

eFaktura B2B i Omnikanal

Särskilda villkor Gäller fr.o.m. 2019-01-01

Det är PostNord Strålfors AB (org. nr. 556102-9843) som tillhandahåller denna tjänst. Annat dotterbolag till PostNord Group AB (org. nr. 556128-6559) kan vara befullmäktigad att ingå avtal å PostNord Strålfors AB:s vägnar. PostNord Strålfors AB är dock alltid Kundens avtalspart. Med "PostNord Strålfors" avses i dessa Särskilda villkor samt Prisbilagan och eventuella övriga avtalsbilagor tillhörande denna tjänst PostNord Strålfors AB.

Tjänsten eFaktura B2B i Omnikanal (tidigare Multikanal) nedan benämnd "eFaktura B2B". Med tjänsten eFaktura B2B avses förmedling av elektroniska meddelanden i form av eFaktura mellan Avsändare och Mottagare ("Tjänsten").

Tjänsten tillhandahålls enligt dessa Särskilda villkor samt vad som framgår av särskilt Kunduppdrag ("Kunduppdrag"). Såvitt annat inte anges i dessa Särskilda Villkor eller särskilt avtalats med PostNord Strålfors, gäller vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor ("PNSAV").

Definitioner

Avsändare: Kund eller Kommunikationspart som sänder EDI-meddelande elektroniskt.

Dokument: En uppsättning data, strukturerad enligt överenskommen meddelandestandard, som överförs elektroniskt mellan datasystem. Ett Dokument innehåller endast en instans av en meddelandetyp exempelvis en faktura eller en order.

EDI: Electronic Data Interchange innebär elektronisk överföring av data enligt ett, mellan Mottagare och Avsändare överenskommet, strukturerat meddelandeformat.

EDI-brevlåda: Elektronisk brevlåda i PostNord Strålfors EDI-tjänst där EDI-meddelanden sänds och tas emot av Kunden via ett, mellan PostNord Strålfors och Kunden, överenskommet kommunikationssätt.

EDI-meddelande/Meddelande: En uppsättning data, strukturerat enligt överenskommen meddelandestandard, som överförs elektroniskt mellan datasystem. I denna tjänst är EDI-meddelande eFaktura B2B.

EDI-portalen: Webbportal där Kunden i inloggat läge kan ta del av verktyg och andra funktioner.

Kommunikationspart: Tredje part som inte är avtalspart i avtalet mellan Kunden och PostNord Strålfors gällande eFaktura B2B men med vilken Tjänsten direkt eller indirekt har en kommunikation uppsatt. Kommunikationspart är Kundens kunder.

Kommunikationsprotokoll: Regler för kommunikation mellan olika datasystem. Exempel på Kommunikationsprotokoll kan vara FTP, SFTP, AS2, HTTP, OFTP, mfl.

Mottagare: Kund eller Kommunikationspart som mottar EDI-meddelande elektroniskt.

NEA: Nätverket för Elektroniska Affärer är en ideell medlemsstyrd intresseorganisation utan vinstintresse. NEA erbjuder en neutral och oberoende mötesplats för alla som är intresserade av eller verksamma inom e-affärer.

PNSAV: PostNord Strålfors Allmänna Villkor.

Samtrafik: Meddelandeförmedling som utförs under överenskommelse mellan VAN.

Transaktionslogg: Sammanställning hos PostNord Strålfors över samtliga EDI-meddelanden som sänds i Tjänsten av Kunden.

VAN: Value Added Network. Företag inom EDI-branschen, likt PostNord Strålfors, som utför meddelandeförmedlingstjänster åt sina kunder och har ett stort nätverk av Kommunikationsparter.

1 Tjänstens omfattning

Tjänsten baseras på PostNord Strålfors EDI-tjänst och omfattar förmedling av elektroniska meddelanden mellan Avsändare och Mottagare.

Tjänsten innebär att PostNord Strålfors åtar sig att ansluta Kunden till Tjänsten med av Kunden valt och av PostNord Strålfors godkänt kommunikationssätt. Anslutningen sker till en för Kunden upprättad EDI-brevlåda. PostNord Strålfors åtar sig att förmedla Kundens meddelanden till och från Kundens Kommunikationsparter enligt de format som Kunden och dess Kommunikationsparter överenskommit.

Tjänsten förutsätter att Kundens Kommunikationsparter (i) är kund i Tjänsten, (ii) inte är kund i Tjänsten men med vilken Tjänsten har en kommunikation uppsatt, (iii) är ansluten till annan EDI-tjänst med vilken PostNord Strålfors har avtal om Samtrafik alternativt (iv) är ansluten till publika nätverk som t ex PEPPOL, Nemhandel, Tiede eller liknande nätverk.

2 Tilläggstjänster

I tillägg till grundtjänsten, se punkt 1 ovan, kan följande tilläggstjänster köpas av Kunden.

K Kundens anslutning till, användande av samt förändringar av respektive tilläggstjänst definieras i Kunduppdrag eller registreras i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem efter överenskommelse mellan parterna.

2.1 Meddelandekonvertering

Meddelandekonvertering innebär att PostNord Strålfors åtar sig att konvertera, d.v.s. transformera Kundens EDI-meddelanden till det mellan Kunden och Kundens Kommunikationsparter överenskomna och av PostNord Strålfors godkända format, i syfte att möjliggöra utväxlingen av EDI-meddelanden mellan Kunden och Kundens kommunikationsparter. Formatet eller formaten ska definieras i Kunduppdraget eller registreras i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem efter överenskommelse mellan parterna.

PostNord Strålfors konverterar meddelanden som Kund skickar eller tar emot till format enligt av Kund lämnade format-specifikationer eller enligt vissa på marknaden officiella standarder som överenskommit mellan Kund och PostNord Strålfors i Kunduppdraget eller registreras i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem efter överenskommelse mellan parterna.

2.2 Onboarding/Outsourcing

Onboarding/outsourcing innebär att PostNord Strålfors utför tekniska och administrativa tjänster för Kunden, ofta i syfte att ansluta fler Kommunikationsparter till Kunden. Tjänsterna kan vid överenskommelse med Kunden utföras i Kundens namn. Omfattning av uppdrag specificeras i separat överenskommelse.

Kunduppgifter hanteras i enlighet med punkt 7 Behandling av personuppgifter. PostNord Strålfors ska hantera den eventuella affärskänsliga information som den tar del av från Kunden vid utförandet av aktuell tilläggstjänst med sekretess.

Kunden ansvarar för rätt information och underlag samt erforderliga testfiler där det är tillämpligt finns tillgängliga för att kunna utföra tilläggstjänsten.

3 PostNord Strålfors åtagande

3.1 Kundens anslutning

I grundtjänsten ingår 2 timmar assistans för test av Kundens anslutning. Tidpunkt för assistans överenskommes mellan parterna. Parterna kan avtala om ytterligare assistanstid enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

3.2 Kundens meddelanden

PostNord Strålfors anger de tekniska förutsättningarna som gäller för Kundens meddelandeförmedling i Kunduppdraget eller i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem efter överenskommelse mellan parterna. Driftsättning av Tjänsten sker när de tekniska förutsättningarna uppfyllts och eventuella tester är godkända av berörda parter. Kommunikations- och meddelandespecifikationer tillhandahålls av PostNord Strålfors i förekommande fall.

För att PostNord Strålfors ska kunna utföra vidareförmedling och konvertering av Meddelanden åt Kunden krävs att Kunden vid behov tillåter PostNord Strålfors att bryta datakuvert och vid konverteringar flytta om datamängder enligt de specifikationer som överenskommit mellan Kunden och PostNord Strålfors. Om Kunden avser att använda funktioner för kryptering, sigillering och signering av EDI-meddelanden krävs särskild överenskommelse för hantering av detta.

3.3 Mellanlagring av meddelanden

PostNord Strålfors åtar sig att lagra EDI-meddelanden, till dess att meddelandet har hämtats av Kunden eller av dess Kommunikationspart, dock högst i 30 dagar räknat från det att meddelandet ankom till PostNord Strålfors Tjänst. Om inte annat överenskommit och registrerats i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem, kan hämtning av EDI-meddelanden som lagras hos PostNord Strålfors endast göras av i EDI-meddelandet angiven Mottagare.

3.4 Leverans

PostNord Strålfors levererar EDI-meddelandet till Mottagaren genom att antingen lägga meddelandet i Mottagarens EDI-brevlåda eller på annat sätt överföra meddelandet till Mottagaren via överenskommet kommunikationssätt snarast efter det att meddelandet har inkommit till PostNord Strålfors.

I de fall Kommunikationsparten är Mottagare och använder ett ombud (t ex ett VAN) ansvarar PostNord Strålfors för leverans av Meddelandet till angiven avlämningspunkt.

Filer eller meddelanden som ej kan processas stoppas och PostNord Strålfors notifierar Avsändaren härom. I vissa fall sker denna notifiering på Kommunikationsprotokollnivå. Avsändaren ansvarar för att hantera sådana notifieringar.

Tiden för leverans är beroende av meddelandets storlek, Kundens och Kommunikationspartens kommunikationsförutsättningar, eventuella konverteringar mm och PostNord Strålfors utlovar därför inte någon leveranstid om inte annat överenskommit.

3.5 Support

PostNord Strålfors tillhandahåller en supportfunktion för Tjänsten som i skälig omfattning ska bistå Kunden om problem uppstår i meddelandehantering och i frågor angående skickade och mottagna meddelanden.

PostNord Strålfors supportfunktion är, om inte annat avtalats eller meddelats, bemannad vardagar 07.00-21.00. Kontaktuppgifter till PostNord Strålfors supportfunktion anges på www.stralfors.se.

PostNord Strålfors har alltid rätt att ta ut ersättning för nedlagd tid då Kunden gör en beställning av en särskild aktivitet eller åtgärd som PostNord Strålfors utför enligt överenskommelse med Kunden eller på dennes begäran. Ersättningen utgår för skälig tidsåtgång per timme enligt timdebitering eller för utförd tjänst enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

PostNord Strålfors tillhandahåller webbverktyg för Kunden för t ex sökning av Meddelanden. Inloggning sker via EDI-Portalen. Inloggningsuppgifter erhålls av Tjänstens supportfunktion.

3.6 Anslutning av kommunikationsparter

Anslutning av nya Kommunikationsparter sker genom webbverktyg eller genom kontakt med Tjänstens supportfunktion. Inloggning till webbverktyg sker via EDI-Portalen. Inloggningsuppgifter erhålls av Tjänstens supportfunktion. Vid användning av webbverktyg för anslutning av nya Kommunikationsparter utgår ingen debitering. Vid anslutning på annat sätt äger PostNord Strålfors rätt att debitera avgift för anslutningen enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Anslutning av ny Kommunikationspart förutsätter att Kommunikationsparten är kund i Tjänsten, att Kommunikationsparten inte är kund i Tjänsten men har en kommunikation uppsatt med Tjänsten, att Kommunikationsparten är ansluten till annan EDI-tjänst med vilken PostNord Strålfors har avtal om Samtrafik alternativt att Kommunikationsparten är ansluten till publika nätverk som t ex PEPPOL, Nemhandel, Tiede eller liknande nätverk.

I de fall Kommunikationspart är anslutna till annan EDI-tjänst med vilken PostNord Strålfors inte har avtal om Samtrafik kan PostNord Strålfors försöka etablera Samtrafiksavtal för att möjliggöra Kundens kommunikation. PostNord Strålfors har emellertid rätten att självständigt besluta vilka företag de upprättar Samtrafiksavtal med. PostNord Strålfors förbehåller sig vidare rätten att vidaredebitera eventuella trafikavgifter som debiteras PostNord Strålfors av tredje part samt debitera extra kostnader som kan uppstå vid tex uppsättning och konfiguration av kommunikation.

3.7 Drift

Tjänsten är i normala fall i drift 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan. Under den tiden ska det, i normala fall vara möjligt för Kunden att kommunicera med sina Mottagare förutsatt att Mottagarna så tillåter. PostNord Strålfors garanterar dock inte att tjänsten är fri från fel eller avbrott.

PostNord Strålfors har rätt att stänga av sina produktionssystem för service och uppgraderingar, vilket i möjligaste mån ska förläggas till tid som inte påverkar utförandet av Tjänsten. Kunden ska om möjligt i förväg meddelas om planerade driftstopp.

Kunden är medveten om att Tjänsten, från tid till annan, kan komma att göras otillgänglig med anledning av planerade och/eller oplanerade driftstopp för nödvändig service och underhåll av tjänsterna och/eller PostNord Strålfors system. PostNord Strålfors ansvarar inte för fel eller försening under sådana driftstopp.

I den mån Kundens användning av Tjänsten skulle orsaka tekniska eller andra olägenheter för PostNord Strålfors eller annan Kund förbehåller sig PostNord Strålfors rätten att begränsa användandet, alternativt stänga Tjänsten med omedelbar verkan.

3.8 Förändring av anslutning

Kund kan begära att anslutningen till Tjänsten ska förändras såvitt avser tillägg eller ändring av Tjänsten i enlighet med vid var tid gällande prisbilaga och i enlighet med vad som följer av det aktuella Kunduppdraget.

Om Kunden önskar ändra sin anslutning till EDI-brevlådan eller meddelandeformat (om konvertering) ska PostNord Strålfors informeras härom i sådan tid att PostNord Strålfors, om PostNord Strålfors godtar ändringen, hinner vidta nödvändiga åtgärder. Kunden ska därvid ersätta PostNord Strålfors kostnader härför och/eller erlägga avgifter och arvoden enligt vid var tid gällande prisbilaga.

Ändring ska skriftligen överenskommas mellan Kunden och PostNord Strålfors och registreras i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem. PostNord Strålfors bekräftar förändringen genom att förändringen faktiskt sker och genom meddelande till Kunden.

PostNord Strålfors förbehåller sig rätten att, efter meddelande till Kunden vidta ändringar av driftmetoder, tekniska specifikationer, system, öppettider, struktur mm.

Meddelande om sådana ändringar ska skickas till Kunden inom skälig tid med hänsyn till ändringens art.

4 Kundens åtagande

4.1 Behörighet

Kunden ansvarar för användning av EDI-brevlådan och webbgränssnitt, såsom EDI-Portal, som sker med stöd av behörighetskod eller annan överenskommen access som tilldelats Kunden av PostNord Strålfors.

Kunden åtar sig att ha rutiner avseende hanteringen av behörighet till ovan nämnda accesspunkter, som PostNord Strålfors lämnat ut, så att ingen obehörig kan komma åt den.

Kunden ansvarar gentemot PostNord Strålfors och sina Kommunikationsparter för all användning av EDI-brevlådan och webbgränssnitt samt innehållet i de Meddelanden som skickats genom utnyttjande av behörighetskoderna. Skulle misstanke finnas om obehörig användning av tjänsten ska, hos Kunden utsedd kontaktperson, omedelbart spärra eller ändra behörighetskoderna hos Tjänstens supportfunktion. PostNord Strålfors har även rätt att stänga av Tjänsten enligt punkt 3.8 om PostNord Strålfors misstänker obehörig användning.

4.2 Kundens anslutning

I anslutningsavgiften för Tjänsten ingår viss assistans för test av anslutningen, se punkt 3.1. Kunden ska vid överenskommen tid för anslutning tillse att Kundens system och kommunikationssätt är konfigurerade samt att erforderlig kompetens finns på plats för anslutningen.

Kunden kan börja använda Tjänsten först när ett komplett Avtal inkommit till PostNord Strålfors, Kunduppdraget upprättats och överenskomna tester är utförda och godkända.

4.3 Adressering av EDI-meddelande

Kunden ansvarar för adressering av EDI-meddelanden enligt anvisningar av och överenskommelse med PostNord Strålfors. Kunden ansvarar även för att rätt mottagaradress används. I de fall där Kunden adresserar fel Mottagare kan PostNord Strålfors ej hållas ansvarig för att leverans ej når avsedd Mottagare.

4.4 EDI-meddelande

Kunden ansvarar i sin helhet för att all information och övrigt innehåll i Meddelande och Dokument, inklusive fakturor, som skickas inom ramen för Tjänsten är förenlig med gällande rätt.

4.5 Meddelandeformat vid konvertering

Nyttjar Kunden tilläggstjänsten meddelandekonvertering ska Kunden tillse att informationen i EDI-meddelandet följer det mellan Kunden och PostNord Strålfors, i Kunduppdraget eller i ärendehanteringssystem registrerat, överenskomna formatspecifikationerna. PostNord Strålfors kan ej hållas ansvarig för eventuell informationsförlust som kan uppstå i det fall formatspecifikationerna ej efterföljs av Kunden.

Innan uppdrag om skapande av konvertering kan påbörjas ska erforderliga, och av PostNord Strålfors godkända, formatspecifikationer tillhandahållits av Kunden.

Vid generella uppgraderingar av standarder eller i de fall Kunden eller Kundens Kommunikationspart förändrar innehåll i filer eller formatspecifikationer ska PostNord Strålfors informeras härom i sådan tid att PostNord Strålfors, om PostNord Strålfors godtar ändringen, hinner vidta nödvändiga åtgärder. Kunden ska därvid ersätta PostNord Strålfors kostnader härför och/eller erlagga avgifter och arvoden enligt vid var tid gällande prisbilaga.

Ändring ska skriftligen överenskommas mellan Kunden och PostNord Strålfors och registreras i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem. PostNord Strålfors bekräftar förändringen genom att förändringen faktiskt sker och genom meddelande till Kunden.

I de fall PostNord Strålfors utför validering av information i filer ska Kunden säkerställa att de förser PostNord Strålfors med kontaktuppgifter samt att utpekad kontakt tar emot och agerar på den notifiering som skickas till Kunden. PostNord kan ej hållas ansvarig i de fall notifiering om fel ej hanteras eller läses av Kunden.

4.6 Lagring

Kunden ansvarar för att lagring av Meddelande sker i enlighet med gällande lagstiftning.

4.7 Kontaktperson

Kunden ska utse en ansvarig som ska fungera som kontaktperson gentemot PostNord Strålfors. Om kontaktpersonen byts ut ska detta snarast meddelas PostNord Strålfors.

5 Fel och brister i Tjänsten

PostNord Strålfors ansvar för Tjänsten inträder när ett EDI-meddelande avlämnats till Tjänsten och Kunden eller Kundens Kommunikationspart i förekommande fall mottagit kvittens på mottagandet. PostNord Strålfors har rätt men inte skyldighet att hantera ett Meddelande trots att Kunden har fått en negativ kvittens om PostNord Strålfors bedömer detta möjligt.

PostNord Strålfors ansvar för Tjänsten upphör när ett EDI-meddelande har avhämtats eller förmedlats till Kundens Kommunikationspart eller när PostNord Strålfors lämnat information till Kunden om att Meddelandet inte kan levereras.

Om uppdraget inte utförs enligt avtal och detta beror på fel i Tjänsten som vållats av PostNord Strålfors, har PostNord Strålfors rätt att efter påpekande från Kunden och efter eget val antingen avhjälpa felet eller genomföra en omsändning av Meddelandet. Kunden är medveten om att omsändning av Meddelandet kan resultera i att Kundens Kommunikationsparter får två likadana Meddelanden.

Om PostNord Strålfors av någon anledning inte avhjälper fel eller inte sänder om Meddelandet äger Kunden rätt till avdrag på priset för Tjänsten som motsvarar ersättningen för de felaktiga Meddelandena.

Om PostNord Strålfors avhjälper fel eller genomför omsändning av Meddelande och detta leder till försening av Meddelande ska bestämmelserna i punkten om Dröjsmål nedan inte gälla.

Om Dokument eller Meddelande är så ofullständigt eller felaktigt att PostNord Strålfors bedömer att leverans inte är möjlig, ska PostNord Strålfors kontakta Kunden för att ge möjlighet att komplettera Dokumentet eller Meddelandet eller skicka det på nytt. Kunden ska ersätta PostNord Strålfors för nedlagd tid som är ett resultat av ofullständigt eller felaktigt Dokument eller Meddelande enligt timdebitering i PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

PostNord Strålfors har inte något ansvar för förseningar eller felaktigheter som uppstår i ovanstående fall.

PostNord Strålfors ansvar för fel eller brist i Tjänsten är begränsat till vad som sägs i denna punkt.

Har Kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som PostNord Strålfors ansvarar för, förbehåller sig PostNord Strålfors rätt att i vissa fall ta ut en avgift enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga för utförd tjänst.

5.1 Dröjsmål

Vid avvikelser från överenskommen leveranstid (leveransförsening) som beror på PostNord Strålfors äger Kunden rätt till avdrag på priset för Tjänsten som motsvarar ersättningen för de försenade Meddelandena. Avdrag på priset ska dock endast utgå om förseningen kan anses orsaka betydande olägenheter för Kunden.

PostNord Strålfors ansvar för försening i Tjänsten är begränsat till vad som sägs i denna punkt.

PostNord Strålfors ansvar för Tjänsten är i övrigt begränsat till vad som framgår av PNSAV.

5.2 Lagring av Transaktionsloggar

Transaktionsloggar lagras för återsökningsändamål under etthundratjugo (120) dagar.

6 Fakturerings- och betalningsvillkor

Fakturering påbörjas i samband med att avtal om tjänsten tecknas. Anslutningsavgifter och abonnemangavgifter debiteras per EDI-brevlåda.

Abonnemangavgifter faktureras i förskott. Trafikavgifter faktureras i efterskott. Trafikavgifter beräknas efter att 1kb = 1000 bytes.

Betalningsvillkor gäller enligt Kundavtal eller PNSAV.

7 Behandling av personuppgifter

Hantering av personuppgifter regleras enligt PNSAV.

I syfte att för PostNord Strålfors kunder möjliggöra sökning efter, och etablering av nya, Kommunikationsparter sparas Kundens kontaktinformation i ett register som är sökbart för Kunden i EDI-Portalen. För att utöka basen med potentiella Kommunikationsparter kan utbyte av register komma att ske med av PostNord Strålfors utvalt VAN. Sådant utbyte regleras av NEA e-adress exchange agreement.

PostNord Strålfors kan på uppdrag av Kunden komma att publicera Kundens angivna kontaktinformation i publika register såsom t ex PEPPOL, Tiede och Nemhandel. Kunden ansvarar för att tillse att erforderliga samtycken kopplat till publicerandet av kontaktinformationen har inhämtats.

8 Avtalets upphörande

Om inte annat har avtalats mellan parterna i Kundavtalet gäller Avtalet tillsvidare med en ömsesidig uppsägningstid på 3 månader.

9 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor

På nedan angiven webbsida publiceras vid var tid gällande tekniska handböcker och andra tjänsterelaterade dokument samt Kundvillkor, det vill säga varje enskild tjänsts Särskilda Villkor och PNSAV. Tjänsterelaterade dokument och Kundvillkor är publicerade på PostNord Strålfors hemsida www.stralfors.se/villkor.