



Kundeavtale

om løpende tjenestekjøp av påmeldingssystem

Pindena AS

Versjon: 6.2 Dato: 09.04.2024

Innhold

Innhold	2
1. Definisjoner	2
2. Leveranse av programvare	3
2.1 Standard programvare	3
2.2 Installasjon og drift	3
2.3 Behandling av data	3
2.4 Underleverandører	4
2.5 Tilpasning av programvare	4
3. Betaling	5
3.1 Varighet og opphør	5
3.2 Betaling	5
3.3 Prisregulering	5
3.4 Mislighold	5
4. Tjenestenivå og support	6
4.1 Oppetid og vedlikehold av tjenesten	6
4.2 Support	6
4.3 Responstid ved feil og definisjoner	6
5. Taushetsplikt	7
6. Eiendomsrett og risiko	7
7. Force Majeure	8
8. Tvister	8



1. Definisjoner

I avtalen har følgende ord og uttrykk denne betydning:

- Pindena/programvaren - Leverandøren sitt rammeverk og produkter.
- Kildekode - Koden som utgjør Pindena påmeldingssystem.
- Installasjon - Nettsiden hvor kundens versjon av påmeldingssystemet er tilgjengelig.
- Periode - Den avtalte forhåndsbetalte tiden man har tilgang til systemet. For de fleste er dette ett år.
- Server - Fysisk lagringssted for installasjonen.
- Tilpasninger - Funksjoner o.l. som ikke er en del av standard leveranse.
- Tredjepart - Underleverandører som utfører en spesifikk behandling av data på vegne av Databehandler eller Behandlingsansvarlig.

2. Leveranse av programvare

2.1 Standard programvare

Kunden gis bruksrett til Pindena påmeldingssystem og får tilgang til en installasjon med programvaren som kan brukes i standard nettlesere.

Programvaren brukes til å publisere informasjon og registreringsskjema på nett. Det henvises til den til enhver tid gjeldende beskrivelse av funksjoner for Basic, Pro, Premium og Enterprise på www.pameldingssystem.no.

Leverandøren oppgraderer og vedlikeholder standard programvare kostnadsfritt i avtaleperioden. Oversikt over versjoner av programvaren er tilgjengelig i [versjonsloggen](#) på leverandørens hjelpeside.

2.2 Installasjon og drift

Kunden plikter å gi tilstrekkelige opplysninger, samt uttrykke krav og behov for vellykket installasjon og drift. Leverandøren skal tilrettelegge og drifte slik det fremkommer i bestillingen eller kravspesifikasjon og gi kunden nødvendige opplysninger og veiledning. Kunden må akseptere leverandørens krav, så lenge det ikke innebærer vesentlig reduksjon i kvalitet og ytelse for kunden.



Leverandøren skal gi kunden den avtalte disposisjonsretten, tilgang til Pindena og egne data, slik at dette kan brukes uten hinder av andres opphavsrett, eller andre rettigheter. Kunden plikter å ha rettigheter og versjoner til programmer og utstyr som er nødvendig for bruk av programvaren.

Installasjon av programvaren anses slutført når leverandøren skriftlig har meddelt kunden og sendt innlogging til systemadministrator.

2.3 Behandling av data

Leverandøren behandler data på vegne av kunden. Partene plikter å overholde [Pindenas databehandleravtale](#), dersom ikke annet er avtalt.

Partene plikter å følge personopplysningsloven og forskrift om behandling av personopplysninger. Leverandøren forholder seg til [Pindenas Personvernerklæring](#).

Kunden har full råderett over data som samles inn og behandles i Pindena. All data, grafisk layout og elementer som oversendes leverandør eller lagres i løsningen regnes som kundens ansvar og eiendom, og vil kun benyttes for den respektive kunden.

Kunden kan laste ned data fra løsningen eller den utlevert til veiledende timepris.

1. Rapporter kan lastes ned som Excel-fil, deltagerliste og faktura kan lastes ned som PDF fra løsningen.
2. Kunden kan få utlevert all deltagerdata i tekst-fil på standard SQL-format.
3. Ved opphør av avtalen har kunden rett til å få sine data utlevert på egnet filformat.

2.4 Underleverandører

Kunden plikter å bruke underleverandører som er nødvendig for normal funksjon av påmeldingssystemet. Leverandøren har rett til å flytte kunder mellom servere hos avtalt underleverandør. Kunden kan velge å benytte betalingsløsninger, e-postklienter eller andre tredjeparter som underleverandør og er da ansvarlig for disse.

2.5 Tilpasning av programvare

Tilpasning av programvare må avtales med leverandøren. Kunden må sende kravspesifikasjon for estimering og godkjenne arbeid med tilpasning skriftlig. Ved



endringer, må nytt estimat godkjennes. Kunden belastes for utarbeidelse av kravspesifikasjon, estimat og utvikling time for time til veiledende timepris. Dersom kunden vil avslutte prosjektet før det er ferdigstilt, belastes kunden for medgått tid i sin helhet.

Dersom utviklingen ikke kan fullføres innenfor avtalt estimat, vil leverandøren varsle kunden så fort som mulig.

Ved oppgradering av installasjon med tilpasning, retting av feil i tilpasninger som er godkjent eller satt i produksjon, eller ved fjerning av tilpasninger belastes kunden time for time til veiledende timepris.

Leverandøren forbeholder seg retten til å implementere tilpasninger i Pindena standard programvare.

3. Betaling

3.1 Varighet og opphør

Avtalen gjelder fra startdato eller bestillingsdato og fornyes automatisk for en ny periode. Oppsigelse må skje skriftlig og være mottatt minst én måned før ny periode starter. Kunden plikter å betale for gjenværende avtaleperiode.

3.2 Betaling

Kunden faktureres forskuddsvis for avtalt periode med 10 dagers varsel.

Konsulenttenester må godkjennes før oppstart og faktureres kunden fortløpende etter medgått tid pr påbegynte halvtime.

Kunden etterfaktureres for bruk av SMS per melding (160 tegn) til gjeldende pris. Ved forbruk over 30 GB diskplass pr år på server kan det bli aktuelt å belaste kunden årlig. Det vil kun skje etter nærmere avtale. Eventuell reise ved kurs e.l. faktureres etter statens satser (inkl. diett) + ½ timepris.

Dersom kunden har innsigelser til mottatt faktura må disse fremmes skriftlig innen 10 dager. Dersom betaling uteblir, kan det påløpe forsinkelsesrente per måned og leverandøren kan stenge installasjonen.



3.3 Prisregulering

Leverandørens priser kan justeres den 1. januar hvert år, men først 12 måneder etter bestillingsdato. Prisjusteringen reguleres etter konsumprisindeks for foregående år.

3.4 Mislighold

Dersom en av partene innstiller sine betalinger, søker akkordforhandlinger eller gjeldsforhandlinger underhånden eller med skifterettens bistand, melder oppløsning eller går konkurs, er den annen part berettiget til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

Ved vesentlig mislighold av avtalens punkter fra kundens side kan leverandøren:

- Stenge og slette kundens installasjon av Pindena fra internett.
- Stanse arbeid med prosjekter og support til brukere.
- Overta alle rettigheter til kundespesifikk kildekode i løsningen.

Utleggelse eller distribusjon av materiale/informasjon på internett som strider med norsk lov gir leverandøren rett til å:

- Slette data som leverandøren anser som skadelig for systemet eller data som er ulovlig etter norsk lovgivning.
- Melde kundens forhold inn til Datatilsynet.

4. Tjenestenivå og support

4.1 Oppetid og vedlikehold av tjenesten

Leverandøren garanterer 98% oppetid. Her er unntatt: Varslet nedetid, feil på linjer fram til server eller maskinvare levert av tredjepart, integrasjoner, tilpasninger eller brukerfeil. Vedlikehold med nedetid utføres ved behov utenfor vanlig arbeidstid.

4.2 Support

Leverandøren er tilgjengelig for support mandag til fredag kl. 09.00 – 15.00. Henvendelser behandles normalt i løpet av samme dag, og senest ila neste



arbeidsdag. Support kan være stengt i perioder ved møter og kurs, samt røde dager og varslet ferie.

Kunden kan velge å ha supportavtale for brukere som har gjennomgått opplæring. Henvendelser fra kunder uten supportavtale kan belastes kunden pr påbegynte halvtime til veiledende timepris.

4.3 Responstid ved feil og definisjoner

Dersom feil oppstår plikter kunden omgående å melde fra til support@pindena.no. Etter mottak av feilmelding igangsettes nødvendige undersøkelser for å avdekke feilkilden og foreta retting. Omfang og alvorlighetsgrad avgjør når en løsning kan foreligge.

Kritisk feil: Tjenesten kan ikke brukes eller stopper, data går tapt, kritiske funksjoner virker ikke som avtalt.

Responstid: Vanligvis umiddelbart innenfor vanlig arbeidstid, men kan også rettes utenfor arbeidstid når det er nødvendig.

Alvorlig feil: Kritiske eller viktige funksjoner virker ikke og det er tids- og ressurskrevende å omgå.

Responstid: Blir normalt påbegynt samme dag, og senest ila neste arbeidsdag.

Mindre alvorlig feil: Enkelte funksjoner virker ikke som avtalt, men kan relativt lett omgås.

Responstid: Vanligvis i neste versjon av systemet, men kan noen ganger utsettes til senere versjoner.

5. Taushetsplikt

Partene, og de som handler på vegne av partene, har taushetsplikt om alle forhold av konfidensiell art. Taushetsplikten omfatter interne, eksterne og tekniske forhold som kan skade en av partenes virksomhet, og opplysninger om noens personlige forhold.

6. Eiendomsrett og risiko

Leverandøren eier og innehar alle rettigheter til programvaren, kildekoden og dokumentasjon som kunden gis tilgang til. Kunden gis bruksrett til programvaren i



avtalt periode og kan ikke kopiere eller videreselge programvaren. Pindena kan ikke tilpasses eller videreutvikles uten leverandørens skriftlige samtykke.

Dersom leverandøren ikke kan tilby tilfredsstillende tidsmessig vedlikehold, programvaren avvikles eller leverandøren vesentlig misligholder avtalen, er kunden berettiget til å få tilgang til kildekoden. Kunden kan kun benytte kildekoden for videre drift- og utvikling av løsningen og det overføres ingen eierrettigheter. Kildekoden skal ikke kopieres, selges eller overdras til annet selskap.

Leverandøren er under ingen omstendighet ansvarlig for avledede eller indirekte skader, herunder tapt fortjeneste eller tap av forventede besparelser eller gevinster.

Kunden plikter å opptre i eget navn overfor sluttkunde og ikke på noen måte forplikte leverandøren overfor en tredjepart. Leverandøren har intet kontraktsmessig forhold til kundens slutt kunder.

Leverandøren er ikke ansvarlig for noe krav som tredjepart måtte reise mot kunden, selv om leverandøren måtte være underrettet om muligheten for slike skader, tap eller krav.

Uansett omfang begrenses leverandøren ansvar til kontraktsbeløpet.

7. Force Majeure

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som er utenfor partenes kontroll, herunder ikke-oppfyllelse fra underleverandører, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant og for så lang tid forholdet varer.

Motparten bare gå fra avtalen dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 kalenderdager, og da bare med 15 kalenderdagers varsel.

8. Tvister

Ved uenighet mellom partene etter denne avtale, skal tvisten først søkes løst med megling mellom partene. Dersom ikke slik mekling fører frem, kan saken fremlegges for domstolene på vanlig måte. Partenes plikter og rettigheter bestemmes i sin helhet av norsk rett.

