
ALMINNELIGE VILKÅR FOR ABONNEMENT, TJENESTEYTELSER, VEDLIKEHOLD OG SUPPORT

1. INNLEDNING

Avtaleforholdet mellom kunden («Kunden») og Envo AS («Envo») består av et tilbudsdokument eller signert avtale, med tilhørende vedlegg, herunder disse alminnelige vilkårene samt eventuelle etterfølgende endringer (samlet benevnt som «Avtalen»). Avtalen omfatter både kjøp av utstyr, abonnement på Envos programbaserte tjenester, og løpende vedlikehold og support («Tjenestene»). I tillegg gjelder Envo Software as a Service (SaaS) Tjenesteavtale («SLA»), med mindre annet er skriftlig avtalt.

Avtalen regulerer forholdet mellom Envo og Kunden som har akseptert Avtalen.

Den valgte og konfigurerte løsningen som er omfattet av Avtalen er angitt i tilbud/ordre («Systemløsningen»). Systemløsningen videreutvikles løpende og egenskaper og funksjonalitet følger av SLA og tilhørende dokumentasjon som til enhver tid gjelder.

Avtalen trer i kraft når Kunden benytter Tjenestene helt eller delvis. Dersom Kunden ikke godtar bestemmelsene i denne Avtalen, har Kunden ingen rett til å bruke Tjenestene og skal avstå fra bruk og fjerne eventuelle mottatte programmer og annet relevant materiale til Envo.

2. ABONNEMENT

Envo gir Kunden en ikke-eksklusiv og ikke-overførbar bruksrett til å benytte Tjenestene for Kundens interne, forretningsmessige forhold så lenge Avtalen gjelder, og for det omfang som er spesifisert i tilbud/ordre.

Programvaren gjøres tilgjengelig via Envos skytjenester.

Programvaren kan kun benyttes til opplasting, bruk, lagring og visning i tråd med Avtalen og eventuell annen dokumentasjon.

Så lenge Kunden har gyldig abonnement omfatter dette løpende oppdateringer og eventuelle nye versjoner i henhold til SLA.

Abonnementet er betinget av rettidige betaling i tråd med Avtalen.

3. IMMATERIELLE RETTIGHETER

Systemløsningen, inkludert kildekode, dokumentasjon, varemerker og annet materiale knyttet til Tjenestene eller Envos virksomhet, er Envos eiendom og vernes av gjeldende rett. Kunden har ingen andre rettigheter enn de som fremgår av avtalen. Kunden skal ikke modifisere, oversette, tilbakemonstruere («reverse engineer»), dekompile eller på annen måte forsøke å få tilgang til kildekoden.

Kunden eier egne data og Envo vil kun bruke kundedata til å levere de Tjenestene og for formålene som er compatible med slik leveranse. Tilpasset datautlevering i spesielle formater kan belastes etter gjeldende satser.

4. INSTALLASJON, KONVERTERING OG IGANGKJØRING

På Kundens anmodning kan Envo utføre installasjonen, integrasjon, konvertering av data, igangkjøring og andre tjenester. Slike tjenester faktureres etter medgått tid til Envos gjeldende satser og pådratte utlegg, med mindre annet er avtalt.

Risiko og ansvar i forbindelse med slik installasjon, integrasjon og/eller konvertering bæres av Kunden. Kunden bærer risiko og ansvar for arbeid knyttet til installasjon som utføres av installatør engasjert av Kunde.

Estimater er uforpliktende og basert på erfaring og opplyst grunnlag. Ethvert estimat vil være beheftet med usikkerhet og ingen estimater er bindende. Dersom ikke annet er avtalt, leveres Envos standardintegrasjoner for relevante eksterne systemer.

5. KUNDENS SYSTEMER OG DRIFTSMILJØ

Kunden er ansvarlig for at egne systemer og driftsmiljø er operative og egnet til å motta og utnytte Tjenestene, og at eventuelle krav/spesifikasjoner fra Envo oppfylles. Dersom Envo får merarbeid på grunn av forhold knyttet til Kundens systemer og driftsmiljø, vil kostnader ved slikt merarbeid belastes Kunden.

Leveranse forutsetter at Envo har tilfredsstillende tilgang (nett/fjernadgang) til Kundens driftsmiljø og nødvendig bistand fra Kunden. All medgått tid for å få tilgang til Kundens driftsmiljø kan belastes Kunden.

Dersom Kundens interne prosesser, systemer, rutiner, infrastruktur, manglende kapasitet eller andre forhold hos Kunde medfører forsinkelse knyttet til Envos leveranse, integrasjon eller andre tjenesteleveranser, så medfører ikke det en tilsvarende forsinkelse eller forskjøvet fakturering fra Envos side. Dersom slike forsinkelser fra Kundens side medfører ekstra tidsbruk fra Envos side faktureres dette etter medgått tid.

Enhver forsinkelse som oppstår og som ikke skyldes Envo skal medføre en tilsvarende forskyvning av eventuelle tidsplaner som er avtalt for leveransen av Tjenestene eller øvrige tjenesteleveranser.

6. MOTTAK OG AKSEPT AV PRODUKTER/SYSTEMLØSNINGEN

Systemløsningen anses levert når den er installert og konfigurert. Dersom det skal gjennomføres særskilt akseptansetest av Systemløsningen, kan Envo bistå etter nærmere avtale. Kunden kan ikke nekte å akseptere dersom leveransen er i tråd med spesifikasjonene. Eventuelle avvik meldes skriftlig uten ugrunnet opphold; Envo vil rette avvik og det kan gjennomføres ny test.

7. VEDLIKEHOLD

Envo gjør nye versjoner, oppdateringer og rettelser av Systemløsningen tilgjengelig i henhold til SLA. Dette innebærer ikke fremtidige tilleggsmoduler med vesentlig utvidelse av funksjonalitet.

Eventuelt arbeid med oppgradering/flytting konvertering av databaser, tilpasninger eller lignende belastes Kunden.

8. SUPPORT

Support ytes i henhold til SLA og forutsetter at Tjenestene brukes i tråd med dokumentasjon og det avtalte formål.

Kunden kan kontakte Envo support ved å bruke e-post support@envo.no eller telefon + 47 401 08 000 innen normal arbeidstid (mandag til fredag 08:00 – 16:00).

9. REKLAMASJON OG FEILRETTING

Mangler som oppdages, eller burde ha vært oppdaget skal reklameres uten ugrunnet opphold og beskrive art/omfang.

Envo skal etter beste evne rette verifiserte feil som har betydning for Kundens bruk innen rimelig tid. Retten til reklamasjon forutsetter at Systemløsningen er brukt som beskrevet i dokumentasjonen. Envo tar ikke ansvar for skader som skyldes ytre påvirkning slik som spenningsfluktuasjoner, statiske utladninger, strømbrudd, fuktighet eller lignende. Retten til reklamasjon omfatter bare Systemløsningen, og ikke eventuelle integrasjoner og grensesnitt mot annen maskin- eller programvare. Envo er uansett ikke ansvarlig for manglende tilgang til bruk av Systemløsningen dersom dette skyldes feil på infrastruktur (server/database), mobile enheter, 3.parts integrasjon/kobling, manglende backup, virusangrep osv. hos Kunde.

For fysiske produkter produsert av Envo gjelder 12 måneders reklamasjonsfrist fra levering. For tredjepartsutstyr gjelder produsentens garanti. Dersom feilretting medfører installasjonsarbeid, reise, oppholds- og diettkostnader så dekkes ikke dette av Envo.

Kunden er ansvarlig for å opprettholde nødvendig kompetanse på sitt personells bruk av Systemløsningen. Manglende kompetanse og/eller feilbruk fra Kundens personell regnes ikke som mangel, og er ikke omfattet av reklamasjonsretten. Envo er ikke ansvarlig for evt. tidsbruk og kostnader Kunden har ved arbeid knyttet til Systemløsningen.

10. RETUR

Retur av produkter må forhåndsavtales. Retur skjer for Kundens regning og risiko og forutsetter original stand/emballasje og utfyllt returskjema. Bestillingsvarer krediteres kun dersom Envos leverandør aksepterer retur.

11. ANSVARSFORHOLD

Tjenestene leveres «som det er», uten garantier for feilfrihet eller egnethet for noe bestemt formål, unntatt som regulert i punkt 9 «Reklamasjon og feilretting». Kundens bruk og resultater er Kundens eget ansvar. Kundens rettigheter ved feil eller mangler er begrenset til retting eller omlevering regulert punkt 9, og Envo påtar seg ikke noe erstatningsansvar overfor Kunden som følge av feil,

mangler eller forsinkelser. I den utstrekning loven tillater det, er Envo ikke ansvarlig for indirekte tap/følgetap av noe slag (inkludert tappt fortjeneste/inntekt/data, driftsavbrudd mv.). Envos samlede ansvar overfor Kunden skal uansett ikke overstige vederlaget Kunden har betalt til Envo for de berørte Tjenestene i de tolv (12) månedene som går forut for ansvarstilfellet.

12. KONFIDENSIALITET

Begge parter skal bevare taushet om ikke-offentlig informasjon mottatt fra den andre parten, deriblant informasjon om tekniske forhold, kildekode og systemdokumentasjon, priser, forretningsvilkår og annen kommersiell informasjon. Unntak gjelder for (i) lovpålagt utlevering, (ii) deling til profesjonelle rådgivere under konfidensialitet, og (iii) konserninterne delinger som er nødvendige for leveranse. Dette avsnittet gjelder også etter opphør av Avtalen.

13. VEDERLAG OG FAKTURERING

For konsulentarbeid skal Kunden betale Envo på basis av medgått tid og materialer (time and material), med mindre det er avtalt fast pris.

Betaling for abonnement er som angitt i tilbudet. Betaling av support er regulert i SLA og gjelder så fremt ikke annet er avtalt med Kunde.

Faktura sendes til Kundens adresse som spesifisert i Avtalen.

Dersom Kunden mener at en faktura er uriktig, skal Kunden gi skriftlig melding til Envo med spesifisering av de endringer de mener er nødvendige og en begrunnelse for de foreslåtte endringer innen ti (10) kalenderdager etter å ha mottatt den aktuelle fakturaen. Dersom partene blir enige om endringer i en faktura, skal disse endringene gjenspeiles i neste faktura som utstedes av Envo.

En faktura som ikke er betalt innen forfallsdato, skal betale rente på det skyldige beløp fra forfallsdato frem til betaling finner sted i henhold til forsinkelsesrenteloven. Eventuelle rabatter som er avtalt i forhold til Envos standard priser skal ikke gjelde for forfalte fakturaer. Envo forbeholder seg retten til å innstille eller avslutte sine tjenester for Kunden ved vesentlig forsinket betaling, uten at dette skal begrense Envos øvrige rettigheter eller beføyelser.

Envo kan én gang per kalenderår foreta en indeksregulering av abonnementer basert på endringer i konsumprisindeksen (KPI, hovedindeksen) publisert av Statistisk sentralbyrå (SSB), og et tillegg på inntil 4% beregnet av priser forut for KPI justeringen, med virkning fra 1. januar. Slik årlig prisjustering gjennomføres uten særskilt varsel.

Priser på tredjepartsprodukter og -tjenester som Envo videreselger kan justeres løpende i takt med endringer fra underleverandør (inkludert valuta, frakt, offentlige avgifter og regulatoriske gebyrer). Slike endringer videreføres til Kunden fra leverandørens ikrafttredelsesdato.

Eventuelle rabatter er ikke permanente og kan bortfalle ved fornyelse eller ved vesentlig mislighold. Ved betalingsmislighold som vedvarer ti (10) dager

etter purring kan Envo suspendere tjenestene inntil full betaling. Forsinkelsesrente beregnes etter lov. Ny funksjonalitet, tilleggstjenester og moduler kan prises separat.

Merverdiavgift og alle andre skatter og avgifter kommer i tillegg til de avtalte priser.

14. MARKEDSFØRING

Kunden aksepterer at deres navn kan bli oppført i Envos referanselister og kan bli referert til i generell markedsføringssammenheng.

15. KONSULENTTJENESTER

Konsulent tjenester leveres av kvalifiserte ressurser og faktureres etter medgått tid (T&M) til gjeldende satser, med mindre fastpris er avtalt. Envo kan benytte underleverandører.

16. FORCE MAJEURE

Partene er ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse som skyldes ekstraordinære forhold utenfor partens kontroll (force majeure), eksempelvis brann, oversvømmelse, krig/terror, epidemier, sabotasje, arbeidskonflikter, eller brudd i nettverk/kommunikasjonssystemer, så lenge situasjonen vedvarer. Betalingsforsinkelse, uansett årsak, skal ikke anses som Force Majeure.

17. TREDJEPARTSRETTIGHETER

Envo innestår for at Kundens bruk av Tjenestene ikke krenker tredjeparts immaterielle rettigheter. Ved krenkelse kan Envo (i) skaffe rett til fortsatt bruk, (ii) endre/erstatte berørte deler, eller (iii) kreditere forholdsmessig mot retur/avslutning for berørt del.

18. AVTALEBRUDD FRA KUNDENS SIDE

Ved avtalebrudd fra Kundens side har Envo rett til erstatning. Dersom Kunden i vesentlig grad misligholder sine forpliktelser, kan Envo heve Avtalen med øyeblikkelig virkning. Dersom Kunden ikke betaler i rett tid påløper morarente i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Betalingsmislighold utover 30 dager gir Envo rett til å velge mellom fortsatt å opprettholde Avtalen og rentekravet eller heve Avtalen med ytterligere 15 dagers varsel. Hevingsretten bortfaller dersom forfalt beløp, samt påløpte renter til og med betalingsdatoen erlegges før utløpet av sistnevnte 15 dagers periode. Ved betalingsmislighold kan Envo stoppe enhver ytelse til Kunden inntil riktig betaling foreligger.

19. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Denne Avtalen gjelder så lenge abonnementet er gyldig, og Abonnementsavtalen løper. Avtalen kan sies opp av Kunden med 3 måneders varsel før utløpet av ny årlig abonnementsperiode. Kunden må avslutte enhver bruk av Systemløsningen og fysisk

skru av Envo Gateway. Eldre versjoner av Systemløsningen må avinstalleres på samtlige maskiner innen utløpet av oppsigelsestiden. Oppsigelsen skal skje skriftlig til Envo.

20. DELVIS UGYLDIGHET

Hvis noen av bestemmelsene i denne Avtalen skulle bli kjent ugyldige, påvirkes ikke gyldigheten av de øvrige bestemmelsene.

21. OVERDRAGELIGHET

Kunden kan ikke overdra Avtalen eller rettigheter/forpliktelser etter denne uten Envos skriftlige samtykke, herunder ved endring av kontroll ("change of control"). Envo kan overdra Avtalen helt eller delvis.

22 PERSONVERN

Partenes behandling av personopplysninger etter Avtalen skal skje i samsvar med gjeldende personvernlovgivning.

Partene er enige om at Envo skal anses som behandlingsansvarlig for Envos innsamling og bruk av personopplysninger som SaaS-leverandør. Envo behandler opplysninger for å kunne gjennomføre våre forpliktelser eller Avtalen mellom partene.

Behandlingen av personopplysninger er regulert i Envo personvernerklæring, se <https://www.envo.no/personvern/>

Partene er videre enige om at Envo opptrer som databehandler for eventuell behandling av personopplysninger på vegne av Kunden ved behandlinger der kunden anses som behandlingsansvarlig etter gjeldende personsvarlovgivning. Slik behandling av personopplysninger er underlagt vilkår i Envos databehandleravtale, med mindre annet er avtalt skriftlig mellom parten. Databehandleravtalen er publisert på Envo sine nettsider, sammen med disse alminnelige vilkårene.

23 FORRANG MELLOM DOKUMENTER

Ved motstrid gjelder følgende rekkefølge: (1) signert tilbud/ordre (særvilkår), (2) særavtaler/tilleggsavtaler, (3) SaaS Tjenesteavtale (SLA), (4) Teknisk driftstjeneste (SLA) dersom bestilt, (5) Alminnelige vilkår.

24. TVISTER

Dersom det oppstår tvister i forbindelse med denne avtalen, skal disse søkes løst ved forhandlinger. Dersom dette ikke fører fram er partene enige om at tvisten skal avgjøres av de ordinære domstoler. Denne Avtalen reguleres av norsk rett og Vestfold tingrett skal være verneting.