

IPOST

PALVELUKUVAUS

Mukaan lukien lisäpalvelut ja -ominaisuudet:

Portaalit ja Track&Trace

SISÄLTÖ

1 PALVELU	3
1.1 Palvelujen tärkeimmät toiminnot	3
1.2 Palvelujen yleiset tiedot	4
1.3 Tietosuoja-asetus	6
2 PALVELUKOHTAISET TIEDOT	7
2.1 iPost	7
2.2 Kirjattu kirje ja saantitodistuskirje	10
2.3 iPost Direct Mail	10
2.4 Portaalit	10
2.5 Printer Driver	12
2.6 Connect	12
2.7 Track&Trace	13
3 PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO	14
3.1 Edellytykset – Yleiset ja erityiset muodot	14
3.2 Käyttöönotto ja tuotantoon siirto	14
3.3 Muutosten hallinta	15
3.4 Testaus	15
3.5 Tuplatiedostojen tarkistus	16
3.6 Automaattinen sähköpostivahvistus	16
4 TUOTANTO	16
4.1 Tietoturvarikkomusten käsittely	17
5 PALVELUUN LIITTYVÄT VASTUUT	18
5.1 Yleiset palveluun liittyvät vastuut	18
5.2 Customized Print ja iPost	18
5.3 Portaalit	19
5.4 Connect	19

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.

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

1 PALVELU

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

1.1 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. 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.

1.2 Palvelujen yleiset tiedot

1.2.1 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 dokumenttitiedostoon maakoodin erillisenä merkintänä.

1.2.2 Tiedoston nimeämisstandardi

Tiedostonimen maksimipituus on 90 merkkiä tiedoston tarkennin mukaan lukien. Merkit a-z, A-Z, 0-9 sekä - . _ (väliviiva, piste ja alaviiva) ovat sallittuja, mutta merkkisarjat "._" ja "-_" ovat kiellettyjä. Tämä sääntö koskee kaikkia mahdollisten tiedostojen nimiä, myös ZIP tiedoston sisällä olevia tiedostojen nimiä.

iPost PDF palvelussa yksi ZIP voi sisältää vain kaksi tiedostoa, yhden XML ja yhden PDF tiedoston. ZIP, PDF ja XML suositellaan nimeämään samannimiseksi. Saman päivän aikana saapuvissa erissä suositellaan yksilöllistä nimeä jokaiselle erälle.

Esimerkki:

Sample1.zip: Sample1.pdf and Sample1.xml

Sample2.zip: Sample2.pdf and Sample2.xml

1.2.3 Tiedoston koko

iPost PDF*

- Tiedoston maksimi koko on 1GB
- Yhden sivun maksimi koko on 4MB (keskiarvo tiedoston koko/ sivujen määrä)
- Yhden mustavalkoisen kirjeen sivujen maksimimäärä on 2000 sivua
- Yhden värikirjeen arkkien maksimimäärä on 60 arkkia (kääntöpuolen tulostuksessa 120 sivua)
- Tiedostossa voi olla maksimissaan yhteensä 20 000 sivua

iPost EPL*

- Maksimi sivumäärä 30 000 sivua per tiedosto
- Yhden kirjeen koko voi olla maksimissaan 1MB (vastaa noin 500 sivua)

*) Maksimiarvojen ylittyessä tiedosto voi ohjautua virheeseen jolloin Posti pyytää lähettäjää pienentämään kokoa.

1.2.4 Isojen postitusten ennakkoilmoitukset

Jos asiakkaan kirjelähetysten yhteen laskettu määrä ylittää 50 000 arkkia per päivä, lähettäjän tulee tehdä ennakkoilmoitus Posti Messagingin asiakaspalveluun viimeistään kaksi arkipäivää ennen aineistojen siirtoa.

Ennakkoilmoituksessa tulee mainita

- aineiston arvioitu siirtopäivä
- asiakastunnus
- kirjemäärä
- sivumäärä
- kirjeluokka
- Onko aineisto kaksipuoleista vai yksipuoleista
- Onko aineisto määritetty väri- vai mustavalkoiseen tulostukseen

Mahdollisista tuotannon tarvitsemista lisäpäivistä sovitaan tapauskohtaisesti ennakkoilmoituksessa annettujen tietojen pohjalta.

Lähetyksessä on huomioitava aiemmin mainitut tiedoston kokorajoitukset, jolloin lähettäjän on tarvittaessa jaettava tiedosto useampaan osaan.

1.2.5 Kanavointi

Aineiston kanavointi tehdään iPost-palvelussa aineiston pakollisten vastaanottajatietojen perusteella. Pakolliset vastaanottajan tiedot löytyvät iPost ja Customized Print Teknisestä määrittelystä, joka on saatavilla Posti Messagingin Asiakaspalvelusta. Kanavointi tehdään lähettäjän ja vastaanottajan toiveiden mukaisesti. Kirjeen sähköinen jakelu on oletusarvoisesti käytössä ja kirje toimitetaan sähköisessä muodossa, jos jakelua varten tarvittavat vastaanottajan tiedot ovat aineistossa ja vastaanottaja on kyseisen portaalin käyttäjä. Lähettäjä voi muuttaa sähköisen toimituksen asetuksia iPost EPL/XML Design guide -dokumentin ohjeiden mukaisesti. Jos sähköinen toimitus ei ole mahdollista, toimitetaan kirje aina paperisena vastaanottajalle.

1.2.6 Kanavoinnin päätöshierarkia

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

- Portaali: OmaPosti (kuluttajavastaanottajat)
- Portaali: Suomi.fi-viestit (kuluttaja- ja yritys vastaanottajat)
- iPost: Paperikirje vastaanottajalle (kaikki vastaanottajat)

Asiakkaan on mahdollista käyttää vaihtoehtoista järjestystä. Portaali: Suomi.fi-viestit on käytettävissä vain erillisen aktivoinnin myötä. Lisätietoja Posti Messagingin Asiakaspalvelusta.

1.2.7 Visualisointi

Asiakas päättää dokumentin ulkoasun sekä tulosteessa että sähköisessä jakelussa. Kaikki ulkoasut on kuitenkin valmistettava ohjeiden mukaisesti. Ohjeet löytyvät iPost ja Customized Print Tekninen määrittely -dokumentista, joka on saatavana pyynnöstä Posti Messagingin Asiakaspalvelusta, ja kulloinkin voimassa olevasta iPost layout design instruction -dokumentista. Asiakas voi luoda kirjeen ulkoasun yllä mainittujen ohjeiden mukaan tai Posti luo kirjeen ulkoasun Asiakkaan datan pohjalta käyttämällä mallipohjaa, joka määrittää visuaalisten ja dataelementtien paikat ja määrittelyt. 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.

1.2.8 Tietojen tallennus

Posti tallentaa tuotannon datatiedostot ja raportit enintään 90 päivää laskutuksen ja laaduntarkkailun vaatimusten mukaisesti, jonka jälkeen data tuhotaan pysyvästi tuotantojärjestelmistä.

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

1.2.9 Median tallennus

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

1.3 Tietosuoja-asetus

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 määrittelyssä 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.

2 PALVELUKOHTAISET TIEDOT

2.1 iPost

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 iPost layout design instruction)
- Kuorittaminen
- Standardimateriaali: yksi (1) paperiarkki yhdessä (1) standardikirjekuoressa
- Lisäsivuja voidaan tulostaa ylimääräisinä sivuina
- Lajittelu postipalveluntarjoajien sääntöjen mukaisesti
- Pakkaus ja lähetys postipalveluntarjoajien sääntöjen mukaisesti
- Postimaksu: Kotimaan Economy-kirjeen, Kotimaan Priority-kirjeen tai kansainvälisen kirjeen -postimaksu.
 - Erikseen sovittaessa palveluun voidaan kytkeä mukaan myös kirjattu kirje, saantitodistuskirje tai osoitteellisen asiakassuoran postitus.

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

2.1.1 Toimitusaika

Jos Asiakas on lähettänyt datatiedoston Postin osoittamaan vastaanottotoimintoon 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 vastaanottotoiminto on käytössä vuorokauden ympäri. Posti pidättää oikeuden määrittää toimitusajan tai muuttaa toimituspäivää ennakoon ilmoitettavien postitusten osalta (lisätietoa luvussa 1.2.4).

Jos aineisto on koostettu ohjeiden vastaisesti ja/tai on epäsovivaa tulostusprosessiin, Posti ilmoittaa asiasta lähettäjälle mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen. Tällöin palvelulupaus ei sido Postia.

2.1.2 Määräajat

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

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.

2.1.3 Palvelun keskeyttäminen

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

2.1.4 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. 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
X	X	A4 80–90 g/m ²	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 jakeluketjujensa 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 ja Customized Print Tekninen määrittely- dokumentista.

2.1.5 Kuorittaminen

iPost tulostaa dokumentteihin asiakkaan aineiston mukaiset kuoritusmerkinnät ja kirjeet kuoritetaan iPostin standardikirjekuoriin.

Palvelussa

- 1–9 arkkia kuoritetaan C5-kirjekuoriin
- 10–60 arkkia kuoritetaan C4-kirjekuoriin
- Pitkät yli 60 arkkia sisältävät kirjeet kuoritetaan arkkimäärän mukaisesti joko pussikuoreen tai laatikkoon.
- Arkkien enimmäismäärä on 2 000 kpl/ kirje. Poikkeuksena kirjattu- ja saantitodistuskirje, ja premium paperi.

Ikkuna-aluetta lukuun ottamatta, kirjekuoren läpinäkyvyys on estetty C5-kirjekuoren sisäpuolen turvarasteroinnilla ja käyttämällä yli 9 arkin kirjeissä vahvempaa kuoritusmateriaalia.

Kuorituksessa kirjeisiin ei voida lisätä fyysisiä liitteitä, mahdollisesti lisäsivut tulee liittää lähetettävään dataan.

2.1.6 Osoitekenttää koskevat vaatimukset

Asiakas huolehtii, että osoitekentän tausta on valkoinen. Kirjatun kirjeen ja saantitodistuskirjeen osalta (luku 2.2.) iPost-palvelu valkaisee kirjekuoren ikkuna-alueen ja tulostaa lähettäjän, vastaanottajan ja postituksen toimitustiedot tälle alueelle asiakkaan puolesta.

iPost tulostaa osoitekenttään postimaksumerkinnät, kirjeen 2D-seurantakoodin ja tuotannon tarkisteen tuotannollisille merkeille varatulle alueelle (katso iPost ulkoasun ohje). Tuotannollisen merkin alle jäävä teksti tai grafiikka valkaistaan. Asiakas ei saa tuoda muita postimaksumerkintöjä ikkuna-alueelle.

Lähettäjän osoitetiedoissa

- lähettäjän osoitteen on oltava kotimainen osoite siinä maassa, jossa kirjeet tuotetaan. Lähettäjän ulkomaiset osoitteet eivät ole sallittuja.
- lähettäjä voi käyttää Postin tiedotuspalvelun i-tunnusta ja viivakoodia lähettäjän ja vastaanottajan tietojen väliin jäävällä tyhjällä alueella

Vastaanottajan osoitetiedoissa

- asiakas huolehtii, että vastaanottajan osoite on oikein ja hyvin luettavissa kirjekuoren osoiteikkunan läpi, eivätkä osoitemerkinnät jää ikkunan reunojen ulkopuolelle. Postilla on oikeus veloittaa manuaalisesta käsittelystä hinnaston mukaisesti, jos se johtuu virheellisistä osoitetiedoista.
- jos vastaanottajan osoite on ulkomaille, aineiston metatiedoissa on ilmoitettava kohdemaan ISO 3166 mukainen maakoodi.

- asiakas vastaa paikallisen postipalveluntarjoajan osoitesääntöjen noudattamisesta. Postipalveluntarjoaja voi veloittaa lisämaksun, jos osoitteet ovat väärässä muodossa, ja Posti veloittaa kyseisen maksun asiakkaalta

2.1.7 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.

2.2 Kirjattu kirje ja saantitodistuskirje

Edellä mainittujen määrittelyjen lisäksi iPostilla on lisämäärittelyjä kirjatulle kirjeelle ja saantitodistuskirjeelle.

Kirjattu kirje: Palveluun kuuluu kuittaus postittamisesta, lähetyksen seuranta ja luovutus Postin palvelupisteestä.

Saantitodistuskirje: Palveluun kuuluu kuittaus postittamisesta ja luovutuksesta vastaanottajalle, lähetyksen seuranta ja luovutus Postin palvelupisteestä. Palvelu sopii mm. perimisasiakirjojen, virallisten päätösten ja tiedoksiantojen lähettämiseen. Saat lähetyksen luovuttamisesta yksilöidyn tositteen.

Kirjattu kirje ja saantitodistuskirjepalvelu on käytössä vain, jos vastaanottaja on Suomessa.

Nämä kirjetyypit on aktivoitava erikseen ottamalla yhteyttä Posti Messagingin Asiakaspalveluun.

Maksimiarkkimäärä on 60 arkkiä / kirje.

2.3 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.

Portaalipalveluntarjoajan tarjoamat perustoiminnot:

- Vastaanottajille oma sähköinen postilaatikko
- Vastaanottajan henkilökohtainen sähköinen arkisto

Lisätietoja portaalipalveluntarjoajan tarjoamista toiminnoista ja tuesta, katso maakohtaisen portaalin tietolinkki

- OmaPosti <https://oma.posti.fi/welcome/fi/>
- Suomi.fi-viestit <https://www.suomi.fi/viestit>

2.3.1 Muuntaminen

Dokumentit muunnetaan oikeaan esitysmuotoon.

2.3.2 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.

2.3.3 Valinnainen ominaisuus OmaPosti-portaalissa - iSalary

OmaPosti-portaalissa on tarjolla valinnainen ominaisuus nimeltä iSalary. iPost-palvelun tilaaminen on edellytys tämän ominaisuuden käyttämiselle.

iSalary on OmaPosti-portaalin ominaisuus palkkalaskelmien lähettämiseen sähköisessä muodossa OmaPostiin. 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 OmaPostissa veloituksetta seitsemän (7) vuotta. Rekisteröityneet OmaPostin käyttäjät saavat palkkalaskelmansa OmaPostin saapuvan postin laatikkoon ja rekisteröitymättömät OmaPostin käyttäjät saavat palkkalaskelmansa passiivisen käyttäjän arkistoon, jossa niitä säilytetään seitsemän (7) vuotta. Kun käyttäjä rekisteröityy, arkistoidut palkkalaskelmat ovat valmiiksi palvelussa.

Asiakas saa kuitin, jossa on tiedot käytetystä toimitusmenetelmästä, rekisteröidyistä käyttäjistä (vain OmaPosti) tai rekisteröitymättömistä käyttäjistä (pakotettu OmaPosti). 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.

2.4 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.

Alkuperäinen tiedoston nimi, aikaleimat ja toimituskanavatieto ovat aina saatavilla ja käytetystä palvelusta riippuen on mahdollista näyttää myös lisätietoja, kuten lähettäjä, vastaanottaja ja dokumentin numero. Automaattisesti muodostettavat perusraportit voidaan toimittaa sovitun aikataulun mukaisesti tai kun tiedosto on tietyssä käsittelyvaiheessa (esim. toimitettu määrittyihin 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 (6) kuukautta, mutta niihin liittyvät henkilökohtaiset tiedot poistetaan kolmen (3) kuukauden jälkeen.

3 PALVELUN KÄYTTÖÖNOTTO

3.1 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.

Muoto	Jakelutuote	Kommentti
PDF+xml, EPL tai EPL+XML	iPost, Portaalit	Asiakkaan muodostama visualisoitu PDF-dokumentti määritetyillä metatiedoilla. Katso iPost layout design instruction ja/tai iPost XML/EPL Design guide osoitteessa www.ipost.fi

3.1.1 PDF-tiedoston metatieto

PDF- tiedoston lisäksi asiakkaan tulee toimittaa kirjettä koskeva metadata erillisenä XML- tiedostona. XML- tiedoston määrittely löytyy iPost XML Design guide - dokumentista. XML- tiedoston sisältämä metadata määrittelee, kuinka PDF-muotoinen kirje käsitellään iPost palvelussa.

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

3.3 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 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 Messagingin 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.

3.4 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.

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

- Kaikki testimateriaali, joka lähetetään Postille, 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.

3.5 Tuplatiedostojen tarkistus

Tämä palvelu on suunniteltu varoittamaan asiakasta, jos asiakas lähettää samat iPost-tiedostot uudelleen. Kun asiakkaalta vastaanotetaan iPost-tiedosto, sille lasketaan yksilöllinen md5-tarkistussumma. Tämä tarkistussumma muodostuu tiedoston sisällön perusteella, ei esim. tiedoston nimen perusteella. Asiakkaat voivat tilata tämän palvelun Posti Messagingin Asiakaspalvelusta. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka käyttävät FTP- tai SFTP-siirtoprotokollaa. Palvelun käyttö on maksutonta ja asennusmaksut ovat hintojen mukaisia. Md5-tarkistussumma säilytetään vuoden ajan.

3.6 Automaattinen sähköpostivahvistus

Tämä palvelu ilmoittaa asiakkaalle iPost-tiedoston vastaanottoajan. Tiedostojen vastaanottokuittaukset tallennetaan tiedonsiirtoikäytäjän kansioon Postin palvelimella Lähettäjän tarkastettavaksi tai/ja lähetetään sähköpostiin enintään kolmeen sähköpostiosoitteeseen. Asiakkaat voivat tilata tämän palvelun Posti Messagingin Asiakaspalvelusta. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka käyttävät FTP- tai SFTP-siirtoprotokollaa. Palvelun käyttö on maksutonta, asennusmaksut hinnaston mukaisesti. Säilytysaika Postin palvelimella on 6 kuukautta.

4 TUOTANTO

Palvelun järjestelmiin suunnitellut huoltokatkot ovat:

1. Ylläpidon vakioajankohta: joka lauantai klo 10.00 - 18.00.
2. Tietoliikenneylläpito Operaattorit ovat varanneet joka kuukausi kahden tunnin keskeytyksen tietoliikenneyhteyksien huoltoon. Tietoliikenneverkkoa ylläpitää Postista erillinen kolmas osapuoli.
3. Suunnitellut keskeytykset kestävät kahdeksan (8) tuntia. Vaikutus asiakkaille ja aineiston vastaanottoon pyritään minimoimaan ja näin ollen keskeytys kestää yleensä vähemmän kuin kahdeksan (8) tuntia. Posti ilmoittaa asiasta vähintään kaksi (2) 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
Saatavuus	Valmiusaikatavoite 24/7	Saatavuus koskee aineiston vastaanottoa
Ylläpitokatkot	Tarpeen vaatiessa yllämainitun mukaisesti.	Ei sisälly yllä mainittuun saatavuusaikaan
Tekninen tuki	Ota yhteyttä asiakaspalveluun	https://www.posti.fi/fi/asiakastuki/ota-yhteytta/posti-messaging

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 riittävyyden kannalta.

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

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

Valvonta: Kaikki tiedot lokitetoinneen arkistoidaan turvallisesti. Tiedot tallennetaan peilikopioidulle kiintolevylle 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 toistuvasti liiketoiminnan jatkuvuussuunnitelmaa ja palautumissuunnitelmaa varmistaakseen palvelun saatavuuden sovitun palvelutason puitteissa.

4.1 Tietoturvarikkomusten käsittely

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

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen ollessa kyseessä Posti ilmoittaa asiasta välittömästi Asiakkaalle, kun on havaittu riittävällä varmuudella, että henkilötietoja on paljastunut. Posti sitoutuu osallistumaan aktiivisesti tapahtuman selvitykseen.

5 PALVELUUN LIITTYVÄT VASTUUT

5.1 Yleiset palveluun liittyvät vastuut

Postin yleisissä ehdoissa ja muissa dokumenteissa kuvattujen vastuiden lisäksi Palvelua tuottavilla tai käyttävillä Osapuolilla on seuraavia yleisiä vastuita:

5.1.1 Postin vastuut

Posti:

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

5.1.2 Asiakkaan vastuut

Asiakas:

- Vastaa kaikkien kirjallisten määritysten, Käyttöohjeiden, Oppaiden ja muiden Postin joko Sopimuksen osana tai muulla tavoin toimittamien tietojen noudattamisesta
- Vastaa tietoyhteydestä Asiakkaan puolella 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 (konfiguraatiokatsaus, Käyttöohjeet ja muut Postin toimittamat dokumentit)
- Muodostaa ja ylläpitää tiedonvälitystä Postin kanssa. Jollei toisin ole sovittu, Asiakas vastaa Asiakkaan ja Postin välisestä Postin palvelimeen/viestintäporttiin muodostettavan tietoyhteyden järjestämisestä.

5.2 Customized Print ja iPost

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 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.

5.3 Portaalit

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

5.4 Käyttämättömän tunnuksen sulkeminen

Toimittajalla on oikeus sulkea iPost-tunnukset ja palvelun liikennöintiyyhteydet, mikäli palvelua ei ole käytetty kolmeen (3) vuoteen. Sulkemisen jälkeen palvelua voidaan käyttää uudelleen ainoastaan tilaamalla palvelu uutena asiakkaana.