

## LISENSBETINGELSER Kamude CRMAP

### 1. Avtalen

Denne avtalen er inngått mellom deg (entiteten som inngår denne avtalen), heretter omtalt som "kunden", og Adaptiva AS med org. nr. 917131198, heretter omtalt som "forhandler". Avtalen regulerer bruk og vilkår for systemet. Avtalen gjelder løpende levering av funksjonalitet i programvaren CRMAP, og omfatter drift, vedlikehold og spesifiserte tilleggstjenester.

For at det ikke skal være noen uklarheter rundt hva som er avtalt, er det punktene som er skriftlig avtalt i denne lisensavtalen som gjelder i alle forhold hva angår vilkår, priser, opplæring, tilpasninger osv. Er det avtalt andre momenter muntlig (f.eks. med en salgsrepresentant fra systemleverandør, distributør eller forhandler) som avviker fra det som står i denne avtalen, skal forhandler varsles om dette, og det skal tas inn i denne skriftlige lisensavtalen før signering, eller som et vedlegg signert av begge parter.

Forhandler er ansvarlig for at lisensavtalen tilfredsstiller kravene fra systemleverandør og distributør.

### 2. Partenes Representanter

Hver av partene skal ved inngåelsen av avtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av partene i saker som angår avtalen.

### 3. Produktet

CRMAP (Compliance, Risk Management & Asset Protection) er et web-basert styringsverktøy utviklet for at offentlige og private virksomheter kan bruke systemet til å få oversikt og håndtere risiko og samsvarskrav. CRMAP er laget for å inngå i et levende og moderne virksomhetsstyringsystem.

Produktet er et såkalt SaaS-produkt (Software as a Service).

Produktet er kjent for kunden ved denne avtalens inngåelse, og det følger ingen skriftlig detaljert funksjonsbeskrivelse. Systemet selges og lisensieres "som det er". Produktet er under kontinuerlig utvikling, og nye funksjoner vil inkluderes når det er utviklet. Systemet leveres som standard programvare uten kundetilpasninger i funksjonalitet. Forhandler kan etter avtale bistå med tilpasninger av innhold og oppsett.

Kunder som abonnerer på tilleggstjenesten Kamude Frontline inviteres med på å utforme ny funksjonalitet.

Funksjoner vil ikke bli fjernet eller gjennomgå vesentlige endringer uten at kunden bli gitt beskjed i rimelig tid, unntatt endringer som er nødvendige av sikkerhetsmessige årsaker. Nye versjoner av systemet (oppdateringer) er helt uten ekstra kostnad for kunden, og er inkludert i den månedlige lisenskostnaden.

Vilkår i denne avtalen vil fra tid til annen kunne endre seg, og dette blir varslet under lisensvilkår inne i systemet. Evt. løpende tilleggstjenester fra Kamude vil etter bestilling bli inkludert i månedlige kostnadene.

#### Inkludert i lisensen:

- Personlige tilganger til verktøyet 24/7, med 99,8% oppetidsgaranti.
- Hver brukerlisens inkluderer en datakvote (lagringsplass) på 10 GB.
- Rett til å melde feil skriftlig, feilretting påbegynnes innen fem virkedager.
  - Abonnement på Kamude Frontline gir utvidete rettigheter og raskere feilretting.
- Kundens kan selv opprette og slette brukerkontoer og utføre all ordinær konfigurering.
- Daglig sikkerhetskopi av alle data, konfigurasjon og logger.
  - Gjenopprettingsgebyr kan tilkomme ved hendelser som ikke er forskyldt av Kamude.
- Programvareoppdateringer for feilretting og forbedring av ytelse, funksjonalitet og sikkerhet.

Lisensen inkluderer ikke kostnader for eventuelle kurs, sertifiseringer, opplæring, konfigurasjon, konsulentbistand, faglig tilleggsinnhold, programvareintegrasjoner og andre tilleggstjenester.

#### **4. Systemleverandørens plikter**

Systemleverandøren har ansvaret for at produktet CRMAP som leveres er i henhold til denne avtalen. Tjenestenivået tilsvarer det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet. Tjenesten er definert som ikke virksomhetskritisk for Kunden. Tjenesten leveres som standard programvare "as is" over Internett, uten muligheter for kundetilpasninger. Kunden har ansvar for å selv vurdere tjenestens dugelighet.

Tjenesten leveres over Internett og er utviklet for bruk gjennom nettleser. Tjenesten er laget for å fungere best på nettleseren som har størst markedsandel som definert av Wikimedia. Tjenestens hastighet vil kunne variere avhengig av Internett-hastigheten som Kunden disponerer. Det er nødvendig med tilgang til Internett for å kunne benytte systemet, og det anbefales at brukeren har minimum 2 Mbit bredbånd for god ytelse.

Systemleverandøren tar informasjonssikkerhet på alvor, og har derfor forpliktet seg selv og viktige underleverandører til regelmessig penetrasjonstesting og samsvar med kravene i OWASP og ISO-27001.

Systemleverandøren plikter under denne avtale å ha tatt nødvendige forhåndsregler for å sikre kundens data innenfor rimelighetens grenser. Systemleverandøren har begrenset ansvar for forhold som er helt utenfor systemleverandøren sin kontroll (force majeure). Kunde skal informere Forhandler om alle alvorlige trusler.

Uønskede hendelser som systemleverandøren har kontroll over håndteres så raskt som mulig. Ved sikkerhets- og personvern hendelser varsles Kunden uten unødvendig forsinkelse. Hendelser forårsaket av Kundens Internett-forbindelse eller utstyr anses å ligge utenfor systemleverandørens ansvar og kontroll.

CRMAP er laget på slik måte at det skal være mest mulig selvforklarende. Elektronisk dokumentasjon er innebygget i verktøyet, og publiseres samtidig med utvikling av utbedringer og nye funksjonaliteter.

Ønskes det brukersupport på systemet skal kunden abonnere på tilleggstjenesten Kamude Frontline.

Tjenesten videreutvikles kontinuerlig, og nye funksjoner og forbedringer vil gjøres tilgjengelig for Kunden fortløpende. I oppdateringsloggen til systemet vil det ligge hvilke utbedringer og nye funksjoner som er lagt til i systemet. Med et Kamude Frontline-abonnement har Kunden rett til å delta i utviklingen av utbedringer og nye funksjoner, og får tilgang til å teste nye funksjoner før de gjøres allment tilgjengelig.

Dersom systemleverandøren engasjerer underleverandør eller Kunden engasjerer tredjepart til å utføre arbeidsoppgaver som følger av denne avtalen, vil parten være fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv stod for utførelsen. Partnere av systemleverandøren ansees ikke her som en underleverandør når de selv fakturerer kunden, men er å anse som en selvstendig tjenestetilbyder.

Systemleverandøren er ikke ansvarlig for brudd på åndsverksloven som forårsakes av Kunden.

Systemleverandøren er ikke ansvarlig for eventuelle kurs, sertifiseringer, opplæring, konfigurasjon, konsulentbistand, faglig tilleggsinnhold, tredjeparts programvareintegrasjoner og andre tilleggstjenester.

#### **5. Distributørens plikter**

Distributøren har ansvaret for kontinuerlig forbedring av kvaliteten på verdikjeden som leverer CRMAP og tilleggstjenester. Kunde har rett til å kontakte Kamude Frontline for å be om bistand fra

Distributøren med forhold som gjelder Forhandler, Systemleverandør eller en Kamude Certified Professional.

Dersom det oppstår tvist mellom Kunde og Forhandler eller Systemleverandør, så plikter Distributøren å megle og foreslå løsningsalternativer. Kamude Frontline er kontaktpunkt for henvendelser til Distributør.

Distributøren er ikke ansvarlig for Forhandlers eller Systemleverandørs plikter eller handlinger.

## **6. Forhandlerens plikter**

Forhandleren har ansvaret for at tjenesten som leveres er i henhold til denne avtalen, og oppfyller kravene til faglig kvalitet, profesjonalitet og informasjonssikkerhet som stilles av Distributør og Systemleverandør.

Forhandleren plikter å tilby Kunden faglig bistand med bruk av CRMAP og andre relevante tilleggstenester.

## **7. Kundens plikter**

Kunden skal bidra til å legge forholdene til rette for at systemleverandøren og forhandleren skal få utført sine plikter etter denne avtalen. Dette innebærer blant annet at Kunden bør iverksette de kompetanse- og organisasjonstiltakene som er nødvendige for å understøtte kvaliteten og informasjonssikkerheten.

Kunden er selv ansvarlig for bruk av systemet, og resultater relatert til bruk av systemet.

Dersom Kunden engasjerer tredjepart til å utføre arbeidsoppgaver, vil parten være fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv stod for utførelsen.

Kunden plikter å selv sikre at brukerkontoene er personlige, at gamle brukerkontoer avsluttes, og at de er tildelt riktige lisenser og roller. Kunden er selv ansvarlig for feilregistrerte brukerkontoer, roller og lisenser.

Kunden er selv ansvarlig for å kreve relevante sikringstiltak for alle oppgaver i CRMAP som bestilles fra tredjepart. Dette gjelder blant annet programvareintegrasjoner og eksterne brukere (konsulenter, revisorer). Kamude anbefaler å kun benytte KCP-sertifiserte (Kamude Certified Professional) konsulenter.

For å kunne bruke opphavsrettighetsbeskyttet materiale, slik som for eksempel ulike standarder (regulert under 'Compliance') må Kunden selv sørge for anskaffelsen av påkrevde lisenser, slik at disse lovlig kan benyttes i systemet.

Forhandler, distributør eller systemleverandør kan ikke klandres for lovstridig bruk av opphavsrettsbeskyttet materiale, og kan ikke holdes erstatningspliktige for eventuelle skader.

## **8. Taushetsplikt**

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføringen av avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part. Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon. Taushetsplikten er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører fem (5) år etter avtalens opphør, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

Forhandler, Distributør og Systemleverandør skal aldri forespørre taushetsbelagte opplysninger via telefon, epost, chat eller webside-registreringer. Kunde bør melde alle slike forespørsler til Kamude Frontline.

## 9. Skriftlighet

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den postadressen eller elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens siste side.

## 10. Vederlag og betalingsbetingelser

Produktet er et lisensbasert produkt. En lisens er å anse som en persons tilgang til systemet.

Lisensstype	Pris per lisens
Administrator	1499
Vanlig bruker	499
Lese	199

Tilleggstjeneste	Pris per bruker
Kamude Frontline	25% tillegg på lisenspris
Utvidet datakvote	Pristillegg etter tabell
Integrasjonsstøtte	Pris på forespørsel
NATO-løsning	Pris på forespørsel

Alle priser er i norske kroner uten merverdiavgift. Vederlaget og timepriser kan endres ved hvert årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen), første gang med utgangspunkt i indeksen for den måned avtalen ble inngått. Prisen kan endres i den utstrekning regler eller vedtak for offentlige avgifter endres med virkning for systemleverandørens vederlag eller kostnader. Endringer i pris kommuniseres på epost til kundes primærkontakt.

Kunden kan under denne avtale kjøpe et ubegrenset antall lisenser.

Etter inngåelse av denne avtalen vil kunden få tilgang til systemet. Systemleverandør vil opprette de første brukerkontoene på oppstartstidspunktet med lisensantallet som er bestilt av kunden.

Systemleverandør vil trenge følgende opplysninger for å opprette de første brukerkontoene:

- Navn, e-post, og lisensstype for hver enkelt person.

Det er ingen bindingstid og forhandleren fakturerer for en måned av gangen. Administrator hos kunden kan selv opprette et ubegrenset antall lisenserte brukerkontoer, og kan selv slette brukerkontoer. Når en konto slettes reduseres lisensantallet. Data som den slettede lisensen la inn, ligger fortsatt i systemet så lenge det eksisterer minimum 1 betalende lisens for kunden.

Dersom en brukerkonto slettes / stenges, overføres denne datamengden til en av de øvrige lisensene og blir følgelig økt tilsvarende. Merk at dersom man har hatt flere lisenser som i etterkant blir slettet, gjelder fortsatt vilkårene om at den totale datamengden pr. bruker i systemet ikke overstiger datakvoten.

Systematisk bruk av samme lisens til flere ansatte over tid er ikke i tråd med lisensvilkårene, og vil kunne føre til at avtalen termineres av systemleverandøren og at Kunde gjøres ansvarlig for svindelen. Samme fysiske person kan imidlertid bruke og jobbe i systemet på så mange ulike enheter som man selv ønsker (kontor, hjemme, nettbrett og så videre).

Lisenser måned 1 for kunden faktureres ved opprettelse av lisensene med 14 dagers betalingsfrist. Etter dette vil forfall være den 10. hver mnd. (mnd. fakturering). Brukerkontoer som opprettes etter oppstart, kommer på neste faktura. Kunden betaler per lisens som er i bruk inneværende måned.

Morarenter avregnes etterskuddsvis. Hvis Kunden ikke betaler til avtalt tid, har systemleverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven). Ved for sen betaling påløper morarenter etter gjeldende vilkår (se faktura). Hvis forfalt uomtvistet vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan systemleverandøren sende skriftlig varsel til Kunden om at avtalen vil bli hevet dersom oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt.

Der Kunden har tilrettelagt for det, skal systemleverandøren levere faktura, kreditnotaer og purringer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk handelsformat (EHF). Systemleverandøren må selv bære eventuelle kostnader som levering av elektronisk faktura måtte medføre for denne. Fakturering skjer med 14 dagers betalingsfrist.

Systemleverandør kan unntaksvis og etter avtale med Forhandler bistå kunde direkte med faglig eller teknisk bistand, for eksempel systemintegrasjoner eller utvikling av eget faginnhold og virksomhetstilpasset fagopplæring. Bistand faktureres etter egne satser og inngår ikke i tjenestene som dekkes av denne avtalen.

## **11. Feilmeldinger**

I lisensprisen er det inkludert retting av feil i systemet. Kunder uten tilleggstjenesten Kamude Frontline skal melde feil direkte til Forhandler eller på websidene <https://frontline.kamude.com/>

For feil rapportert av kunder uten Kamude Frontline-avtale garanteres det en svartid på to virkedager. Feilretting for feil rapportert av kunder uten Kamude Frontline-avtale skal påbegynnes innen fem virkedager.

## **12. Systemets oppetid (SLA)**

Systemet forventes å ha en oppetid på minimum 99,80%, og statistikk på dette vil finnes hos systemleverandøren. Ved påkrevd nedetid i forbindelse med oppdateringer og vedlikehold vil dette varsles i god tid. Planlagt nedetid vil normalt sett kun foregå mellom kl. 02.00 og 05.00, og i helg.

## **13. Serverplattform**

Systemleverandøren skal gjennom sine samarbeidspartnere drifte sikre, dedikerte servere for systemet med tilhørende back-up rutiner. Systemleverandøren krever samsvar med ISO-27001 fra driftspartnere.

## **14. Kontraktsbrudd**

Manglende betaling, for sen betaling, eller brudd på lisensbestemmelsene ansees som et kontraktsbrudd, og vil kunne resultere i at tilgang stenges uten etter forutgående varsel. Varsel om stenging gis normalt 1 uke i forveien. Heving kan skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter innen fristens utløp. Det foreligger ikke mislighold hvis situasjonen skyldes force majeure.

## **15. Systemleverandørs og Distributørs overføring av rettigheter**

Dersom systemleverandørens eller distributørens driftsselskap blir solgt, skifter navn eller på en annen måte endrer sin forretningsmodell / eierstruktur, har dette i utgangspunktet ingen innvirkning på gyldigheten av denne kontrakten, så lenge systemleverandørens eller distributørens forpliktelser fortsatt kan oppfylles i henhold til denne avtalen.

## **16. Forhandlers overføring av rettigheter**

Dersom forhandlerens driftsselskap blir solgt, skifter navn eller på en annen måte endrer sin forretningsmodell / eierstruktur, har dette i utgangspunktet ingen innvirkning på gyldigheten av denne kontrakten, så lenge forhandlerens forpliktelser fortsatt kan oppfylles i henhold til denne avtalen.

Dersom nevnte endringer påvirker forhandlerens evne til å oppfylle sine forpliktelser i henhold til denne avtalen skal Forhandler varsle Distributør om dette uten unødig opphold. Sammen med Forhandler skal Distributør anbefale Kunde tiltak som på best mulig måte ivaretar forpliktelsene i denne avtalen.

## **17. Utvidelse av lagringsplass**

Dersom Kunde behøver mere lagringsplass enn det som er inkludert i hver brukerlisens kan det påløpe en ekstra kostnad. Prislister og vilkår for ekstra lagringsplass er publisert i programvaren.

## **18. Systemoppdateringer**

Systemet er under kontinuerlig utvikling og nye funksjoner og versjoner av CRMAP tilkommer fortløpende. Alle generelle systemoppdateringer vil kunden motta uten ekstra kostnad, og slike oppdateringer skjer automatisk, og normalt på nattestid mellom 03.00 og 04.00. Slike oppdateringer forventes allikevel ikke å gi noen systemavbrudd, i så fall vil dette varsles klart og tydelig. I forbindelse med slike oppdateringer sender systemleverandøren normalt ut en nyhetsmail som informerer om endringen.

## **19. Systemsikkerhet**

Løsningen utvikles i samsvar med ISO-27001, OWASP og andre relevante standarder. Kunde kan til enhver tid be om en oppsummering av sikringstiltak, og overordnede resultat fra sertifiseringer og penetrasjonstester.

Det er innebygget en rekke sperrer og overvåkningsrutiner i systemet. Skadelig eller mistenkelig aktivitet (slik som for eksempel å laste opp filer som inneholder skadelig programvarekode, eller forsøk SQL-injections) detekteres og forhindres av systemets sikkerhetsmodul. Brukerkontoer relatert til mistenkelige aktiviteter blir automatisk sperret. Brukertilgangen åpnes ikke igjen før systemleverandøren har vært i dialog med Kunde og fått klarhet i hva som har skjedd. Dette er både for å beskytte systemet, enkeltbrukeren og våre kunders data.

Systemleverandøren tar sikkerhetskopier av alle data minst to ganger i døgnet. Driftspartnere tar sikkerhetskopier av systemdata minst en gang i døgnet. Systemleverandør kan pålegge et gebyr for gjenoppretting.

## 20. Rettigheter

Alle systemrettigheter, varemerker, patenterbar funksjonalitet, utforming og kildekode for selve programmet tilhører eksklusivt systemleverandøren og kan under ingen omstendigheter brukes av kunden til andre formål, videreselges eller på annen måte deles med tredjepart.

Kunde gis hermed en eksklusiv, ikke-overførbar lisens på å distribuere genererte rapporter og oversikter fra CRMAP. Lisensen inkluderer rettigheter til å påføre 'Kamude CRMAP'-logoen på rapportene, og til å benytte 'Kamude CRMAP'-logoen i egne websider og materiell i sammenhenger hvor Kunde redegjør for egen virksomhetsstyring.

Systemleverandøren kan si opp denne avtalen med ett års varsel, kunden har på sin side ingen oppsigelsestid.

## 21. Databehandling

Standard databehandleravtale fra systemleverandør er tilgjengelig i applikasjonen. Dersom Kunde ønsker å benytte en annen avtale, så skal Kunde dekke kostnader med å tilpasse denne til den dokumenterte databehandlingen, sikringstiltakene og avgrensningene som systemleverandør har opplyst om. Avtalen skal sikre at personopplysninger om de registrerte ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

All data kunden selv lagrer i systemet er og forblir kundens eiendom og juridisk ansvar ene og alene, også med tanke på å forholde seg til lover og regler for bruk av slik data. Kunde plikter å informere Forhandler om alle relevante regulatoriske krav. Databehandler sletter ikke data uten skriftlig instruks fra kunden.

Formålet med lagringen av data i systemleverandørens system er knyttet til virksomhetens arbeid med håndtering av risiko og samsvar. Systemleverandøren setter ingen begrensninger for hvilken data kunden til enhver tid selv velger å lagre inne i systemet. Siden kunden selv kan lagre data inne i systemet, er det ikke nærmere angitt hvilke opplysninger som systemleverandøren lagrer på sine servere, da det vil variere fra kunde til kunde. Kunden er selv ansvarlig for å opplyse om eventuelle klassifiseringer av behandlede data.

Data kobles ikke mot noen andre register av systemleverandøren uten eksplisitt og skriftlig instruks fra kunde. Systemleverandør oppbevarer og behandler kun dataene i digital versjon, aldri skriftlig.

Kunden (og dennes rettighetsgivere) beholder eiendomsrett til alle data som overlates til systemleverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av ytelsene under denne avtalen. Det samme gjelder resultatet av systemleverandørens behandling av slike data.

Systemleverandøren har, såfremt Kunde ikke har reservert seg, tilgang til data som nevnt ovenfor. Systemleverandøren har utelukkende tilgang i den utstrekning som er nødvendig for å kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen.

Systemleverandøren har ikke under noen omstendighet rett til å utøve tilbakeholdsrett i Kundens data.

Dersom det oppstår situasjoner hvor systemleverandøren har behov for å informere om forhold som påvirker dette punktet, skjer det på e-mail til avtaleansvarlig hos kunden såfremt ikke annet er avtalt.

### 21.1. Oversikt over relevante regulatoriske krav for databehandlingen:

Relevante regulatoriske krav skal formidles skriftlig til Forhandler senest 24 (tjuefire) timer etter bestilling.

## 22. Utvidelse av funksjonalitet og nye funksjonsområder

For funksjoner som kunden ønsker seg, og som systemleverandør anser som en generell

funksjonalitet som flere kunder har behov for, belastes kunden ikke for utvikling av disse. Det gis imidlertid ingen tidsgaranti eller garanti for at funksjonen blir implementert. Systemleverandør utvikler i utgangspunktet ikke egne spesialfunksjoner kun på vegne av en kunde.

Kunden kan ikke gjøre krav på kompensasjon for idéer eller innspill til utviklingen av utvidet funksjonalitet.

Utvikling av betydelige nye funksjonsområder (nye moduler) kan tilgjengeliggjøres for Kunde i produktet som tilleggstenester. Kunden vil få anledning til å signere ny lisensavtale for de nye modulene.

Når utvikling av betydelige nye funksjonsområder (nye moduler) fører til at de skilles ut i nye produkt, så vil kunden få anledning til å signere ny lisensavtale for de nye produktene til systemleverandørens beste vilkår.

## **23. Erstatningsansvar**

All bruk av systemet skjer helt og holdent på kundens eget ansvar, og systemleverandøren kan ikke stilles økonomisk til ansvar for noen hendelser som knyttes til bruken av systemet. Unntaket er driftsavbrudd, tekniske feil etc. som åpenbart blir vurdert til å være systemleverandørens feil av en nøytral tredjepart. I slike tilfeller vil evt. erstatning uansett kun skje i form av gratis lisenser for en passende periode som kompensasjon for slike avbrudd.

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes systemleverandøren å avhjelpe en mangel, har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte og er uavhengig av eventuell erstatning.

Dersom det foreligger vesentlig mislighold kan den annen part etter å ha gitt den misligholdte part skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

En part kan kreve erstatning for ethvert direkte tap, herunder merkostnader Kunden får ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangel eller annet mislighold i henhold til denne avtalen, med mindre misligholdende part godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den misligholdende part.

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser og krav fra tredjepart. Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til de siste 12 månedenes lisenskostnad eksklusive merverdiavgift.

## **24. Avtalebrudd og tvister**

Ethvert brudd på denne avtale av kunden ansees som alvorlig, og vil uten ytterligere forvarsel kunne føre til at systemet blokkeres. Manglende oppgjør er alltid å anse som et alvorlig avtalebrudd, og dersom kunden har problem med å betale lisensen til rett tid plikter kunden å kontakte forhandleren umiddelbart for om mulig å komme til en avtale rundt dette.

Ved tvist skal konflikten søkes løst partene imellom ved å møtes til forhandling innen 5 dager, fortrinnsvis med en nøytral tredjepart tilstede som megler. Dersom dette ikke fører fram, eller at kunden ikke møter til slik mekling, avsluttes avtalen uten nærmere varsel og systemtilgangen lukkes. I motsatt fall blir man enige om å bringe tvisten inn for rettssystemet, og Oslo Tingrett er da valgt som rett verneing i alle tvistesaker som måtte utspinge.

**Avtalen er gjeldende fra bestillingsdatoen.**

**Avtalen opphører ved oppsigelse av den siste lisensen.**