
ALMINNELIGE VILKÅR FOR LISENS, TJENESTEYTELSE, VEDLIKEHOLD OG SUPPORT

1. INNLEDNING

Denne avtalen omfatter et tilbudsdokument fra Envo AS, som signeres av Envo og Kunde, og med disse alminnelige betingelser og eventuelle øvrige vedlegg, samt eventuelle etterfølgende endringer (heretter kalt Avtalen). Avtalen omfatter både kjøp, lisens, og løpende vedlikehold og support. I tillegg gjelder SaaS SLA så fremt ikke annet er avtalt med Kunde.

Avtalen regulerer forholdet mellom Envo AS (heretter kalt Envo) og kjøper av lisens som har akseptert denne Avtale (heretter kalt Kunden).

Den valgte og konfigurerte systemløsning som er omfattet av denne Avtale er angitt i tilbudsdokumentet (heretter kalt Systemløsningen). Systemløsningen videreutvikles løpende og løsningens egenskaper og funksjonalitet følger av den SaaS SLA standardspesifikasjon som til enhver tid gjelder, og som fastlagt av Envo.

Avtalen trer i kraft ved Kundens bruk av programmet, men før øvrig aksepterer Kunden også å være bundet av denne Avtalen ved å ta i bruk Systemløsningen helt eller delvis. Dersom Kunden ikke godtar alle bestemmelsene i denne Avtalen, har Kunden ingen rett til å bruke Systemløsningen, og Kunden skal fjerne alle installerte versjoner av Systemløsningen og returnere alle mottatte programmer og annet relevant materiale til Envo.

2. LISENS

Envo gir herved Kunden en ikke-eksklusiv og ikke-overførbar bruksrett til å benytte Systemløsningen for egne, interne, forretningsmessige forhold så lenge Avtalen gjelder, og for det antall sensorer og øvrige systemer og utstyr som er spesifisert i Avtalen.

Programvaren i Systemløsningen gjøres tilgjengelig for kunden via Envo skytjenester.

Programvaren kan kun benyttes til opplasting, bruk, lagring eller visning på Kundens interne systemer.

Såfremt Kunden har gyldig Lisensavtale omfatter også lisensen løpende oppdateringer og eventuelle nye versjoner av Programvaren.

Lisensen er betinget av kundens rettidige betaling av avtalt kjøpesum ved førstegangs anskaffelse og årlig Lisensavtale i tråd med Avtalen.

Lisensavtalen følger kalenderåret og fornyes automatisk den 1/1 hvert år med mindre kontrakten er opphørt

Den årlige Lisensavtalen betales forskuddsvis, og faktureres av Envo.

Lisensavtalen kan justeres årlig hver 1. januar i henhold til konsumprisindeksen.

3. IMMATERIELLE RETTIGHETER

Systemløsningen, inklusive kildekode, dokumentasjon, varemerker og annet materiale knyttet til Systemløsningen eller Envos virksomhet er i sin helhet Envos eiendom.

Systemløsningen er vernet av lovgivning om immaterielle rettigheter, og lisensieres til Kunden i henhold til denne Avtalen. Kunden har ingen rett til å gjøre endringer i eller lage nye versjoner av Systemløsningen. Kunden skal ikke modifisere, oversette, tilbakekonstruere («reverse engineer»), dekompile eller på annen måte forsøke å få tilgang til kildekoden som ligger til grunn for Systemløsningen.

Envo har opphavsrett til systemløsningen iht. Åndsverksloven.

Kundens bruksrett er begrenset til Kundens eget bruk som angitt i denne Avtale, og Kunden skal ikke kopiere noen del av Produktet eller gi noen tredjepart tilgang til Produktet eller rett til å bruke dette.

Kunden eier egne data og Envo vil kun bruke kundedata til å levere de tjenestene vi har blitt enige om, og til de formålene som er kompatible med å levere disse tjenestene. Ved oppsigelse av avtalen kan Kunden selv hente ut egen data. Dersom det er spesielle krav til å hente ut data i spesielle formater eller ved bruk metoder som ikke er direkte tilgjengelig for Kunden, reserverer Envo seg retten til å ta betalt for dette.

4. INSTALLASJON, KONVERTERING OG IGANGKJØRING

På Kundens anmodning kan Envo utføre installasjonen av Systemløsningen/Produktet. Envo kan bistå i forbindelse med konvertering av data, integrasjon med Kundens øvrige systemer, igangkjøring eller andre tjenester for Kunden. For dette arbeidet fakturerer Envo særskilt for medgått tid til Envos normale timesats og pådratte utlegg.

Risiko og ansvar i forbindelse med slik installasjon, integrasjon og/eller konvertering bæres av Kunden. Envo skal utføre dette arbeidet på en faglig forsvarlig måte. Kunden bærer risiko og ansvar for arbeid knyttet til installasjon som utføres av Installatør engasjert av Kunde.

Envo gir kostnadsestimat på installasjon, integrasjon og igangkjøring av Systemløsningen/Produkter. Envos estimat er en basert på vår tidligere erfaring og vår kjennskap til Kundens systemer og driftsmiljø. Ethvert estimat vil være beheftet med usikkerhet og ingen estimater er bindende.

Hvis ikke annet er skriftlig avtalt leveres Envos standardintegrasjon for det aktuelle eksterne system.

Eventuelt arbeid med flytting av databaser eller lignende belastes Kunden.

5. KUNDENS SYSTEMER OG DRIFTMILJØ

Det er Kundens ansvar at Kundens systemer og driftsmiljø er operative, velfungerende og egnet til å motta og utnytte Systemløsningen/Produktet. Kundens systemer og driftsmiljø skal uansett være i overensstemmelse med eventuelle krav eller spesifikasjoner Envø har satt. Dersom Envø får merarbeid på grunn av forhold knyttet til Kundens systemer og driftsmiljø som skaper utfordringer, vil kostnader ved slikt merarbeid belastes Kunden. Gjøres det endringer i Kundens systemer eller driftsmiljø som medfører feil i eventuell integrasjon, vil Envø belaste Kunden for det arbeid dette medfører.

Alle Envøs tjenesteleveranser med eventuelt tilhørende responstider, forutsetter at Envø har tilfredsstillende tilgang til Kundens driftsmiljø over nett eller forøvrig og nødvendig bistand av Kunden i den forbindelse. Kunden skal deriblant gi de nødvendige tilgangsrettigheter til Envø. Videre skal Kunden i forbindelse med supportoppgaver sikre Envø mulighet for atkomst til Systemløsningen gjennom fjernadgang, eksempelvis gjennom VPN, fjernstyringsprogram e.l. All medgått tid for å få tilfredsstillende tilgang til Kundens driftsmiljø belastes Kunden. Kunden skal forestå og sikre korrekt bruk av Systemløsningen

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

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

6. MOTTAK OG AKSEPT AV PRODUKTER/SYSTEMLØSNINGEN

Systemløsningen/Produktet anses levert når løsningen dette er installert og konfigurert. Dersom det er behov for tilpasninger eller øvrig bistand etter leveranse, kan Envø eventuelt bistå Kunden etter nærmere avtale og etter Envøs normale timerater.

Dersom det skal gjennomføres særskilt akseptansetest av Systemløsningen/Produktet, kan Envø bistå etter nærmere avtale og etter Envøs gjeldende timerater. Kunden kan ikke nekte å akseptere Systemløsningen/Produktet dersom løsningen/produktet er i tråd med spesifikasjonene. Dersom Kunden ikke vil akseptere Systemløsningen/Produktet som kontraktmessig, så skal dette meldes skriftlig til Envø umiddelbart med en nærmere angivelse av grunnen til at leveransen ikke aksepteres. Dersom dette skyldes at Systemløsningen/Produktet ikke er i tråd med spesifikasjonene, skal Envø vederlagsfritt rette dette, og det skal gjennomføres ny akseptansetest.

7. VEDLIKEHOLD

Envø gjør alle nye versjoner, oppdateringer og rettelser av Systemløsningen tilgjengelig for Kunden iht. SaaS SLA så fremt ikke annet er avtalt med Kunde.

Dette innebærer ikke fremtidige tilleggsmoduler med vesentlig utvidelse av funksjonalitet som kan kobles til Systemløsningen. Envø skal sikre at nye versjoner er kompatible med forrige versjon. Envø gjør oppdateringer tilgjengelige elektronisk.

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

8. SUPPORT

Envø yter support til Kunden på Systemløsningen, betinget av at det er brukt i tråd med gjeldende spesifikasjoner og dokumentasjon og det avtalte formål, og at standard funksjonalitet benyttes. Support er regulert i SaaS SLA og gjelder så fremt ikke annet er avtalt med Kunde.

Kunden kan kontakte Envø 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, ved leveransens mottakelse, skal straks reklameres til Envø. Reklamasjonen må gjøres skriftlig og skal inneholde informasjon om mangelens art og omfang.

Envø er ansvarlig for at Systemløsningen i det vesentlige fungerer i henhold til spesifikasjonene. Feilretting av Systemløsningen og tilgjengelighetsgaranti reguleres iht. SaaS SLA så fremt ikke annet er avtalt med Kunde.

Envø er ansvarlig for etter beste evne å rette verifiserte feil som har betydning for Kundens bruk av Systemløsningen på en betimelig, profesjonell måte. Kunden har ikke adgang til å gjøre andre misligholdsbeføyelser gjeldende overfor Envø enn krav om retting eller omlevering i tråd med det ovennevnte for feil og mangler ved Systemløsningen/Produktet. Envø er ikke ansvarlig dersom feil eller mangel ved Systemløsningen/Produktet er et resultat av maskinfeil, påført skade, virus eller annen skadevoldende ekstern påvirkning. Retten til reklamasjon forutsetter at Systemløsningen/Produktet er brukt som beskrevet i dokumentasjonen til produktet og i tråd med Envøs foreskrevne spesifikasjoner. Envø 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. Envø 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.

På utstyr produsert av Envø, er reklamasjonsfristen 12 kalendermåneder fra levering. Envø vil erstatte/reparere produktet som etter vår godkjennelse viser seg å være defekt som følge av fabrikkasjons- og materialfeil. Er produktet reparert

eller endret uten vårt samtykke, eller dersom det viser seg at produktet er brukt eller installert på feilaktig måte, vil reklamasjonen bli avvist.

For feil på utstyr som inngår i leveransen, men som Envo har kjøpt inn fra sine underleverandører, så gjelder produsentgarantien også i forholdet mellom Envo og Kunden. Kunden kan deriblant ikke påberope seg mer omfattende garantier i forhold til Envo for feil ved slikt utstyr enn det Envo kan gjøre gjeldende overfor sin leverandør av slikt utstyr.

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/Produktet. 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 innkjøpte produkter må avtales med Envo på forhånd. Returen skjer for kundens regning og risiko. Produktene må være i original stand og i originalemballasje uten skade av noen art. Ved retur skal Envos returskjema alltid følge det returnerte produktet. Dersom ikke returskjemaet er vedlagt vil ikke returen bli behandlet. Retur blir kun akseptert for standard lagervare. Bestillingsvare krediteres kun dersom vår leverandør aksepterer retur fra oss.

11. ANSVARFORHOLD

Systemløsningen/Produktet 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 av Systemløsningen/Produktet, herunder de resultater Kunden oppnår, er Kundens eget ansvar. Kundens rettigheter ved feil eller mangler er begrenset til retting eller omlevering i henhold til Avtalens punkt 9, og Envo påtar seg ikke noe erstatningsansvar overfor Kunden som følge av feil, mangler eller forsinkelser. I den utstrekning loven tillater det, skal Envo uansett ikke holdes erstatningsansvarlig for personskader, indirekte tap eller følgeskader av noe slag. Deriblant erstatning for tap av fortjeneste, tap av data, tap som følge av driftsavbrudd eller andre kommersielle skader eller tap som måtte oppstå ut fra Kundens bruk av eller manglende tilgang til bruk av Systemløsningen/Produktet, feil ved Systemløsningen/Produktet eller noen målinger generert av Systemløsningen/Produktet. Dette gjelder uansett årsak, uansett ansvarsgrunnlag, og uavhengig av om Envo er underrettet om at slikt erstatningskrav kan bli fremmet.

Envos erstatningsansvar overfor Kunden er uansett begrenset til det minste av 1) samlet lisensavgift for Produktet betalt av Kunden eller 2) support og vedlikeholdsavgift betalt av Kunden for de siste 12 måneder.

12. KONFIDENSIALITET

Kunden skal ikke offentliggjøre eller på annen måte avgi informasjon til tredjepart om tekniske forhold knyttet til Envos Systemløsning/Produkter som må anses konfidensielle, deriblant informasjon knyttet til Systemløsningen/Produktet som ikke er offentlig kjent. Kildekode og systemdokumentasjon anses

under enhver omstendighet som konfidensiell informasjon. Kundens konfidensialitetsplikt omfatter også alle priser, forretningsvilkår og annen kommersiell informasjon som ikke er offentlig kjent vedrørende partenes avtaleforhold og Envos virksomhet for øvrig. Kunden forplikter seg til å sørge for at dens ansatte bevarer fullstendig taushet om slik informasjon. 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 - "T&M"), med mindre det er avtalt fast pris.

Betaling for lisens er som angitt i tilbudet. Betaling av Support er regulert i SaaS 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 innen forfallsdato, skal betale rente på det skyldige beløp fra forfallsdato frem til betaling finner sted i henhold til Lov om forsinkelsesrenter av 17. desember 1976 nr. 100. 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 regulere Avtalens priser i henhold til utviklingen av Konsumprisindeksen regnet fra datoen for Avtalen. Regulering kan første gang skje med virkning fra den 1. januar året etter datoen for Avtalen.

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 markedsføringsammenheng.

15. KONSULENTTJENESTER

Avtalte konsulenttenester skal utføres av Envo ved bruk av kvalifiserte ressurser og Envo vil tilby konsulenttenester basert på de til enhver tid tilgjengelige konsulentressurser som disponeres. Konsulenttenester tilbys til Envos til enhver tid gjeldende timerater. Eventuell utskifting av ressurser skal skje etter gjensidig avtale mellom partene. Envo har rett til å benytte underleverandører.

16. FORCE MAJEURE

Dersom en eller begge Parter blir forhindret eller forsinket i å utøve sine forpliktelser under denne Avtalen, på grunn av en ekstraordinær situasjon utenfor partenes kontroll (Force Majeure) så som

brann, oversvømmelse, krigs- og terrorhandlinger, epidemier, sabotasje, sivil ufred eller demonstrasjoner, streik, lockout eller andre arbeidskonflikter eller brudd i nettverk eller andre kommunikasjonssystemer, skal denne Parten ikke holdes ansvarlig for slik manglende utøvelse så lenge den ekstraordinære situasjonen vedvarer. Betalingsforsinkelse, uansett årsak, skal ikke anses som Force Majeure.

17. TREDJEPARTSRETTIGHETER

Envo innestår for at Kundens bruk av Systemløsningen/Produktet ikke krenker tredjeparts immaterielle rettigheter. Foreligger det krenkelse av en tredjepartsrettighet, kan Envo velge mellom å skaffe Kunden rett til fortsatt bruk eller foreta utskiftinger eller endringer slik at den nevnte rett ikke krenkes. Dersom ingen av disse alternativene etter Envos mening med rimelighet kan anvendes, skal Kunden på Envos oppfordring returnere den omhandlede del/komponent og gis forholdsmessig refusjon av innkjøpskostnaden for den del av Systemløsningen/Produktet som hevdes å krenke tredjeparts rettigheter, med fradrag for den bruk Kunden har hatt av denne frem til utskifting.

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 iht 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 lisensen er gyldig, og Lisensavtalen løper. Avtalen kan sies opp av Kunden med 3 måneders varsel før utløpet av ny årlig Lisensavtale. 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 skal Avtalen for øvrig fortsatt gjelde mellom Partene.

21. OVERDRAGELIGHET

Verken denne avtale eller noen rettighet eller forpliktelse i henhold til denne avtale kan overdras av Kunden til tredjepart, uten Envos skriftlige samtykke. Dette skal også gjelde ved endring av majoritetsseierandelen hos Kunden («change of control»). Envo er berettiget til helt eller delvis å overdra sine rettigheter og forpliktelser til tredjepart.

22 PERSONVERN

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

23. TVISTER

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