

Digitaaliset postilaatikot -välityspalvelu

Erytisehdot ovat voimassa 1. helmikuuta 2020 alkaen

Palvelun tarjoaa PostNord Strålfors Oy (Y-tunnus: 0115061-7). Muilla PostNord Group AB:n (rekisteröintinumero: 556128-6559) tytäryhtiöillä voi olla valtuudet tehdä sopimuksia PostNord Strålfors Oy:n puolesta. PostNord Strålfors on kuitenkin aina Asiakkaan sopimusosapuoli. "PostNord Strålfors" tarkoittaa näissä Erytisehdoissa sekä hintaliitteessä ja kaikissa muissa hyväksytyissä tähän palveluun liittyvissä liitteissä aina PostNord Strålfors Oy:tä.

Digitaaliset postilaatikot -välityspalvelulla tarkoitetaan sitä, että PostNord Strålfors välittää Asiakkaan digitaalisia viestejä ja asiakirjoja kolmannen osapuolen digitaalisiin postilaatikoihin.

Palvelu toimitetaan näiden Erytisehtojen ja erityisen Asiakastoimeksiannon (jäljempänä "Asiakastoimeksi-anto") ehtojen mukaisesti.

Ellei näissä Erytisehdoissa ole toisin todettu tai ellei PostNord Strålforsin kanssa ole erikseen sovittu, sovelletaan PostNord Strålforsin ajoittain soveltamia Yleisiä ehtoja (jäljempänä "PNSGTC").

Määritelmät

Käyttäjä: Käyttäjä, jolla on voimassa oleva tili digitaalisen postilaatikon tarjoavan operaattorin palvelussa.

Sopimus: Asiakassopimus, ajoittain sovellettavat Erytisehdot ja "PNSGTC" sekä niiden liitteet ja muut hyväksytyt sopimusasiakirjat.

Työpäivä: Viikonpäivä, joka ei ole yleinen vapaapäivä, tai tavanomainen täysi päivä tai osapäivä maassa, jossa Palvelu toimitetaan.

Asiakastoimeksi-anto: Sopimuksen liite, jossa määritellään Strålforsin toimeksi-anto ja Asiakkaan sitoumukset.

Digitaalinen postilaatikko: Turvallinen digitaalinen postilaatikko, jonka avulla henkilöt ja yritykset voivat vastaanottaa, hallinnoida ja arkistoida sähköisiä viestejä ja asiakirjoja yrityksiltä, viranomaisilta, järjestöiltä jne.

Digitaalisen postilaatikon tarjoava operaattori: Palveluntarjoaja, joka tarjoaa turvallisen digitaalisen postilaatikon, jonka avulla vastaanottajat voivat vastaanottaa, hallinnoida ja arkistoida sähköisiä viestejä ja asiakirjoja yrityksiltä, viranomaisilta, järjestöiltä jne.

Tuotannon asiakirjat: Fyysisessä tai sähköisessä muodossa oleva Asiakkaan aineisto, joka muodostaa soveltu- van version ja perustan Palvelun toimittamiselle.

Lähettäjä: sähköisten viestien ja asiakirjojen lähettäjä.

PNSGTC: PostNord Strålforsin ajoittain soveltamat Ylei- set ehdot, jotka ovat saatavilla kohdan 8 mukaisesti.

1. Palvelun laajuus

1.1. Peruspalvelu

Palveluun kuuluvat viestien välittäminen, integrointi, ha- kupalvelu, muuntaminen ja jakelu PostNord Strålforsin yhdistetyille digitaalisen postilaatikon tarjoaville operaat- toreille Asiakastoimeksiannon mukaisesti.

Palvelusta veloitetaan hinta ajoittain sovellettavan hinta- liitteen mukaisesti.

1.2. Asiakirjan ulkoasu

PostNord Strålfors muotoilee tuotantoasiakirjan Asiakas- toimeksiannon ja valitun lähtömuodon mukaisesti.

1.3. Asiakastuki

PostNord Strålfors tarjoaa Palveluun liittyvän tukitoimin- non, johon Asiakas voi ilmoittaa Palvelussa olevista vir- heistä. Tukitoiminnolla PostNord Strålfors myös avustaa Asiakasta kohtuullisessa määrin vastaamalla Palvelua koskeviin kysymyksiin sekä lähetettyjä ja vastaanotettuja asiakirjoja koskeviin tiedusteluihin.

Ellei toisin ole sovittu tai ilmoitettu, PostNord Strålforsin tukitoiminto on käytettävissä jäljempänä kohdassa 8 il- moitettuin aikoina.

PostNord Strålforsilla on aina oikeus veloittaa ajasta, jonka se käyttää tukeen edellä määritettyjen aikojen ulko- puolella tai erityisen Asiakkaan hyväksymän toiminnan tai toimenpiteen suorittamiseen. Niissä tapauksissa kor- vaus maksetaan todellisesta käytetystä ajasta PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hinnaston mukaisesti.

1.4. Toiminnot

Palvelu on normaalisti toiminnassa kaksikymmentäneljä (24) tuntia vuorokaudessa seitsemänä (7) päivänä vii- kossa. PostNord Strålfors ei takaa Palvelun virheettö- myyttä tai häiriöttömyyttä.

2. Valinnaiset palvelut

Seuraavat vaihtoehdot ovat Asiakkaan saatavilla edellyttäen, että Asiakas on yhdistetty Palveluun. Palvelun vaihtoehtoista veloitetaan PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisesti.

2.1. Laajennettu asiakastuki

Tämä vaihtoehto tarkoittaa, että PostNord Strålfors toimittaa Asiakkaalle tukea, joka ylittää PostNord Strålforsin osana peruspalvelua tarjoaman tukitoiminnon. Seuraavissa esimerkeissä kuvataan laajennetun tukitoiminnon mahdollista sisältöä:

- tuki Palvelun loppukäyttäjille
- Asiakkaan hallintaliittymän hallinta
- tukipalvelun pidennetyt käyttötunnit ja/tai
- tukitoimien kiinteät määräajat
- Asiakkaan tietovirtojen tekninen valvonta

Laajennetun tuen ja sen laajuuden sopimus määrittellään Asiakastoimeksiannossa. Asiakkaalta veloitetaan maksu laajennetusta tuesta PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisesti.

3. PostNord Strålforsin velvollisuudet

PostNord Strålfors toimittaa Palvelun Asiakastoimeksiannossa yksityiskohtaisesti kuvatulla tavalla näiden Erityisehtojen ja PostNord Strålforsin Yleisten ehtojen (PNSGTC) mukaisesti.

3.1. Sähköisten viestien välittäminen

PostNord Strålfors määrittää tekniset ehdot, joita sovelletaan Asiakkaan Sähköisten viestien välittämiseen, kuten on todettu Asiakastoimeksiannossa. PostNord Strålfors antaa tarvittaessa käyttöön viestintää ja asiakirjoja koskevat eritelmät.

3.2. Yhteyden ennakkoehdot

PostNord Strålfors luo yhteyden Asiakkaaseen teknisissä ennakkoehdoissa ja Asiakastoimeksiannon vaatimuksissa määritetyllä tavalla. Palvelu sijoitetaan tuotantoon, kun molemmat osapuolet täyttävät tekniset ennakkoehdot, kun Asiakastoimeksiannossa sovitut testit on suoritettu oikein ja kun aineellisia vikoja ei ole.

Jos PostNord Strålfors havaitsee, ettei Asiakas ole toimitanut kaikkia yhteydessä tarvittavia tietoja tai että Asiakas ei ole suorittanut yhteyden edellyttämiä toimenpiteitä, PostNord Strålforsilla on oikeus katkaista yhteys, kunnes tarvittavat tiedot toimitetaan tai tarvittavat toimenpiteet suoritetaan.

Palveluun yhdistämisestä veloitetaan maksu PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaluettelon mukaisesti. PostNord Strålforsilla on oikeus laskuttaa erillinen veloitus kohtuullisesta ajasta, joka kuuluu Asiakkaan yhteyden parissa työskentelyyn tai Asiakkaasta aiheutuviin viiveisiin, esimerkiksi toimitusten myöhästymiseen, tai siihen, että PostNord Strålfors suorittaa muun toiminnan tai toimenpiteen Asiakkaan kanssa tehdyn erillisen sopimuksen mukaisesti. Korvaus laskutetaan tuntiveloituksena PostNord Strålforsin ajoittain soveltamassa hintaliitteessä vahvistetun tuntihinnan mukaisesti.

Jos Asiakas haluaa tehdä muutoksia, joiden vuoksi yhteys tai sen osa on luotava uudelleen, PostNord Strålforsilla on oikeus korvaukseen PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman tuntiveloituksen mukaisesti. Osapuolten on hyväksyttävä muutokset kirjallisesti Asiakastoimeksiannossa.

3.3. Toimitusaika

Toimitusaika Palvelun tuotantoon siirtämiselle määritellään Asiakastoimeksiannossa.

4. Asiakkaan velvollisuudet

Asiakkaan on suoritettava näissä Erityisehdoissa määritetyt velvollisuudet sekä muut tämän asiakirjan ulkopuoliset sitoumukset, joita Asiakkaalta voidaan vaatia ja jotka on määritetty esimerkiksi Asiakastoimeksiannossa tai PNSGTC:ssä.

4.1. Yleistä

Asiakkaan on noudatettava näissä Erityisehdoissa määrättyjä velvollisuuksia ja muita Asiakasta mahdollisesti koskevia sitoumuksia, joita ei ole mainittu tässä asiakirjassa mutta jotka ovat nähtävissä esimerkiksi Asiakastoimeksiannossa tai PNSGTC:ssä. Asiakas voi käyttää Palvelua ainoastaan Sopimuksessa ja Erityisehdoissa määritettyihin tarkoituksiin ja niissä määrättyssä laajuudessa.

Saadakseen Palvelun käyttöoikeuden Asiakkaalla on oltava digitaalisia postilaatikkoja koskeva sopimus Digitaalisen postilaatikon tarjoavien operaattoreiden tai PostNord Strålforsin kanssa. Nämä sopimukset on mainittava Asiakastoimeksiannossa.

Asiakas on vastuussa Asiakkaalta Käyttäjälle lähetettävän Sähköisen viestin sisällöstä.

Asiakas suostuu olemaan käyttämättä Palvelua siten, että siitä aiheutuu haittaa tai vahinkoa PostNord Strålforsille tai muille.

Asiakas ymmärtää ja hyväksyy, että Käyttäjä voi milloin tahansa ilmoittaa Postilaatikon tarjoavalle operaattorille,

ettei Käyttäjä enää halua vastaanottaa sähköisiä viestejä Asiakkaalta, missä tapauksessa Asiakasta estetään lähettämästä Käyttäjälle sähköisiä viestejä Palvelun välityksellä.

Asiakas suostuu suojaamaan PostNord Strålforsia kaikilta kustannuksilta ja muilta vahingoilta, joita PostNord Strålforsille aiheutuu sen seurauksena, että Asiakas on käyttänyt Palvelua Sopimuksen, Erityisehtojen ja PNSGTC:n vastaisesti.

Kaikki Asiakkaan PostNord Strålforsille toimittamat tai PostNord Strålforsin toimesta tai sen palvelussa säilytetävät materiaalit, tiedot, tekstit, kuvat jne. määritetään PNSGTC:ssä määritellyiksi Materiaaleiksi, ja niihin sovelletaan PNSGTC:n Materiaaleja koskevia ehtoja.

4.2. Valtuutus

Asiakas sitoutuu ylläpitämään ja soveltamaan menettelyitä käsittelyvaltuutuksille, jotka on myönnetty käytön esittämiseksi luvattomilta henkilöiltä.

4.3. Liittäminen

Kaikki Palvelun käynnistämistit suoritetaan. Asiakas varmistaa, että kaikki Asiakastoimeksiannon mukaiset vaadittavat ohjelmat ja yhteydet on asennettu ja testattu tuotantoon otettaessa ja että Asiakkaan työntekijöillä on tarvittava ammattitaito ja että he ovat paikalla ja PostNord Strålforsin käytettävissä Palvelun liittämiseen. Asiakas voi aloittaa Palvelun käytön vasta, kun PostNord Strålfors on vastaanottanut täydellisen, allekirjoitetun Sopimuksen ja sovitut testit on suoritettu hyväksytysti.

Jos Asiakas ei täytä palvelun tuottamisen aloitussuunnitelmaan liittyviä velvollisuuksiaan, PostNord Strålforsilla on oikeus tuntiperusteiseen korvaukseen käyttämästään kohtuullisesta ajasta PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisesti.

4.4. Muutokset

Asiakkaalla on oikeus vaatia muutoksia Asiakastoimeksi- antoon siinä määrin kuin muutokset koskevat vaihtoehtoja tai Palvelun muutoksia. Osapuolet sopivat muutok- sista kirjallisesti ja, jos osapuolet niin vaativat tai muutok- sen laajuus niin edellyttää, tekevät uuden Asiakastoimek- siannon.

PostNord Strålfors vahvistaa muutoksen ottamalla sen käyttöön ja tiedottamalla muutoksesta Asiakkaalle. Post- Nord Strålfors veloittaa muutoksesta Asiakasta PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisesti.

Jos Asiakas haluaa muuttaa Palvelu-yhteyttänsä, asiasta on ilmoitettava PostNord Strålforsille riittävän hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaantuloa, jotta PostNord Strålfors pystyy tekemään tarvittavat toimenpiteet siinä tapauksessa, että PostNord Strålfors hyväksyy muutok-

sen. Asiakas hyvittää tästä aiheutuvat PostNord Strålforsin kustannukset ja suorittaa PostNord Strålforsin ajoit- tain soveltaman hintaliitteen mukaiset veloitukset ja mak- sut.

PostNord Strålfors pidättää oikeuden tehdä muutoksia toimintatapoihin, teknisiin erittelyihin, järjestelmiin, työai- kaan, rakenteisiin jne. ilmoitettuaan Asiakkaalle sellai- sista muutoksista. Jos muutos PostNord Strålforsin ar- vion mukaan vaikuttaa Asiakkaaseen, PostNord Strålfors on ilmoitettava muutoksesta Asiakkaalle ennen muu- tokseen käyttöönottoa. Asiakkaalle on annettava riittävästi aikaa reagoida muutokseen ottaen huomioon muutoksen luonne.

4.5. Tuotannon asiakirjat

Asiakas toimittaa Tuotannon asiakirjat siten kuin Asia- kastoimeksiannossa on sovittu ja muiden PostNord Strålforsin toimittamien asiakirjojen mukaisesti. Asiakas on vastuussa Tuotannon asiakirjojen toimittamisesta ajal- laan ja siitä, että asiakirjat ovat täydelliset ja tarkat. Asi- akkaan vastuulla on myös varmistaa, että PostNord Strålfors saa Tuotannon asiakirjat.

Asiakas varmistaa, että Tuotannon asiakirjat eivät mil- lään tavalla riko soveltuvia lakeja, kansallista lainsäädän- tää tai viranomaisten määräyksiä tai sisällä dataa, joka voi vahingoittaa PostNord Strålforsin laitteistoa tai ohjel- mistoa tai aiheuttaa PostNord Strålforsille menetyksen jollain muulla tavalla.

PostNord Strålforsilla ei ole minkäänlaista korvausvelvol- lisuutta viiveistä tai virheistä, jotka saattavat aiheutua siitä, ettei Asiakas pysty täyttämään edellä mainittua vaa- timusta, tai siitä, että Asiakas on muutoin toimittanut Tuo- tannon asiakirjat virheellisellä tavalla tai myöhässä.

Jos Tuotannon asiakirjat ovat niin puutteelliset tai virheel- liset, että PostNord Strålfors katsoo tuotannon olevan mahdotonta, PostNord Strålforsin on otettava yhteyttä Asiakkaaseen ja annettava Asiakkaalle mahdollisuus täy- dentää Tuotannon asiakirjoja tai lähettää uudet Tuo- tannon asiakirjat. Asiakas korvaa PostNord Strålforsille ajan- menetyksen, joka aiheutuu puutteellisista, virheellisistä tai myöhässä toimitetuista asiakirjoista PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisella tuntiveloi- tuksella.

4.6. Asiakastoimeksi- anto

Sopimuksen kattamat toimeksiannot määritetään erilli- sessä Asiakastoimeksiannossa, joka liitetään Sopimuk- seen. Jos Asiakas haluaa Sopimuskauden aikana lisätä uusia Asiakastoimeksi- antoja, mikä aiheuttaisi muutoksia, joilla PostNord Strålforsin arvion mukaan on vaikutusta

sovittuihin hintoihin ja Sopimuksen ehtoihin, tarkistuksia on tehtävä kirjallisella täydentävällä sopimuksella.

4.7. Yhteyshenkilö

Asiakas nimeää yhteyshenkilön PostNord Strålforsin kanssa tapahtuvaan asiointiin. Asiakkaan on ilmoitettava PostNord Strålforsille heti, jos yhteyshenkilö vaihdetaan.

5. Seisokki

PostNord Strålforsilla on oikeus sammuttaa tuotantojärjestelmänsä huoltoa ja päivitystä varten. Huollot ja päivitykset ajoitetaan suurimmassa mahdollisessa laajuudessa ajankohtiin, jotka eivät vaikuta Palvelun suorituskykyyn. Asiakkaalle ilmoitetaan suunnitellusta seisokista etukäteen, mikäli mahdollista.

Asiakas on tietoinen siitä, että Palvelut voivat ajoittain olla poissa käytöstä Palveluiden ja/tai PostNord Strålforsin järjestelmien tarvitseman huollon ja kunnossapidon edellyttämien suunniteltujen ja/tai suunnittelemattomien seisokkien tuloksena. PostNord Strålfors ei ole korvausvastuussa kyseisten seisokkien aikana ilmenevistä virheistä vai viiveistä.

Tuotantoprosessin häiriöiden välttämiseksi PostNord Strålforsin on varmistettava, että käytössä on varmuuskopiointimenettelyitä.

Siinä määrin kuin Asiakkaan Palvelun käyttö aiheuttaa teknisiä tai muita ongelmia PostNord Strålforsille tai toiselle Asiakkaalle, PostNord Strålfors pidättää oikeuden rajoittaa Palvelun käyttöä tai lopettaa Palvelun välittömästi.

6. Maksuehdot

Palveluyhteydestä laskutetaan vaiheittain kunkin vaiheen päättyessä siten kuin Asiakastoimeksiannossa ja sovittussa maksusuunnitelmassa tarkemmin on sovittu. Kuu-kausimaksut laskutetaan etukäteen.

7. Korvausvelvollisuus

PNSGTC sisältää soveltuvat korvausvelvollisuuteen liittyvät ehdot.

Jos Asiakas vaatii tuotannon uusimista tai tutkimuksen suorittamista sellaisen virheen vahvistamiseksi, jonka Asiakas epäilee olevan PostNord Strålforsin aiheuttama mutta joka osoittautuu Asiakkaan aiheuttamaksi, tai jos virhettä ei ole lainkaan, PostNord Strålfors on oikeutettu veloittamaan korvauksen lisätoimenpiteistä PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisesti.

Sopimuksen nojalla PostNord Strålforsin vastuu Palvelusta rajoittuu tietojen ja sähköisten asiakirjojen, mukaan lukien muun muassa sähköiset viestit, digitaaliseen välittämiseen Asiakkaan ja Käyttäjän välillä Digitaalisen postilaatikon tarjoavan operaattorin ja Käyttäjän välillä sovellettavan Sopimuksen ja sovellettavien Yleisten ehtojen mukaisesti.

PostNord Strålfors ei ole vastuussa mistään tiedoista tai sähköisistä asiakirjoista, mukaan lukien muun muassa sähköiset viestit, jotka siirretään Käyttäjältä Asiakkaalle, tai mistään toimista, joita Käyttäjät suorittavat Asiakkaan tarjoamien palvelujen puitteissa. Käyttäjä ja Asiakas vastaavat näistä omilla tahoillaan.

7.1. Sähköisen viestinnän virheet ja puutteet

7.1.1. Oikeus asiakirjojen oikaisuun ja muuhun

Jos toimeksiantoa ei suoriteta Asiakastoimeksiannon mukaisesti ja jos tämä johtuu PostNord Strålforsin tarjoamissa palveluissa olevista virheistä, PostNord Strålforsilla on oikeus Asiakkaan huomautuksen jälkeen ja omasta päätöksestään joko korjata virhe tai lähettää asiakirjat uudelleen. Asiakas on tietoinen siitä, että asiakirjojen uudelleenlähettäminen voi johtaa siihen, että vastaanottajilla on kaksi (2) identtistä asiakirjaa. Jos PostNord Strålfors korjaa virheen tai lähettää asiakirjan uudelleen ja asiakirjan toimitus viivästyy tämän vuoksi, alla olevia viivettä koskevia määräyksiä ei sovelleta.

Jos Asiakas vaatii uutta tuotantoa tai sellaisen virheen tutkimista, jonka Asiakas epäilee johtuvan PostNord Strålforsista mutta joka osoittautuu Asiakkaasta johtuvaksi, tai jos virhettä ei ole lainkaan, PostNord Strålfors on oikeutettu korvaukseen lisätoimenpiteistä PostNord Strålforsin ajoittain soveltaman hintaliitteen mukaisesti.

Asiakkaan on esitettävä korvausvaatimukset PostNord Strålforsille viimeistään viidentoista (15) päivän kuluessa siitä, kun virhe tai puute on havaittu tai olisi pitänyt havaita. Jos Asiakas laiminlyö tämän, Asiakas menettää oikeutensa vaatimuksen esittämiseen.

7.1.2. Viive

Jos PostNord Strålfors poikkeaa erikseen sovitusta toimitusajasta (toimituksen viive), Asiakkaalla on oikeus hinnanalennukseen sen Palvelun osalta, jota virhe koskee, Asiakkaan myöhässä toimitetuista asiakirjoista maksaman hinnan mukaisesti. Hinnanalennus maksetaan kuitenkin vain siinä tapauksessa, että virheen voidaan katsoa aiheuttavan Asiakkaalle merkittäviä hankaluuksia, ja edellyttäen, ettei Asiakas ole jo saanut korvausta edellä olevan kohdan 7.1.1. mukaisesti.

8. Palveluun liittyvien asiakirjojen, kuten Asiakasehtojen, julkaiseminen

Jäljempänä ilmoitetuilla verkkosivustoilla on julkaistu kunkin maan tekniset käsikirjat, muut palveluun liittyvät asiakirjat ja Asiakasehdot, ts. kunkin palvelun voimassa olevat Erikoisehdot ja PNSGTC.

PostNord Strålforsin tukitoiminto (Asiakaspalvelu) on käytettävissä verkkosivustoilla näkyvinä aikoina ja ilmoitetuilla yhteystiedoilla.

Seuraavan luettelon mukaisia julkaistuja Palveluun liittyviä asiakirjoja ja Asiakasehtoja sovelletaan Sopimuksen laadintakielellä maassa, jossa PostNord Strålfors toimittaa Palvelua.

Tanska: www.stralfors.dk/vilkaar

Suomi: www.stralfors.fi/ehdot

Norja: www.stralfors.no/vilkar

Ruotsi: www.stralfors.se/villkor