

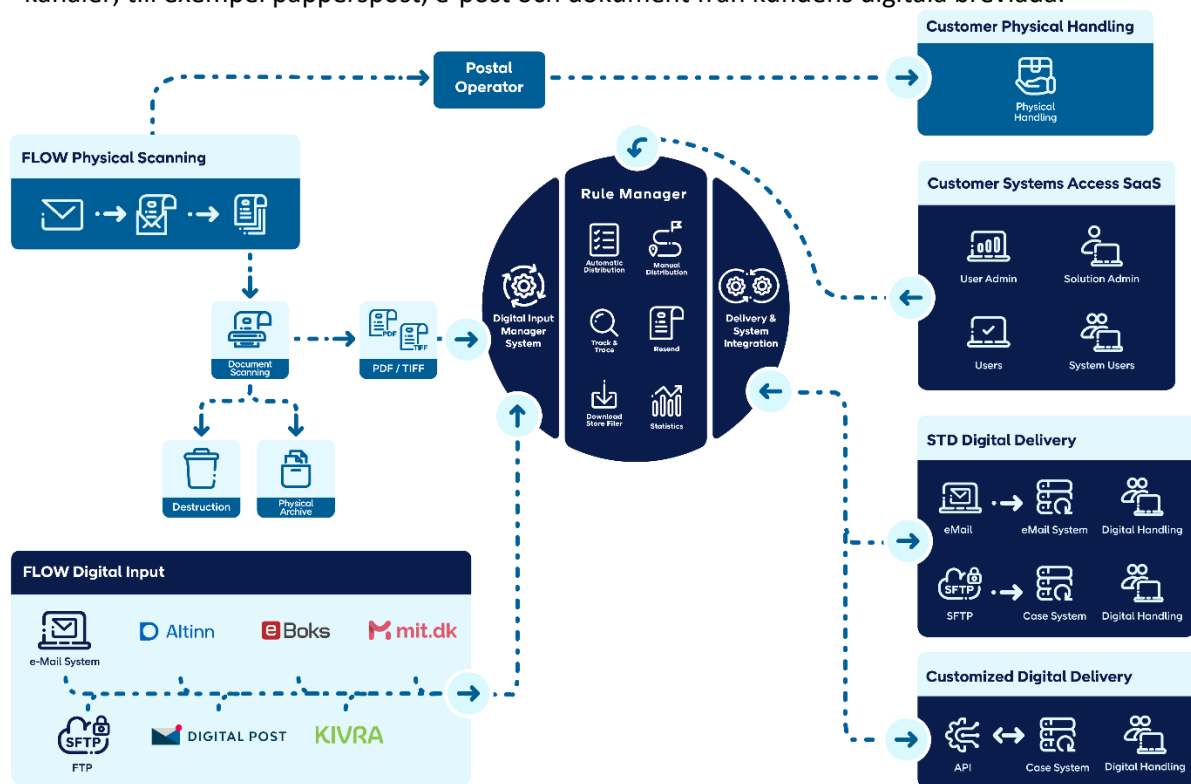
Bilaga 1: Digital Mailroom, SaaS

Innehåll

Bilaga 1: Digital Mailroom, SaaS	1
1. Digital Mailroom, SaaS – tjänstebeskrivning	2
1.1. Software as a Service (SaaS)	2
1.2. IT-säkerhet	2
2. Beskrivning av Rule Manager	3
2.1. Logga in i Rule Manager	3
2.2. Funktioner i Rule Manager.....	4
2.3. Document Routing (Dokumentdirigering)	4
2.4. Statistics (Statistik).....	5
2.5. Track & Trace (Spårning).....	5
2.6. Download Large Files (Ladda ned stora filer).....	7
2.7. Skapa användare samt användares roller och behörighet	7
2.8. Kundens administratör (Admin).....	8
3. Villkor för Rule Manager-processer	9
3.1. Rule Manager-support (RM-support eller Teamsupport).....	9
3.2. Kontinuerliga uppdateringar.....	9
3.3. Dokument-ID.....	9
3.4. Introduktion.....	Error! Bookmark not defined.

1. Digital Mailroom, SaaS – tjänstebeskrivning

PostNord Strålfors lösning Digital Mailroom är en automatisk lösning för att hantera och distribuera kundens inkommande kommunikation. Digital Mailroom har stöd för både fysiska och elektroniska kanaler, till exempel papperspost, e-post och dokument från kundens digitala brevlåda.



Figuren visar hur PostNord Strålfors lösning Digital Mailroom fungerar.

1.1. Software as a Service (SaaS)

Digital Mailroom-lösningen tillhandahålls som en tjänst, Software as a Service (SaaS). Kunden får direkt åtkomst till ett webbaserat system för dokumentdistribution samt till en mängd informations- och hanteringsalternativ för inkommande kommunikation. Bland annat kan man söka efter specifika dokument, visa detaljerad statistik och manuellt distribuera meddelanden som inte kunde distribueras automatiskt.

1.2. IT-säkerhet

Digital Mailroom-plattformen är en säker, webbaserad plattform för kommunikationshantering. Plattformen för indatahantering är placerad i Strålfors datacenter i Sverige.

1.3. ISO 27001

Strålfors lösningar för indatahantering är certifierade enligt ISO 27001:2013.

1.4. Frilistning av IP-adress

IP-adresser kan frilistas i Digital Mailroom, SaaS. Genom att frilista IP-adresser kan man säkerställa att endast IP-adresser som har beviljats åtkomst till webbplatsen Rule Manager har tillgång till den. Webbplatsen finns på följande adress: <https://rulemanager.stralfors.com/>

1.5. Tillgänglighet

Plattformen Digital Mailroom, SaaS är tillgänglig dygnet runt, med undantag för aviserade avbrott för underhåll, och har en drifttid på 95 procent. Aviseringar om avbrott för underhåll visas på landningssidan för Rule Manager.

1.6. Uppdelning av arbetsuppgifter

Medarbetare: All hantering av kunduppgifter sker enligt principen om lägsta behörighet. Det betyder

att man bara får hantera en kunds uppgifter om man har tilldelats den kunden.

System: Systemet bygger på begreppen "kund" och "tjänst", och uppdelningen av data är implicit i datamodellen och upprätthålls av den.

1.7. Loggning

Alla användarinmatningar och alla åtgärder loggas i systemet. Alla visningar av dokument loggas och det syns direkt i systemet att ett dokument har visats. Alternativet "View Documents" (Visa dokument) ändras från blått till grönt. Loggfiler sparas i 5 år.

1.8. Datalagring

Lagringstid: Standardinställningen i systemet är 90 dagar för digital lagring efter leverans.

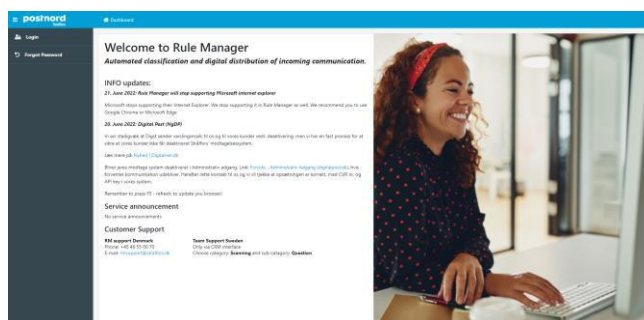
Dokument lagras i den säkra databasen Rule Manager. Lagringstiden är fullt konfigurerbar upp till 5 år, men inte mindre än 14 dagar.

2. Beskrivning av Rule Manager

Följande kapitel är en översikt över funktionerna i Rule Manager.

2.1. Logga in i Rule Manager

Åtkomsten till Rule Manager-webbplatsen skyddas med användarnamn och lösenord tillsammans med tvåfaktorsautentisering (2FA). Autentiseringsmetoden är Microsoft Azure AD Multi-Factor Authentication (MFA). Lösenkoden (2FA-kod) skickas via e-post.



Figuren visar landningssidan för Rule Manager

När du loggar in i Rule Manager visas två navigeringsfält.

Navigationsfältet på vänster sida med de olika användningsområdena och funktionerna i Rule Manager och navigationsfältet högst upp med användarverktyg och användarprofil.



Figuren visar den anpassningsbara instrumentpanelen för Rule Manager

Vilka funktioner som är tillgängliga i navigeringsfälten beror på vilka roller och behörigheter användaren har i Rule Manager.

2.2. Funktioner i Rule Manager

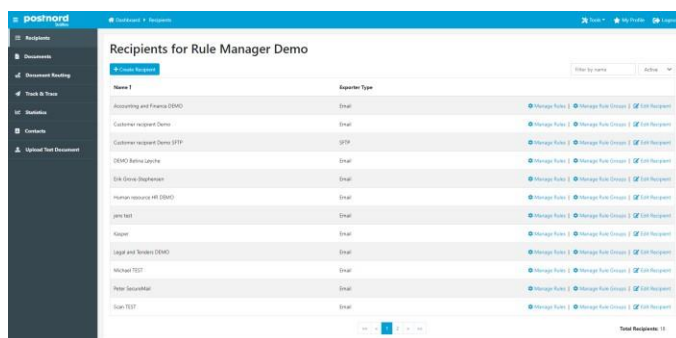
Distributionssystemet i Rule Manager bygger på att dokument identifieras med hjälp av regler och klassificeras efter "typ". Klassificeringen ligger sedan till grund för att placera dokumentet hos en specifik mottagare, till exempel ett system, en funktion, en avdelning, en dokumenttyp eller en person.

Kunden bidrar med systematisk kunskap om sina inkommande dokument och deras interna distribution. Den här kunskapen bäddas in i distributionssystemet.

Utöver den regelbaserade distributionen kan maskininläring användas för att förbättra klassificeringen och distributionen av dokument. Detta förutsätter dock att kunden samtycker till att kundens kommunikationsuppgifter lagras för ändamålet under en längre tid. Ett separat tilläggsavtal upprättas för maskininläring.

2.2.1. Recipients (Mottagare)

Definierar mottagarstrukturen för distributionen. Till varje mottagare hör vissa dokument som klassificeras enligt regler. Varje mottagare kan konfigureras för att passa en specifik distributionskanal.

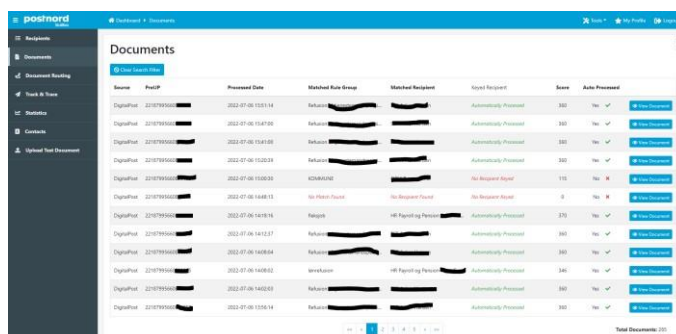


Name	Appointer Type			
Accounting and Finance DEMO	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
Customer Support Demo	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
Customer Support Demo (PDF)	PDF	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
DEMO Admin Latche	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
HR Demo (Stephanie)	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
Human resources HR DEMO	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
John Test	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
Karen	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
Legal and Services DEMO	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
Michael Test	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
Test Department	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient
Tom Test	Email	Manage Rules	Manage Rule Groups	Edit Recipient

Figuren visar verktyget för distribution/klassificering i Rule Manager.

2.2.2. Documents (Dokument)

Alla dokument är tillgängliga i en dokumentöversikt för användare som har behörighet att visa dokument och deras status. Dokumenten är synliga inom den angivna lagringstiden.



Name	POC	Processed Date	Matched Rule Group	Matched Recipient	Spool Endpoint	Size	Auto Processed	
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 15:02:14	Beluxen	[redacted]	Automatically Processed	362	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 15:07:00	Beluxen	[redacted]	Automatically Processed	362	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 15:01:08	Beluxen	[redacted]	Automatically Processed	362	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 15:02:29	Beluxen	[redacted]	Automatically Processed	362	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 15:00:00	KDMKANG	[redacted]	No Recipient Found	115	No	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 14:48:15	SR-HUMAN	[redacted]	No Recipient Found	0	No	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 14:48:16	Beluxen	[redacted]	HR Forwarding Process	270	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 14:12:17	Beluxen	[redacted]	Automatically Processed	362	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 14:09:04	Beluxen	[redacted]	Automatically Processed	362	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 14:09:02	Beluxen	[redacted]	HR Forwarding Process	346	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 14:02:03	Beluxen	[redacted]	Automatically Processed	362	Yes	View Document
DigitalMail	[redacted]	2022-07-08 13:08:14	Beluxen	[redacted]	Automatically Processed	362	Yes	View Document

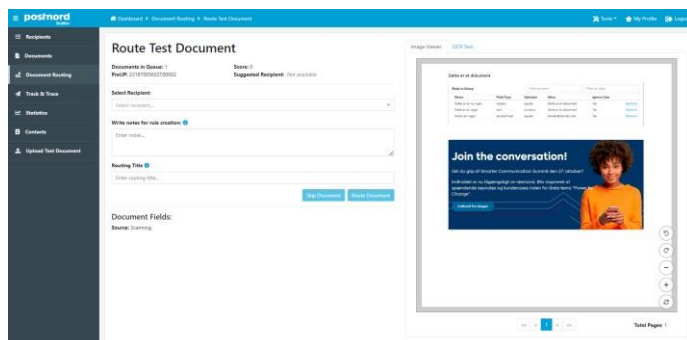
Figuren visar dokumentvisningsverktyget i Rule Manager.

Sök- och filtreringsfunktioner finns tillgängliga i sidopanelen till höger genom att välja förstoringsglaset.

2.3. Document Routing (Dokumentdirigering)

Kunden kan manuellt hantera och distribuera dokument som distributionssystemet inte har kunnat distribuera automatiskt.

Dokumentdirigeringen är central för att träna systemet. Ett dokument kan taggas som ett träningsdokument, så att det känns igen och distribueras automatiskt nästa gång.



Figuren visar verktyget Document Routing i Rule Manager.

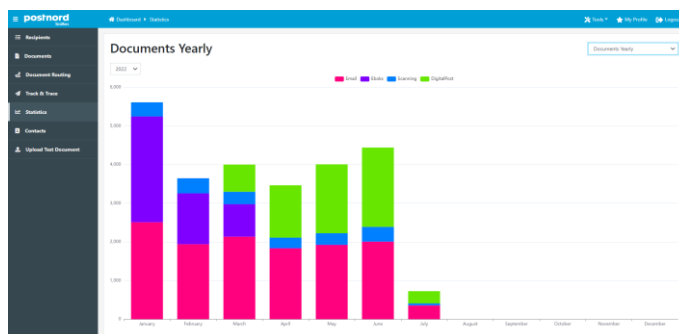
Med Document Routing kan användaren manuellt lägga in en dokumenttitel (vid skanning) och dokumentinformationen skickas sedan vidare till mottagaren.

2.4. Statistics (Statistik)

Statistikfunktionen ger tillgång till en mängd aggregerade data om kundens inkommande kommunikation, till exempel följande:

1. antal dokument totalt och per ingångskanal
2. graden av automatisering per mottagare och ingångskälla
3. antal dokument per mottagare.

All statistik kan visas på dag-, månads- och årsnivå.



Figuren visar statistikfunktionen med data om volymer per ingångskanal.

Uppgifter om automatisering per mottagare används för att kontrollera att automatiseringsnivån hålls så hög som möjligt.

Statistikfunktionen använder endast icke-känsliga metadata för att räkna samman antalet dokument.

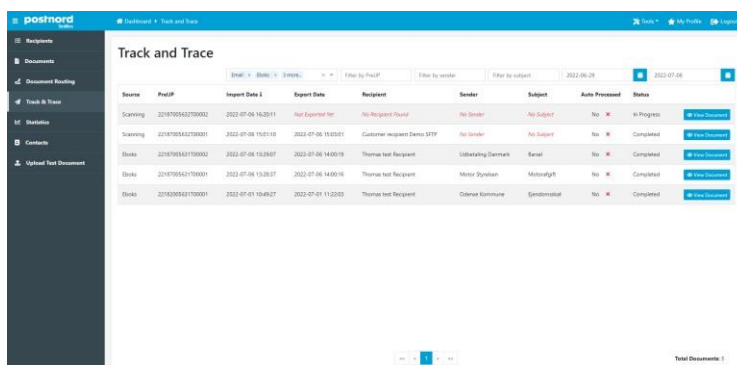
2.5. Track & Trace (Spårning)

Track & Trace är systemets funktion för att söka dokument. Alla inskickade dokument är fullt sök- och spårbara. Vissa utvalda, icke-känsliga metadata i alla dokument är sökbara för all framtid. Dessa standardmetadata utgör också grunden för statistikvyn.

Under den angivna lagringsperioden är alla uppgifter i dokumentet tillgängliga, liksom själva bildfilen. OCR-tolkade data, dokumentdata från digitala källor och dokumentbildfilen kan visas med

funktionen View Document.

När lagringstiden har löpt ut raderas alla dokumentdata och bildfiler. I View Document står det då "Anonymized" och i bildvisaren står det "No Image Available" (ingen bild tillgänglig).



Source	PreID	Import Date	Export Date	Recipient	Sender	Subject	Auto Processed	Status
Scanning	2218705631700002	2022-07-06 16:20:11		Not Exported Yet	No Sender	No Subject	No	In-Progress
Scanning	2218705631700001	2022-07-06 15:01:09	2022-07-06 15:03:01	Customer recipient Demo SMTP	No Sender	No Subject	No	Completed
Books	2218705631700002	2022-07-06 15:29:07	2022-07-06 14:00:19	Thomas test Recipient	Utbetaling Danmark	Kanal	No	Completed
Books	2218705631700001	2022-07-06 15:29:07	2022-07-06 14:00:16	Thomas test Recipient	Mikro Sjöplan	MikroSjP	No	Completed
Books	2218705631700001	2022-07-01 16:49:27	2022-07-01 11:20:03	Thomas test Recipient	Odense Kommune	Egendskab	No	Completed

Figuren visar Track & Trace-funktionen för att söka i all inkommande kommunikation som passerar genom systemet.

Följande två avsnitt är ytterligare funktioner som är tillgängliga via Track & Trace.

2.5.1. Track & Trace-arkiv -> Ladda ned svartvit dokumentkopia

Under View Document finns alternativet Download (Ladda ned). Härifrån kan alla dokument laddas ned under hela den valda lagringstiden. Men nedladdningsfunktionen ger bara tillgång till bildfilen och i en nedskalad svartvit version.



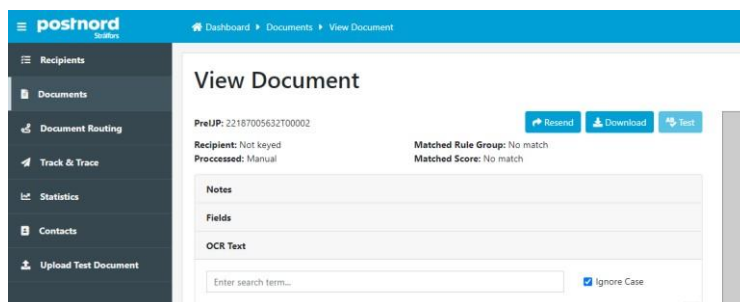
Figuren visar nedladdningen av en svartvit dokumentkopia som är tillgänglig under funktionen Track & Trace.

Den blå färgen på knappen visar att knappens funktion är aktiv, medan den ljusblå färgen visar att knappen är inaktiv.

2.5.2. Track & Trace-arkiv -> Skicka originalfilen igen

Under View Document finns alternativet Resend (Skicka igen). Med den här funktionen kan alla ursprungliga dokument, metadatafiler m.m. från originalmeddelandet och originalleveransen skickas igen.

Den här funktionen är framför allt relevant när ett meddelande tas emot via digitala ingångskällor. Leveransen från Resend är densamma som den ursprungliga leveransen från Rule Manager till kunden.



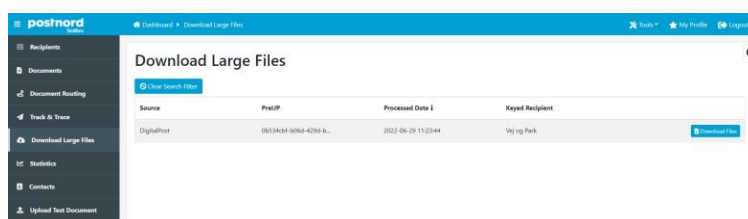
Figuren visar alternativet Resend för att skicka den ursprungliga filen igen som är tillgängligt under Track & Trace.

Lagringsperioden för funktionen Resend kan konfigureras. Som standard är Resend-funktionen tillgänglig i 14 dagar, därefter raderas originalfilerna och originalleveransen.

2.6. Download Large Files (Ladda ned stora filer)

Funktionen Large Files Download används vid leveransproblem på grund av e-postkapacitet. Genom att ladda ned stora filer löser man problemet när e-postmeddelandet med bifogade filer är för stort för att tas emot i kundens e-postsystem.

Om filen är för stor skickas ett meddelande till den normala mottagaren om att meddelandet är för stort för att levereras via e-post och att det därför finns tillgängligt för nedladdning.



Figuren visar funktionen Download Large File, som är tillgänglig från navigeringsfältet på vänster sida i Rule Manager.

Funktionen Download Large Files kan konfigureras på kundnivå när det gäller godtagbar e-poststorlek.

Filerna är tillgängliga för nedladdning i 14 dagar efter aviseringen.

2.7. Skapa användare samt användares roller och behörighet

Rule Manager-supporten (RM-support eller teamsupport) skapar användare och tilldelar dem roller och behörigheter. Supporten hanterar också beställning av nya användare eller avslut av en befintlig.

En beställning av en ny användare måste innehålla en specifikation av roller och behörigheter och därmed vilka funktioner användaren ska ha tillgång till.

Nedan följer en översikt över tillgängliga roller och behörigheter i Rule Manager.

- *Rollen User.Admin är endast avsedd för Strålfors IT-personal eller annan behörig IT-personal.*
- *User.Keyer hanterar manuell dokumentdirigering. Användaren har åtkomst till all information om dokumenten.*
- *User.Multiple.Customer har åtkomst till mer än en kund i Rule Manager.*
- *User.RuleTester har åtkomst till funktionen för uppladdning av dokument i Rule Manager. Den här funktionen används framför allt i träningsfasen före driftsättning.*
- *User.Statistics har åtkomst till statistikfunktionen. En statistik användare har ingen åtkomst till dokumentens innehåll, utan endast till aggregerad statistik.*
- *User.Super är endast avsedd personer med särskild utbildning inom Strålfors. Introduktionsteamet och RM-support är Super Users.*
- *User.TrackAndTrace har åtkomst till Track & Trace-funktionen och till funktionen Download eller Resend. User.TrackAndTrace har även tillgång till Download Large Files.*

US	User.Admin
US	User.Keyer
US	User.MultipleCustomers
US	User.RuleTester
US	User.Statistics
US	User.Super
US	User.TrackAndTrace

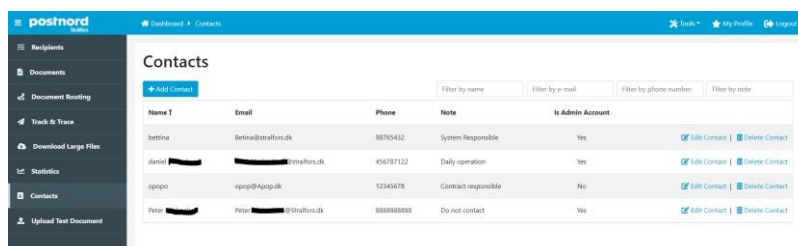
2.8. Kundens administratör (Admin)

Kunden utser en administratör som är den fasta kontaktpunkten mellan RM-supporten och kunden. Kundens administratör är ankarpunkt i kundens organisation.

Felaktig distribution av dokument måste rapporteras till kundadministratören, som sedan informerar RM-supporten om att ändra de underliggande reglerna.

Admin.Account ska informeras om det rör sig om en stor fil som ska laddas ner. I e-postmeddelandet till mottagaren visas en hänvisning till det ansvariga Admin.Account-kotot.

Utbildningen av systemets User.Keyer hos kunden sker i nära samarbete med utbildaren från Strålfors. Det samma gäller för utbildningen av TrackAndTrace-användare.



Name	Email	Phone	Note	Is Admin Account
betina	betina@stralfors.dk	98765432	System Responsible	Yes
daniel	[REDACTED]	45678123	Daily operation	Yes
opopo	opopo@opopo.dk	12345678	Contract responsible	No
Peter	Peter [REDACTED]	988880000	Do not contact	Yes

Figuren visar de olika typerna av användare som är tillgängliga i lösningen.

Alla kunders Rule Manager-relaterade kontakter måste registreras under Contacts.

3. Villkor för Rule Manager-processer

Översikt över villkoren för Rule Manager-relaterade processer för support, programvaruuppdateringar, introduktion och liknande.

3.1. Rule Manager-support (RM-support eller Teamsupport)

RM-supporten är tillgänglig under dagtid på vardagar, med undantag för aviserande stängda dagar och helgdagar. RM-support hanterar kundintroduktion, regelunderhåll, skapande av användare, frågor, ändringar/uppdateringar med mera.

3.2. Kontinuerliga uppdateringar

Digital Mailroom, SaaS bygger på en programvaruplattform som stöder kontinuerliga uppdateringar av systemet. Uppdateringar släpps regelbundet med nya funktioner som gör programvaran mer användarvänlig och effektiv.

Nya uppdateringar tillkännages på landningssidan för Rule Manager.

3.3. Dokument-ID

Alla dokument stämplas med ett unikt dokumentreferensnummer, ett dokument-ID. DocumentID kallas också för PreIJP, ScanningID och Pagination no. och används för att spåra ett dokument.

Datumangivelsen i DocumentID baseras på den julianska datumkalendern. Se kalender: <https://landweb.modaps.eosdis.nasa.gov/browse/calendar.htm>

Exempel:

SE DocumentID: 2218805BIG1234N08866

DK DocumentID: 22188091234M13958

- 2 siffror = årtal
- 3 siffror = dag på året (juliansk kalender)
- 2 siffror = skannernummer = 01 till 22. Elektronisk inmatning = 99
- 3 bokstäver = förkortning för kundens namn – *ENDAST SE!*
- 4 siffror = tjänste-ID, unikt per kund
- 5 siffror = ett löpnummer

3.4. Onboarding

Onboarding är som standard uppdelad i tre faser, med fyra regelbundna möten där beslut om övergång till nästa fas fattas.

Allt som inte är standard hanteras som "ändringsbegäran", som beskrivs och prioriteras som IT-utvecklingsuppgifter.

