

## Generelle avtalevilkår FRONTDESK® Cloud Services

### 1. AVTALENS FORMÅL

Avtalens formål er å definere omfang, ansvar, varighet og vederlag for ytelser og tjenester slik beskrevet i spesielle betingelser for de enkelte, avtalte tjenestene.

### 2. OMFANG

Avtalen omfatter ytelser og tjenester slik beskrevet i avtalens vedlegg. Avtalen kan utvides i avtaleperioden. Endringer i avtalens omfang registreres i avtalens endringskatalog.

### 3. BEGRENSNINGER

Leverandøren bærer ikke ansvar for feil, driftsstopp eller skader forårsaket av Kunden selv, av personer som Kunden har gitt tilgang til sine datafunksjoner, eller gjennom annen form for uaktsomhet fra Kundens side. Leverandøren kan ikke gjøres ansvarlig for forhold som skyldes:

- Svikt i telelinjer eller annet kommunikasjonsutstyr som er levert og driftet av 3. part. Dette gjelder selv om Leverandøren har formidlet telelinjer eller annet kommunikasjonsutstyr.
- Brann, vannskader, lynnedslag, strømbrudd, spenning-variasjoner og stråling.
- Sammenkobling av utstyr levert av andre enn Leverandøren hvor Leverandøren ikke har foretatt eller godkjent sammenkoblingen.
- Installasjon og / eller drift av programmer eller programversjoner som ikke omfattes av avtalen.
- Skade på data og programmer som følge av virusangrep eller som følge av uaktsom bruk fra kundens side eller fra personer som har fått tilgang til kundens påloggingskoder.

Leverandøren bærer ikke ansvar for de enkelte data-programmers virkemåte. For tjenester formidlet fra underleverandør er Leverandørens ansvar alltid begrenset oppad av underleverandørens tjenestebeskrivelse slik referert til eller beskrevet i vedlegg for de enkelte avtalte tjenester.

### 4. FORCE MAJEURE

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til streik, lockout og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure. Hver av partene kan imidlertid si opp avtalen med en måneds varsel dersom force majeure tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde avtalen.

### 5. VEDERLAG

Tjenester levert under denne avtalen godtgjøres slik det for øvrig fremkommer av avtalen og dens vedlegg.

Faste løpende vederlag med eventuelle endringer i avtaleperioden faktureres og forfaller til betaling forskuddsvis pr.kvartal.

Avtalt engangs vederlag for etablering faktureres ved avtalens oppstart. Eventuelle sporadiske tilleggsytelser fra Leverandøren som gir rett til vederlag faktureres løpende med de til enhver tid gjeldende betingelser fra Leverandøren.

Pris for leie av programvarelisenser, eller tjenester lisenser er komponent, kan justeres kvartalsvis ved endringer i den til enhver tid gjeldende prislister fra programvareleverandøren.

Alle priser i avtalen med vedlegg er oppgitt eksklusive merverdiavgift.

### 6. VARIGHET OG OPPHØR

Avtalen trer i kraft fra og med første dag kunden er gitt tilgang til de avtalte tjenester uavhengig av om Kunden faktisk har tatt tjenestene i bruk. Dersom ikke annet er angitt i tredjepartsleverandørens egen avtale om lisens- og bruksvilkår, løper avtalen uten rett til oppsigelse i 12 måneder. Avtalen fornyes automatisk for 12 måneder med mindre den er sagt opp med minimum 3 måneders varsel.

### 7. REKLAMASJON, MISLIGHOLD, SANKSJONER

Den av partene som vil påberope seg mislighold må uten ugrunnet opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Mislighold foreligger dersom en av partene ikke oppfylder sine forpliktelser i henhold til avtalen og dette ikke skyldes forhold som nevnt i punkt 4 eller 5, eller forhold som den andre parten har ansvaret eller risikoen for.

Ved mislighold kan den krenkede part holde tilbake sin motytelse, men ikke åpenbart mer enn det som synes påkrevd for å avhjelpe virkningen av misligholdet inntil forholdet er brakt i overensstemmelse med avtalens bestemmelser.

Ved misligholdt betaling stanses all videre levering av varer eller tjenester inntil forholdet er gjort opp. Ved mislighold fra Leverandørens side har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag.

Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap innenfor følgende begrensninger:

- a: Tapets art og omfang må være adekvat og påregnelig etter vanlige prinsipper for erstatning i avtaleforhold.
- b: Tap av fortjeneste, indirekte tap, konsekvenstap og andre følgetap dekkes ikke.
- c: Erstatningskravet kan ikke overstige det samlede faste vederlag eksklusive merverdiavgift som angitt i vedlegg 1 avgrenset til det tidsrom det søkes erstatning for.

### 8. TAUSHETSPLIKT

Leverandørens ansatte er gjennom skriftlig taushetserklæring pålagt å bevare taushet om all informasjon de får kjennskap til i forbindelse med de avtalte ytelser, det være seg opplysninger om Kundens data, forbindelser eller andre interne forhold som ikke er offentlig tilgjengelige.

### 9. OVERDRAGELSE

Rettigheter og forpliktelser etter avtalen kan overdras eller overføres til andre uten den annen parts skriftlige forhåndssamtykke dersom den annen parts rettigheter og forpliktelser ikke forringes.

### 10. ENDRINGER

Endringer og tillegg til denne avtalen utformes skriftlig, dateres og aksepteres av begge parter i avtalens endringskatalog. Leverandøren kan uten Kundens samtykke utstede nye vedlegg basert på originale vedlegg uten at avtalen brytes, i tilfelle der den spesielle tjenesten er vesentlig endre gjennom f.eks. versjonsoppgraderinger så lenge omfang og ytelser i de nye vedleggene tilsvarer omfang og ytelser i de originale vedleggene.

### 11. TVISTER

Eventuelle tvister mellom partene om forståelsen av denne avtalen skal søkes løst gjennom forhandlinger. Partene vedtar Oslo Tingrett som vernetting.