

E-post og SMS

Særskilte Vilkår Gjelder fra 1. januar 2021

Disse tjenestene leveres av PostNord Strålfors AS. Andre datterselskaper av PostNord Strålfors AB kan ha rett til å inngå avtaler på vegne av PostNord Strålfors AS. PostNord Strålfors AS er likevel alltid kundens kontraktspart.

Med «PostNord Strålfors» eller «Strålfors» i disse særskilte vilkårene, samt i prisvedlegget og eventuelle andre avtalte vedlegg i tilknytning til denne tjenesten, forstås alltid PostNord Strålfors AS.

E-post og SMS viser til de tjenestene som kunden bruker og som fører til at kunden får tilgang til IT-infrastrukturen som leveres av PostNord Strålfors, som gjør det mulig å skape kommunikasjon og fordeling («Tjenestene»).

Tjenestene leveres i henhold til disse særskilte vilkårene samt i henhold til vilkårene i det spesifikke kundeoppdraget («Kundeoppdraget»).

Med mindre noe annet er angitt i disse særskilte vilkårene eller avtalt separat med PostNord Strålfors, skal den til enhver tid gjeldende versjonen av PostNord Strålfors Alminnelige Vilkår («PNSAV») gjelde.

Definisjoner

Bruker: Kunde som har tilgang til tjenestene e-post og SMS.

Avtale: Kundeavtalen, de særskilte vilkårene som gjelder til enhver tid samt PostNord Strålfors Alminnelige Vilkår («PNSAV») så vel som vedleggene som er inkludert i disse og eventuelle andre avtalte kontraktsdokumenter.

Virkedag: En ukedag som ikke er en offentlig helligdag, med unntak av dager som etter sedvane er hele eller delvise fridager i landet der tjenesten ytes.

Kundeoppdrag: Et vedlegg til Avtalen som definerer PostNord Strålfors' oppdrag og spesifiserer kundens forpliktelser.

Produksjonsdokumentasjon: Kundens materialer i fysisk eller elektronisk form som utgjør den gjeldende utgaven og grunnlaget for leveranse av tjenesten.

PNSAV: PostNord Strålfors' Alminnelige Vilkår, slik de gjelder til enhver tid, og tilgjengelig i henhold til punkt 9.

1 Tjenestenes omfang

Tjenestene består av den grunnleggende tjenesten som er beskrevet nedenfor. I tillegg til disse kan kunden velge tillegg i henhold til seksjon 2. De nærmere detaljene om tjenesteinnholdet er beskrevet i kundeoppdraget.

1.1 E-post

1.1.1 Rett til å bruke tjenesten

Kunden skal ha rett til å bruke tjenesten som leveres på grunnlag av PostNord Strålfors' infrastruktur, slik den forefinnes til enhver tid.

Oppstartsgebyrer, månedlige honorarer og honorar per dokument faktureres ifølge PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg for retten til å bruke tjenesten.

1.2 SMS

1.2.1 Rett til å bruke tjenesten

Kunden skal ha rett til å bruke tjenesten som leveres på grunnlag av PostNord Strålfors' infrastruktur, slik den forefinnes til enhver tid.

Oppstartsgebyrer, månedlige honorarer og honorar per dokument faktureres ifølge PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg for retten til å bruke tjenesten.

1.3 Kundestøtte

PostNord Strålfors leverer en kundestøttefunksjon i forbindelse med tjenesten, der kunden kan rapportere feil i tjenesten. Gjennom støttefunksjonen bistår PostNord Strålfors også kunden i rimelig grad med svar på spørsmål om tjenesten og om sendte og mottatte dokumenter.

Med mindre annet er annonsert eller avtalt, er kundestøtte tilgjengelig i arbeidstiden.

PostNord Strålfors har til enhver tid rett til å fakturere for tid brukt på support utenfor disse angitte tidsrommene, og i tilfeller der PostNord Strålfors utfører eventuelle spesifikke aktiviteter eller tiltak etter avtale med kunden. I slike tilfeller skal det betales et vederlag for faktisk medgått tid i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

1.4 Drift

Vanligvis blir tjenesten driftet og er tilgjengelig tjuefire (24) timer i døgnet, sju (7) dager i uken. I dette tidsrommet skal kunden vanligvis kunne få tilgang til tjenesten i henhold til vilkårene i Avtalen. PostNord Strålfors garanterer ikke at tjenesten vil være feilfri eller tilgjengelig uten avbrudd.

2 Tillegg

Tilleggene nedenfor er tilgjengelig for kunden for hver tjeneste. De nærmere detaljene om Tjenestene er beskrevet i Kundeoppdraget. Prisene for tilleggene som legges til grunntjenesten er fastsatt i PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

2.1 Filmottak

Tilleggene angitt nedenfor er tilgjengelige for filmottak. Avtalt filmottak er fastsatt i Kundeoppdraget. Prisen for å legge til filmottak i tjenesten er fastsatt i PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

2.1.1 FTP/SFTP

Kunden får tilgang til en FTP- eller SFTP-adresse som kan brukes sammen med datakoblinger for å sende Produksjonsdokumentasjon mellom kunden og PostNord Strålfors. SFTP-kommunikasjon er kryptert. PostNord Strålfors' ansvar for filen som sendes oppstår når filen kommer fram til PostNord Strålfors' server.

2.1.2 Virtuelt privat nettverk (VPN)

Kunden får tilgang til datakoblinger gjennom VPN, som kan brukes til å sende Produksjonsdokumentasjon mellom kunden og PostNord Strålfors. Kommunikasjon på VPN kan være enten kryptert eller

ukryptert. PostNord Strålfors' ansvar for filen som sendes oppstår når filen kommer fram til PostNord Strålfors' server.

2.1.3 Fast kobling

Kunden får tilgang til en datakobling gjennom en fast kobling som kan brukes til å sende Produksjonsdokumentasjon mellom kunden og PostNord Strålfors. PostNord Strålfors' ansvar er begrenset til den faste koblingen som er under PostNord Strålfors' kontroll. Kommunikasjon på en fast kobling kan være enten kryptert eller ukryptert. PostNord Strålfors' ansvar for filen som sendes oppstår når filen kommer fram til PostNord Strålfors' server.

1.1.1 API

Kunden får tilgang til et API som kan brukes til å sende produksjonsdokumentasjon mellom kunden og PostNord Strålfors. Strålfors' ansvar for filen som sendes oppstår når filen kommer fram til Strålfors' server og en kvittering er sendt om at den er mottatt.

2.2 Profesjonelle tjenester

De profesjonelle tjenestene som beskrevet i 2.2.1 – 2.2.4 leveres i forbindelse med oppsett av og endringer i tjenesten, og vil bli fakturert per time i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

2.2.1 Forretningskonsulenter

Forretningskonsulenter er konsulenter som leverer forhåndsstudier, undersøkelser, systematisering og analyse av kundens dataflyt. Denne tjenesten består også av dokumentasjon og forhåndsstudier av foreslåtte kundeløsninger.

2.2.2 Prosjektledelse

Prosjektledelse inkluderer prosjektleder, administrasjon og styring av prosjektet.

2.2.3 Tekniske konsulenter

Tekniske konsulenter inkluderer konsulenter som utfører tjenester innen utvikling og integrasjon.

2.2.4 Opplæring

PostNord Strålfors gjennomfører opplæring slik det er avtalt med kunden og beskrevet i Kundeoppdraget.

2.3 Utvidet kundestøtte

Dette tillegget innebærer at PostNord Strålfors forplikter seg til å yte støtte til kunden i saker utover den støttefunksjonen PostNord Strålfors tilbyr som en del av standardtjenesten. Følgende er eksempler på hva den utvidede støttefunksjonen kan inneholde:

- støtte til tjenestens sluttbrukere
- administrasjon av kundens administrasjonsgrensesnitt
- utvidede servicetider for støttetjenesten: og/eller
- faste tidsfrister for støttetiltak
- teknisk overvåking av kundens datastrømmer

Avtalen om utvidet støtte og omfanget av denne, er angitt i Kundeoppdraget. Kunden faktureres en sum for den utvidede støtten i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

3 PostNord Strålfors' forpliktelser

PostNord Strålfors skal levere Tjenesten som nærmere beskrevet i Kundeoppdraget, i henhold til disse særskilte vilkårene og PNSAV.

3.1 Sending av meldinger

PostNord Strålfors skal angi hvilke tekniske krav som skal gjelde for kundens sending av meldinger. Disse kravene er fastsatt i Kundeoppdraget. I disse situasjonene skal PostNord Strålfors også gi spesifikasjoner for kommunikasjon og dokumenter.

3.2 Forutsetninger for tilkobling

PostNord Strålfors forplikter seg til å koble kunden til Tjenesten i henhold til de tekniske kravene og innenfor tidsfristen som er angitt i Kundeoppdraget. Tjenesten skal kobles til når de tekniske kravene er oppfylt, og når testene som er beskrevet i Kundeoppdraget har blitt behørig utført og det ikke gjenstår noen viktige mangler.

Hvis PostNord Strålfors finner at kunden ikke har gitt informasjon eller at kunden ikke har gjennomført slike tiltak som er nødvendig for tilkobling, skal PostNord Strålfors ha rett til å utsette tilkoblingen til slik nødvendig informasjon er gitt eller slike nødvendige tiltak er gjennomført.

For tilkoblingen av tjenesten vil et vederlag bli fakturert i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

PostNord Strålfors skal ha rett til å fakturere et separat vederlag for medgått tid i forbindelse med tilkobling av kunden eller for forsinkelser som kan tillegges kunden, slik som sene leveranser, eller hvis det skulle være en eventuell annen aktivitet eller tiltak som PostNord Strålfors utfører i henhold til en separat avtale med kunden. Vederlaget skal faktureres per time i henhold til timesatsen som fremgår av PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Hvis kunden ønsker å foreta endringer som medfører at forbindelsen helt eller delvis må opprettes på nytt, skal PostNord Strålfors ha rett til å fakturere et spesielt vederlag i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende timesats. Endringer må avtales skriftlig mellom partene i Kundeoppdraget.

4 Kundens forpliktelser

Kunden skal utføre forpliktelsene som er angitt i disse særskilte vilkårene, samt eventuelle andre forpliktelser enn dem som er omtalt her, som kan kreves av kunden og for eksempel er fastsatt i Kundeoppdraget eller PNSAV.

4.1 Tilkobling

Ved oppstart skal det gjennomføres tester av forbindelsen til Tjenesten. Kunden skal sørge for at alle programmer og tilkoblinger som i henhold til Kundeoppdraget kreves for tilkobling til Tjenesten, har blitt installert og testet på det tidspunktet produksjonen påbegynnes, og at kundens ansatte med den nødvendige kompetansen er til stede og tilgjengelige for PostNord Strålfors for tilkoblingen av Tjenesten.

Kunden kan bare begynne å bruke Tjenesten når PostNord Strålfors har mottatt en komplett og signert Avtale og de avtalte testene har blitt gjennomført og godkjent.

Hvis kunden ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til planen for produksjonsoppstart, skal PostNord Strålfors ha rett til timebasert vederlag for rimelig medgått tid i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

4.2 Endringer

Kunden skal ha rett til å kreve endringer i Kundeoppdraget i den grad slike endringer angår tillegg til eller endringer i Tjenesten.

Partene skal avtale eventuelle endringer skriftlig, og, hvis det kreves av partene eller når omfanget av endringen krever det, skal det utformes et nytt kundeoppdrag. PostNord Strålfors skal bekrefte endringen ved å implementere den og ved å informere kunden om endringen. PostNord Strålfors skal fakturere kunden for endringen i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

Hvis kunden ønsker å endre sin tilkobling til Tjenesten, må PostNord Strålfors informeres om dette i tilstrekkelig tid før endringen trer i kraft, slik at PostNord Strålfors, forutsatt at PostNord Strålfors aksepterer endringen, er i stand til å gjennomføre de nødvendige tiltakene. Kunden skal dekke PostNord Strålfors' kostnader i forbindelse med dette og betale prisen for og gebyrer i henhold til PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

PostNord Strålfors forbeholder seg retten til å implementere endringer i driftsmetoder, tekniske spesifikasjoner, systemer, arbeidstimer, strukturer osv. etter at de har informert kunden om slike endringer. Hvis endringen etter PostNord Strålfors' vurdering vil påvirke kunden, skal PostNord Strålfors varsle kunden om endringen før den implementeres. Kunden skal få rimelig varsel om slike endringer, der det tas hensyn til endringens vesen.

4.3 Produksjonsdokumentasjon

Kunden skal levere Produksjonsdokumentasjon som avtalt i Kundeoppdraget og i samsvar med annen dokumentasjon som leveres av PostNord Strålfors. Kunden skal være ansvarlig for tidsriktig leveranse av Produksjonsdokumentasjonen, samt for at den er komplett og nøyaktig. Kunden skal også være ansvarlig for å sikre at Produksjonsdokumentasjonen når PostNord Strålfors.

Kunden skal sørge for at produksjonsdokumentasjonen ikke på noen måte bryter gjeldende lover, sedvaner med lovlig kraft og forskrifter fra offentlige myndigheter, eller inneholder data som kan skade PostNord Strålfors' utstyr eller programvare eller som kan forårsake tap på hvilken som helst annen måte for PostNord Strålfors.

PostNord Strålfors skal ikke ha noe som helst erstatningsansvar for forsinkelser eller feil som kan oppstå på grunn av at kunden ikke oppfyller det ovennevnte kravet eller fordi kunden på annen måte har levert Produksjonsdokumentasjonen på feil måte eller for sent.

Der Produksjonsdokumentasjonen er så ufullstendig eller feilaktig at PostNord Strålfors er av den mening at produksjon ikke er mulig, skal PostNord Strålfors kontakte kunden for å gi dem mulighet til å supplere

Produksjonsdokumentasjonen eller levere ny Produksjonsdokumentasjon. Kunden skal kompensere PostNord Strålfors for medgått tid som følge av ufullstendig, feilaktig eller forsinket produksjonsdokumentasjon i henhold til timesatsen som fremgår av PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

4.4 Kundeoppdrag

Oppdragene som Avtalen dekker, er beskrevet i det individuelle Kundeoppdraget som er vedlagt Avtalen. Hvis kunden i den tiden Avtalen gjelder ønsker å legge til nye Kundeoppdrag, og dette vil medføre endringer som, etter PostNord Strålfors' vurdering påvirker grunnlaget for avtalte priser og vilkår i Avtalen, skal tilpasninger gjøres i en skriftlig tilleggsavtale.

4.5 Kontaktperson

Kunden skal utpeke en person som skal fungere som kontaktperson for PostNord Strålfors. Kunden skal umiddelbart

informere PostNord Strålfors om eventuelle endringer av kontaktperson.

4.6 Korrektur

PostNord Strålfors utfører ikke rutinemessig noen kvalitetskontroll av opplastet materiell og skal ikke holdes erstatningsansvarlig for det skriftlige eller billedmessige innholdet i noen materialer som klienten har opprettet og godkjent i Tjenesten.

5 Driftsstopp

PostNord Strålfors skal ha rett til å stenge ned produksjonssystemet sitt for service og oppgraderinger. Dette vil, i størst mulig grad, legges til tidspunkter som ikke påvirker bruken av Tjenesten. Hvis det er mulig, skal kunden motta forhåndsvarsel om en planlagt driftsstopp.

Kunden er klar over at Tjenesten fra tid til annen kan være utilgjengelig som følge av planlagt og/eller ikke planlagt driftsstopp for nødvendig service og vedlikehold av Tjenesten og/eller PostNord Strålfors' systemer. PostNord Strålfors skal ikke ha noe ansvar for noen feil eller forsinkelser under slike nedstengninger.

PostNord Strålfors skal sørge for at det finnes rutiner for produksjon av sikkerhetskopier.

I den grad Kundens bruk av Tjenesten forårsaker tekniske eller andre problemer for PostNord Strålfors eller en annen kunde, forbeholder PostNord Strålfors seg retten til å begrense bruken eller avslutte Tjenesten med øyeblikkelig virkning.

6 Betalingsbetingelser

Tilkobling av Tjenesten faktureres etter hvert som hvert trinn fullføres, som nærmere avtalt i Kundeoppdraget og i henhold til den avtalte betalingsplanen. Månedlige avgifter faktureres i ettertid.

7 Erstatningsansvar

PNSAV inneholder gjeldende vilkår og betingelser angående erstatningsansvar.

PostNord Strålfors' erstatningsansvar skal være begrenset til gjentatt produksjon av bestillinger som kreves for å oppnå et kontraktfestet resultat. PostNord Strålfors skal ikke være ansvarlige for tap som kunden eller en tredjepart pådrar seg, forutsatt at tapet ikke ble forårsaket med hensikt eller som følge av grov uaktsomhet.

Hvis kunden forlanger fornyet produksjon eller undersøkelse av en feil som kunden mistenker skyldes PostNord Strålfors, men som viser seg å skyldes kunden eller der det ikke er en feil i det hele tatt, skal PostNord Strålfors ha rett til et vederlag for de ekstra tiltakene ifølge PostNord Strålfors' til enhver tid gjeldende prisvedlegg.

8 Annullering

PostNord Strålfors kan oppheve kundens tilgang til Tjenesten med umiddelbar virkning hvis

- PostNord Strålfors har rimelig mistanke om ikke godkjent bruk
- det er rimelig grunn til å mistenke at kunden ikke vil oppfylle sine forpliktelser overfor PostNord Strålfors

- det har vært ti (10) mislykkede forsøk på å logge på Tjenesten, eller der det er andre årsaker til å rimelig mistenke ikke godkjent bruk
- kunden ikke lenger er en kunde av PostNord Strålfors når det gjelder PostNord Strålfors' andre tjenester

9 Publisering av tjenesterelaterte dokumenter, inkludert kundevilkår

På nettstedene som er angitt nedenfor, er det for hvert land publisert tekniske håndbøker og andre tjenesterelaterte

dokumenter samt kundevilkår, dvs. de særskilte vilkårene for hver tjeneste og de alminnelige vilkårene (PNSAV), slik disse gjelder til enhver tid. Tjenesterelaterte dokumenter og kundevilkår, publisert i henhold til listen nedenfor, gjelder for landet der PostNord Strålfors leverer tjenesten på det språket som Avtalen er skrevet på.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar

Finland: www.stralfors.fi/ehdot

Norge: www.stralfors.no/vilkar

Sverige: www.stralfors.se/villkor