

# E-mail og SMS

## Særlige Betingelser Gældende fra og med 1. januar 2021

Det er PostNord Strålfors A/S (CVR nr. 10068657), som stiller denne tjeneste til rådighed. Andre af PostNord Group AB's (organisationsnr. 556128-6559) datterselskaber kan have fuldmagt til at indgå aftaler på vegne af PostNord Strålfors A/S. PostNord Strålfors AB er dog altid Kundens aftalepart. Med "PostNord Strålfors" og "Strålfors" menes i nærværende Særlige Betingelser samt i Prislisten og eventuelle andre aftalebilag vedrørende denne tjeneste PostNord Strålfors AB.

Med tjenesterne **E-mail** og **SMS** menes, at Kunden får adgang til den IT-infrastruktur, som stilles til rådighed af PostNord Strålfors, med henblik på kommunikation og distribution via de pågældende tjenester.

Tjenesterne 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 PostNord Strålfors, gælder de til enhver tid gældende PostNord Strålfors' Generelle Betingelser ("PNSGB").

## Definitioner

**Brugere:** Brugere, som har adgang til PostNord Strålfors' tjenester E-mail og SMS.

**Arbejdsdag:** Almindelig hverdag med undtagelse af dage, som i det land, hvor Tjenesterne 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 PostNord Strålfors' arbejdsopgaver defineres, og Kundens forpligtelser præciseres.

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

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

**Integration:** Vedrører arbejde, hvor opgaven udføres i overensstemmelse med den pågældende Tjenestes standardspecifikation.

**PNSGB:** PostNord Strålfors' til enhver tid gældende Generelle Betingelser, se punkt 9.

## 1 Tjenesternes omfang

Tjenesterne består af nedenstående basistjeneste. Kunden kan derudover vælge Tilvalg. Det nærmere omfang af den pågældende Tjenestes indhold fremgår af Opgavespecifikationen.

### 1.1 E-mail

#### 1.1.1 Brugerrethigheder

Kunden får adgang til at bruge Tjenesten, som stilles til rådighed på grundlag af PostNord Strålfors' til enhver tid gældende infrastruktur.

For brug af tjenesten E-mail debiteres et startgebyr, et månedligt gebyr og et gebyr pr. e-mail i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.2 SMS

#### 1.2.1 Brugerrethigheder

Kunden får adgang til at bruge Tjenesten SMS, som stilles til rådighed på grundlag af PostNord Strålfors' til enhver tid gældende infrastruktur.

For brug af tjenesten SMS debiteres et startgebyr, et månedligt gebyr og et gebyr pr. SMS-besked i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 1.3 Kundesupport

PostNord Strålfors stiller i forbindelse med alle Tjenester kundesupport til rådighed, hvortil Kunden kan indberette fejl i Tjenesterne. PostNord Strålfors' kundesupport hjælper i rimeligt omfang også Kunden med at besvare spørgsmål om den pågældende Tjeneste.

Medmindre andet er oplyst eller aftalt, er PostNord Strålfors' kundesupport bemandet i kontortiden.

PostNord Strålfors har i henhold til ovenstående altid ret til betaling for anvendt tid til support, og når PostNord Strålfors udfører en særlig aktivitet eller foranstaltning på Kundens anmodning i henhold til aftale. I sådanne tilfælde beregnes betaling for det faktiske tidsforbrug i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste, medmindre der er indgået aftale om en fast pris.

### 1.4 Drift

Tjenesterne er normalt i drift fireogtyve (24) timer i døgnet, syv (7) dage om ugen. I det tidsrum skal det normalt være muligt for Kunden at bruge Tjenesterne i henhold til betingelserne i Aftalen. PostNord Strålfors garanterer ikke, at Tjenesterne er fri for fejl eller afbrydelser.

## 2 Tilvalg

Nedenstående tilvalg kan vælges af Kunden i forbindelse med den pågældende Tjeneste. Det nærmere omfang af Tjenesternes indhold fremgår af Opgavespecifikationen. Tilvalg til Tjenesterne debiteres i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 2.1 Filmodtagelse

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

For brug af valgt filmodtagelse debiteres et startgebyr og et månedligt gebyr i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

#### 2.1.1 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 PostNord Strålfors. SFTP-kommunikation er krypteret. Ansvar for den overførte fil overgår til PostNord Strålfors, når filen ankommer til PostNord Strålfors' server.

#### 2.1.2 Virtual Private Network (VPN)

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

### 2.1.3 Fast forbindelse

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

### 2.1.4 2.1.4 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 gen kvittering er afsendt for modtagelsen.

## 2.2 Professional Services

Professional Services (se nedenfor punkt 2.2.1-2.2.4), som ydes i forbindelse med opsætning og ændringer i Tjenesterne, debiteres til timetakst i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 2.2.1 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.

### 2.2.2 Projektledelse

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

### 2.2.3 Tekniske konsulenter

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

### 2.2.4 Uddannelse

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

## 2.3 Udvidet kundesupport

PostNord Strålfors kan for Kundens regning påtage sig at yde support på områder, der ligger ud over den kundesupport, PostNord Strålfors tilbyder som en del af basistjenesten.

Eksempler på, hvad der kan indgå i udvidet support:

- support til Tjenesternes 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 fremgår af Opgavespecifikationen. For udvidet support debiteres Kunden i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

## 3 PostNord Strålfors' forpligtelser

PostNord Strålfors skal stille de Tjenester til rådighed, som er specificeret i Opgavespecifikationen i overensstemmelse med nærværende Særlige Betingelser og PNSGB.

### 3.1 Dokumentformidling

PostNord Strålfors angiver de tekniske forudsætninger, der gælder for Kundens dokumentformidling, og som fremgår af Opgavespecifikationen. Kommunikations- og dokumentationsspecifikationer stilles i påkommende tilfælde til rådighed af PostNord Strålfors.

### 3.2 Forudsætninger for tilslutning

PostNord Strålfors forpligter sig til at tilslutte Kunden til den pågældende Tjeneste i overensstemmelse med de tekniske forudsætninger og krav, der fremgår af Opgavespecifikationen. Den

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

Tilslutning til Tjenesterne med de af Kunden foretagne tilvalg debiteres i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

PostNord 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 PostNord Strålfors' kontrol, og (b) i forbindelse med andre aktiviteter eller foranstaltninger, som PostNord Strålfors udfører efter særskilt aftale med Kunden. En sådan særskilt betaling beregnes pr. time i henhold til timetaksten i PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

Hvis Kunden ønsker ændringer, som indebærer, at tilslutningen helt eller delvist skal laves om, har PostNord Strålfors ret til betaling pr. time for rimeligt tidsforbrug i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste. Ændringer skal aftales skriftligt mellem parterne i Opgavespecifikationen.

## 4 Kundens forpligtelser

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

### 4.1 Idriftsætning

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

Kunden kan først begynde at bruge den pågældende Tjeneste, når PostNord 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 PostNord Strålfors ret til betaling pr. time for rimeligt tidsforbrug i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 4.2 Ændringer

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

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

PostNord Strålfors forbeholder sig ret til at gennemføre ændringer af driftsmetoder, tekniske specifikationer, systemer, åbningstider, struktur m.v. Når disse ændringer efter PostNord Strålfors' skøn påvirker Kunden, skal Kunden underrettes, inden ændringerne træder i kraft. Meddelelser om sådanne ændringer skal sendes til Kunden inden for rimelig tid under hensyn til ændringens art.

### 4.3 Produktionsmateriale

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

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

PostNord 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 PostNord Strålfors vurderer, at Produktionsmaterialet er så ufuldstændigt eller fejlagtigt, at produktion ikke er mulig, skal PostNord Strålfors kontakte Kunden for at give denne mulighed for at supplere materialet eller levere et nyt.

Kunden skal betale PostNord Strålfors for anvendt tid, som skyldes ufuldstændigt, fejlagtigt eller forsinket Produktionsmateriale i henhold til timetaksten i PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste.

### 4.4 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 PostNord Strålfors' vurdering påvirker grundlaget for de aftalte priser og betingelser i Aftalen, foretages justeringen i en skriftlig tillægsaftale.

### 4.5 Kontaktperson

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

### 4.6 Proofing

PostNord Strålfors gennemfører ingen rutinemæssig kvalitetskontrol af materiale og er ikke ansvarlig for indhold i form af tekst og billeder i det materiale, Kunden har udarbejdet og godkendt i Tjenesterne.

## 5 Driftsstop

PostNord Strålfors har ret til at lukke Tjenesterne i forbindelse med service og opgraderinger, som så vidt muligt gennemføres på tidspunkter, der ikke påvirker brugen af Tjenesterne. Kunden underrettes om muligt på forhånd om planlagte driftsstop.

Kunden er indforstået med, 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 PostNord Strålfors' systemer. PostNord Strålfors er ikke ansvarlig for fejl eller forsinkelser i forbindelse med sådanne driftsstop.

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

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

## 6 Betalingsbetingelser

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

## 7 Ansvar

De gældende ansvarsbetingelser fremgår af PNSGB.

PostNord Strålfors' erstatningspligt er begrænset til en evt. ny produktion, som er nødvendig for at nå det aftalte resultat.

PostNord 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, PostNord Strålfors har begået, men som viser sig at være begået af Kunden, eller det viser sig, at der ikke er sket fejl, har PostNord Strålfors ret til at debitere betaling for ekstra foranstaltninger i henhold til den til enhver tid gældende prisliste.

## 8 Lukning

PostNord Strålfors kan med omgående virkning lukke Tjenesterne, hvis

- PostNord Strålfors har begrundet mistanke om uautoriseret brug
- der er rimelig grund til at antage, at Kunden ikke vil kunne opfylde sine forpligtelser over for PostNord Strålfors
- der er rimelig mistanke om misbrug
- Kunden ophører med at være Kunde i forbindelse med PostNord Strålfors' andre tjenester

## 9 Offentliggørelse af

### tjenesterelaterede dokumenter, herunder Kundebetingelser

De til enhver tid gældende tekniske manualer og andre tjenesterelaterede dokumenter samt Kundebetingelser, dvs. hver enkelt tjenestes Særlige Betingelser og PNSGB, findes på nedenstående hjemmesider for de enkelte lande. Tjenesterelaterede dokumenter og Kundebetingelser, der er offentliggjort i henhold til nedenstående liste, gælder i det land, hvor den pågældende Tjeneste leveres af PostNord Strålfors, på det sprog, som Aftalen er indgået 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)