



Procano AS - Generelle vilkår

FORMÅL, VIRKEOMRÅDE OG RANGORDNING

Formål

Disse generelle vilkårene («Vilkårene») regulerer forholdet mellom Procano AS («Leverandøren») og Kunden («Kunden») ved kjøp eller leie av Procanos produkter, tjenester og rådgivning.

Virkeområde og aksept

Vilkårene gjelder for alle leveranser av Tjenester fra Leverandøren til Kunden, med mindre annet er uttrykkelig skriftlig avtalt.

Vilkårene anses akseptert når Kunden:

- signerer tilbud, avtale eller ordrebekreftelse,
- tar i bruk Tjenestene, eller
- betaler første faktura.

Vilkårene gjelder som generelt avtalegrunnlag mellom Partene, og får anvendelse der annet ikke er uttrykkelig avtalt i særskilt driftsavtale, SLA eller annen tilleggsavtale.

Gjeldende versjon av Vilkårene er til enhver tid tilgjengelig på <https://procano.com/vilkar> og kan oppdateres i henhold til punkt 16 – Endringer i vilkårene.

Rangordning av avtaledokumenter

Ved motstrid gjelder følgende rangordning:

1. Skriftlige endringer og tillegg, signert av begge parter
2. Signert driftsavtale
3. Signert oppdrag eller leveransebeskrivelse / tilbud
4. Databehandleravtale (slik den til enhver tid er endret)
5. Disse generelle vilkårene
6. Procanos tjenestebeskrivelser og produktark

Ufravikelig lovgivning går foran alle avtaledokumenter.

1. DEFINISJONER

Leverandøren: Procano AS

Kunden: Den juridiske enhet som bestiller Tjenester levert av Leverandøren.

Tjenestene: Alle produkter, tjenester og leveranser som Leverandøren tilbyr Kunden, herunder, men ikke begrenset til, driftstjenester, brukerstøtte, konsulent tjenester, sikkerhetstjenester, abonnementstjenester, lisenser og programvare.

Abonnementstjenester: Tjenester som leveres løpende og faktureres periodisk over tid.

Underleverandør: Virksomhet som Leverandøren benytter for å utføre deler av en Tjeneste som Leverandøren selv er ansvarlig for, og som handler på vegne av Leverandøren.

Produsent / tredjepartsleverandør: Virksomhet som utvikler, eier eller leverer produkter, programvare eller tjenester som Leverandøren formidler, videreselger eller administrerer, men som Leverandøren ikke har kontroll over eller driftsansvar for.

Standard programvare: Programvare som leveres med egne lisensvilkår fastsatt av tredjepartsleverandør eller produsent.

Personopplysninger: Opplysninger som definert i GDPR artikkel 4



2. LEVERANSEGRUNNLAG OG LEVERANSEMODELL

Leveransegrunnlag

Leveransen av Tjenester baseres på disse Vilkårene, Kundens bestilling, tilbud, ordrebekreftelse og eventuelle bilag som er inngått mellom Partene.

Tjenestene som leveres, samt eventuelle begrensninger, forutsetninger og omfang, fremgår av det til enhver tid gjeldende avtalegrunnlaget.

Tjenestens omfang

Leveransen omfatter de Tjenester som fremgår av Kundens bestilling, tilbud, ordrebekreftelse, avtale eller bilag.

Med mindre annet er uttrykkelig avtalt, leveres Tjenestene i samsvar med Leverandørens gjeldende tjenestebeskrivelser, produktark og dokumenterte leveransemodeller.

Leveranse etter beste evne

Med mindre annet er særskilt avtalt, leveres Tjenestene etter beste evne og i samsvar med god bransjeskikk.

Dette innebærer at Leverandøren tilstreber å levere stabile og hensiktsmessige Tjenester, men uten garantier for bestemte resultater, ytelse eller tilgjengelighet utover det som følger av avtalt tjenestenivå eller ufravikelig lovgivning.

Endringer i leveransemodell

Leverandøren kan gjøre nødvendige endringer, oppgraderinger eller utskiftninger av tekniske løsninger, systemer eller plattformer når dette er påkrevd av sikkerhetshensyn, leverandørkrav, produktendringer eller teknologisk utvikling.

Slike endringer gir ikke Kunden rett til kompensasjon, med mindre annet er uttrykkelig avtalt.

3. PARTENES PLIKTER OG SAMARBEID

Leverandørens plikter

Leverandøren skal:

- levere Tjenestene i samsvar med god bransjeskikk og gjeldende lovverk
- benytte kvalifiserte ressurser
- gjennomføre rimelige og hensiktsmessige sikkerhetstiltak, og
- varsle Kunden om forhold som kan påvirke leveransen av Tjenestene.

Leverandøren kan benytte underleverandører i leveransen av Tjenestene, og kan overdra rettigheter og plikter til virksomheter som kan tilby tilsvarende Tjenester.

Kundens plikter

Kunden skal:

- følge relevante sikkerhetsråd fra NorSIS eller tilsvarende,
- melde feil og mangler uten ugrunnet opphold,
- informere Leverandøren om vesentlige endringer som kan påvirke leveransen eller samarbeidet,
- inneha nødvendige tredjepartslisenser, og
- ikke gjøre endringer i systemer som påvirker leveransen uten forutgående avtale med Leverandøren.

Kunden er ansvarlig for at antall og informasjon om registrerte brukere, enheter og Tjenester til enhver tid er korrekte. Kunden kan holdes ansvarlig for handlinger som medfører skade på eller utilgjengeliggjøring av leverte Tjenester.

Kunden kan ikke overdra sine rettigheter eller plikter etter Vilkårene uten skriftlig forhåndssamtykke fra Leverandøren.



Samarbeid og medvirkning

Partene skal samarbeide lojalt og bidra til en effektiv gjennomføring av leveransene. Begge parter kan innkalle til møte med fjorten (14) dagers varsel, med mindre forhold tilsier raskere behandling.

Manglende eller forsinket medvirkning fra Kunden kan medføre forskyvning av leveranser, økte kostnader eller redusert tjenestekvalitet. Slik forsinkelse anses ikke som mislighold fra Leverandørens side. Leverandøren kan fakturere medgått tid for å håndtere konsekvenser av manglende medvirkning. Dette gjelder også i forbindelse med oppsigelse, avvikling eller overgang til ny leverandør.

4. RÅDGIVNING, BESLUTNINGSGRUNNLAG OG KUNDENS ANSVAR

Rådgivning og anbefalinger

Leverandøren gir råd og anbefalinger basert på tilgjengelig informasjon, gjeldende bransjestandarder og beste praksis på rådgivningstidspunktet.

Rådgivningen gis som et beslutningsgrunnlag for Kunden og baseres på forutsetninger, informasjon og rammebetingelser slik disse er kjent for Leverandøren på tidspunktet rådgivningen ytes.

Kundens beslutningsansvar

Kunden er selv ansvarlig for beslutninger som tas basert på Leverandørens rådgivning, herunder valg av løsninger, konfigurasjoner, sikkerhetstiltak og arbeidsmetodikk.

Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for tap eller skade som følge av:

- at Kunden ikke følger anbefalte tiltak, risikovurderinger eller sikkerhetsråd, eller
- forhold der effekten av rådgivningen avhenger av faktorer utenfor Leverandørens kontroll.

Etterlevelse av lovkrav og interne retningslinjer

Kunden er selv ansvarlig for at bruken av Tjenestene oppfylder Kundens egne lovpålagte krav, regulatoriske plikter og interne retningslinjer, herunder bransjespesifikke krav.

Leverandøren har ikke ansvar for Kundens etterlevelse av slike krav, med mindre annet er uttrykkelig skriftlig avtalt.

Kundens ansvar for tredjepartskrav

Kunden forplikter seg til å holde Leverandøren skadesløs for ethvert krav fra tredjepart som har sammenheng med materiale som Kunden, eller Kundens brukere, har formidlet gjennom Leverandørens Tjenester.

5. TJENESTEKVALITET, SLA OG VEDLIKEHOLD

Serviceperiode

Leverandørens standard kontortid er kl. 08:00 til 16:00, mandag til fredag, med unntak av offentlige fridager og variable norske helligdager.

Henvendelser utenfor standard kontortid faktureres i henhold til Leverandørens gjeldende overtidstillegg.

Manglende driftsavtale eller SLA

Dersom Kunden ikke har inngått særskilt driftsavtale eller SLA, gis ingen garantier for oppetid, responstid, gjenopprettingstid (RTO) eller tilgjengelighet.

Leverandøren er ikke ansvarlig for nedetid, forsinkelser eller tilgjengelighetsproblemer utover det som følger av ufravikelig lovgivning.

**Drift og vedlikehold**

Leverandøren utfører nødvendig drift og vedlikehold av Tjenestene for å sikre stabilitet, sikkerhet og kvalitet.

Et fast vedlikeholdsvindu gjennomføres som hovedregel den andre lørdagen hver måned fra kl. 15:00. Tjenestene kan være helt eller delvis utilgjengelige i vedlikeholdsvinduet.

Ekstraordinært vedlikehold kan varsles og gjennomføres ved behov.

Teknologiske endringer og oppgraderinger

Leverandøren kan gjøre nødvendige endringer, oppgraderinger eller utskiftninger av tekniske løsninger, systemer eller plattformer når dette er påkrevd av sikkerhetshensyn, leverandørkrav, produktendringer eller teknologisk utvikling.

Slike endringer gir ikke Kunden rett til kompensasjon.

End-of-Life (EOL)

Når et produkt eller en løsning har nådd slutten av sin levetid (End-of-Life – EOL), kan Leverandøren ikke holdes ansvarlig for redusert funksjonalitet eller sikkerhet.

Leverandøren vil varsle Kunden og kan bistå med rådgivning knyttet til videre tiltak. Utskifting, migrering, oppgradering eller erstatning av EOL-produkter inngår ikke i Leveransen og avtales og prissettes særskilt.

Sikkerhetskopiering

Leverandøren er kun ansvarlig for sikkerhetskopiering der dette er uttrykkelig avtalt som en Tjeneste.

Kunden er ansvarlig for å bestille ønsket sikkerhetskopieringsnivå, herunder omfang og lagringstid, og for å verifisere at løsningen dekker Kundens behov.

Dersom Kunden ikke har bestilt sikkerhetskopiering, har Leverandøren intet ansvar for datatap eller manglende sikkerhetskopiering.

6. ENDRINGER I TJENESTER OG OMFANG**Endringer meldt av Kunden**

Kunden skal fortløpende melde inn endringer i brukere, enheter eller andre forhold som har betydning for leveransen av Tjenestene.

Endringer meldes via avtalt kontaktpunkt eller endringsprosess, herunder e-post til support@procano.com eller annen avtalt kanal.

Kundestyrte endringer i systemer

Endringer som Kunden selv utfører i egne systemer eller løsninger, herunder, men ikke begrenset til, Microsoft 365, Azure, Intune, nettverkskonfigurasjon, sikkerhetsinnstillinger eller autentiseringsmekanismer, kan påvirke sikkerhet, stabilitet og tjenestekvalitet.

Kunden bærer selv risikoen for konsekvenser av slike endringer. Leverandøren kan fakturere merkostnader for feilsøking, gjenoppretting eller tilpasninger som følge av kundestyrte endringer.

Endringer i omfang

Vederlaget for Tjenestene beregnes basert på Kundens faktiske omfang i avtaleperioden. Med omfang menes blant annet, men ikke begrenset til, antall brukere, kontoer, ansatte, enheter eller tilgjengeliggjorte ressurser.

Dersom Kundens omfang øker i avtaleperioden, justeres vederlaget tilsvarende fra det tidspunkt økningen inntreffer, uten krav om ny bestilling eller endringsavtale, med mindre annet er uttrykkelig avtalt.



Varslings- og kontrollplikt

Kunden plikter å varsle Leverandøren uten ugrunnet opphold om endringer i omfang som har betydning for vederlaget.

Leverandøren har rett til å kontrollere Kundens omfang og til å etterfakturere dersom det avdekkes at det faktiske omfanget har vært høyere enn det som er lagt til grunn for faktureringen.

7. SIKKERHET OG PERSONVERN

Kundens ansvar for sikkerhet

Kunden er ansvarlig for sikkerheten til egne brukere, herunder opplæring, tilgangsstyring, passordhåndtering og etterlevelse av gjeldende sikkerhetsrutiner.

Kunden er videre ansvarlig for sikkerhetshendelser som oppstår som følge av Kundens bruk av Tjenestene. Leverandøren kan fakturere medgått tid for håndtering av slike hendelser.

Sikkerhetshendelser og stans av tjenester

Leverandøren kan midlertidig stanse hele eller deler av Tjenestene dersom dette er nødvendig som følge av sikkerhetstrusler, hendelser eller forhold som kan medføre risiko for systemer, data eller tilgjengelighet.

Tjenestene gjenopprettes når sikkerhetsnivået igjen vurderes som tilfredsstillende.

Personvern

Behandling av personopplysninger skjer i samsvar med gjeldende personvernlovgivning.

Leverandørens behandling av personopplysninger på vegne av Kunden reguleres av Databehandleravtale der dette er påkrevd. Kunden er ansvarlig for at behandlingen av personopplysninger gjennom bruk av Tjenestene er i samsvar med gjeldende regelverk og egne plikter etter personvernforordningen (GDPR).

8. TREDJEPART, PROGRAMVARE OG LISENSER

Tjenester levert og driftet av Leverandøren

For Tjenester som leveres, driftes eller administreres av Leverandøren som en integrert del av Leverandørens leveranse, er Leverandøren ansvarlig for leveransen i samsvar med disse Vilåårene og eventuelle avtalt tjenestenivå.

Dette gjelder tjenester der Leverandøren har direkte kontroll over drift, konfigurasjon og leveranse.

Videresalg av tredjepartstjenester og lisenser

For produkter, lisenser eller tjenester som Leverandøren formidler eller administrerer på vegne av Kunden, men som leveres av tredjepartsleverandør, er Leverandøren ikke ansvarlig for drift, tilgjengelighet, funksjonalitet eller resultat av disse tjenestene.

Slike tjenester leveres i henhold til tredjepartsleverandørens egne vilkår og betingelser, som Kunden er ansvarlig for å gjøre seg kjent med og etterleve.

Tredjepartssystemer og programvare

Leverandøren er ikke ansvarlig for drift, vedlikehold eller feil i Kundens tredjepartssystemer eller løsninger.

Leverandøren kan bistå som rådgiver eller konsulent ved feilsøking eller feilretting knyttet til tredjepartssystemer. Slik bistand faktureres i henhold til gjeldende prisliste. Drift og vedlikehold av tredjepartssystemer skjer for Kundens egen regning og risiko.



Programvarelisenser og produsentvilkår

Standard programvare leveres med egne lisensvilkår fastsatt av tredjepartsleverandør eller produsent. Kunden er ansvarlig for å gjøre seg kjent med og etterleve slike vilkår.

Microsoft-lisenser administreres av Leverandøren på vegne av Kunden. For Microsoft-tjenester gjelder Microsoft Cloud Agreement (MCA) og øvrige Microsoft-betingelser, tilgjengelig via <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>

Kunden plikter å gjøre seg kjent med og akseptere disse vilkårene.

Begrensninger ved tredjepartsfeil

Leverandøren er ikke ansvarlig for feil, avbrudd, sikkerhetshendelser eller tilgjengelighetsproblemer som skyldes forhold hos tredjepartsleverandører.

Dette omfatter, men er ikke begrenset til, globale driftsavbrudd, feil i internett-infrastruktur, leverandørpålagte endringer eller sikkerhetshendelser utenfor Leverandørens kontroll, herunder forhold hos Microsoft Azure, Microsoft 365, AWS, Google Cloud eller tilsvarende skytjenester.

9. VEDERLAG, OMFANG OG FAKTURERING

Pris og vederlag

Pris for Tjenestene fremgår av avtale, tilbud eller Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste. Alle priser er eksklusive offentlige avgifter.

Tilbud som omfatter vareleveranser er eksklusive frakt, med mindre annet er uttrykkelig avtalt.

Omfang som grunnlag for vederlag

Vederlaget for Tjenestene beregnes basert på Kundens samlede faktiske omfang i avtaleperioden. Med omfang menes blant annet, men ikke begrenset til, antall ansatte, brukere, kontoer, enheter, servere, sky- eller plattformressurser (herunder tjenester levert via Microsoft Azure), eller tilsvarende ressurser som Tjenestene er gjort tilgjengelig for, uavhengig av faktisk bruk.

Omfang angitt i tilbud eller avtale representerer Kundens omfang ved avtaleinngåelse og utgjør et startnivå. Angitt startnivå er ikke å anse som et øvre tak for Kundens betalingsplikt.

Justering ved endret omfang

Dersom Kundens omfang øker i avtaleperioden, herunder ved økning i antall ansatte, brukere eller enheter, skal vederlaget justeres tilsvarende fra det tidspunkt økningen inntreffer.

Slik justering krever ikke ny bestilling, endringsavtale eller særskilt aksept fra Kunden, med mindre annet er uttrykkelig avtalt.

Betalingsplikt uavhengig av bruk

Kunden er forpliktet til å betale avtalt vederlag i hele avtale- og eventuell bindingstid, uavhengig av i hvilken grad Tjenestene faktisk benyttes.

Manglende bruk, redusert bruk eller Kundens valg om å benytte tredjepartsleverandør fritar ikke Kunden fra betalingsplikt. Kunden kan ikke redusere sitt betalingsansvar ved å:

- unnlate å benytte Tjenestene,
- begrense intern tilgang eller aktiv bruk, eller
- vise til at kun deler av organisasjonen faktisk benytter Tjenestene.

Varslings- og kontrollplikt

Kunden plikter å varsle Leverandøren uten ugrunnet opphold om endringer i omfang som har betydning for vederlaget.

Leverandøren har rett til å kontrollere Kundens omfang og til å etterfakturere vederlag dersom det avdekkes at Kundens faktiske omfang har vært høyere enn det som er lagt til grunn for faktureringen.

**Fakturering**

Abonnementstjenester faktureres forskuddsvis. Endringer i løpende abonnementstjenester krediteres ikke med tilbakevirkende kraft og trer i kraft fra neste faktura.

Konsulenttimer og utlegg faktureres etterskuddsvis per måned basert på dokumentert timeforbruk.

Varer og utstyr faktureres ved vareleveranse.

Prisjustering

Prisjustering som følge av endringer i lisenskostnader, valutakurs eller tredjepartsbetingelser iverksettes med virkning fra første dag i påfølgende måned, uavhengig av når endringen oppstår i måneden.

Leverandøren forbeholder seg retten til årlig prisjustering av alle Tjenester i henhold til endringen i konsumprisindeksen (KPI), basert på siste tilgjengelige offentliggjorte indeks fra Statistisk sentralbyrå. Prisjusteringen krever ikke særskilt varsel. Dersom KPI er negativ, gjennomføres ingen prisreduksjon.

Betalingsmislighold

Ved uteblivende betaling påløper purregebyr og forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Alle kostnader knyttet til inndrivning av forfalte fordringer dekkes av Kunden. Dersom betaling uteblir i mer enn 30 dager etter forfall, kan Leverandøren holde tilbake Tjenestene med umiddelbar virkning. Gjenåpning av Tjenestene kan belastes med et gebyr tilsvarende to (2) konsulenttimer.

Leverandøren har panterrett i leverte varer inntil kjøpesummen er betalt i sin helhet, jf. panteloven §§ 3-14 og 3-22.

Fakturagrunnlag og datakvalitet

Fakturering baseres på registrerte tjenester, antall brukere og aktive abonnement i Leverandørens administrative system.

Kunden er ansvarlig for å melde fra om feil i registrert tjenestebilde uten ugrunnet opphold.

10. KONSULENTOPPDRAG OG RÅDGIVNING**Bestilling av konsulentoppdrag**

Konsulentoppdrag og rådgivning bestilles som særskilte oppdrag med avtalt omfang, estimert tidsbruk og planlagt gjennomføring.

Ved Kundens bestilling og Leverandørens bekreftelse anses oppdraget som bindende.

Ressursallokering

Leverandøren har rett til å planlegge, reservere og allokere dedikerte ressurser for gjennomføring av konsulentoppdraget.

Allokert kapasitet anses som indisponibel for andre oppdrag i den perioden oppdraget er planlagt gjennomført.

Fakturering av konsulentoppdrag

Konsulenttimer og eventuelle utlegg faktureres etterskuddsvis per måned basert på dokumentert timeforbruk, med mindre annet er uttrykkelig avtalt.

Avbestilling og endring av konsulentoppdrag

Kunden har ikke rett til å ensidig avbestille, utsette eller si opp et bekreftet konsulentoppdrag uten kostnad etter at oppdraget er planlagt og ressurser er allokert.

Dersom Kunden avbestiller eller utsetter et konsulentoppdrag, gjelder følgende:



- Avbestilling mindre enn 30 kalenderdager før planlagt oppstart: 100 % av avtalt omfang faktureres
- Avbestilling mellom 30 og 60 kalenderdager før planlagt oppstart: 50 % av avtalt omfang faktureres
- Avbestilling mer enn 60 kalenderdager før planlagt oppstart: ingen betalingsplikt utover påløpte kostnader

Leverandøren har i tillegg rett til å fakturere påløpte kostnader og allerede utført arbeid uavhengig av ovennevnte.

Ikke bruk og prosjektstans

Manglende fremdrift, manglende tilgjengelighet fra Kunden, interne prioriteringsendringer, intern omorganisering eller Kundens valg om å benytte annen leverandør gir ikke rett til reduksjon i vederlaget for bestilt konsulentoppdrag.

Bistand ved oppsigelse, lisensavvikling og overgang

All bistand, arbeid og medvirkning fra Leverandøren i forbindelse med oppsigelse, avvikling eller opphør av Tjenester er fakturerbar etter medgått tid, uavhengig av om oppsigelsen er initiert av Kunden eller Leverandøren.

Dette gjelder blant annet, men er ikke begrenset til, arbeid knyttet til planlegging, koordinering, administrativ håndtering, teknisk bistand, dokumentasjon, mottak, kontroll, registrering og håndtering av returnert utstyr, avslutning og avvikling av lisenser, overføring av data, samt dialog med Kunde eller ny leverandør.

Faktureringsretten gjelder uavhengig av om arbeidet utføres før eller etter at Tjenestene formelt er avsluttet.

11. ABONNEMENTSTJENESTER OG BINDINGSTID

Abonnementstjenester

Abonnementstjenester er løpende Tjenester som leveres over tid og faktureres periodisk.

Leverandørens administrative system utgjør autoritativ oversikt over Kundens aktive abonnementstjenester, brukere, enheter og øvrige registrerte tjenester. Kunden kan få innsyn i denne oversikten ved etablering av kundeforholdet og senere på forespørsel.

Bindingstid og fornyelse

Abonnementstjenester har en minimumsbindingstid på ett (1) år fra oppstartsdato, med mindre annet er uttrykkelig avtalt.

Ved utløp av bindingstiden fornyes abonnementstjenestene automatisk for nye perioder på tolv (12) måneder, med mindre Tjenestene skriftlig sies opp minst seks (6) måneder før utløp av gjeldende periode.

Ved oppsigelse løper Tjenestene ut gjeldende bindingstid.

Data ved opphør av abonnementstjenester

Ved opphør av abonnementstjenester har Kunden rett til å få utlevert egne data i et avtalt format.

Kunden stiller egnet lagringsmedium til rådighet i henhold til Leverandørens spesifikasjoner.

Medgått tid for uttak og utkopiering av data faktureres etter gjeldende prisliste, og estimert omfang kan kreves forskuddsbetalt.



12. OPPSIGELSE, OPPHØR OG LEVERANDØRBYTTE

Ordinær oppsigelse

Dersom ikke annet er særskilt avtalt, løper kundeforholdet på ubestemt tid med seks (6) måneders gjensidig oppsigelsestid.

Oppsigelse skal være skriftlig og sendes til post@procano.com, og må klart angi hvilke Tjenester som sies opp. Oppsigelsen anses ikke som mottatt før den er skriftlig bekreftet av Leverandøren.

Vesentlig mislighold

Partene kan si opp Tjenestene med umiddelbar virkning ved vesentlig mislighold fra den annen part.

Den misligholdende parten skal først gis skriftlig varsel og en frist på tretti (30) dager til å rette forholdet. Dersom misligholdet ikke rettes innen fristen, kan Tjenestene heves helt eller delvis med øyeblikkelig virkning.

Leverandørbytte

Bytte av IT-leverandør, migrering av Tjenester eller tilsvarende endringer hos Kunden påvirker ikke Kundens betalingsforpliktelser etter Vilkårene.

Bindingstid og utkjøpsgebyr

Ved oppsigelse av enkeltstående Tjenester som har gjenværende bindingstid, plikter Kunden å betale et utkjøpsgebyr tilsvarende vederlaget for hele den resterende bindingstiden.

Utkjøpsgebyret faktureres som en samlet engangsfaktura ved opphør, med mindre annet er uttrykkelig skriftlig avtalt. Bindingstid gjelder uavhengig av årsaken til oppsigelsen.

Tjenester med kontraktsfestet løpetid

Tjenester som har en egen kontraktsfestet løpetid som strekker seg utover kundeforholdets varighet, avsluttes samtidig med kundeforholdet.

Kunden faktureres en slutfaktura tilsvarende vederlaget for resterende periode.

Betalingsplikt i oppsigelsesperioden

Ved oppsigelse gjelder betalingsplikt for det høyeste av:

- a) avtalt startnivå, eller
- b) faktisk omfang i oppsigelsesperioden.

13. UTSTYR, LISENSER OG DATA VED OPPHØR

Kjøp av fysiske varer

Ved kjøp av fysiske varer fra Leverandøren gjelder Leverandørens til enhver tid gjeldende vilkår for kjøp av fysiske varer, tilgjengelig på <https://www.procano.no/vilkår/salgs-og-leveringsbetingelser>.

Disse vilkårene regulerer blant annet levering, garanti, reklamasjon, retur og ansvar knyttet til fysiske produkter, herunder PC, Mac, skjermer, periferiutstyr og tilsvarende.

Leie av utstyr

For utstyr som leies av Leverandøren gjelder følgende ved opphør av kundeforholdet eller den aktuelle Tjenesten:

- Utstyret skal returneres innen avtalt frist. Kunden faktureres en slutfaktura tilsvarende vederlaget for resterende leieperiode.
- Alternativt kan Kunden velge å overta eierskapet til utstyret ved betaling av et utkjøpsgebyr tilsvarende tre (3) månedsavgifter, i tillegg til vederlaget for resterende leieperiode.



- Forsinket, mangelfull eller avvikende retur av utstyr, herunder manglende komponenter, feil konfigurasjon eller mangelfull emballering, kan medføre fakturering av medgått tid og eventuelle merkostnader i henhold til Leverandørens gjeldende prisliste.

Lisenser ved opphør

Lisenser med bindingstid eller forhåndsbetalt periode opphører ikke før bindings- eller lisensperioden er utløpt.

Fakturering av slike lisenser opphører samtidig med kundeforholdet, og Kunden faktureres en sluttfaktura tilsvarende vederlaget for resterende lisensperiode.

Data ved opphør og sletting

Med mindre annet er uttrykkelig avtalt, slettes Kundens data tretti (30) dager etter opphør av den aktuelle Tjenesten.

Dette omfatter også sikkerhetskopier dersom Kunden ikke har bestilt lengre lagringstid. Etter sletting kan data ikke gjenopprettes.

Kunden er selv ansvarlig for å sikre uttak av alle nødvendige data før sletting finner sted. Etter sletting har Leverandøren intet ansvar for tap, gjenoppretting eller tilgjengelighet av data.

14. ANSVARSBEGRENSNING

Særlig om erstatningsansvar

Partene er ansvarlige overfor hverandre ved utvist grov uaktsomhet eller forsett.

Leverandørens samlede erstatningsansvar er begrenset til direkte tap, og kan ikke overstige et beløp tilsvarende tre (3) måneders vederlag for den Tjenesten tapet knytter seg til.

Risiko for utstyr og programvare

Risiko for maskinvare, infrastruktur og programvare ligger hos den parten som fysisk besitter utstyret, eller som har kontroll over systemet eller installasjonen.

Kunden bærer risikoen for alt utstyr og programvare som befinner seg i Kundens lokaler, infrastruktur eller systemer, også når Leverandøren utfører arbeid på dette.

Leverandøren bærer risikoen for utstyr og systemer som driftes eller hostes av Leverandøren.

Begrensing av erstatning for indirekte tap

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves.

Som indirekte tap regnes blant annet, men ikke begrenset til:

- redusert eller bortfalt produksjon eller omsetning
- tap som rammer tredjepart
- annet avledet eller indirekte økonomisk tap

Dette gjelder også økonomisk tap hos Kunden som skyldes feil hos Leverandørens underleverandører.

Frist for fremsettelse av krav

Krav om erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold etter at forholdet ble, eller burde blitt, kjent for den parten som fremsetter kravet.



15. FORCE MAJEURE OG ØVRIGE BESTEMMELSER

Force majeure

Dersom en Part hindres i å oppfylle sine forpliktelser som følge av en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor Partens kontroll, og som etter norsk rett må anses som force majeure, skal den annen Part varsles uten ugrunnet opphold.

Den rammede Parts forpliktelser suspenderes så lenge force majeure-situasjonen varer, og den annen Parts motytelse suspenderes tilsvarende.

Force majeure-situasjoner kan blant annet omfatte, men er ikke begrenset til, strømbrydd, større nettverks- eller tjenestefeil hos tredjepart, cyberangrep, pandemi eller epidemi, brann, naturkatastrofer, streik, lockout eller pålegg fra offentlige myndigheter.

Når hindringen opphører, skal Partene gjenoppta sine forpliktelser så raskt som mulig.

Endringer i vilkårene

Leverandøren kan foreta endringer i disse Vilklårene når det anses nødvendig.

Endringer publiseres på <https://procano.com/vilkar> og varsles med minst én (1) måneds forutgående varsel. Endringer trer i kraft tretti (30) dager etter publisering.

Dersom Kunden fortsetter å benytte Tjenestene etter ikrafttredelsen, anses endringene akseptert. Dersom Kunden ikke aksepterer endringene, må bruken av Tjenestene opphøre før ikrafttredelsesdatoen.

Konfidensialitet

Partene, samt deres ansatte, rådgivere, underleverandører og andre som får tilgang til konfidensiell informasjon som følge av samarbeidet, plikter å bevare taushet om slik informasjon.

Som konfidensiell informasjon regnes all informasjon om den annen Parts administrative, tekniske, sikkerhetsmessige, driftsmessige eller økonomiske forhold, samt annen informasjon som etter en lojal vurdering må forstås som fortrolig.

Taushetsplikten gjelder også etter opphør av kundeforholdet, med mindre annet følger av lov eller rettskraftig pålegg fra offentlig myndighet.

Rettigheter til Tjenester og data

Kunden gis en begrenset, ikke-eksklusiv og ikke-overførbar rett til å bruke Tjenestene levert av Leverandøren. Denne bruksretten innebærer ingen overdragelse av eiendoms- eller immaterielle rettigheter

til løsninger, konfigurasjoner, dokumentasjon eller teknologi levert av Leverandøren.

Kunden beholder eiendomsretten til egne data. Leverandøren har ingen rettigheter til Kundens data utover det som er nødvendig for å levere Tjenestene, oppfylle driftsforpliktelser eller ivareta sikkerhet og etterlevelse.

Kunden er selv ansvarlig for at innhold og data som behandles gjennom Tjenestene ikke bryter gjeldende lovgivning.

Leverandøren beholder alle rettigheter til egne metoder, prosesser, modeller, konfigurasjoner, automatiseringer, skript, regler, analyser, algoritmer og øvrige løsninger som utvikles eller benyttes som del av leveransen av Tjenestene, herunder løsninger helt eller delvis basert på kunstig intelligens, maskinlæring eller automatisert beslutningsstøtte. Dette gjelder uavhengig av om slike løsninger er utviklet eller videreutviklet i forbindelse med leveranser til den enkelte Kunde.

Slike løsninger anses som generiske leverandørkomponenter, selv om de konfigureres eller tilpasses for Kundens bruk. Kunden gis kun en bruksrett til slike løsninger i den utstrekning det er nødvendig for å benytte Tjenestene, og uten at det innebærer noen overdragelse av immaterielle rettigheter.

**Sertifiseringer og styringssystemer**

Leverandøren opprettholder et dokumentert styringssystem for kvalitet og/eller informasjonssikkerhet, og er sertifisert i henhold til relevante ISO-standarder.

Leverandøren tilstreber å vedlikeholde gjeldende sertifiseringer så langt dette er praktisk og kommersielt forsvarlig. Endringer i sertifiseringsstatus gir ikke Kunden rett til kompensasjon, men Kunden kan på forespørsel få dokumentasjon på Leverandørens til enhver tid gjeldende sertifiseringer