

Tjänstebeskrivning

Tjänsten No Ink innebär att Uppdragsgivaren får en totallösning för hantering av pappersdokument så som fakturor, orderbekräftelser mm genom att No Ink AB ombesörjer mottagning av PDF fil med tillhörande indexfil, utskrift av dokument enligt kundens konfiguration, kuvertering i standard CS- eller C4-kuvert med två fönster och postdistribution av dokumenten (inklusive porto).

Huvudfunktioner som utgör tjänsten No Ink

- Programvara för överföring av utskrifter
- Filmottagning, kvittens och kommunikation
- Behandling av dokument
- Mottagning och registrering av dokument
- Tillägg av kuverteringstecken (OMR¹)
- Svart/vit och färgutskrift
- Kuvertering
- Postdistribution motsvarande A- eller B-post

Utskrifter skickas från Uppdragsgivarens system till Leverantör, direkt via programvara som tillhandahålls av No Ink AB, kunden ansvarar själv för installation och konfiguration av programvaran. Det filformat som används för överföring av information är PDF enligt leverantörens instruktioner. Dokument som skickas till tjänsten måste reservera 15 mm av vänster marginal till kuverteringstecken. I detta område ska inte någon text, linjaturer eller bilder finnas. Objekt som presenteras inom de 15 mm kommer helt eller delvis att döljas för att ge plats åt kuverteringstecken.

Konfiguration av kundkort

Dokument baseras på kundens existerande PDF format.

- Svart/vit eller färgutskrift (SVIFärg)
- Dubblottkontroll på filnivå (Ja/Nej)
- Dubblottkontroll på dokumentnivå (Ja/Nej)
- Distributions form (A- eller B-post)
- Godkännande av produktionssättning (Godkänt/Icke godkänt)

Utskrift och kuvertering

Simplex utskrift i svart/vitt eller färg på vita otryckta ohållade mikroperforerade A4-papper. No Ink ingår som standard utskrift av dokument på ett ark samt kuvertering i CS-kuvert med två fönster (ett fönster för mottagande adressat och ett för kundens returadress, samt logotyp). I de fall där dokumentens sidantal överstiger 8 sidor kuverteras försändelsen i C4-kuvert. Extra sidor, elektroniska bilagor och C4 kuvertering innebär pristillägg enligt gällande prislista.

Postdistribution

Postdistribution sker av Posten AB och Bring CityMail AB. Leverantören äger rätten att ändra distributörer om så anses fördelaktigare för någon part i kedjan. Uppdragsgivaren väljer distribution via A- eller B-post. Utlandsdistribution innebär pristillägg enligt gällande prislista.

Ansvarsförhållanden

Uppdragsgivare

Det är Uppdragsgivarens ansvar att inskickad fil är korrekt till innehåll och format och följer leverantörens instruktioner. Uppdragsgivaren skickar filer direkt till tjänsten och skall kunna ta emot kvittens från Leverantör via epost eller annat kommunikationsprotokoll om att insänd fil är formaterad.

Leverantör

Leverantör skickar kvittens till uppdragsgivaren via e-post eller annat kommunikationsprotokoll på att fil är mottagen, samt specificerar om batch är godkänd och felaktig/avvisad. Dokument i mottagen fil genomgår viss kontroll. Skulle något dokument i insänd fil inte uppfylla valideringskraven meddelas detta till kunden.

Leverantör genomför utskrift enligt vald konfiguration, kuvertering av dokument och distribution av dessa enligt av Uppdragsgivaren valt distributionsätt.

Leverantör sparar mottagna dokument digitalt i minst 3 månader. Utökad lagringstid och kapacitet kan erbjudas mot fristående offert.

Leveransplanen

Produktionsklara filer skall vara Leverantören tillhanda senast kl. 05.00 för att möjliggöra distribution motsvarande A eller B-postbefordran. A-post delas ut första helgfria vardag efter produktion och B-post senast tre vardagar efter produktion. Leverantören garanterar att leveransen når postdistributör enligt de inlämningstider som gäller för respektive distributionsätt men tar inte ansvar för produktionsproblem hos dessa distributörer. Mottas filen senare än ovan angiven tid kan produktionen förskjutas till nästföljande vardag.

Support

För Tjänsten finns "1st-line" support tillgänglig under Leverantörens kontorstider, helgfria måndagar till fredagar, 9.00 - 16.00.

Kontakter enligt nedan:

Daglig drift (1st-line)

Frågor om Tjänsten. t.ex.
Layout- och postdistribution.
Uteblivna kvittenser.

No Ink Support Center
help@noink.se

Utveckling & felsökning (2nd-line)

Korrigeringar och ev.
önskemål.

No Ink Teknikcenter
help@noink.se

Hanteringstider "1st" och "2nd line"

Förfrågan registreras efter mottagandet. Återkoppling ges inom 4 arbetstimmar efter anmälan under kontorstid.

Leverantörens målsättning är att lösa kritiska problem inom 8 timmar efter registrering och andra problem inom 5 arbetsdagar räknat från registrering av problemet hos Leverantör. Denna målsättning är dock icke bindande.

Tillgänglighet "1st" & "2nd line"

Leverantörens målsättning är att tjänsten skall vara tillgänglig minst 97 % av tiden under kontorstid och under överenskommen tid då filer ska överföras. Leverantör ansvarar inte för avbrott, som exempelvis avbrott i kommunikationsförbindelser, som orsakats av tredje part.

Ersättningar och avgifter

Prislista menas de priser som överenskommits för Tjänsten, aktuell prislista kan alltid utläsas från administrationsgränssnittet.

Definitioner

Tjänst:	Överföring och produktion av dokument baserad på PDF format
Uppdragsgivare:	Företag som vill producera dokument i tjänsten.
Leverantör:	No Ink AB.
Utskriftspartner:	Underleverantör till No Ink AB.
Postdistributör:	Företag såsom Posten AB eller Bring Citymail AB.
Leveransplan:	Plan för när produktion av dokument sker och distribution av dessa.
Support:	Kundtjänst till vilken Uppdragsgivare kan ringa vid problem.
No Ink:	Producerad 1-sidigt dokument kuverterad i ett CS-kuvert.
Extrasida:	Sida som behövs för utskrift av övriga sidor så som dokumentsidor utöver första sidan i No Ink eller sida som behövs för utskrift av elektronisk bilaga.
A4 papper:	Vita otryckta mikroperforerade papper 210 mm x 297 mm.
CS kuvert:	Kuverttyp 162 mm x 229 mm rymmandes maximalt 7 sidor. Två fönster.
C4 kuvert:	Kuverttyp 229 mm x 324 mm rymmandes minst 8 och maximalt 40 sidor. Två fönster.
Simplex:	Utskrift på enbart en sida av ett otryckt A4 papper (ark).
Duplex:	Utskrift på fram och baksida av ett otryckt A4 papper (ark).