

eArchive

Særskilte vilkår Gjelder f o m 2018-01-01

Med tjenesten **eArchive** menes at Postnord Strålfors utfører arkivering av Kundens dokument og forsendelser sendt med noen av Postnord Strålfors' berørte tjenester.

Tjenesten utføres i henhold til disse Særskilte vilkår samt det som fremgår av særskilt Kundeoppdrag ("Kundeoppdrag").

Med mindre annet angis i disse Særskilte vilkår eller avtales særskilt med Postnord Strålfors, gjelder de til enhver tid gjeldende Postnord Strålfors' Alminnelige Vilkår ("SAV").

Definisjoner

Brukergrensesnitt: Et Internettbasert grensesnitt hvor Kunden kan administrere sine brukere og lagrede dokumenter. Tilgjengelige funksjoner spesifiseres i Kundeoppdraget.

Arbeidsdag: Hverdag (ikke helg), foruten dag som etter sedvane i det land der Tjenesten leveres er helt eller delvis arbeidsfri.

Avtalen: Den avtale som viser til disse til enhver tid gjeldende Særskilte vilkår, Postnord Strålfors' Alminnelige Vilkår (SAV), samt tilhørende vedlegg og øvrige avtaledokumenter.

Kundeoppdrag: Vedlegg til Avtalen som definerer Postnord Strålfors' oppdrag samt presiserer Kundens forpliktelser.

Produksjonsunderlag: Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form som utgjør original og underlag for levering av Tjenesten.

SAV: De til enhver tid gjeldende Postnord Strålfors' Alminnelige Vilkår, i henhold til avtalens punkt 8.

1 Tjenestens omfang

Tjenesten består av den basistjeneste som angis nedenfor. Det nærmere omfanget av Tjenestens innhold fremgår av Kundeoppdraget.

1.1 Basistjeneste

1.1.1 Presentasjon av dokumenter

Postnord Strålfors gjør Kundens lagrede dokumenter søkbare via et web-grensesnitt. Postnord Strålfors påtar seg å holde lagrede dokument tilgjengelige for brukerne av Tjenesten i det format som fremgår av Kundeoppdraget.

1.1.2 Lagring av dokumenter

Postnord Strålfors sørger for at lagring av Kundens dokumenter som behandles innenfor rammen av Tjenesten, skjer i samsvar med gjeldende lovverk. Transaksjonslogger lagres i 30 dager.

1.1.3 Support

Postnord Strålfors tilbyr en supportfunksjon for Tjenesten hvor Kunden kan varsle om eventuelle feil. Gjennom supportfunksjonen vil Postnord Strålfors også i rimelig grad bistå Kunden med svar på spørsmål i tilknytning Tjenesten, og spørsmål om sendte og mottatte dokumenter.

Forsåvidt ikke annet er avtalt eller meddelt, er Postnord Strålfors' supportfunksjon bemannet på Arbeidsdager 08:00-17:00.

Postnord Strålfors har alltid rett til å kreve vederlag for nedlagt tidsforbruk til support som ikke omfattes av beskrivelsen over, eller hvor Postnord Strålfors utfører særskilt aktivitet eller tiltak etter Kundens anmodning og i henhold til avtale. I slike tilfelle beregnes vederlag etter faktisk tidsforbruk i samsvar med de til enhver tid gjeldende prisvedlegg, med mindre en fast pris er avtalt.

1.1.4 Drift

Under normale forhold er Tjenesten bemannet og i drift hele døgnet, syv dager i uken. Da skal det, under normale forhold, være mulig for Kunden å ha Internet tilgang til dokument i samsvar med vilkårene i denne Avtalen. Postnord Strålfors kan ikke garantere at Tjenesten er uten feil eller avbrudd.

2 Postnord Strålfors' forpliktelser

Postnord Strålfors skal levere Tjenesten slik den nærmere beskrives i Kundeoppdraget i samsvar med disse Særskilte vilkår og SAV.

2.1 Oppstart/oppdragets innhold

Postnord Strålfors plikter å knytte Kunden til Tjenesten i samsvar med de tekniske forutsetninger og krav som fremgår av Kundeoppdraget. Tjenesten igangsettes etter at de tekniske forutsetninger foreligger og testene avtalt i Kundeoppdraget er gjennomført og ingen vesentlige feil gjenstår.

Om Kunden, etter Postnord Strålfors vurdering, ikke har gitt opplysninger eller gjennomført tiltak som er nødvendige for oppstart eller for å fastlegge oppdragets innhold, har Postnord Strålfors rett til å avbryte oppstart til de nødvendige opplysninger foreligger eller nødvendige tiltak er gjennomført.

Postnord Strålfors har rett til særskilt vederlag for rimelig tidsforbruk til å forberede oppstart eller for å fastlegge oppdragets innhold, eller ved forsinkelser som beror på Kunden, for eksempel sene leveranser, eller ved annen aktivitet eller tiltak som Postnord Strålfors utfører etter særskilt avtale med Kunden eller på dennes anmodning. Vederlaget beregnes per time etter satser i det til enhver tid gjeldende prisvedlegget.

Om Kunden vil gjøre endringer som innebærer at arbeidet med klargjøring for oppstart helt eller delvis må gjøres om, har Postnord Strålfors rett til vederlag etter den timepris som Postnord Strålfors til enhver tid anvender. Endring skal avtales skriftlig mellom partene i Kundeoppdraget.

2.2 Leveringstid

Postnord Strålfors skal holde Tjenesten tilgjengelig for tilgang via Internett senest på det tidspunkt som er fastsatt i kundeoppdraget.

3 Kundens forpliktelser

Kunden skal utføre de forpliktelser som fremgår av disse Særskilte vilkår samt andre forpliktelser enn de her oppførte som kan pålegge Kunden og som fremgår av for eksempel Kundeoppdraget eller SAV.

3.1 Kundens utstyr; systemkrav

Kunden skal, før Tjenesten tas i bruk, ha definert, installert, testet og verifisert at kommunikasjonen via dataforbindelse og protokoll tilfredsstillende de tekniske forutsetninger og krav som angis i Kundeoppdraget.

3.2 Autorisasjon/identifisering

Kunden har ansvar for bruk av administrasjonsgrensesnittet til Tjenesten. Bruk skjer ved hjelp av en tilgangskode eller annen avtalt access tildelt Kunden av Postnord Strålfors.

Kunden plikter å anvende og opprettholde rutiner for håndtering av de utdelte koder på en måte som innebærer at uvedkommende ikke får tilgang.

Kunden er selv ansvarlig for all bruk av Tjenesten og dens grensesnitt samt innholdet i de meddelelser som sendes ved bruk av tilgangskoden. Fattes mistanke om urettmessig bruk av Tjenesten, skal Kunden, gjennom utpekt kontaktperson, umiddelbart sperre eller endre tilgangskoden ved henvendelse til Postnord Strålfors' kundeservice. Dersom Postnord Strålfors fatter mistanke om urettmessig bruk, kan Tjenesten stenges i henhold til punkt 4.

3.3 Produksjonsstart

Ved produksjonsstart skal det gjennomføres en test av tilkoblingen til Tjenesten. Kunden skal til avtalt tid påse at produkter, programvare og forbindelser som er påkrevd for tilkobling i henhold til Kundeoppdraget, er installert og testet samt at ansatte hos Kunden med nødvendig kompetanse er til stede og er tilgjengelige for Postnord Strålfors for tilkobling.

Kunden kan først ta Tjenesten i bruk etter at den komplette Avtale har kommet til Postnord Strålfors, Kundeoppdraget er kommet i stand og de avtalte tester er utførte og godkjente.

Dersom Kunden ikke oppfyller sine plikter i henhold til planen for produksjonsstart, har Postnord Strålfors krav på vederlag for rimelig tidsforbruk per time i henhold til det til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

3.4 Oppdragets innhold

3.4.1 Endringer av oppdragets innhold

Kunden kan kreve at Kundeoppdraget skal endres med hensyn til tilvalg eller endring av Tjenesten i samsvar med Postnord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg og i samsvar med hva som følger av det aktuelle Kundeoppdrag. Endring skal avtales skriftlig mellom partene, og skjer ved opprettelse av nytt Kundeoppdrag dersom partene eller endringenes karakter krever det. Postnord Strålfors bekrefter endringen ved å faktisk gjennomføre den, samt ved meddelelse til Kunden.

Dersom Kunden ønsker å endre oppdragets innhold, skal Postnord Strålfors informeres tidnok til at Postnord Strålfors, om Postnord Strålfors godtar endringen, rekker å treffe de nødvendige tiltak. Kunden plikter å erstatte Postnord Strålfors' kostnader i den anledning, eventuelt betale kostnader og gebyrer i samsvar med Postnord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Postnord Strålfors forbeholder seg retten til, etter melding til Kunden, å foreta endringer av driftsmetoder, tekniske spesifikasjoner, systemer, åpningstider, struktur med mer. Melding om slike endringer skal sendes til Kunden innen rimelig tid med hensyn til endringens art.

3.5 Produksjonsunderlag

Kunden skal levere Produksjonsunderlaget slik som særskilt avtalt i Kundeoppdraget og øvrig dokumentasjon fra Postnord Strålfors. Kunden er ansvarlig for at Produksjonsunderlaget er fullstendig og korrekt samt levert til avtalt tid.

Kunden er også ansvarlig og har risikoen for at Produksjonsunderlaget kommer frem til Postnord Strålfors.

Er Produksjonsunderlaget så ufullstendig eller feilaktig at produksjon etter Postnord Strålfors' vurdering ikke er mulig, skal Postnord Strålfors kontakte Kunden for å gi anledning til å komplettere underlaget eller levere inn et nytt.

3.6 Kundeoppdrag

De oppdrag som omfattes av Avtalen fremgår av de aktuelle Kundeoppdrag vedlagt Avtalen. Ønsker Kunden å føye til nye Kundeoppdrag i avtaletiden som innebærer forandringer som etter Postnord Strålfors vurdering påvirker grunnlaget for avtalte priser og vilkår i Avtalen, skal justering skje gjennom skriftlig tilleggsavtale.

3.7 Kontaktperson

Kunden skal utpeke en ansvarlig som skal fungere som kontaktperson overfor Postnord Strålfors. Ved bytte av kontaktperson må Postnord Strålfors snares underrettes.

4 Driftsstopp

Postnord Strålfors har rett til å stanse sine produksjonssystemer for service og oppgraderinger, hvilket så langt mulig skal legges til en tid som ikke påvirker utførelsen av Tjenesten. Kunden skal om mulig meddeles om planlagte driftsstopp i forkant.

Kunden er klar over at Tjenestene fra tid til annen kan bli gjort utilgjengelige i anledning planlagte og/eller ikke planlagte driftsstopp for nødvendig service og vedlikehold av Tjenestene og/eller Postnord Strålfors' system. Postnord Strålfors er ikke ansvarlig for feil eller forsinkelser under slike driftsstopp.

For å unngå hindre i produksjonen skal Postnord Strålfors se til at det foreligger rutiner for sikkerhetskopiering.

I den grad Kundens bruk av Tjenesten skulle forårsake tekniske eller andre besvær for Postnord Strålfors eller annen Kunde, forbeholder Postnord Strålfors seg retten til å begrense bruken, alternativt stenge Tjenesten med umiddelbar virkning.

5 Ansvar for feil og forsinkelse

I SAV angis gjeldende ansvarsvilkår.

Ved feil, svikt eller forsinkelse ved utførelse av Tjenesten, er Postnord Strålfors' ansvar begrenset til det vederlag Kunden har betalt til Postnord Strålfors eller det som etter prisvedlegget skal betales for den del av Tjenesten som rammes av feilen, svikten eller forsinkelsen.

Postnord Strålfors' ansvar for Tjenesten inntreffer når Postnord Strålfors har tatt imot Produksjonsunderlag og kvittert til Kunden. Postnord Strålfors' ansvar for Tjenesten opphører når dokumentene er tilgjengelig via Internett i det format som fremgår av Kundeoppdraget.

5.1 Rett til avhjelp

Dersom oppdraget ikke utføres i samsvar med Kundeoppdraget og dette beror på feil i Tjenesten forårsaket av Postnord Strålfors, har Postnord Strålfors rett til, etter påpeking fra Kunden og etter eget valg, å avhjelpe feilen.

Dersom Postnord Strålfors av noen grunn unnlater å avhjelpe feil, har Kunden rett til fradrag i prisen for Tjenesten tilsvarende vederlaget for de feilaktige dokumenter. Dersom Postnord Strålfors avhjelper feil, og dette leder til eventuell forsinkelse av dokumenter, gjelder ikke bestemmelsene i punktet om forsinkelse nedenfor.

Har Kunden påpekt feil, og det viser seg at det ikke foreligger feil som Postnord Strålfors er ansvarlig for, forbeholder Postnord Strålfors seg rett til i visse tilfelle å kunne kreve avgift i samsvar med Postnord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg for utført tjeneste.

5.2 Forsinkelse

Forekommer avvik fra avtalt leveringstid (leveranseforsinkelse) og dette beror på Postnord Strålfors, har Kunden rett til fradrag i prisen for Tjenesten tilsvarende vederlaget for de forsinkede dokumenter. Fradraget i prisen skal dog bare gis dersom forsinkelsen antas å volde betydelige ulemper for Kunden, og forutsatt at Kunden ikke allerede har mottatt fradrag i prisen i medhold av punkt 5.1 over.

6 Publisering av tjenesterelaterte dokument, herunder Kunde vilkår

På nedenfor nevnte Internettsider publiseres respektive lands til enhver tid gjeldende tekniske håndbøker og andre tjenesterelaterte dokumenter samt Kunde vilkår, det vil si hver enkelt tjenestes Særskilte vilkår og SAV. Tjenesterelaterte dokumenter og Kunde vilkår publisert i henhold til nedenstående liste er anvendelige i det land der Tjenesten leveres av Postnord Strålfors på det språk som Avtalen er opprettet.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor