

## Særlige Betingelser for e-Boks

Nærværende Særlige Betingelser gælder for PostNord Strålfors' service for leverancer til e-Boks.

Service for leverance til e-Boks består i, at Kunden som afsender får adgang til e-Boks's digitale mailbox, hvor Modtagere kan modtage, administrere og arkivere elektroniske meddelelser og forsendelser fra virksomheder, myndigheder, organisationer m.fl.

### Kundeforhold og vilkår

PostNord Strålfors er bemyndiget af e-Boks A/S til at distribuere services baseret på det af e-Boks A/S ejede system e-Boks.

Det er en forudsætning for adgang til PostNord Strålfors' service for leverancer til e-Boks, at Kunden har indgået en Kundeaftale herom med PostNord Strålfors.

Det er endvidere en forudsætning, at Kunden tiltræder e-Boks A/S' Forretningsbetingelser for anvendelse af e-Boks' service samt Databehandleraftale via eboks-onboarding.com. Invitation til onboarding processen tilsendes Kunden af PostNord Strålfors. For udvalgte kundegrupper implementeres de nødvendige vilkår fra e-Boks A/S ikke via separat onboarding proces – se nærmere i pkt. 3.5.

Kundens betaling for brugen af e-Boks services faktureres af PostNord Strålfors.

### Definitioner

Afsender: Kunden (enten en virksomhed, organisation eller en offentlige myndighed), som sender Forsendelser til sine kunder, ansatte eller handelspartnere via PostNord Strålfors.

Data: Indholdet af Afsenderens elektroniske Forsendelser, som PostNord Strålfors gør tilgængelig for Afsenderens Modtagere i e-Boks samt Tilmeldings- og kvitteringslister m.m.

Etablering: Levering af ydelsen via etablering af overførselse for datafil eller API forbindelse til PostNord Strålfors Omnichannel løsning for levering til e-Boks.

Forsendelser: De Data og Dokumenter, der sendes fra Afsender til Modtager.

Hverdag: Mandag til fredag, undtaget danske helligdage, 5. juni, 24. og 31. december.

Implementering: Hændelsen og aktiviteterne som via et implementeringsprojekt og -plan sikrer Etablering og idriftsættelse af Forsendelser.

Mapping: Ved mapping forstås konvertering fra ét dataformat til et andet.

Modtager: Virksomhed, privatperson eller medarbejder, som modtager post fra Afsender i e-Boks.

Nøgle: Unik identifikation af en Modtager som udveksles mellem Kunden, PostNord Strålfors og e-Boks A/S, f.eks. CPR-nummer, navn og adresse eller kundenummer.

Opgave Specifikation: Bilag til aftalen, som definerer og uddyber Parternes opgaver og forpligtelser i henhold til Kundeaftalen.

PNSGB: De til enhver tid gældende PostNord Strålfors Generelle Betingelser, som findes på [www.stralfors.dk](http://www.stralfors.dk).

Ændringsanmodning: Ændringer til den aftalte leverance beskrevet i Opgave Specifikationen skal ske skriftlig mellem Parterne. Anmodningen gennemføres når begge Parter skriftlig har bekræftet anmodningen over for Kunden.

### 1.0 Ydelsens omfang

Ydelsens omfang fremgår af Opgave Specifikationen.

### 2.0 PostNord Strålfors' forpligtelser

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

#### 2.1 Tilslutning

PostNord Strålfors forpligter sig til at tilslutte kunden til Ydelsen efter de tekniske forudsætninger og krav, som fremgår af Opgave Specifikationen. Ydelsen leveres primært via PostNord Strålfors Connect platform for multikanal distribution. Ydelsen vil blive idriftsat, når de tekniske forudsætninger er opfyldt, og når det efter aftale i Opgave Specifikationen er testet, at ingen væsentlige fejl rester.

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

PostNord 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 PostNord Strålfors udfører efter særskilt aftale med kunden. Faktureringen opgøres pr. time efter PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Hvis kunden ønsker foretaget ændringer, som indebærer, at tilslutningen helt eller delvist skal laves om, har PostNord Strålfors ret til særskilt fakturering efter timepris efter PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste. Ændringen skal skriftligt aftales mellem parterne som en Ændringsanmodning til Opgave Specifikationen.

#### 2.2 Drift og service

##### 2.2.1 Leveringstider og service levels

Dokumenter, som leveres til PostNord Strålfors inden for de aftalte mængder og formater inden kl. 16.00 på Hverdage, vil være Modtageren i hænde

inden kl. 8.00 næste Hverdag – medmindre andet aftales.

Ekstraordinære volumen som adskiller sig markant fra sædvanligt forsendelsesmønster fra Kunden skal meddeles PostNord Strålfors med minimum 14 dages notifikation. En ekstraordinær volumen kan eksempelvis bestå af mere end 500.000 dokumenter pr. dag.

Hvis en forsendelse ikke har kunnet gennemføres i henhold til ovenstående leveringstider, vil PostNord Strålfors straks igangsætte tiltag med henblik på at udbedre manglen. Igangsættelsen vil senest ske inden for 4 timer på Hverdage i tidsrummet 8:00-16:00.

Kunden vil blive orienteret om incidents, der kan påvirke Kundens kunder, eksempelvis en forsinket levering. Kunden vil blive orienteret senest kl. 8:00 førstkommande Hverdag.

Kunden vil blive orienteret om incidents, der kun kan rettes af Kunden, eksempelvis transaktioner der indeholder invalide CPR eller CVR numre eller ikke-identificerbart navn og adresse. Kunden vil senest blive orienteret kl. 8:00 førstkommande Hverdag.

PostNord Strålfors leverer en driftsstabilitet for rettidig levering af Forsendelser på 98% (op til 150 KB dokumenter).

PostNord Strålfors leverer en tilgængelighed til systemet på 99%.

Ovenstående service levels er dog under forudsætning om driftsstabilitet og systemtilgængelighed hos e-Boks, og PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for driftsforstyrrelser hos e-Boks.

##### 2.2.2 Kvittering for fremsendelse

Efter hver fremsendelse af Forsendelser sender PostNord Strålfors, afhængigt af den anvendte service platform, en elektronisk kvitteringsfil eller publicerer status for den gennemførte fremsendelse til Afsenderen. Levering af kvitteringsfil sker hurtigst muligt og senest 24 timer fra dokumentet er leveret til Modtageren. Kvitteringsfilen vil for hver forsendelse indeholde identifikationsnøgle, information om den anvendte Kanal og tidspunkt for levering til Modtageren.

##### 2.2.3 Support og hotline

PostNord Strålfors yder support over for Kunden på hverdage, mandag til fredag fra kl. 8:00-16:00. Henvendelser angående driftsrelaterede forhold kan ske til følgende:

PostNord Strålfors A/S  
Hedegaardsvej 88  
2300 København S  
Tlf.nr.: 3386 8686, tast 4  
Mail-adresse: [ekom.support@stralfors.dk](mailto:ekom.support@stralfors.dk)

### 3.0 Kundens forpligtelser

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

#### 3.1 Obligatoriske forsendelser i e-Boks

Ved brug af obligatorisk fremsendelse bærer Kunden det fulde ansvar for altid at have det korrekte juridiske grundlag for overførsel af personoplysninger til e-Boks. PostNord Strålfors og e-Boks påtager sig intet ansvar for dette.

Kunden er desuden ansvarlig for på behørig vis at orientere sin kunde, bruger eller medarbejder om, at det er dennes eget ansvar at aktivere sin e-Boks, hvilket er en betingelse for at kunne læse den digitale forsendelse.

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

Hvis kunden ikke overholder sine forpligtelser efter planen for produktionsdriftsætning, har PostNord Strålfors ret til fakturering for forbrugt tid opgjort pr. time efter PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

#### 3.2 Produktionsgrundlag

Kunden skal levere produktionsgrundlaget på den måde, som særskilt er aftalt i Opgave Specifikationen og i øvrig dokumentation, som PostNord 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 PostNord Strålfors.

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

#### 3.3 Opgave Specifikation

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

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

PostNord Strålfors forbeholder sig retten til, efter at kunden er adviseret herom, at ændre driftsmetoder, tekniske specifikationer, system, åbningstider, struktur m.v. Meddelelser om sådanne ændringer skal sendes til kunden inden for rimelig tid med hensyn til ændringens art.

#### 3.4 Kontaktperson

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

#### 3.5 Særligt for "Din Arbejdsgiver"-kunder

Kunder, der anvender løsningen "Din Arbejdsgiver", skal ikke indgå i et direkte aftaleforhold med e-Boks A/S.

E-Boks A/S' Forretningsbetingelser for anvendelse af e-Boks' service indgår som et tillæg til disse Særlige Betingelser og den til enhver tid gældende version kan findes på PostNord Strålfors' hjemmeside, jf. pkt. 7. Ændringer foretaget af e-Boks A/S vil få direkte virkning over for Kunden uden yderligere varsel.

I relation til databehandling er e-Boks A/S underdatabehandler for PostNord Strålfors.

### 4.0 Driftsstop

PostNord Strålfors har ret til at lukke produktions-systemet ned i forbindelse med 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 gjort bekendt med, at Ydelsen, fra tid til anden, kan gøres utilgængelig i anledning af planlagte og/eller ikke planlagte driftsstop i forbindelse med nødvendig service og vedligeholdelse af Ydelserne og/eller af PostNord Strålfors' system.

PostNord Strålfors bærer ikke ansvaret for fejl eller forsinkelse under sådanne driftsstop.

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

### 5.0 Databehandling

I henhold til PNSGB art. 20.2 oprettes følgende instruktion mellem Kunden og PostNord Strålfors. PostNord Strålfors behandler alene de overførte personoplysninger på baggrund af Kundens instruks, medmindre anden behandling påkræves i henhold til EU-retten eller medlemsstaternes nationale ret, i hvilket tilfælde PostNord Strålfors underretter Kunden om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

#### 5.1 Instruktion og Formål

Kundens instruks består i at behandle de personoplysninger, som Kunden overfører til PostNord Strålfors for opfyldelse af formålet af databehandlingen.

Formålet med databehandlingen er videreforsendelse af kundens Forsendelser til e-Boks for digital distribution til modtageren samt eventuelt retursvar fra e-Boks herunder signeringsoplysninger og gennemført betaling. PostNord Strålfors er ikke berettiget til at behandle indholdet af en Forsendelse, andet end til at opfylde formålet angivet foroven, med mindre der er indgået særskilt skriftligt aftale med Kunden om andet.

#### 5.2 Kategorier af behandlingsaktiviteter og data

PostNord Strålfors' behandling af personoplysninger på vegne af Kunden i forbindelse med levering af Ydelsen, omfatter følgende kategorier af behandlingsaktiviteter:

- Modtagelse af data
- Behandling, herunder formatering af fil-formater, generering af dokumenter mm. (i henhold til kundeaftale)
- Midlertidig opbevaring
- Videregivelse til e-Boks A/S
- Sletning

Kategorier af registrerede personer, som PostNord Strålfors behandler personoplysninger om, er bestemt af Kunden. Forsendelser indeholder fritekst, som ikke er bestemt af, eller kendt af, PostNord Strålfors, og som kan indeholde en række personoplysninger. De registrerede personer kan kategoriseres, f.eks. som Kundens ansatte, tidligere ansatte, ansøgere, kunder, medlemmer, ejere mv., eller andre som måtte blive nævnt (i fritekst) i indholdet af Forsendelser.

Kategorier af personoplysninger, som anvendes af PostNord Strålfors til at levere tjenesten:

- CPR-nummer eller
- Navn, adresse, postnummer og by.

Indholdet i Forsendelser som overdrages til PostNord Strålfors er bestemt af Kunden. Forsendelser indeholder fritekst, som ikke er bestemt af, eller kendt af, PostNord Strålfors, og som kan indeholde en række personoplysninger. PostNord Strålfors' behandling af data kan dermed bl.a. omfatte følgende typer af personoplysninger i fritekst:

- Oplysninger om strafbare forhold
- Særlige følsomme personoplysninger, såsom oplysninger om racemæssig eller etnisk baggrund, politisk overbevisning, religiøs overbevisning, filosofisk overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold, helbredsoplysninger, herunder genetiske og biometriske data, samt oplysninger om seksuelle forhold eller seksualitet.

#### 5.3 Int. Overførsel, tavshedspligt, sikkerhedsforanstaltninger, underdatabehandler samt bistand og tilsyn til dataansvarlig

PostNord Strålfors er ikke berettiget til at overføre data til 3. lande eller internationale organisationer medmindre det kræves i henhold til EU-ret eller medlemsstaternes nationale ret, som PostNord Strålfors er underlagt. I så fald underretter PostNord Strålfors Kunden om dette retlige krav inden behandling, medmindre den pågældende ret forbyder en sådan underretning af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

PostNord Strålfors er forpligtet til at sikre at alle personer, som er autoriseret til at behandle personoplysninger ifm. formålet for databehandlingen, er underlagt passende fortrolighed.

PostNord Strålfors er berettiget og forpligtet til at træffe beslutninger om, hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger, der skal gennemføres for at etablere det nødvendige sikkerhedsniveau.

PostNord Strålfors er forpligtet og berettiget til at opretholde informationssikkerhed baseret på lovgivningens krav, standarder på området og god databehandlingspraksis. Formålet hermed er at sikre vedvarende fortrolighed, integritet, tilgængelighed og robusthed af behandlingssystemer og tjenester, for at sikre, at personoplysninger ikke mistes eller bliver tilgængelige for uautoriseret, samt for at hindre skadevirkninger for registrerede personer.

De specifikke sikkerhedsforanstaltningerne skal, som minimum, være som angivet i Databeskyttelsesforordningens artikel 32. PostNord Strålfors har

Kundens generelle godkendelse til at anvende under-databehandler til databehandlingen, såfremt det er nødvendigt for at opfylde formålet i behandlingen.

I henhold til Databeskyttelsesforordningens artikel 28.2, er kommende og eksisterende kunder berettiget til at anmode om en liste af underdatabehandler(e) anvendt til at behandle personoplysninger, således at kunden kan udøve dennes mulighed til at gøre indsigelse mod underdatabehandler.

PostNord Strålfors er forpligtet til at bistå Kunden som påkrævet i Databeskyttelsesforordningens kapitel III, samt bistå Kunden med at sikre overholdelse af Kundens forpligtelser i Databeskyttelsesforordningens artikel 32-36 under hensyntagen til behandlingens karakter og de oplysninger, der er tilgængelige for PostNord Strålfors.

Kunden er berettiget til på anmodning at få vederlagsfrit fremsendt en revisionserklæring udført af en uafhængig tredjepart for PostNord Strålfors' overholdelse af informationssikkerhed og relevant databeskyttelseslovgivning. Erklæringen udarbejdes årligt.

Kunden er berettiget til på anmodning at få vederlagsfrit fremsendt en erklæring fra PostNord Strålfors' databeskyttelsesrådgiver for PostNord Strålfors' underdatabehandlers overholdelse af informationssikkerhed.

## 6.0 Ansvar

I PNSGB findes gældende ansvarsbetingelser.

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

PostNord Strålfors' ansvar vedrørende Ydelsen træder i kraft, når PostNord Strålfors har modtaget Produktionsgrundlaget og meddelt godkendelse heraf til kunden. PostNord Strålfors' ansvar vedrørende Ydelsen ophører, når forsendelsen, leveret i det i Opgave Specifikation fastsatte format, er overdraget til e-Boks, der skal varetage at Forsendelsen gøres tilgængelig for Modtageren.

### 6.1 Ret til afhjælpning af fejl

Hvis opgaven ikke udføres i overensstemmelse med Opgave Specifikationen, og dette skyldes fejl i Ydelsen, som er forvoldt af PostNord Strålfors, har PostNord Strålfors ret til, efter at kunden har påpeget dette og efter eget valg, at afhjælpe fejlen.

Hvis PostNord Strålfors af en eller anden grund ikke retter en fejl, er kunden berettiget til et nedslag i prisen for Ydelsen svarende til betalingen for de fejlbehæftede dokumenter. Hvis PostNord Strålfors afhjælper en fejl, og dette fører til en forsinkelse af dokumentet, er bestemmelserne i punkt 6.2 om Forsinkelse nedenfor ikke gældende.

Har kunden anmeldt fejl, og det viser sig, at der ikke foreligger nogen fejl, som PostNord Strålfors bærer ansvaret for, forbeholder PostNord Strålfors sig ret til i visse tilfælde at beregne sig et gebyr efter PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste for udført ydelse.

### 6.2 Forsinkelse

I tilfælde af afvigelser fra aftalt afleveringstidspunkt (forsinket levering), der kan henføres til PostNord Strålfors, er kunden berettiget til et nedslag i prisen for Ydelsen, der svarer til betalingen for de forsinkede dokumenter. Afslaget i prisen kan dog kun gøres gældende, hvor forsinkelsen kan skønnes at være til signifikant gene for kunden, og forudsat, at

kunden ikke allerede har fået afslag i prisen i henhold til ovenstående afsnit 6.1.

## 7.0 Publicering af ydelsesrelaterede dokumenter inklusive Kundebetingelser

På nedenfor angivne hjemmeside publiceres det respektive lands til enhver tid gældende tekniske håndbøger og andre Ydelsesrelaterede dokumenter samt Kundebetingelser, dvs. enhver individuel Ydelses Særlige Betingelser og PNSGB. Ydelsesrelaterede dokumenter og kundebetingelser, publiceret i henhold til nedenstående liste, er anvendelige i det land, hvor Ydelsen leveres af PostNord Strålfors på det sprog, i hvilket aftalen er oprettet.

Danmark: [www.stralfors.dk/Om-os/Vilkar-og-betingelser](http://www.stralfors.dk/Om-os/Vilkar-og-betingelser)