

**Increo AS**

# **SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA**

Vilkårene i denne Service Level Agreement – SLA (“SLA-avtalen”) gjelder mellom Oppdragsgiver og Increo, og gjelder for tjenestene beskrevet i SLA-avtalen (“Tjenestene”). Oppdragsgiver skal være en myndig fysisk person eller en juridisk person. SLA-avtalen kommer til anvendelse dersom Oppdragsgiver sender en bestilling til Increo på en eller flere av Tjenestene, og bestillingen blir skriftlig akseptert av Increo. SLA-avtalen gjelder videre også for de tilfeller hvor Oppdragsgiver og Increo har inngått en avtale som viser til SLA-avtalen.

Oppdragsgiver utpeker en eller flere kontaktpersoner som Increo vil forholde seg til. Disse kontaktpersonene vil ha fullmakt til å representere Oppdragsgiver hos Increo. Skulle en av kontaktpersonene misbruke sin fullmakt, vil Increo likevel holde kontaktpersonene og selskapet disse representerer ansvarlig for dette.

Increo tilbyr alle sine kunder en SLA-avtale. Formålet med SLA-avtalen er å definere kvalitetsparametere for Tjenestene.

Vedlagt denne SLA-avtalen er Databehandleravtale mellom Oppdragsgiver og Increo.

## INNHOLD

<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA</b> .....	<b>1</b>
<b>1.0 Tjenester Increo tilbyr kunder</b> .....	<b>4</b>
1.1 Drift og vedlikehold.....	4
1.2 Google Workspace.....	4
1.3 Domenenavn.....	4
1.4 Lisenshåndtering og tredjeparter.....	5
1.5 Konsulentttjenester.....	5
<b>2.0 Generelle vilkår</b> .....	<b>5</b>
2.1 Selskaps- og kontaktinformasjon.....	5
2.2. Leieavtale.....	5
2.3 Support.....	6
2.5 Oppetid og driftsstans.....	6
2.5.1 Feilkategorier og responstid.....	6
2.5.2 Planlagt nedetid.....	7
2.5.3 Force Majeure.....	7
2.6 Dokumentasjon.....	7
2.7 Backup.....	8
2.7.1 Hente data fra backup.....	8
2.8 Taushetsplikt.....	8
2.9. Varighet og oppsigelse.....	8
2.10 Mislighold.....	9
2.11 Fakturering/betaling.....	9
2.12 Datainnbrudd/Hacking.....	10
2.13 Plikter etter Sikkerhetslovgivningen.....	10
2.14 Behandling av personopplysninger.....	11
2.15 Erstatningsansvar.....	11
2.16 Tvister.....	12
2.17 Administrasjon og endring av tjenesteavtalen (SLA-avtalen).....	12
<b>3.0 Beskrivelse av de de ulike Tjenestene</b> .....	<b>13</b>
3.1 DRIFT OG VEDLIKEHOLD.....	13
3.1.1 Standard drift og vedlikehold.....	13
3.1.2 Utvidet drift og vedlikehold.....	13
3.1.3 Tilpasset drift og vedlikehold.....	14
3.1.6 Lagring.....	14
3.1.7 Etablering, oppsett og konfigurering.....	14
3.2 GOOGLE WORKSPACE.....	14
3.3 DOMENENAVN.....	15
3.3.1 .no, .com, .net, .org, .biz, .info.....	15
3.3.2 Andre domener (.as mfl).....	15
3.4 ANDRE TJENESTER OG PRISER.....	15
3.4.1 SSL (LetsEncrypt):.....	15
3.4.2 Wondercode .NET lisens.....	15

3.4.3 Timepriser.....	15
3.4.4 Øvrig.....	15
<b>DATABEHANDLERAVTALE.....</b>	<b>16</b>
1 AVTALENS HENSIKT.....	16
2 DEFINISJONER.....	16
2.1 Personopplysninger.....	16
2.2 Behandling.....	17
2.3 Tredjepart.....	17
3 OVERORDNET FORMÅL.....	17
4 HVILKE OPPLYSNINGER SOM BEHANDLES.....	17
5 DATABEHANDLERS PLIKTER.....	18
6 SIKKERHET.....	18
7 OVERFØRING AV PERSONOPPLYSNINGER TIL UTLANDET.....	19
8 UNDERLEVERANDØRER.....	19
Dersom Behandlingsansvarlig er underlagt DORA-loven, skal regler vedrørende engasjering eller endringer av underleverandører suppleres av bestemmelser i DORA-vedlegget til Tjenesteavtalen.....	19
9 VARSLINGSREGLER – SIKKERHETSBRUDD MV.....	19
10 SIKKERHETSREVISJONER.....	20
11 FORVALTNING AV FORHOLDET TIL DE REGISTRERTE.....	20
12 AVTALENS VARIGHET.....	21
13 VED OPPHØR.....	21
14 ANSVARSBEGRENSNING TREDJEPART.....	21
15 ENDRINGER.....	22
16 LOVVALG OG VERNETING.....	22

# 1.0 Tjenester Increo tilbyr kunder

## 1.1 Drift og vedlikehold

Increo håndterer drift og vedlikehold av løsningen for Oppdragsgiver. Løsningen vil driftes og vedlikeholdes i tråd med spesifikasjonene til det valgte produktet kunden har bestilt. Dersom Oppdragsgiver overskrider de avtalte spesifikasjonene, vil overskytende kunne faktureres.

Increo tilbyr løpende oppdateringer og oppgraderinger av applikasjoner, i tråd med spesifikasjonen til det valgte produktet. Oppdateringer og vedlikehold utover dette, utføres etter nærmere avtale mellom Oppdragsgiver og Increo.

## 1.2 Google Workspace

Increo benytter seg av en Google Workspace når Oppdragsgivere tilbys e-post og tilhørende tjenester (lagring, kalender, nettmøter, AI-assistent, dokumenter, regneark og presentasjoner).

Google har for Google Workspace sin egen driftsgaranti, og Oppdragsgiver er slik sett knyttet til Google sin egen SLA (<https://workspace.google.com/terms/sla/>). Increo kan ikke holdes ansvarlig for forhold som skyldes Google eller dersom Google ikke opprettholder sine garantier.

## 1.3 Domenenavn

Increo er domenerregistrar, og kan registrere domener for Oppdragsgiver.

Increo må ved domenerregistrering få informasjon om hvem som skal stå som eier og kontaktperson av domenet. Ved endring av selskapsinformasjon er Oppdragsgiver selv ansvarlig for at korrekt informasjon står oppført på domenet.

Som standard setter Increo opp sine egne DNS-servere, men Oppdragsgiver kan gi beskjed dersom man har egne DNS-servere som skal benyttes.

Increo gjør oppmerksom på at Oppdragsgiver selv er ansvarlig for å undersøke om andre har rettigheter til ønsket domene. Increo kan ikke holdes ansvarlig dersom andre har rettigheter til domener som ønskes registrert eller er registrert via Increo.

Dersom Oppdragsgiver ber Increo om å oppdatere informasjon på et domene, og det i ettertid viser seg at Increo ble gitt feilaktige eller mangelfulle opplysninger, kan ikke Increo holdes ansvarlig. Se forøvrig vår anti-misbrukspolicy som er etablert for alle

domenenavnregistreringer som Increo er registrar for:  
<https://increo.no/increo-registrator-anti-misbrukspolicy>

## 1.4 Lisenshåndtering og tredjeparter

Prisene for lisenser til CMS, programvare og andre driftstjenester, fremgår av avtalens del 3. Kostnader til tredjeparter viderefaktureres i tråd med gjeldende påslag, beskrevet under del 3. Med mindre noe annet er skriftlig avtalt, vil lisenser og tredjepartskostnader faktureres på forskudd for en periode 12 måneder.

## 1.5 Konsulent tjenester

Konsulent tjenester tilbys på de vilkår og betingelser som fremgår av Increo sine alminnelige oppdragsvilkår eller spesifikk oppdragsavtale mellom Oppdragsgiver og Increo, og reguleres ikke av denne avtalen.

# 2.0 Generelle vilkår

## 2.1 Selskaps- og kontaktinformasjon

Oppdragsgiver er ansvarlig for å sørge for at Increo har korrekt selskaps- og kontaktinformasjon, herunder kontaktpersoner med navn, telefon og e-post, firma, adresse(r) mm.

Increo skal ha en eller flere kontaktpersoner hos Oppdragsgiver å forholde seg til. Dersom noen av disse slutter er Oppdragsgiver selv pliktig til å informere om ny kontaktperson. Personene Increo får oppnevnt som kontaktpersoner blir sett på som Oppdragsgivers godkjente representanter for Oppdragsgiver, og vil derfor kunne bestille tjenester hos Increo. Enhver bestilling av varer/tjenester som har funnet sted gjennom en definert kontaktperson fra Oppdragsgiver sin side, er forpliktende for Oppdragsgiver.

## 2.2. Leieavtale

Oppdragsgiver inngår leieavtale med Increo, noe som medfører at Oppdragsgiver ikke blir eier av de produkter, programvare eller tjenester Increo tilbyr. Oppdragsgiver får en begrenset lisens/bruksrett til å bruke programvare, driftsmiljø og lignende i tråd med vilkårene i denne SLA-avtalen, og som bortfaller i sin helhet når avtalen opphører.

## 2.3 Support

Increo tilbyr support, noe som innebærer at vi er behjelpelige med feilsøking/rådgiving dersom noen av Tjenestene ikke fungerer som de skal. Oppdragsgiver blir som hovedregel fakturert for hver påbegynte 0,5 time.

Increo tilbyr support på virkedager mellom kl. 09:00-15:00 og er da tilgjengelig på telefon 466 24 000 eller via [support@increo.no](mailto:support@increo.no). Increo kan ikke garantere at saker som ikke sendes via [support@increo.no](mailto:support@increo.no) vil bli fanget opp, da Increo i første rekke prioriterer disse henvendelsene.

## 2.5 Oppetid og driftsstans

Oppetid defineres som den tiden Tjenesten fungerer som normalt, altså at man ikke har driftsstans. Increo har målinger på oppetiden, og driftstjenestene overvåkes slik at Increo raskt får beskjed dersom noe ikke fungerer som det skal. Det presiseres at det er oppetiden til applikasjonen som helhet vi måler, og ikke oppetiden for spesifikke funksjonaliteter. Dersom det er behov for overvåking av spesifikke funksjoner, kan dette ordnes etter avtale der det er nødvendig. Avtalt oppetid fremgår av Tjenestens spesifisering.

Unntatt fra oppetidsberging er tid som omfatter forhold som planlagt nedetid, feil på Oppdragsgivers oppsett, feil i tredjepartsløsninger eller tredjeparts integrasjon og feil som skyldes Force Majeure. Increo vil gjøre sitt ytterste for å sikre stabil drift, men Increo kan ikke stilles økonomisk ansvarlig for følgekostnader dersom en tjeneste skulle bli utilgjengelig. Likevel plikter Increo å gjøre det som med rimelighet kan forventes for å få Tjenesten opp å gå igjen så fort som mulig.

Dersom Increo ikke overholder sin avtalte oppetid har Oppdragsgiver krav på å få refundert prosentvis av fakturert beløp tilsvarende forskjellen mellom avtalt oppetid og faktisk oppetid.

### 2.5.1 Feilkategorier og responstid

Increo vurderer fortløpende feilmeldinger, og innenfor vanlig åpningstid skal feilretting av kritiske feil være igangsatt innen 3 timer etter at feilen er rapportert. Feilretting av mindre kritiske feil vil måtte vente til kritiske feil er løst, men skal igangsettes så snart som mulig. Utenfor vanlig kontortid må Oppdragsgiver generelt være forberedt på lengre responstid. Feilretting av kritiske feil vil igangsettes så snart som mulig, mens feilretting av mindre kritiske feil normalt vil bli igangsatt neste virkedag.

## 2.5.2 Planlagt nedetid

Planlagt nedetid vil ikke regnes som driftsstans/nedetid. Slik nedetid er en forutsetning for å oppfylle Increo sine plikter til å levere gode løsninger. Dette innebærer også at driftssystemer må oppdateres slik at de ikke blir utdaterte.

Ved planlagte oppgraderinger som krever omstart av systemer skal Increo varsle dette senest 20 timer før planlagt nedetid.

Dersom Increo oppdager at endringer må gjennomføres for å unngå driftsstans eller gjenoppta normal drift, står Increo fritt til å gjennomføre slike endringer, selv om dette medfører at Oppdragsgiver ikke alltid blir varslet.

Increo skal ved alle tilfeller tilstrebe at nedetiden blir så kort som mulig. Dersom ikke annet er avtalt skal planlagte oppgaver gjøres mellom kl. 23:00 – 06:00 for å minske ulempe for Oppdragsgiver. Increo skal også angi et tidsestimat for den tiden man antar arbeidet vil pågå, samt hvilke konsekvenser dette vedlikeholdet vil medføre.

## 2.5.3 Force Majeure

Uforutsette hendelser som inntreffer, herunder innbrudd, strømbrydd, brann, hærverk, naturkatastrofer og linjebrydd, regnes som Force Majeure og vil ikke regnes som en del av nedetiden.

Increo forplikter seg til innen rimelighetens grenser å følge opp slik at normal drift vil bli gjenopptatt så fort som mulig.

## 2.6 Dokumentasjon

Increo forbeholder seg retten til å oppbevare henvendelser fra kunder slik at man har en historikk på henvendelser og hva som er blitt gjort i forbindelse med henvendelsen. Dette er en fordel for begge parter, da kunder kan vite hvem de har snakket med hos Increo, hva som ble gjort og når. For Increo sin del vil dette bidra til at man har en oversikt over alle kundehenvendelser og at det blir en ryddig saksbehandling. De oppbevarte opplysningene vil ikke benyttes til formål ut over det som er beskrevet her. Eventuelle personopplysninger vil behandles i samsvar med personopplysningsloven.

Increo vil dokumentere relevante sikkerhetstiltak, vesentlige hendelser som har påvirket Tjenesten og oppfølging av disse, og gjøre slik dokumentasjon tilgjengelig for Oppdragsgiver på forespørsel når – og i den utstrekning - slik dokumentasjon er nødvendig for Oppdragsgivers etterlevelse av lovpålagte krav og/eller pålegg fra relevante tilsynsmyndigheter.

## 2.7 Backup

Increo tilbyr alle sine kunder backup i tråd med spesifikasjonene til Tjenesten. Har Oppdragsgiver behov utover dette, kan dette avtales nærmere med Increo og det vil tilkomme et pristillegg, da Increo må avse mer plass på servere for å bevare backupene. Increo benytter en tredjeparts løsning for backup, og kan derfor ikke stå til ansvar dersom feil oppstår som følge av feil hos tredjeparten.

### 2.7.1 Hente data fra backup

Oppstår det behov for å hente tilbake backup vil Increo fakturere for hver påbegynt time.

## 2.8 Taushetsplikt

Increo har taushetsplikt når det kommer til kundeforholdet med sine kunder, noe som innebærer at Increo ikke skal utgi konfidensiell informasjon om deres kundeforhold til tredjeparter, dette være seg besøkstall, statistikk, omsetning eller konkrete tilbud Oppdragsgiver har fått fra Increo. Increo har anledning til å la sine datterselskaper og ansatte i slike datterselskaper få tilgang til konfidensiell informasjon, forutsatt at datterselskapet og de aktuelle ansatte har påtatt seg en tilsvarende taushetsplikt som følger av dette punkt. Increo gjør oppmerksom på at eksisterende kunder, som har så å si de samme komponentene som nye kunder ønsker, kan bli brukt som eksempler på å vise hva Increo kan tilby. Det vil ikke vises frem sensitiv data.

Som leverandør har Increo taushetsplikt mht konfidensielle opplysninger om Oppdragsgiver så fremt det ikke avdekkes forhold som Increo plikter å opplyse om etter norsk lov. Avdekker Increo forhold som strider mot norsk lov vil dette bli anmeldt og kundeforholdet kan umiddelbart bli avsluttet.

Increo har ingen rett eller plikt til å endre Oppdragsgivers informasjon på nettsider, lese e-poster eller slette e-postkontoer uten samtykke. På samme måte som Increo har Oppdragsgiver også taushetsplikt med hensyn til konfidensiell informasjon Oppdragsgiver får tilgang på fra Increo gjennom avtaleforholdet, herunder vilkårene for Oppdragsgivers avtale med Increo.

## 2.9. Varighet og oppsigelse

Avtalen løper tidsubestemt inntil den sies opp skriftlig av en av partene. Hver av partene kan i slike tilfeller fritt si opp avtalen med skriftlig varsel til den andre parten. Avtalen vil opphøre 3 måneder etter utløpet av den kalendermåneden oppsigelsen er sendt, med mindre oppsigelsen skyldes forhold regulert av denne avtalens punkt 2.17.

Oppsigelser skal sendes skriftlig til support@increo.no fra e-postadressen Increo har registrert som kontaktperson på kundeforholdet.

14 dager etter avtalens opphør vil Increo slette alle backuper, og all data som kundeforholdet har medført. Dette innebærer at dersom Oppdragsgiver skal ta vare på noen av dataene, må dette hentes ut i løpet av 14 dager etter avtalens opphør.

## 2.10 Mislighold

Dersom en av partene ikke overholder avtalen, kan dette føre til oppsigelsesrett for den andre parten. Før en av partene kan si opp avtalen skal avtaleforholdet diskuteres partene imellom slik at parten som ikke har holdt sin del av avtalen får en mulighet til å rette opp misligholdet.

Dersom misligholdet ikke rettes opp innen rimelig tid, ved gjentatte ganger med mislighold, eller dersom misligholdet er vesentlig, kan avtalen heves med øyeblikkelig virkning.

Eksempel på mislighold kan være at Oppdragsgiver ikke betaler sine regninger innen fristen, eller dersom Increo ikke oppfyller sine forpliktelser i avtalen, som for eksempel oppetid.

Increo presiserer at dersom det blir avdekket handlinger som strider mot norsk lov fører dette til anmeldelse og Increo kan heve avtalen med umiddelbar virkning.

## 2.11 Fakturering/betaling

Increo forskuddsfakturerer alle tjenester, og fakturering skjer med mindre annet er avtalt, med 14 dagers forfall. Har man spørsmål angående mottatt faktura kan man kontakte Increo ved hjelp av [support@increo.no](mailto:support@increo.no) eller ringe på telefonnummer 466 24 000.

Oppdager Increo at det ikke er blitt sendt ut faktura for en eller flere perioder, kan Increo fakturere dette etterskuddsvis for de aktuelle periodene.

Dersom Increo ikke har mottatt betaling innen forfall, vil Increo sende ut purring og deretter sende saken til et innkrevningsselskap. Increo forbeholder seg retten til å kunne stoppe tjenestene frem til betaling er mottatt. Dersom tjenestene er stoppet på grunn av manglende betaling må Oppdragsgiver betale et åpningsgebyr for å få tjenestene opp å gå igjen. Prisene på dette gebyret varierer ut fra hvilke tjenester dette gjelder.

Alle abonnement løper fra den dagen avtalen ble inngått, og faktureres fra den måneden abonnementet startet. Ved oppsigelse tilbakebetales ikke allerede innbetalt beløp.

For å levere konsulenttjenester til Oppdragsgiver, ref. avtalens punkt 1.5, er Increo avhengig av tredjepartssystemer, som kommunikasjons- og prosjektstyringssystemer

samt design- og utviklingsverktøy. Kostnader knyttet til disse systemene faktureres med et tillegg på 1,5 % av honoraret for utført arbeid.

For tredjepart tjenester som viderefaktureres av Increo, så håndteres disse i tråd tredjepart sine betingelser for oppsigelse.

Alle priser oppgis uten merverdiavgift, som kommer i tillegg i samsvar med den til enhver tid gjeldende lovgivning.

## 2.12 Datainnbrudd/Hacking

Increo tillater ikke at Oppdragsgiver forsøker å kjøre stresstester eller simulere hacking av Increos servere. Increo presiserer at de ikke kan holdes ansvarlig dersom en tredjeperson skaffer seg tilgang til serverne og endrer informasjon. Increo er forpliktet til å gjøre sitt ypperste for å opprettholde sikkerhetsnivået på et slikt nivå at Oppdragsgivers integritet og konfidensialitet blir opprettholdt.

Increo kan ikke holdes ansvarlig for hendelser, problemer eller mangler eller manglende tilgjengelighet ved Tjeneste eller server som er forårsaket av datainnbrudd/hacking. Dersom Oppdragsgiver har blitt utsatt for datainnbrudd/hacking, vil Increo likevel gjøre sitt ytterste for å bistå Oppdragsgiver i arbeidet som følger av slikt datainnbrudd/hacking. Slik bistand vil faktureres som konsulenttjenester i tråd med til enhver tid gjeldende timepriser.

Dersom Increo avdekker sikkerhetshull i eksisterende Tjeneste eller server, plikter Oppdragsgiver å tillate at Increo oppgraderer Tjenesten eller serveren slik at aktuelle sikkerhetshull utbedres for å redusere faren for datainnbrudd/hacking. Slik oppgradering vil faktureres som konsulenttjenester i tråd med til enhver tid gjeldende timepriser. Increo gjør oppmerksom på at Oppdragsgiver kan bli holdt økonomisk ansvarlig dersom Oppdragsgiver har unnlatt å gi Increo informasjon om at deres løsning krever ekstra sikkerhet. I slike tilfeller vil Oppdragsgiver også være ansvarlig for skader som påføres andre kunder som blir berørt.

## 2.13 Plikter etter Sikkerhetslovgivningen

Increo er ikke selv direkte underlagt DORA-loven, digitalsikkerhetsloven eller tilhørende forskrift («Sikkerhetslovgivningen»), men vil bistå Oppdragsgiver i å oppfylle sine plikter dersom Oppdragsgiver er omfattet. Dersom Oppdragsgiver er omfattet av slikt regelverk, er Oppdragsgiver alene ansvarlig for å overholde dette regelverket, og skal ikke holde Increo ansvarlig for Oppdragsgivers brudd på regelverket dersom bruddet ikke skyldes Increos brudd på Avtalen eller Increos grove uaktsomhet eller forsett. Increo forplikter seg til å stille nødvendig informasjon og bistå i den grad dette kreves av lovpålegg. Oppdragsgiver er underlagt og/eller pålegg fra relevante tilsynsmyndigheter.

Increo sørger for et forsvarlig sikkerhetsnivå ved å opprettholde et styringssystem for informasjonssikkerhet i samsvar med anerkjente standarder, gjennomføre og dokumentere risikovurderinger, samt løpende oppdatere sikkerhetstiltak i tråd med erfaring, registrerte hendelser, bransjebefalinger og gjeldende regelverk.

Dersom Oppdragsgiver er underlagt varslingsplikt etter sikkerhetslovgivningen, skal Oppdragsgiver informere Increo om dette senest ved avtaleinngåelsen. I slikt tilfelle forplikter Increo seg til å, uten ugrunnet opphold, varsle Oppdragsgiver om relevante sikkerhetshendelser som kan ha betydning for Oppdragsgivers etterlevelse av loven, og bistå med nødvendig informasjon til relevante tilsynsmyndigheter.

Increo sin bistand til Oppdragsgiver som nevnt i dette punkt 2.13 vil faktureres i tråd med til enhver tid gjeldende timepriser.

Dersom Oppdragsgiver er omfattet av DORA-loven, har Oppdragsgiver ansvar for at det inngås et eget DORA-tillegg til denne avtalen som regulerer de kontraktsbestemmelser som kreves etter DORA.

## 2.14 Behandling av personopplysninger

I den grad Tjenesten omfatter innhenting og behandling av personopplysninger (kunder, partnere osv.) er Oppdragsgiver behandlingsansvarlig for personopplysninger som behandles. Increo vil, avhengig av Tjenestens art og innhold, kunne ha rollen som databehandler og behandle personopplysninger på vegne av Oppdragsgiver og i samsvar med Oppdragsgivers særskilte instruksjoner. Partenes rettigheter og forpliktelser knyttet til behandlingen av personopplysninger er nærmere regulert i Databehandleravtalen som inngås sammen med tjenesteavtalen og som er inntatt som vedlegg til denne avtale.

## 2.15 Erstatningsansvar

Increo har ikke noe ansvar for indirekte tap eller skade som Oppdragsgiver måtte bli påført som følge av bruk av Tjenesten. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, bortfall av omsetning, manglende realisering av kostnadsbesparelser, tapt fortjeneste, tap av data eller krav fra tredjeparter. Increo sitt samlede ansvar for erstatning etter denne avtalen er i ethvert tilfelle oppad begrenset til det vederlag som er betalt av Oppdragsgiver for Tjenesten i løpet av de siste 12 måneder frem til avtalebruddet fant sted. Disse ansvarsbegrensningene gjelder likevel ikke dersom ansvaret skyldes Increos grove uaktsomhet eller forsettlige handlinger.

Dersom Oppdragsgiver ønsker å ta mislighold opp som grunnlag for heving av avtalen krever Increo å få skriftlig varsel om at avtalen kan bli hevet dersom Increo ikke gjør slik at misligholdet opphører.

## 2.16 Tvister

Denne avtalen er underlagt norsk rett. Dersom det oppstår tvist om forståelsen eller praktiseringen av denne avtalen, skal Partene forsøke å forlike tvisten gjennom forhandlinger. Dersom slike forhandlinger ikke fører frem, skal tvisten løses for de ordinære domstoler. Partene vedtar Trøndelag tingrett eller Oslo tingrett som avtalt verneting for slike tvister.

## 2.17 Administrasjon og endring av tjenesteavtalen (SLA-avtalen)

Increo står fritt til å endre på SLA-avtalen, herunder reguleringen av de ulike nivåene (jf punkt 3.0 nedenfor). Enhver endring skal varsles Oppdragsgiver skriftlig. Endringene vil tre i kraft 3 måneder etter utløpet av kalendermåneden varsel om endringer ble sendt, med mindre Oppdragsgiver skriftlig har sagt opp avtalen i henhold til punkt 2.9. Endringer som vesentlig kan påvirke Oppdragsgivers evne til å etterleve sine plikter etter gjeldende sikkerhets- eller personvernregelverk, kan ikke innføres ensidig og må godkjennes av Oppdragsgiver. Endringer av SLA-avtalen vil ikke ha tilbakevirkende effekt.

Dersom Oppdragsgiver kan demonstrere at en endring av SLA-avtalen i vesentlig grad vil negativt påvirke Oppdragsgivers rettigheter og plikter etter avtalen, kan avtalen sies opp av Oppdragsgiver med umiddelbar virkning.

Uten varsling kan prisene endres hvert årsskifte (kalenderår) tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks. Se [ssb.no/kpi](https://ssb.no/kpi)

Gjeldende SLA-avtale til enhver tid vil også være å finne på [inereo.no](https://inereo.no).

## 3.0 Beskrivelse av de de ulike Tjenestene

### 3.1 DRIFT OG VEDLIKEHOLD

#### 3.1.1 Standard drift og vedlikehold

Standardpakke som dekker behovet til de fleste. Vi håndterer drift og vedlikehold av den digitale løsningen til Oppdragsgiver. Vi sørger for at den er oppe og tilgjengelig via internett, at den overvåkes og at det tas backup av løsningen.

**Inkluderer:**

- Hosting med minimum 99 % oppetid
- 10GB lagring
- 24/7 overvåkning
- Daglig backup. Backup av systemet lagres i 1 md. Database lagres i 1 uke.
- 1 frontend, 1 backend, 1 database
- Stage og Dev. miljø inkludert.
- Løpende oppdatering av CMS
- 1 SSL-sertifikat
- Opp til 1000 daglig besøkende

**Pris pr. md. 5 640,- eks. mva.**

#### 3.1.2 Utvidet drift og vedlikehold

For Oppdragsgivere med mer krevende behov. Vi håndterer drift og vedlikehold av den digitale løsningen. Vi sørger for at den er oppe og tilgjengelig via internett, at den overvåkes og at det tas backup av løsningen.

**Inkluderer:**

- Hosting med minimum 99,7 % oppetid
- 20GB lagring
- 24/7 overvåkning
- Daglig backup. Backup av systemet lagres i 1 md. Database lagres i 1 uke.
- 1 frontend, 1 backend, 1 database
- Stage og Dev. miljø inkludert
- Løpende oppdatering av CMS
- 1 SSL-sertifikat
- Opp til 5000 daglig besøkende

**Pris pr. md. 16 910,- eks. mva.**

### 3.1.3 Tilpasset drift og vedlikehold

For kunder med komplekse behov innen blant annet ytelse, sikkerhet og kundestøtte.  
Pris og innhold etter avtale.

### 3.1.4 Webflow Standard

Increo håndterer Webflow-abonnementet, overvåker løsningen, er tilgjengelig for brukerstøtte og sender deg produktoppdateringer med nyheter, tips & triks på epost.

#### Inkluderer:

- Enkel brukerstøtte fra Increo
- 24/7 overvåkning av opptid med Pingdom
- Håndtering av betaling og lisensiering fra Webflow
- Opptil 10 editorer
- Opp til 100GB bandwidth
- Produktoppdateringer med nyheter, tips & triks på epost.

**Pris pr. md. 1 558,- eks. mva.**

### 3.1.5 Webflow Tilpasset

For kunder med spesielle behov.  
Pris og innhold etter avtale.

### 3.1.6 Lagring

Ut over de nevnte Tjenester, tilbys lagring etter følgende betingelser.

1GB: kr. 676,-

10GB: kr. 1860,-

20GB: kr. 2931,-

30GB: kr. 3608,-

### 3.1.7 Etablering, oppsett og konfigurering

Etablering, oppsett og konfigurering av drift og vedlikehold koster kr. 2500,-

## 3.2 GOOGLE WORKSPACE

Google Workspace er en skybasert produktivitets- og samarbeidsplattform fra Google, tidligere kjent som G Suite. Den inkluderer verktøy som Gmail, Google Drive, Docs, Sheets, Slides, Meet, Calendar, og Chat. Disse verktøyene gjør det mulig å jobbe effektivt sammen på nett, med sanntidsredigering, sikker lagring, og enkel administrasjon.

**Pris pr. bruker pr. md. kr. 156,- eks. mva.**

## 3.3 DOMENENAVN

Et domenenavn er en unik adresse som identifiserer et nettsted på internett, for eksempel "google.com". Det består av et navn (f.eks. "google") og et toppnivådomene (f.eks. ".com"). Domenenavnet gjør det enklere å finne nettsteder uten å bruke numeriske IP-adresser. Increo er registrar og tilbyr våre Oppdragsgivere følgende toppnivådomener:

### 3.3.1 .no, .com, .net, .org, .biz, .info

Pr. domene, pr. år kr. 576,-  
Etablering: kr. 1000,-

### 3.3.2 Andre domener (.as mfl)

Pr. domene, pr. år kr. 3120,-  
Etablering: kr. 1500,-

## 3.4 ANDRE TJENESTER OG PRISER

### 3.4.1 SSL (LetsEncrypt):

kr. 468,- pr md.  
Etablering: 3500,-

### 3.4.2 Wondercode .NET lisens

Pris pr. md. 1 351,-

### 3.4.3 Timepriser

Konsulent, pr. time kr. 1700,-  
Konsulent, senior, pr. time kr. 1850,-  
Fasilitator, kurs mm. pr. time kr. 2350,-

### 3.4.4 Øvrig

Driftstjenester forskuddsfaktureres for 12 måneder, så fremt annet ikke er avtalt. For viderefakturerings/utlegg, faktureres det 30 % påslag.

Vedlegg:

# DATABEHANDLERAVTALE

mellom Oppdragsgiver («Behandlingsansvarlig») og Increo («Databehandler»).

## 1 AVTALENS HENSIKT

Avtalens hensikt er å regulere Partenes rettigheter og plikter knyttet til behandling av personopplysninger som Databehandleren gjør på vegne av den Behandlingsansvarlige i forbindelse med oppfyllelse av tjenesteavtalen som er inngått mellom Partene («Tjenesten»). Slike rettigheter og plikter reguleres det til enhver tid gjeldende personvernregelverk, herunder personopplysningsloven av 2018 som inkorporerer EUs Personvernforordning 2016/679 («GDPR») ("gjeldende personvernregelverk").

Avtalen skal sikre at personopplysninger om de registrerte, ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende og at behandlingen for øvrig skjer innenfor de rammer som er etablert for å kunne oppfylle tjenesteavtalen mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler.

Den Behandlingsansvarlige bestemmer formålet med behandlingen av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes. Det er den Behandlingsansvarlige som har ansvaret for at opplysninger behandles i henhold til de kravene som gjeldende personvernregelverk til enhver tid oppstiller. Den Behandlingsansvarlige må sikre at det er rettslig grunnlag for behandling av personopplysningene som behandles av Databehandleren.

Avtalen regulerer Databehandlerens behandling av personopplysninger på vegne av den Behandlingsansvarlige, herunder innsamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, tilpasning eller endring, gjenfinning, konsultering, bruk, utlevering ved overføring, spredning eller alle andre former for tilgjengeliggjøring, sammenstilling eller samkjøring, begrensning, sletting eller tilintetgjøring.

## 2 DEFINISJONER

### 2.1 Personopplysninger

Enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»); en identifiserbar fysisk person er en person som direkte eller indirekte kan identifiseres, særlig ved hjelp av en identifikator, f.eks. et navn, et identifikasjonsnummer, lokaliseringsopplysninger, en online-identifikator eller ett eller flere elementer som er

spesifikke for nevnte fysiske persons fysiske, fysiologiske, genetiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sosiale identitet.

## 2.2 Behandling

Enhver operasjon eller rekke av operasjoner som gjøres med personopplysninger, enten automatisert eller ikke, f.eks. innsamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, tilpasning eller endring, gjenfinning, konsultering, bruk, utlevering ved overføring, spredning eller alle andre former for tilgjengeliggjøring, sammenstilling eller samkjøring, begrensning, sletting eller tilintetgjøring.

## 2.3 Tredjepart

Enhver annen fysisk eller juridisk person, offentlig myndighet, institusjon eller ethvert annet organ enn den registrerte, den behandlingsansvarlige, databehandleren og de personer som under den behandlingsansvarlige eller databehandlerens direkte myndighet har fullmakt til å behandle personopplysninger.

# 3 OVERORDNET FORMÅL

Formålet med denne databehandleravtalen er at Databehandleren skal kunne behandle de personopplysningene Databehandleren får tilgang til i forbindelse med leveransen av Tjenesten og annet arbeid som utføres for eller på vegne av den Behandlingsansvarlige. Den Behandlingsansvarlige eier sine egne data om slutt kunder, partnere m.v. Nærmere informasjon om behandlingen beskrives ytterligere i tjenesteavtalen som ligger til grunn for avtalen mellom Behandlingsansvarlig og Databehandleren.

# 4 HVILKE OPPLYSNINGER SOM BEHANDLES

Følgende personopplysninger håndteres typisk i Databehandler sine løsninger:

- Personinformasjon om slutt kunder på vegne av Behandlingsansvarlig
  - Kontaktinformasjon som navn, adresse, telefonnummer, epost og ulike preferanser som slutt kunde selv har gitt.
  - Kjøpshistorikk i forbindelse med salgstransaksjoner som krever kundeinformasjon.
- Personinformasjon om ansatte hos Behandlingsansvarlig
- Brukerinfo som navn, brukernavn, telefon og epostadresse [mv].

Avhengig av Tjenestens art og innhold vil også andre personopplysninger kunne bli lagret og bearbeidet og dette vil da fremgå av tjenestebeskrivelsen som ligger til grunn for Tjenesten.

## 5 DATABEHANDLERS PLIKTER

Databehandleren er underlagt Behandlingsansvarliges instruksjonsmyndighet m.h.t. enhver lagring, bearbeidelse og utnyttelse av opplysningene. Databehandleren plikter å omgående underrette den behandlingsansvarlige dersom Databehandler mener at en instruks er i strid med gjeldende personvernregelverk eller annen lovgivning.

Databehandleren plikter å gi den Behandlingsansvarlige tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon, og bistå slik at den Behandlingsansvarlige kan ivareta sitt eget ansvar etter de krav som oppstilles til behandlingen av personopplysninger iht gjeldende personvernregelverk.

Den Behandlingsansvarlige har, med mindre annet er avtalt eller følger av gjeldende personvernregelverk, rett til tilgang til og innsyn i de personopplysningene som behandles og systemene som benyttes i henhold til denne avtalen. Databehandleren plikter å gi nødvendig bistand til dette.

Databehandleren har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til i henhold til denne avtalen. Databehandler kan bare gi tilgang til personopplysninger som behandles på vegne av den Behandlingsansvarlige til personer som er underlagt Databehandlers instruksjonsmyndighet og som har forpliktet seg til konfidensialitet eller er underlagt en passende lovbestemt taushetsplikt, og kun i nødvendig omfang. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

## 6 SIKKERHET

Databehandleren skal oppfylle de kravene til sikkerhetstiltak som stilles etter enhver tid gjeldende personvernregelverk, herunder gjennomføre egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å oppnå et sikkerhetsnivå som er egnet med hensyn til risikoen, jf. GDPR artikkel 32. Databehandler skal også bistå den Behandlingsansvarlige med å overholde den Behandlingsansvarliges plikter etter GDPR artikkel 32-36, blant annet ved å stille nødvendig informasjon til rådighet for den Behandlingsansvarlige. Den Behandlingsansvarlige skal på samme måte stille nødvendig informasjon til rådighet for Databehandleren som gjør vedkommende i stand til å identifisere og vurdere risikoer i samsvar med GDPR artikkel 32.

Dersom det innføres endringer i krav til tjenestenivå og løsninger som medfører en økning i kostnader og ressursbruk hos Databehandler ut over det som er naturlig å påregne på tidspunktet for etablering av Databehandleravtalen, vil Databehandler kunne kreve slike kostnader dekket av Behandlingsansvarlig gjennom regulering av vederlaget for leveranse av Tjenesten.

Databehandleren vil ikke under noen omstendighet overdra personopplysninger til tredjepart eller benytte personopplysningene i kommersiell sammenheng, unntatt hvor det er tillatt i henhold til gjeldende lovgivning.

## **7 OVERFØRING AV PERSONOPPLYSNINGER TIL UTLANDET**

Personopplysninger som behandles av Databehandleren på vegne av den Behandlingsansvarlige, kan overføres til, lagres i, og behandles i de landene hvor Databehandleren og dennes underleverandører, samt deres respektive underleverandører, driver virksomhet. All overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS skal skje i samsvar med GDPR kapittel V og bygge på et gyldig overføringsgrunnlag.

## **8 UNDERLEVERANDØRER**

Databehandleren gis generell tillatelse til å engasjere underleverandører. Behandlingsansvarlig skal orienteres om eventuelle endringer i rimelig tid før endringer trer i kraft og har rett til å motsette seg disse innen 14 dager etter å ha mottatt orientering. Behandlingsansvarlig skal ha en rimelig grunn til å motsette seg eventuelle endringer.

Databehandleren er ansvarlig for å gjennomføre en sikkerhetsanalyse av underleverandørens evne til å oppfylle de kravene som følger av denne Databehandleravtalen og gjeldende personvernregelverk.

Databehandleren skal påse at alle underleverandører er bundet av de samme forpliktelsene med hensyn til vern av personopplysninger som fremgår av denne Databehandleravtalen. Databehandleren er fullt ansvarlig overfor den Behandlingsansvarlige eventuelle brudd på disse kravene.

Dersom Behandlingsansvarlig er underlagt DORA-loven, skal regler vedrørende engasjering eller endringer av underleverandører suppleres av bestemmelser i DORA-vedlegget til Tjenesteavtalen.

## **9 VARSLINGSREGLER – SIKKERHETSBRUDD MV.**

Databehandleren forplikter seg til å varsle den Behandlingsansvarlige uten ugrunnet opphold dersom Databehandleren har informasjon om, eller grunn til å tro, at personopplysninger brukes på uberettiget måte eller på annen måte håndteres i strid gjeldende personvernregelverk og/eller vilkårene i denne Databehandleravtalen.

Databehandleren skal uten ugrunnet opphold varsle den Behandlingsansvarlige om ethvert brudd på datasikkerhet som Databehandleren blir kjent med. Dette omfatter, men er ikke begrenset til, uautorisert tilgang til, spredning av, endring av, skade/ødeleggelse av personopplysninger.

Avviksmelding fra Databehandler skal i den grad dette er tilgjengelig på varlingstidspunktet inneholde nødvendige opplysninger om hvem som er berørt av sikkerhetsbruddet, hvilke opplysninger sikkerhetsbruddet omfatter og nærmere opplysninger om hvilke tiltak Databehandleren har tatt, eller vil ta, for å håndtere situasjonen. Den Behandlingsansvarlige har ansvaret for at avviksmeldingen sendes til Datatilsynet og den registrerte dersom påkrevd, innen 72 timer.

## 10 SIKKERHETSREVISJONER

Databehandleren skal årlig gjennomføre sikkerhetsrevisjoner for systemer og lignende som omfattes av denne avtalen. En sikkerhetsrevisjon skal omfatte vurdering av organisering, sikkerhetstiltak og bruk av kommunikasjonspartner og leverandører, og tilfredsstillende krav til sikkerhetstiltak etter gjeldende personvernregelverk. Resultat av sikkerhetsrevisjonen gjøres tilgjengelig for Behandlingsansvarlig ved forespørsel.

Dersom Behandlingsansvarlig er underlagt digitalsikkerhetsloven skal Behandlingsansvarlig gis adgang til å gjennomføre revisjoner eller kontroller i den utstrekning dette er nødvendig for å ivareta oppfølgingsplikten etter digitalsikkerhetsloven, herunder å påse at Databehandler opprettholder et forsvarlig sikkerhetsnivå.

Dersom Behandlingsansvarlig er underlagt DORA-loven, skal revisjonsretten suppleres av de bestemmelser som fremgår av DORA-vedlegget til Tjenesteavtalen.

Dersom Behandlingsansvarlig ønsker sikkerhetsrevisjon gjennomført av tredjepart skal samtlige kostnader forbundet med dette belastes den Behandlingsansvarlige. Dette inkluderer også kostnader forbundet med intern ressursbruk hos Databehandler. Tredjepart som skal utføre revisjon skal være uavhengig og godkjent av begge parter. Manglende godkjenning skal dokumenteres.

## 11 FORVALTNING AV FORHOLDET TIL DE REGISTRERTE

Databehandler plikter å, uten ugrunnet opphold, videresende alle henvendelser Databehandler eventuelt mottar fra registrerte til Behandlingsansvarlig. Databehandleren skal bistå den Behandlingsansvarlige ved ivaretagelse av rettighetene til de registrerte etter GDPR kapittel III. Dette gjelder, men er ikke begrenset til, å gi informasjon om

hvordan opplysningene behandles, håndtering av henvendelser som gjelder innsyn i egne personopplysninger og oppfyllelse av de registrertes rett til å kreve retting eller sletting av personopplysningene. Kostnader forbundet med håndtering av slike henvendelser dekkes av den Behandlingsansvarlige med mindre aktiviteten er knyttet til Databehandlerens brudd på sine plikter etter denne avtalen.

## **12 AVTALENS VARIGHET**

Avtalen gjelder så lenge Databehandleren behandler personopplysninger på vegne av den Behandlingsansvarlige. Ved opphør av avtalen skal Databehandleren avslutte behandling av alle personopplysninger med mindre dette er nødvendig for oppfyllelse av forpliktelser som fremgår av punkt 13 nedenfor.

Ved påvist brudd på denne avtalen eller gjeldende personvernregelverk kan den Behandlingsansvarlige pålegge Databehandleren å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

## **13 VED OPPHØR**

Ved opphør av denne avtalen skal Databehandleren, etter den Behandlingsansvarliges valg, overlevere til den Behandlingsansvarlige, eller forsvarlig destruere alle dokumenter, data, mv. som inneholder opplysninger som omfattes av avtalen, etter nærmere instruks. Dette gjelder også for eventuelle sikkerhetskopier.

Databehandleren skal skriftlig dokumentere at sletting og/eller destruksjon er foretatt i henhold til avtalen innen rimelig tid etter avtalens opphør.

Plikten til å slette opplysninger iht dette punkt 13 gjelder ikke opplysninger som Databehandleren er forpliktet til å oppbevare også etter at avtaleforholdet med Behandlingsansvarlig er opphørt.

## **14 ANSVARSBEGRENSNING TREDJEPART**

Databehandler kan ikke holdes ansvarlig for indirekte skade eller tap som forårsakes av Databehandlerens brudd på de avtalte forpliktelser med mindre dette skyldes grov uaktksomhet eller forsettlig forhold. For direkte tap er Databehandlerens ansvar etter denne avtalen oppad begrenset til det vederlag som er betalt av Behandlingsansvarlige for de tjenester som avtalebruddet relaterer seg til betalt i løpet av de siste 12 md frem til avtalebruddet fant sted.

Behandlingsansvarlig skal under enhver omstendighet holde Databehandler skadesløs i forhold til krav fra tredjepart forårsaket av Behandlingsansvarlig dersom tap eller skade er oppstått som følge av forhold som den Behandlingsansvarlige selv er direkte ansvarlig for.

## **15 ENDRINGER**

Alle endringer av denne avtalen skal gjøres skriftlig.

## **16 LOVVALG OG VERNETING**

Avtalen er underlagt norsk rett og tvister mellom partene behandles ved de ordinære domstoler. Dette gjelder også etter opphør av avtalen. Verneting er Trøndelag tingrett.