

EG AS – Leveringsbetingelser

AVSNITT I – GENERELT

1 Anvendelse og avtaleinngåelse

Disse leveringsbetingelsene (Leveringsbetingelsene) gjelder for leveranser (Leveransen) iht. Partenes avtale (Avtalen), med mindre de uttrykkelig og skriftlig er fraveket og det med sikkerhet kan fastslås at hensikten har vært å fravike disse Leveringsbetingelsene. Avsnitt II til V i Leveringsbetingelsene gjelder i tillegg til de generelle vilkårene i dette avsnitt I, i den grad Leveransen inneholder de kategoriene av tjenester som er behandlet under hvert av disse avsnittene.

Leveringsbetingelsene gjelder for den fulle Leveransen fra Leverandøren, uavhengig av om Leverandøren har påbegynt Leveransen før etableringen av et skriftlig avtalegrunnlag mellom Kunden og Leverandøren.

Kunden gir den som til enhver tid er IT-ansvarlig eller en annen regulær kontaktperson hos Kunden fullmakt med bindende virkning overfor Leverandøren til å kunne treffe disposisjoner over Leverandøren i ethvert henseende, deriblant å avvikle ordrer nedenfor samt å endre eller si opp den allerede inngåtte Avtalen.

Dersom det foretas ytterligere leveranser som er avledet av eller på annen måte forbundet med Leveransen, vil Leveringsbetingelsene også gjelde utførelsen av disse leveransene, med mindre noe annet skriftlig avtales mellom Partene.

2 Leveransen

Leveransen er nærmere spesifisert i Avtalen. Avtalen inneholder en uttømmende beskrivelse av Leveransen og de krav som kan stilles til Leveransen. Leverandøren forbeholder seg rett til å foreta endringer i produkt- og ytelses-spesifikasjoner med til leveringstidspunktet, så lenge funksjonalitet og krav ikke påvirkes negativt.

Kunden kan kun påberope seg innholdet i individuelle tilbud og/eller ordrebekrefteelser som grunnlag for Leveransen i den grad disse er uttrykkelig tatt med i Avtalen. Opplysninger som Leverandøren har fremsatt i brosjyrer, prislister, annonser, tidligere tilbud, på internett eller muntlig, er uten relevans for bedømmelsen av Leveransen og oppfyllelsen av de krav som kan stilles til dette.

Dersom Kunden har spesielle forventninger eller krav til Leveransen, er Kunden i ethvert henseende ansvarlig for at disse krav blir beskrevet i Avtalen. Leverandørens ansvar består kun i å levere Leveransen i samsvar med de avtalte spesifikasjonene i Avtalen.

3 Partenes samarbeid

Partene skal delta lojalt i oppfyllelsen av Avtalen.

Partene skal løpende og med kort varsel treffe forretningsmessige og tekniske beslutninger av betydning for utførelsen av den avtalte Leveransen og samarbeidet generelt. Partene skal hver for seg sikre den nødvendige organisatoriske strukturen til dette. Partene skal sikre at det foreligger nødvendige fullmakter og beslutningskompetanse hos Partenes deltakere i samarbeidet med henblikk på å sikre den nødvendige dialog og fremdrift.

Partene er for øvrig enige om å utvise den fleksibilitet og samarbeidsvilje som er påkrevd for å oppnå hensiktsmessig levering av Leveransen.

4 Pris og betalingsvilkår

Prisene i tilbud og ordrebekræftelse er uten mva, frakt, installasjon og forsikring, med mindre noe annet er angitt. Endringer i valutakurser, avgifter, forsikringer, frakt og innkjøpskostnader medfører at Leverandøren kan justere prisene.

Leverandøren har rett til å fakturere betalingen når levering har funnet sted, eller i henhold til den avtalte betalingsplanen. For timebaserte ytelser er Leverandøren imidlertid berettiget til å fakturere på ukebasis, uavhengig av om en oppgave strekker seg over lengre tid. Utlegg faktureres ukevis.

Betalingsbetingelsene er netto 14 dager.

Leverandøren har rett til dekning for alle utlegg, deriblant til transport, kost og losji.

Transporttid faktureres etter medgått tid.

Leverandøren har rett til overtidsbetaling. Overtidsbetaling avregnes i henhold til Leverandørens til enhver tid gjeldende generelle prislister.

Ved forsinket betaling har leverandøren rett til å kreve renter fra forfallsdato med 1,75 % per måned. Utover dette har leverandøren rett til å kreve gebyr ved muntlige eller skriftlige purringer eller dersom en fordring bringes til inkasso. Gebyrene beregnes i tråd med leverandørens til enhver tid gjeldende gebyrpolitikk. Ved betalingsmislighold har Leverandøren dessuten rett til å suspendere og tilbakeholde

Leveransen eller deler av denne og/eller å heve Avtalen helt eller delvis gjennom skriftlig varsel til Kunden. Dersom Leverandøren hever Avtalen, har Leverandøren rett til erstatning.

I den grad Kunden skal betale løpende for tildelte bruksrettigheter eller løpende tjeneste, har Leverandøren rett til å regulere prisene for dette én gang årlig før utløpet av et kalenderår.

Timepriser og avgifter i tilknytning til abonnements- og/eller vedlikeholdsavtaler samt øvrige priser på løpende tjenester reguleres én gang årlig per 1. januar.

Endringer i valutakurser, avgifter, innkjøpspriser hos underleverandører, forsikringer og frakt medfører at Leverandøren utover dette uten varsel kan justere prisene med nettovirkingen av dette.

Kunden er innforstått med at Leverandøren kan tilby Kunden å foreta betalinger via Leverandørservice. Dersom Kunden fortsatt ønsker manuelle betalinger, har Leverandøren rett til å tilføye hver faktura et gebyr basert på den til enhver tid gjeldende gebyrpolitikken hos Leverandøren.

5 Dokumentasjon og veiledning

Leveransen dokumenteres kun i den grad dette er konkret avtalt, og veiledninger, brukerhåndbøker osv. leveres bare i den grad dette er spesifisert.

Dokumentasjon for maskinvare og programvare stilles til rådighet i den grad produsenten har frigitt denne dokumentasjonen. Denne dokumentasjonen leveres slik som den er og foreligger, uten ansvar for Leverandøren.

6 Levering og leveringstid

Eventuelle avtalte leveringsfrister fremgår av Avtalen. Er det ikke avtalt et leveringstidspunkt, kan hver Part med rimelig skriftlig varsel kreve Avtalen effektivert. Et eventuelt avtalt leveringstidspunkt er omtrentlig. Delleveranser kan finne sted.

Med mindre noe annet er avtalt, anses levering (Leveringstidspunktet) for skjedd når Kunden har tilgang til Leveransen, deriblant resultatet av en løpende tjeneste, og eventuelt ved at Leverandøren har gitt Kunden opplysninger om hvordan det kan oppnås online-tilgang til Leveransen.

Risikoen for Leveransen overføres i alle tilfeller til Kunden på Leveringstidspunktet. Hvis Leverandøren skal klargjøre utstyr som er innkjøpt av Kunden, blir utstyret stående på Leverandørens lokasjoner for Kundens regning og risiko, og Kunden er dermed selv ansvarlig for å tegne forsikring på utstyret.

7 Forsinkelse

Dersom en av Partene innser at det vil oppstå forsinkelse ved oppfyllelsen av Partens forpliktelser iht. avtalen, skal Parten uten ugrunnet opphold meddele dette til den andre Parten. Partene skal deretter lojalt søke å begrense forsinkelsen og eventuelle skadelige virkninger av den mest mulig.

Dersom Kunden ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til Avtalen, eller dersom Leverandøren på annen måte hindres i å oppfylle sine forpliktelser som følge av årsaker som kan tillegges Kunden, har Leverandøren rett til å kreve fastsatte frister for utførelse av Leveransen utsatt med varigheten av forsinkelsen samt en rimelig oppstartsperiode etter forsinkelsens opphør.

Leverandøren har, uansett om Leverandøren krever utsettelse av fastsatte Leveringstidspunkter, dessuten rett til å kreve å få dekket merkostnader som følge av at Leverandørens ressurser til Leveransen ikke har kunnet utnyttes optimalt.

Dersom et avtalt Leveringstidspunkt overskrides med mer enn 20 arbeidsdager, kan Kunden gi Leverandøren en rimelig frist for når levering skal ha funnet sted. Dersom leveringen fortsatt uteblir, kan Kunden etter fristens utløp heve Avtalen og kreve erstatning innenfor rammene av disse Leveringsbetingelsene.

Kunden har ikke ytterligere misligholdsbeføyelser ved forsinkelse.

8 Mangelfulle leveranser

Det foreligger en mangel ved det leverte dersom det ikke lever opp til de avtalte spesifikasjonene i Avtalen, og dersom det ikke bare er tale om uvesentlige avvik.

Den absolutte reklamasjonsperioden utløper 6 måneder etter Leveringstidspunktet, og reklamasjon forutsetter at Kunden har oppfylt sin alminnelige undersøkelsesplikt etter norsk retts sædvanlige regler. Reklamasjon overfor Leverandøren skal fremsettes i umiddelbar forlengelse av denne undersøkelsen. I motsatt fall kan reklamasjonen avvises.

Leverandøren avgjør om avhjelping av en mangel skal skje ved utbedring eller ved omlevering. Dersom Leverandøren ikke avhjelper en mangel innen rimelig tid (minimum 20 arbeidsdager), kan Kunden være berettiget til et forholdsmessig avslag i samsvar med norsk retts sedvanlige regler. Dersom en Leveranse er levert på bakgrunn av medgått tid, vil Leverandørens avhjelpingstid bli fakturert etter medgått tid.

Dessuten kan Kunden heve Avtalen dersom det er tale om en vesentlig mangel, og dersom denne ikke er avhjulpet senest 20 arbeidsdager etter at det feilaktige utstyret eller den feilaktige programvaren er stilt til Leverandørens disposisjon. I slike tilfelle kan Kunden dessuten kreve erstatning med de begrensningene som følger av disse generelle vilkårene, samt eventuelle spesielle vilkår knyttet til levert Programvare.

Dette punktet utgjør det fullstendige ansvaret Leverandøren har for mangler i Leveransen, og Kunden frafaller dermed uttrykkelig og ugjenkallelig enhver annen rettighet knyttet til mangler ved Programvaren. Bestemmelsen skal leses i sammenheng med de ansvarsbegrensninger som følger av disse vilkårene, samt produsentenes lisensvilkår.

Dersom Kunden har anmeldt et forhold som en mangel, og dersom det viser seg at det ikke foreligger noen mangel, skal Kunden erstatte de utgiftene Leverandøren måtte ha hatt i den sammenheng. Erstatningen fastlegges ut fra Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste for utført service osv.

9 Eiendomsforbehold og tilbakeholdsrett

Leveransen er solgt med EIENDOMSFORBEHOLD og er Leverandørens eiendom, inntil Kunden har betalt hele kjøpesummen med tillegg av renter og kostnader samt eventuelle utgifter knyttet til det solgte, som måtte være lagt ut av Leverandøren på Kundens vegne.

Dersom Leveransen består i etablering av tilgang til en løpende tjeneste, har Leverandøren ved Kundens mislighold rett til å bringe Kundens tilgang til Leveransen til opphør, permanent eller midlertidig, uten ansvar.

10 Ansvarsbegrensning

Leverandørens ansvar omfatter ikke (a) mangler som er oppstått som følge av installasjon foretatt av andre enn Leverandøren eller som følge av Kundens bruk av Leveransene i sammenheng med annet tilbehør / annen programvare som direkte eller indirekte påvirker Leveransenes funksjon, (b) feil som er oppstått som følge av endringer eller inngrep i Leveransene som ikke er skjedd i samsvar med Leverandørens skriftlige instruksjoner og aksept, (c) feil som er oppstått som følge av Kundens manglende opplæring, som følge av bruk av Leveransene på en annen måte enn som foreskrevet i den utleverte dokumentasjon eller god IT-skikk eller som følge av forsømmelser fra Kundens, dennes personales eller tredjeparts side, og (d) manglende oppfyllelse av behov eller ønsker om funksjonalitet, som ikke uttrykkelig og entydig er beskrevet i Partenes Avtale.

Leverandøren er ikke ansvarlig for indirekte tap, følgeskader, skader forårsaket av IT-virus, driftstap, internt tidsforbruk hos Kunden, tap av data og kostnader til gjenoppretting av disse samt tap av fortjeneste og øvrige forretningsmessige tap, uansett om dette skyldes Leverandørens uaktsomhet eller ikke.

Leverandørens erstatningsansvar er beløpsmessig begrenset til Leverandørens vederlag i henhold til Avtalen mottatt i løpet av de siste 12 måneder forut for skadens inntreden og under alle omstendigheter til maksimalt NOK 1.298.196.

Leverandøren har produktansvar i henhold til den til enhver tid gjeldende ufravikelige lovgivningen på dette området. Utover dette påtar leverandøren seg ikke produktansvar.

Leverandørens ansvar for mangler i utstyr innbefatter mottak av Kundens feilrapportering og innberetning av feilen til produsenten eller dennes lokale representant uten unødig opphold. Utover dette påtar ikke Leverandøren seg noe ansvar.

Mht. Tredjepartsprogramvare henvises det til punkt 22.

11 Force majeure

Partene er ikke ansvarlige for forhold som Partene ved inngåelse av Avtalen ikke kunne ha påregnet, deriblant streik, lockout og andre forhold som etter norsk rett omfattes av begrepet force majeure.

12 Vilkår for e-handel (webshop)

Det er Kundens ansvar å holde brukernavn og passord fortrolige, og Kunden skal straks informere Leverandøren dersom Kunden mister sitt passord eller i tilfelle av misbruk eller forsøk på misbruk av Kundens brukernavn og passord. Kunden anerkjenner at Kunden er fullt ansvarlig for bruken av Kundens brukernavn og passord, og det er Kundens ansvar å ha sikkerhetsprosedyrer og -foranstaltninger som sikrer at Kundens brukernavn og passord bare brukes av personale med fullmakt

til å foreta innkjøp på websiden. Likeledes er Kunden fullt ansvarlig for enhver bruk av brukernavn og passord foretatt av enhver tidligere, nåværende eller fremtidig medarbeider eller tredjepart som Kunden har tildelt brukernavn og passord.

13 Mulighet for retur av mangelfri tjeneste

Dersom Leverandøren skriftlig erklærer seg innforstått med å ta varer i retur, vil det med aksepten følge et RMA-nummer som skal angis utenpå returforsendelsen. Angivelse av dette nummeret er en betingelse for at varen mottas hos Leverandøren, på samme måte som det er en betingelse at varen skal være uåpnet, uskadd, komplett og i originalemballasje. Omfanget av en etterfølgende kreditering av varen vil avhenge av varens gjensalgsværdi og skal avtales konkret.

14 Leverandørens behandling av Kundens data

Dette avsnitt 14 kommer til anvendelse i de tilfeller der Leverandøren mottar eller behandler data på vegne av Kunden.

Generelt

Opplysninger om Kunden vil bli oppbevart og/eller overført i nøye overensstemmelse med gjeldende lover om databeskyttelse. Kunden kan meddele Leverandøren at opplysningene ikke skal brukes til direkte markedsføring.

Kunden har alle rettigheter til egne data.

Data som Leverandøren genererer, eller som automatisk genereres i forbindelse med oppfyllelse av Avtalen, kan av Leverandøren kun benyttes til å utføre Leveransen samt til statistiske formål så lenge opplysningene er anonymisert

Personopplysninger

Hvis Leverandøren behandler personopplysninger på vegne av Kunden, er Kunden dataansvarlig for personopplysningene som behandles i Kundens IT-systemer, mens Leverandøren er databehandler for Kunden og dermed underlagt Kundens instruksjoner.

Leverandøren skal iverksette nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhets tiltak mot at personopplysninger uforutsett eller ulovlig tilintetgjøres, går tapt eller forringes, samt mot at personopplysninger gjøres kjent for uvedkommende, misbrukes eller på annet vis behandles i strid med lov om behandling av personopplysninger og eventuell annen lovgivning som regulerer behandlingen av personopplysninger.

Leverandøren skal på anmodning fra Kunden gi Kunden tilstrekkelige opplysninger og tilstrekkelig kontrolltilgang for at denne kan verifisere at Leverandøren overholder Avtalens krav om sikkerhetstiltak.

Leverandøren kan bare overlate behandlingen av personopplysninger til underleverandører etter Kundens forutgående skriftlige samtykke. På tidspunktet for inngåelse av Avtalen vil Kundens aksept av dette også utgjøre en aksept av underleverandørene som er nevnt i Avtalen, deriblant leverandørene av tredjepartsprodukter som omfattes av Avtalen.

Leverandøren kan ikke overføre personopplysninger til land utenfor EU uten Kundens forutgående skriftlige samtykke, som imidlertid ikke må nektes uten saklig grunn.

Kravene til Leverandørens behandling av personopplysninger og Partenes innbyrdes forhold i relasjon til dette kan være ytterligere regulert i en særskilt Databehandleravtale.

Overholdelse av personopplysningsloven medfører og omfatter at kunden skal iakttas bestemmelser vedrørende opplysnings- og innsynsplikten overfor den registrerte, behandle innsigelser mot registrering, slette uriktige opplysninger m.m., innhente nødvendige samtykker til registrering og behandling av personopplysninger samt der det er nødvendig foreta innrapportering til Datatilsynet. Leverandøren skal være beredt til å følge Datatilsynets avgjørelser vedrørende tiltak for å oppfylle sikkerhetskravene i personopplysningslovgivningen. Leverandøren skal videre tillate de kontroller Datatilsynet kan kreve i forbindelse med behandling av personopplysninger.

Kunden er til enhver tid ansvarlig for at det i driftsmiljøet ikke legges inn og behandles personopplysninger i strid med personopplysningslovgivningen. Overtredelse av dette blir betraktet som et vesentlig brudd på avtalen som gir leverandøren rett til å oppheve avtalen. Leverandøren gjør oppmerksom på Datatilsynets retningslinjer og veiledninger som er tilgjengelige på www.datatilsynet.dk. Kunden skal holde Leverandøren skadesløs i tilfeller der Leverandøren forvolder skade som følge av Leverandørens behandling av personopplysninger i tråd med instruks fra Kunden eller på andre måter etter denne avtalen.

Hvis Partene har inngått en særskilt Personopplysningsbehandlingsavtale, trer denne inn i stedet for ovenstående.

15 Sikkerhetsforskrifter

Leverandøren er forpliktet til å opprettholde et høyt sikkerhetsnivå i Leveransen. Leverandøren skal derfor i samsvar med god IT-skikk sikre sine IT-miljøer fysisk mot uvedkommendes tilgang, merkevarer osv. samt sikre en logisk oppdeling av Leveransen. Leverandøren innestår blant annet for at Leverandøren løpende beskytter sitt nettverk og generelle IT-miljø med oppdaterte, markedsledende sikkerhets- og antivirusprogrammer, men påtar seg for øvrig ikke ansvar for uautorisert tilgang til eller misbruk av Kundens data.

I den grad Leverandøren får utarbeidet generelle revisjons- eller sikkerhetsrapporter for Leverandøren, har Kunden rett til å få disse rapportene utlevert uten vederlag. Leverandøren har rett til å fjerne eventuelle fortrolige opplysninger som finnes i disse.

Leverandøren skal overholde Kundens til enhver tid gjeldende sikkerhetsforskrifter, beredskapsplan, sikkerhetsprosedyrer og -regulativer, i den grad disse er utlevert til Leverandøren på avtaletidspunktet og godkjent skriftlig av Leverandøren. Det er Kundens ansvar at Leverandøren har kjennskap til disse. Alle kostnader knyttet til overholdelsen av disse kan Leverandøren kreve dekket særskilt. Eventuelle endringer i sikkerhetskrav eller fremleggelse av nye retningslinjer etter inngåelsen av Avtalen håndteres som en endring.

16 Avlysning og flytting

Dersom Kunden i Avtalen gis rett til avlysning eller flytting av kurs, konsulentopp-gaver eller lignende, vil dette bare kunne skje i samsvar med retningslinjene som er avtalt for dette. Kunden er deriblant gjort uttrykkelig oppmerksom på, at avhengig av varslet om avlysning/flytting, vil Kunden bli avkrevd full eller delvis betaling i henhold til den opprinnelig inngåtte avtalen.

17 Samtykke til markedsføring

Ved aksept av disse leveringsbetingelsene gir Kunden samtidig sitt uttrykkelige samtykke til at Leverandøren og andre selskaper i EG-konsernet kan kontakte Kunden på telefon, e-post, sms/mms i markedsføringsmessig sammenheng eller i forbindelse med produktrådgivning. Kunden er kjent med at dette samtykket når som helst kan trekkes tilbake ved å kontakte Leverandøren via de til enhver tid gjeldende kontaktopplysningene på www.eg.dk

18 Tvister

Denne avtalen er underlagt norsk lov, uansett hva internasjonale lovvalgsregler som er implementert i norsk rett samt CISG måtte foreskrive, og tvister skal avgjøres ved Leverandørens vedtektsbestemte verneting.

AVSNITT II – SÆRSKILTE VILKÅR FOR PROGRAMVARE

19 Generelt

Nedenstående vilkår gjelder i tillegg til vilkårene i avsnitt I i de tilfeller der Leverandøren leverer eller utvikler egen programvare (EG IP) og/eller tredjepartsprogramvare (Tredjepartsprogramvare), samlet betegnet som Programvaren. Begrepet Programvare dekker også dokumentasjon osv. som er utviklet til bruk i forbindelse med Programvaren.

Programvaren gis i lisens i samsvar med Leverandørens eller produsentens lisensmodeller, som er presentert i forbindelse med den avtalen som regulerer lisensen. Kunden har anskaffet. Lisensbetalingen dekker bruk av Programvaren til én bestemt installasjon, med mindre noe annet fremgår av lisensvilkårene.

Det er Kundens ansvar å være korrekt lisensiert til enhver tid. Leverandørens rådgivning om behovet for anskaffelse av lisenser er derfor kun basert på Kundens egne opplysninger, og Leverandøren foretar ikke særskilt kontroll eller oppfølging av disse opplysningene. Dette gjelder både i forhold til EG IP og Tredjepartsprogramvare.

20 Funksjonalitet

Programvarens yteevne vil variere avhengig av Kundens IT-miljø, maskinvareplattform, programvareinteraksjon, konfigurasjonen av Programvaren og andre faktorer, og Leverandøren påtar seg derfor ikke ansvar for dette.

Programvaren er hverken feiltolerant eller fri for feil, konflikter eller avbrudd, og Kunden er innforstått med at det i Programvaren kan forekomme mindre vesentlige feil og uhensiktsmessigheter som ikke påvirker bruken av Programvaren nevneverdig. Leverandøren garanterer ikke at slike forhold utbedres, og en eventuell utbedring vil under alle omstendigheter oftest bli gjort i forbindelse med utsendelse av en ny versjon av angjeldende Programvare.

Det er opp til Kunden å foreta behørig testing av Programvaren for egen regning i et testmiljø hos Kunden som tilsvarer det driftsmiljøet hvor resultatet av Leverandørens utvikling senere skal settes i drift. Formålet er å begrense eventuelle følgevirkninger av feil i Leveransen.

Dersom Kunden på et senere tidspunkt velger å installere nye releases/versjoner av Programvaren, er Leverandøren ikke ansvarlig for at individuelle tilpasninger som er utviklet til bruk sammen med Programvaren, fortsatt kan brukes sammen med senere releases og versjoner. Tilsvarende gjelder for integrasjoner, tilpasninger, parameteroppsett osv.

21 Rettigheter til EG IP

I det følgende beskrives de vilkårene som Kunden skal oppfylle for å oppnå rett til bruk av EG IP.

Opphavs- og eiendomsrett

Kunden anerkjenner at eiendoms- og opphavsrett til EG IP tilhører Leverandøren eller enhver tredjepart som har produsert komponenter av Programvaren eller andre produkter som inngår i EG IP. Enhver tilsidesettelse av Leverandørens og/eller tredjeparts rettigheter anses for mislighold av Partenes avtale.

Lisensrettens omfang

EG IP gis i lisens og selges ikke. Kunden oppnår bare en bruksrett til EG IP. Bruksretten er ikke-eksklusiv og kan ikke overdras.

Bruksretten er tidsbegrenset, med mindre EG IP gjøres tilgjengelig for Kunden under abonnement. Dersom retten til bruk av EG IP er knyttet til et løpende abonnement og/eller en avtale om vedlikehold, er det snakk om en tidsbegrenset bruksrett som derved bortfaller ved opphør av abonnementsavtalen.

Når abonnementet utløper, uansett årsak, skal Kunden straks slette alle kopier av EG IP og fjerne disse fra Kundens systemer. Kunden skal senest 5 arbeidsdager etter utløpet av abonnementet sende en skriftlig bekreftelse på at alle kopier av EG IP er avinstallert og destruert. Etter utløp av abonnementet skal Kunden og samtlige brukere opphøre med all bruk av EG IP.

Kundens rettigheter kan tilbakekalles hvis Kunden ikke overholder vilkårene for bruk, eller hvis et avtalt gebyr for lisensen og/eller et oppgraderingsabonnement ikke betales. I så fall gir Leverandøren Kunden skriftlig varsel om sin hensikt om å tilbakekalle Kundens rettigheter innen 30 (tretti) dager hvis disse forhold ikke avhjelpes.

Kunden kan bare bruke EG IP til dennes interne forretningsformål, som blant annet behandling av Kundens data som ledd i administrasjonen og/eller driften av dennes virksomhet.

Kunden er etter forutgående skriftlig samtykke berettiget til å stille EG IP til rådighet for tredjeparter (f.eks. driftsleverandører), som bruker EG IP på Kundens vegne. Leverandøren kan ikke holde tilbake et slikt samtykke uten saklig grunn. Leverandøren kan kreve at tredjepart undertegner en særskilt erklæring om anerkjennelse av rettigheter til EG IP.

Med mindre gjeldende lovgivning eller en særskilt skriftlig avtale med Leverandøren gir Kunden mer omfattende rettigheter enn det som er beskrevet i disse vilkårene, kan Kunden bare benytte EG IP slik det uttrykkelig er angitt. I den forbindelse skal Kunden overholde eventuelle tekniske begrensninger i EG IP som bare tillater Kunden å bruke den på bestemte måter.

Kunden skal f.eks. ikke:

- Arbeide utenom de tekniske begrensningene i EG IP
- Foreta reverse engineering, dekompilering eller disassemblering av EG IP, med mindre og bare i det omfang gjeldende lovgivning uttrykkelig gjør det mulig på tross av denne begrensningen
- Redigere objekt-koden eller foreta endringer i EG IP
- Ta flere kopier av EG IP enn det antallet som er avtalt/tildelt eller er tillatt i henhold til gjeldende lovgivning på tross av denne begrensningen
- Utgå EG IP slik at andre kan kopiere den
- Leie ut, lease eller låne ut EG IP
- Bruke EG IP til kommersiell programvarehosting.

EG IPs kildekode skal betraktes og behandles som fortrolige opplysninger.

Kunden skal ikke selv eller via tredjepart foreta endringer i EG IP eller på annen måte videreutvikle/vedlikeholde denne. Retten til dette tilligger Leverandøren eksklusivt.

Kopier

Kunden kan ta kopier av EG IP, i det omfang dette er nødvendig med henblikk på sikkerhetskopiering eller arkivering (sikkerhetskopier). En sikkerhetskopi kan bare brukes i forbindelse med forringelse eller ødeleggelse av den originale Programvaren.

Kunden kan dessuten ta kopier av EG IP med henblikk på utførelse av tester eller endringer som er tillatt i henhold til vilkårene (testkopier). Testkopier kan bare brukes til ovennevnte formål, og testkopier må aldri brukes i produksjonen.

Kunden kan bare ta kopier av EG IP og bruke disse kopiene slik det er uttrykkelig anført ovenfor, og for øvrig i samsvar med vilkårene.

Revisjon

Kunden skal etter henstilling gi Leverandøren dokumentasjon for sin overholdelse av vilkårene for bruk, f.eks. en liste over brukere og/eller tredjeparter som har tilgang til Programvaren. Leverandøren har til enhver tid og uten forutgående varsel rett til å kontrollere riktigheten av denne dokumentasjon, deriblant listen over brukere. Ved enhver overtredelse i forhold til antall brukere er Leverandøren berettiget til å kreve betaling fra Kunden for ytterligere lisensavgifter samt en bot på +10 % av dette beløpet, regnet fra det tidligere tidspunktet da Kunden kan dokumentere rettmessig bruk.

Inneståelse for krenkelse av tredjemanns rettigheter

Leverandøren innestår for at EG IP ikke krenker tredjeparts rett, deriblant patent eller opphavsretter av noen art.

22 Tredjepartsprogramvare

Kunden er gjort uttrykkelig oppmerksom på at det i disse vilkårene ikke er tatt stilling til de rettigheter Kunden oppnår med hensyn til bruk av Tredjepartsprogramvare formidlet gjennom Leverandøren. Denne bruken reguleres i alle henseende i henhold til den enkelte produsentens egne vilkår, og Leverandøren er derved ikke ansvarlig for at det i disse vilkårene kan være inneholdt skjerpelser eller innskrenkninger i den bruksretten Kunden gis til Tredjepartsprogramvaren i henhold til disse vilkårene.

Ved kjøp av tilgang til bruk av Tredjepartsprogramvaren er Kunden forpliktet av produsentens til enhver tid gjeldende lisensvilkår og oppdateringsvilkår for Tredjepartsprogramvaren, også selv om disse vilkårene ikke er vedlagt eller undertegnet. Vilråene kan i den forbindelse opptre som en integrert del av Programvaren eller være tilgjengelig på produsentens hjemmeside. Innhold i betingelsene vedrørende bruksrettigheter og avhjelping av feil har forrang i forhold til innholdet i disse generelle leveringsvilkårene. På anmodning kan Leverandøren sende disse vilkårene og eventuelt tilgjengelig produktmateriale til orientering.

Kunden er i den forbindelse informert om at slike vilkår kan gi produsenten, eller en tredjepart utpekt av denne, rett til revisjon eller annen form for verifisering f.eks. at Programvaren brukes i samsvar med lisensvilkår og tildelte lisensrettigheter. Kunden er forpliktet til å medvirke ved en slik verifisering.

Kunden er for øvrig innforstått med å overholde norsk retts til enhver tid gjeldende regler for bruk av programvare som er beskyttet av opphavsrettsloven, idet alle rettigheter til tredjepartsprogramvare tilhører produsenten av denne.

Tredjepartsprogramvaren gis i lisens, slik den er og forefinnes fra produsentens side. Leverandørens ansvar for mangler i Tredjepartsprogramvaren innbefatter mottak av Kundens feilrapportering og eventuell anvisning av umiddelbart tilgjengelig omgåelsesmulighet og innberetning av feilen til produsenten eller dennes lokale representant uten unødig opphold.

23 Bindende bestilling av tredjepartsprogramvare

Uavhengig av om Tredjepartsprogramvaren er anskaffet som ledd i eller i sammenheng med en avtale om tjenester eller Programvare fra Leverandøren, vil Kunden ikke ha rett til å heve eller tre ut av avtalen om anskaffelse av en slik programvare. Dette gjelder uansett årsak til opphøret av slike avtaler.

AVSNITT III – SÆRSKILTE VILKÅR FOR ONLINE-TILGANG

Nedenstående vilkår gjelder i tillegg til vilkårene i avsnitt I og II i de tilfellene der Leverandøren stiller Programvare til rådighet for Kunden online (skyløsning/hostet løsning).

24 Online-tilgang til Programvaren

Leverandøren gir Kunden tilgang til Programvaren fra den avtalte datoen.

Leverandøren har rett til å la hele eller deler av Leveransen utføres av en eller flere underleverandører. Leverandøren skal i så fall opplyse Kunden om hvilke deler av oppgaven som utføres av en underleverandør.

Leverandøren tilstreber å opprettholde en høy oppetid for tilgangen til Programvaren, men garanterer ikke at det ikke kan være driftsforstyrrelser hvor Kunden ikke kan benytte Programvaren. Leverandøren påtar seg kun å overholde service-mål som er avtalt og inneholdt i Partenes individuelle avtale (SLA).

25 Særskilt om tilgang til Tredjepartsprogramvaren

Dersom Tredjepartsprogramvaren stilles til rådighet online (som skyløsning eller hostet løsning) via produsenten eller en tredjepart utpekt av denne, påtar Leverandøren seg kun rollen som formidler av denne ytelsen, og Tredjepartsprogramvaren stilles i så fall til rådighet for Kunden på produsentens vilkår for denne ytelsen. Kunden er således gjort uttrykkelig oppmerksom på at bruken av skyløsninger eller hostede programvareløsninger er underlagt særskilte vilkår fra produsenten/tilbyderen, og det er Kundens ansvar å gjøre seg kjent med innholdet i disse.

Leverandøren påtar seg dermed ikke ansvar for Tredjepartsprogramvarens tilgjengelighet eller funksjonalitet.

26 Sikkerhet og utlevering av revisorerklæring

Leverandøren får én gang i året utarbeidet en revisorerklæring av typen ISAE 3402 type 2 for egne driftsmiljøer med utgangspunkt i en risikovurdering foretatt med ISO 27002 som referanseramme.

Erklæringen omfatter Leverandørens egne fysiske forhold, servermaskinvare, LAN, WAN og brannmurer som benyttes til drift av Leveransen.

Kunden har rett til å få utlevert denne rapporten uten betaling av særskilt vederlag.

Forhold som påpekes i rapporten skal utbedres av Leverandøren for dennes regning innen rimelig tid, og utbedringen skal på forlangende dokumenteres overfor Kunden.

Leverandøren skal i tillegg oppfylle de sikkerhetskravene som fremgår av Partenes Avtale.

27 Opphørstjenester

Leverandøren skal bistå Kunden i forbindelse med sikring av Kundens data, i den grad disse er lagret i eksterne IT-miljøer.

Leverandøren har rett til vederlag for utført assistanse etter denne bestemmelsen etter medgått tid og til leverandørens normale timetakst i henhold til gjeldende prisliste på tidspunktet arbeidet ble utført.

Kunden er kjent med og aksepterer at Leverandøren kan oppbevare data som tilhører Kunden i Leverandørens backupsystem inntil de avtalte backupreglene automatisk fjerner dataene fra systemet.

AVSNITT IV – SÆRSKILTE VILKÅR FOR VEDLIKEHOLD

Nedenstående vilkår gjelder i tillegg til vilkårene i avsnitt I i de tilfelle der en avtale om vedlikehold er en del av den avtalte Leveransen.

28 Leverandørens ytelse

Leverandøren skal fra den avtalte datoen utføre vedlikehold som spesifisert i Avtalen (Leveransen) av Programvaren som er angitt i Avtalen, eller andre deler av Kundens IT-miljø. Med mindre noe annet er angitt, omfatter support og/eller vedlikehold kun Standardprogramvare og ikke eventuelle tilpasninger, parameteroppsett osv. I den grad det er tale om standardiserte ytelser, kan innholdet i de enkelte abonnementsstypene endres løpende av Leverandøren. Det er en forutsetning at endringen er begrunnet i saklige og tekniske forhold.

Kunden kan, dersom dette fremgår av Avtalen, bestille onsite-assistanse eller annen ad hoc-bistand. Slike tjenester leveres som hovedregel uten forutgående spesifikasjon av leveranseforpliktelsene, og Leverandørens forpliktelser består derfor i denne sammenhengen kun i å stille kvalifiserte ressurser til rådighet for utførelse av oppgaven. Dersom det er avtalt nærmere spesifikasjoner for oppgaven, er Leverandøren forpliktet til å levere i samsvar med disse.

Leveransene skal utføres av kvalifisert personale og i samsvar med god IT-skikk. Support- og vedlikeholdsarbeider skal innenfor normal åpningstid planlegges og

utføres slik at de er til minst mulig sjenanse for Kunden. Dersom Kunden ønsker oppgaver utført utenfor normal arbeidstid, krever dette særskilt avtale.

Leverandøren skal i forbindelse med utførelsen av Leveransene ha uhindret tilgang til å utføre disse, og Kunden skal stille de delene av sitt IT-miljø som driften av Programvaren/Utstyret foregår i, vederlagsfritt til rådighet.

Dersom utførelsen av Leveransene nødvendiggjør et helt eller delvis avbrudd i Kundens IT-system, skal Leverandøren på forhånd anmode om Kundens tillatelse til dette. Dersom Kunden ønsker avbruddet utenfor normal arbeidstid, skal Kunden dekke ekstrakostnadene som er forbundet med dette. Kunden er samtidig innforstått med at eventuelle avtalte frister derved forlenges.

Leverandøren skal i avtaleperioden opprettholde en organisasjon og et beredskap som er i stand til å oppfylle de forpliktelsene som følger av Avtalen.

Leverandøren skal stille kvalifiserte ressurser til rådighet for utførelsen av Leveransen. Leverandøren er til enhver tid berettiget til å utskifte ressurser, deriblant navngitte ressurser som er allokert til Avtalen, med andre tilsvarende ressurser.

29 Kundens medvirkning

Kunden i den daglige drift har plikt til å bidra til at Kundens IT-miljø brukes i samsvar med gjeldende forskrifter for dette. Særlig fremheves Kundens plikt til å følge de til enhver tid gjeldende anbefalinger fra Leverandøren, driftsoperatører eller produsenter med hensyn til tekniske og driftsmiljømessige forhold, å ha en konfigurasjon som kan håndtere nye oppdateringer/releases av Programvaren som omfattes av vedlikeholdet, og for øvrig å følge Leverandørens anvisninger om installasjon og bruk av Programvaren/Utstyret.

Kunden er innforstått med at kunden må bære alle kostnader i forbindelse med konfigurasjons- og systemendringer som blir nødvendige på grunn av endringer i den avtalte tjenesten. Dersom Kunden ikke er innstilt på å dekke de nødvendige kostnadene i den forbindelse, bortfaller Leverandørens forpliktelser i henhold til Avtalen, i den grad dette er saklig begrunnet.

Kunden er ansvarlig for at det etableres mulighet for online-oppkobling til Kundens IT-system i samsvar med Leverandørens til enhver tid gjeldende spesifikasjoner.

Dersom Kunden bruker tredjeparter til f.eks. levering av driftstjenester, er det Kundens ansvar å sikre at Leverandøren har uhindret tilgang til driftsmiljø, data osv., i den grad Leverandøren anmoder om dette. Dersom det forhold at avhjelpingen skal gjennomføres og koordineres i samarbeid med en tredjepart, medfører behov for ytterligere ressurser, avregnes disse særskilt og utenfor det faste vederlaget.

Kunden skal sikre det IT-miljøet Leverandørens medarbeidere arbeider i/med, slik at det ikke oppstår risiko for tap eller skader på Kundens IT-systemer, deriblant tap av eller skade på data. Kunden skal deriblant sikre at det er tatt tilstrekkelig backup før Leverandørens medarbeidere får tilgang til Kundens IT-miljø, slik at Leverandøren kan utføre de avtalte Leveransene uten risiko for tap av data. Backup skal omfatte enhver form for data og programvare, deriblant data som måtte vedrøre igangværende prosjekter eller oppgaver som Leverandøren er involvert i (Leverandøren tar, med mindre det er uttrykkelig og skriftlig avtalt mellom Partene, ikke backup av slike data, uansett om dataene er frembrakt av Leverandøren).

Kunden forutsettes å ha lisensrettighetene som er nødvendige for utførelsen av Leveransene.

30 Servicemål

Dersom Partene har avtalt spesifikke servicemål for Leveransene, vil dette fremgå av Avtalen. Opprettholdelsen av slike servicemål krever at Kunden oppfyller sine forpliktelser i henhold til Avtalen. Dersom Kunden ønsker å gjøre gjeldende at avtalte servicemål ikke er oppfylt, skal dette skje senest 5 arbeidsdager etter utløp av den kalendermåneden som den manglende oppfyllelsen er knyttet til.

31 Reklamasjon og ansvar

Det påhviler Kunden å kontrollere Leveransen og straks innberette eventuelle mangler til Leverandøren. Reklamasjoner skal under alle omstendigheter være Leverandøren i hende senest én måned etter utførelse av Leveransen.

Leverandøren skal etter å ha mottatt skriftlig reklamasjon fra Kunden og under behørig hensyntagen til forholdets betydning for Kunden, avhjelpe forholdet innen rimelig tid.

Vedrører Leveransen tjeneste knyttet til tredjepartsprodukter, henvises det til punkt 22 ovenfor.

Dersom det er avtalt servicemål for Leveransene, og dersom manglende oppfyllelse av disse servicemålene utløser en avtalt kompensasjon, kan Kunden ikke påberope seg andre misligholdsbeføyelser i forbindelse med den manglende oppfyllelsen.

32 Utlån og tilbakelevering av utstyr og programmer m.m.

Verktøy, utstyr, materialer og annet som er stilt til rådighet av Kunden, kan bare brukes av Leverandøren til utførelsen av den avtalte Leveranse. Etter avslutning av Leveransen skal verktøy m.m. uten grunnnet opphold tilbakeleveres til Kunden.

33 Eiendoms- og opphavsrett

Leverandøren har full eiendomsrett, opphavsrett, råderett og enhver annen rett til alle arbeider, rapporter og veiledninger, all dokumentasjon og annet materiale samt alle skript og konfigurasjoner som utarbeides av Leverandøren i forbindelse med Leveransene iht. avtalen. Kundens bruksrett til dette er begrenset til den bruken som er nødvendig for mottak og bruk av Leveransen, og bruksretten bortfaller ved Avtalens opphør.

34 Bruk av underleverandører

Leverandøren har rett til å la hele eller deler av Leveransen utføres av en eller flere underleverandører. Leverandøren skal i så fall på forlangende opplyse Kunden om, hvilke deler av oppgaven der utføres av en underleverandør.

35 Avtaleperiode og oppsigelse

Med mindre noe annet er fastsatt i Avtalen, har Kunden og Leverandøren rett til å si opp Avtalen for fremtiden (ex nunc) med minimum 6 måneders forutgående skriftlig varsel til utløpet av en kalendermåned. Avtalen er imidlertid uoppsigelig i de første 12 månedene fra ikrafttredelsen.

AVSNITT V – SÆRSKILTE VILKÅR FOR TIMEBASERTE YTELSER

Nedenstående vilkår gjelder i tillegg til vilkårene i avsnitt I i de tilfeller der levering av timebaserte ytelser er en del av den avtalte Leveransen.

36 Generelt

Timebaserte ytelser leveres som en profesjonell innsatsytelse i samsvar med Partenes Avtale. Leveransen skal leveres i samsvar med god IT-skikk.

Leverandøren skal ved utførelse av Leveransen bruke kvalifiserte ressurser til gjennomførelsen av Avtalen.

Partene skal søke å sikre kontinuitet i de ressurser som brukes ved gjennomførelsen av Avtalen. Partene kan imidlertid der det er nødvendig, utskifte ressurser, deriblant navngitte ressurser som er allokert til Avtalen, med andre tilsvarende ressurser.

Leverandøren kan bruke underleverandører. Leverandøren er direkte ansvarlig overfor Kunden for underleverandørers handlinger og unnlatelser, som om det var Leverandørens egne handlinger og unnlatelser.

37 Kundens medvirkning

Det er en forutsetning for overholdelsen av de avtalte leveringsfristene at Kunden er i stand til å treffe beslutninger av relevans for Leveransen på daglig basis, og at de personer som har den daglige dialogen med Leverandøren, har nødvendig kompetanse til å treffe beslutninger i samarbeidet.

Kunden er forpliktet til å sikre at Leverandøren, før denne får tilgang til Kundens IT-systemer, er gjort skriftlig oppmerksom på eventuelle sikkerhetsforskrifter eller andre retningslinjer som måtte gjelde for tilgangen til Kundens IT-systemer.

Kunden er dessuten ansvarlig for (a) å sikre seg de nødvendige rettighetene ved etablering av integrasjon til andre systemer, (b) å sørge for nødvendige tillatelser og for fremskaffelse av data og transaksjonsfiler, (c) ved konvertering av data å stille uttrekk av data fra de systemene som det skal konverteres fra, deriblant de nødvendige beskrivelsene, til rådighet for Leverandøren og (d) å sikre at nødvendige oppdateringer/endringer av Kundens IT-miljø er foretatt, deriblant at kravene til teknisk plattform osv. er oppfylt.

38 Rettigheter til resultatet av timebaserte ytelser

Kunden tildeles ved effektiv betaling en bruksrett til resultatet av Leverandørens innsats, slik som denne er beskrevet under punkt 21.

I den grad utnyttelsen av bruksretten krever Leverandørens medvirkning ut over det som er spesifisert som en del av Leveransen, er dette en særskilt betalbar timeytelse.

39 Reklamasjon og ansvar

Reklamasjonsperioden for alle Leveranser er 3 måneder fra Leveringstidspunktet, men tidligst 1 måned etter at Leveringstidspunktet for den siste del av Leveransen er inntruffet dersom det er avtalt dellevering.

Kunden skal uten ugrunnet opphold etter Leveringstidspunktet kontrollere alle leverte deler av Leveransen og for øvrig oppfylle sin alminnelige undersøkelsesplikt etter norsk retts sedvanlige regler.

Leverandøren er ikke ansvarlig for Leveransens rentabilitet, anvendelighet eller egnethet til et bestemt formål eller for oppnåelsen av et bestemt resultat for Kunden utover det som spesifikt er oppgitt i beskrivelsen av Leveransen, jf. punkt 6.

Leverandørens rådgivning om Leveransens egnethet er for øvrig kun basert på opplysninger som var tilgjengelige på tidspunktet for inngåelsen av Partenes Avtale.

Dersom Leveransen er beheftet med feil eller mangler, i den forstand at det leverte ikke lever opp til de avtalte spesifikasjonene av Leveransen i Avtalen, og dersom det ikke bare dreier seg om uvesentlige avvik, skal Kunden straks innberette mangelen til Leverandøren. I motsatt fall kan reklamasjonen avvises.

Leverandøren har rett og plikt til å påbegynne avhjelping av mangler for egen regning innenfor rimelig tid etter mottak av fyllestgjørende reklamasjon fra Kunden innenfor reklamasjonsfristen.

Dersom Kunden har reklamert for et forhold som en mangel, og det viser seg at det ikke foreligger en mangel, skal Kunden erstatte de utgiftene Leverandøren måtte ha hatt i den sammenheng. Erstatningen fastlegges ut fra Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste for utført service osv.

Dersom Leverandøren ikke avhjelper en mangel innen rimelig tid, har Kunden rett til å utnytte de tilgjengelige misligholdsbeføyelsene i samsvar med norsk retts sedvanlige regler (som begrenses av de avtalte ansvarsbegrensningene, deriblant særlig punkt 10).

40 Priser og betalingsvilkår

Reisetid avregnes til den til enhver tid gjeldende timesats. Leverandørens utlegg (for eksempel bro- og veiavgifter, drosje, fly, kost, oppholdskostnader o.l.) i forbindelse med utførelsen av Leveransen godtgjøres av Kunden etter regning uten tillegg. Transport avregnes etter statens takster.

Leverandørens håndtering av Kundens forespørslar om endringer i Leveransen faktureres etter medgått tid. Dersom Kundens manglende medvirkning skaper et behov for ytterligere ressursinnsats fra Leverandørens side, avtales det at Kunden i den forbindelse faktureres etter medgått tid uansett valgt prismodell.

Leverandøren har rett til overtidsbetaling dersom arbeidet etter Partenes felles avtale utføres i helger, på helligdager eller på hverdager utenfor tidsrommet kl. 8.00–18.00. Etter kl. 6.00 og før kl. 20.00 på alle hverdager betaler Kunden et tillegg på 50 % i forhold til de avtalte timesatsene. Skal arbeidet utføres i et annet tidsrom enn det nettopp anførte, har Leverandøren rett til et tillegg på 100 % i forhold til de avtalte timesatsene. Er det avtalt en fast pris, betales overtidsbetaling som angitt i det foranstående, men slik at de prosentvise tilleggene beregnes på bakgrunn av Leverandørens regulære timebaserte listepriser.

Prisen for de delene av Leveransen som avregnes etter medgått tid, avregnes som summen av forbrukt tid for den aktuelle ressursen multiplisert med den avtalte timesatsen for den aktuelle ressursen. I tillegg avregnes øvrige utlegg, deriblant til transport, transporttid, kost og opphold.

Estimater er ikke bindende for Leverandøren, og Leverandøren er derfor, uavhengig av estimatene, berettiget til å fakturere Kunden på bakgrunn av den faktisk forbrukte tiden samt faktiske utgifter ved håndtering av oppgaven.

Leveransen faktureres fortløpende månedsvis i etterskudd og på bakgrunn av periodens faktiske tidsforbruk, med mindre annet avtales. En eventuell betalingsplan vil kunne omfatte de delene av Leveransen som leveres til fast pris.