

# Dynamic Communication

## Særlige Betingelser

Gyldige fra og med 1. januar 2021

Det er PostNord Strålfors A/S (CVR-nr. 10 06 86 57), som stiller denne tjeneste til rådighed. Andre af PostNord Group AB's (org. nr. 556128-6559) datterselskaber kan have fuldmagt til at indgå aftaler på vegne af PostNord Strålfors A/S. PostNord Strålfors A/S er dog altid Kundens aftalepart. Med "Strålfors" menes i nærværende Særlige Betingelser samt i Prislisten og eventuelle andre aftalebilag vedrørende denne tjeneste PostNord Strålfors A/S.

Med tjenesten **Dynamic Communication** menes, at Kunden får adgang til den IT-infrastruktur, som stilles til rådighed af Strålfors, med henblik på kommunikation og distribution ("Tjenesten").

Tjenesten stilles til rådighed i henhold til nærværende Særlige Betingelser og særskilt opgavespecifikation fra kunden ("Opgavespecifikation").

Såfremt intet andet er anført i nærværende Særlige Betingelser eller er aftalt separat med Strålfors, gælder de til enhver tid gældende PostNord Strålfors' Generelle Betingelser ("PNSGB").

## Definitioner

**Brugere:** Brugere, som har adgang til Strålfors' webbaseret tjeneste Dynamic Communication.

**Arbejdsdag:** Almindelig hverdag med undtagelse af dage, som i det land, hvor Tjenesten stilles til rådighed, sædvanligvis er hele eller halve fridage.

**Aftalen:** Kundeforfølgningen og de til enhver tid gældende Særlige Betingelser, PostNord Strålfors' Generelle Betingelser (PNSGB) samt de dertil hørende bilag og andre aftaledokumenter.

**Opgavespecifikation:** Bilag til Aftalen, hvor Strålfors' arbejdsopgaver defineres, og Kundens forpligtelser præciseres.

**Produktionsmateriale:** Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form, som udgør forlæg og grundlag for levering af Tjenesten.

**PNSGB:** PostNord Strålfors' til enhver tid gældende Generelle Betingelser, se punkt 7.

## 1 Tjenestens omfang

Tjenesten består af en af de nedennævnte basistjenester i version Standard, Advanced eller Extended. Kunden kan derudover vælge Tilvalg og Professional Services. Det nærmere omfang af Tjenestens indhold fremgår af Opgavespecifikationen.

### 1.1 Dynamic Communication Standard

Kunden får adgang til at bruge Tjenesten Dynamic Communication Standard, hvori indgår den IT-service, som Strålfors til enhver tid stiller til rådighed for at skabe kommunikation til Tjenesten.

For brug af tjenesten Dynamic Communication Standard opkræves et opstartsgebyr, et månedligt gebyr og et gebyr pr. dokument i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

**1.2 Dynamic Communication Advanced** Kunden får adgang til at bruge Tjenesten Dynamic Communication Advanced, der omfatter tillæg til Dynamic Communication Standard, hvor kunden får adgang til en internetgrænseflade med henblik på tilpasning af indholdet i dynamiske dokumenter som aftalt med Kunden og anført i Opgavespecifikationen.

Med adgangen til at bruge Tjenesten Dynamic Communication Advanced følger en (1) brugerrettighed til internetgrænsefladen med henblik på tilpasning af indhold. For yderligere brugerrettigheder opkræves et gebyr i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

For brug af tjenesten Dynamic Communication Advanced opkræves et opstartsgebyr, et månedligt gebyr og et gebyr for formatering i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.3 Dynamic Communication Extended

Kunden får adgang til at bruge Tjenesten Dynamic Communication Extended, der omfatter tillæg til Dynamic Communication Advanced som aftalt med Kunden og anført i Opgavespecifikationen. Tillæg kan være Strålfors' standardtjenester eller kundeunikke løsninger.

For brug af tjenesten Dynamic Communication Extended opkræves et opstartsgebyr, et månedligt gebyr og et gebyr for formatering i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.4 Tilvalg – Filmodtagelse

De i dette punkt nedenfor anførte muligheder for filmodtagelse er til rådighed i tjenesten. Den aftalte filmodtagelse fremgår af Opgavespecifikationen.

For brug af tilvalget filmodtagelse opkræves et opstartsgebyr og et månedligt gebyr i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

#### 1.4.1 FTP/SFTP

Kunden får adgang til en FTP- eller SFTP-adresse, som kan anvendes sammen med en dataforbindelse til at sende Produktionsmateriale mellem Kunden og Strålfors. SFTP-kommunikation er krypteret. Ansvar for den overførte fil overgår til Strålfors, når filen ankommer til Strålfors' server.

#### 1.4.2 Virtual Private Network (VPN)

Kunden får adgang til dataforbindelse med VPN, som kan bruges til at sende Produktionsmateriale mellem Kunden og Strålfors. Kommunikation via VPN kan enten være krypteret eller ukrypteret. Ansvar for den overførte fil overgår til Strålfors, når filen ankommer til Strålfors' server.

#### 1.4.3 Fast forbindelse

Kunden får adgang til en dataforbindelse i form af en fast forbindelse, som kan bruges til at sende Produktionsmateriale mellem Kunden og Strålfors. Kommunikation via den faste forbindelse kan enten være krypteret eller ukrypteret. Ansvar for den overførte fil overgår til Strålfors, når filen ankommer til Strålfors' server.

#### 1.4.4 API

Kunden får adgang til en API service som kan anvendes til at sende Produktionsdokumentation mellem Kunden og Strålfors. Strålfors' ansvar for den overførte datafil træder i kraft når datafilen er registreret på Strålfors' servere og genkvittering er afsendt for modtagelsen.

## 1.5 Formatering af Dynamic Documents

Kundens Produktionsmateriale formateres i overensstemmelse med aftalt layout og funktionalitet i dynamiske dokumenter. Uddataformat og formaterings omfang fremgår af Opgavespecifikationen.

## 1.6 Dokumentlagring

Tjenesten omfatter lagring af dynamiske dokumenter i 45 dage. Såfremt der ønskes lagring i længere tid, opkræves et gebyr for den valgte lagringstjeneste i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

## 1.7 Professional Services

Professional Services som nævnt i punkt 1.7.1-1.7.4, som ydes i forbindelse med opsætning og ændringer i Tjenesten, opkræves til timetakst i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.7.1 Virksomhedskonsulenter

Med Virksomhedskonsulenter menes de konsulenter, der udfører arbejde med forundersøgelser, undersøgelser, systematisering og analyser af dataflow til og fra kunden. Dette arbejde omfatter også dokumentation af gennemført forundersøgelse og foreslået kundeløsning.

### 1.7.2 Projektledelse

Med projektledelse menes det arbejde, der udføres af projektledere og eventuelt andet arbejde med styring af projektet.

### 1.7.3 Tekniske konsulenter

Tekniske konsulenter omfatter de konsulenter, der udfører arbejde med udvikling og integration.

Med Udvikling menes arbejde, hvor opgaven afviger fra Tjenestens standardspecifikation. Det kan f.eks. være arbejde med filformater, integration, funktionalitet og layout.

Med Integration menes arbejde, hvor opgaven udføres i overensstemmelse med den pågældende Tjenestes standardspecifikation.

### 1.7.4 Uddannelse

Strålfors gennemfører uddannelse som aftalt med kunden og anført i Opgavespecifikationen.

## 1.8 Kundeservice

### 1.8.1 Kundesupport

Strålfors stiller i forbindelse med Tjenesten kundesupport til rådighed, hvor Kunden kan indberette fejl i Tjenesten. Strålfors' kundesupport hjælper i rimeligt omfang også Kunden med at besvare spørgsmål om Tjenesten.

Medmindre andet er oplyst eller aftalt, er Strålfors' kundesupport bemandet på de tidspunkter, der offentliggøres som beskrevet i punkt 7 nedenfor.

Strålfors har altid ret til betaling for anvendt tid til support, og når Strålfors udfører en særlig aktivitet eller foranstaltning på Kundens anmodning. I sådanne tilfælde beregnes betaling for det faktiske tidsforbrug i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.8.2 Udvidet kundesupport

Strålfors kan for Kundens regning påtage sig at yde support på områder, der ligger ud over den kundesupport, Strålfors tilbyder som en del af basistjenesten. Eksempler på, hvad der kan indgå i udvidet support:

- support til Tjenestens slutbrugere
- administration af Kundens administrationsgrænseflade
- udvidede åbningstider for kundesupport
- faste responstider i supportsager
- teknisk overvågning af Kundens flow

Aftale om udvidet support

og omfanget heraf

DK DAN Dynamic Communication Særlige Betingelser 20210101

fremgår af Opgavespecifikationen. For udvidet support opkræves Kunden i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

## 1.9 Drift

Tjenesten er normalt i drift fireogtyve (24) timer i døgnet, syv (7) dage om ugen. Strålfors garanterer ikke, at Tjenesten er fri for fejl eller afbrydelser.

## 2 Strålfors' forpligtelser

Strålfors skal stille Tjenesten til rådighed, som den er specificeret i Opgavespecifikationen i overensstemmelse med nærværende Særlige Betingelser og Strålfors' Generelle Betingelser (PNSGB).

### 2.1 Dokumentformidling

Strålfors angiver de tekniske forudsætninger, der gælder for Kundens dokumentformidling, og som fremgår af

Opgavespecifikationen. Kommunikations- og dokument-specifikationer stilles i påkommende tilfælde til rådighed af Strålfors.

### 2.2 Forudsætninger for tilslutning

Strålfors forpligter sig til at tilslutte Kunden til Tjenesten i overensstemmelse med de tekniske forudsætninger og krav, der fremgår af Opgavespecifikationen. Tjenesten sættes i drift, når de tekniske forudsætninger er opfyldt af begge parter, og de i Opgavespecifikationen aftalte test er korrekt gennemført, og der ikke er væsentlige fejl og mangler.

Hvis Strålfors' vurderer, at der mangler oplysninger eller foranstaltninger fra Kundens side, som er nødvendige for tilslutningen, har Strålfors ret til at afbryde arbejdet med tilslutningen, indtil de nødvendige oplysninger foreligger, eller foranstaltningerne er truffet.

Tilslutning til Tjenesten opkræves i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Strålfors har i forbindelse med tilslutning af Kunden ret til særskilt betaling for anvendt tid, (a) på grund af en forsinkelse, som skyldes Kunden eller andet, der ligger uden for Strålfors' kontrol, og (b) i forbindelse med andre aktiviteter eller foranstaltninger, som Strålfors udfører efter særskilt aftale med Kunden. En sådan særskilt betaling beregnes pr. time i henhold til timetaksten i Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Hvis Kunden ønsker ændringer, som indebærer, at tilslutningen helt eller delvist skal laves om, har Strålfors ret til særskilt betaling i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende timetakst. Ændringer skal aftales skriftligt mellem parterne i Opgavespecifikationen.

## 3 Kundens forpligtelser

Kunden skal opfylde de forpligtelser, der fremgår af nærværende Særlige Betingelser, Opgavespecifikationen, PNSGB og andre mellem parterne særskilt indgåede aftaler.

### 3.1 Kundens udstyr – systemkrav

Kunden skal, inden Tjenesten sættes i drift, specificere, installere, teste og verificere, at kommunikation via dataforbindelse og protokol opfylder de tekniske forudsætninger og krav, der er anført i Opgavespecifikationen.

### 3.2 Autorisation

Kunden forpligter sig til at opretholde og anvende procedurer i forbindelse med håndtering af tildelte autorisationer, så ingen uautoriserede kan få adgang.

### 3.3 Tilslutning

Når Tjenesten sættes i drift, gennemføres en test af tilslutning til Tjenesten. Kunden skal på det aftalte tidspunkt for idriftsætning sikre, at den software og de forbindelser, der ifølge Opgavespecifikationen kræves i forbindelse med tilslutning, er installeret og testet, og at der hos Kunden står personale med de fornødne kompetencer til rådighed for Strålfors.

Kunden kan først begynde at bruge Tjenesten, når Strålfors har modtaget en fuldstændig, underskrevet Aftale, og de aftalte test er udført og godkendt.

Hvis Kunden ikke har opfyldt sine forpligtelser i overensstemmelse med idriftsætningsplanen, har Strålfors ret til betaling pr. time for rimeligt tidsforbrug i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 3.4 Ændringer

Kunden kan anmode om, at Opgavespecifikationen ændres, hvad angår tilvalg eller ændring af Tjenesten. Ændringer aftales skriftligt mellem parterne ved oprettelse af en ny Opgavespecifikation, såfremt parterne kræver det, eller ændringens omfang gør det nødvendigt. Strålfors bekræfter ændringen ved at gennemføre den og ved underretning til kunden. Strålfors opkræver Kunden for ændringen i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Hvis Kunden ønsker at ændre sin tilslutning til Tjenesten, skal Strålfors informeres herom så tidligt, at Strålfors, såfremt Strålfors accepterer ændringen, kan nå at træffe de nødvendige foranstaltninger. Kunden betaler i den forbindelse Strålfors' omkostninger hertil eller gebyrer og vederlag i henhold til Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Strålfors forbeholder sig ret til efter at have underrettet Kunden at gennemføre ændringer af driftsmetoder, tekniske specifikationer, systemer, åbningstider, struktur m.v. Meddelelser om sådanne ændringer skal sendes til Kunden inden for rimelig tid under hensyn til ændringens art.

### 3.5 Produktionsmateriale

Kunden stiller Produktionsmateriale til rådighed i overensstemmelse med Opgavespecifikationen og anden dokumentation, som Strålfors stiller til rådighed. Kunden har ansvaret for, at Produktionsmateriale er fuldstændigt og korrekt samt stilles til rådighed på det aftalte tidspunkt.

Kunden har ansvaret for, at Produktionsmateriale ikke på nogen måde er i strid med gældende love, forordninger og myndighedsforskrifter eller indeholder data, som kan forårsage skade på Strålfors' udstyr eller software eller på anden måde kan forårsage skade hos Strålfors.

Strålfors er ikke ansvarlig for forsinkelser eller fejl, der opstår, fordi Kunden ikke opfylder ovennævnte krav eller på grund af i øvrigt fejlagtigt, ufuldstændigt eller forsinket Produktionsmateriale.

Hvis Strålfors vurderer, at Produktionsmateriale er så ufuldstændigt eller fejlagtigt, at produktion ikke er mulig, skal Strålfors kontakte Kunden for at give denne mulighed for at supplere Produktionsmateriale eller levere et nyt. Kunden skal betale Strålfors for anvendt tid, som skyldes ufuldstændigt, fejlagtigt eller forsinket Produktionsmateriale i henhold til timetaksten i Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 3.6 Opgavespecifikation

De opgaver, som omfattes af Aftalen, fremgår af de Opgavespecifikationer, som er vedlagt Aftalen. Ønsker Kunden i aftaleperioden at supplere med nye Opgavespecifikationer, som medfører ændringer, der efter Strålfors' vurdering påvirker grundlaget for de aftalte priser og betingelser i Aftalen, foretages justeringen i en skriftlig tillægsaftale.

### 3.7 Kontaktperson

Kunden skal udpege en ansvarlig, der fungerer som kontaktperson i forhold til Strålfors. Hvis kontaktpersonen udskiftes, skal dette snarest meddeles Strålfors.

## 4 Driftsstop

Strålfors har ret til at lukke sine produktionssystemer i

forbindelse med service og opgraderinger, som så vidt muligt gennemføres på tidspunkter, der ikke påvirker Tjenestens ydelse. Kunden underrettes om muligt på forhånd om planlagte driftsstop.

Kunden er klar over, at Tjenesterne fra tid til anden ikke vil kunne benyttes på grund af planlagte og/eller ikke planlagte driftsstop i forbindelse med nødvendig service og vedligeholdelse af Tjenesterne og/eller af Strålfors' systemer. Strålfors er ikke ansvarlig for fejl eller forsinkelser i forbindelse med sådanne driftsstop.

Strålfors skal for at undgå produktionsafbrydelser sørge for, at der findes procedurer til sikkerhedskopiering.

I det omfang Kundens brug af Tjenesten forårsager tekniske eller andre problemer for Strålfors eller andre Kunder, forbeholder Strålfors sig ret til at begrænse brugen, alternativt at lukke Tjenesten med omgående virkning.

## 5 Betalingsbetingelser

Tilslutning til Tjenesten faktureres bagud, efterhånden som de enkelte arbejdsopgaver afsluttes som nærmere beskrevet i Opgavespecifikationen og i henhold til den aftalte betalingsplan. Månedsgyberer faktureres forud.

## 6 Ansvar

De gældende ansvarsbetingelser fremgår af PNSGB. Strålfors' erstatningspligt er begrænset til en evt. ny produktion, som er nødvendig for at nå det aftalte resultat. Strålfors er ikke ansvarlig for skader, der påføres Kunden eller tredjepart, medmindre skaden er påført forsætligt eller ved grov uagtsomhed. Såfremt Kunden kræver ny produktion eller undersøgelse på grund af en fejl, som Kunden mener, Strålfors har begået, men som viser sig at være begået af Kunden, eller det viser sig, at der ikke er sket fejl, har Strålfors ret til at kræve betaling for ekstra foranstaltninger i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

## 7 Offentliggørelse af tjenestereleterede dokumenter, inklusive Kundebetingelser

De til enhver tid gældende tekniske manualer og andre tjenestereleterede dokumenter samt Kundebetingelser, dvs. hver enkelt tjenestes Særlige Betingelser og PNSGB, findes på nedenstående hjemmesider for de enkelte lande. Tjenestereleterede dokumenter og Kundebetingelser, der er offentliggjort i henhold til nedenstående liste, gælder i det land, hvor tjenesten leveres af Strålfors, på det sprog, som Aftalen indgås på.

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

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

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

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