

Tjänstebeskrivning

Addoro

Gällande fr.o.m. 20260301

1. INLEDNING

Denna Tjänstebeskrivning beskriver Addoro samt Tillval och förutsättningar för Tjänsten

1.1. DEFINITIONER

Tidsperiod	Beskrivning
Elektroniskt dokument	Bearbetad data i elektroniskt dokumentformat för utskrift eller elektronisk presentation för mänsklig tolkning, t.ex. PDF, TIFF, AFP eller HTML.
Elektroniskt meddelande	Strukturerad data i ett elektroniskt meddelandeformat för maskintolkning, t.ex. XML, CSV eller strukturerad text.
Transaktion(er)	Fil eller annan informationsbärare som innehåller ett eller flera elektroniska dokument eller elektroniska meddelanden.
Transaktionstyp	En fördefinierad konfiguration som styr hur innehållet i en transaktionsfil ska behandlas avseende validering, konvertering, arkivering, överföring och annan filhantering.
Åtkomsttid	Med Åtkomsttid avses när Kunden kan skicka Transaktioner till Tjänsten. Leverantörens bemanning eller Tjänstens totala Tillgänglighet är inte en del av eller relaterad till Åtkomsttid.
Planerad stilleståndstid	Den tid då Leverantören utför service och underhåll på applikationer och tillhörande infrastruktur som används för att producera Tjänsterna.
Överenskommen tid	Överenskommen tid avser de perioder under vilka Servicenivåerna mäts.
Tid för åtkomst till supportfunktion	Den tidpunkt då Leverantörens ordinarie supportfunktion kan nås via telefon och då Leverantörens övriga kontaktpunkter är tillgängliga för andra ärenden initierade av Kunden.
Tid felanmälan	När Kunden kan anmäla fel till Leverantörens supportfunktion via e-post.
Leveranspunkt	En Leveranspunkt är uppnådd när Leverantören har utfört alla delar av Tjänsterna genom att leverera Tjänsten till sin

	slutdestination eller till annan aktör som tillhandahåller andra tjänster som inte ingår i detta Avtal.
Mottagning VAN-operatör	Tredjeparts tjänsteoperatörer för e-faktura B2B som Leverantören, direkt eller via underleverantörer, har samtrafikavtal med och som mottagande slutkund har avtalat med ska tillhandahålla den sista delen av distributionen av e-faktura B2B.
Peppol Accesspunkt	Leverantörens integrationspunkt för att distribuera en E-faktura B2B direkt eller via en underleverantör till mottagaren.
Leveransgrad	Leveransgrad är den procentandel av dokumenten som når Leveranspunkterna inom överenskommen tid.
Tillgänglighet för inkommande transaktioner	Tjänsterna definieras som Tillgängliga när Leverantören kan leverera bekräftelsekvitton till Kunden för en korrekt inkommande Transaktion.
Ändringsbegäran	Ändringsbegäran är ett meddelande från Kunden som innehåller en uppmaning till Leverantören att överväga en justering av en Tjänst.

2. ÖVERSIKT OCH BESKRIVNING AV TJÄNSTEN ADDORO OCH TILLVAL

Addoro erbjuder ett antal Tillval till Tjänsten i form av moduler, API och distributionskanaler. Vilka Tillval Tjänster Kunden har valt framgår av Avtalet. Nedan beskrivs Tillval samt förutsättningarna för olika funktioner och distributionskanaler.

2.1. Bas

Med Addoro Bas får Kundens användare tillgång till Tjänsten Addoro. Kunden kan välja att registrera en eller flera användare till Addoro Bas. Denna modul är obligatorisk för att utnyttja tjänsten Addoro.

2.2. Review

Review innebär att Kunden kan kontrollera och kvalitetssäkra innehållet innan det skickas i vald distributionskanal, samt lägga till bilagor.

2.3. HTML

Funktionen HTML innebär att Kunden kan distribuera HTML dokument med responsiv design. HTML koden behöver importeras till Addoro av kunden.

- 2.4. Bilagor**
Ger Kunden möjlighet att hantera av dynamiska bilagor för både fysisk och digital kommunikation.
- 2.5. File on demand**
Ger Kunden möjlighet att skapa en fil för nedladdning som pdf, xml etc.
- 2.6. Audit**
Ger kunden möjlighet att granska inkommande batch med utgående distribution.
- 2.7. Design/set-up**
Ger kunden möjlighet att skapa distributionsgrupper, segmentering och redigera sin egen malldesign.
- 2.8. Statistics**
Kunden får tillgång till statistik som visar hur kommunikationen skickats i respektive kanal.
- 2.9. Hantering av användare och behörighet**
- 2.9.1. Directory**
Kunden får möjlighet att administrera sina användare i Addoro.
- 2.9.2. Single Sign On (SSO)**
Kunden får möjlighet till inloggning till Addoro direkt från sitt eget Active Directory, ex. Azure.
- 2.9.3. Sign On with Multi Factor Authentificaton (MFA)**
Inloggning till Addoro sker genom en betrodd MFA. Dessa stöds av Addoro:
- FreeOTP (One Time Password App)
- Microsoft Authenticator
- Google Authenticator
- 2.10. Tillval API**
- 2.10.1. Look-up API**
Kunden får möjlighet att göra uppslag mot eFaktura B2B, B2C och Digitala brevlådors mottagarregister för att se om en mottagare kan ta emot kommunikation i en viss digital kanal.
- 2.10.2. Web hook API**
Kunden ges möjlighet att till en fördefinierad endpoint få återkoppling om sina försändelser som webhooks, exempelvis: Valideringsfel, leveransstatus och kvittenser.

3. Produktionsunderlag för produktion och distribution

Filkommunikation mellan Kunden och Leverantören sker via Internet med hjälp av en SFTP-, HTTPS- eller säker API-anslutning.

Mottagning av inkommande transaktioner

Det överenskomna formatet för inkommande transaktioner konfigureras och hanteras i linje med projekt- och implementeringsplanen.

När en inkommande transaktion tas emot vidarebefordras den automatiskt till nästa steg i serviceprocessen.

Om inte annat överenskommits mellan Leverantören och Kunden sparas transaktioner i upp till 90 dagar. Denna lagringsperiod möjliggör analys och potentiell analys vid oförutsedda störningar i produktionsprocessen.

Eventuella ändringar eller tillägg till det inkommande formatet hanteras som formell ändringsbegäran.

3.1. Förbehandling

Inkommande transaktioner dirigeras genom ett förbehandlingssteg som innehåller följande nyckelfunktioner. (Alla funktioner är inte aktiverade för varje transaktion; vilka funktioner som är tillämpliga beror på det inkommande formatet och transaktionstypen).

3.2. Regler och anpassning

Inkommande transaktionsfiler kan berikas med attribut och anpassningar som är nödvändiga för vidare bearbetning och tjänsteleverans.

3.3. Hantering av dokumentmallar

Förbehandling omfattar installation och hantering av dokumentmallar.

3.4. Kundenspecifika resurser

Hantrade kundunika resurser som bilagor, informationstexter, bilder och logotyper som lagrats i den kundspecifika konfigurationen.

3.5. Insyn och kontroll för kunden

Kunden ansvarar för att övervaka meddelanden kvittenser och rapporter som skickas från tjänsterna eller Kunden ansvarar för att övervaka självbetjäningsgränssnitten för behandlingsfel som kräver manuell hantering. Kunden kan konfigurera regler och inställningar via tjänsternas självbetjäningsgränssnitt där så är tillämpligt.

3.6. Kanalspecifika krav

3.6.1. Digitala brevlådor

Godkännande av Digital brevlådeoperatörs villkor och personuppgiftsbiträdesavtal

För att som ansluten avsändare kunna skicka till digitala brevlådor och möta de krav som ställs på personuppgiftsansvariga enligt EU:s dataskyddsförordning (GDPR) krävs att avsändaren godkänner respektive digital brevlådas villkor och i förekommande fall

personuppgiftsbiträdesavtal. Dessa är anpassade för den tjänst som respektive digital brevlåda erbjuder. Notera att med ansluten avsändare avses det företag som är personuppgiftsansvarig oavsett vilket företag som förmedlar meddelandet till den Digitala Brevlådan. Ansluten avsändare förutsätts godkänna dessa villkor och avtal innan Strålfors kan påbörja förmedling till respektive Digital Brevlåda.

För Kivra sker detta enligt instruktioner på webbsida:

<https://www.kivra.com/avsandare-kom-igang-digital-post/postnord-stralfors/>

ID-växling

Kunden är införstådd med att Tjänsten inte får användas för att utfärda eller bekräfta en Användares identitet via Digital Brevlådeoperatörs inloggning, s.k. ID-växling. ID-växling innebär att Kunden använder en säkerställd identitet, t.ex. via mobil BankID, för att utfärda en ny identitet som kan användas självständigt t.ex. för inloggning.

3.6.2. eInvoice B2C (Internetbankfaktura B2C) Bankavtal

Kunden ansvarar för att de har tecknat nödvändiga avtal med sin bank för ett hantera Internetbankfaktura B2C.

3.6.3. eInvoice B2B (Peppol Bis 3.0, BGC-Invoice, Svefaktura)

- Peppol är ett tekniskt nätverk som möjliggör ett säkert utbyte av E-faktura B2B (eInvoice) meddelanden. PostNord Strålfors erbjuder sina kunder möjligheter att skicka meddelanden via Peppol i rollen som Peppol Service Provider baserat på Peppol Interoperability Framework. Information kring Peppol finns på www.peppol.eu. PostNord Strålfors har rätt att utföra relevanta Peppol-tjänster, ex. överföring av Dokument och E-Faktura B2B i Peppol-nätverket, för eller till förmån för Kunden.
- Ett Dokument eller E-faktura meddelande som skickas via Peppolnätverket skall, enligt Peppols regelverk, vara tekniskt och innehållsmässigt korrekt varpå PostNord Strålfors genomför validering av alla utgående Dokument och E-Faktura meddelanden som skickas till Peppol-nätverket.
- I enlighet med tvingande regler i Peppol Interoperability Framework skickar PostNord Strålfors rapporter till Peppol avseende t ex trafikmängder, meddelandetyper och användande samt information om Avsändare och Mottagare som nyttjar Peppol-nätverket.

3.7.

Formatering för specifika kanaler

Transaktionerna formateras för att uppfylla kraven för olika utdatakanaler:

- **Tryck och kuvertering:** Material för utskrift i standard AFP eller PDF-format, enligt överenskommet format, som är optimerat för industriell tryckproduktion och kuvertering.
- **E-post:** Bilagor konverteras till PDF med tillhörande metadata för distribution till den avsedda mottagaren via e-postserver.
- **E-faktura (B2C Internetbank):** Förberedd som en PDF med betalinformation enligt banknätverkets regler.

- **Digital brevlåda:** Förberedd till en PDF med metadata för distribution till tjänsteleverantören av den digitala brevlådan.
- **E-faktura (B2B):** Förberedd med XML-baserade standarder (t.ex. Svefaktura, Peppol BIS Billing 3.0) för distribution via Peppol Access Point eller VAN-operatör.
- **SMS:** Omvandlat till ett standardformat för textmeddelanden för mobil- och datanätverk.
- **E-Arkiv:** Arkiveras som PDF med metadata för långtidslagring i ett elektroniskt arkiv.

4. Kommunikationskanaler och leveranspunkter

4.1. **Print och fulfilment**

Färdigformaterade utskriftsfiler skickas vidare för utskriftsproduktion och distribution. Utskrift sker i färg och duplex på vanligt vitt A4-papper, enligt rutiner som överenskommits för varje transaktionstyp och produktionsland. Kuvertering är alltid maskinbaserad för C6/C5-kuvert och kan vara antingen maskinbaserad eller manuellt utförd för C4-kuvert eller lådor beroende på volym per produktion samt produktionsland. För ytterligare information se respektive printoperatörs instruktioner. För Strålfors produktion i Sverige hänvisas till Teknisk Specifikation We Mail.

Leveranspunkt print & porto är:

- när Leverantören levererar försändelser enligt instruktioner från lokala postoperatörer till lastkajer för hämtning av postoperatörer.
Vid denna Leveranspunkt är det Postdistributören som ansvarar för brevets fortsatta distributionstid.

4.2. **E-post**

Färdigformaterade e-postmeddelanden med valfria bilagor som är redo att skickas till destinationen.

Leveranspunkt för e-posttjänster enligt detta avtal är

- när Leverantören har skickat det Elektroniska meddelandet i MIME-format för e-post från Leverantörens SMTP-server.

4.3. **SMS**

Enligt den gällande SMS-standard skickas färdigformaterade textmeddelanden till SMS-gatewayen för distribution via mobiltelefonnätet.

Leveranspunkt för SMS enligt detta avtal är:

- När Leverantören har skickat ett elektroniskt meddelande från Leverantörens SMS-gateway.

4.4.

E-faktura B2C

Efter förbehandlingssteget skickas PDF-filer och metadata till internetbanker för vidare bearbetning och distribution. E-fakturorna lagras också i en särskild e-arkivlösning och görs tillgängliga för mottagaren via dennes internetbank.

Leverantören samlar också in och levererar standardiserade rapporter till prenumeranter och avregistrerade mottagare i banknätverket. Bankernas rapporter avseende hantering av e-fakturer kan också göras tillgängliga för Kunden.

Leveranspunkt för e-faktura B2C enligt detta avtal är:

- när Leverantören levererar elektroniska meddelanden för e-faktura B2C till banksystemet och lagrar relaterade elektroniska dokument i e-arkivlösningen för e-faktura B2C.

4.5.

Digital brevlåda

Efter förbehandlingssteget skickas färdigformaterade PDF-filer tillsammans med metainformation till den externa digitala brevlådan via leverantörens gränssnitt.

Leveranspunkt för till den Digitala brevlådan enligt detta avtal är:

- när Leverantören levererar Elektroniska meddelanden och Elektroniska dokument till den Digitala brevlådans anvisade gränssnitt och kvitterats.

4.6.

E-faktura B2B

Efter förbehandlingssteget skickar leverantören XML i ett giltigt format via en accesspunkt eller en VAN-operatör. För standardinställningar erbjuder Leverantören standardformaten för e-faktura B2B. Standardformaten inkluderar Peppol BIS Billing 3.0, BGC-Invoice, Svefaktura. Leverantören kan på begäran konvertera det inkommande formatet till ett giltigt e-fakturaformat.

Leveranspunkt för E-faktura B2B enligt detta avtal är:

- när Leverantören har levererat e-fakturan B2B till en Accesspunkt eller en VAN-operatör.

4.7.

Ladda, lagra och presentera dokument i ett e-arkiv

Efter förbehandlingssteget laddas färdigformaterade PDF-filer in i ett e-arkiv. E-arkivet kommer att vara tillgängligt för kunden via ett användargränssnitt med inloggning och lösenord.

Dokumentet kommer att lagras under den tid som Kunden och Leverantören kommer överens om.

I e-arkivet finns fördefinierade sökindex, till exempel fakturanummer, fakturadatum och kundnummer. Andra sökbara index kan skapas på begäran, ibland mot en extra kostnad.

Ett Rest API kan komma åt e-arkivet och på begäran integrera det i en kunds affärssystem eller Mina Sidor-tjänst. Dokumentet lagras enligt den

överenskomna tiden och raderas sedan.

Leverantören ansvarar för att dokumenten förvaras på ett säkert sätt med stabila backup-rutiner under hela lagringstiden.

Eftersom lagringstiden sträcker sig över en lång period behöver Kunden vara medveten om att Leverantören någon gång under lagringstiden kan behöva uppdatera och förändra e-arkivplattformen, vilket kan innefatta förändringar av åtkomsten via REST API.

Leverantören ska sträva efter att ändringar och uppdateringar inte ska medföra olägenhet för Kunden. Om justeringar ändå behöver göras någon gång i framtiden får vardera parten bära sina kostnader för eventuella anpassningar av arbetsmetoder och/eller systemintegrationer.

Leveranspunkt för e-arkivet enligt detta avtal är:

- när Leverantören levererar ett Elektroniskt dokument som är sökbart och synligt i ett användargränssnitt.