Förmedling Digital Brevlåda

Särskilda villkor Gäller fr.o.m. 2025-10-01

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 Förmedling Digital Brevlåda avses förmedling av elektroniska meddelanden och försändelser (” E-försändelser”) till digitala brevlådor.

Tjänsten tillhandahålls enligt dessa Särskilda Villkor samt vad som framgår av särskilt Kunduppdrag ("Kunduppdrag"). Såvida 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 ett godkänt konto hos en Digital Brevlådeoperatör.
Arbetsdag: Helgfri vardag förutom sådan dag som enligt sedvänja i det land där Tjänsten tillhandahålles är helt eller delvis arbetsfri.
Avtalet: Det avtal som hänvisar till dessa vid var tid gällande Särskilda Villkor, PostNord Strålfors Allmänna Villkor (PNSAV) samt däri ingående bilagor och övriga avtalshandlingar.
Digital brevlåda: En personlig säker digital brevlåda där privatpersoner kan ta emot, hantera och arkivera E-försändelser från företag, myndigheter, organisationer med flera.
Digital brevlådeoperatör: Leverantör av en personlig säker digital brevlåda där privatpersoner kan ta emot, hantera och arkivera E-försändelser från företag, myndigheter, organisationer med flera.
E-försändelser: Elektroniska meddelanden och försändelser
Kunduppdrag: Se bilaga till Avtalet som definierar Strålfors uppdrag samt preciserar Kundens åtaganden.
Mina Meddelanden: Infrastruktur för förmedling av E-Försändelser från myndigheter och kommuner till Digitala Brevlådeoperatörer.
Produktionsunderlag: Kundens material i 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 9.

1 Tjänstens omfattning

1.1 Bastjänst
Tjänsten består av förmedling av E-försändelser till digitala brevlådor. Förmedling från myndigheter och kommuner sker till Mina Meddelanden och förmedling från privata företag sker till, vid var tillfälle till Strålfors anslutna, digitala brevlådeoperatörer enligt Kunduppdraget.

Tjänsten omfattar integration, uppslagstjänst, konvertering samt förmedling av meddelande till Mina Meddelanden eller till vid var tillfälle till Strålfors anslutna digitala brevlådeoperatörer i enlighet med vad som är angivet i Kunduppdraget.

Priser för Tjänsten framgår enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

1.2 Dokumentlayout
Strålfors genomför formatering av produktionsunderlag i enlighet med Kunduppdrag och valt utformat.

1.3 Kundsupport
Strålfors tillhandahåller kundsupport för Tjänsten till vilken Kunden kan anmäla fel i Tjänsten. Genom kundsupport bistår Strålfors även Kunden i skälig omfattning med svar på frågor om Tjänsten. Strålfors kundsupport är, om inte annat meddelats eller avtalats, bemannad under tider som publiceras enligt punkt 9 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 enligt överenskommelse. I dessa fall utgår ersättningen för faktiskt nedlagd tidsåtgång enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga, såvida inte överenskommelse om fast pris träffats.

1.4 Drift
Tjänsten är i normala fall i drift tjugofyra (24) timmar per dygn, sju (7) dagar i veckan. Under den tiden ska det, i normala fall, vara möjligt för Kunden eller Användaren att använda Tjänsten enligt villkoren i Avtalet. Strålfors garanterar inte att Tjänsten är fri från fel eller avbrott.

2 Tillval

Nedanstående tillval är valbara för Kunden, förutsatt att Kunden är ansluten till en version av Tjänsten. Tillval till Tjänsten debiteras enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

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

- utökad bemanningstid för support
- preciserad åtgärdstid för supportärenden

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

3 Strålfors åtagande

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

3.1 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.

3.2 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.

3.3 Leveranstid

Leveranstid för produktionssättning av vald tjänst definieras i kunduppdraget.

4 Kundens åtagande

4.1 Generellt

Kunden ska utföra de förpliktelser som framgår av dessa Särskilda Villkor samt andra åtaganden än häri upptagna som kan åligga Kunden och framgår av till exempel Kunduppdraget eller PNSAV.

Kunden får använda Tjänsten endast för de ändamål och i den utsträckning som anges i Avtalet samt Särskilda Villkor för Tjänsten.

Kunden skall ha tecknat avtal med Mina Meddelanden, Digital Brevlådeleverantör eller Strålfors avseende Digitalbrevlåda för att ha rätt att nyttja Tjänsten. De avtal som tecknats skall återges i Kunduppdraget.

Kunden ansvarar för innehållet i E-Försändelser som förmedlas från Kunden till Användare. Användare ansvarar på samma sätt som för vanlig fysisk post för att ta del av E-Försändelsernas innehåll i enlighet med Användarens avtal med Digital Brevlådeoperatör.

Kunden förbinder sig att inte använda Tjänsten på sådant sätt att Strålfors eller annan drabbas av olägenhet eller skada.

Kunden är införstådd med att Tjänsten inte får användas för att utfärda eller bekräfta en Användares identitet via Digital Brevlådeoperatörs inloggning, s.k. ID-växling. ID-växling innebär att Kunden använder en säkerställd identitet, t.ex. via mobil BankID, för att utfärda en ny identitet som kan användas självständigt t.ex. för inloggning.

Kunden är införstådd med och samtycker till att en Användare när som helst kan anmäla till Digital Brevlådeoperatör att Användaren inte längre önskar ta emot E-Försändelser från Kunden och att Kunden och Strålfors i sådant fall är förhindrad att förmedla E-Försändelser till Användaren via Tjänsten.

Kunden förbinder sig att hålla Strålfors skadeslös för alla kostnader och all övrig skada som åsamkas Strålfors på grund av att Kunden har använt Tjänsten i strid med Avtalet, Särskilda Villkor och PNSAV.

Allt material, data, texter, bilder etc. som Kunden tillhandahåller Strålfors eller lagrar hos Strålfors eller i någon av Tjänsten definieras som Material enligt definitionen i PNSAV och omfattas av villkoren för Material i PNSAV.

4.2 Behörighet

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

4.3 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 skälig tidsåtgång per timme enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

4.4 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.

4.5 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.

4.6 Personnummer i produktionsunderlag

En förutsättning för att behandla transaktioner i Digitala brevlåda är att ett komplett personnummer inkommer till Strålfors i produktionsunderlaget.

Personnumret skall vara komplett med sekelsiffra enligt formatet YYYYMMDDNNNN. I de fall Kunden ger Strålfors i uppdrag att addera sekelsiffra till produktionsunderlaget är Kunden ansvarig för eventuella felaktiga leveranser, rejekter eller liknande med tillhörande hantering.

Det kan finnas undantag från denna förutsättning, om behandling av transaktioner i Digitala brevlåda tillåter annan

identifierare än personnummer. I detta fall skall Kunden tillhandahålla annan identifierare enligt specifikation för den Digitala Brevlådan.

4.7 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.

4.8 Kontaktperson

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

4.9 Godkännande av Digital brevlådeoperatörs villkor och personuppgiftsbiträdesavtal

För att som ansluten avsändare möta de krav som ställs på personuppgiftsansvariga enligt EU:s dataskyddsförordning (GDPR) krävs att avsändaren godkänner respektive digital brevlådas villkor och i förekommande fall personuppgiftsbiträdesavtal. Dessa är anpassade för den tjänst som respektive digital brevlåda erbjuder. Notera att med ansluten avsändare avses det företag som är personuppgiftsansvarig oavsett vilket företag som förmedlar meddelandet till den Digitala Brevlådan.

Ansluten avsändare förutsätts godkänna dessa avtal innan PN Strålfors kan påbörja förmedling till respektive Digital Brevlåda.

För Kivra sker detta enligt instruktioner på webbsida:

Villkor - Kivra.se

För Billo sker detta enligt instruktioner på webbsida:

Villkor-Billo

För Mina Meddelande gäller att överenskommelse måste tecknas enligt instruktioner på webbsida:

https://www.digg.se/digitala-tjanster/digital-post/digital-post-for-dig-som-offentlig-aktor

För den behandling av personuppgifter som Strålfors utför på Kundens uppdrag vid bearbetning och förmedling av Kundens meddelande gäller biträderegleringen i PNSAV.

5 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 och efterlevs.

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.

6 Betalningsvillkor

Anslutningen av Tjänsten faktureras efter hand vid den tid då respektive moment är färdigställt så som närmare anges i Kunduppdraget och i enlighet med överenskommen betalningsplan. Eventuella månadsavgifter faktureras i förskott.

7 Ansvar

I PNSAV finns gällande ansvarsvillkor.

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 Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Om inte annat följer av Avtalet är Strålfors ansvar för Tjänsten begränsat till digital förmedling av information och elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-Försändelser, mellan Kunden och den Digitala Brevlådeoperatören enligt vad som följer av Avtalet och de villkor som gäller mellan Digitala Brevlådeoperatören och Användare.

Strålfors ansvarar inte för eventuell information och elektroniska dokument, innefattande men inte uteslutande E-Försändelser, som överförs från Användare till Kunden, eller för eventuella åtgärder som vidtas av Användare inom ramen för tjänster som tillhandahålls av Kunden. Detta är Användarnas respektive Kundens ansvar.

7.1 Fel och brister avseende elektronisk kommunikation

7.1.1 Rätt till avhjälpande med mera

Om uppdraget inte utförs enligt Kunduppdrag och detta beror på fel i någon av Tjänsten som vållats av Strålfors, har Strålfors rätt att, efter påpekande från Kunden och efter eget val, antingen avhjälpa felet eller genomföra en omsändning av dokumenten. Kunden är medveten om att en omsändning av dokument kan resultera i att mottagarna får två (2) likadana dokument.

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

Har Kunden anmält fel och det visar sig inte föreligga något fel som Strålfors ansvarar för, förbehåller sig Strålfors rätt att debitera en ersättning för de extra åtgärderna enligt Strålfors vid var tid gällande prisbilaga.

Kunden är skyldig att framställa krav på ersättning till Strålfors senast inom femton (15) dagar efter det att felet eller bristen upptäckts eller borde ha upptäckts. Om Kunden inte gör detta förlorar Kunden rätten att göra kravet gällande.

7.1.2 Dröjsmål

Vid avvikelser från särskilt överenskommen leveranstid (leveransförsening) som vållats av Strålfors äger Kunden rätt till avdrag på priset, för den Tjänst felet gäller, som motsvarar ersättningen för de försenade dokumenten. Avdrag på priset ska dock endast utgå om förseningen kan anses orsaka betydande olägenheter för Kunden och förutsatt att Kunden inte redan erhållit avdrag på priset enligt punkt 7.1.1 ovan.

8 Förtida avslutning av tjänsten

PostNord Strålfors har rätt att omedelbart säga upp Avtalet om något avtal med tredje parts leverantörer avslutas eller något annat avtal med leverantör/partner som används för att tillhandahålla Tjänsten till Kunden sägs upp.

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.

Danmark: www.stralfors.dk/vilkaar
Finland: www.stralfors.fi/ehdot
Norge: www.stralfors.no/vilkar
Sverige: www.stralfors.se/villkor