

IPOST

PALVELUKUVAUS

FI, SE, NO

Mukaan lukien lisäpalvelut ja -ominaisuudet:

Portals, Documents by email, B2C e-invoice,

Printer Driver ja Connect

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)	12
3.3 Portals	12
3.4 Documents by email (vain SE ja NO)	14
3.5 B2C e-Invoice (vain SE)	15
3.6 Printer Driver	18
3.7 Connect	18
4 PALVELUN KÄYTTÖNOTTO	19
4.1 Edellytykset – Yleiset ja erityiset muodot	19
4.2 Käyttönotto 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 Portals	24
6.4 B2C e-Invoice (vain SE)	24
6.5 Connect	25

1 SANASTO

GDPR – Tietosuoja-asetus

BCP – Liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelma

DRP – Palautumissuunnitelma

Tässä Palvelukuvauksessa esitellään Postin (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 asiakaspalveluportaalissa 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
- Tietojen tallennus
- 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 lähetävä 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. Jos kirjeet tulostetaan eri maissa, ne tulee jakaa erillisiin tiedostoeriin. Posti tarjoaa paikallisen tuotannon Suomessa, Norjassa ja Ruotsissa. Laskutus tapahtuu dokumenttien tulostusmaassa.

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.	

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

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. Liitteiden koko voi olla enintään 300 kB/liite. Dokumentin enimmäiskoko: 10 000 (riviä).

2.2.4 Tiedostomuodot

Posti tukee markkinoilla yleisesti käytettäviä tiedostomuotoja, jos ne on rakenteellisia ja hyvin dokumentoitu. Suomessa standardimuotoja ovat EPL ja PDF+xml ja ne kuvataan "iPost Design instructions FI" -ohjeessa, joka löytyy osoitteesta www.ipost.fi.

2.2.5 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 tunnuksen. 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 toimituksesta 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.

2.2.6 Kanavoinnin päätöshierarkia

Kanavointi tehdään seuraavan päätöksentekohierarkian mukaisesti:

- B2C e-lasku verkkopankissa (vain Ruotsi)
- Netposti (vain Suomi), määrittäjä asettaa vastaanottaja tai Asiakas.
- Digipost (vain Norja), määrittäjä asettaa vastaanottaja tai Asiakas
- e-Boks (vain Norja), määrittäjä asettaa vastaanottaja tai Asiakas
- Kivra (vain Ruotsi), määrittäjä asettaa vastaanottaja tai Asiakas
- Documents by email, määrittäjä asettaa vastaanottaja tai Asiakas.
- iPost esim. tulostettu kirje

2.2.7 Visualisointi

Asiakas päättää dokumentin ulkoasun sekä tulosteesta 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. Posti luo kirjeen ulkoasun Asiakkaan datan pohjalta käyttämällä mallipohjaa, joka määrittää visuaalisten ja dataelementtien paikat ja määrittäykset. 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.

2.2.8 Tietojen tallennus

Posti tallentaa tuotannon datatiedostot enintään 90 päivää laskutuksen ja laaduntarkkailun vaatimusten mukaisesti, jonka jälkeen data tuhoetaan 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.

2.2.9 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 BCP/DRP-suunnitelmat.

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 sellainen, 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 lähetyksen postipalveluntarjoajien sääntöjen mukaisesti
- Postimaksu, Economy-, Priority-, ulkomaan Priority -postimaksu ja Suomessa osoitteellinen suoramainonta.

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 vastaanottoimintoon viimeistään jokaisen maan määrättynä 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 vastaanottoiminto 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 epäsoviva 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- post	Toimitus postinjakelijalle
FI (EPL-muoto)	12.00 (mustavalkoinen) 24.00 (värillinen)	Samana arkipäivänä Seuraavana arkipäivänä	24.00	Seuraavana arkipäivänä
FI (PDF-muoto)	24.00	Seuraavana arkipäivänä	24.00	Seuraavana arkipäivänä
FI (Muut muodot)	Määräajat ovat 2 tuntia vähemmän kuin yllä esitetty.			
SE	8.00	Samana arkipäivänä	17.00	Seuraavana arkipäivänä
NO	1.00	Samana arkipäivänä (Pika)	1.00	Seuraavana arkipäivänä (Normaali)

Posti toimittaa Palvelun postitoimituksena Postin lähettäjä tunnuksesta. 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, postitettavien lähetys Jakelijalle ja jakelu. Maakohittaiset 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.

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. Kirjekuorten sisäpuoli on sävytetty, jotta sen läpi ei voi lukea.

Enemmän kuin 8–9* arkkiä (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

Palvelussa ei voida lisätä fyysisiä liitteitä, vaan ne voidaan tulostaa lisäisivuina. Liitteet, jotka liitetään mukaan lisäisivuina, voidaan toimittaa Postille muutospyyntönä vähintään 10 arkipäivää ennen tuotantoa tai käyttämällä itsepalveluna Connect-viestintätyökalua.

*iPost Direct Mail -palvelussa arkkien enimmäismäärä on 9 kpl. Vain C5-kirjekuoria voidaan käyttää.

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 lisäisivujen 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.

3.2 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 vastaantajalle
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 Portals

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 Netpostiin 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 maakohtaisen portaalin tietolinkki

- Suomi: Netposti www.netposti.fi
- Ruotsi: Kivra www.kivra.se
- 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

Netposti (Suomi): Netposti on Posti Group Corporationin tarjoama sähköinen palvelu verkossa. Sen ansiosta kuluttajat ja organisaatiot voivat turvallisesti vastaanottaa ja arkistoida palveluun rekisteröityneiltä yrityksiltä ja organisaatioilta saapuneita sähköisiä kirjeitä.

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. E-Boksin on omistavat Nets Denmark A/S ja Post Danmark A/S. E-Boks on e-Boks AS:n tarjoama palvelu. E-Boks-palvelun käyttöä varten e-Boks edellyttää Asiakkaalta erillisen e-Boks-sopimuksen allekirjoittamista. Kopion sopimuksesta antaa Toimittaja. Posti toimii välikätenä Asiakkaan ja e-Boksin välillä avustaen Asiakasta käsittelemään kaikki mahdolliset vaatimukset, joita sillä saattaa olla e-Boksin suhteen, mutta Posti ei vastaa e-Boks-palvelusta.

3.3.3 Valinnainen ominaisuus Netposti-portaalissa (vain FI) - iSalary

Netposti-portaalissa on tarjolla valinnainen ominaisuus nimeltä iSalary. iPost-palvelun tilaaminen on edellytys tämän ominaisuuden käyttämiseksi.

iSalary on Netposti-portaalin ominaisuus palkkalaskelmien lähettämiseen sähköisessä muodossa Netpostiin. iSalary maksimoi sähköisesti toimitettavien palkkalaskelmien lukumäärän. iSalary edellyttää, että käytössä on iPost Letter -palveluun liittyvä XML-järjestelmä. Vastaanotetut palkkalaskelmat näyttävät samoilta kuin tulostetutkin. Niihin voidaan kuitenkin liittää linkki Asiakkaan palkanlaskennan internetpalveluun. Palkkalaskelmat säilytetään Netpostissa veloitusetta seitsemän (7) vuotta. Rekisteröityneet Netpostin käyttäjät saavat palkkalaskelmansa Netpostin saapuvan postin laatikkoon ja rekisteröitymättömät Netpostin käyttäjät saavat palkkalaskelmansa passiivisen käyttäjän arkistoon, jossa niitä säilytetään seitsemän (7) vuotta. Kun käyttäjä rekisteröityy, arkistoidut palkkalaskelmat ovat valmiiksi palvelussa.

Asiakas saa kuitenkin, jossa on tiedot käytetystä toimitusmenetelmästä, rekisteröidyistä käyttäjistä (vain Netposti) tai rekisteröitymättömistä käyttäjistä (pakotettu Netposti). Jos palkkalaskelman vastaanottajan on jostakin syystä saatava palkkalaskelmansa paperisina, Asiakas voi muuttaa tiedostoa joko jättämällä tunnistekoodin pois tai merkitsemällä XML-dataan erikseen ne kirjeet, jotka lähetetään fyysisesti. Kun iSalary-palvelu otetaan käyttöön, Asiakkaan vastuulla on ilmoittaa siitä työntekijöilleen ja palkanlaskentaan. Lisätietoja, katso iPost Technical specifications -dokumentista, joka on saatavana pyynnöstä Postin Asiakaspalvelusta.

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 dokumenttitietojen luomisesta ja vastaanottajan sähköpostiosoitteen antamisesta.

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

3.4.1 Sähköpostin luominen ja jakelu

Posti muuntaa dokumenttiedoston sähköpostipalvelun metatiedoksi. Vastaanottajien osoitteet syötetään dokumenttiedostossa määrättyihin kenttiin. Asiakaskohtaisena ominaisuutena Posti voi vastaanottaa osoitteet erillisenä osoitetiedostona tai saada sähköpostiosoitteet sisäisestä sähköpostitietokannasta. Asiakas muotoilee sähköpostissa käytettävän viestin. Viestissä voi olla dynaamista tietoa, jos sitä on saatavana ja jos se on indeksoitu saapuvassa tiedostossa.

3.4.2 PDF-liite

Posti lähettää laskun kuvan sähköpostin liitteenä. Asiakas määrittää sähköpostiviestin sisällön Postin antamalla mallipohjalla.

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 tulostaa ja postittaa dokumentin vastaanottajalle varavaihtoehtona. Sähköpostierän lähetyksen jälkeen luodaan toimitusraportti ja 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 verkkuhotellissa 18 kuukauden ajan tuotantopäivästä 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 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.

3.7 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, minkä 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

4 PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO

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
FI	EPL	iPost ja Netposti	Postin EPL-muoto. Katso iPost EPL Design guide FI osoitteessa www.ipost.fi
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 muutospyyntö 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 Messaging Palveluportaaliin, jossa Asiakkaat voivat rekisteröidä ja seurata tilauksiaan, muutoksiaan ja vaatimuksiaan. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että oikeat yhteystiedot ovat saatavilla portaaliin. Kun Sopimus on allekirjoitettu, Asiakkaan on nimettävä Pääkäyttäjä, joka vastaa Asiakkaan käyttäjistä Posti Messaging Palveluportaaliin. 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 Technical specifications -dokumentista, joka on saatavissa Posti Messaging Asiakaspalvelusta.

- Testimateriaalia käytetään vain projektin tarkoitukseen
- Kaikkea Asiakkaan materiaalia käsitellään luottamuksellisesti ja tiedon luokitteluohjeen mukaisesti
- Kaikki testimateriaali, joka lähetetään Posti Messaging:lle 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 tuhotaan 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 lokitietoineen arkistoidaan turvallisesti. Tiedot tallennetaan peilikopioidulle kiintolevyille ja robottiohjatuille 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 (BCP) ja palautumissuunnitelmaa (DRP) 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 ehoissa ja muissa dokumenteissa (kuten Palvelun määrittelyissä) kuvattujen vastuiden lisäksi Palvelua tuottavilla tai käyttävillä 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 Portals

Asiakas rekisteröityy käytössä olevaan Portaaliin, mikä aktivoi Palvelun.

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 muuntoproessissa 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.