

Særlige betingelser Gyldig fra og med 2018-01-01

Med Ydelsen eArchive refereres til, at Postnord Strålfors gør det muligt for kunden at arkivere dokumenter og post, som er sendt via alle Postnord Strålfors' og hertil knyttede services.

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 Postnord Strålfors, gælder de til enhver tid gældende Postnord Strålfors Generelle Betingelser ("SGB").

Definitioner

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

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

Opgave Specifikation: Bilag til aftalen, som definerer Postnord Strålfors' opgaver samt præciserer kundens forpligtelser.

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

SBG: De til enhver tid gældende Postnord Strålfors Generelle Betingelser, som findes under punkt 6.

Brugergrænseflade: En internetbaseret grænseflade, hvor kunden kan administrere sine brugere og gemte dokumenter. Tilgængelige funktioner er nærmere beskrevet i detaljer i Opgave Specifikation.

1 Ydelsens omfang

Ydelsen består af den grundlæggende ydelse nedenfor. Det nærmere omfang af Ydelsens indhold fremgår af Opgave Specifikationen.

1.1 Grundlæggende ydelse

1.1.1 Præsentation af dokumenter

Postnord Strålfors leverer søgbare formater af de af kunden gemte dokumenter via en netgrænseflade. Postnord Strålfors forpligter sig til at gøre dokumenter tilgængelige for brugere af Ydelsen i det i Opgave Specifikation aftalte format.

1.1.2 Lagring af dokumenter

Postnord Strålfors er ansvarlig for at sikre, at lagring af kundens dokumenter, som er omfattet af Ydelsen, er i overensstemmelse med relevant lovgivning. Transaktionslogge opbevares i tredive (30) dage.

1.1.3 Kundesupport

Postnord Strålfors leverer en supportfunktion for Ydelsen, til hvilken kunden kan rapportere fejl. Gennem kundesupport bistår Postnord Strålfors også kunden i rimeligt omfang med svar på spørgsmål vedrørende Ydelsen og spørgsmål vedrørende sendte og modtagne dokumenter.

Postnord Strålfors' kundesupport er, hvis intet andet er aftalt eller meddelt, bemandet i henhold til offentliggjorte åbningstider, publiceret i henhold til punkt 6.

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

1.1.4 Drift

Ydelsen er normalt i drift fireogtyve (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. Postnord Strålfors garanterer ikke, at Ydelsen er uden fejl eller afbrydelse.

2 Postnord Strålfors' forpligtelser

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

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 vil blive idriftsat, når de tekniske forudsætninger er opfyldt, og når det efter aftale i Opgave Specifikationen er testet, at ingen væsentlige fejl reterer.

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 vil have lavet forandringer, 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 i Opgave Specifikationen.

2.2 Leveringstid

Postnord Strålfors skal sørge for, at Ydelsen er tilgængelig via internettet senest på det i Opgave Specifikationen aftalte tidspunkt.

3 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 SGB.

3.1 Kundens udstyr: systemkrav

Kunden skal før idriftsætning af Ydelsen have defineret, installeret, testet og verificeret, at kommunikation via dataforbindelse og protokol opfylder de tekniske forudsætninger og krav, som er angivet i Opgave Specifikationen.

3.2 Kompetence

Kunden er ansvarlig for anvendelse af Ydelsens administrationsgrænseflade. Anvendelsen sker ved brug af adgangskoder eller anden aftalt login, som kunden tildeles af Postnord Strålfors.

Det er kundens ansvar at vedligeholde og iværksætte procedurer vedrørende administration af tildelte adgangskoder, som sikrer mod uautoriseret anvendelse af adgangskoder.

Kunden bærer ansvaret i forhold til Postnord Strålfors for al anvendelse af Ydelsen og dens grænseflade samt indholdet af de data, som sendes gennem udnyttelse af adgangskoden. Hvis kunden har mistanke om uautoriseret anvendelse af Ydelsen, skal kunden, via den udpegede kontaktperson i Postnord Strålfors' kundeserviceafdeling, omgående spærre eller ændre adgangskoden. Hvis Postnord Strålfors har mistanke om uautoriseret anvendelse af Ydelsen, har Postnord Strålfors ligeledes ret til at lukke Ydelsen ned i overensstemmelse med afsnit 5.

3.3 Tilslutning

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

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.

3.4 Tilslutning til Postnord Strålfors

3.4.1 Ændringer i tilslutning

Kunden kan anmode om ændring af Opgave Specifikationen med hensyn til Ydelsen eller Tilvalg og i overensstemmelse med bestemmelserne i den relevante Opgave Specifikation. Postnord Strålfors debiterer kunden for ændringen efter Postnord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste. Ændringen 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.

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

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.

3.5 Produktionsgrundlag

Kunden skal leverer 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.

3.6 Opgave Specifikation

De opgaver, som omfattes af aftalen, fremgår af Opgave Specifikationen bilagt aftalen. Ønsker kunden at supplere med 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.

3.7 Kontaktperson

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

4 Driftsstop

Postnord Strålfors har ret til at lukke produktionssystemet 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 uplanlagte 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.

For at undgå stop i produktionen skal Postnord Strålfors sikre, at der oprettes rutiner til sikkerhedskopiering.

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 Ansvar

I SGB findes gældende ansvarsbetingelser.

Ved fejl, mangel eller forsinkelse i forbindelse med Ydelsens udførelse er Postnord Strålfors' ansvar begrænset til erstatning af 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 dokumentationen er tilgængelig via internettet i det i Opgave Specifikation fastsatte format.

5.1 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 punktet 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.

5.2 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 5.1.

6 Publicering af ydelsesrelaterede dokumenter inklusive Kundebetingelser

På nedenfor angivne hjemmesider publiceres det respektive lands til enhver tid gældende tekniske håndbøger og andre Ydelsesrelaterede dokumenter samt Kundebetingelser, dvs. enhver individuel Ydelses Særlige Betingelser og SGB. 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/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor