

Dynamic Communication

Særskilte vilkår Gjelder f.o.m. 01.01.2018

Denne tjenesten leveres av PostNord Strålfors AS (org.nr. 944 997 431). Andre datterselskaper av PostNord Group AB (org.nr. 556128-6559) kan inngå avtaler på vegne av PostNord Strålfors AB. Kundens avtalepart er imidlertid alltid PostNord Strålfors AB. Med "Strålfors" menes i disse særskilte vilkårene samt i prisvedleggene og eventuelle andre avtalevedlegg som er knyttet til denne tjenesten, PostNord Strålfors A/S.

Med tjenesten **Dynamic Communication** får kunden tilgang til IT-infrastrukturen som leveres av Strålfors, og som skaper grunnlag for kommunikasjon og distribusjon ("tjenesten").

Tjenesten leveres i henhold til disse særskilte vilkårene og i henhold til det som er angitt i det aktuelle kundeoppdraget ("kundeoppdraget").

Dersom ikke annet er angitt i disse særskilte vilkårene eller er spesielt avtalt med Strålfors, gjelder Strålfors' til enhver tid gjeldende alminnelige vilkår ("SAV").

Definisjoner

Bruker: Bruker som har tilgang til Strålfors' tjeneste **Dynamic Communication**.

Virkedag: En ukedag som ikke er en offentlig helligdag, eller som i henhold til sedvane i det landet der tjenesten leveres, ikke er helt eller delvis arbeidsfri.

Avtale: Kundeavtalen, de til enhver tid gjeldende særskilte vilkårene og Strålfors' alminnelige vilkår (SAV) og vedlegg som inngår i dette, samt øvrige avtaledokumenter.

Kundeoppdrag: Se vedleggene til avtalen som definerer Strålfors' oppdrag og presiserer kundens forpliktelser.

Produksjonsunderlag: Kundens materiale i fysisk eller elektronisk form som utgjør gjeldende versjon og grunnlag for levering av tjenesten.

SAV: Strålfors' til enhver tid gjeldende alminnelige vilkår i henhold til punkt 8.

1 Tjenestens omfang

Tjenesten består av en av basistjenestene angitt nedenfor i versjonen **Standard Advanced** eller **Extended**. Kunden kan i tillegg velge alternativer og **Professional Services**. Det detaljerte omfanget av tjenestens innhold er fastsatt i kundeoppdraget.

1.1 Dynamic Communication Standard

Kunden får rett til å benytte tjenesten **Dynamic Communication Standard**. I denne inngår den IT-service som Strålfors til enhver tid stiller til rådighet for å skape kommunikasjonsunderlag for tjenesten.

For å benytte tjenesten **Dynamic Communication Standard** debiteres oppstartsavgift, månedsavgift og avgift per dokument i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.2 Dynamic Communication Advanced

Kunden får rett til å benytte tjenesten **Dynamic Communication Advanced**. I denne inngår tillegg til **Dynamic Communication Standard**, der kunden får tilgang til et nettbasert grensesnitt (dvs. PostNords tjeneste **Access Interactive**) for tilpasning av innhold i dynamiske dokumenter i henhold til avtale med kunden i kundeoppdraget.

I retten til å bruke tjenesten **Dynamic Communication Advanced** inngår én (1) brukerrettighet til det nettbaserte grensesnittet for tilpasning av innhold. For ytterligere

brukerrettigheter debiteres avgift i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

For å benytte tjenesten **Dynamic Communication Advanced** debiteres oppstartsavgift, månedsavgift og avgift for formatering i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.3 Dynamic Communication Extended

Kunden får rett til å benytte tjenesten **Dynamic Communication Extended**. I denne inngår tillegg til **Dynamic Communication Advanced** etter avtale med kunden i henhold til kundeoppdraget. Tillegg kan enten være Strålfors' standardtjenester eller kundeunike løsninger.

For å benytte tjenesten **Dynamic Communication Extended** debiteres oppstartsavgift, månedsavgift og avgift for formatering i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.4 Alternativer – filmottak

Alternativene for filmottak som er tilgjengelig i tjenesten, er angitt nedenfor i dette punktet. Valgt filmottak er angitt i kundeoppdraget.

For å benytte valgt filmottak debiteres oppstartsavgift og månedsavgift i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.4.1 FTP/SFTP

Kunden får tilgang til en FTP- eller SFTP-adresse som sammen med datalinker kan brukes til overføring av produksjonsunderlag mellom kunden og Strålfors. Kommunikasjonen via SFTP er kryptert. Strålfors' ansvar for den overførte filen inntreer når filen ankommer Strålfors' server.

1.4.2 VPN (Virtual Private Network)

Kunden får tilgang til datalinker via VPN som kan brukes til overføring av produksjonsunderlag mellom kunden og Strålfors. Kommunikasjonen via VPN kan enten være kryptert eller ikke-kryptert. Strålfors' ansvar for den overførte filen inntreer når filen ankommer Strålfors' server.

1.4.3 Fast link

Kunden får tilgang til en datalink gjennom en fast link som kan brukes til overføring av produksjonsunderlag mellom kunden og Strålfors. Kommunikasjon ved fast link kan skje både kryptert og ikke-kryptert. Strålfors' ansvar for den overførte filen inntreer når filen ankommer Strålfors' server.

1.5 Formatering av dynamiske dokumenter

Kundens produksjonsunderlag formateres i henhold til avtalt layout og funksjonalitet for dynamiske dokumenter. Utdataformatet og omfanget av formateringen fremgår av kundeoppdraget.

1.6 Lagring av dokumenter

I tjenesten inngår lagring av dynamiske dokumenter i 45 dager. Dersom det ønskes lagring i lengre tid, debiteres avgift i henhold til valgt lagringstjeneste og Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.7 Professional Services

For **Professional Services** angitt i punkt 1.7.1–1.7.4 som leveres i forbindelse med oppsett og endringer av tjenesten, debiteres timepris i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.7.1 Virksomhetskonsulenter

Med virksomhetskonsulenter menes konsulenter som utfører forundersøkelser, utredninger, systemutvikling samt analysering av datastrømmene til og fra kunden. I dette arbeidet inngår også dokumentasjon av gjennomført forundersøkelse og foreslåtte kundeløsninger.

1.7.2 Prosjektledelse

Med prosjektledelse menes arbeid som utføres av prosjektledere, samt eventuelt annet prosjektstyringsarbeid.

1.7.3 Tekniske konsulenter

Med tekniske konsulenter menes konsulenter som utfører arbeid innen utvikling og integrering.

Med utvikling menes arbeid der oppdraget avviker fra tjenestens standardspesifikasjon. Arbeidet kan f.eks. være arbeid med filformat, integrering, funksjonalitet og layout.

Med integrering menes arbeid der oppdraget utføres i henhold til den aktuelle tjenestens standardspesifikasjon.

1.7.4 Opplæring

Strålfors gjennomfører opplæring som avtalt med kunden, og som fastsatt i kundeoppdraget.

1.8 Kundetjeneste

1.8.1 Kundesupport

Strålfors stiller til rådighet kundesupport for tjenesten der kunden kan melde feil ved tjenesten. Gjennom kundesupport bistår Strålfors også kunden i rimelig grad med svar på spørsmål om tjenesten.

Dersom ikke annet er meddelt eller avtalt, er Strålfors' kundesupport bemannet på tidspunktene angitt i punkt 7 nedenfor.

Strålfors har til enhver tid rett til å ta betalt for tid brukt på support i henhold til det ovennevnte eller dersom Strålfors gjennomfører en spesiell aktivitet eller et spesielt tiltak på anmodning fra kunden. I slike tilfeller skal det betales for faktisk medgått tid i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.8.2 Utvidet kundesupport

Strålfors kan for kundens regning gi kunden support i spørsmål som ikke omfattes av supportfunksjonen som tilbys av Strålfors som en del av standardtjenesten. Eksempler på hva som kan inngå i utvidet kundesupport:

- Support til sluttbrukere av tjenesten
- Administrering av kundens administrasjonsgrensesnitt
- Utvidet bemanningstid for support
- Faste frister for gjennomføring av supporttiltak
- Teknisk overvåking av kundens strømmer

Avtale om utvidet support, og hva det omfatter, er fastsatt i kundeoppdraget. For utvidet support debiteres kunden i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.9 Drift

Tjenesten er normalt i drift tjuetimer (24) timer i døgnet, sju (7) dager i uken. Strålfors garanterer ikke at tjenesten er fri for feil eller avbrudd.

2 Strålfors' forpliktelser

Strålfors skal stille til rådighet tjenesten slik den beskrives i detalj i kundeoppdraget i henhold til disse særskilte vilkårene og Strålfors' alminnelige vilkår (SAV).

2.1 Overføring av meldinger

Strålfors skal angi hvilke tekniske krav som gjelder for kundens overføring av dokumenter, og som fremgår i kundeoppdraget. Kommunikasjons- og dokumentspesifikasjoner skal, dersom det er relevant, stilles til rådighet av Strålfors.

2.2 Vilkår for tilkobling

Strålfors påtar seg å koble kunden til tjenesten i henhold til de tekniske vilkårene og kravene angitt i kundeoppdraget. Tjenesten settes i produksjon når de tekniske vilkårene er oppfylt av begge parter, når testene fastsatt i kundeoppdraget er utført, og når det ikke gjenstår vesentlige feil.

Dersom det etter Strålfors' vurdering mangler opplysninger eller tiltak fra kundens side som er nødvendig for tilkoblingen, har Strålfors rett til å avbryte arbeidet med tilkoblingen til de nødvendige opplysningene er mottatt, eller til tiltak er truffet.

Tilkobling av tjenesten debiteres i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Strålfors har rett til å kreve særskilt godtgjøring for medgått tidsbruk ved tilkobling av kunden (a) dersom en forsinkelse skyldes kunden eller annet som ligger utenfor Strålfors' kontroll, eller (b) ved en annen aktivitet eller et annet tiltak som Strålfors utfører i henhold til en særskilt avtale med kunden. En slik særskilt godtgjøring betales per time i henhold til timeprisen i Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Dersom kunden ønsker å gjøre endringer som innebærer at tilkoblingen helt eller delvis må endres, har Strålfors rett til å kreve særskilt godtgjøring i henhold til timeprisen som til enhver tid gjelder i Strålfors. Endringer skal avtales skriftlig mellom partene i kundeoppdraget.

3 Kundens forpliktelser

Kunden skal utføre de forpliktelser som er fastsatt i disse særskilte vilkårene, kundeoppdraget, SAV eller en annen særskilt avtale inngått mellom partene.

3.1 Kundens utstyr, systemkrav

Før tjenesten settes i produksjon, skal kunden definere, installere og kontrollere at kommunikasjon via datalink og protokoll oppfyller de tekniske vilkårene og kravene angitt i kundeoppdraget.

3.2 Autorisering

Kunden plikter å opprettholde og bruke rutiner for behandling av autoriseringer som er gitt, for å sikre at ingen uautoriserte personer får tilgang.

3.3 Tilkobling

Ved produksjonssetting skal det utføres tester av tilkoblingen til tjenesten. Kunden skal på avtalt tidspunkt for produksjonssetting sørge for at programvaren og forbindelsene som kreves i forbindelse med tilkoblingen i henhold til kundeoppdraget, er installert og testet, samt at kunden har personale med egnet kompetanse som er tilgjengelig for Strålfors.

Kunden kan begynne å bruke tjenesten først når Strålfors har mottatt en fullstendig og signert avtale, og når de avtalte testene er blitt utført og godkjent.

Dersom kunden ikke har oppfylt sine forpliktelser i henhold til produksjonssettingsplanen, har Strålfors rett til timebasert godtgjøring for rimelig tidsbruk i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

3.4 Endringer

Kunden kan be om at kundeoppdraget endres med hensyn til alternativer eller endring av tjenesten. Endringer skal avtales skriftlig mellom partene ved opprettelse av et nytt kundeoppdrag dersom partene eller endringens omfang krever dette. Strålfors bekrefter endringen ved å gjennomføre den og ved å informere kunden om endringen. Strålfors debiterer kunden for endringen i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Dersom kunden ønsker å endre sin tilkobling til tjenesten, skal Strålfors informeres om dette i tide til at Strålfors, dersom Strålfors godtar endringen, rekker å treffe nødvendige tiltak. Kunden skal derved betale Strålfors' kostnader for dette eller avgifter og gebyrer i henhold til Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Strålfors forbeholder seg retten til å implementere endringer i driftsmetoder, tekniske spesifikasjoner, systemer, kontortid, strukturer osv. etter å ha varslet kunden om slike endringer. Kunden skal gis rimelig varsel om slike endringer, idet det tas hensyn til endringens art.

3.5 Produksjonsunderlag

Kunden skal stille til rådighet produksjonsunderlag som avtalt i kundeoppdraget og i samsvar med øvrig dokumentasjon framlagt av Strålfors. Kunden har ansvar for at produksjonsunderlaget er fullstendig og korrekt samt fremlegges på avtalt tidspunkt.

Kunden har ansvar for at produksjonsunderlaget ikke på noen måte er i strid med gjeldende lover og forskrifter eller inneholder opplysninger som kan forårsake skader på Strålfors' utstyr eller programvare eller kan forårsake skader for Strålfors på annen måte.

Strålfors påtar seg intet ansvar for forsinkelser eller feil som kan oppstå fordi kunden ikke oppfyller kravene nevnt over, eller for feilaktig, ufullstendig eller sent inngitt produksjonsunderlag.

Dersom produksjonsunderlaget er så ufullstendig eller feilaktig at Strålfors vurderer at produksjon ikke er mulig, skal Strålfors kontakte kunden for å gi kunden mulighet til å komplettere produksjonsunderlaget eller inngi et nytt. Kunden skal godtgjøre Strålfors for medgått tid som skyldes ufullstendig, feilaktig eller sent fremlagt produksjonsunderlag i henhold til timeprisen i Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

3.6 Kundeoppdrag

Oppdragene som omfattes av avtalen, fremgår av kundeoppdraget i henhold til avtalen. Dersom kunden i løpet av avtaletiden ønsker å komplettere med nye kundeoppdrag som innebærer endringer, og som etter 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 Strålfors. Dersom kontaktpersonen endres, skal Strålfors snarest underrettes om dette.

4 Driftsstopp

Strålfors skal ha rett til å stenge ned sine produksjonssystemer for service og oppgradering. I den grad det er mulig, skal dette skje på tidspunkter som ikke påvirker utførelsen av tjenesten. Dersom det er mulig, skal kunden på forhånd varsles om planlagte driftsstopp.

Kunden er innforstått med at tjenestene fra tid til annen kan være utilgjengelige som følge av planlagte og/eller ikke-planlagte driftsstopp pga. nødvendig service eller vedlikehold av tjenestene og/eller Strålfors' systemer. Strålfors har ikke ansvar for feil eller forsinkelser under slike driftsstopp.

For å unngå hindringer i produksjonen skal Strålfors sørge for at det foreligger rutiner for sikkerhetskopiering.

I den grad kundens bruk av tjenesten kan forårsake tekniske eller andre problemer for Strålfors eller en annen kunde, forbeholder Strålfors seg retten til å begrense bruken, alternativt til å lukke tjenesten med umiddelbar virkning.

5 Betalingsvilkår

Tilkobling til tjenesten faktureres etterskuddsvis når hvert trinn er ferdigstilt, som nærmere angitt i kundeoppdraget, og i henhold til avtalt betalingsplan. Månedsavgifter faktureres forskuddsvis.

6 Ansvar

SAV inneholder gjeldende ansvarsvilkår.

Strålfors' erstatningsansvar er begrenset til fornyet produksjon av oppdrag som er nødvendig for å oppnå et avtalt resultat. Strålfors påtar seg intet ansvar for skade

som påføres kunden eller en tredjepart, bortsett fra når skaden er forårsaket forsettlig eller som følge av grov uaktsomhet.

Dersom kunden krever fornyet produksjon eller utredning av en feil som kunden mistenker kan være forårsaket av Strålfors, men som viser seg å være forårsaket av kunden, eller det viser seg at det ikke forekommer noen feil, har Strålfors rett til å kreve en godtgjøring for de ekstra tiltakene i henhold til de til enhver tid gjeldende prisvedleggene.

7 Publisering av tjenesterelaterte dokumenter, inkludert kundeavtaler

På nettstedene nedenfor finnes det enkelte lands til enhver tid gjeldende tekniske håndbøker og andre tjenesterelaterte dokumenter samt kundeavtaler, det vil si de særskilte vilkårene og SAV for hver enkelt tjeneste. Tjenesterelaterte dokumenter og kundeavtaler som er publisert i henhold til listen nedenfor, gjelder i det landet der tjenesten leveres av Strålfors på det språk som avtalen er utarbeidet på.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor