

1 Innledning

Denne avtalen er bindende mellom KUNDE og GURUSOFT for Gurusoft Ecommerce, heretter kalt PROGRAMVAREN, levert som en skytjeneste.

Avtalen er obligatorisk for bruksrett til PROGRAMVAREN og omfatter de nedenfor beskrevne betingelser.

I henhold til personopplysningslovens § 13, jf. § 15 og personopplysningsforskriftens kapittel 2 er denne avtalen også «Databehandleravtale» som regulerer Databehandlers (GURUSOFT) behandling av Personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig (KUNDE) i henhold til de avtaler som er inngått mellom Partene.

Skytjenestene innebærer behandling av KUNDENS data, herunder lagring på GURUSOFTS servere.

2 Bruksrett til programvaren

PROGRAMVAREN beskyttes av lover og internasjonale konvensjoner om immaterielle rettigheter samt andre lover og avtaler om opphavsrettigheter, herunder lov av 12. mai 1961 nr. 2 om opphavsrett til åndsverk m.v.

Denne avtalen gir KUNDEN bruksrett til PROGRAMVAREN.

3 Vedlikehold av programvaren

Skytjenesten innbefatter vedlikehold av PROGRAMVAREN, herunder feilretting, forbedringer og ny funksjonsutvikling. Eksempel på endringer og forbedringer i nye versjoner/oppdateringer kan nevnes:

- feilretting som følge av innrapportering fra kunder
- endringer i PROGRAMVAREN som resultat av preventivt vedlikehold
- endringer av PROGRAMVARENS funksjonalitet som følge av nye behov og ønsker fra kunder
- generelle utbedringer og forandringer

4 Skytjeneste - hosting & drift som del av avtalen

PROGRAMVAREN leveres som «Software as a Service» (SaaS) og gjøres tilgjengelig via nettleser som en skytjeneste via Internett.

GURUSOFT har ansvaret for installasjon, drift og oppgraderinger av PROGRAMVAREN og nødvendige tredjeparts programvareprodukter som inngår i Skytjenesten.

Installasjon innbefatter innlegging og konfigurasjon av PROGRAMVAREN slik at denne kan tas i bruk av KUNDEN. I dette ligger også at GURUSOFT skal definere et gitt antall brukeridenter som har de tekniske rettigheter KUNDEN trenger for å kunne administrere PROGRAMVAREN.

Oppgradering av presentasjonslag (front end server) og kundetilpasset programvare inngår ikke i avtalen. Dette gjøres som egne bestillinger.

5 Kundetilpasset programvare

Programvare som tilpasses etter kundens behov, ved endring av standardprogrammer, designtilpasninger og programmering av integrasjonsregler, brukergrensesnitt m.m. i PROGRAMVAREN Gurusoft Ecommerce, anses som KUNDETILPASSET PROGRAMVARE.

KUNDETILPASSET PROGRAMVARE utføres som konsulentbistand etter medgått tid og iht. følgende vilkår:

- a) Kundetilpasning utvikles som konsulentbistand der målbildet er initiert av KUNDE, og beskrevet i løsningsbeskrivelse godkjent av KUNDE.
- b) GURUSOFT har ansvar for å tilpasse PROGRAMVAREN iht. godkjent løsningsbeskrivelse.
- c) KUNDE har ansvar for at løsningsbeskrivelsens funksjonalitet er dekket av testhendelser. KUNDE kan ved

behov kjøpe konsulentbistand for bistand i testfasen. Endringer i testfasen dekkes av KUNDE etter medgått tid.

KUNDE beslutter når en kundetilpasning er godkjent iht. løsningsbeskrivelsen og klar for produksjon. Godkjenning skjer ved KUNDENS bestilling av produksjonssetting.

- d) Endringer av en godkjent kundetilpasning i produksjon dekkes av KUNDE.
- e) Oppgradering av PROGRAMVARENS presentasjonslag vil kunne medføre behov for vedlikehold av kundetilpasninger som er implementert og i produksjon på tidspunktet for oppgradering. Kostnad for dette vedlikeholdsarbeidet dekkes av KUNDE.

Generelt vil en kundetilpasning ikke bli berørt av oppgradering i PROGRAMVAREN, men GURUSOFT utsteder ingen fremtidig garanti for kundetilpasningers kompatibilitet med nye oppgraderinger i form av hovedversjoner av PROGRAMVARENS presentasjonslag.

- f) Endringer eller oppgradering av KUNDENS (og dennes 3.parts leverandørers) skytjenester/systemer utenfor GURUSOFTS miljø som er integrert med PROGRAMVAREN, eksempelvis KUNDENS forretningsystem (ERP), vil kunne medføre behov for vedlikehold av integrasjonsløsning. Kostnad for dette vedlikeholdsarbeidet dekkes av KUNDE.

6 Kundens ansvar

KUNDEN har ansvar for administrasjon av PROGRAMVAREN, herunder administrasjon av brukere, adgangskontroll og andre elementer som ikke er av teknisk karakter og som KUNDEN kan utføre i PROGRAMVARENS administrasjonsgrensesnitt.

KUNDEN har ansvar for å informere GURUSOFT om oppgraderinger av systemer som er integrert med PROGRAMVAREN, minimum 4 (fire) uker før endringen planlegges gjennomført av KUNDEN.

KUNDEN plikter å gi GURUSOFT tilbakemelding om feil og mangler i PROGRAMVAREN.

7 Gradering av feil og mangler

Følgende gradering gjelder:

- **Grad 1:** PROGRAMVAREN er som helhet ute av drift og/eller har produksjonskritiske mangler ved viktige moduler/ komponenter, med ingen eller sterkt redusert utnyttelse av Skytjenesten som resultat.
- **Grad 2:** Komponenter/moduler i PROGRAMVAREN er delvis eller helt ute av drift, med mindre innvirkning på bruk av Skytjenesten som helhet.
- **Grad 3:** Mindre feil i PROGRAMVAREN som ikke har betydelig innvirkning på bruken av Skytjenesten.

8 Prioritering og responstider

Innenfor denne avtalen plikter GURUSOFT å påbegynne arbeid med feilsøking og/eller feilretting i henhold til gradering:

- **Grad 1:** Innen 2 timer etter henvendelsen
- **Grad 2:** Innen 24 timer etter henvendelsen
- **Grad 3:** Ingen garantert responstid

Responstiden beregnes i forhold til normal arbeidstid. Som normal arbeidstid regnes mandag – fredag kl 08.00 – 16.00, med unntak av helligdager.

9 Brukerstøtte og konsulentbistand

GURUSOFT plikter å gi KUNDEN brukerstøtte for bruk av PROGRAMVAREN.

Med brukerstøtte menes:

- Assistanse i bruk av PROGRAMVARENS interaktive brukergrensesnitt.
- Mottak og registrering av tilleggsbestillinger, feilmeldinger og forslag til produktforbedringer.

Henvendelse om brukerstøtte skal skje fra brukere som har fått opplæring i bruk av PROGRAMVAREN og som er definert som superbrukere hos GURUSOFT.

Brukerstøtte som utføres grunnet feil i PROGRAMVAREN belastes ikke KUNDEN. Brukerstøtte som ikke skyldes feil i PROGRAMVAREN belastes KUNDEN etter medgått tid. Arbeid relatert til feil/mangler i grunndata i integrerte skytjenester/systemer utenfor GURUSOFTs ansvarsområde, er eksempler på brukerstøtte som belastes KUNDEN etter medgått tid.

Nye bestillinger og konsulentbistand etter at PROGRAMVAREN er satt i produksjon initieres via kundesenter.

Henvendelser til GURUSOFT kundesenter gjøres via;
Web (primær kanal): <https://support.gurusoft.no>
Telefon (grad 1): +47 92 44 09 99

Kundesenteret er tilgjengelig i normal arbeidstid, som er mandag til fredag 08.00 – 16.00 med unntak av offentlige helligdager.

GURUSOFT tilbyr også tilleggstjenester til denne Skytjenesten, eksempelvis utvidet tilgjengelighet, oppetidsgarantier og serviceavtaler.

10 Betingelser

Abonnementskostnader forskuddsbetales terminvis og faktureres første gang når programvaren installeres i prosjektmiljøet og gjøres tilgjengelig som del av Skytjenesten.

Abonnementskostnader reguleres årlig med konsumprisindeksen for tjenester der arbeidskraft dominerer.

Retten til bruk av PROGRAMVAREN og Skytjenesten fra GURUSOFT forutsetter at faste kostnader knyttet til denne avtalen betales innen forfall. Dersom betaling ikke er foretatt innen 30 dager etter forfall, kan GURUSOFT suspendere KUNDENS tilgang til Skytjenesten inntil betaling skjer.

11 Fornying, oppsigelse og heving

Avtalen er en løpende avtale inntil den sies opp av en av partene.

Avtalen kan sies opp av begge parter, skriftlig og med 90 dagers varsel. Oppsigelsesperioden gjelder fra første dag i første påfølgende måned.

Denne avtalen kan heves av begge parter ved vesentlig mislighold av avtalen som ikke er korrigeret innen 30 dager etter mottak av skriftlig varsel om mislighold. Påstand om mislighold skal begrunnes og oversendes uten ugrunnet opphold.

12 Garanti og begrensninger

GURUSOFT garanterer at PROGRAMVAREN og Skytjenesten i det vesentlige vil fungere. KUNDE er innforstått med at PROGRAMVAREN og Skytjenesten ikke vil være helt fri for feil og forbedring vil foregå løpende.

KUNDEN er også innforstått med at Skytjenesten og brukerdokumentasjon leveres "som den er" og benyttes på egen risiko.

GURUSOFT garanterer ikke at PROGRAMVAREN og Skytjenesten vil kunne møte KUNDENS krav, fungere korrekt med KUNDENS valg av teknisk infrastruktur og systemer, være uavbrutt, eller være mangelfri.

GURUSOFTs ansvar som del av denne avtalen og Skytjenesten begrenser seg til komponenter internt i GURUSOFTs driftsmiljø.

GURUSOFT er ikke ansvarlig for stans eller avbrudd av drift av noen del av Internett.

GURUSOFT er ikke ansvarlig for kundetilpasningers kompatibilitet med nye oppgraderinger i form av hovedversjoner av PROGRAMVARENS presentasjonslag.

GURUSOFT, og dens leverandører, er ikke i noe tilfelle ansvarlige for noen form for spesielle, tilfeldige, direkte eller indirekte tap eller følgeskader (herunder, men ikke begrenset til, tap av fortjeneste, driftsavbrudd, tap av informasjon i virksomheten eller øvrig økonomisk tap) som oppstår som følge av bruken av eller manglende evne til å bruke PROGRAMVAREN, eller som følge av kundestøtte eller manglende kundestøtte. Dette gjelder selv om GURUSOFT er blitt informert om muligheten for slike skader eller tap.

GURUSOFTs erstatningsansvar etter denne avtalen skal begrenses til det beløp som KUNDEN har betalt for Skytjenesten siste 12 måneder.

13 Tilgang til kildekode

Skulle oppdatering, vedlikehold og utvikling av PROGRAMVAREN opphøre som følge av konkurs skal KUNDE være sikret videre levetid for PROGRAMVAREN.

Dette vil ivaretas av den enhet som måtte ha eierskap til PROGRAMVARENS kildekode. Skulle et slikt eierskap ikke eksistere vil KUNDE ha rett til å få tilgang til kildekoden slik at KUNDEN kan sikre videre drift og opprettholde levetiden på sine løsninger basert på PROGRAMVAREN.

Adgang til kildekode gir ikke rett til kommersiell utnyttelse utover det som er definert i denne avtalen. KUNDEN har ikke rett til selv å etablere kommersiell virksomhet basert på PROGRAMVARENS kildekode.

14 Force Majeure

Verken GURUSOFT (og våre underleverandører) eller Kunden er ansvarlig for eventuelle forsinkelser eller feil i ytelse som følge av eller i forbindelse med force majeure, forstått som jordskjelv, opprør, arbeidskonflikt og andre hendelser som på liknende måte er utenfor kontroll av GURUSOFT eller Kunden.

For det tilfelle force majeure har rammet våre underleverandører vil GURUSOFT være pliktig til å finne alternativer til å levere Skytjenesten iht. kontrakt uten grunnnet opphold.

15 Behandlingsansvarliges (KUNDEN) plikter

KUNDE er Behandlingsansvarlig og samtykker til og garanterer at:

- KUNDE er eier av, eller på annen måte har rett til å overføre data til og fra skytjenesten for behandling og at KUNDEN har ansvaret for nøyaktigheten, integriteten, innhold, pålitelighet og lovligheten av slike data.
- Behandling av data er, hvor det er aktuelt, meldt til relevante tilsynsmyndigheter og/eller datasubjekt, og at behandling av data ikke bryter relevante lovbestemmelser.
- KUNDE er ansvarlig for å innhente samtykke til å lagre personopplysninger som del av skytjenesten.
- KUNDE er ansvarlig for lovlighet og innhenting av samtykke dersom det inkluderes script/programkode i skytjenesten innsamling av data til 3. parts løsninger/eksterne skytjenester.
- Det er KUNDENS plikt som den Behandlingsansvarlige å varsle de relevante tilsynsmyndigheter og/eller datasubjekt i tilfelle brudd eller uautorisert utlevering av spesielle kategorier av data som for eksempel personopplysninger.
- GURUSOFT har gitt tilstrekkelige garantier med hensyn til tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak.

16 Databehandlers (GURUSOFT) plikter

GURUSOFT er Databehandler og samtykker til følgende:

- Å behandle data kun på vegne av KUNDEN, og bare for det formål og i den grad det er nødvendig for å levere skytjenesten denne avtale og gjeldende lover.
- GURUSOFT har gjennomført tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å beskytte data mot tap, misbruk og uautorisert endring og at disse tiltakene representerer et sikkerhetsnivå som står i forhold til faren presentert av behandlingen og hensyntagen til kostnaden ved gjennomføringen.

- c) GURUSOFT har ingen grunn til å tro at gjeldende lovgivning hindrer GURUSOFT i å oppfylle instruksjoner fra KUNDEN.
- d) GURUSOFT skal straks varsle KUNDEN ved enhver forespørsel om utlevering av data fra statlige myndigheter eller politiet, med mindre det er forbudt (for eksempel forbudt i henhold til straffelovgivningen for å bevare konfidensialiteten i forbindelse med etterforskning), ved enhver uautorisert tilgang til eller uautorisert utlevering av KUNDENS data, og ved enhver forespørsel mottatt direkte fra et datasubjektet, uten å besvare forespørselen med mindre GURUSOFT på annen måte er gjort berettiget til det. GURUSOFT vil kun utlevere KUNDENS data til statlige myndigheter eller politi når det foreligger en rettslig plikt for GURUSOFT til å gjøre det, for eksempel kjennelse, dom, pålegg eller liknende.
- e) GURUSOFT har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til iht. denne avtalen. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

17 Personopplysninger

Personinformasjon som samles inn og behandles på vegne av KUNDEN og dens kunder/brukere:

- kontaktinformasjon som navn, adresser, e-postadresse og telefonnummer
- kjøpstransaksjoner/ordre med leveringsinformasjon, valgt frakt- og betalingsmetode (ikke betalingsopplysninger som kredittkortinfo)
- e-post kommunikasjon som ordrebekreftelser, tilbud og systemmeldinger
- annen informasjon som brukernavn, passord, språk, handlekurv, handlelister og favoritter
- GURUSOFT kan også samle inn og bruke trafikkinformasjon, eksempelvis nettlesertype og IP-adresse, og lagre dette i en begrenset periode.

GURUSOFT har anledning til å benytte informasjon beskrevet ovenfor for å forbedre skytjenesten, for eksempel:

- yte support
- levere stabile og raske skytjenester
- oppdage og forhindre sikkerhetstrusler
- undersøkelse/sporbarhet ved eventuelle svindelforsøk eller ondsinnede handlinger mot skytjeneste.

Dersom GURUSOFT på oppdrag fra KUNDE overfører personopplysninger til systemer utenfor GURUSOFTS miljø som er integrert med PROGRAMVAREN, eksempelvis KUNDENS forretningssystem (ERP), har GURUSOFT intet ansvar for behandling av personopplysninger i eksternt system.

18 Informasjonssikkerhet

GURUSOFT skal oppfylle de krav til sikkerhetstiltak som stilles etter personopplysningsloven og personopplysningsforskriften.

GURUSOFT skal dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig på KUNDENS forespørsel.

Avviksmelding etter personopplysningsforskriftens § 2-6 skal skje ved at GURUSOFT melder avviket til KUNDEN. KUNDEN har ansvaret for at avviksmelding sendes Datatilsynet.

Med mindre annet er angitt her, vil GURUSOFT ikke gjøre innsamlet informasjon eller data tilgjengelig for tredjeparter, bortsett fra i følgende situasjoner:

- å overholde lover eller forskrifter, eller å besvare et rettslig bindende pålegg fra myndighetene eller politiet, for eksempel dom, kjennelse e.l.
- å undersøke eller forhindre sikkerhetstrusler eller svindel

19 Personopplysninger ved opphør

Ved opphør av denne avtalen plikter GURUSOFT å slette databaser, dokumenter og andre data som inneholder personopplysninger fra PROGRAMVAREN og skytjenesten.

Sikkerhetskopier vil som standard bli liggende i GURUSOFTS backup-systemer inntil de automatisk blir foreldet og slettes fra disse systemene.

20 Tvister

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningen av avtalen, skal partene først søke å løse uenigheten ved forhandlinger.

Avtalen og enhver tvist forbundet med den, er underlagt norsk rett.

Partene vedtar Sandefjord tingrett som rett verneeting i forbindelse med enhver tvist som oppstår i forbindelse med denne Avtale.

21 Kontakt

Hvis KUNDEN har spørsmål relatert til denne avtalen eller ønsker å kontakte GURUSOFT av andre årsaker gjøres det via:

Gurusoft AS

Adresse: Østre Kullerød 5, 3241 Sandefjord Norge/Norway

E-post: post@gurusoft.no

Telefon: +47 92 44 09 99

22 Kundeopplysninger

KUNDE bekrefter med dette å ha lest betingelsene i denne avtalen og aksepterer betingelsene.

Firma:

Sted/dato:

Signatur fra person med rett til å tegne på vegne av selskapet:

.....



.....
GURUSOFT AS

Helge Krøssøy, daglig leder