

# Access

## Særlige betingelser Gyldig fra og med 2011-11-01

Med Ydelsen Access får kunden en webbaseret kundeportal, som giver kunden mulighed for at få adgang til de moduler i Access, som beskrives nærmere nedenfor ("Ydelsen").

Ydelsen leveres kun til kunder, som har eksisterende aftale med Strålfors om Strålfors' øvrige Ydelser.

Ydelsen leveres under disse Særlige Betingelser, samt hvad der fremgår af særskilt Opgave Specifikation ("Opgave Specifikation").

Så vidt ikke andet fremgår af disse Særlige Betingelser eller særskilt aftale med Strålfors, gælder de til enhver tid gældende Strålfors Generelle Betingelser ("SGB").

## Definitioner

**Arbejdsdag:** Hverdage undtagen helligdag foruden sådanne dage, som er hele eller delvise fridage, der er sædvanlige i det land, hvor Ydelsen leveres.

**Aftale:** Den aftale som henviser til disse til enhver tid gældende Særlige Betingelser, Strålfors Generelle Betingelser (SGB) samt deri inkluderede bilag og øvrigt udbudsmateriale.

**Opgave Specifikation:** Bilag til aftalen som defineret i Strålfors' opgaver samt præciserer kundens forpligtelser.

**Produktionsdokumentation:** Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form, som udgør model og dokumentation for Ydelsens levering.

**SGB:** De til enhver tid gældende Strålfors Generelle Betingelser, som findes under punkt 9.

## 1 Ydelsens omfang

Ydelsen består af den grundlæggende ydelse nedenfor, i versionerne Standard eller Extended og et antal mulige tilvalg. Det nærmere omfang af Ydelsens indhold fremgår af Opgave Specifikationen.

### 1.1 Grundlæggende ydelse

### 1.2 Access Standard

#### 1.2.1 Brugerrettigheder

Kunden får rettigheder til at udnytte Ydelsen som leveres understøttet af Strålfors' til enhver tid gældende infrastruktur. I Access indgår Administration, Dashboard og Rapporter. Kunden kan også tilføje grænseflader gennem tilvalg til den grundlæggende ydelse efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

For adgangsrettighederne til Ydelsen Access Standard debiteres et opstartsgebyr og et månedligt gebyr efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

#### 1.2.2 Brugerrettigheder

Kunder får brugerrettigheder til ti (10) bruger login til Ydelsen. For yderligere anvendelser skal der betales et opstartsgebyr og et månedligt gebyr efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.3 Access Extended

#### 1.3.1 Brugerrettigheder

Kunden får rettigheder til at benytte Ydelsen som leveres understøttet af Strålfors' til enhver tid gældende infrastruktur. I Access Extended indgår tillæg til Access Standard efter aftale med kunden, som fremgår af Opgave Specifikationen. For retten til at anvende Access Extended debiteres et opstartsgebyr og et månedligt gebyr efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste. Kunden kan også tilføje grænseflader gennem tilvalg til den grundlæggende ydelse efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.4 Kundesupport

Strålfors leverer kundesupport for Ydelsen, til hvilken kunden kan rapportere fejl. Gennem kundesupport bistår Strålfors også kunden i rimeligt omfang med svar på spørgsmål vedrørende Ydelsen.

Strålfors' kundesupport er, hvis intet andet er aftalt eller meddelt, bemandet i henhold til offentliggjorte åbningstider, publiceret i henhold til punkt 9.

Strålfors har altid ret til at fakturere for tid anvendt på support som ovenfor, eller hvor Strålfors udfører en særskilt aktivitet eller handling på kundens anmodning som aftalt. I disse tilfælde afregnes i forhold til den faktisk anvendte tid efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste, for så vidt der ikke er aftalt en fast pris.

### 1.5 Drift

Ydelsen er normalt i drift 24 timer i døgnet, syv (7) dage om ugen. I løbet af den tid skal det normalt være muligt for kunden at anvende Ydelsen efter betingelserne i denne aftale. Strålfors garanterer ikke, at Ydelsen er uden fejl eller afbrydelse.

## 2 Tilvalg

Nedenstående tilvalg er valgbare for kunden, forudsat kunden er tilsluttet til en version af den grundlæggende ydelse (Access Standard eller Access Extended). Det nærmere omfang af Ydelsens indhold fremgår af Opgave Specifikationen. Tilvalg til den grundlæggende ydelse debiteres efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 2.1 Ekstra brugere

Udover de brugerrettigheder som indgår i den grundlæggende ydelse, kan kunden indhente yderligere ti (10) brugerrettigheder til anvendelse af Ydelsen.

### 2.2 Communication

Dette tilvalg giver kunden adgang til grænseflader i Ydelsen til at ordne og tilpasse kommunikation.

I Communication indgår, at kunden får adgang til grænseflader, med understøttelse af Strålfors' til enhver tid gældende infrastruktur, for op til ti (10) skabeloner. For ekstra skabeloner beregnes et tilslutningsgebyr og et månedligt gebyr, efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

I Communication indgår, at kunden får adgang til Media Library Standard, som kan lagre kundens tekst og billeder.

I Communication indgår, at kunden får opbevaring af data, tekst, billeder osv., med understøttelse af Strålfors' til enhver tid gældende infrastruktur, op til 1 GB. Kunden kan vælge yderligere opbevaringsplads som tilvalg til den grundlæggende ydelse. For ekstra opbevaring beregnes et tilslutningsgebyr og et månedligt gebyr efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

**2.2.1 Ekstra skabeloner**  
Udover de grænseflader for skabeloner som indgår i Tilvalg Kommunikation kan kunden få yderligere grænseflader til ti (10) skabeloner i Ydelsen.

**2.2.2 Ekstra opbevaring**  
Udover den dataopbevaring som indgår i Tilvalg Communication kan kunden indhente yderligere 1 GB lagring.

### **2.3 Warehousing**

Dette tilvalg giver kunden adgang til grænseflader til at bestille lagervarer, som leveres af Strålfors for kunden.

### **2.4 eArchive**

Denne mulighed giver kunden en grænseflade, der giver adgang til dokumenter i eArchive tjeneste.

### **2.5 Planlægning**

Dette tilvalg giver kunden mulighed for at anvende Ydelsen til at planlægge og prognosticere indkøb af grafisk materiale. Grænsefladen oprettes efter aftale med kunden.

### **2.6 Customer Database Standard**

Dette tilvalg giver kunden mulighed for, via et standard API, at uploade, opbevare og administrere modtagere i, den i Access indbyggede database inklusiv blandt andet databasestruktur og importgrænseflader.

### **2.7 Customer Database Extended**

Dette tilvalg, som kun er tilgængeligt ved valg af basisydelsen Acces Extended, giver kunden mulighed for, via et tilpasset API, at uploade, lagre og håndtere modtagere i, den i Access indbyggede database, inklusiv blandt andet databasestruktur og importgrænseflade. Grænsefladen etableres i overensstemmelse og samarbejde med kunden.

### **2.8 Media Library Extended**

Dette tilvalg, kun tilgængeligt ved valg af den grundlæggende ydelse Access Extended, indebærer, at Strålfors leverer en integreret Ydelse, så kunden kan lagre billeder og tekstmateriale i egen database, som bliver tilgængelig i Access. Tilslutning sker efter aftale med kunden.

### **2.9 Udvidet kundsupport**

Dette tilvalg indebærer, at Strålfors på kundens regning kan forpligte sig til at administrere de af kundens support-sager som falder udenfor Strålfors' ansvar for kundesupport, som indgår i den grundlæggende ydelse. Eksempler på hvad der kan indgå i den udvidede support:

- Support til slutbrugeren af Ydelsen
- Administrering af kundens administrationsgrænseflade
- Udvidet bemanningstid for support
- Præcise handlingsgange i supportsager

Aftale om udvidet support samt omfang reguleres i Opgave Specifikationen og debiteres kunden efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Kunden kan indhente tillægs Ydelser efter særskilt skriftlig aftale. Pris og øvrige betingelser for tillægs Ydelser fremgår af Strålfors' til enhver tid gældende prisliste samt Særlige Betingelser for den respektive Ydelse.

## **3 Strålfors' forpligtelser**

Strålfors skal levere Ydelsen sådan som den nærmere er beskrevet i Opgave Specifikationen i overensstemmelse med disse Særlige Betingelser og SGB.

### **3.1 Kompetence**

Strålfors skal holde Ydelsen tilgængelig for kunder med adgang via internettet, for hvilket Strålfors leverer brugerrettighederne til Ydelsen. Forskellige brugeres roller og beføjelser defineres af kunden.

### **3.2 Meddelelsesformidling**

Strålfors angiver de tekniske forudsætninger, som gælder for kundens dokumentformidling og som fremgår i Opgave Specifikationen. Kommunikations- og dokumentspecifikationer leveres af Strålfors i forekommende tilfælde.

### **3.3 Forudsætninger for tilslutning**

Strålfors forpligter sig til at tilslutte kunden til Ydelsen efter de tekniske forudsætninger, krav og den tidsplan som fremgår af Opgave Specifikationen. Produktionslancering af Ydelsen sker, når de tekniske forudsætninger opfyldes og når det efter aftale i Opgave Specifikationen testes, og der ingen væsentlige fejl er.

Tilslutning af Ydelsen, inklusiv kundens tilvalg, debiteres efter Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Hvis der, efter Strålfors' vurdering, mangler oplysninger eller foranstaltninger fra kundens side, som er nødvendige for tilslutningen, har Strålfors ret til at afbryde arbejdet med tilslutningen til de nødvendige foranstaltninger eller tiltag foreligger.

Strålfors har ret til særskilt fakturering af kunden for den til tilslutningen brugte tid eller til forsinkelse som beror på kunden, for eksempel sene leverancer, eller ved anden aktivitet eller handling som Strålfors udfører efter særskilt aftale med kunden. Faktureringen opgøres pr. time efter timedebitering i Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Hvis kunden vil have lavet forandringer som indebærer, at tilslutningen helt eller delvist skal laves om, har Strålfors ret til særskilt fakturering efter timepris for hver gang. Ændringen skal skriftligt aftales mellem parterne i Opgave Specifikationen.

## **4 Kundens forpligtelser**

Kunden skal udføre de forpligtelser som fremgår af disse Særlige Betingelser samt andre forpligtelser end heri bestemt, som kan påhvile kunden og fremgår af for eksempel Opgave Specifikationen eller SGB.

### **4.1 Kundens udstyr: Systemkrav**

Kunden skal før produktionslancering af Ydelsen have defineret, installeret, testet og verificeret kommunikationen via dataforbindelsen og opfyldt de tekniske forudsætninger og krav som angivet i Opgave Specifikationen.

Ydelsen kræver, at kunden har og er ansvarlig for internetadgang samt webbrowser efter Strålfors' til enhver tid gældende krav.

### **4.2 Kompetence**

Anvendelsen sker ved brug af adgangskode eller anden aftale om log-in som kunden tildeles af Strålfors.

Kunden bærer risikoen for at nogen uautoriseret anvender adgangskoden til Ydelsen. Kunder bærer også risikoen for uautoriseret anvendelse, som sker ved hjælp af de adgangskoder, som kunden har kontrol over.

Kunden har ansvaret for, at instruere Ydelsens brugere om, at adgangskoden er strengt fortrolig, at brugerne ikke må videregive adgangskode og brugernavn til nogen, ikke notere disse så udenforstående forstår, hvad de anvendes til og heller ikke føre journal over adgangskoder og brugernavne, således at andre kan få adgang til dem.

Hvis kunden har mistanke om, at nogen anden har fået adgang eller kendskab til kundens adgangskode, skal kunden omgående anmelde dette til Strålfors. For spærring kontaktes kundesupport jævnfør punkt 1.4.

Kunden bærer ansvaret i forhold til Strålfors for al anvendelse af Ydelsen samt indholdet af data som sendes gennem udnyttelse af adgangskoden. Kunden forpligter sig til, at holde Strålfors skadesløs for alle omkostninger og al øvrig skade, som påføres Strålfors på grund af anvendelsen af Ydelsen ved hjælp af kundens adgangskode eller anden aftalt login, som Strålfors har tildelt kunden.

Alt materiale, data, tekst, billeder med videre som kunden leverer til Strålfors eller lagrer hos Strålfors eller i Ydelsen, udgør materiale efter definitionen i SGB, og omfattes af betingelserne for materiale i SGB.

#### 4.3 Tilslutning

Ved produktionslancering gennemføres test af tilslutningen til Ydelsen. Kunden skal ved aftalt tid før produktionslanceringen tilse, at de programmer og forbindelser, som tilslutningen kræver efter Opgave Specifikation er installeret og testet samt, at kundens personale, der har de påkrævede kompetencer, er på plads og står til Strålfors' rådighed.

Kunden kan først påbegynde brugen af Ydelsen, når en komplet, underskrevet aftale er modtaget hos Strålfors og aftalte tests udføres og godkendes.

Hvis kunden ikke overholder sine forpligtelser efter planen for produktionslancering har Strålfors ret til fakturering for forbrugt tid opgjort pr. time efter Strålfors' til enhver tid gældende prislister.

#### 4.4 Ændringer

Kunden kan anmode om ændring af Opgave Specifikationen med hensyn til Ydelsen eller Tilvalg. Ændringen skal aftales skriftligt mellem parterne gennem oprettelse af en ny Opgave Specifikation, hvis ændringernes omfang kræver dette. Strålfors bekræfter ændringen ved, at ændringen faktisk sker og ved meddelelse til kunden. Strålfors debiterer kunden for ændringen efter Strålfors' til enhver tid gældende prislister.

Hvis kunden ønsker at ændre sin tilslutning til Ydelsen, skal Strålfors informeres herom tidsnok til, at Strålfors, hvis Strålfors godtager ændring, har tid til at foretage nødvendige foranstaltninger. Kunden skal derudover godtgøre Strålfors' omkostninger herfor eller erlægge et gebyr og honorar efter Strålfors' til enhver tid gældende prislister.

Strålfors forbeholder sig retten til ændring af driftsmetoder, tekniske specifikationer, system, åbningstider, struktur m.v. Når disse ændringer, efter Strålfors' vurdering, påvirker kunden, skal kunden meddeles dette inden ændringen træder i kraft. Meddelelser om sådanne ændringer skal sendes til kunden inden for rimelig tid med hensyn til ændringens art.

#### 4.5 Produktionsgrundlag

Kunden skal leverer produktionsgrundlaget på den måde, som særskilt er aftalt i Opgave Specifikationen og i øvrig dokumentation, som Strålfors leverer. Kunden er endvidere ansvarlig for, at produktionsgrundlaget er fuldstændigt og korrekt samt leveret til den aftalte tid. Kunden bærer ansvaret og risikoen for at produktionsgrundlaget når frem til Strålfors.

Hvis produktionsgrundlaget er så ufuldstændigt eller fejlagtigt, at Strålfors vurderer, at produktionen ikke er muligt, skal Strålfors kontakte kunden for at give denne mulighed for at levere et komplet grundlag eller levere et nyt. Hvis en brist i produktionsgrundlaget efter Strålfors' vurdering kan rettes af Strålfors, har Strålfors ret men ikke pligt til at gøre dette mod betaling efter Strålfors' til enhver tid gældende prislister. I et sådant tilfælde bærer Strålfors ikke ansvaret for de forsinkelser eller fejlagtheder, som kan opstå.

#### 4.6 Opgave Specifikation

De opgaver som omfattes af aftalen fremgår af Opgave Specifikationen bilagt aftalen. Ønsker kunden supplement med ny Opgave Specifikation, mens aftalen løber, som indebærer ændringer, som efter Strålfors' vurdering, påvirker beregningen af aftalens pris og betingelser skal justeringen heraf ske igennem skriftlig tillægsaftale.

#### 4.7 Kontaktperson

Kunden skal udpege en ansvarlig, som skal fungere som kontaktperson for Strålfors. Hvis kontaktpersonen skiftes ud med en anden, skal dette snarest meddeles Strålfors.

#### 4.8 Proofing

Strålfors gennemfører ikke rutinemæssigt kvalitetskontrol af uploadet materiale og bærer ikke ansvaret for indhold i form af tekst og billeder i det materiale, som kunden opretter og godkender i Ydelsen.

## 5 Driftsstop

Strålfors har ret til at lukke Ydelsen for service og opgraderinger, hvilket så vidt muligt skal ske på tidspunkter, som ikke påvirker anvendelsen af Ydelsen. Kunden skal så vidt muligt gives besked om planlagte driftsstop forinden disse foretages.

Kunden er medvirkende til, at Ydelsen, fra tid til anden, kan gøres utilgængelig i anledning af planlagte og/eller uplanlagte driftsstop for nødvendig service og vedligeholdelse af Ydelsen og/eller Strålfors' system. Strålfors bærer ikke ansvaret for fejl eller forsinkelse under sådanne driftsstop.

Strålfors kan sikre, at der oprettes rutiner i forhold til sikkerhedskopiering.

I det omfang kundens brug af Ydelsen skulle forårsage tekniske eller andre ulemper for Strålfors eller andre kunder, forbeholder Strålfors sig retten til at begrænse anvendelsen, alternativt lukke Ydelsen med umiddelbar virkning.

## 6 Betalingsbetingelser

Tilslutning af Ydelsen faktureres efterhånden som de respektive dele er afsluttet, (se nærmere i Opgave Specifikationen), og efter aftalt betalingsplan. Månedsgæbyrer faktureres forud.

## 7 Ansvar

I SGB findes gældende ansvarsbetingelser.

Ved fejl, mangel eller forsinkelse i forbindelse med Ydelsens udførelse er Strålfors' ansvar begrænset til erstatning af det beløb, som kunden iflg. prislister har erlagt til Strålfors for Ydelsen i den faktureringsperiode, hvori kunden blev ramt af fejlen, manglen eller forsinkelsen.

Fordrer kunden fornyet produktion eller redegørelse af gældende fejl, som kunden mistænker Strålfors var årsag til, men som viser sig at være forårsaget af kunden, eller det viser sig, at der ikke er sket en fejl, har Strålfors ret til at debitere en erstatning for de ekstra foranstaltninger iflg. den til enhver tid gældende prislister.

## 8 Kontrol

Strålfors er berettiget til med umiddelbar virkning at lukke Ydelsen, hvis:

- Strålfors har en begrundet mistanke om uautoriseret anvendelse
- Der er grundlag for at antage, at kunden ikke kan opfylde sine forpligtelser overfor Strålfors
- Der er sket ti (10) mislykkedes inlogningsforsøg til Ydelsen, eller ved anden berettiget mistanke om misbrug
- Kunden ophører med at være kunde i forhold til Strålfors' øvrige Ydelser

## 9 Publicering af Ydelselaterede dokumenter inklusive Kundebetin- gelser

På nedenfor angivne hjemmesider publiceres det respektive lands til enhver tid gældende tekniske håndbøger og andre Ydelselaterede dokumenter samt kundebetin- gelser, dvs. enhver individuel Ydelses Særlige Betingelser og SGB. Ydelselaterede dokumenter og kundebetin- gelser publiceret i henhold til nedenstående liste er anvendelige i det land, hvor Ydelsen leveres af Strålfors, på det sprog i hvilket aftalen er oprettet.

Danmark: [www.stralfors.dk/vilkaar](http://www.stralfors.dk/vilkaar)

England: [www.stralfors.co.uk/terms](http://www.stralfors.co.uk/terms)

Finland: [www.stralfors.fi/ehdot](http://www.stralfors.fi/ehdot)

Frankrig: [www.stralfors.fr/conditions](http://www.stralfors.fr/conditions)

Norge: [www.stalfors.no/vilkar](http://www.stalfors.no/vilkar)

Polen: [www.stralfors.pl/warunki](http://www.stralfors.pl/warunki)

Sverige: [www.stralfors.se/vilkor](http://www.stralfors.se/vilkor)