

## Generelle vilkår

### Vilkårene gjelder tilknytning til Procanos produkter og tjenester

#### 1. OVERORDNET

Følgende GENERELLE VILKÅR (heretter kalt VILKÅR) gjelder for kjøp og/eller leie av produkter og/eller tjenester (samlet kalt TJENESTENE) fra PROCANO.

VILKÅRENE er å betrakte som akseptert enten gjennom bruken av TJENESTENE, eller ved betaling av første faktura fra PROCANO. KUNDENS kjøp anses akseptert ved bestilling og senest ved betalt faktura

Disse VILKÅR beskriver ansvarforhold og garantier mellom PROCANO og KUNDE der det ikke er inngått særskilt DRIFTSAVTALE.

KUNDE er ansvarlig for å holde seg oppdatert med de til enhver tid gjeldende VILKÅR tilgjengelig på [www.procano.com/vilkar](http://www.procano.com/vilkar). Ved endringer er PROCANO forpliktet til å informere KUNDE om dette.

#### 2. TOLKING – RANGORDNING

I tilfelle motstrid gjelder følgende prioritert rekkefølge:

1. Signert DRIFTSAVTALE med bilag
2. Skriftlig avtale endringer går foran disse VILKÅR, men bare i den utstrekning det fremgår klart og utvetydig hvilket eller hvilke punkt som er endret, fjernet, erstattet eller gjort tilleggs til. Ved motstrid der endringen ikke klart er spesifisert som angitt, gjelder disse VILKÅR foran endringene.
3. Disse generelle VILKÅR

#### 3. SERVICEPERIODE

Standard serviceperiode er kl. 08:00 til 16:00 mandag til fredag, med unntak av offentlige fridager og variable norske helligdager. All support utenfor standard serviceperiode vil bli fakturert med overtidstillegg.

#### 4. SAMARBEID

Partene kan skriftlig innkalle den andre part til møte med rimelig varsel for å drøfte forhold som oppstår i forbindelse med gjennomføring av TJENESTENE. Rimelig varsel er å anse som minimum 14 dager.

#### 5. ABONNEMENTSTJENESTER

Der KUNDE har en eller flere abonnements tjenester er disse registrert i PROCANO sitt datasystem for oversikt og løpende fakturering.

Datasystemet inneholder oversikt over KUNDENS samlede abonnement, herunder konkrete TJENESTER, antall og priser, samt faktureringsintervall, faktureringsmetode, kontaktpersoner og brukere. Online tilgang til denne oversikt gis ved førstegangs etablering av kundeforhold, samt senere ved forespørsel.

KUNDE er ansvarlig for å oversikten over TJENESTER og brukere er korrekt. Feil må uten ugrunnet opphold, varsles skriftlig til PROCANO.

#### 6. TJENESTEBESKRIVELSE

TJENESTENE er i henhold til PROCANO sin til enhver tid gjeldende tjenestebeskrivelse, tilgjengelig på forespørsel.

KUNDEN plikter å sette seg inn i TJENESTENES muligheter og begrensninger.

#### 7. TJENESTEKVALITET

Fast vedlikeholdsvindu er den andre lørdagen i hver måned fra kl. 15.00. Ekstraordinært vedlikehold kan avtales mellom partene.

Nedetid beregnes kun for KUNDER som har inngått separat DRIFTSAVTALE.

PROCANO har ikke ansvar for KUNDENS tredjeparts-systemer og -løsninger, men bidrar som rådgivere og konsulenter ved feilsøking og feilretting. Slik bistand vil bli fakturert i henhold til gjeldende prisliste.

Drift og vedlikehold av ovennevnte tredjeparts-løsninger gjøres på KUNDENS ansvar og regning.

Tredjeparts gjeldende betingelser er gjeldende.

#### 8. DATASIKKERHET

PROCANO har ansvar for datasikkerheten på TJENESTER levert av PROCANO. PROCANO kan ikke holdes ansvarlig, juridisk eller økonomisk, for eventuelle tap av data.

KUNDEN forplikter seg til å oppbevare passord og brukernavn til TJENESTENE på en sikker måte. Ved mistanke om tyveri av brukernavn og passord plikter KUNDEN straks å melde fra til PROCANO.

Ved mistanke om datainnbrudd eller om KUNDEN mistenkes for å utnytte sikkerhetshull og/eller tilegne seg TJENESTER som ikke er inkludert i løsningen, har PROCANO rett til å holde tilbake TJENESTER med umiddelbar virkning.

#### 9. KONFIDENSIALITET

Partene, deres ansatte, rådgivere og andre som får kjennskap til konfidensiell informasjon som følge av samarbeidet, plikter å bevare taushet om dette både innad overfor andre ansatte og utad overfor tredjemenn, med mindre annet er skriftlig avtalt mellom Partene. Som konfidensiell informasjon skal regnes all informasjon om den annen parts administrative, økonomiske eller tekniske forhold, andre drifts- eller forretningsforhold og øvrige forhold som det etter en forsiktig og lojal vurdering bør forstås er av betydning å hemmeligholde av hensyn til den annen parts virksomhet.

Denne taushetsplikten gjelder i hele samarbeidsperioden og i tiden etter at samarbeidet er avsluttet.

#### 10. PROCANOS PLIKTER OG RETTIGHETER

Leveransen skal være i samsvar med gjeldende lover og forskrifter. PROCANO skal stille med personell som sikrer faglig, profesjonell og formålstjenlig utførelse av TJENESTENE.

PROCANO kan fritt overdra rettigheter og plikter i avtaleforholdet til selskaper som ut fra PROCANO sin vurdering vil kunne levere en tilsvarende TJENESTER.

PROCANO forbeholder seg rett til å endre innholdet i disse VILKÅR med 1 – en – månedens varsel.

#### 11. KUNDENS PLIKTER OG RETTIGHETER

KUNDEN plikter

- etter beste evne å følge veiledninger utgitt av Norsk senter for informasjonssikring (NorSIS) og/eller tilsvarende
- å gjøre PROCANO kjent med eventuelle feil og mangler ved TJENESTENE uten ugrunnet opphold
- å holde PROCANO løpende orientert om vesentlige endringer i egen ledelse, eierstruktur, økonomiske forhold som kan ha betydning for betalingsdyktighet, vurdering av andre leverandører, ønske om endring av tjenestetilbud, samt andre forhold som naturlig kan ha betydning for fremtidig samarbeid.
- å inneha gyldige lisenser og avtaler med egne tredjeparts leverandører.

KUNDEN er ansvarlig for å oversikten over TJENESTER og brukere er korrekt.

KUNDEN kan holde ansvarlig, økonomisk og juridisk, for handlinger som skader eller utliggjeliggjør TJENESTER eller produkter levert av PROCANO.

KUNDEN forplikter seg til å holde PROCANO skadesløs for ethvert krav som tredjepart måtte rette mot PROCANO som har sammenheng med det materiale som KUNDEN, eller KUNDEN sine brukere, har formidlet igjennom PROCANO sine TJENESTER.

KUNDEN kan ikke overdra sine rettigheter uten skriftlig forhåndsamtakke fra PROCANO.

Det er KUNDENS ansvar å ha kontroll på, samt innrapportere, korrekt antall brukere og/eller enheter som benytter seg av PROCANO sine TJENESTER.

Justering av antall brukere og/eller enheter gjøres fortløpende til [support@procano.com](mailto:support@procano.com). Innrapportering ved fratredelse, inaktivitet eller på annen måte ubenyttede brukere og/eller enheter er KUNDENS ansvar.

#### 12. ANSVARSBEGRENSNING

##### Særlig om erstatningsansvar

Partene er erstatningsansvarlig ved utvist grov uaktsomhet eller forsett.

##### Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, redusert eller bortfalt produksjon eller omsetning, tredjemannstap eller annet avledet eller indirekte tap, eller økonomisk tap hos KUNDEN forårsaket av feil fra PROCANO sine underleverandører.

Under ingen omstendighet skal samlet erstatning per kalenderår overstige et beløp som tilsvarer 6 – seks – måneders vederlag for TJENESTENE.

Krav om erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold.

#### 13. END-OF-LIFE (EOL)

End-of-life (EOL) er et begrep som brukes i forbindelse med produkt/tjeneste som leveres ut til Kunde. EOL indikerer at produktet/tjenesten er i slutten av sin levetid og at Leverandøren ikke lenger vil kunne opprettholde leveranser på produktet/tjenesten. PROCANO forplikter seg etter beste evne i god tid informere KUNDEN om EOL og bistå med rådgivning til alternative løsninger. Implementasjon av nye løsninger er ikke en del av TJENESTEN og må avtales i hvert enkelt tilfelle.

#### 14. GARANTIER

PROCANO garanterer at alle varer leveres iht. ordre, leveres uten mangler eller skader og tilfredsstillende norsk lovgivning.

PROCANO sitt ansvar i forbindelse med leverte varer begrenser seg til produsentens garantibetingelser.

Ved mangler eller skader på leverte varer må KUNDEN, med henvisning til garanti og med beskrivelse av eventuelle mangler eller skader, sende inn klage ikke senere enn 14 dager etter mottagelse av varen.

#### 15. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

Prisen for TJENESTENE er i henhold til PROCANO sin til enhver tid gjeldende prisliste.

- Abonnements tjenester faktureres forskuddsvis med 30 dagers betalingsfrist. Endringer på løpende abonnements tjenester krediteres ikke med tilbakevirkende kraft og er gjeldende fra neste faktura.
- Konsulenttimer og utlegg faktureres, etterskuddsvis pr. måned basert på vedlagt dokumentasjon på timeantall med 14 dagers betalingsfrist.
- Fakturering av varer skjer ved vareleveranse med 14 dagers betalingsfrist.

Alle priser er eksklusive offentlige avgifter. Tilbud som omfatter vareleveranser er eksklusive frakt.

Ved uteblivende betaling vil det påløpe purregebyr og forsinkelsesrente på det beløp som er forfalt til betaling, i.h.t. lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

Alle kostnader i forbindelse med inndriving av forfalte fordringer betales av KUNDEN selv.

Ved manglende betaling utover 30 dager etter forfall, har PROCANO rett til å holde tilbake TJENESTENE med umiddelbar virkning og kreve erstatning for økonomiske tap. KUNDEN vil bli belastet et gebyr tilsvarende 2 konsulenttimer for gjenåpning av TJENESTENE.

PROCANO har panterrett i leverte varer inntil kjøpssummen er betalt i sin helhet, jfr. Pantelovens paragrafer 3-14 og 3-22.

#### 16. RISIKO

Risiko for maskinvare, infrastruktur og programmer ligger til den part som fysisk har utstyret eller programmene i sin besittelse, eller under sin kontroll.

#### 17. RETTIGHETER

KUNDEN har begrenset disposisjonsrett til TJENESTENE levert av PROCANO.

KUNDEN beholder eiendomsrett til egne data.

PROCANO har intet ansvar dersom KUNDEN lager informasjon som bryter Norsk lov om lagring av personsensitiv informasjon, brudd på opphavsrett og/eller tilsvarende.

#### 18. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Abonnements tjenester har en minimums bindingstid på 1 – ett – år fra oppstartsdato, hvis ikke annet er avtalt.

Bindingstiden blir automatisk fornyet for 12 - tolv - nye måneder ved utlopsdato, med mindre den skriftlig blir sagt opp av en av partene innen 3 – tre – måneder før utlopsdato.

Oppsigelse må gjøres skriftlig til [post@procano.com](mailto:post@procano.com) og spesifisert i forhold til hvilke TJENESTER som sies opp. Oppsigelse er ikke akseptert før bekreftelse er mottatt fra PROCANO.

Ved oppsigelse løper alle TJENESTER ut bindingstiden.

KUNDEN har rett til å få utkopiert, og PROCANO har plikt til å utføre utkopiering av KUNDENS egne data. KUNDEN må stille egnet medium til rådighet etter spesifikasjoner fra PROCANO. Medgått tid faktureres KUNDEN og estimert forbruk kan kreves forskuddsbetalt.

Partene kan si opp TJENESTENE med umiddelbar virkning dersom det foreligger vesentlig mislighold.

Dersom det foreligger vesentlig mislighold kan den annen Part, etter å ha gitt den misligholdende Part skriftlig varsel og 30 – tretti - dagers frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av TJENESTENE med øyeblikkelig virkning.

#### 19. TJENESTER MED BINDINGSTID/LEIEPERIODE

Tjenester, med spesifisert bindingstid/leieperiode, kan tidligst sies opp ved endt bindingstid/leieperiode med 3 (tre) løpende kalendermåneders varsel og tidligst ved utløp av bindingstid/leieperiode. Kunden kan til enhver tid si opp tjenester med spesifisert bindingstid/leieperiode, mot betaling tilsvarende leie for den gjenværende del av leieperioden. Ved endt leieperiode beholder Leverandøren eierskap til masking- og/eller programvare.

#### 20. FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, som gjør det umulig å oppfylle partenes forpliktelser og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal den annen part varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motlytelse suspenderes i samme tidsrom.

#### 21. TVISTER

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger, kan hver av Partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler. Vernetting for disse VILKÅR er Oslo tingrett.

#### 22. ØVRIGE BETINGELSER

Ved bruk av Microsoft sine TJENESTER er Microsofts sine Generelle Betingelser gjeldende. Microsoft Cloud Agreement (MCA) er tilgjengelig på <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>