivitetty tuotantosuunnitelma tai uuden tilauksen tuotantosuunnitelma	Viimeistään kymmenen (10) työpäivää ennen tuotannon aloitusta	Vuoden loppuun asti tai kunnes uusi tuotantosuunnitelma toimitetaan

Kunkin tilauksen tuotantosuunnitelman tulee mainita muun muassa tuotantopäivä sekä kirjeiden ja sivujen määrä.

Tuotantosuunnitelma laaditaan asianmukaisen tuotteen määrittelyn ja määrittelytietojen ja muiden OpusCapitan ohjeiden mukaisesti. Tuotannon muuttuessa Asiakkaan on toimitettava OpusCapitalle päivitetty tuotantosuunnitelma.

Tuotantosuunnitelmien puutteet ja puuttuvat tuotantosuunnitelmat tai tuotantosuunnitelmat, jotka eivät ole ajan tasalla, voivat johtaa siihen, että OpusCapita ei voi täyttää sopimuksen mukaisia velvoitteitaan eli esimerkiksi tuottaa palvelua, toimittaa sitä oikea-aikaisesti tai noudattaa sovittuja ehtoja.

Tuotantosuunnitelman malli on saatavilla osoitteessa www.opuscapita.com/terms.

9.2 AdVoice

Asiakas on vastuussa OpusCapitalle toimitetusta tai graafisen käyttöliittymän avulla luodusta aineistosta sekä tämän aineiston ylläpidosta. Aineisto voi koostua tiedostoista, tekstistä, kuvista, kohderyhmien määrittelmästä ja niin edelleen. Asiakas on myös vastuussa aineistojen ja kampanjojen aktivoinnista graafisen nettikäyttöliittymän kautta ja aktivoitusta aineistosta.

9.3 Connect

Asiakas on vastuussa kaikesta Connect-palveluun ladatusta aineistosta, sekä tämän aineiston ylläpidosta. Asiakas on myös vastuussa aineistojen ja yhteyksien aktivoinnista graafisen nettikäyttöliittymän kautta. Asiakkaan tulee tarkistaa ja hyväksyä muunnettu materiaali. OpusCapita ei ole vastuussa mahdollisista muunnosvirheistä, joita voi esiintyä muunnosprosessissa.

Jos liitetiedosto ei ole linkitetty tuotantoon jonkin virheen vuoksi, päädokumentti lähetetään kuitenkin eteenpäin.

Myös Connect-palveluun ladattuun aineistoon sovelletaan tulostustuotannon erityisiä palveluaikoja (iPost Letter ja/tai Customized Print, tuotokuvaus saatavilla osoitteesta www.opuscapita.com/terms).

9.4 Portaalit

Asiakkaan on rekisteröidyttävä asianmukaiseen portaaliiin, mikä aktivoi Tuotteen.

9.5 eArchive

23/10/2015

Asiakas on vastuussa alla olevien eArchive-palvelun vaatimusten noudattamisesta.

Vaatimukset	Kommentit
Internet-selaimet	SE - vain Internet Explorer on tuettu
Acrobat Reader	Versio 7 ja myöhemmät versiot
Salatun liikenteen salliminen	
Java-scriptien salliminen	
Istuntokohtaiset evästeet	

10. HINNOITTELU JA HINNAT

Document Manager ja tuotteiden hinnoittelu ja laskutusehdot on määritelty erillisessä sopimusliitteessä.