

Særlige Betingelser for Digital Post

1. Generelt

Nærværende Særlige Betingelser gælder for PostNord Strålfors' ydelse for Forsendelser til Digital Post.

Digital Post er Danmarks fællesoffentlige it-løsning til sikker digital kommunikation mellem myndigheder, borgere og virksomheder. Både løsningen og beskederne hedder Digital Post.

Det er en forudsætning, at der indgås en kundeaftale ("Kundeaftale") mellem PostNord Strålfors A/S ("PostNord Strålfors") og kunden ("Kunden").

Det er desuden en forudsætning, at Kunden opfylder forudsætningerne som afsender for leverance af Forsendelser til Digital Post, som udbydes af Digitaliseringsstyrelsen.

2. Definitioner

Afsendersystem

Et system eller en applikation, der sender data som Forsendelser til en eller flere Modtagere via PostNord Strålfors. Et Afsendersystem kan eksempelvis være et fagsystem, ESDH-løsning, en web-applikation eller desktop-applikation. Kunden kan have flere Afsendersystemer tilknyttet PostNord Strålfors' platform.

Customer Communication platform

Den systemløsning hos PostNord Strålfors, som er den tekniske del af Ydelsen.

Modtager

Fysisk eller juridisk person, der modtager Forsendelser fra Kunden. En Modtager identificeres som minimum ud fra et CPR- eller CVR-nummer eller, hvis Forsendelsen ikke kan leveres til Digital Post, via en email-adresse ved digitale Forsendelser og minimum ved en modtageradresse ved fysiske Forsendelser.

Forsendelser

De data og dokumenter, der sendes fra afsender til Modtager såsom breve, spørgeskemaer, indkaldelser og lignende. Forsendelser distribueres via kommunikationskanalen Digital Post eller fx via print til postomdelt brev.

Digital Post

Offentlige myndigheder benytter Digital Post som er en digital postkasse, hvor Modtager kan modtage Forsendelser fra afsender.

Visningsklienter

Den/de brugergrænseflader via browser eller mobil app, hvor Modtager ser sine digitale Forsendelser. Borger.dk og Virk.dk fungerer som Visningsklienter for Forsendelser fra offentlige myndigheder.

De digitale mailboks e-Boks og Mit.dk fungerer som Visningsklienter for Forsendelser fra både

offentlige myndigheder og private virksomheder/organisationer.

Postvirksomhed

Postvirksomhed refererer til en af følgende postdistributører, dao Distribution Øst A/S (breve, pakker, etc) eller PostNord A/S (pakker), som står for leveringen af fysiske Forsendelser til Modtagerne. Hvis Kunden ønsker at benytte en anden postdistributør end en Postvirksomhed, skal dette aftales skriftligt mellem PostNord Strålfors og Kunden.

3. Ydelsens omfang

Ydelsen består af adgang til PostNord Strålfors' Customer Communication Platform, der kan håndtere Forsendelser til Modtagere. Customer Communication Platformen fungerer som et multikanals-distributionsværktøj, der kan distribuere både digitale og fysiske Forsendelser. For myndigheder m.fl. distribueres Digitale Forsendelser til Digital Post eller andre af afsenderkunden valgte digitale mailboxes, til en e-mail-adresse og fysiske Forsendelser distribueres som postomdelt brev.

PostNord Strålfors drifter, vedligeholder og udvikler Customer Communication Platform som leveres som en samlet serviceydelse.

Strålfors registrerer Kunden og opretter forbindelse til platformen, som understøtter forskellige dataformater, som Kunden kan få adgang til via Strålfors-definerede protokoller såsom API eller SFTP

Kommunikationsplatformen og tilhørende services, herunder understøttende applikationer og udvalgte kanaler, opsættes i henhold til Kundeaftalen.

Herudover kan Kunden tilkøbe en række tillægsservices, f.eks. support for opgaver relateret til Customer Communication Platformen.

De nærmere specifikationer af Ydelsens delelementer samt Kundens eventuelle valg af tillægsservices fremgår af Kundeaftalens bilag "Opgavespecifikation".

4. Tilslutning til Customer Communication Platform

Kommunikationsplatformen og tilhørende services, opsættes i henhold til Kundeaftalen.

PostNord Strålfors opretter Kunden og registrerer Kundens Afsendersystem, Forsendelsestype og bruger i Connect-platformen.

Strålfors registrerer bl.a. understøttende applikationer og udvalgte kanaler, og forbindelse oprettes til platformen, der understøtter forskellige dataformater, som Kunden kan få adgang til via Strålfors-definerede protokoller såsom API eller SFTP

Kunden kan herefter selv foretage supplerende opsætning og tilslutning via PostNord Strålfors' Service Hub. Alternativt kan PostNord Strålfors foretage opsætning mod betaling.

4.1 System-til-system tilslutning (standard-tilslutning)

Ved direkte system-til-system integration til Customer Communication Platformen skal Kunden foretage den påkrævede opsætning i eget system (fx ESDH/fagsystem) til REST API'et for Customer Communication Platformen. Det er Kundens ansvar at overholde specifikationerne i dokumentationen for REST API'et for de af Kundens kontrollerede systemer, der integreres mod platformen.

4.2 Tilslutning via Strålfors on Demand-applikation (Tillægsservice)

Såfremt Kunden har tilkøbt Customer Communication Platformens webbaserede Afsender-applikation: Strålfors on Demand som tillægsservice, til flet og masseforsendelse af Forsendelser, kræver det at Kunden er registreret i Customer Communication Platformen.

Support til denne opsætning kan tilkøbes, mens fyldestgørende dokumentation herfor kan indhentes hos PostNord Strålfors' support.

4.3 Fil-indlevering via SFTP

Hvis Kunden ønsker at afvikle forsendelser som zip-filer kan disse leveres via en SFTP, som er ejet af PostNord Strålfors.

En standard struktur/format for filer, der leveres via SFTP er defineret af PostNord Strålfors.

5. Service Hub

Service Hub er den selvbetjeningsportal, som Kunden skal benytte til at oprette og styre rettigheder for egne brugere, samt konfigurere opsætning af Kundens registrerede Afsendersystemer og forskellige forsendelsesparametre, herunder eksempelvis til fordeling af Forsendelserne til enten digital distribution eller fysisk print, kuvertering og postomdeling.

Service Hub giver desuden Kunden adgang til egen statistik, rapporter og forsendelseslog for alle Forsendelser, der er distribueret via Customer Communication Platformen.

Det er i Service Hub (via Jira), at information om drift og incidents vil blive kommunikeret til Kunden.

I Service Hub autentificeres Kundens brugere via MitID Erhverv og/eller vha. en registreret Microsoft brugerkonto med indbygget 2FA (to-faktor autentificering).

6. Integration og test før idriftsætning

Inden Kunden anvender Ydelsen første gang, skal Kunden have integreret, testet og verificeret, at Forsendelser fra Kundens Afsendersystem(er) til Customer Communication Platformen er i overensstemmelse med indholdet i Opgave Specifikationen og følger kravene i den tekniske dokumentation på Customer Communication Platformen.

Kunden bør foretage verificering og test af Kundens systemkommunikation, herunder testforsendelser til Customer Communication Platformens testmiljø. Dog bliver fysiske Forsendelser i testsystemet hverken printet, kuverteret eller distribueret.

Testsystemet er ikke underlagt servicemål (SLA).

7. Krav til Forsendelsers indhold, formater mv.

Det er Kundens ansvar at levere Forsendelser i overensstemmelse med strukturen for Customer Communication Platformens REST API, og at indleverede data er fyldestgørende og korrekt.

Det er endvidere Kundens ansvar at kontrollere, at indholdet (modtagerdata samt selve Forsendelsens indhold) i de indleverede Forsendelser stemmer overens med de modtageroplysninger, der angives i metadata.

PostNord Strålfors kontrollerer og sidestiller ikke Forsendelsers indhold med modtageroplysninger i metadata.

Digitale Forsendelser videredistribueres i samme størrelse som de er modtaget fra Kunden, dog med forbehold for en lille justering/margin.

Ved fysiske Forsendelser er det Kundens ansvar at opsætte informationen i adressefeltet, så det passer til brevruden af den pågældende konvolut, der benyttes (eksempelvis C4 eller C5).

8. Tekniske specifikationer

Krav til tekniske specifikationer og sikkerhed fremgår af den til enhver tid gældende Tekniske Løsningsbeskrivelse, der kan efterspørges hos PostNord Strålfors Support.

9. Kommunikationskanaler

Kunden vælger via Service Hub kommunikationskanalen Digital Post, der skal anvendes til distribution af den enkelte Forsendelse. Distribution til Modtageren kan ske enten digitalt eller fysisk.

9.1 Distribution af digitale Forsendelser til Digital Post

PostNord Strålfors har integration til Digitaliseringsstyrelsens Digital Post-løsning samt til de private digitale mailboks e-Boks og Mit.dk.

PostNord Strålfors' distribution til Digital Post er underlagt nærværende Særlige Betingelser for Digital Post. Når PostNord Strålfors har overdraget Forsendelser til Digital Post, kvitterer Digital Post for modtagelsen samt varetager tilgængeliggørelse for Modtageren. Digital Posts håndtering og tilgængeliggørelse for Modtageren er underlagt vilkårene i den aftale, som Kunden har indgået direkte med Digitaliseringsstyrelsen.

9.2 Distribution af fysiske Forsendelser

PostNord Strålfors' håndtering af print og kuvertering samt sortering, transport, indlevering og klargøring af de fysiske Forsendelser er underlagt nærværende Særlige Betingelser for Digital Post samt PostNord Strålfors' Særlige Betingelser for We Mail Standard eller Print & Enclosing (Print og Kuvertering) jf. Kundeaftalen.

PostNord Strålfors vælger en Postvirksomhed til at forestå postbefordring af de fysisk printede og kuverterede Forsendelser, medmindre Kunden selv har indgået aftale med en anden postdistributør og det er skriftligt aftalt med PostNord Strålfors.

PostNord Strålfors sørger for at frankere de printede og kuverterede breve med portopåtryk inden overlevering til Postvirksomheden. PostNord Strålfors står som afsender over for Postvirksomheden. PostNord Strålfors fakturerer Kunden for anvendt porto inkl. moms.

Omdelingen af de fysiske Forsendelser følger Postvirksomhedens vilkår og forretningsbetingelser for brevforsendelser eller anden anvendt service, herunder i relation til bl.a. leveringstider, forsendelsesformer og udleveringssteder. PostNord Strålfors har således intet ansvar for omdelingen, se nærmere i pkt. 15.

10. Priser

Priser for Ydelsen fremgår af Kundeaftalens bilag "Priser".

PostNord Strålfors kan til enhver tid med et forudgående skriftligt varsel på en (1) måned ændre priser eller indføre nye tillæg og gebyrer som følge af ændringer i skatter, moms, toldtariffer og andre offentlige afgifter. Det samme gælder prisændringer og indførelse af nye tillæg og gebyrer på grund af prisstigninger på materialer fra papirfabrikker eller andre råvarer, strøm eller andre omkostninger, som PostNord Strålfors ikke er herre over.

Prisen består af et månedligt abonnement samt afregning pr. transaktion via Customer Communication Platformen. Hertil kommer eventuelle tillægsservices og anvendte konsulenttimer jf. pkt. 11.

Derudover skal Kunden betale for håndtering af de digitale Forsendelser til Digital Post. Håndtering i Digital Post faktureres direkte af Digitaliseringsstyrelsen i henhold til Kundens aftale med Digitaliseringsstyrelsen. Håndtering i de private, digitale mailboks faktureres af PostNord Strålfors i henhold til bilaget "Priser".

Ved distribution af fysiske Forsendelser betaler Kunden endvidere for print, kuvertering, sortering, transport, indlevering og klargøring, jf. bilaget "Priser". PostNord Strålfors fakturerer også Kunden for porto inkl. moms i henhold til Customer Communication Platformens Prisliste baseret på Postvirksomhedens til enhver tid gældende priser for minimumsvolumen.

11. Tillægsservices

Kunden kan tilkøbe en række Tillægsservices til Ydelsen. Disse afregnes i henhold til de priser, der fremgår af bilaget "Priser".

12. Servicemål

PostNord Strålfors skal efterleve servicemål for afvikling og produktionstid for ydelser leveret via Customer Communication Platformen. Disse servicemål fremgår af Kundeaftalens bilag "Servicemål".

13. Drift og udvikling

PostNord Strålfors drifter og udvikler Customer Communication Platformen.

13.1 Servicevindue

PostNord Strålfors har ret til ét månedligt servicevindue på Ydelsen til løbende vedligehold.

Servicevinduet vil, medmindre andet aftales, være 1. søndag i måneden i tidsrummet søndag 21:00 – mandag 06:00. Se endvidere information i Service Hub for udvalgte servicevinduer på produktion af fysiske Forsendelser.

Såfremt der er nedetid under et annonceret servicevindue, indgår dette ikke i SLA-beregningen for opetid for Ydelsen.

Ekstraordinært planlagte servicevinduer kan varsles til Kunden med en (1) uges frist, såfremt det har væsentlig indflydelse på produktionsplanen.

13.2 Driftstop

PostNord Strålfors har ret til at lukke Ydelsen ned i forbindelse med vedligehold og opdatering af kritisk nødvendig karakter, hvilket eksempelvis kan være tilgængelighed, driftsstabilitet eller sikkerhed. Sådanne driftstop skal så vidt muligt ske på tidspunkter, som ikke påvirker anvendelsen af Ydelsen, og Kunden skal så vidt muligt gives besked om sådanne afbrydelser inden disse foretages.

PostNord Strålfors bærer ikke ansvaret for fejl eller forsinkelse under sådanne driftstop.

For at undgå stop i produktionen skal PostNord Strålfors sikre, at der oprettes rutiner til sikkerhedskopiering.

I det omfang Kundens brug af Ydelsen skulle forårsage tekniske eller andre ulemper for PostNord Strålfors eller andre kunder, forbeholder

PostNord Strålfors sig retten til at begrænse anvendelsen, alternativt lukke Kundens adgang til Ydelsen med umiddelbar virkning.

13.3 Produktudvikling

PostNord Strålfors udvikler løbende Ydelsen baseret på kunde- og markedsønsker samt kommercielle forhold. PostNord Strålfors forbeholder sig retten til uden Kundens samtykke at foretage ændringer i Ydelsen. Dette kan eksempelvis være i forbindelse med løbende udvikling/opdatering, mitigering af fejl, af sikkerhedsmæssige årsager, eller som følge af at tredjepart ændrer sine løsninger, som er integreret i PostNord Strålfors' ydelser under Kundaftalen.

Såfremt en ændring i Ydelsen kræver handling/opdatering på Kundens eget system, informeres Kunden med 90 dages varsel. Ændringer af kritisk sikkerhedsmæssig karakter kan dog ske med kortere varsel.

14. Ændringsanmodning

Kunden kan anmode om ændring af Opgave Specifikationen med hensyn til Ydelsen eller tillægsydelser og i overensstemmelse med bestemmelserne i den relevante Opgave Specifikation. PostNord Strålfors debiterer Kunden for de valgte Ydelser eller tillægsydelser i henhold til Kundaftalens bilag "Priser". Ændringen skal aftales skriftligt mellem parterne gennem oprettelse af en ny Opgave Specifikation, hvis parterne eller ændringernes omfang kræver dette. PostNord Strålfors bekræfter ændringen ved, at ændringen faktisk sker og ved meddelelse til Kunden.

Hvis Kunden ønsker øvrige ændringer til Ydelsen, skal dette aftales nærmere mellem parterne.

15. Ansvar

I PostNord Strålfors' Generelle Betingelser (PNSGB) findes gældende ansvarsbetingelser.

PostNord Strålfors' ansvar vedrørende Ydelsen træder i kraft, når PostNord Strålfors har modtaget Forsendelserne fra Kunden og kvitteret herfor.

PostNord Strålfors' ansvar vedrørende Ydelsen ophører, når Forsendelsen er overdraget til den distributør, der skal varetage, at Forsendelsen leveres til Modtageren, jf. pkt. 9.1. (Digitaliseringsstyrelsen), pkt. 9.1. (e-Boks A/S eller Netcompany A/S (mit.dk)), eller pkt. 9.2 (Postvirksomheden eller anden aftalt postvirksomhed). Ved distribution via mit.dk ophører PostNord Strålfors ansvar dog først ved levering til Modtageren, jf. pkt. 9.1. Ved distribution af emails ophører PostNord Strålfors' ansvar, når emailen er afsendt fra PostNord Strålfors, jf. pkt. 9.2.

PostNord Strålfors' ansvar for fejl, mangler eller forsinkelser er begrænset til det beløb, som Kunden har betalt fratrullet eventuel porto i den faktureringsperiode, hvor skaden indtraf. PostNord Strålfors kan under ingen omstændigheder

holdes ansvarlig for indirekte skader eller følgeskader, såsom avancetab, tab af markedsandele eller lignende tab eller skader.

15.1 Ret til afhjælpning af fejl

Hvis opgaven ikke udføres i overensstemmelse med Opgavespecifikationen, og dette skyldes fejl i Ydelsen, som er forvoldt af PostNord Strålfors, har PostNord Strålfors ret til, efter at Kunden har påpeget dette og efter eget valg, at afhjælpe fejlen. Hvis PostNord Strålfors af en eller anden grund ikke retter en fejl, er Kunden berettiget til et nedslag i prisen for Ydelsen svarende til betalingen for de fejlbehæftede Forsendelser. Hvis PostNord Strålfors afhjælper en fejl, og dette fører til en forsinkelse af Forsendelser, er bestemmelserne i pkt. 15.2 om Forsinkelse nedenfor ikke gældende. Har Kunden anmeldt fejl, og det viser sig, at der ikke foreligger nogen fejl, som PostNord Strålfors bærer ansvaret for, forbeholder PostNord Strålfors sig ret til i visse tilfælde at beregne sig et gebyr efter PostNord Strålfors' til enhver tid gældende prisliste for udført ydelse.

15.2 Forsinkelse

I tilfælde af afvigelser fra aftalt afleveringstidspunkt (forsinket levering), der kan henføres til PostNord Strålfors, er Kunden berettiget til et nedslag i prisen for Ydelsen, der svarer til betalingen for de forsinkede Forsendelser. Afslaget i prisen kan dog kun gøres gældende, hvor forsinkelsen kan skønnes at være til signifikant gene for Kunden, og forudsat, at Kunden ikke allerede har fået afslag i prisen i henhold til ovenstående pkt. 15.1.

16. Publicering af ydelsesrelaterede dokumenter inklusive Kundeforhold

På nedenfor angivne hjemmeside(r) publiceres det respektive lands til enhver tid gældende tekniske håndbøger og andre ydelsesrelaterede dokumenter samt Kundeforhold, dvs. enhver individuel ydelses Særlige Betingelser og PNSGB.

Ydelsesrelaterede dokumenter og kundeforhold, publiceret i henhold til nedenstående liste, er anvendelige i det land, hvor Ydelsen leveres af PostNord Strålfors på det sprog, som aftalen er skrevet i.

Danmark: www.stralfors.dk/Om-os/Vilkar-og-betingelser

Derudover findes vejledninger og manualer om Ydelsen på Service Hub.