

IPOST

PALVELUKUVAUS

FI, SE, NO

Mukaan lukien lisäpalvelut ja -ominaisuudet:

Portals, Documents by email, B2C e-invoice (vain SE), Printer Driver, Connect, B2B eInvoice (vain SE), Track&Trace, Unify (vain SE ja NO)

SISÄLTÖ

| | |
|--|-----------|
| 1 SANASTO | 3 |
| 2 PALVELU | 4 |
| 2.1 Palvelujen tärkeimmät toiminnot | 4 |
| 2.2 Palvelujen yleiset tiedot | 5 |
| 2.3 Tietosuojasetus | 8 |
| 3 PALVELUKOHTAISET TIEDOT | 8 |
| 3.1 iPost Letter | 8 |
| 3.2 iPost Direct Mail (vain FI) | 11 |
| 3.3 Portaalit | 12 |
| 3.4 Documents by email (vain SE ja NO) | 13 |
| 3.5 B2C e-Invoice (vain SE) | 15 |
| 3.6 Unify (vain SE ja NO) | 17 |
| 3.7 Printer Driver | 17 |
| 3.8 Connect | 17 |
| 3.9 B2B eInvoice (vain SE) | 19 |
| 3.10 Track&Trace | 19 |
| 4 PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO | 20 |
| 4.1 Edellytykset – Yleiset ja erityiset muodot | 20 |
| 4.2 Käyttöönotto ja tuotantoon siirto | 20 |
| 4.3 Muutosten hallinta | 21 |
| 4.4 Testaus | 21 |
| 5 TUOTANTO | 22 |
| 5.1 Tietoturvarikkomusten käsittely | 23 |
| 6 PALVELUUN LIITTYVÄT VASTUUT | 23 |
| 6.1 Yleiset palveluun liittyvät vastuut | 23 |
| 6.2 Customized Print ja iPost Letter | 24 |
| 6.3 Portaalit | 24 |
| 6.4 B2C e-Invoice (vain SE) | 24 |
| 6.5 Connect | 25 |
| 6.6 Unify (vain SE ja NO) | 25 |
| 6.7 B2B eInvoice (vain SE) | 25 |

1 SANASTO

GDPR – General Data Protection Regulation, EU:n tietosuoja-asetus

Tässä Palvelukuvauksessa esitellään Posti Messagingin (jäljempänä "Posti") iPost-palvelu (jäljempänä "Palvelu") ja siihen liittyvät järjestelyt asiakkaalle (jäljempänä "Asiakas"). Asiakaskohtaista palvelun konfiguraatiota ja liittämistä ei kuvata tässä dokumentissa, vaan niistä sovitaan erikseen.

Tässä Palvelukuvauksessa viitataan seuraaviin dokumentteihin:

- Document sending -palvelumäärittely
- iPost and Customized Print Technical specification
- iPost XML Design guide FI
- Example Reference Guide
- Printer Driver -käyttöohje
- Printer Driver -pääkäyttäjän käyttöohje
- Document sending -hinnasto
- Tietosuoja-asetuksen valmiuslauseke, joka on saatavilla osoitteessa www.postimessaging.com

Posti pidättää oikeuden muuttaa Palvelun ominaisuuksia ja tätä kuvausta. Viimeiset versiot on julkaistu asiakaspalveluportaaliin ja ovat saatavilla myös Posti Messaging asiakaspalvelusta.

2 PALVELU

Tässä luvussa määritellään yleiset toiminnot, joita sovelletaan kaikkiin tämän palvelukuvauksen Palveluihin.

2.1 Palvelujen tärkeimmät toiminnot

Seuraavat alla kuvatut toiminnot kuuluvat Palveluihin.

- Tiedon vastaanottaminen
- Muodot
- Muuntaminen (konversio)
- Kanavointi
- Visualisointi
- Median tallennus

Palvelun standarditoimintoihin kuuluvat aina Palveluun sisältyvät ominaisuudet ja niitä vastaavat vakio-/oletusasetukset. Perustoimintoihin voi kuulua pakollisia valintoja ja valinnaisia ominaisuuksia, joista sovitaan yhdessä. Yksityiskohtaisempi kuvaus Palvelun laajuudesta on määritelty Sopimuksen Palvelumäärittelyliitteessä. Valitut pakolliset ominaisuudet ja valinnaiset ominaisuudet vaikuttavat Palvelun hinnoitteluun ja ilmoitetaan kulloinkin voimassa olevassa Hinnastossa.

Tässä kuvauksessa määritellyt tuotannon ominaisuudet kattavat Palvelun vakioversion. Kuvattu Palvelun laatu pätee vain oikeaan dataan ja käyttöön Postin ohjeiden mukaisesti.

2.2 Palvelujen yleiset tiedot

2.2.1 Tiedon vastaanottaminen

Asiakkaalle annetaan käyttäjätunnus ja salasana tiedonsiirtoyhteyden muodostamiseen ja tiedostojen siirtämiseen Asiakkaalta Postille. Asiakas on aktiivinen lähettävä osapuoli tiedonsiirrossa. Tiedostoja voidaan lähettää Postille vuorokauden ympäri. Muita tiedonsiirtomenetelmiä kuin FTP/SFTP voidaan tarvittaessa tarjota lisäveloituksella.

Asiakas on vastuussa käytetystä tiedonsiirtomenetelmästä ja siitä, että salattuja yhteyksiä ja tiedonsiirtomenetelmiä käytetään tarvittaessa. Posti suosittelee käyttämään vain salattuja yhteyksiä, kun siirretään henkilökohtaisia tietoja sisältävää dataa.

Datatiedostot useammassa kuin yhdessä maassa sijaitseville kirjeiden vastaanottajille: Asiakas lisää dokumenttiedostoon maakoodin erillisenä merkintänä.

Lisätietoja iPost Technical specifications -dokumentista.

2.2.2 Tiedoston nimeämisstandardi

Tiedoston nimeäminen on tärkeää palvelulupauksen toteuttamiseksi.

| Maa | Sääntö | Esimerkki |
|-----|---|--|
| FI | Tiedostonimen enimmäispituus on 90 merkkiä. Sallitut merkit: a-z, A-Z ja 0-9. | |
| SE* | Tiedostonimen enimmäispituus on 80 merkkiä. Sallitut merkit: a-z, A-Z ja 0-9. Kolme ensimmäistä ovat kirjaimia ja viittaavat lähettävän Asiakkaan nimeen. Neljäs merkitsee sovellusta. Viides ja kuudes osoittavat tiedoston tyyppin. Sarjanumero on 00 - 99. Tiedostonimessä on myös pakatun tiedoston sisällä noudatettava yllä esitettyjä nimeämissääntöjä. | a. VOL tarkoittaa Volvoa. b. VOLAIN viittaa tuotantotiedostoon ja VOLATN testitiedostoihin. c. VOLAIN34. |
| NO | Tiedostonimen enimmäispituus on 80 merkkiä. Sallitut merkit: a-z, A-Z ja 0-9. | |

2.2.3 Tiedoston koko

Tiedoston koko on enintään 20 000 dokumenttia/erä. Jos erässä on tarve olla enemmän dokumentteja, asia tulee dokumentoida ja sopia liitteessä Document Sending -palvelumäärittely. Keskimääräinen sivukoko ei voi olla yli 4 Mt tai PDF-tiedoston koko ei voi olla yli 1 Gt. Keskimääräinen sivukoko lasketaan jakamalla PDF-tiedoston koko sivumäärällä. Dokumentin enimmäiskoko: 10 000 (riviä).

Liitteiden koko voi olla enintään 300 kB/liite. (Ruotsi ja Norja.)

2.2.4 Kanavointi

Jos Asiakas ylläpitää kanavointitietokantaa, tulee kanavatieto ja osoitteet toimittaa Postille lähetettävässä datatiedostossa. Kun käytetään Postin tietokantaa, vastaanottajan ID:tä käytetään vastaanottajan toimitusmäärittysten tunnistamiseen. Toimituksen päätepisteiden osoitteet tallennetaan Postin osoitetietokantaan ja ne yhdistetään kuhunkin vastaanottajan tunnukseseen. Vastaanottajan tunnus on pakollinen kenttä datatiedostossa. Dokumentin lopullinen määränpää voi olla jokin Postin täydentävistä palveluista Postin verkkotunnuksen alla tai yhdyskäytävä toiseen, yhteydessä olevaan palveluntarjoajaan. Jos käytetään yhteydessä olevaa palveluntarjoajaa, Posti vastaa kunkin dokumentin toimittamisesta oikealle palveluntarjoajalle. Jos Postin osoitetietokantaan ei ole rekisteröity sähköistä vastaanottokanavaa, dokumentti tulostetaan. Postin osoitetietokantaa käytetään sähköisten osoitteiden hallinnointiin. Näiden toimintojen lisäksi Asiakas voi lisätä ja muokata osoitteita omien tarpeidensa mukaisesti.

2.2.5 Kanavoinnin päätöshierarkia

Suomi

Suomessa kirje voidaan toimittaa vastaanottajalle sähköisenä tai paperisena kirjeenä. Kanavoinnin päätöshierarkia on oletuksena seuraava:

- Portaali: OmaPosti (kuluttajavastaanottajat)
- Portaali: Suomi.fi-viestit (kaikki vastaanottajat)
- iPost tai Customized Print: Paperikirje vastaanottajalle (kaikki vastaanottajat)

Asiakkaan on mahdollista käyttää vaihtoehtoista järjestystä.

Ruotsi

Ruotsissa kirje voidaan jakaa paperikirjeenä tai sähköisenä kirjeenä. Oletuksena kanavointipäätöshierarkia on seuraava:

- B2Ce-Invoice
- Portaalit: Kivra

- Documents by Email
- iPost tai Customized Print: Paperikirje vastaanottajalle

Asiakkaan on mahdollista käyttää vaihtoehtoista järjestystä.

Norja

Norjassa kirje voidaan jakaa paperikirjeenä tai sähköisenä kirjeenä. Oletuksena kanavapäätöshierarkia on seuraava:

- Portaalit: Digipost, e-Boks
- Documents by Email
- iPost tai Customized Print: Paperikirje vastaanottajalle

Laskuille suosittelemme Invoice Sending-palveluamme.

2.2.6 Visualisointi

Asiakas päättää dokumentin ulkoasun sekä tulosteessa että sähköisessä jakelussa. Kaikki ulkoasut on kuitenkin valmisteltava ohjeiden mukaisesti. Ohjeet löytyvät iPost Technical specifications -dokumentista, joka on saatavana pyynnöstä Postin Asiakaspalvelusta, ja kulloinkin voimassa olevasta Example Reference guide -dokumentista. Posti luo kirjeen ulkoasun Asiakkaan datan pohjalta käyttämällä mallipohjaa, joka määrittää visuaalisten ja dataelementtien paikat ja määrytykset. Mallipohjassa voi olla myös graafisia elementtejä (esim. logot, kuvat ja viivakoodit), jotka ovat tallennettuina Postin järjestelmään tai jotka Asiakas lähettää. Jotkut markkinoiden, muotojen ja valitun täydentävän palvelun yhdistelmät voivat tarjota tai edellyttää kiinteitä ulkoasuja ja sääntöjä. Lisätietoja iPost Technical specification -dokumentista.

2.2.7 Tietojen tallennus

Posti tallentaa tuotannon datatiedostot enintään 90 päivää laskutuksen ja laaduntarkkailun vaatimusten mukaisesti, jonka jälkeen data tuhotaan pysyvästi tuotantojärjestelmistä. Ruotsissa data tallennetaan enintään kaksi vuotta varmuuskopionauhoilla.

Asiakkaat voivat saada verkkokäyttöoikeuden dokumentteihin ostamalla Postin eArchive-palvelun. Visuaalinen data, tavallisesti PDF + hakukelpoinen indeksitiedosto, tallentuvat palveluun.

2.2.8 Median tallennus

Posti tallentaa ulkoasun mallipohjat, kuvat, logot, fontit jne. jakelua ja varmuuskopiointia varten.

2.3 Tietosuojasetus

Posti käsittelee Asiakkaalta vastaanotettuja henkilökohtaisia tietoja perustuen kaupalliseen sopimukseen palveluista (laillinen tarkoitus). Postin rooli on henkilötietojen käsittelijä henkilökohtaisten tietojen osalta.

Posti sitoutuu noudattamaan ja suojaamaan luottamuksellisesti kaikkia saapuvissa dokumenteissa olevia henkilökohtaisia tietoja, suojaamaan tietoja määritellyssä ympäristössä, käyttämään vain tietojärjestelmiä ja niiden yhteyksiä, jotka on suunniteltu käyttämään soveltuvia turvallisuusominaisuuksia, poistamaan kaikki tarpeettomat tiedot, käyttämään vain hyväksytyjä alihankkijoita ja täyttämään kaikki sovitut palvelut henkilökohtaisiin tietoihin liittyen. Posti ei muuta vastaanotetun materiaalin sisältöä prosessoinnin aikana. Sisältöä voidaan kuitenkin rikastaa, jos Asiakkaan kanssa on näin erikseen sovittu.

Kaikki prosessit ja muut toimenpiteet Asiakkaiden dokumenttien, datan ja tiedostojen kanssa suorittaa koulutettu henkilökunta, joka on saanut riittävän tietosuojakoulutuksen ja joiden taustat on varmistettu paikallisten turvallisuustarkistusten mukaisesti (paikallisten lakien mukaisesti).

Posti on rakentanut tarkoituksenmukaiset IT-järjestelmät käsittelemään dokumentteja (kuvia ja dataa), joita ylläpidetään ammattimaisissa datakeskuksissa Euroopan talousalueella, joissa on tarvittavat ja vaaditut turvallisuusmittarit kuten fyysinen ja ympäristön turvallisuus, pääsyoikeuksien hallinta, varmuuskopiointi, salattu tiedonsiirto ja testatut jatkuvuussuunnitelmat ja palautumissuunnitelmat.

Postilla ei ole suoraa yhteyttä Asiakkaan loppukäyttäjiin (rekisteröidyt henkilöt) eikä Posti vastaanota suoria pyyntöjä rekisteröidyltä henkilöltä. Lyhyiden käsittelyaikojen vuoksi suurin osa rekisteröityjen henkilöiden palveluista ei ole päteviä tässä dokumentissa kuvattuihin palveluihin.

3 PALVELUKOHTAISET TIEDOT

3.1 iPost Letter

iPost on kaiken kattava palvelu ja sitä myydään vain sellaisena, joten Palvelun osia ei voi ostaa erikseen. Fyysisen jakelun postimaksu kuuluu aina osaksi Palvelua. Palvelu sisältää seuraavat osa-alueet:

- Tulostus mustavalkoisena tai värillisenä – ulkoasu perustuu Postin standardikirjekuoreen. (Katso Example reference guide)
- Kuorittaminen
- Standardimateriaali: yksi (1) paperiarkki yhdessä (1) standardikirjekuoreessa
- Lisäsivuja voidaan tulostaa ylimääräisinä sivuina
- Lajittelu postipalveluntarjoajien sääntöjen mukaisesti
- Pakkaus ja lähetys postipalveluntarjoajien sääntöjen mukaisesti
- Postimaksu, Economy-, Priority-, ulkomaan Priority -postimaksu ja Suomessa osoitteellinen

suoramainonta.

- Swish QR (vain Ruotsissa)

iPost sisältää postimaksun jakelulle, jonka suorittavat Postin ajoittain määräytyvät postipalveluntarjoajat. Jos Asiakas haluaa poistaa postipalveluntarjoajista yhden tai useamman, se vaikuttaa kirjekohtaiseen yksikköhintaan.

3.1.1 Toimitusaika

Jos Asiakas on lähettänyt datatiedoston Postin osoittamaan vastaanotto toimintoon viimeistään jokaisen maan määrättyä ajankohtana (katso alla oleva Määräajat-taulukko) arkipäivänä, toimitus Jakelijalle tapahtuu tavallisesti samana päivänä, seuraavana päivänä tai muuna määritettynä arkipäivänä. iPost-kirjeiden tuotantoaikaan vaikuttaa datatiedoston muoto (EPL tai PDF) ja tulostetaanko aineisto mustavalkoisena vai värillisenä. Toimitus vastaanottajille tapahtuu valittua postituspalvelua koskevien Jakelijan määrittämien ehtojen mukaisesti. Postin vastaanotto toiminto on käytössä vuorokauden ympäri. Asiakkaan on ilmoitettava Postille etukäteen volyymeista, jotka ovat suurempia kuin 20 000 dokumenttia päivässä, viimeistään viisi (5) päivää ennen tuotannon aiottua aloituspäivää. Posti pidättää oikeuden määrittää toimitusajan tai muuttaa toimituspäivää tämän jälkeen. Yhden kirjeen suositeltu enimmäiskoko on 1 MB, joka vastaa noin 500 sivua. Jos aineisto on koostettu ohjeiden vastaisesti ja/tai on epäsopivaa tulostusprosessiin, Posti ilmoittaa asiasta lähettäjälle mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen. Tällöin palvelulupaus ei sido Postia.

3.1.2 Määräajat

| | Määräaika Priority-posti | Toimitus postinjakelijalle | Määräaika Economy- posti | Toimitus postinjakelijalle |
|------------------|--|---|--------------------------------|-------------------------------|
| FI (EPL-muoto) | 12.00 arkipäivänä (mustavalkoinen) 24.00 arkipäivänä (värillinen) | Samana arkipäivänä Seuraavana arkipäivänä | 24.00 arkipäivänä | Seuraavana arkipäivänä |
| FI (PDF-muoto) | 24.00 arkipäivänä | Seuraavana arkipäivänä | 24.00 arkipäivänä | Seuraavana arkipäivänä |
| FI (Muut muodot) | Määräajat ovat 2 tuntia vähemmän kuin yllä esitetty. | | | |

Posti toimittaa Palvelun postitoimituksena Postin lähettäjä tunnuksella. Posti varmistaa, että kirjeet lajitellaan Jakelijan kyseistä toimitustyyppiä koskevien ehtojen mukaisesti. Toimitusaikaa pidennetään yhdellä arkipäivällä, jos tiedot lähetetään määritetyn määräajan jälkeen.

3.1.3 Palvelun keskeyttäminen

Kun Posti on aloittanut tuotannon Sopimuksen mukaisesti ja Asiakas on lähettänyt datatiedostot, tuotannon keskeyttäminen ei ole mahdollista.

3.1.4 Tulostus

Posti käsittelee Asiakkaan datatiedoston, minkä jälkeen materiaali lajitellaan, tulostetaan, kuoritetaan ja lähetetään Jakelijalle, sitten jaetaan. Palveluun kuuluu valkoinen standardipaperi (80–90 g/m²), tulostus mustavalkoisena (yksipuolinen/kaksipuolinen) 1/0 tai 1/1, vaihtoehtoisesti tulostus värillisenä > 20 % värillistä (yksipuolinen/kaksipuolinen) 4/0 tai 4/4, kuorittaminen palvelukohtaiseen standardikirjekuoreen postipalveluntarjoajan postimaksu maksettu -merkinnällä, postimaksu, postitettävien lähetys Jakelijalle ja jakelu. Maakohtaiset tiedot tulostus- ja aineistovaihtoehdoista löytyvät alla olevasta taulukosta.

| | Yksipuolinen tulostus (1/0 tai 4/0) | Kaksipuolinen tulostus (1/1 tai 4/4) | Paperi | Kirjekuori |
|----|--|---|--------------------------------------|---|
| FI | X | X | A4 80–90 g/m ² | Standardi C5, yhdellä isolla ikkunalla |
| SE | X | X | A4 80–90 g/m ² + rei'itys | Standardi C5, kahdella ikkunalla |
| NO | X | X | A4 80–90 g/m ² + rei'itys | Standardi C5, yhdellä isolla ikkunalla |

Aineisto on PEFC-sertifioitu (metsäsertifiointisuunnitelmien käyttöohjelma) ja Posti huomioi ympäristönäkökohdat hankinnassa. Suomessa käytetään Posti Green -jakelua: jakelun aiheuttamat hiilidioksidipäästöt on neutralisoitu kokonaan. iPost on Posti Green -merkitty palvelu, jonka avulla yritykset voivat leikata jakeluketjunsä aiheuttamia hiilidioksidipäästöjä ja osallistua siten aktiivisesti ympäristötoimenpiteisiin. Paperi on hyväksyttyä OCR-lukemiseen.

Värillisenä tulostettavat toimeksiannot on valmistettava värinhallintaohjeiden mukaisesti. Ne löytyvät kulloinkin voimassa olevasta iPost Technical specifications -dokumentista.

3.1.5 Kuorittaminen

Tuostetut dokumentit kuoritetaan iPost C5-standardikirjekuoriin. Käyttämällä määritettyjä kuoritusmerkintöjä varmistetaan, että oikea määrä arkkeja kuoritetaan. Asiakkaan on huolehdittava, että lähettäjän osoite on selkeä. Lähettäjän osoitteen on oltava kotimainen osoite siinä maassa, jossa kirjeet tuotetaan. Ulkomaiset osoitteet eivät ole sallittuja. Postilla on oikeus veloittaa manuaalisesta käsittelystä hinnaston mukaisesti, jos se johtuu virheellisistä osoitetiedoista.

Enemmän kuin 8–9* arkkia (katso taulukko alla) kuoritetaan C4-kirjekuoriin. Suuremmat arkkimäärät (katso taulukko) käsitellään manuaalisesti tavalla, joka soveltuu jakeluun kaikkein parhaiten. Arkkien enimmäismäärä on 2 000 kpl/kirje.

| | *Arkkien enimmäismäärä C5-kirjekuoressa | Arkkien enimmäismäärä C4-kirjekuoressa |
|----|---|--|
| FI | 9 | 60 |
| SE | 8 | 40 |
| NO | 8 | 35 |

3.1.6 Osoitekenttää koskevat vaatimukset

Osoitekentällä on aina oltava valkoinen tausta. Vastaanottajan osoitteen on oltava hyvin luettavissa kirjekuoren osoiteikkunan läpi eivätkä osoitemerkinnät saa jäädä ikkunan reunojen ulkopuolelle. Asiakas vastaa paikallisen postipalveluntarjoajan osoitesääntöjen noudattamisesta. Postipalveluntarjoaja voi veloittaa lisämaksun, jos osoitteet ovat väärässä muodossa, ja Posti veloittaa kyseisen maksun Asiakkaalta. Jos Asiakas lähettää tulostusvalmista dataa esim. PDF- tai AFP-tiedostona, Asiakas vastaa siitä, että lähettäjän ja vastaanottajan osoitteet ovat varmasti näkyvissä kirjekuoren ikkunassa.

3.1.7 Varatut alueet

Kirjeet on valmistettava siten, että tuotantomerkinnöille varatut alueet jäävät tyhjiksi. Tuotantomerkinnöille varatut alueet on huomioitava myös kaikkien lisäsivujen kohdalla. Posti valkaisee arkin varatut alueet. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että varatuilla alueilla ei ole tekstiä. Lisätietoja löytyy iPost Technical specifications ja Example Reference Guide -dokumenteista, jotka ovat saatavilla pyynnöstä Postin Asiakaspalvelusta.

3.1.8 Vähimmäisvaatimukset, Swish QR (vain Ruotsissa)

Kun iPost-laskussa on Swish-QR-koodi, vastaanottaja voi helposti ja nopeasti maksaa laskun.

Messi-tiedostoon on sisällytettävä:

- Määrä
- Viesti (esim. OCR-numero)
- Swish vastaanottajan numero

3.2 iPost Direct Mail (vain FI)

Yllä mainittujen määrittelyjen lisäksi iPost Direct Mail -palvelussa on lisämäärittelyjä. iPost Direct Mail -palvelulla voidaan lähettää markkinointimateriaalia, ilmoituksia tai muita vastaavia viestejä suurelle vastaanottajaryhmälle kohdennetusti DM-postimaksulla.

iPost Direct Mail -palvelun määräajat ja toimitusaika on tarkoitettu osoitteelliselle kirjeelle suoramarkkinointiin ja viestintään. Postit kuljetetaan Economy-kirjettä vastaavalla nopeudella.

| | Määräaika iPost Direct Mail | Toimitus postinjakelijalle | Toimitus vastaanottajalle |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| FI (EPL- + PDF- muodossa) | Ennen klo 24.00 torstaina | Perjantai | Tiistai |
| FI (muut muodot) | Ennen klo 22.00 keskiviikkona | Perjantai | Tiistai |

3.2.1 iPost DM -palvelun rajoitteet (FI)

Luottamuksellisia tai henkilökohtaisia posteja, kuten laskuja, pankin tiliotteita tai kanta-asiakastietoja, ei voida lähettää Posti Customer Direct -palvelun kautta, vaan ne on lähetettävä iPost Letter -palvelun kautta. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että posti ei sisällä luottamuksellista tai henkilökohtaista tietoa. Jos kirjeissä on luottamuksellista tai henkilökohtaista tietoa, Postilla on oikeus veloittaa kirjeistä iPost Letter -hinnaston mukaisesti sekä käsittelystä aiheutuvaan ylimääräiseen työhön kuluva ajasta. iPost Direct Mail -palveluihin ei kuulu osoitetietojen selvitys, joten kirjettä ei lähetetä vastaanottajan uuteen osoitteeseen. Jos vastaanottajan osoite on virheellinen tai kirjettä ei voida toimittaa syistä, jotka eivät ole postipalvelutarjoajan hallinnassa, postipalveluntarjoajalla on oikeus hävittää posti.

3.3 Portaalit

Portaalit ovat markkina-alueesta riippuen erilaisten palveluntarjoajien Asiakkaalle tarjoamia verkkopohjaisia sähköisiä palveluja. Portaaleissa laskuja ja dokumentteja voidaan vastaanottaa sähköisesti tulostettuna toimittamisen sijaan. Portaalit tarjoavat muiden ominaisuuksien lisäksi arkistoinnin vastaanottajan toiveiden mukaisesti. Dokumentteja voidaan usein säilyttää portaaleissa pidempiä aikoja ja vastaanottaja voi tulostaa niitä itse. Postin tarjoamiin perustoimintoihin kuuluvat:

- Formaatin muunnos
- Yhteys ja dokumenttien toimitus portaaliin

Tällä hetkellä Posti tarjoaa yhteyden OmaPostiin ja Suomi.fi-viestit -palveluun Suomessa, Kivraan Ruotsissa sekä Digipostiin ja e-Boksiin Norjassa.

Portaalipalveluntarjoajan tarjoamat perustoiminnot:

- Vastaanottajille oma sähköinen postilaatikko
- Vastaanottajan henkilökohtainen sähköinen arkisto

Lisätietoja portaalipalveluntarjoajan tarjoamista toiminnoista ja tuesta, katso maakohittaisen portaalin tietolinkki

- Suomi: OmaPosti <https://oma.posti.fi/welcome/fi/>
- Suomi: Suomi.fi-viestit <https://www.suomi.fi/viestit>
- Ruotsi: Kivra www.kivra.se
Huomaa osoite <https://www.kivra.com/avsandare-kom-igang-digital-post/posti-messaging/>, jossa lähettäjä voi sähköisesti hyväksyä DPA:n Kivran kanssa.
- Norja: Digipost www.digipost.no
- Norja: e-Boks www.e-boks.com

3.3.1 Muuntaminen

Dokumentit muunnetaan oikeaan esitysmuotoon.

3.3.2 Yhteys ja dokumenttien toimitus portaaliin

OmaPosti (Suomi): OmaPosti on Posti Group Oy:n tarjoama sähköinen portaali verkossa. Sen ansiosta kuluttajat ja organisaatiot voivat turvallisesti vastaanottaa ja arkistoida palveluun rekisteröityneiltä yrityksiltä ja organisaatioilta saapuneita sähköisiä kirjeitä.

Suomi.fi- viestit (Suomi): Suomi.fi- viestit on Digi- ja väestötietoviraston tarjoama sähköinen portaali viranomaisille, kaupungeille ja kunnille dokumenttien lähettämistä varten. Portaalin käyttö jakelukanavana edellyttää erillisen sopimuksen tekemistä Digi- ja väestötietoviraston kanssa. Kuluttajat voivat vastaanottaa ja arkistoida palveluun rekisteröityneiltä lähettäjiä kirjeitä sähköisessä muodossa. Myös yritysten kirjeitä on mahdollista välittää tähän kanavaan.

Kivra (Ruotsi): Kivra on Kivra AB:n kuluttajille tarjoama sähköinen palvelu verkossa. Sen ansiosta kuluttajat voivat turvallisesti vastaanottaa ja arkistoida palveluun rekisteröityneiltä yrityksiltä ja organisaatioilta saapuneita sähköisiä kirjeitä.

Digipost (Norja): Digipost on Posten Norge AS:n kuluttajille tarjoama sähköinen palvelu verkossa. Sen ansiosta kuluttajat ja organisaatiot voivat turvallisesti vastaanottaa ja arkistoida palveluun rekisteröityneiltä yrityksiltä ja organisaatioilta saapuneita sähköisiä kirjeitä.

e-Boks (Norja): e-Boks on sähköinen palvelu verkossa. Sen ansiosta kuluttajat voivat turvallisesti vastaanottaa ja arkistoida palveluun rekisteröityneiltä yrityksiltä ja organisaatioilta saapuneita sähköisiä kirjeitä.

3.4 Documents by email (vain SE ja NO)

Documents by email on Palvelu, jossa dokumentti lähetetään vastaanottajan sähköpostiosoitteeseen asiakirjaan johtavana esityslinkkinä tai liitettynä PDF- tiedostona. Asiakas vastaa dokumenttietojen luomisesta ja vastaanottajan sähköpostiosoitteen antamisesta.

| Toiminnot | Ruotsi | Norja |
|--|-------------------|----------------------|
| Sähköpostin luominen | Kyllä | Kyllä |
| Sähköpostin jakelu | Kyllä | Kyllä |
| Esitystapa: 1. Esityslinkki 2. PDF-liite | 1. Ei 2. Kyllä | 1. Kyllä 2. Kyllä |
| Varatulostus | Kyllä | Kyllä |
| Toimitusraportti | Kyllä | Kyllä |

3.4.1 Sähköpostin luominen ja jakelu

Posti vastaanottaa sähköpostiosoitteet asiakkaalta. Nämä osoitteet syötetään dokumenttiedostossa määrättyihin kenttiin. Posti tarjoaa asiakkaalle myös erillisen sähköpostitietokannan. Jälkimmäisessä asiakas ylläpitää, eli lisää ja poistaa, sähköpostiosoitteet. Asiakas määrittelee sähköpostiviestin sisällön käyttämällä Postin tarjoamaa mallia.

3.4.2 PDF-liite

Posti lähettää asiakirjan sähköpostin liitteenä.

3.4.3 Esityslinkki

Posti lähettää sähköpostitse ilmoituksen vastaanottajalle. Sähköpostiviestin leipätekstissä on esityslinkki, rajattu määrä kenttiä dokumenttiedoista (esim. laskun numero, asiakkaan nimi) ja jotakin kiinteää tekstiä, joka määritetään Palvelun käyttöönotossa. Dokumentti tallennetaan Postin sähköiseen arkistoon, jossa se säilytetään asiakkaan vaatima ajan.

3.4.4 Varatulostus

Posti voi tulostaa ja postittaa dokumentin vastaanottajalle varavaihtoehtona. Sähköpostierän lähetyksen jälkeen luodaan toimitusraportti. Liitteet, joissa vastaanottajan osoite ei ole oikein, lähetetään tulostukseen. Tulostettu dokumentti on samanlainen kuin tietovarastoon tallennettu PDF-kuva, mutta muutamien poikkeuksien ja varauksien: tulostuspalvelu ei välttämättä tue värejä tai liitettyjä esipainettuja liitteitä.

3.4.5 Toimitusraportti

Toimitusraportti sisältää tietoa sähköpostien toimituksesta ja mahdollista toimintahäiriöistä.

3.5 B2C e-Invoice (vain SE)

E-lasku SE on laskutuspalvelu Ruotsissa. Sen avulla Asiakas pystyy lähettämään laskuja kuluttajille ja yrityksille palveluun liittyneiden verkkopankkien kautta. Kattava luettelo palveluun liittyneistä pankeista on saatavissa iPostin teknisistä määrittelyistä.

3.5.1 Laskujen toimitus verkkopankkeihin

Sen jälkeen, kun Posti on muuntanut Asiakkaan laskutiedoston verkkopankin tiedostomuotoon, Posti tekee tarkistuksen pankin määräysten mukaisesti. Sitten Posti toimittaa verkkopankkiin Asiakkaan laskun ("maksutiedot"), jonka mukana on linkki Postin laskuhotellissa sijaitsevaan laskun kuvaan. Määräysten vastaiset tiedostot hylätään ja lähetetään Postille seurantaan.

3.5.2 Laskujen kuvien luominen ja säilyttäminen Postin laskuhotellissa

Samalla kun Posti muuntaa Asiakkaan laskutiedoston, se luo myös PDF-muotoiset laskun kuvat (sovitun laskuulkoasun mukaisesti), jotka näkyvät laskujen vastaanottajien verkkopankeissa. Asiakkaan laskujen kuvia säilytetään Postin verkkohotellissa vähintään 19 kuukauden ajan eräpäivästä lukien verkkopankkipalvelun vaatimusten mukaisesti. Sen jälkeen Posti hävittää laskujen kuvat.

eArchive-palvelu mahdollistaa pidempiaikaisen säilytyksen. Lisätietoja löytyy eArchive-palvelun kuvauksesta.

3.5.3 Asiakkaan ilmoittautumistiedostojen vastaanotto ja jakelu

Posti välittää ilmoittautumissivulta saapuvat ilmoittautumisviestit ja ilmoittautumisen poistot Asiakkaalle SFTP-tiedonsiirtona tai vastaavalla tavalla.

3.5.4 Lokit

Asiakkaan laskutiedostojen lokeissa on kolme osaa: viestintäloki, tapahtumaloki ja järjestelmäloki. Lähetyslokin oma tiedosto ja lähtevä tiedosto säilytetään 90 päivän ajan. Ne yhdistetään tapahtumalokiin sisäisellä järjestelmälokin ID:llä. Lisätietoja lokiin tallennettavista tiedoista löytyy iPostin teknisistä määrittelyistä.

3.5.5 Ilmoittautumissivu

Postin ilmoittautumissivun perusulkoasu kuuluu vakiototeutukseen. Jos Asiakas haluaa tehdä muutoksia ilmoittautumissivun ulkoasuun, siitä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan Hinnaston mukaisesti.

3.5.6 Alustustiedostojen luominen (EFI/EFI-R)

Ennen kuin Asiakas voi lähettää e-laskuja verkkopankkeihin, Postin on luotava alustustiedostoja, joiden tarkoituksena on yhdistää Asiakas pankkipalveluun. Se tarkoittaa, että Asiakkaalla on oltava Postin kanssa

solmitun sopimuksen lisäksi myös voimassa oleva sopimus jonkin yhteydessä olevan pankin kanssa, jotta Posti pystyisi yhdistämään Asiakkaan Palveluun.

3.5.7 Laskutiedostojen luominen (EFB/EFB-R)

Pankkimääräysten mukaisesti Postilta verkkopankkeihin lähetettyjen tiedostojen on noudatettava tiettyjä tiedostomuoto- ja sisältövaatimuksia, jotka Posti sertifioituna teknisenä jakelijana (CTD) tarkistaa ennen laskutiedostojen lähetystä Postilta verkkopankkiin.

Se tarkoittaa, että toteutusprojektin aikana Posti asentaa konversio-ohjelman, joka muuntaa Asiakkaan rakenteellisen laskutiedoston pankin edellyttämään muotoon. Samalla kun Posti muuntaa laskutiedoston, se luo myös laskun kuvan PDF-muodossa.

3.5.8 Ilmoittautumistiedostojen luominen (EFA/EFA-R) sähköpostitse

Ilmoittautumissivulla luotavat ilmoittautumistiedostot lähetetään Postilta Asiakkaalle sähköpostitse. Asiakkaan on annettava sähköpostiosoite, johon tiedostot lähetetään.

3.5.9 Pankkitesti

Kun Posti ja Asiakas ovat saaneet kaikki yllä mainittuihin toimintoihin liittyvät toimenpiteet tehtyä ja valmiiksi tuotantoon, Posti aikatauluttaa pankkitestin ja ilmoittaa siitä Asiakkaalle.

Asiakkaan vastuulla on sen jälkeen varmistaa, että saatavilla on asianmukaiset resurssit täysimittaista tuotantotestiä varten.

Standarditoteutusprosessissa Posti hoitaa resurssit pankkitestin tekemiseen. Jos Asiakas on poissa sovitusta pankkitestauksesta tai jos lisätestauksia tarvitaan muista kuin Postista johtumattomista syistä, näistä veloitetaan kulloinkin voimassa olevan Hinnaston mukaisesti.

3.5.10 Valinnainen ominaisuus – eRegister

E-laskuissa Asiakkaan on laskujen laatijana hallinnoitava ilmoittautumisketjuja ja syötettävä omaan ERP-järjestelmäänsä tietoja, kuten henkilönumeroita ja pankkikoodeja. Tiedot on sisällytettävä Postille lähetettävään laskutiedostoon.

Postilla on tarjolla valinnaisominaisuus nimeltä eRegister. Posti takaa kaikille eRegister-ominaisuutta käyttäville asiakkaille, että kaikki laskujen vastaanottajien ilmoittautumisasiat syötetään rekisteriin ja että Asiakkaan lähettämiä laskuja verrataan rekisteriin, jotta verkkopankkiin laskunsa haluavat vastaanottajat saavat laskunsa sinne. Kaikki rekisterissä olevat tiedot kuuluvat Asiakkaalle, ja Posti tarjoaa vain toiminnon.

3.6 Unify (vain SE ja NO)

Posti Messaging -asiakasviestintäratkaisu Unify on verkkopohjainen itsepalveluportaali, jonka avulla voit tarjota poikkeuksellisen asiakaskokemuksen henkilökohtaisen monikanavaisen viestinnän kautta.

Posti Messaging -pilvipalvelu antaa sinun hallita järjestelmiä ja prosesseja, joita käytetään perinteisen viestinnän suunnitteluun ja toimittamiseen kaikilla kanavilla.

Se mahdollistaa asiakasviestinnän hallinnan yhdessä paikassa.

Käytä olemassa olevia malleja ja ydinjärjestelmien tietoja luodaksesi henkilökohtaista, ajankohtaista viestintää kaikkien kanavien välitystä varten.

Asiakkaan on nimettävä mallisuunnittelija työskentelemään viestinnän ja mallien kanssa. Asiakkaan tulee myös nimittää järjestelmänvalvoja, joka hallinnoi käyttäjätilejä ja päämalleja. Posti Messaging tarjoaa asiakkaalle tarvittavaa koulutusta.

3.7 Printer Driver

Printer Driver on iPost -palvelun ominaisuus, jonka ansiosta Asiakas voi lähettää postia Printer Driver -sovelluksella Postin iPost -tuotantoketjun kautta. Printer Driver edellyttää Postin toimittaman ohjelmiston asentamista. Se voidaan asentaa yhteen tai useampaan Asiakkaan tietokoneeseen Ohjelmiston päivittäminen on pakollista. Kun Posti ilmoittaa päivityksestä, Asiakkaan on järjestettävä ohjelmiston päivitys välittömästi. Päivitykset käsittelee Asiakkaan pääkäyttäjä, jolla on käyttöoikeus asennuspakettiin sovelluksen kautta

Printer Driver -sovelluksen asennusvaatimukset on lueteltu Printer Driver -käyttöohjeissa sekä Pääkäyttäjän ohjeissa. Asiakkaan on nimettävä pääkäyttäjä, joka käsittelee käyttäjätilejä, mallipohjia ja Printer Driver -ohjelmistopäivityksiä ja jonka Asiakas on kouluttanut superkäyttäjäksi. Posti tarjoaa asianmukaisen koulutuksen Asiakkaan pääkäyttäjälle.

Kun ohjelmisto on asennettu ja pääkäyttäjä on nimetty ja koulutettu, Asiakas voi aloittaa Printer Driver -palvelun käytön. Printer Driver tulee näkyviin loppukäyttäjän tulostinvalikkoon ja sitä voidaan käyttää tekstinkäsittelysovelluksissa, joissa on tulostustominto, tai lataamalla PDF-tiedosto palveluun. Printer Driver -palvelussa on mahdollista lisätä myös ylimääräisiä sivuja lataamalla palveluun yksi tai usempi PDF-tiedosto. Kirjeet lähetetään Postin iPost Letter -tulostetuotantoon ja ne kulkevat tässä dokumentissa kuvatun normaalin iPost-tulostustuotantoketjun läpi. iPost Direct Mail ei ole saatavana Printer Driver -palvelussa. Printer Driver käyttää turvallista HTTPS- yhteyttä dokumenttien lähettämiseen paikallisista tietokoneista Postin tuotantoympäristöön. Kaikki Asiakkaan iPost-volyymit lasketaan yhteen riippumatta siitä, onko ne käsitelty Printer Driver -palvelussa tai tavalliseen tapaan iPost-palvelussa. Lisätietoja Printer Driver -käyttöohjeesta.

3.8 Connect

Connect on verkkopohjainen sovellus, jonka ansiosta Asiakkaalla on mahdollisuus ladata bannereita ja liitteitä. Aineistot lisätään olemassa olevaan tuotantoketjuun, jonka Posti luo ja toimittaa Asiakkaan puolesta. Asiakas

vastaa ladatun aineiston virheettömyydestä ja laadusta. Kun bannerit ja/tai liitteet on ladattu käyttöliittymän kautta palveluun ja siirretty tuotantoon, niitä käytetään seuraavassa aikataulutetussa tuotantoajossa.

Connect Basic -palvelu sisältää seuraavia ominaisuuksia:

- Sovelluksen verkkokäyttö valtuutetuille käyttäjille
- PDF-liitteiden lataustoiminto, sisältäen esikatselun
- Liitteet tallennetaan sovellukseen ja käyttäjät voivat hallinnoida niitä
- Yhteyksien voimassaoloaikojen määrittäminen (aloitus- ja lopetuspäivät, jolloin liite lisätään kyseiseen tuotantoketjuun)
- Viestihistorian tarkastelu ja viestinnän suunnittelu aikajananäkymällä
- Muuntotoiminnot (vaaditaan tietyissä toteutustyypeissä Ruotsissa). Jos tämä koskee toteutusta, Asiakkaan on tarkistettava ja hyväksyttävä muunnokset ennen niiden lähettämistä tuotantoon, eli fonttien, kuvien ja sivunvaihtojen huolellinen tarkistus.
- Masterloki, josta selviää, kuka on tehnyt mitä ja milloin
- Tilastot ja mahdollisuus ladata niitä Excel-yhteensopivassa CSV-muodossa
- Kaikki tietyn tuotantoketjun vastaanottajat saavat saman liitteen

Connect Basic Plus -palvelu sisältää seuraavia ominaisuuksia:

Kaikki, mitä kuuluu Connect Basic -moduuliin, plus:

- Mahdollisuus jakaa vastaanottajia ryhmiin lataamalla kohdelistoja txt-muodossa
- Kohdelistat tallennetaan sovellukseen ja käyttäjä voi hallinnoida niitä
- Yhteyksien luominen sääntöjen, kohdelistojen ja liitteiden välillä, joiden seurauksena liite kohdennetaan eri vastaanottajaryhmille

Connect Premium -palvelu sisältää seuraavia ominaisuuksia:

Kaikki, mitä kuuluu Connect Basic Plus -moduuliin, plus:

- Mahdollisuus ladata palveluun bannereita PDF-, JPEG- ja TIFF-muodoissa
- Mahdollisuus luoda ja muokata dynaamisen sisällön alueita (DCA) itse
- Mahdollisuus lisätä bannereita dokumentin sivujen DCA:han. Bannerit yhdistetään sääntöihin tai kohdelistoihin samalla tavoin kuin liitteet, mikä mahdollistaa segmentoidun viestinnän myös itse dokumentissa.
- Bannerit tallennetaan sovellukseen ja käyttäjät voivat hallinnoida niitä
- Sama vastaanottaja voi vastaanottaa useita viestejä useina bannereina, ja liitteitä voidaan käyttää yhdessä
- Käyttäjät voivat määrittää banneriyhteyksien ja liiteyhteyksien voimassaoloajan

3.9 B2B elnvoice (vain SE)

Verkkolaskupalvelu huolehtii sähköisten laskujen siirtämisestä ja muuntamisesta. Palvelu perustuu konseptiin, jossa asiakkaan liikekumppanit ovat yhteydessä palveluun oman, palveluun kuuluvan, viestintäyhteyden kautta. Näin asiakas voi viestiä liikekumppaneittensa kanssa verkkolasku-palveluun kuuluvan viestintäyhteyden kautta.

Verkkolaskupalvelu antaa asiakkaalle mahdollisuuden vaihtaa sähköisiä viestejä liikekumppaniensa kanssa. Palvelu sisältää seuraavat toiminnot:

- Viestit
- Siirto ja muodon muuntaminen
- Monen yhteyskäytännön hallinta
- Merkkimuunnokset
- Tiedostomuodon hallinta
- Eräkäsittely
- Jakaminen
- Sähköisten viestien kirjaus
- Tallennus
- Käyttö ja seuranta
- Käyttötuki
- Neuvontapalvelut

3.10 Track&Trace

Track&Trace on lisäpalvelu lähetettyjen dokumenttien seurantaan. Dokumenttien tilaa voidaan seurata verkkopohjaisen käyttöliittymän kautta tai automaattisesti luotujen raporttien avulla. Track&Trace-palvelun käytöstä sovitaan erikseen. Lähetettyjä dokumentteja on mahdollista seurata verkkokäyttöliittymän kautta lähetetyn erän tai yksittäisten dokumenttien tasolla, kunnes dokumentit on toimitettu määritettyihin kanaviin.

Alkuperäinentiedoston nimi, aikaleimat ja toimituskanavatieto on aina saatavilla ja käytetystä palvelusta riippuen on mahdollista näyttää myös lisätietoja, kuten lähettäjä, vastaanottaja ja dokumentin numero. Automaattisesti muodostettavat peruseräraportit voidaan toimittaa sovitun aikataulun mukaisesti tai kun tiedosto on tietyssä käsittelyvaiheessa (esim. toimitettu määritettyihin kanaviin). Asiakkaan tarpeiden mukaisesti on saatavilla myös laajempaa raportointia käytetystä palvelusta riippuen. Raportit toimitetaan sähköpostitse, FTP/SFTP-tiedostonsiirtomenetelmällä tai Web service –rajapinnan kautta. Raportit ovat saatavana eri muodoissa raporttityypistä riippuen (esim. xml, csv).

Lähetettyjen tiedostojen ja dokumenttien seurantatietoja säilytetään Track&Trace-palvelussa yhteensä kuusi kuukautta, mutta niihin liittyvät henkilökohtaiset tiedot poistetaan kolmen kuukauden jälkeen.

4 PALVELUN KÄYTTÖNOTTO

4.1 Edellytykset – Yleiset ja erityiset muodot

Seuraavia muotoja pidetään yleisinä, jos niistä saadaan samalla tarvittavat tiedot valittuun Palveluun. Kunkin muodon yksityiskohtaiset tiedot löytyvät muotoa vastaavalta verkkosivulta. Jos muoto ei ole alla olevassa luettelossa, jos pakollisia kenttiä puuttuu tai muita on lisätty, muoto katsotaan erityiseksi. Erityinen muoto edellyttää ennen toteutusta erillistä suunnitteluprojektia, jossa määritetään ja sovitaan toteutuksen laajuus, sisältö ja kustannukset.

| Maa | Muoto | Jakelutuote | Kommentti |
|--------|--------------------------------------|--|--|
| SE | Svefaktura SFTI basic invoice v. 1.0 | Kaikki | www.sfti.se Käyttää Postin määrittämää dokumentin standardiulkoasua. |
| Kaikki | PDF+xml tai metatiedot | iPost, Customized print, Documents by email (SE, NO), Portals (FI, NO, SE), e-invoice B2C SE | Asiakkaan muodostama visualisoitu PDF-dokumentti määritetyillä metatiedoilla. Katso Example Reference Guide FiSeNo tai iPost XML Design guide FI osoitteessa www.ipost.fi |

4.1.1 PDF-tiedoston metatieto

Paljon metatietoa (tietoa tiedosta) on sisällytettävä kuhunkin PDF-tiedostoon ja tarkkaan x- ja y-koordinaatein laskettuun paikkaan A4-arkin vasempaan yläkulmaan. PDF-tiedoston metatiedon käsittely ei näy tulostetussa kirjeessä. Kaikki metatieto voidaan lisätä myös XML-tiedostona PDF-tiedoston yhteyteen. Lisätietoja iPost Technical specifications -dokumentista.

4.2 Käyttöönotto ja tuotantoon siirto

Toteutus alkaa Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen. Laajuudesta riippuen käyttöönotto saattaa edellyttää toteutusprojektia, jota johtaa Postin Projektipäällikkö. Asiakkaan hyväksynnän jälkeen toteutus katsotaan päättyneeksi ja käyttöönotetuksi tuotannossa.

Ennakkovaatimukset:

Palvelun käyttöönottamiseksi asiakkaan tulee antaa:

- Yhteyshenkilö, joka koordinoi kaikkia toimintoja ja osapuolia Asiakkaan päässä
- Teknistä tietoa järjestelmistä ja sovelluksista, jotka kytketään/liitetään
- Tietoa Asiakkaan asiaankuuluvista tietoverkoista ja järjestelmistä
- Määrittelyt ja mallidataa
- Asiantuntija-, käyttöönotto- ja testausresursseja sovelluksen käyttöliittymälle, tietojärjestelmille ja tiedonvälitykselle Asiakkaan päässä.
- Resursseja Palvelun testaukseen ennen sen hyväksymistä tuotantoon.
- Kaikenlaista muuta tarvittavaa apua käyttöönoton toteuttamiseen ja loppuunsaattamiseen.
- Testimateriaalia - Posti Messaging on sitoutunut käsittelemään kaikkea testimateriaalia luottamuksellisesti ja samojen vaatimusten mukaisesti kuin tuotantomateriaalia.

4.3 Muutosten hallinta

Palvelun käyttöönoton jälkeen muutospyyntöt on tilattava aina erikseen. Muutokset on tilattava Postilta hyvissä ajoin, vähintään kymmenen (10) arkipäivää etukäteen muutoksen laajuudesta riippuen, jotta Posti pystyy tekemään muutokset ajoissa ja varmistamaan, että testaukselle jää riittävästi aikaa.

Palvelun käyttöönoton aloituksen jälkeen tehtävät muutokset katsotaan uudeksi kehitystyöksi ja hinnoitellaan erikseen.

Kaikki muutospyyntöjen tilaukset tehdään Posti Messagingin Palveluportaalissa, jossa Asiakkaat voivat rekisteröidä ja seurata tilauksiaan, muutoksiaan ja vaatimuksiaan. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että oikeat yhteystiedot ovat saatavilla portaalissa. Kun Sopimus on allekirjoitettu, Asiakkaan on nimettävä Pääkäyttäjä, joka vastaa Asiakkaan käyttäjistä Posti Messaging Palveluportaalissa. Kaikkiin tapauksiin saadaan palaute viidessä (5) arkipäivässä. Muita kuin Postin hallinnoimia asioita koskevat Muutostilaukset tekee Asiakkaan yhteyshenkilö. Postin hallinnoimia asioita koskevat muutokset käsitellään Palvelun käyttötuen aloitteesta.

4.4 Testaus

Asiakas vastaa testimateriaalin ja tarvittavien resurssien toimittamisesta ajoissa ja sovitussa muodossa. Testattaessa joko alkuperäisen käyttöönoton aikana tai muutosten jälkeen varmistetaan, että tilattu Palvelu toimii halutulla tavalla. Jos esim. sisään tulevaan dataan on tehty muutoksia, on tehtävä uudet testit ja Asiakkaan on hyväksyttävä testien tulokset, ennen kuin muutokset voidaan siirtää tuotantoympäristöön. Lisätietoja testausmenettelyistä löytyy iPost Tekninen määrittely -dokumentista, joka on saatavissa Posti Messagingin Asiakaspalvelusta.

- Testimateriaalia käytetään vain projektin tarkoitukseen
- Kaikkea Asiakkaan materiaalia käsitellään luottamuksellisesti ja tiedon luokitteluohjeen mukaisesti

- Kaikki testimateriaali, joka lähetetään Posti Messagingille tulee olla muutettuna tunnistamattomaksi henkilötietojen osalta ja käsitellään sen mukaisesti.
- Asiakkaan vastuulla on toimittaa pseudonymisoitua materiaalia. Mikäli näin ei toimita, päätös ja vastuu asiasta on asiakkaalla. Tässä tapauksessa asiakkaan tulee selvästi ilmoittaa, että pseudonymisoitua dataa ei ole mahdollista toimittaa.
- Asiakkaita ohjeistetaan lähettämään kaikki data käyttäen salattuja kanavia.
- Kaikki projektin aikana käytetty testimateriaali tuhoetaan tai palautetaan projektin päättyessä. Tämä kirjataan projektin muistioon.

5 TUOTANTO

Palvelun järjestelmiin suunnitellut huoltokatkot ovat:

1. Ylläpidon vakioajankohta: joka sunnuntai klo 6.00 - 15.00.
2. Tietoliikenneylläpito Operaattorit ovat varanneet joka kuukausi kahden tunnin keskeytyksen tietoliikenneyhteyksien huoltoon. Tietoliikenneverkkoa ylläpitää Postista erillinen kolmas osapuoli.
3. Suunnitellut keskeytykset kestävät neljä (4) tuntia. Posti ilmoittaa asiasta vähintään kolme (3) viikkoa etukäteen ja keskeytyksiä on enintään neljä (4) kertaa vuodessa. Yllä olevat suunnitellut ja/tai ennalta ilmoitetut huoltokatkot eivät vaikuta Palvelun saatavuusajan laskentaan. Huoltotyöt tehdään tavallisesti silloin, kun Palvelun käyttö on vähäisempää, esim. viikonloppuisin ja loma-aikoina.

Palvelun saatavuusaikatavoite on 24/7 pois lukien suunnitellut ja ennalta ilmoitetut huoltokatkot. Määritetty saatavuusaika mitataan kuitenkin vain alla ilmoitettujen palveluaikojen puitteissa.

| Asia | Arvo | Merkinnät |
|----------------|-------------------------------------|--|
| Palveluaika | 08:00 – 17:00 | |
| Saatavuus | Valmiusaikatavoite 24/7 | Mitattu yllä mainittuina palveluaikoina |
| Ylläpitokatkot | Joka sunnuntai 06:00 – 15:00 EET | Ei sisälly yllä mainittuun saatavuusaikaan |
| Tekninen tuki | Ota yhteyttä asiakaspalveluun | Katso www.postimessaging.com/customer-service |

Postin palvelujärjestelmiä seurataan vuorokauden ympäri joka päivä ja sekä virheet että ennakkohälytykset raportoidaan seurantajärjestelmään.

Laitteistoseuranta: Laitteiston toimintaa seurataan esim. koneiden yleisen toimivuuden, järjestelmän kuormituksen ja levytilan riittävyden kannalta.

Ohjelmisto: Ohjelmien toimintaa seurataan esim. prosessien jumittumisen ja toimintavirhetilanteiden varalta.

Dataliikenne: Postin yhteyskäyttöliittymän toimintaa tarkistetaan, jotta palvelinverkon häiriöt voidaan korjata ennen kuin ne vaikuttavat tiedostojen kulkuun.

Valvonta: Kaikki tiedot lokitetoinen arkistoidaan turvallisesti. Tiedot tallennetaan peilikopioidulle kiintolevylle ja robottiohjatulle turvanauhoille. Vaikka kiintolevy vioittuisi, tiedot eivät katoa eikä toiminta muutu. Vioittunut kiintolevy vaihdetaan ilman tarvetta Palvelun keskeytykseen.

Käyttötuki seuraa ohjelmiston avulla vaihdon onnistumista ilman tietojen häviämistä.

Tukipalvelut kattavat vain Palveluun liittyvät tekniset ongelmat, mutta ei käyttäjäapua, käyttöopastusta, koulutusta, etäkonsultointia tai liiketoimintakonsultointia. Käyttöopastusta, koulutusta, etäkonsultointia ja liiketoimintakonsultointia voi olla saatavissa lisämaksusta, jos osapuolet erikseen näin sopivat.

Posti on tehnyt ja testaa jatkuvasti liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelmaa ja palautumissuunnitelmaa varmistaakseen palvelun saatavuuden sovitun palvelutason puitteissa.

5.1 Tietoturvarikkomusten käsittely

Postilla on käytössä erityinen tapahtumienhallinnan prosessi, joka sisältää tietoturvarikkomusten käsittelyn, jota tuetaan tikettijärjestelmässä.

Henkilökohtaisten tietojen rikkomuksen ollessa kyseessä Posti ilmoittaa asiasta välittömästi Asiakkaalle, kun on havaittu riittävällä varmuudella, että henkilökohtaisia tietoja on vaarassa. Posti sitoutuu osallistumaan aktiivisesti tapahtuman selvitykseen.

6 PALVELUUN LIITTYVÄT VASTUUT

6.1 Yleiset palveluun liittyvät vastuut

Posti messaging yleisissä ehdoissa ja muissa dokumenteissa (kuten Palvelun määrittelyissä) kuvattujen vastuuden lisäksi Palvelua tuottavilla tai käytävillä Osapuolilla on seuraavia yleisiä vastuita:

6.1.1 Postin vastuut

Posti:

- Vastaa tietoyhteydestä Postin päässä ja Postin hallinnoimista asioista
- Ilmoittaa Asiakkaalle viipymättä, jos se ei pysty tuottamaan Palveluja
- Vastaa, ettei Palvelujen kautta vaihdettujen tietojen merkitykset tai semantiikka muutu

6.1.2 Asiakkaan vastuut

Asiakas:

- Vastaa kaikkien kirjallisten määritysten, Käyttöohjeiden, Oppaiden ja muiden Postin joko Sopimuksen osana tai muulla tavoin toimittamien tietojen noudattamisesta
- Vastaa tietoyhteydestä Asiakkaan päässä ja Asiakkaan hallinnoimista asioista
- Ilmoittaa Postille viipymättä Palvelujen mahdollisesta väärinkäytöstä ja yhteystietojen muutoksista
- Vastaa oikeudellisista, sopimuksellisista, liiketoiminnallisista tai kaupallisista menettelyistä, jotka liittyvät Palvelujen kautta vaihdetun tiedon sisältöön ja seurauksiin, mukaan lukien sen varmistaminen, ettei mitään tietosuojaa vahingoittavaa ole näkyvissä kirjekuoren ikkunasta
- Vastaa muodostuvan tulosteen tai sähköisen esityksen toimittamisesta tai Asiakkaan aineiston viivästymisestä, jos tuleva aineisto (datatiedosto ja mallipohjat) on valmistettu Asiakkaalle saatavilla olevien määritysten ja ohjeiden vastaisesti (Palvelun määrittelyt, konfiguraatiokatsaus, Käyttöohjeet ja muut Postin toimittamat dokumentit)
- Muodostaa ja ylläpitää tiedonvälitystä Postin kanssa olosuhteissa, jotka on kuvattu yksityiskohtaisemmin Palvelun määrittelyssä ja/tai Käyttöohjeissa. Jollei toisin ole sovittu, Asiakas vastaa Asiakkaan ja Postin välisestä Postin palvelimeen/viestintäporttiin muodostettavan tietoyhteyden järjestämisestä.

6.2 Customized Print ja iPost Letter

Asiakas antaa mm. volyymeja koskevat tiedot Postin tuotantosuunnitteluun. Volyymien muutokset vaikuttavat hintaan Sopimuksen voimassaoloaikana. Jokaisen toimeksiannon tuotantosuunnitelmassa määritetään mm. tuotantopäivä sekä kirjeiden ja sivujen lukumäärä. Tuotantosuunnitelma valmistellaan asiaankuuluvan Palvelumäärittelyn sekä muiden Postin antamien ohjeiden mukaisesti. Jos tuotantoon tulee muutoksia, Asiakkaan on toimitettava Postille päivitetty tuotantosuunnitelma. Jos tuotantosuunnitelmassa on puutteita tai jos se puuttuu kokonaan tai sitä ei ole päivitetty, Posti ei välttämättä pysty toteuttamaan sopimuksen mukaisia velvoitteitaan, esimerkiksi tuottamaan tuotantoa ollenkaan tai toimittamaan aikataulun tai sovittujen ehtojen mukaisesti.

6.3 Portaalit

Asiakas rekisteröityy käytössä olevaan Portaaliin lähettäjäksi, mikä aktivoi Palvelun ja toimittaa tarvittavat tiedot Toimittajalle aineistojen välittämiseksi Portaaliin.

6.4 B2C e-Invoice (vain SE)

6.4.1 Käyttöönotto

Asiakas vastaa tuotantolaatuisten ja -kokoisten testitiedostojen toimittamisesta, jotta ennen tuotantoa voidaan tehdä kattava testaus. Asiakkaan on testattavat kaikki tapahtumaketjut sekä hyväksyttävä ilmoittautumissivun ulkoasu ja laskun ulkoasu ennen tuotantotestausten aloitusta. Postin vastuulla on varmistaa, että Asiakas on luonut ja hyväksynyt ilmoittautumissivun ja laskun ulkoasut, ja hoitaa pankkien tuotantotestaukset.

6.4.2 Tuotanto

Posti vastaa kaikista tiedostoista, joita Asiakas on lähettänyt Postille ja joista Asiakas on saanut vahvistuskuittauksen. Siitä lähtien Postin vastuulla on varmistaa, että PDF-tiedosto on luotu ja asetettu saataville laskuhotelliin ja että tiedostot on lähetetty verkkopankkeihin määräysten mukaisesti. Jos Postin vastaanottamat tiedostot ovat virheellisiä, Postin vastuulla on ilmoittaa siitä Asiakkaalle ja Asiakkaan vastuulla on korjata ja lähettää tiedostot uudelleen. Jos tiedostot on lähetetty verkkopankkeihin, verkkopankkien vastuulla on varmistaa, että tiedostot on ladattu palveluun oikein, ja lähettää vastaanottoilmoitukset kaikista laskuista. Jos Posti on vastaanottanut vastaanottoilmoituksen verkkopankilta, Postin vastuulla on varmistaa, että vastaanottoilmoitus lähetetään asiakkaalle.

6.5 Connect

Asiakas vastaa kaikesta Connect-palveluun lataamastaan aineistosta sekä kyseisen aineiston ylläpitämisestä. Asiakas vastaa myös aineistojen ja yhteyksien aktivoinnista verkkosovelluksen kautta. Asiakas tarkistaa ja hyväksyy muunnetun aineiston. Posti ei vastaa minkäänlaisista muuntovirheistä, joita muuntoprosessissa voi ilmetä. Jos aineistoa ei liitetä tuotantokulkuun virheiden vuoksi, päädokumentti lähetetään joka tapauksessa. Connect-palveluun ladatun aineiston tulostuskohtaiset määräajat koskevat myös tätä aineistoa – niin bannereita kuin liitteitäkin.

6.6 Unify (vain SE ja NO)

Asiakas vastaa Unifylle ladatuista malleista ja materiaaleista sekä niiden ylläpidosta. Asiakas vastaa myös pilvipalvelun kautta tehtyjen materiaalien ja yhteyksien aktivoinnista. Asiakas tarkistaa, hyväksyy ja julkaisee kaiken materiaalin. Jos mallia ei ole julkaistu, käytetään aina viimeisintä julkaistua mallia. Kaikessa Unifyn viestinnässä sovelletaan valitulle palvelulle omia pysäytysaikoja.

6.7 B2B eInvoice (vain SE)

Korkean laadun ylläpitämiseksi sekä palvelun toteutuksessa että sen hallinnoimisessa, on noudatettava Posti Messagingin määrittämiä menettelyjä, kun palveluun tehdään lisäyksiä tai muutoksia. Muutos tarkoittaa kaikkea uuden liikeympäristön käyttöönotosta tiedonsiirtokäytännön ja muunnosohjelman muuttamiseen suuria infrastruktuurimuutoksia varten. Nämä muutokset yleensä vaihtelevat käyttöönottoprosessista toiseen.

Asiakkaan vastuualueet palvelun käyttöönotossa ovat:

- Asiakkaan ja liikeympäristön välisen EDI-sopimuksen laatiminen. Toimeksiannon tietojen toimittaminen Posti Messagingille.
- Projektin osallistujien nimien ja yhteystietojen toimittaminen Posti Messagingille.
- Projektipäälliköiden nimittäminen, sisäinen tai ulkoinen.
- Projektisuunnitelman luonnoksen tuottaminen.

- Varmistaminen, että liikeyumppani on hyväksynyt projektisuunnitelman ja varannut resurssit asiaankuuluviin toimintoihin osallistumista varten.
- Tiedonsiirtovaatimusten toimittaminen Posti Messagingille asiakkaan ja asiakkaan liikeyumppanin välisestä viestintätavasta. Nämä vaatimukset pitää toimittaa lomakkeessa "Communication Order B2B Integration service" kuvatulla tavalla.
- Jos asiakas tai asiakkaan pyytämä kolmas osapuoli tulee olemaan vastuussa ohjelmistovaatimuksista, eli "loogisista vastaavuuksista", tämän on toimitettava taulukko, joka on samanlainen kuin lomakkeessa EDI development requirements specification.
- Loogisten vastaavuuksien osalta asiakkaan pitää toimittaa tiedostomäärittymiset, mukaan lukien sovelluskuvaus, samoin kuin liikeyumppanin tiedostomuodon määrittymiset ja sovelluskuvaus, kuten on ohjeistettu lomakkeessa EDI development requirements specification.
- Muunnosohjelmaa varten asiakkaan pitää toimittaa loogisten vastaavuuksien aineisto, kuten kuvataan lomakkeessa EDI development requirements specification, samoin kuin testiaineisto testitiedostojen muodossa.
- Asiakkaan pitää toimittaa testitiedostot, jotka ovat laadultaan ja laajuudeltaan tuotantotietoja vastaavia.
- Testit suoritetaan yhteistyössä liikeyumppanin ja Posti Messagingin kanssa määritetyn projektisuunnitelman mukaisesti.
- Asiakkaan pitää hyväksyä asiakkaan ja asiakkaan liikeyumppanin väliset käyttöönoton testit toimituksen yhteydessä. Jos asiakas tai asiakkaan liikeyumppani ei ole toimittanut mitään palautetta testistä viiden (5) työpäivän kuluessa jatkuvan käytön aikana, testi katsotaan hyväksytyksi ja ratkaisu toimitetuksi asiakkaalle.
- Päätös tuotannon käynnistämisen ajankohdasta.
- EDI-viestien vaihtamisen käynnistäminen liikeyumppanien kanssa.