

# NetNordic Norway AS | Standard Kjøps- og Leveransebetingelser

Revisjon 18.mars 2020

## 1. GENERELT

**[1.1]** Standard Kjøps- og Leveringsbetingelser mellom kunde (heretter kalt Kunden) og NetNordic gjelder for alle ytelser fra NetNordic med mindre annet er skriftlig avtalt.

Der det i disse betingelser vises til begrepet «Avtalen», gjelder dette det dokument eller annen tydelig skriftlighet som spesifiserer transaksjoner, samhandling og forhold mellom NetNordic og Kunde. Avtalen vil spesifisere rangering av dokumenter.

Der NetNordics leveranseavtaler benyttes, inngår dette dokument som Vedlegg 1 til disse.

**[1.2]** Bestilling av produkter eller tjenester fra NetNordic, samt tillegg, avvik eller endringer i avtalt leveranse, forutsettes foretatt av bemyndiget personell hos Kunden.

**[1.3]** Med mindre annet er avtalt mellom partene er produktinformasjon som tegninger, brosjyrer og opplysninger om tekniske data kun veiledende.

## 2. DEFINISJONER

**Aksept:** Etter gjennomført akseptansetest eller godkjent Prøvedriftperiode.

**Alvorlig feil:** Situasjon der enkelte kritiske funksjoner ikke virker, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt. Defineres som nivå B-feil. (ref. Staten Standard, SSA-D).

**Avtalt nedetid:** Den tid (periode) tjenesten er utilgjengelig etter avtale med kunden, som følge av oppgraderinger/flytting av utstyr eller i forbindelse med endringer. Avtalt nedetid defineres som Operativ tid i forbindelse med beregning av Tilgjengelighet (Se også: Operativ tid og Tilgjengelighet).

**Dekningsperiode:** Den tid (periode) som NetNordic skal levere avtalte ytelser og Kunden kan ha krav på supporttjenester fra NetNordic ved feil. Dersom ikke annet er spesifisert i Avtalen, er Dekningsperiodens definisjon Normal arbeidstid (Brukes også: Serviceperiode).

**Feil:** Situasjon der løsningen ikke innehar avtalt funksjonalitet. (Se også: Kritisk feil)

**Fjerntilgang:** NetNordics adgang til nødvendig utstyr plassert hos Kunden via en form for fjerntilknytning.

**Idriftsettingsdato:** Dato når Leveransen er ferdig installert og klar for idriftsetting av NetNordic.

**Installasjonsdato:** Dato når utstyr og programvare skal settes opp i Kundens lokaler.

**Kontraktsdato:** Dato når Avtalen er underskrevet av begge parter.

**Kritisk feil:** Situasjon der hele eller vesentlige deler av tjenesten er utilgjengelig. Defineres som nivå A-feil (ref. Staten Standard, SSA-D). (Se også: Nedetid)

**Leverandøren:** Den part som skal levere avtalte ytelser til Kunde. Uansett vil NetNordic stå ansvarlig for utførelsen.

**Leveranse:** Utstyr, programvare og tjenester som er avtalt levert.

**Leveransedato:** Dato når Leveranse er levert kunden. (Brukes også: Levering). Ved tjenesteleveranse defineres Leveransedato som «Første dag etter at prøvedrift er avsluttet og godkjent».

**Lokasjonen:** Sted, eller del av Kundes organisasjon, som er definert som egen enhet i Avtalen (Se også: Systemdel).

**Løsningen:** De deler av Kundes IKT-systemer som dekkes av eventuelle Serviceavtaler fra NetNordic. Eller NetNordics IKT-systemer som er nødvendig for å levere avtalte ytelser til Kunde.

**Mangelfull melding/henvendelse:** Kundes melding til NetNordic om endringsønske eller feil, som inneholder feil og mangler. NetNordic skal ved mottak av slike, så snart man oppdager mangel eller feil, gjøre Kunde oppmerksom på dette (Se også: Registrert melding).

**Mindre alvorlig feil:** Situasjon der ikke-kritiske funksjoner ikke virker eller det er nedsatt responstid på tjenesten i forhold til det som er avtalt. Defineres som nivå C-feil. (ref. Statens Standard, SSA-D)

**Måleperioden:** Hvert kvartal eller måned (det som er avtalt) fra og med første hele årskvartal eller måned etter at Avtalen har trådt i kraft.

**Nedetid:** Den tid (periode) løsningen har en Kritisk feil.

**Normal arbeidstid:** Mandag til fredag mellom kl.08.00 og kl. 16.00 (unntatt lovfestede helge- og høytidsdager).

**Operativ tid:** Den tid (periode) løsningen opererer som avtalt. Operativ tid (t) = Dekningsperiode (d) – Nedetid (n). (Brukes også: Oppetid).

**Operatør:** Leverandør av aksess-linjer med tilhørende tjenester. Enten med egen avtale direkte mot Kunde eller som underleverandør til NetNordic.

**Produsent:** Den som har opprinnelig produsert teknologien, utstyr eller programvaren som Løsningen er basert på.

**Programvare:** Software og lisenser til program som styrer instruksjoner til maskinvare, levert av Produsenter.

**Prøvedriftperiode:** I fall det avtales Prøvedriftsperiode, skal denne være to uker fra idriftsettingsdato, om ikke annet er spesifikt avtalt. Leveransen anses som fullstendig om ikke Kunde fremlegger dokumentasjon på vesentlig feil eller mangel i prøvedriftsperioden. (Se også: Aksept)

**Registrert melding/henvendelse:** Kundes melding til NetNordic om endringsønske eller feil, som er bekreftet mottatt av NetNordic (Se også: Mangelfull melding).

**Responstid:** Den tid innenfor Dekningsperioden fra en feil er korrekt registrert i NetNordics systemer, til NetNordic senest skal starte feilhåndtering. Oppfyllelse av Responstid måles innenfor avtalt Dekningsperiode i Måleperioden. NetNordic vil alltid prioritere feilhåndtering for kunder med responstidsavtale foran kunder som ikke har dette.

**Service vindu:** Fast avtalt periodisk tidsvindu der tjenesten i korte perioder kan være utilgjengelig. Servicevindu beregnes ikke som Nedetid (Se også: Operativ tid og Tilgjengelighet).

**Systemdel:** Den del av løsningen som utgjør en (tilnærmet) autonom enhet. F.eks. node i et nettverk eller kontaktsenter (Se også: Lokasjon).

**Tilgjengelighet:** Løsningens evne til å operere som avtalt, angitt i % av Dekningsperioden. Tilgjengelighet (%) = Operativ tid (t)/ Dekningsperiode (d) x 100

**Tjenesten:** Infrastruktur, lisenser, kompetanse, funksjonalitet og kunnskap som stilles til rådighet fra NetNordic mot betaling fra Kunde.

**Utstyr:** Maskinvare/Hardware, materielle deler av et system levert av Produsent.

**Vedlikehold:** De avtalte ytelser innen service, support, drift eller annen type vedlikehold NetNordic skal levere til Kunden etter inngått avtale.

**Virkedager:** Alle dager som ikke er søndager eller lovfestede helge- og høytidsdager (ref. Ferieloven §5)

**Ytelser:** Utstyr, programvare og tjenester som Kunde etter avtale skal motta fra NetNordic.

### 3. NETNORDICS PLIKTER

**[3.1]** NetNordic plikter å levere det utstyr, programvare, tjenester eller funksjonalitet som er avtalt, enten direkte eller via 3djepart.

**[3.2]** NetNordic plikter å levere sine ytelser i henhold til denne Avtalen, herunder de krav som er beskrevet i bilag samt sikre at ytelsen er i tråd med relevante norske lover, regelverk og forskrifter. Leveransen skal være levert innen de frister som fremgår av prosjekt- og fremdriftsplan for leveransen.

**[3.3]** Ved tjenesteleveranser skal NetNordic gjennom hele avtaleperioden holde tjenesten oppdatert slik at den oppfyller angitte SLA krav.

**[3.4]** Bruk og endring av underleverandører eller andre tredjeparter i forbindelse med tjenesteleveransen, samt endring av lokasjon for lagring av data, skal skje etter dialog med Kunden dersom dette er spesifisert i Avtalen.

### 4. KUNDENS PLIKTER

**[4.1]** Kunden skal for egen regning klargjøre installasjonssted, herunder besørge eventuelt separat opplagt elektrisk krafttilførsel, jording, kjøling og ventilasjon, samt sprednett, inkludert terminering og dokumentasjon av dette for å overholde de spesifikasjoner som leveransen krever.

**[4.2]** NetNordic kan kreve vederlag for merutgifter som følge av manglende klargjøring av Kunde før installasjon. NetNordic har ikke ansvar for feil eller forsinkelse som måtte oppstå som følge av mangler ved installasjoner som ikke er omfattet av NetNordics leveranse eller andre forberedelser som Kunden er ansvarlig for.

**[4.3]** Kunde skal legge til rette for at NetNordic kan utføre avtalte tjenester, herunder sørge for at NetNordic gis nødvendig tilgang til lokaler, at originalprogrammer (inkl. installasjonsnøkler, serienummer og andre identifikasjoner som er nødvendige for å reinstallere programmer) som er installert forefinnes tilgjengelige for NetNordics tekniske personell, at systemdokumentasjon blir vedlikeholdt og forsvarlig oppbevart, at sikkerhetskopi av programmer og data foreligger, at nødvendige rettigheter til utstyr og programmer foreligger, og at alle

nødvendige godkjenninger fra tredjemann foreligger dersom Kunden ikke selv har rettighetene til produktene.

**[4.4]** Dersom NetNordic skal levere support- og vedlikeholdstjenester, skal Kunde skal legge til rette for at det opprettes VPN-forbindelse mot NetNordic eller alternativ løsning for fjerntilknytning.

**[4.5]** Kunde må sørge for at egne løsninger og systemer, som er nødvendige for at NetNordic kan gjennomføre sin leveranse, er oppgradert til supportert versjon, herunder at produsenten tilbyr support for systemet/løsningen. Dersom Kunden ikke oppfyller forpliktelsen i foregående setning, bortfaller samtlige av NetNordics forpliktelser og ansvar knyttet til det aktuelle systemet/den aktuelle løsningen.

**[4.6]** Kunde har det daglige tilsyn med NetNordics leveranse, og det daglige tilsynet med utstyr og programvare (levert i kundens lokaler), og er forpliktet til å varsle NetNordic straks om eventuelle feil via gjeldende feilmeldingsrutiner, samt ta nødvendige forholdsregler i forhold til å begrense skadeomfang.

**[4.7]** Kunde skal oppgi korrekt adresse og postadresse til NetNordic. Dersom Kunde flytter, eller endrer andre forhold som har betydning for tjenesten eller NetNordics levering av den, skal Kunde uten ugrunnet opphold melde fra til NetNordic.

### 5. SAMARBEID

**[5.1]** Dette kapittel har gyldighet der Avtalen inkluderer løpende tjenesteleveranser.

**[5.2]** Partene legger til grunn for Avtalen en gjensidig intensjon om å vedlikeholde og utvikle samarbeidskulturen til beste for begge parter forretningsmessige posisjon.

**[5.3]** Partene har rett til å skriftlig innkalle til møte med fem Virkedagers varsel for å drøfte oppståtte forhold i forbindelse med gjennomføring av Avtalen, begrenset til fire slike møter per kalenderår. Slik innkalling skal gjøres til den i Avtalens definerte kontaktperson. Partene dekker selv sine eventuelle kostnader i forbindelse med slike møter, om ikke annet er avtalt skriftlig.

### 6. PRISBETINGELSER, BETALING OG LEVERING

**[6.1]** En bestilling fra Kunde er ikke å anse som gyldig før NetNordic har bekreftet denne skriftlig, eller at Kunde aksepterer et skriftlig tilbud fra NetNordic innen angitt tilbudsfrist. Om ikke tilbudsfrist eller spesielle forutsetninger for tilbudet er angitt i tilbudet fra NetNordic, gjelder 30 dagers gyldighet fra tilbudsdato.

**[6.2]** Dersom ikke annet er avtalt spesifikt, skal kontraktssummen faktureres ved Levering, eller på Installasjonsdag dersom NetNordic skal forestå installasjon. Løpende tjenesteleveranser faktureres forskuddsvis pr. kvartal, om ikke annet er avtalt i Avtalen.

**[6.3]** Faktura forfaller til betaling pr. 14 dager regnet fra fakturadato om ikke annet er avtalt i Avtalen.

**[6.4]** Ved forsinket betaling belastes forsinkelsesrente i henhold til lov om renter ved forsinket betaling. Ved avtalt dellevering faktureres hver dellevering hver for seg. NetNordic beholder uansett salgspant i Utstyr inntil full betaling har funnet sted.

**[6.5]** Dersom annet ikke er avtalt, er alle priser gyldige i 30 dager fra pristilbudet er datert og oppgitt i NOK ekskl. mva. og andre skatter og avgifter.

**[6.6]** Alle priser gjelder for arbeid innenfor Normal arbeidstid. Reise faktureres per påbegynte time for reisetid etter gjeldende satser. I tillegg faktureres det kilometerpris fra første kjørte kilometer etter Statens satser for liten bil. Kostnader for evt. ferger, tog, fly, bomavgift, parkering, diett o.l. belastes i tillegg. Tillegg for arbeid og reise utført mellom kl. 16.00 og kl. 20.00 er 50 % av ordinær timepris. Tillegg for arbeid og reise utført etter kl. 20.00, på offentlige helligdager og i helger er 100 % av ordinær timepris.

**[6.7]** Dersom det ikke er avtalt pris for installasjon eller andre ytelser fra NetNordic, betales dette etter medgått tid og materiell. Endringer i den avtalte Leveranse som medfører at omfang blir annerledes enn forutsatt gir NetNordic rett til å kreve endringer i vederlag eller tidsplaner.

**[6.8]** Ved endringer i valutakurser som påvirker kostnader NetNordic har i forbindelse med ytelsene som skal leveres, kan NetNordic justere prisene tilsvarende med 30 dagers varsel.

**[6.9]** NetNordic kan endre Avtalens priser med 1 måneds skriftlig varsel i henhold til konsumprisindeksen for varer og tjenester, begrenset til en gang per år dersom ikke annet er spesifisert i Avtalen. NetNordic kan tilsvarende endre Avtalens priser med 1 måneds skriftlig varsel i henhold til dokumenterte prisendringer fra underleverandør eller ved utløp av eventuelle garantier.

**[6.10]** Uenighet om oppgjør berettiger ikke under noen omstendighet Kunden til å motregne, eller holde tilbake andre beløp som ikke er omtvistet mellom partene.

## 7. RISIKOOVERGANG FOR UTSTYRSLEVERANSER

**[7.1]** Kunden bærer risikoen for utstyret fra det tidspunktet Leveransen er levert til speditør.

**[7.2]** Dersom NetNordic besørger transport, bærer NetNordic risikoen frem til levering hos Kunden.

**[7.3]** Kunden er ansvarlig for å tegne forsikring på utstyret gjeldende fra risikoovergang.

**[7.4]** I den grad en tjenesteleveranse medfører at NetNordic installerer egen infrastruktur i kundens lokaler, er NetNordic ansvarlig for å forsikre denne.

## 8. GARANTI OG REKLAMASJON

**[8.1]** Med mindre annet er avtalt garanterer NetNordic at levert utstyr er fri for feil og mangler i en garantiperiode på 12 måneder. Garantiperioden starter ved Levering. Hvis NetNordic skal foreta installasjon, starter garantiperioden på Installasjonsdag. For programvare gjelder eventuelle garantiordninger satt av Produsent.

**[8.2]** For standard utstyr og programvare fra underleverandør kan Kunden, med mindre annet er avtalt særskilt, ikke gjøre gjeldende mer omfattende rettigheter enn NetNordic har i sin avtale med underleverandøren eller som følger av underleverandørens alminnelige kundeavtaler. Slike vilkår er tilgjengelig for Kunden ved henvendelse til NetNordic. Som standard utstyr eller programvare regnes utstyr eller programvare som leveres etter underleverandørens spesifikasjoner uten tilpasninger. Kunden har selv ansvaret for å lese og etterleve lisensvilkår og andre kontraktsvilkår som følger med standard utstyr og programvare.

**[8.3]** NetNordics garantiansvar omfatter ikke forhold som Kunden bærer risikoen for, så som ulykke, brann, lynnedslag,

overspenning, statisk elektrisitet, vannskader, miljø-/klimaforhold som faller utenfor spesifikasjonene, eller skader som påføres i forbindelse med bygningsmessige arbeider. NetNordic er ikke ansvarlig dersom leveransen utsettes for unormal eller uautorisert bruk, eller bruk som er i strid med anbefalinger/retningslinjer gitt av NetNordic, herunder også manglende konfigurasjon eller oppdateringer av utstyr og programvare. NetNordic er heller ikke ansvarlig dersom Kunden foretar endringer, modifikasjoner, sammenkobling med annet utstyr, vedlikehold o.l. som ikke er godkjent av NetNordic.

**[8.4]** Gjelder ved salg av utstyr: Hvis Kunden konstaterer mangler, skal Kunden uten ugrunnet opphold, og med absolutt reklamasjonsfrist på 12 måneder, reklamere skriftlig overfor NetNordic. Om kunden ønsker å reklamere på tjenester utført av NetNordic, må dette gjøres skriftlig innen 14 dager etter at arbeidet er utført. Reklamasjonen skal inneholde en spesifisert angivelse av mangelen. Reklameres det ikke rettidig, bortfaller Kundens rett til å gjøre mangelen gjeldende, og NetNordics arbeid er fakturerbart.

**[8.5]** Gjelder ved tjenesteleveranser: For arbeid knyttet til etablering av tjenesteleveransen må reklamasjon skje senest innen utløpet av prøvedriftsperioden og for arbeidet knyttet til forhold omfattet av SLA, innen 14 dager etter at SLA-rapport for siste periode er mottatt.

**[8.6]** Hvis det foreligger en mangel ved leveransen etter punkt 8.1 og Kunden har reklamert rettidig etter punkt 8.4, dekker NetNordic kostnadene tilknyttet garanti med unntak av frakt og forsikring tilknyttet transport av utstyret fra Kunden til den adresse NetNordic angir for utbedring/repasasjon. Avhjelp under denne garanti vil bli foretatt innenfor normal arbeidstid. Hvis Kunden krever det, kan avhjelp også skje utenfor dette tidsrom, eller avhjelp kan skje hos Kunden, men da i begge tilfeller etter NetNordics ordinære timesatser for den type arbeid. NetNordic påtar seg å avhjelpe mangler via telenettet (fjernretting) så langt leveransen gjør dette teknisk mulig. NetNordic har ved rettidige reklamasjoner vedrørende mangler rett til, etter eget valg, enten å foreta utbedring/repasasjon, omlevering, eller yte et forholdsmessig prisavslag.

## 9. ENDRINGER ETTER AVTALEINNGÅELEN

**[9.1]** Dette kapittel har gyldighet der Avtalen inkluderer løpende tjenesteleveranser.

**[9.2]** Endringer etter avtaleinngåelsen signeres av begge parter og legges som eget bilag til opprinnelige avtale – eller bekreftes på e-post mellom Avtalens angitte kontaktpersoner.

**[9.3]** Endringer initiert av Kunde skal skje ved at Kunde skriftlig informerer NetNordic om sitt behov og hvilke relevante tjenester, funksjonaliteter etc. som berøres av endringsønsket. NetNordic vil innen 30 Virkedager gi tilbakemelding til Kunde om endringen kan aksepteres. Før endringsønsket er akseptert og det er skriftlig enighet eventuelle vilkårsendringer, løper Avtalen og partenes forpliktelser uendret. En avbestilling før idriftsettelse, er å anse som en forespørsel om endring.

**[9.4]** NetNordic er forpliktet til å tydelig opplyse hvilke eventuelle vilkårsendringer som vil gjelde for endringsønsket, for eksempel i forhold til:

- Generell avtaletekst
- Tjenestekvalitet
- Priser, herunder kostestimater for endringsarbeid

**[9.5]** Endringene trer i kraft på det tidspunkt partene skriftlig blir enige om, og signert endringsbilag foreligger som bilag til opprinnelig avtale.

**[9.6]** Dersom Avtalen inkluderer utstyr eller programvare som ikke lenger støttes av produsentens vedlikeholdsprogram eller produsenten har terminert produksjon av nødvendige komponenter etc., kan NetNordic kreve at relevante utstyr og tjenester fjernes fra Avtalen. Hvis Avtalen inkluderer utstyr eller programvare som ikke lenger støttes av produsentens vedlikeholdsprogram eller produsenten har terminert produksjon av nødvendige komponenter, er ikke NetNordic økonomisk ansvarlig for eventuelle nødvendige investeringer hos Kunde for å opprettholde tilsvarende funksjonalitet hos Kunden.

## 10. VARIGHET OG OPPHØR

**[10.1]** Dette kapittel har gyldighet der Avtalen inkluderer løpende tjenesteleveranser.

**[10.2]** Avtaleforholdet mellom partene trer i kraft fra signering av Avtalen. Tjenesteperioden løper i 3 år fra tjenesten settes i drift og gir NetNordic eksklusiv rett til leveranse av tjenestene som omfattes av Avtalen i denne perioden dersom ikke annet er spesifisert i Avtalen. Avtaleforholdet løper automatisk videre for 1 år av gangen med mindre Kunden skriftlig sier opp avtaleforholdet senest 3 måneder før utløpet av perioden.

Dersom Kunden sier opp Avtalen i tjenesteperioden har NetNordic rett til å kreve avbestillingsvederlag dersom dette er spesifisert i Avtalen. Uavhengig av oppsigelsestidspunkt i tjenesteperioden, skal avbestillingsvederlaget minimum defineres som 6 måneders verdi av tjenesteleveransen, dersom ikke annet er avtalt i Avtalen.

**[10.3]** Oppsigelse skal skje skriftlig til den i Avtalen angitte kontaktperson.

**[10.4]** Ved opphør av avtale skal NetNordics eventuelle bistand til Kunde avtales særskilt. Slik bistand er fakturerbart til NetNordics standard rater og betingelser. Bistand ved opphør av avtale skal alltid avtales skriftlig.

**[10.5]** Dersom avtale som sies opp inkluderer utstyr fra NetNordic som er plassert i kundens lokaler, datasenter eller i 3dje parts datasenter skal kunden sørge for at NetNordic kan hente dette snarest etter opphør av Avtalen.

## 11. KONVENSJONALBØTER

**[11.1]** Dette kapittel har gyldighet der Avtalen inkluderer løpende tjenesteleveranser.

**[11.2]** Dersom NetNordic ikke oppfyller sine forpliktelser i Avtalen med hensyn til avtalt responstid og/eller avtalt tilgjengelighetsgaranti, og dette ikke skyldes forhold på Kundes side, eller andre forhold utenfor NetNordics kontroll, foreligger grunnlag for krav om refusjon i henhold til eventuell refusjonsmatrise definert i Avtalen.

**[11.3]** Eventuelle refusjonskrav skal Kunde alltid fakturere NetNordic særskilt. Motregning mot NetNordics fakturaer skal kun skje etter skriftlig avtale.

**[11.4]** Kunden kan ikke gjøre gjeldende andre krav mot NetNordic som følge av brudd på bestemmelser om avtalt responstid/avtalt tilgjengelighetsgaranti enn slikt refusjonskrav som nevnt ovenfor i punkt 11.2.

## 12. IMMATERIELLE OG TREDJEPARTS RETTIGHETER

**[12.1]** NetNordic beholder alle immaterielle rettigheter til programmer og dokumentasjon, herunder tilpasninger og nye versjoner. Dersom NetNordic under utførelsen av arbeidet skaper materiale som nyter immateriellrettslig beskyttelse, tilhører alle immaterielle rettigheter av resultatene av arbeidet NetNordic. Kunden kan fritt benytte slikt materiale i sin virksomhet som en ikke-eksklusiv bruksrett. Kunden kan imidlertid ikke uten NetNordics skriftlige samtykke overdra rettighetene til slikt materiale til andre.

**[12.2]** For rettigheter til utstyr og programvare levert av NetNordic kan Kunden ikke gjøre gjeldende større rett enn det som følger av produsentens standard betingelser. Slike vilkår er tilgjengelige på forespørsel.

**[12.3]** Kunden får bruksrett til levert programvare for bruk på det utstyret den er levert til, og har ikke rett til å gjøre endringer i programvaren. Kunden kan for sikkerhetsformål kopiere den leverte programvare i henhold til gjeldende lovgivning. Programkopier kan ikke overlates i noen form til andre. For levert programvare vil de vilkår som følger av produsentens regulering av immaterielle rettigheter og lisensvilkår for øvrig, ha direkte anvendelse også for denne Avtalen.

**[12.4]** NetNordic er overfor Kunden ansvarlig for at solgt programvare ikke krenker tredjemanns immaterielle rettigheter. Kunden er ansvarlig overfor NetNordic for at produkter anskaffet fra annen leverandør ikke krenker tredjemanns immaterielle rettigheter. Dersom det reises sak mot Kunden med påstand om at solgt programvare krenker tredjemanns immaterielle rettigheter, er Kunden forpliktet til straks å orientere NetNordic om påstanden og/eller søksmålet. NetNordic eller NetNordics bakenforliggende produsent/rettighetshaver vil overta saken og de med saken forbundne kostnader og risiko. NetNordic skal holde Kunden skadesløs for brudd på tredjemanns immaterielle rettigheter.

**[12.5]** Dersom det felles dom mot Kunden om at programvare levert av NetNordic krenker tredjemanns immaterielle rettigheter, er NetNordic berettiget til, etter eget valg, enten å skaffe Kunden fortsatt rett til å benytte programvaren eller bringe krenkelsen til opphør ved å endre eller erstatte programvaren med annen programvare som i det vesentlige har samme funksjonalitet, eller si opp Avtalen med øyeblikkelig virkning for slik programvare mot å refundere det vederlag Kunden har betalt for denne programvaren. Kunden kan ikke reise ytterligere krav mot NetNordic som følge av ovennevnte.

## 13. MISLIGHOLD, SANKSJONER OG DAGBØTER

**[13.1]** Dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til Avtalen, og dette ikke beviselig skyldes dokumenterbare forhold utenfor den aktuelle parts kontroll, og det ikke løper en dagbot for det samme forholdet, foreligger et mislighold.

**[13.2]** Ved betalingsmislighold fra Kunden kan NetNordic varsle stans i Avtalens ytelser med 30 dagers skriftlig varsel, om ikke annet er beskrevet i Avtalen.

**[13.3]** Den part som vil påberope seg mislighold eller erstatning må uten ugrunnet opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende part fikk kjennskap til misligholdet.

**[13.4]** Dersom en av partene vesentlig misligholder sine forpliktelser etter Avtalen, kan den annen part, etter å ha gitt

parten rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve Avtalen med øyeblikkelig virkning. Ved heving skal Kunden betale for utførte ytelser frem til hevingstidspunktet. Ved mislighold av Avtalen kan den part som rammes, kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatning i avtaleforhold med følgende begrensninger:

- Tapets art og omfang må være adekvat og påregnelig etter vanlige prinsipper for erstatning i tilsvarende avtaleforhold.
- Maksimal erstatning er uansett begrenset oppad til kvartalsvis pris for Avtalens ytelser eksklusive mva.
- Indirekte tap og tap av data dekkes ikke, med mindre den misligholdene part, eller noen denne er ansvarlig for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Som indirekte tap regnes, dog ikke begrenset til, tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsnitt, skade på andre gjenstander eller immaterielle verdier og krav fra tredjepart.
- For rammeavtaler kan erstatningskravet, for den enkelte leveranse under rammeavtalen, ikke overstige 25 % av verdien (ekskl. mva.) av den aktuelle leveransen. Samlet erstatning og refusjon for vedlikeholdsavtaler kan ikke overstige det samlede vederlag (ekskl. mva.) etter Avtalen for det aktuelle kalenderåret kravet fremsettes, og forfalt dagbot kommer til fradrag ved erstatningsberegningen.

**[13.5]** Ved forsinket idriftsetting, som skyldes NetNordic, kan kunden kreve en dagbot på 0,1 % per Virkedag for den del av Leveransen som er forsinket. Dagboten er begrenset oppad til maksimalt 10 % av første 12 måneders kontraktsverdi (eksklusive mva.). Dagbot er det eneste krav relatert til forsinkelse som kan fremsettes i dagbotperioden. Det kan ikke kreves dagbot av NetNordic for forsinkelser som følger av forhold som Kunden er ansvarlig for.

**[13.6]** Ved vesentlig mislighold, blant annet forsinkelse utover dagbotperioden, manglende feilretting i garantitiden, gjentatte SLA-brudd, gjentatte manglende betalinger ut over 30 dager, brudd på konfidensialitets-bestemmelsen (pkt. 14), brudd på bestemmelser om informasjonssikkerhet og andre vesentlige forhold som hindrer bruk av tjenesteleveransen, kan den annen part heve Avtalen med 30 dagers skriftlig varsel.

#### 14. KONFIDENSIALITET

**[14.1]** 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. Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller er alminnelig tilgjengelig andre steder. Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

**[14.2]** Denne taushetsplikt gjelder både for egne ansatte, andre som handler på en av partenes vegne, og ansatte hos samarbeidspartnere.

**[14.3]** Taushetsplikten gjelder også etter at Avtalen er opphørt.

**[14.4]** NetNordic har rett til å opplyse om Avtalens eksistens, størrelser og overordnet hvilke ytelser som inngår i denne i sine salgs- og markedsaktiviteter, som «kundereferanse», «kundecasebeskrivelse» eller lignende etter godkjenning fra Kunden.

**[14.5]** NetNordic skal iverksette forholdsmessige tiltak for informasjonssikkerhet slik det følger av IKT-forskriften § 5 og personvernforordningen artikkel 32. Kunden og aktuell myndighet skal ha slik tilgang til innsyn og revisjon som følger av IKT-forskriften § 12.

#### 15. FORCE MAJEURE

**[15.1]** Dersom Avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som Force Majeure for partene eller partenes underleverandør, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer.

**[15.2]** Hver av partene kan imidlertid si opp Avtalen med en (1) måneds skriftlig varsel dersom Force Majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for parten å opprettholde Avtalen.

#### 16. OVERDRAGELSE

**[16.1]** Rettigheter og forpliktelser etter denne Avtalen kan ikke overdras eller på noen måte overføres til andre uten den annens parts skriftlige samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

**[16.2]** Overdragelse av kontrakten til annen enhet i samme konsern skal varsles i rimelig tid. Kunden kan etter at varselet er mottatt velge å si opp Avtalen, hvor vilkår for dette i kap.10 blir gjeldende. Endringer av eierstruktur anses ikke som overdragelse.

**[16.3]** NetNordic kan fritt benytte factoring eller annen overdragelse av fordringer.

#### 17. KONFLIKTER, TVISTER OG RETTSVALG

**[17.1]** Partenes rettigheter og forpliktelser etter Avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett. Hvis det oppstår uenighet mellom Kunde og NetNordic skal dette søkes løst ved forhandlinger. Dersom tvister ikke finner sin løsning i minnelighet, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler til avgjørelse.

**[17.2]** For øvrig skal norsk lov være gjeldende for denne avtale og Oslo tingrett står som avtalt vernet for eventuelle tvister som springer ut av dette kontraktsforholdet.