

Bilag 3

Særlige Betingelser, e-Boks gældende fra 1. januar 2020

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 myndiget 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 leverance til e-Boks, at Kunden har indgået en Kundeforhold 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.

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

Definitioner

Afsender: Kunden (enten en virksomhed eller en offentlig 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 fil-overførselsforbindelse 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, offentlig myndighed, 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 eller kundenummer.

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

SGB: De til enhver tid gældende PostNord Strålfors Generelle Betingelser, som findes på www.stralfors.dk.

Ændringsanmodning: Ændringer til den aftalte leverance beskrevet i Opgave Specifikationen skal ske skriftligt mellem Parterne. Anmodningen gennemføres når begge Parter skriftligt 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 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 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 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.

2.1 Drift og service

2.1.1 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 - med mindre 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. Kunden vil senest blive orienteret kl. 8:00 førstkommande Hverdag.

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

PostNord Strålfors garanterer en tilgængelighed til systemet på 99%.

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

2.1.2 Kvittering for fremsendelse

Efter hver fremsendelse af Forsendelser sender PostNord Strålfors en elektronisk kvitteringsfil med 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.

2.1.3 Support og hotline

PostNord Strålfors yder support og hotline 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.: 33 61 82 00
Mail-adresse: 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 SGB.

3.1 Obligatoriske forsendelser i e-Boks

Såfremt Kunden har en direkte aftale med sine kunder, medarbejdere eller brugere om levering i e-Boks, så skal Kunden kunne dokumentere overfor PostNord Strålfors og e-Boks, at Kundens kunder, brugere eller medarbejdere på behørig vis er orienteret om obligatorisk levering af dokumenter i e-Boks.

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.

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 Ansvar

I SGB 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 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 punkt 6.2 om For-sinkelse 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 6.1.

6.0 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 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/Om-os/Vilkar-og-betingelser