

Data Enhancement Service

Särskilda villkor Gäller fr.o.m. 2021-11-01

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.

Med tjänsten Data Enhancement Service ("Tjänsten") avses att Kunden får tillgång till den IT-infrastruktur, som tillhandahålls av PostNord Strålfors, för att validera och korrigera inkommande dokument från Avsändare. Tjänsten är en tilläggstjänst till PostNord Strålfors EDI-tjänst (Business Integration Management).

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: Kommunikationspart som sänder EDI-meddelande eller Dokument 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-format: Specifika riktlinjer som styr innehåll och struktur i ett EDI-meddelande eller EDI-dokument.

EDI-meddelande/Meddelande: En uppsättning data, strukturerat enligt överenskommen meddelandestandard, som överförs elektroniskt mellan datasystem. Ett EDI-meddelande kan innehålla flera Dokument exempelvis flera fakturor eller flera order.

Korrigerig: Rättning av datainnehåll i dokument.

Kunduppdrag: Bilaga till Avtalet som definierar PostNord Strålfors uppdrag samt preciserar Kundens åtaganden.

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

PNSAV: PostNord Strålfors Allmänna Villkor.

Web-applikation: Web-verktyg där Kunden kan följa upp och hantera Dokument samt ändra i konfiguration för Tjänsten.

1 Tjänstens omfattning

Tjänsten innefattar Web-applikation och arbetssätt för att genom validering kvalitetssäkra och i förekommande fall korrigera dokument vid inkommande elektronisk kommunikation där Kunden agerar mottagare. Tjänsten informerar även avsändande handelsparter om avvikelser och hur dessa kan undvikas i framtiden samt skapar underlag för förbättring av arbetssätt och processer genom statistikinsamling.

Tjänsten är en tilläggstjänst till PostNord Strålfors EDI-tjänst (Business Integration Management).

2 Paketering och tilläggstjänster

Tjänsten erbjuds i tre olika paketeringar – Basic, Standard och Advanced samt möjlighet köpa till tilläggstjänster.

Tjänstens omfattning per paketering beskrivs i vid var tid gällande prisbilaga.

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

3 PostNord Strålfors åtagande

3.1 Kundens implementation

Tjänsten etableras och konfigureras enligt Kunduppdrag. I implementation ingår uppsättning av Kundens valideringsregler samt en första import av Avsändare. Implementationen innefattar test av dokumentflödet samt korrigerig enligt definition i Kunduppdraget.

3.2 Web-applikation

Kunden erbjuds tillgång till en Web-applikation i syfte att följa upp och hantera Dokument samt ändra i konfiguration.

Kunden erhåller inloggningsuppgifter till Web-applikationen efter genomförd implementation.

Mail som skickas från Tjänsten till Avsändare sänds med avsändaradress noreply@dataenhancement.wp.stralfors.com.

I Web-applikationen visas valideringsresultat och eventuella fel samt utförda Korrigeringar.

3.3 Lagring av dokument

Tjänsten lagrar inkommande dokument som en del av spårbarhets- hantering i Web-applikationen. Vid korrigerig av ett Dokument lagras även det korrigerade Dokumentet.

Lagringstid för Dokument sker i enlighet med överenskommelse med Kunden.

3.4 Leverans av Dokument

Leverans av dokument till Kunden sker enligt PostNord Strålfors EDI-tjänst (Business Integration Management) enligt tillhörande avtal och villkor.

Tjänsten kan konfigureras på olika sätt, men grundläggande hantering är att Dokument utan fel eller där korrigerig inte kan ske skickas vidare till Kund utan åtgärd, Dokument med innehållsfel som kan korrigeras skickas vidare efter korrigerig och Dokument med tekniska fel stoppas. Specifik hantering per Dokument registreras i Web-applikationen enligt punkt 3.2.

Tjänsten hanterar endast de i Kunduppdrag eller i övrigt avtalade och i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem registrerade EDI-formaten.

Tjänsten hanterar Dokument upp till 5 MB.

3.5 Support

PostNord Strålfors tillhandahåller kundsupport för Tjänsten till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsten. Genom kundsupport bistår PostNord Strålfors även Kunden i skälig omfattning med svar på frågor om Tjänsten. PostNord Strålfors kundsupport är, om inte annat meddelats eller avtalats, bemannad under tider som publiceras enligt punkt 9 nedan.

PostNord Strålfors har alltid rätt att ta ut ersättning för nedlagd tid för support enligt ovan eller om PostNord Strålfors utför en särskild aktivitet eller åtgärd på Kundens begäran. Ersättningen utgår för skälig tidsåtgång per timme enligt timdebitering eller för utförd tjänst enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

3.5.1 Utökad support

PostNord Strålfors kan för Kundens räkning åta sig att hantera Kundens supportärenden som faller utanför PostNord Strålfors ansvar för support som ingår i bastjänsten. Exempel på vad som kan ingå i utökad support:

- support till slutanvändare av Tjänsten
- administrering av Kundens administrationsgränssnitt
- utökad bemanningstid för support
- preciserad åtgärdstid för supportärenden
- teknisk övervakning av Kundens flöden

Överenskommelse om utökad support samt dess omfattning framgår av Kunduppdraget. För utökad support debiteras Kunden enligt PostNord Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

3.6 Anslutning av fler Avsändare

Tjänsten hanterar nytilkomna Avsändare automatiskt. Kunden har genom konfiguration av Web-applikationen möjlighet att ange hur nya Avsändare skall hanteras.

K Kundens grundval av hantering av nya Avsändare definieras i Kunduppdrag eller registreras i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem efter överenskommelse mellan parterna.

Kunden kan i viss paketering ändra ovan konfiguration själv varpå PostNord Strålfors ej kan hållas ansvarig för hanteringen av nya parter.

3.7 Drift

Tjänsten är i normala fall i drift 24 timmar per dygn, sju dagar i veckan. 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.

4 Kundens åtagande

4.1 Behörighet

Kunden ansvarar för användning av Web-applikationen 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 accesspunkt, som PostNord Strålfors lämnat ut, så att ingen obehörig kan komma åt den.

Kunden ansvarar gentemot PostNord Strålfors och för all användning av Tjänsten och Web-applikationen genom utnyttjande av behörighetskoden. Skulle misstanke finnas om obehörig användning av Tjänsten ska, hos Kunden utsedd kontaktperson, omedelbart spärra eller ändra behörighetskoden hos Tjänstens användarfunktion. PostNord Strålfors har även rätt att stänga av Tjänsten enligt punkt 3.7 om PostNord Strålfors misstänker obehörig användning, inkluderande bedrägeri, spam eller annan kriminell handling.

4.2 Kundens anslutning

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

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 Korrigering

De av Tjänsten utförda korrigeringar definieras i Kunduppdrag eller registreras i PostNord Strålfors ärendehanteringssystem efter överenskommelse mellan parterna.

Kunden kan i viss paketering ändra ovan konfiguration själv.

Kunden ansvarar i alla ovan nämnda fall i sin helhet för underlag för korrigeringar.

PostNord Strålfors kan ej hållas ansvarig för eventuell korrigering som ej utfaller enligt Kundens underlag eller för eventuell informationsförlust som kan uppstå i samband med korrigering. PostNord Strålfors kan heller inte garantera i vilken omfattning Kundens inkommande Dokument korrigeras.

4.4 Kontakt med Avsändaren

Tjänsten omfattar återkoppling via e-mail till Avsändare avseende avvikelser i Dokument och hur dessa kan undvikas i framtiden.

Kunden ansvarar i sin helhet för att PostNord Strålfors erhåller korrekta e-mailadresser samt för eventuella ändringar och tillägg av dessa över tid.

PostNord Strålfors kan ej hållas ansvarig i de fall notifiering om fel ej hanteras eller läses av Avsändaren.

Eventuella frågor från Avsändare skall hanteras av Kunden.

I de fall sådana frågor från Avsändare ankommer PostNord Strålfors äger PostNord Strålfors rätt att debitera Kunden enligt punkt 3.5.

Kunden kan avtala om utökad support enligt punkt 3.5.1.

4.5 Dokument

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

4.6 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

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 Dokumentet.

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

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

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

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

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

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

6 Fakturerings- och betalningsvillkor

Fakturering påbörjas i samband med att avtal om Tjänsten tecknas.

Månadsavgifter faktureras i förskott. Transaktionsavgifter såsom Kontrollavgift och korrigeringsavgift faktureras i efterskott.

Betalningsvillkor gäller enligt Kundavtal eller PNSAV.

7 Behandling av personuppgifter

Hantering av personuppgifter regleras enligt PNSAV.

8 Avtalets upphörande

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

9 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor

På nedan angivna webbsidor publiceras respektive lands vid var tid gällande tekniska specifikationer och andra tjänsterelaterade dokument samt Kundvillkor, det vill säga varje enskild tjänsts Särskilda Villkor och PNSAV. Tjänsterelaterade dokument och Kundvillkor publicerade enligt nedanstående lista är tillämpliga i det land där Tjänsten tillhandahålles av Strålfors på det språk på vilket Avtalet är upprättat.

På nedan angivna webbsidor publiceras även respektive lands vid var tid gällande kontaktuppgifter och öppettider för kundsupport.

Sverige: www.stralfors.se/villkor