

# Dynamic Communication

## Särskilda Villkor Gäller fr.o.m. 2021-01-01

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 "Strålfors" avses i dessa Särskilda villkor samt Prisbilagan och eventuella övriga avtalsbilagor tillhörande denna tjänst PostNord Strålfors AB.

Med tjänsten **Dynamic Communication** avses att Kunden får tillgång till den IT-infrastruktur, som tillhandahålls av Strålfors, för att skapa kommunikation och distribution, ("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 Strålfors gäller vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor ("PNSAV").

## Definitioner

**Användare:** Användare som har tillgång till Strålfors tjänst Dynamic Communication.

**Arbetsdag:** Helgfri vardag förutom sådan dag som enligt sedvänja i det land där Tjänsten tillhandahålls är helt eller delvis arbetsfri.

**Avtalet:** Kundavtalet och vid var tid gällande Särskilda Villkor, Strålfors Allmänna Villkor (PNSAV) samt däri ingående bilagor och övriga avtalshandlingar.

**Kunduppdrag:** Se bilaga till Avtalet som definierar Strålfors uppdrag samt preciserar Kundens åtaganden.

**Produktionsunderlag:** Kundens material i fysisk eller elektronisk form som utgör förlaga och underlag för Tjänstens tillhandahållande.

**PNSAV:** Vid var tid gällande PostNord Strålfors Allmänna Villkor, som finns att tillgå enligt punkt 8.

## 1 Tjänstens omfattning

Tjänsten består av någon av de bastjänster som anges nedan, i version Standard Advanced eller Extended. Kunden kan utöver dessa välja Tillval och Professional Services. Den närmare omfattningen av Tjänstens innehåll framgår av Kunduppdraget.

### 1.1 Dynamic Communication Standard

Kunden får rättighet att nyttja Tjänsten, Dynamic Communication Standard, i vilken ingår den IT-service som Strålfors vid var tid tillhandahåller för att skapa kommunikationsunderlag för Tjänsten.

För nyttjande av tjänsten Dynamic Communication Standard debiteras uppstartsavgift, månadsavgift och avgift per dokument enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 1.2 Dynamic Communication Advanced

Kunden får rättighet att nyttja Tjänsten, Dynamic Communication Advanced, i vilken det ingår tillägg till Dynamic Communication Standard, där kunden får tillgång till webbgränssnitt för anpassning av innehåll i dynamiska dokument enligt överenskommelse med Kund i Kunduppdraget.

I rättigheten att använda Tjänsten Dynamic Communication Advanced ingår en (1) användarrättighet till webbgränssnitt för anpassning av innehåll. För ytterligare användarrättigheter debiteras avgift enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

För nyttjande av tjänsten Dynamic Communication Advanced debiteras uppstartsavgift, månadsavgift och avgift för formatering enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 1.3 Dynamic Communication Extended

Kunden får rättighet att nyttja Tjänsten, Dynamic Communication Extended, i vilken det ingår tillägg till Dynamic Communication Advanced enligt överenskommelse med Kund enligt Kunduppdraget. Tillägg kan antingen vara Strålfors standardtjänster eller kundunika lösningar.

För nyttjande av tjänsten Dynamic Communication Extended debiteras uppstartsavgift, månadsavgift och avgift för formatering enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 1.4 Tillval - Filmottagning

Nedan i denna punkt angivna möjligheter till filmottagning är tillgängliga för tjänsten. Vald filmottagning framgår av Kunduppdraget.

För nyttjande av vald filmottagning debiteras uppstartsavgift, månadsavgift enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

#### 1.4.1 FTP/SFTP

Kunden får tillgång till FTP eller SFTP adress som kan användas i samband med dataförbindelse för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och Strålfors. SFTP innebär att kommunikationen sker krypterat. Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till Strålfors server.

#### 1.4.2 Virtual Private Network (VPN)

Kunden får tillgång till dataförbindelse genom VPN som kan användas för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och Strålfors. Kommunikationen i VPN kan ske både krypterat och okrypterat. Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till Strålfors server.

#### 1.4.3 Fast Förbindelse

Kunden får tillgång till en dataförbindelse genom fast förbindelse som kan användas för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och Strålfors. Kommunikationen vid Fast Förbindelse kan ske både krypterat och okrypterat. Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till Strålfors server.

#### 1.4.4 API

Kunden får tillgång ett API för att skicka över Produktionsunderlag mellan Kunden och Strålfors. Strålfors ansvar för översänd fil inträder när filen anlänt till Strålfors server och kvitterats som mottagen.

### 1.5 Formatering av Dynamic Documents

Kundens produktionsunderlag formateras enligt överenskommen layout och funktionalitet för dynamiska dokument. Av Kunduppdraget framgår utdataformat samt omfattningen av formateringen.

### 1.6 Dokumentlagring

I tjänsten ingår lagring av dynamiska dokument i 45 dagar. Önskas lagring längre tid debiteras avgift enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga enligt vald lagringstjänst.

### 1.7 Bankernas ID-Tjänst

För extra säkerhet kan tjänster Bankernas ID-Tjänst användas för att legitimering innan mottagaren öppnar det dynamiska dokumentet.

## 1.8 Professional Services

För Professional Services (angivna nedan i punkt 1.7.1–1.7.4), i samband med uppsättning och förändringar i Tjänsten debiteras timpris enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 1.8.1 Verksamhetskonsulter

Med Verksamhetskonsulter avses de konsulter som utför arbete med förstudier, utredningar, systemering samt analys av dataflöden till och från kunden. I detta arbete ingår även dokumentation av genomförd förstudie och föreslagen kundlösning.

### 1.8.2 Projektledning

Med projektledning avses arbete som utförs av projektledare samt eventuellt annat arbete i styrning av projektet.

### 1.8.3 Teknikkonsulter

Teknikkonsulter innefattar de konsulter som utför arbete inom utveckling och integration.

Med Utveckling avses arbete där uppdraget avviker från Tjänstens standardspecifikation. Arbetet kan exempelvis vara arbete med filformat, integration, funktionalitet och layout.

Med Integration avses arbete där uppdraget utförs enligt respektive Tjänsts standard specifikation.

### 1.8.4 Utbildning

Strålfors genomför utbildning enligt överenskommelse med kund enligt Kunduppdraget.

## 1.9 Kundtjänst

### 1.9.1 Kundsupport

Strålfors tillhandahåller kundsupport för Tjänsten till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsten. Genom kundsupport bistår Strålfors även Kunden i skäligen omfattning med svar på frågor om Tjänsten.

Strålfors kundsupport är, om inte annat meddelats eller avtalats, bemannad under tider som publiceras enligt punkt 7 nedan.

Strålfors har alltid rätt att ta ut ersättning för nedlagd tid för support enligt ovan eller om Strålfors utför en särskild aktivitet eller åtgärd på Kundens begäran. I dessa fall utgår ersättningen för faktiskt nedlagd tidsåtgång enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 1.9.2 Utökad kundsupport

Strålfors kan för Kundens räkning åta sig att hantera Kundens supportärenden som faller utanför 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 Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 1.10 Drift

Tjänsten är i normala fall i drift tjugofyra (24) timmar per dygn, sju (7) dagar i veckan. Strålfors garanterar inte att Tjänsten är fri från fel eller avbrott.

## 2 Strålfors åtagande

Strålfors ska tillhandahålla Tjänsten såsom den närmare beskrivs i Kunduppdraget i enlighet med dessa Särskilda Villkor och PostNord Strålfors Allmänna Villkor (PNSAV).

## 2.1 Meddelandeförmedling

Strålfors anger de tekniska förutsättningar som gäller för Kundens dokumentförmedling och som framgår i Kunduppdraget. Kommunikations- och dokumentspecifikationer tillhandahålls av Strålfors i förekommande fall.

## 2.2 Förutsättningar för anslutning

Strålfors åtar sig att ansluta Kunden till Tjänsten i enlighet med de tekniska förutsättningarna och krav som framgår av Kunduppdraget. Produktionssättning av Tjänsten sker när de tekniska förutsättningarna uppfyllts av bägge parter och i Kunduppdraget överenskomna tester är korrekt genomförda och inga väsentliga fel återstår.

Om det, enligt Strålfors bedömning, saknas uppgifter eller åtgärder från Kundens sida som är nödvändiga för anslutningen har Strålfors rätt att avbryta arbetet med anslutningen till dess nödvändiga uppgifter tillhandahållits eller åtgärder vidtagits.

Anslutning av Tjänsten debiteras enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Strålfors har rätt att ta ut särskild ersättning för nedlagd tidsåtgång vid i anslutning av Kund (a) då en försening beror på Kunden eller annat som ligger utom Strålfors kontroll, eller (b) vid annan aktivitet eller åtgärd som Strålfors utför enligt särskild överenskommelse med Kunden. Sådan särskild ersättning utgår per timme enligt timdebitering i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden vill göra förändringar som innebär att anslutningen helt eller delvis behöver göras om, har Strålfors rätt att ta ut särskild ersättning enligt timpris som Strålfors vid var tid tillämpar. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna i Kunduppdraget.

## 3 Kundens åtagande

Kunden ska utföra de förpliktelser som framgår av dessa Särskilda Villkor, Kunduppdraget, PNSAV eller annan mellan parterna särskild upprättad överenskommelse.

### 3.1 Kundens utrustning; systemkrav

Kunden ska före produktionssättning av Tjänsten ha definierat, installerat, testat och verifierat att kommunikation via dataförbindelse och protokoll möter de tekniska förutsättningar och krav som angivits i Kunduppdraget.

### 3.2 Behörighet

Kunden åtar sig att upprätthålla och tillämpa rutiner avseende hanteringen av utdelade behörigheter som tillser att ingen obehörig kan komma åt den.

### 3.3 Anslutning

Vid produktionssättning genomförs test av anslutningen till Tjänsten. Kunden ska vid överenskommen tid för produktionssättning tillse att de programvaror och förbindelser som krävs för anslutningen enligt Kunduppdraget finns installerade och testade samt att personal hos Kunden med erforderlig kompetens finns på plats och står till Strålfors förfogande.

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

Om Kunden inte fullföljt sina åtaganden i enlighet med plan för produktionssättning har Strålfors rätt till ersättning för skäligen tidsåtgång per timme enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 3.4 Förändringar

Kund kan begära att Kunduppdraget ska förändras avseende tillval eller ändring av Tjänsten. Ändring ska skriftligen överenskommas mellan parterna genom upprättande av ett nytt Kunduppdrag om parterna eller förändringens omfattning kräver detta. Strålfors bekräftar förändringen genom att förändringen faktiskt sker och genom meddelande till Kunden. Strålfors debiterar Kunden för ändringen i enlighet med Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om Kunden önskar ändra sin anslutning till Tjänsten ska Strålfors informeras härom i sådan tid att Strålfors, om Strålfors godtar ändringen, hinner vidta nödvändiga åtgärder. Kunden ska därvid ersätta Strålfors kostnader härför eller erlägga avgifter och arvoden enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Strålfors förbehåller sig rätten att, efter meddelande till Kunden vidta ändringar av driftmetoder, tekniska specifikationer, system, öppettider, struktur med mera. Meddelande om sådana ändringar ska skickas till Kunden inom skälig tid med hänsyn till ändringens art.

### 3.5 Produktionsunderlag

Kunden ska tillhandahålla Produktionsunderlag i enlighet med Kunduppdraget och övrig dokumentation som Strålfors tillhandahåller. Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget är fullständigt och korrekt samt tillhandahålles på överenskommen tidpunkt.

Kunden ansvarar för att Produktionsunderlaget inte på något sätt är i strid med gällande lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter eller innehåller data som kan orsaka skador på Strålfors utrustning eller programvaror eller kan orsaka skador för Strålfors på något annat sätt.

Strålfors har inte något ansvar för förseningar eller felaktigheter som kan uppstå på grund av att Kunden inte uppfyller kraven ovan eller på grund av i övrigt felaktigt, ofullständigt eller sent tillhandahåller Produktionsunderlag.

Om Produktionsunderlaget är så ofullständigt eller felaktigt att Strålfors bedömer att produktion inte är möjlig, ska Strålfors kontakta Kunden för att ge möjlighet att komplettera Produktionsunderlaget eller lämna in ett nytt. Kunden ska ersätta Strålfors för nedlagd tid som är ett resultat av ofullständigt, felaktigt eller sent tillhandahållet Produktionsunderlag enligt timdebitering i Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

### 3.6 Kunduppdrag

De uppdrag som omfattas av Avtalet framgår av respektive Kunduppdrag bilagt till Avtalet. Önskar Kunden komplettera med nya Kunduppdrag under avtalstiden som innebär förändringar, som enligt Strålfors bedömning, påverkar grunden för överenskomna priser och villkor i Avtalet ska justering ske genom skriftligt tilläggsavtal.

### 3.7 Kontaktperson

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

## 4 Driftstopp

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 Tjänsterna, från tid till annan, kan komma att göras otillgängliga med anledning av planerade och/eller oplanerade driftstopp för nödvändig service och underhåll av Tjänsterna och/eller Strålfors system. Strålfors ansvarar inte för fel eller försening under sådana driftstopp.

För att undvika hinder i produktionen ska Strålfors se till att rutiner för säkerhetskopiering finns.

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

## 5 Betalningsvillkor

Anslutningen av Tjänsten faktureras i efterskott vid den tid då respektive moment är färdigställt så som närmare anges i Kunduppdraget, och i enlighet med överenskommen betalningsplan. Månadsavgifter faktureras i förskott.

## 6 Ansvar

I PNSAV finns gällande ansvarsvillkor.

Strålfors ersättningskyldighet är begränsat till förnyad produktion av uppdrag som är nödvändig för att uppnå ett avtalat resultat. Strålfors ansvarar inte för skada som orsakas Kunden eller tredje part, förutom när skadan har orsakats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet.

I det fall Kunden fordrar förnyad produktion eller utredning gällande ett fel Kunden misstänker vara orsakat av Strålfors men som visar sig vara orsakat av Kunden eller det visar sig att det inte förekommer något fel har Strålfors rätt att debitera en ersättning för de extra åtgärderna enligt vid varje tidpunkt gällande prisbilaga.

## 7 Publicering av tjänsterelaterade dokument inklusive Kundvillkor

På nedan angivna webbsidor publiceras respektive lands 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 publicerade enligt nedanstående lista är tillämpliga i det land där Tjänsten tillhandahålles av Strålfors på det språk på vilket avtalet är upprättat.

Danmark: [www.stralfors.dk/vilkaar](http://www.stralfors.dk/vilkaar)

Finland: [www.stralfors.fi/ehdot](http://www.stralfors.fi/ehdot)

Norge: [www.stralfors.no/vilkar](http://www.stralfors.no/vilkar)

Sverige: [www.stralfors.se/villkor](http://www.stralfors.se/villkor)