

# Avtale og bruksvilkår for Mentor Personal

## Tjenestebeskrivelse

Avtalen gjelder levering av et digitalt og skybasert personalsystem som sikrer gode rutiner og oppfølging av bedriftens ansatte.

PBL Mentor Personal er tjeneste eid og driftet av PBL Mentor AS (heretter kalt Leverandøren).

Ved å bruke tjenestene våre, samtykker du i denne avtale og bruksvilkår. Les dokumentet nøye.

## Partenes overordnede ansvar

Leverandøren har ansvaret for at tjenesten som leveres er i henhold til denne avtalen, oppfyller de krav og beskrivelser som er opplyst om, og innen de frister som er avtalt. Leverandøren har også ansvaret for at tjenesten er i henhold til kravene til det tjenestenivå som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Tjenesten er i kontinuerlig utvikling og endringer fra Leverandøren vil derfor kunne forekomme. Dette kan være funksjoner som legges til, endres eller tas bort.

Drift av tjenesten er inkludert i vederlaget.

Kunden skal bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter denne avtalen.

# Brukerstøtte og gjennomføring av tjenesten

## Dokumentasjon og opplæring

Hvis ikke annet er avtalt, skal Kunden som del av avtalt vederlag for tjenesten, få overlevert eller gis elektronisk tilgang til standard produktbeskrivelse, brukerstøtte og annen dokumentasjon som Leverandøren vanligvis lar følge med ved tjenesten. Dokumentasjonen skal være datert og være av siste versjon.

Leverandøren kan bistå med nødvendig opplæring av Kundens personell der det avtales. Priser for eventuell opplæring avtales utenom dette dokument.

## Oppgradering og vedlikehold av tjenesten

Videreutvikling, standardoppgraderinger og alminnelig vedlikehold av tjenesten inngår i vederlaget. Leverandøren er ansvarlig for å teste og foreta standardoppgraderinger i tjenesten.

# Bestilling, vederlag og betalingsbetingelser

## Bestilling

Bestilling anses som komplett når Leverandøren har sendt Kunden bekreftelse pr. brev eller e-post til oppgitt adresse. Eventuelle muntlige avtaler er bindende når Leverandøren har bekreftet dem skriftlig.

Som komplett leveranse regnes det tidspunkt tjenesten gjøres tilgjengelig for Kunden.

Leveransetiden for tjenesten er normalt 10 virkedager fra komplett bestilling er mottatt av Leverandøren.

Kunden skal også holde Leverandøren oppdatert om sine kontaktopplysninger, så som adresse, telefon, mobiltelefon og e-postadresse.

## **Digital signering (tilleggstjeneste)**

Digital signering er en valgfri tilleggstjeneste i Mentor Personal. Tjenesten gir Kunden mulighet til å sende dokumenter til elektronisk signering direkte fra løsningen.

Ved aktivering av tjenesten betaler Kunden kun for faktisk bruk.

En signering anses som gjennomført når dokumentet er signert av mottaker(e) gjennom Mentor Personals løsning for digital signering.

Bruk av tjenesten faktureres etterskuddsvis og spesifiseres på faktura fra Leverandøren.

Leverandøren forbeholder seg retten til å justere prisen for digital signering i henhold til bestemmelsene om prisendringer i denne avtalen.

## **Vederlag**

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget som Kunden skal betale for Leverandørens tjenester fremgår i forkant av avtaleinngåelse.

Med mindre annet er angitt, er alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter.

Alle priser er i norske kroner med mindre Kunden har åpnet for at priser kan oppgis i utenlandsk valuta.

Leverandøren har rett til å gjennomføre revisjon i Kundens tjenestebruk, for å verifisere at vederlaget som betales er i henhold til avtalen med tanke på antall brukere/lokasjoner eller liknende. Slik revisjon skal varsles med rimelig frist, og skal gjennomføres med minst mulig ulempe for Kunden.

## **Faktureringstidspunkt og betalingsbetingelser**

Tjenesten faktureres årlig og forskuddsvis. Løpende vederlag forfaller etter faktura per 14 (fjorten) kalenderdager. Der Kunden har tilrettelagt for det, skal Leverandøren levere faktura, kreditnotaer og purringer i henhold til det fastsatte formatet Elektronisk handelsformat (EHF).

Dersom Kunden ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

## **Prisendringer**

Kunden vil automatisk nyte godt av eventuelle prisreduksjoner.

Leverandørens priser kan endres ved hvert årsskifte med bakgrunn i lønns- og prisvekst. Nye priser vil være gjeldende fra 1. januar.

Ved prisendringer utover dette, forbeholder Leverandøren seg retten til å endre prisene med tre måneders varsel.

## **Varighet, avbestilling og avslutning**

Avtalen trer i kraft den dato den er akseptert av partene. Avtalen er løpende, men kan når som helst sies opp skriftlig av begge parter med tre måneders varsel.

Avslutningsperioden varer fra dato for varsel om oppsigelse, avbestilling eller heving og til avtalen opphører. Avtalen løper ut oppsigelsestiden fra varsel om opphør mottas dersom ikke annen avslutningsdato avtales mellom kunde og Leverandør. Tjenesten skal forbli fullverdig i avslutningsperioden, uavhengig av årsaken til avslutning.

Etter at oppsigelsesfristen er utløpt, opphører Leverandørens ansvar overfor kunden.

## **Informasjonssikkerhet- og personopplysningsvern**

### **Informasjonssikkerhet**

Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten.

Dette innebærer at Leverandøren skal iverksette forholdsmessige tiltak for å sikre konfidensialitet av Kundens data samt tiltak for å sikre at data ikke kommer på avveie. Videre skal Leverandøren iverksette forholdsmessige tiltak mot utilsiktet endring og sletting av data samt mot angrep av virus og annen skadevoldende programvare.

Leverandøren plikter å holde Kundens data atskilt fra eventuelle tredjeparters data for å redusere faren for beskadigelse av data og/eller innsyn i data. Med atskilt forstås at nødvendige tekniske tiltak som sikrer data mot uønsket endring og innsyn, er iverksatt og opprettholdt. Som uønsket endring og innsyn anses også tilgang fra ansatte hos Leverandøren eller andre som ikke har behov for informasjonen i sitt arbeid for Kunden.

### **Personopplysninger**

Leverandøren skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av personopplysninger.

Leverandøren skal dokumentere at informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene er tilfredsstillende. Dokumentasjonen skal på forespørsel være tilgjengelig for Kunden og dennes revisorer, samt for Datatilsynet og Personvernemnda.

Databehandler tillates å benytte underleverandører (underdatabehandler) i sin gjennomføring av databehandleroppdraget, forutsatt at disse er kjent for og akseptert av den behandlingsansvarlige gjennom Databehandleravtale.

### **Databehandleravtale**

Det inngår i levert tjeneste å behandle personopplysninger på vegne av Kunden. Kunden og Leverandøren plikter å inngå en databehandleravtale i samsvar med personvernlovgivningen. Leverandøren legger ved Databehandleravtale som vedlegg. Databehandleravtalen har forrang ved eventuell motstrid med avtalens bestemmelser knyttet til behandling av personopplysninger.

## **Eiendoms- og disposisjonsrett**

Denne avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av avtalen.

Tilgangen til tjenesten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål. Med mindre annet er særskilt avtalt, overdras ingen immaterielle rettigheter til Kunden. Kunden har heller ikke eksklusiv tilgang til tjenesten med mindre dette avtales særskilt.

Kunden beholder eiendomsrett til alle data som overlates til Leverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av tjenestene under denne avtalen. Det samme gjelder resultatet av Leverandørens behandling av slike data.

Leverandøren har tilgang til data som nevnt ovenfor utelukkende i den utstrekning som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen.

Leverandøren har ikke under noen omstendighet rett til å utøve tilbakeholdsrett i Kundens data.

## Rekonstruksjon av data

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gjenopprette disse og om nødvendig rekonstruere data. Dette gjelder ikke dersom tap av data skyldes feil i eventuelle tredjepartsleveranser.

I den utstrekning tap eller ødeleggelse av data skyldes forhold som Leverandøren har ansvaret for, skal gjenoppretting og rekonstruering skje uten ytterligere vederlag. Leverandørens ansvar for kostnader er begrenset til å gjenopprette data fra siste sikkerhetskopi samt ansvar for merkostnader som påløper dersom Leverandøren ikke har tatt sikkerhetskopi.

Hvis årsaken til tap av data er slik at Kunden skal betale for rekonstruksjonen, skal Leverandøren avklare omfanget med Kunden før arbeidet påbegynnes.

## Bruk, mislighold og sanksjoner

### Leverandøren

En viktig målsetting er å ha fornøyde kunder. Dette forutsetter at Kunden opplever at tjenesten leveres med avtalt funksjonalitet, kapasitet og tilgjengelighet. Leverandøren har derfor fokus på kvalitet og service i hele virksomheten.

Leverandøren har overvåkning på tjenestene. Det er en målsetning at Tjenestene skal være i drift 24 timer i døgnet, 7 dager i uken.

Leverandøren er ansvarlig for å sørge for aktsom, sikker drift av Tjenesten i henhold til normalt godt sikkerhetsnivå. Leverandøren er ansvarlig for retting av feilsituasjoner som oppstår vedrørende drift av tjenesten.

Leverandøren skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil ved Tjenesten, iverksette tiltak for å finne og rette feilen.

Leverandørens ansvar for feilretting omfatter ikke:

- Feilretting som følge av Kundens bruk av Tjenesten sammen med annen programvare enn den som inngår i Tjenesten fra Leverandøren.
- Feilretting som følge av Kundens endringer i Tjenesten, som ikke er gjort i overensstemmelse med Leverandøren sin
- Feilretting som følge av Kundens bruk av Tjenesten, på annen måte enn den som er beskrevet i brukerdokumentasjonen.

Leverandøren har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i tjenestene og vil bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og redusere ulempene for kundene mest mulig. Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak.

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom tjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav eller frister som er avtalt.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure.

Ved mislighold fra Leverandørens side, er det Leverandørens ansvar å avhjelpe feilen på en slik måte at tjenesten bringes i overensstemmelse med det som er avtalt. Feilen skal avhjelpes så snart som mulig.

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe mangelfull tjeneste, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag.

Leverandøren inkluderer fri brukerstøtte i Tjenesten. Herunder forstås også støtte til debugging, opplæring og rådgivning for hvordan spesifikke funksjoner fungerer. Brukerstøtte inkluderer ikke tilfeller der det er feil på Kundens utstyr.

Leverandøren forbeholder seg retten til å slette, fjerne, eller endre alle typer innhold som er gjort tilgjengelig på Tjenesten, hvis vi har grunn til å tro at det: (a) strider mot norsk lov, (b) ikke følger disse avtalevilkårene, (c) kan oppfattes som støtende, rasistisk, ærekrenkende, truende, obscønt eller pornografisk, (d) bryter åndsverkloven, (e) er gjort forsøk på å fjerne/skjule våre annonser/bannere på nettsiden, (f) inneholder uriktige påstander om enkeltpersoner, bedrifter, organisasjoner og lignende.

Leverandøren kan stenge Kundens tjeneste eller fjerne spesifikt innhold som måtte forårsake feil og problemer på server.

Leverandøren vil lagre trafikkdata. Disse dataene vil brukes for å optimalisere og videreutvikle Tjenesten. Data som er lagt inn vil brukes til å lage anonymiserte statistikker. Disse statistikker vil ikke kunne knyttes mot en enkelt kunde.

Leverandøren forbeholder seg retten til å nekte adgang til Tjenesten, samt gjøre innholdet kunden har lagret/postet utilgjengelig dersom Kunden ikke følger bruksvilkårene.

## **Kunden**

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Leverandørens forhold eller force majeure.

Dersom Kunden ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres.

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Kundens side, kan Leverandøren, etter å ha gitt Kunden skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

Kunden plikter å oppbevare oppgitt brukernavn og passord på en slik måte at ingen andre enn Kunden har tilgang til det. Kunden plikter umiddelbart å melde fra om tap eller lekkasje av brukernavn og passord.

Kunden er selv ansvarlig for bruk og eventuelt misbruk av tjenesten utført ved hjelp av Kundens adgangs-informasjon. Leverandørens originale dokumenter skal ikke kopieres eller brukes i konkurrerende løsninger. Ved misbruk kan Leverandøren umiddelbart sperre tjenesten for videre bruk.

Kunden er selv ansvarlig for tekst, bilder, dokumenter og andre typer innhold du gjør tilgjengelig på tjenesten.

## Force Majeure

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon, som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen, og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel. Hver av partene dekker egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av tjenesten som var kontraktsmessig levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelsen.

I forbindelse med force majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som må antas å være av betydning for den annen part. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

## Øvrige bestemmelser

### Taushetsplikt

Taushetsbelagt informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføringen av avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten varsel eller samtykke fra den annen part.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen.

Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt.

### **Skriftlighet**

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den elektroniske adressen som er oppgitt, med mindre partene har avtalt noe annet.

### **Konkurs, akkord e.l.**

Dersom det i forbindelse med Leverandørens virksomhet åpnes gjeldsforhandlinger, akkord eller konkurs, eller annen form for kreditorstyring gjør seg gjeldende, har Kunden rett til å heve avtalen med øyeblikkelig virkning, såfremt ikke annet følger av ufravikelig lov.

## **Twister**

### **Rettsvalg**

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

### **Forhandlinger og mekling**

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger og/eller mekling.

### **Doms- eller voldgiftsbehandling**

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler.

Kundens hjemting er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift.