

Særlige Betingelser for Connect

1. Generelt

Nærværende Særlige Betingelser gælder for PostNord Strålfors' ydelse, Connect.

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 indgår aftale med en eller flere udbydere af digitale mailboks, såfremt der skal distribueres digitale Forsendelser. Dette er dog ikke nødvendigt, hvis der kun skal distribueres emails.

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 Connect.

Connect-plattformen

Den systemløsning, som er den tekniske del af Ydelsen. Connect-plattformen er nærmere beskrevet i Kundeaftalens bilag "Servicebeskrivelse".

Modtager

Fysisk eller juridisk person, der modtager Forsendelser fra Kunden. En Modtager identificeres som minimum ud fra et CPR- eller CVR-nummer eller 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 kommunikationskanaler som digitale mailboks og email eller via print til postomdelt brev.

Digital mailbox

En digital postkasse, hvor Modtager kan modtage Forsendelser fra afsender. Til Forsendelser fra offentlige myndigheder benyttes den digitale mailbox Digital Post, og til Forsendelser fra private virksomheder/organisationer benyttes de digitale mailboks e-Boks og Mit.dk.

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) eller PostNord A/S, 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' Connect-plattform, der kan håndtere Forsendelser til Modtagere. Connect-plattformen fungerer som et multikanals-distributionsværktøj, der kan distribuere både digitale og fysiske Forsendelser. Digitale Forsendelser distribueres til den valgte digitale mailbox eller til en emailadresse og fysiske Forsendelser distribueres som postomdelt brev.

PostNord Strålfors drifter, vedligeholder og udvikler Connect-plattformen som en komplet leveret Software as a Service (SaaS), der bygger på Cloud-teknologi.

Kundens opsætning på Connect-plattformen sker via en selvbetjent administrationsportal (i det følgende benævnt "Connect Portalen").

Herudover kan Kunden tilkøbe en række tillægsservices, f.eks. support for opgaver relateret til Connect-plattformen.

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

4. Tilslutning til Connect-plattformen

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

Kunden kan herefter selv foretage supplerende opsætning og tilslutning i Connect-plattformen via Connect Portalen. Alternativt kan PostNord Strålfors foretage opsætning mod betaling.

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

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

4.2 Tilslutning via Connect Afsender-applikationer (Tillægsservice)

Såfremt Kunden har tilkøbt Connect-plattformens Afsender-applikationer (Connect Direct og/eller MaxiConnect) som tillægsservice, påhviler det Kunden selv at installere og opsætte applikationerne i Kundens eget system.

Support til denne opsætning kan tilkøbes, mens fyldestgørende dokumentation herfor også findes i Connect Portalen eller kan indhentes hos PostNord Strålfors' support.

Den lokalt installerede Connect-applikation hos Kunden skal besidde et funktionscertifikat (FOCES privat nøgle), der passer til det Afsendersystem (FOCES offentlig nøgle), der er registreret på Connect-plattformen.

4.3 Tilslutning via web-applikationen CloudMerger (Tillægsservice)

Såfremt Kunden har tilkøbt Connect-plattformens web-applikation CloudMerger til flet og masseforsendelse af Forsendelser, kræver det at Kunden er registreret i Connect-plattformen.

4.4 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. Connect Portalen

Connect Portalen 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.

Connect Portalen giver desuden Kunden adgang til egen statistik, rapporter og forsendelseslog for alle Forsendelser, der er distribueret via Connect-plattformen.

Det er i Connect Portalen, at information om drift og incidents vil blive kommunikeret til Kunden.

I Connect Portalen autentificeres Kundens brugere vha. medarbejdercertifikater (MOCES) og/eller vha. en registreret Microsoft bruger-konto med indbygget 2FA (to-faktor autentificering).

Connect Portalen kan desuden benyttes til at foretage fildeling (FileShare) mellem Kunden og PostNord Strålfors.

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 Connect-plattformen er i overensstemmelse med indholdet i Opgave Specifikationen og følger kravene i den tekniske dokumentation på Connect Portalen.

Kunden bør foretage verificering og test af Kundens systemkommunikation, herunder testfor-sendelser til Connect-plattformens 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 Connects 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). Der kan benyttes en vejledning til test af dette: <https://brevtest.sconnect.dk/>

8. Tekniske specifikationer

Krav til tekniske specifikationer og sikkerhed fremgår af den til enhver tid gældende Tekniske Løsningsbeskrivelse, der findes på Connect Portalen eller kan forespørges af Connect Support.

9. Kommunikationskanaler

Kunden vælger via Connect Portalen hvilke kommunikationskanaler, der skal kunne anvendes til distribution af den enkelte Forsendelse. Distribution til Modtageren kan ske enten digitalt eller fysisk.

9.1 Distribution af digitale Forsendelser til digitale mailboks

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

Ønskes distribution i mere end én af de private digitale mailboks, skal Kunden via Connect Portalen oplyse, i hvilken rækkefølge de digitale mailboks skal prioriteres.

9.1.1 Forsendelser til Digital Post

Digital Post er Danmarks offentlige digitale mailbox for digitale Forsendelser sendt fra myndigheder til borgere eller virksomheder. Borger.dk og Virk.dk anvendes som Visningsklient for Forsendelser til Digital Post.

PostNord Strålfors' distribution til Digital Post er underlagt nærværende Særlige Betingelser for Connect. 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.

9.1.2 Forsendelser til e-Boks

e-Boks er en kommerciel digital mailbox for digitale Forsendelser, der sendes fra virksomheder, organisationer m.fl. til enten personer eller andre virksomheder.

e-Boks fungerer desuden som Visningsklient for Digital Post fra offentlige myndigheder.

PostNord Strålfors' distribution til e-Boks er underlagt nærværende Særlige Betingelser for Connect samt PostNord Strålfors' Særlige Betingelser for e-Boks.

Når PostNord Strålfors har overdraget Forsendelser til e-Boks, kvitterer e-Boks for modtagelsen samt varetager tilgængeliggørelse for Modtageren. e-Boks A/S' håndtering og tilgængeliggørelse for Modtageren er underlagt e-Boks A/S' Forretningsbetingelser for anvendelse af e-Boks' service samt e-Boks A/S' Databehandleraftale, som Kunden skal tiltræde som led i indgåelsen af Kundaftalen med PostNord Strålfors.

Det er en forudsætning for tilgængeliggørelse af Forsendelser i e-Boks, at Modtager har givet samtykke til modtagelse af digitale Forsendelser fra Kunden i e-Boks.

9.1.3 Forsendelser til Mit.dk

Mit.dk er en kommerciel digital mailbox for digitale Forsendelser, der sendes fra virksomheder, organisationer m.fl. til enten personer eller andre virksomheder.

Mit.dk fungerer desuden som Visningsklient for Digital Post fra offentlige myndigheder.

PostNord Strålfors' distribution til Mit.dk samt håndtering og tilgængeliggørelse for Modtageren er underlagt nærværende Særlige Betingelser for Connect samt PostNord Strålfors' Særlige Betingelser for Mit.dk.

Det er en forudsætning for tilgængeliggørelse af Forsendelser i Mit.dk, at Modtager har givet samtykke til modtagelse af digitale Forsendelser fra Kunden i Mit.dk.

9.2 Distribution af digitale Forsendelser til email-adresser

Emails er digitale Forsendelser, der transporteres via internettet mellem afsender og Modtager. Infrastrukturen for emails er åben for alle og har ikke indbyggede sikkerhedsforanstaltninger for korrekt adressering og kontrol af indhold.

PostNord Strålfors' distribution til email-adresser er omfattet af nærværende Særlige Betingelser for Connect.

Ved distribution til email-adresser kan det ikke valideres, om en email-adresse er korrekt og der opnås ikke valide kvitteringer for, om email-forsendelsen modtages eller afvises.

9.3 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 Connect samt PostNord Strålfors' Særlige Betingelser for We Mail Standard eller Print & Enclosing (Print og Kuvertering).

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 skriftlig aftalt med PostNord Strålfors.

PostNord Strålfors for sørger at frankere de printede og kuverterede breve med dao PP-mærke 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 brevfor-sendelser 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. 16.

10. Priser

Priser for Ydelsen fremgår af Kundaftalens 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 pristigninger 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 Connect-plattformen. Hertil kommer eventuelle tillægsservices og anvendte konsulenttimer jf. pkt. 11.

Derudover skal Kunden betale for håndtering af de digitale Forsendelser i de digitale mailboks.

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 Connect Prislisen 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".

- **Supportabonnement**
Support pr. telefon eller email til håndtering af incidents forårsaget af Kundens brug af Connect, hjælp til teknisk opsætning af løsningen via Connect Portalen eller generelle tvivsspørgsmål og rådgivning.
- **Arkiv**
Arkivering af Forsendelser i Connect.
- **Digital signering**
Digital signering med PostNord Strålfors, e-Boks og/eller Mit.dk, eller mulighed for anden digital signerings-leverandør.
- **Betaling**
Betalingsmuligheder via e-Boks, Mit.dk eller Mobile Payment herunder MobilePay.
- **FreeFiles**
Muligheden for at sende store digitale Forsendelser uden størrelsesbegrænsning.
- **Tilgængelighed**
Forbedring af tilgængeligheden (oplæselighed) på digitale Forsendelser.
- **Connect Afsenderapplikationer**
Afsenderapplikationerne Connect Direct og MaxiConnect samt web-applikationen CloudMerger.
- **Konsulentydelse**
Diverse konsulentydelse, fx håndtering af data, der afviger fra standardformater, flet af data, brugeruddannelse og træning mm.

12. Servicemål

PostNord Strålfors skal efterleve servicemål for afvikling og produktionstid for ydelser leveret via Connect-plattformen. Disse servicemål fremgår af Kundaftalens bilag "Servicemål".

13. Drift og udvikling

PostNord Strålfors driver og udvikler Connect-plattformen.

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 Connect Portalen 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 tillægssydelser og i overensstemmelse med bestemmelserne i den relevante Opgave Specifikation. PostNord Strålfors debiterer Kunden for de valgte Ydelser eller tillægssydelser 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. Meddelelser og kontaktpersoner hos Kunden

Kunden skal udpege såvel en teknisk kontaktperson som en kontraktuel kontaktperson, der skal være ansvarlig og have det fornødne mandat i samarbejdsrelationen med PostNord Strålfors.

Kunden kan til enhver tid oprette kontaktpersoner i Connect Portalen. Det er Kundens eget ansvar at vedligeholde oplysninger om deres kontaktpersoner.

Det er kontaktpersoner registreret i Connect Portalen, der modtager vigtige oplysninger om opdateringer til Ydelsen samt eventuelle ændringer, der kræver Kundens handling.

Information om løbende drift og opdateringer mv. kommunikerer til Kunden via Connect Portalen, og det er Kundens ansvar at holde sig orienteret her. Dog vil særlig kritisk og akut information endvidere blive sendt direkte pr. email til de registrerede kontaktpersoner.

16. 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 Modtageren, jf. pkt. 9.1.1 (Digitaliseringsstyrelsen), pkt. 9.1.2 (e-Boks A/S), eller pkt. 9.3 (Postvirksomheden eller anden aftalt postvirksomhed). Ved distribution via mit.dk ophører PostNord Strålfors ansvar dog først ved levering til Modtageren, jf. pkt. 9.1.3. 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 fratrukket 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.

16.1 Ret til afhjælpning af fejl

Hvis opgaven ikke udføres i overensstemmelse med Opgave Specifikationen, 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. 16.2 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.

16.2 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. 16.1.

17. Publicering af ydelsesrelaterede dokumenter inklusive Kundebetingelser

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

Ydelsesrelaterede dokumenter og kundebetingelser, 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 Connect Portalen.