



Generelle vilkår og betingelser

Dato: 16. januar 2023
Versjon: 3.1

Disse generelle vilkårene og betingelsene («Vilkårene») gjelder for Kinly AS, et privat aksjeselskap med registrert bedriftsadresse i Kanalsletta 3, 4033 Stavanger. Selskapet er registrert i Brønnøysundregistrene med bedriftsnummer: 980 363 198 (heretter kalt «Kinly»).

1. GENERELLE VILKÅR

1 DEFINISJONER

1.1 Følgende betegnelser med stor forbokstav skal forstås på følgende måte, enten de står i entall eller flertall.

<i>Avtale</i>	avtale om tjenester, program eller maskinvare mellom Kinly og kunden, som omfatter disse Generelle betingelsene og enhver Databehandlingsavtale, Avtale om arbeidsomfang, Tidsplan for levering av tjenester, Prosjektilbud og Avtale om servicenivå – etter behov;
<i>Kinly Cloud</i>	Konferansetjenesten (skytjeneste) som Kinly er vert for:
<i>Skytjenester</i>	Kinly Skytjenester og / eller Skytjenester fra en tredjepart
<i>Kunde</i>	parten som Kinly har inngått en avtale med, og som mottar Tjenestene og / eller Maskinvaren omtalt i denne Avtalen;
<i>Utstyr</i>	utstyr leid via Utleietjenester:
<i>GDPR</i>	Europaparlamentets og Europarådets forordning (EU) 2016/679 av 27. april 2016 om beskyttelse av fysiske personer med hensyn til behandling av personopplysninger og fri utveksling av slike data samt opphevelsen av direktiv 95/46/EF (EUs personvernforordning) og retningslinjene, adferdskodeksene, forskriftene, standardklausulene og annen relatert lovgivning knyttet til GDPR med senere utgivelser,
<i>Immaterielle rettigheter</i>	Immaterielle Rettigheter omfatter patenter, bruksmodeller, rettigheter knyttet til oppfinnelser, opphavsrett og beslektede rettigheter, varemerker, firmanavn og domenenavn, goodwill og rett til å saksøke for forkastelse eller urettferdig konkurranse, designrettigheter, dataprogramvarerettigheter, databaserettigheter, rett til å bruke og beskytte konfidensielt materiale som konfidensiell informasjon (inkludert knowhow og forretningshemmeligheter) og alle andre immaterielle rettigheter (både registrerte og uregistrerte), inkludert alle søknader og rettigheter til å søke om å få innvidd, fornyet eller utvidet samt rett til å kreve eierskap for slike rettigheter og liknende eller tilsvarende rettigheter eller andre former for beskyttelse som finnes, eller som tilkommer i fremtiden, og rettigheter til å søke om å få innvilget fornyelse eller utvidelse av slik beskyttelse over hele verden.
<i>Norsk databeskyttelse Lovgivning</i>	Alle gjeldende lover om databeskyttelse og personvern som er gyldige i Norge, inkludert GDPR, Personopplysningsloven og annen relevant, gjeldende lovgivning;
<i>Maskinvare</i>	Maskinvaren (inkludert Programvare, Dokumentasjon og annet Tilleggs materiale) som selges av Kinly;
<i>Vedlikeholds- og støttetjenester</i>	Vedlikeholds- og Støttetjenester for Maskinvare eller Programvare,
<i>Profesjonelle tjenester</i>	Installasjon av maskinvare eller andre profesjonelle tjenester levert av Kinly,
<i>Utleietjenester</i>	utleie av maskinvare som tilbys av Kinly,
<i>Tjenester</i>	

alle Tjenester og Aktiviteter som tilbys av Kinly, medregnet, men ikke begrenset til, Skytjenester, Tredjeparts Skytjenester, Smarttjenester, Vedlikeholds- og Støttetjenester og Profesjonelle Tjenester.

<i>Smarttjenester</i>	Smarttjenester som tilbys av Kinly,
<i>Vilkår og betingelser</i>	disse Generelle Vilkårene og Betingelsene, uavhengig av i hvilken form disse generelle Vilkårene og Betingelsene blir presentert for Kunden,
<i>Tredjeparts skytjenester</i>	Konferansetjenestene som tilbys av en tredjepart.

2 GENERELLE BETINGELSER

- 2.1 Disse Generelle Vilkårene og Betingelsene gjelder for og utgjør en del av alle Tilbud, Forslag, Avtaler og andre Juridiske Handlinger – både muntlige, skriftlige, elektroniske og i hvilken som helst annen form – knyttet til levering av Tjenester og / eller Maskinvare fra Kinly. Disse betingelsene gjelder også for alle fremtidige Transaksjoner mellom partene i Kontrakten uten at man trenger å henvise til disse på nytt.
- 2.2 Avvik fra vilkårene godtas kun etter uttrykkelig skriftlig avtalt mellom Kinly og Kunden.
- 2.3 Kinly avviser eksplisitt enhver Generell (kjøps-)betingelse som Kunden legger frem.
- 2.4 Tilbud, Pristilbud og Priser er ikke bindende for Kinly. Disse fremlegges uten forpliktelser for Kinly og skal kun ansees som en invitasjon ovenfor kunden til å bestille varer eller tjenester skriftlig, med mindre annet er uttrykkelig angitt på skriftlig vis.
- 2.5 Avtalen blir ansett som inngått den dagen Kinly godtar Ordren fra Kunden skriftlig, den datoen begge parter har skrevet under på et Tilbud fra Kinly eller et annet Dokument, eller hvis Kunden gjør det mulig for Kinly å iverksette bestillingen.
- 2.6 Kunden garanterer at målene, ytelsesspesifikasjonene og andre data som Kinly baserer Tilbudet på, og som er oppgitt av eller på vegne av Kunden til Kinly, er både fullstendige og riktige.

3 TJENESTER

- 3.1 Kinly skal levere tjenestene til Kunden med nødvendig forsiktighet og i samsvar med bestemmelsene i Avtalen (inkludert disse vilkårene).
- 3.2 Kinly har rett til – etter eget skjønn – å gjøre de endringer i tjenestene som de finner passende, så lenge tjenesten i hovedsak fortsatt er i samsvar med tjenestene som avtalt.
- 3.3 Dersom Kinly etter forespørsel fra Kunden har levert tilleggstjenester som ikke er en del av tjenestene som er beskrevet i Avtalen, skal Kunden betale for disse tjenestene i henhold til Kinlys standardpriser. Kinly er ikke forpliktet til å imøtekomme forespørsler om tilleggstjenester. Hvis det ønskes ekstratjenester, kan Kinly kreve at det inngås en separat, skriftlig avtale. Kunden aksepterer at en endring i eller en utvidelse av tjenestene kan påvirke det avtalte eller forventede tidspunktet for fullføringen av forpliktelsene, det gjensidige ansvaret for Kunden og Kinly samt de avtalte prisene.

4 LEVERING OG EIENDOMSRETTSFORBEHOLD

- 4.1 Leveringsbetingelsene for Tjenester og Maskinvare fungerer kun som retningslinjer. Kinly skal gjøre sitt ytterste for å overholde de avtalte leveringsperiodene og / eller andre frister, men dersom fristene overskrides, skal ikke dette få noen følger for Kinly, med mindre annet er uttrykkelig angitt. Partene skal gi beskjed til hverandre så snart som mulig hvis de innser at leveringsfristen ikke kan overholdes. Kinly skal ikke anses å bryte kontrakten før Kunden har sendt et skriftlig varsel til Kinly om at kontrakten ikke er oppfylt, Kinly har fått rimelig tid til å rette opp i forholdet og Kinly ikke har utbedret forholdet innen fristen.
- 4.2 Enhver risiko for tap eller skade på Maskinvare eller andre forbruksvarer, programvare, dokumentasjon eller annet materiale levert i forbindelse med tjenestene, overføres til Kunden på leveringstidspunktet.
- 4.3 All Maskinvare som leveres til Kunden, er Kinlys eiendom fram til alle beløp som Kunden skylder for Maskinvaren, er betalt til Kinly. Disse beløpene skal omfatte alle delsummene knyttet til arbeidet som skal utføres med Maskinvaren (hvis dette inngår i Avtalen) og alle andre beløp som Kunden skylder Kinly på grunn av brudd på betalingsforpliktelsen. Inntil Kunden oppnår fullt eierskap, skal Kunden avstå fra å selge, låne ut eller pantsette Maskinvaren, ikke leie eller låne den ut eller på annen måte gjøre den tilgjengelig for en tredjepart.
- 4.4 Alle rettighetene knyttet til Avtalene gis eller overføres til Kunden under forutsetning av at Kunden betaler de avtalte gebyrene i sin helhet og til riktig tid.

5 PRIS OG BETALING

- 5.1 Alle priser og tariffer er oppgitt i norske kroner (NOK) samt ekskl. merverdiavgift (moms) og andre offentlige avgifter. Reisetid, reise, transportkostnader, forsikring, rigging og installasjon, leasing av midlertidige fasiliteter og tilknyttede utgifter, overtid og andre kostnader knyttet til tjenestene er ikke

- inkludert i prisen og kan faktureres separat av Kinly. Med mindre noe annet er oppgitt er pristilbud som gjelder steder utenfor Norge ekskl. alle gjeldende importavgifter, frakt og lokalt salg, merverdiavgift eller forskuddstrekk, som skal være Kundens ansvar. Med mindre noe annet er avtalt mellom partene, skal Tjenester og Maskinvare leveres FCA fra leverandørens lager (Oslo/Stavanger, Incoterms 2010). Innenriksfrakt til Kundens plassering faktureres med 3 % av varekostnaden og minimum kr 250. Alle timepriser gjelder for arbeid som utføres i normal arbeidstid, det vil si fra mandag til fredag mellom kl. 08.00 og 16.00. Reisetid faktureres per halvtime eller mindre til gjeldende Priser. Bruk av servicebil og medbrakte reservedeler faktureres kr 250 for jobber opptil to timer, kr 450 opptil fire timer og kr 650 opptil åtte timer. Parkeringsutgifter og lokale bompenger er inkludert i disse kostnadene. Kjørelengde faktureres i henhold til kjøregodtgjørelse for små kjøretøy fastsatt av staten. Kostnader for lengre reiser med ferger, tog eller fly, bompenger, kost osv. blir fakturert i tillegg. En ekstra avgift på 50 % av normal timepris tilkommer for arbeid som utføres mellom kl. 16.00 og 20.00. En ekstra avgift på 100 % av normal timepris gjelder for arbeid utført etter kl. 20.00 og i helgene.
- 5.2 Kinly forbeholder seg retten til å øke prisene årlig dersom det oppstår forhold som øker kostprisen, og dersom dette påvirker kostprisen for tjenestene og / eller Maskinvaren. I tillegg forbeholder Kinly seg retten til å justere prisene 1. januar hvert år i tråd med konsumprisindeksen i Norge og i den sektoren som gjelder, med mindre noe annet er avtalt skriftlig. Prisene er gjenstand for mulige valutasingninger i perioden mellom datoen for tilbudet og fakturadatoen.
- 5.3 Alle fakturaer skal betales av Kunden i samsvar med betalingsbetingelsene angitt på fakturaen. Hvis betalingsbetingelser ikke er oppgitt, skal Kunden betale innen 30 (tretti) dager fra fakturadato.
- 5.4 Innvendinger mot det fakturerte beløpet skal meddeles Kinly skriftlig før forfallsdatoen. Hvis det ikke fremmes innvendinger før forfallsdatoen, skal begge partene akseptere det fakturerte beløpet som det er. Det er informasjonen som Kinly innehar, som skal legges til grunn for beløpet som Kunden skylder, med mindre Kunden kan bevise at informasjonen er feil.
- 5.5 Maskinvare faktureres ved utsendelse, og Tjenester faktureres på installasjonsdatoen. Tjenester som inngår i store prosjekter, faktureres månedlig basert på fullføringsgraden. Service- og støtteavtaler faktureres på forhånd for hver avtaleperiode, med mindre noe annet er avtalt skriftlig.
- 5.6 Hvis Kunden ikke betaler fakturaen innen fristen, blir Kunden ansett for å misligholde kontrakten uten at det kreves utsending av en advarsel eller et varsel om misligholdet. Fra den dagen fakturaen har forfalt til full betaling mottas, skal det påløpe renter på det utestående beløpet i henhold til norsk lov om renter på forfalte betalinger (Forsinkelsesrenteloven).
- 5.7 Hvis Kunden fremdeles ikke betaler den utestående fakturaen med påløpte renter, kan Kinly overføre fakturaen til en advokat eller et inkassobyrå. Alle kostnadene som Kinly pådrar seg i forbindelse med slik innkreving, både når det gjelder rettslige kostnader og ekstrakostnader, skal dekkes av Kunden.
- 5.8 Uavhengig av Artiklene 5.6, 5.7, 13.2 og 13.3, og hvis Kunden fortsatt unnlater å betale den utestående fakturaen med påløpt rente i en periode på mer enn 60 (seksti) dager, forfaller alle tilbakevendende beløp og engangsbetøp som skal betales for tjenestene og Maskinvaren i den gjenværende løpetiden av Avtalen umiddelbart.
- 5.9 Beløpene som Kunden betaler, skal i første omgang dekke eventuelle utenomrettslige kostnader, deretter eventuelle påløpte renter og til sist det opprinnelige beløpet på fakturaen – uavhengig av betalingsbeskrivelsen eller varsel fra Kunden.
- 6 SIKKERHET, INNSKUDD, BANKGARANTI**
- 6.1 Kinly har rett til å kreve sikkerhet fra Kunden i form av bankgaranti, depositum eller annen form for sikkerhet dersom det etter Kinlys vurdering er tvil om Kundens evne til å oppfylle betalingsforpliktelsen sin.
- 6.2 Hvis sikkerhetsbehovet ikke lenger eksisterer, skal Kinly varsle Kunden om at sikkerheten, bankgarantien eller annen sikkerhet kan avvikes, eller det eventuelle depositumet tilbakebetales. Depositumet blir ikke pålagt renter.
- 7 SAMARBEID MED KUNDEN**
- 7.1 Kunden skal alltid gi Kinly tilgang til data, informasjon, Maskinvare, fasiliteter, materialer og samarbeid som er nyttig og nødvendig for å gjennomføre Avtalen på riktig vis og legge til rette for et godt samarbeid. Dette skal alltid gjøres innen rimelig tid. Hvis Kunden bruker sine egne ansatte til å samarbeide om gjennomføringen av Avtalen, må disse ansatte ha nødvendig kunnskap, erfaring, opplæring og evner. Kunden garanterer at informasjonen som blir oppgitt er riktig og fullstendig.
- 7.2 Kunden erklærer og garanterer overfor Kinly at Maskinvaren, inkludert servere, programvare, telekommunikasjonsanlegg (inkludert Internett), tilkoblinger eller andre fasiliteter som brukes i forbindelse med tjenestene og / eller Maskinvaren, oppfyller alle nødvendige tekniske spesifikasjoner slik at Maskinvaren / tjenestene fungerer som de skal. Kunden skal selv ta ansvaret for å velge, gjennomføre og bruke Maskinvare, programvare, Internettilkoblinger og andre tilkoblinger samt fasiliteter som er nødvendige for riktig bruk av Maskinvaren og tjenestene i organisasjonen. Kunden er også ansvarlig for overvåking, sikkerhetsprosedyrer og riktig systemledelse, med mindre noe annet er skriftlig avtalt. Kinly er ikke ansvarlig for skader eller utgifter som oppstår på grunn av overføringsfeil, funksjonsfeil eller manglende tilgang til fasilitetene, med mindre Kunden beviser at slike skader eller utgifter skyldes forsettlig handlinger, unnlater eller grov uaktsomhet fra Kinly sin side.
- 7.3 Dersom Kunden ikke gir Kinly nødvendig data, utstyr, programvare eller ikke legger til rette for annet samarbeid som er nødvendig for å gjennomføre Avtalen, ikke fremlegger dette i tide eller i samsvar med de inngåtte Avtalene, eller hvis Kunden ellers ikke oppfyller forpliktelsene sine, har Kinly rett til å utsette

- gjennomføringen av Avtalen helt eller delvis. Kinly kan da belaste de påfølgende utgiftene til vanlig pris uten at dette påvirker Kinly sin rett til å ta andre juridiske skritt.
- 7.4 Dersom og i den grad ansatte i Kinly utfører arbeid i Kundens lokaler, skal Kunden sørge for passende arbeidsforhold, tilgang til alle nødvendige fasiliteter, medregnet, men ikke begrenset til data- og telekommunikasjonsanlegg og kvalifisert personell som Kinly med rimelighet kan be om. Alle fasiliteter skal overholde gjeldende lovbestemte krav, andre krav og bestemmelser om arbeidsforhold. Kunden skal holde Kinly skadesløs for krav fra tredjeparter, inkludert Kinly sine ansatte, som ved gjennomføring av Avtalen kan lide skade som et resultat av handlinger eller unnlatelser fra Kunden eller utrygge situasjoner i deres organisasjon.
- 7.5 Kunden må påse at all programvare og alle datafiler er fullstendig kopiert og at Kinly kan få tilgang til disse på første forespørsel. Programvaren og datafilene lagres av Kunden i samsvar med ISO 27001 eller tilsvarende sertifisering og skal forbli Kundens eiendom. Dersom Kunden ikke kan levere kopier av programvare og datafiler, og Kinly er pålagt å opprette filene for å utføre oppgavene som er definert i Avtalen, kan dette medføre ekstrakostnader.
- 7.6 Alt arbeid i forbindelse med levering av Tjenester og Maskinvare må utføres i en kontinuerlig periode og i et trygt og sikkert miljø som er rent, støvfritt og klart for installasjon den første dagen i den avtalte programplanen. Kinly kan be om hjelp til en rekke oppgaver som kreves i installasjonsprosessen. Disse oppgavene må fullføres før installasjonsstart, og de kan blant annet omfatte:
- (i) strøm, stikkontakter, strøm- og datakabler, kabelføringer og kanaler
 - (ii) nettverkstilkoblinger, stikkontakter og brytere
 - (iii) gulvkasser og / eller gjennomføringshull etter behov
 - (iv) detaljer om Kundens IP-tilkoblinger og relaterte adresser skal leveres til Kinly minst én uke før installasjonen.
 - (v) avhending av emballasje eller øvrig avfall er Kundens ansvar.
- 7.7 Hvis noen av bestemmelsene i paragraf 7 ikke blir oppfylt av Kunden og levering av Tjenester og / eller Maskinvare blir forsinket på grunn av dette, og Kinly må bruke ekstra tid og / eller utføre ekstra arbeid, har Kinly rett til å belaste Kunden for dette. Kunden erkjenner at vedkommende er forpliktet til å betale alle utgifter knyttet til ekstra tidsbruk og / eller ekstraarbeid.

8 IMMATERIELLE RETTIGHETER OG LISENSER

- 8.1 Alle Immaterielle Rettigheter (IR) knyttet til tjenestene og Maskinvaren (medregnet, men ikke begrenset til programvaren, dokumentasjonen, fasilitetene eller annet materiale som brukes) eies og oppbevares av Kinly eller selskapets leverandører («Leverandørens Bakgrunns-IR»). Kinly skal ha eierrett over forslag, ideer, anbefalinger, tilbakemeldinger eller annen informasjon gitt av Kunden eller andre når det gjelder tjenestene og Maskinvaren. Verken leveringen av tjenestene, Maskinvaren eller Avtalen innebærer noen overføring eller tildeling av Immaterielle Rettigheter.
- 8.2 Kunden skal motta en begrenset, ikke-eksklusiv og ikke-overførbar lisens som kan trekkes tilbake i tilknytning til «Leverandørens Bakgrunns-IR» for tjenestene som inngår i denne Avtalen. Kunden forplikter seg til å overholde alle vilkårene som er angitt i Avtalen eller som er pålagt på annet vis.
- 8.3 Dersom tjenestene eller Maskinvaren inneholder programvare som må brukes av Kunden for at tjenestene eller Maskinvaren skal fungere korrekt i henhold til denne Avtalen, skal Kinly og lisensgiverne (alt etter som) beholde eierskapet til de Immaterielle Rettighetene. Kinly gir Kunden en ikke-eksklusiv, ikke-overførbar og tilbaketrekkbar lisens til å bruke denne programvaren. Slike lisenser gis kun for bruk i forbindelse med tjenestene eller Maskinvaren og under forutsetning av at Kunden overholder vilkårene og betingelsene i Avtalen. Kunden har heller ikke rett til å:
- (i) tildele, videreføre, leie ut eller på annen måte gjøre programvaren tilgjengelig for andre,
 - (ii) avdekke kildekoden, plukke koden fra hverandre, endre, tilpasse, lage avledede arbeider basert på programvaren, bruke teknikker for «omvendt ingeniørkunst» / «reverse engineering» eller andre teknikker som tar sikte på å få tilgang til kildekoden til programvaren med mindre dette kreves av lov og Kinly har nektet å innfri slike krav,
 - (iii) innlemme eller la andre innlemme programvaren, delvis eller i sin helhet, i et annet program, eller på annen måte utnytte programvaren til andre formål enn interne formål,
 - (iv) lage en kopi av programvaren, uten skriftlig samtykke fra Kinly. Slike kopier blir ikke kopiert ved sikkerhetskopiering, med mindre Kinly selv bestemmer seg for å levere en slik sikkerhetskopi,
 - (v) slette eller endre varemerker, handelsnavn, logoer, copyright-merknader, advarsler om forbehold om rettigheter eller begrensning eller utelukkelse av ansvar som finnes i programvaren og / eller i dokumentasjonen som er knyttet til den.
- 8.4 Kinly har lov til å gjennomføre tekniske tiltak for å beskytte programvaren eller iverksette begrensninger i bruken av den. Kunden kan ikke fjerne eller unndra seg et slikt teknisk tiltak.
- 8.5 Kunden har ikke rett til å motta oppgraderinger og oppdateringer av programvaren med mindre noe annet er uttrykkelig nedfelt i Avtalen.
- 8.6 Eventuelle Immaterielle Rettigheter som er spesielt utviklet eller opprettet for Kunden, og som ikke inngår under «Leverandørens Bakgrunns-IR», skal tilfalle Kunden og overføres til Kunden av Kinly.

9 KONFIDENSIELL INFORMASJON OG PERSONOPPLYSNINGER

- 9.1 I løpet av Avtalen og etter at den er avsluttet eller sagt opp, skal Kunden holde all informasjon fra Kinly konfidensiell. Dette er inkludert, men ikke begrenset til, alle forhold knyttet til Kinlys virksomhet eller

metoder for å drive virksomhet og all kundeinformasjon. Slik informasjon kan kun benyttes til å innfri forpliktelser i tilknytning til denne Avtalen eller å innfri lovbestemte krav.

- 9.2 Kravene i Paragraf 9.1 gjelder ikke i den utstrekning slik informasjon er eller blir gjort offentlig kjent av andre, hvis informasjonen allerede var kjent av Kunden før Kunden fikk tilgang til informasjonen fra Kinly, hvis slik avdekking ble godkjent av Kinly eller hvis informasjonen kreves utlevert i henhold til gjeldende lover.
- 9.3 Hvis og i den grad Kinly mottar personopplysninger som faller inn under GDPR, garanterer Kunden at alle forpliktelser i henhold til personvernreglene blir overholdt og at Kinly har rett til å behandle slike personopplysninger.

10 KONTROLL

- 10.1 I Avtalens løpetid og i en periode på ett år etter oppsigelsen, kan Kinly når som helst med rimelig varsel foreta en kontroll hos Kunden for å fastslå om Kundens bruk av tjenesten er i samsvar med bestemmelsene i Avtalen. Kinly skal sørge for at kontrollen blir utført i normal arbeidstid uten å forårsake urimelig forstyrrelse av Kundens forretningsdrift. Kunden skal bistå Kinly i gjennomføringen av denne kontrollen og gi Kinly tilgang til lokalene og datautstyret. Dersom kontrollen avslører at Kunden har brukt tjenestene på annet vis enn det som er nedfelt i Avtalen, skal Kunden gi Kinly refusjon for alle rimelige kostnader og utgifter knyttet til kontrollen samt andre forpliktelser som Kunden måtte pådra seg vet et slikt avvik.

11 ANSVARSBEGRENSNING

- 11.1 Kinlys totale ansvar uansett grunn, er begrenset til erstatning for følgende skader og til de maksimale beløpene som er oppgitt i hvert tilfelle:
- (i) Direkte skader som følge av mangelfull overholdelse av Avtalen skal være begrenset til gebyret som Kunden betaler eller skal betales i det året skaden inntreffer, begrenset oppad til kr 100 000 per hendelse. Flere tilknyttede hendelser teller som én hendelse. Direkte skader i den forbindelse betyr utelukkende:
 - (a) alle rimelige kostnader som påløper Kunden for at Kinly skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til Avtalen,
 - (b) alle rimelige kostnader som påløper Kunden for å forhindre eller begrense eventuelle direkte skader som definert i denne paragrafen,
 - (c) alle rimelige kostnader som Kunden har pådratt seg for å fastslå arten og omfanget av de direkte skadene som beskrevet i denne paragrafen,
 - (ii) dødsfall eller fysisk skade, begrenset til maksimalt kr 200 000 per hendelse, hvor flere sammenhengende hendelser teller som én hendelse.
 - (iii) materielle skader, rimelige kostnader for reparasjon eller utskifting, begrenset til maksimalt kr 100 000 per hendelse, hvor flere sammenhengende hendelser teller som én hendelse.
- 11.2 Ethvert ansvar for indirekte skader, medregnet, men ikke begrenset til følgeskader, tap av fortjeneste, tap av omsetning, skader som følge av stagnasjon i virksomheten, oppsigelser, bøter og ansvar overfor tredjeparter og svekket goodwill eller omdømme, er ekskludert.
- 11.3 Ansvarsbegrensningene angitt i paragraf 11.1 gjelder ikke ved skader forårsaket av grov uaktsomhet eller forsettlig handlinger fra Kinlys ledelse.
- 11.4 Kunden må rapportere slik skade til Kinly skriftlig innen tre måneder etter at skaden har oppstått for å kreve erstatning.
- 11.5 Hvis partene i tillegg til erstatning, som beskrevet i denne paragrafen, har avtalt kontraktsmessige sanksjoner, skal disse sanksjonene trekkes fra erstatningen for den samme hendelsen.

12 FORCE MAJEURE

- 12.1 Kinly kan ikke holdes ansvarlig dersom det oppstår en force majeure-hendelse. Force majeure-hendelser inkluderer, men er ikke begrenset til embargoer, regjeringsavgjørelser, streiker, lockout, arbeidsnedleggelse eller andre arbeidsvansker, opptøyer, opprør, kriger eller andre militære handlinger, terrorhandling, sivile lidelser, branner, flom, hærverk, sabotasje og pandemier.
- 12.2 Hvis force majeure-hendelsen fortsetter i en periode på 60 (seksti) påfølgende dager, har partene rett til å løse seg fra Avtalen skriftlig uten ekstern innblanding. En slik situasjon forplikter ikke Kinly til å betale erstatning for skade og / eller tap. Kinly har rett til å motta betaling fra Kunden for levering av Maskinvare og / eller Tjenester som ble utført før force majeure-hendelsen oppsto.

13 OPPSIGELSE OG SUSPENSJON

- 13.1 Kinly har rett til å suspendere, si opp eller heve Avtalen ved å varsle Kunden (uten at det kreves noe rettslig inngrep og uten å bli holdt erstatningsansvarlig). Dette skjer hvis Kunden ikke har oppfylt en forpliktelse i henhold til Avtalen og slikt brudd ikke kan avhjelpes, eller (hvis slikt brudd kan avhjelpes) Kunden ikke retter opp i forholdet innen syv (7) dager (med mindre noe annet er oppgitt av Kinly). Kunden skal først få et skriftlig varsel om at Avtalen blir brutt. Dette kan også skje via e-post. Suspensjonen, oppsigelsen eller opphevelsen av Avtalen løser ikke Kunden fra noen betalingsforpliktelse som angitt i paragraf 5, med mindre Kinly har misligholdt Avtalen med hensyn på Maskinvare eller Tjenester.
- 13.2 Kinly har rett til å suspendere, si opp eller heve Avtalen med øyeblikkelig virkning ved å varsle Kunden (uten at det kreves noe rettslig inngrep og uten å bli holdt erstatningsansvarlig) hvis Kunden opphører å drive virksomhet som normalt, blir insolvent, utfører et generelt oppdrag til fordel for kreditorene, lider eller

tillater utnevning av en mottaker eller en leder for virksomhetens midler, eller benytter seg av eller blir underlagt en prosedyre i henhold til konkurslover eller annen lov eller lover som gjelder insolvens eller beskyttelse av kreditorers rett, eller ved en vesentlig endring i egenkapitalen eller dens virksomhet, ved overtakelse av virksomheten, eller dersom selskapet gjennomgår en vesentlig endring med ny ledelse som Kinly med rimelighet anser som uforenlig med Kinlys legitime interesser.

14 SLUTTBESTEMMELSER

- 14.1 Denne Avtalen utgjør den fullstendige Avtalen mellom partene med hensyn til bruken av Tjenestene og Maskinvaren, og den erstatter alle tidligere avtaler om det samme.
- 14.2 Avtalen er personlig og Kunden har ikke rett til å overføre sine rettigheter og forpliktelser under Avtalen med mindre det er gitt skriftlig tillatelse til det fra Kinly. Kinly har rett til å overføre sine rettigheter og forpliktelser i henhold til Avtalen uten å kreve samtykke fra Kunden.
- 14.3 Så lenge Avtalen varer og i ett år etterpå, skal ikke Kunden engasjere eller på annen måte hyre – direkte eller indirekte – ansatte i Kinly, som er eller var involvert i gjennomføringen av Avtalen med mindre det er gitt skriftlig tillatelse fra Kinly.
- 14.4 Avtalen er underlagt norsk lov. FNs konvensjon om kontrakter for internasjonalt salg av varer fra 1980 gjelder ikke.
- 14.5 Partene skal gjøre sitt beste for å løse enhver tvist som kan oppstå som følge av Avtalen eller brudd på den. Hvis en tvist ikke kan løses i minnelighet gjennom ordinære forhandlinger innen en tidsramme som er akseptabel for begge parter, kan hver av partene be om at tvisten løses i samsvar med paragraf 14.6.
- 14.6 Alle tvister som kan oppstå under eller i forbindelse med Avtalen, skal utelukkende sendes til domstolen i Oslo.

TILLEGGSBETINGELSER FOR SKYTJENESTER OG SMARTTJENESTER

Bestemmelsene som er angitt i disse tilleggsvilkårene for Skytjenester og Smarttjenester, skal gjelde hvis Kinly leverer Skytjenester og / eller Smarttjenester. Disse bestemmelsene gjelder i tillegg til de generelle vilkårene.

15 SKYTJENESTER

- 15.1 Kinly og / eller tredjepartsleverandørene av Skytjenestene skal bruke rimelig innsats for å tilby Skytjenestene og Smarttjenester på en profesjonell og god måte og med minimale forstyrrelser. Kinly kan imidlertid ikke garantere at Skytjenestene og Smarttjenestene kommer til å fungere uten forstyrrelser, forsinkelser eller andre mangler. Siden Skytjenester og Smarttjenester blir overført via Internett og et offentlig (telekommunikasjons-)nettverk, kan strømbryt, bryt i Internettilkobling eller andre forstyrrelser oppstå, og brukerne kan oppleve forstyrrelser i skytjenestene og Smarttjenestene.
- 15.2 Alle lisensene som blir gitt til Kunden i forbindelse med Tredjeparts Skytjenester, er begrenset til lisensen gitt av tredjeparten som tilbyr disse Skytjenestene.
- 15.3 Kinly kan endre de tekniske funksjonene til Skytjenestene og Smarttjenestene for å holde tritt med de nyeste kravene og den teknologiske utviklingen etter eget skjønn.
- 15.4 Kinly skal gjøre sitt ytterste for å bevare sikkerheten og konfidensialiteten til all kommunikasjon som går via Skytjenestene og Smarttjenestene i samsvar med spesifikasjonene som er avtalt og med hensyn til unntakene som er fastsatt ved lov (hvis dette er relevant).
- 15.5 Hvis og i den grad det er uttrykkelig avtalt skriftlig, skal Kinly installere Skytjenestene, Smarttjenestene og / eller Maskinvaren, eller få den installert. Ethvert krav fra Kinly om å installere Skytjenestene, Smarttjenestene og / eller Maskinvaren inkluderer ikke krav om å installere programvare eller konvertere data. Hvis Kinly har forpliktet seg til å utføre installasjonen, skal Kunden sørge for et passende installasjonssted med alle nødvendige fasiliteter, som for eksempel kabelarbeid og telekommunikasjonsanlegg, før levering og installasjon av Skytjenesten, Smarttjenesten og Maskinvaren samt følge alle instruksjonene fra Kinly som er nødvendige for installasjonen. For å gi Kinly muligheten til å utføre det nødvendige arbeidet, skal Kunden gi Kinly tilgang til installasjonsstedet i løpet av Kinlys normale arbeidsdager og arbeidstid.

16 BEGRENSNINGER FOR KUNDEN

- 16.1 Kunden har kun rett til å bruke Skytjenestene og Smarttjenestene til interne formål og kan derfor ikke videreselge, overføre eller leie ut Skytjenestene og Smarttjenestene og heller ikke innlemme eller la andre innlemme Skytjenestene og Smarttjenestene i en annen tjeneste eller på annet vis utnytte disse til annet enn interne forretningsformål.
- 16.2 Kunden kan utelukkende bruke Skytjenestene og Smarttjenestene til lovlige formål og i samsvar med Kinlys retningslinjer for rettferdig bruk, som nevnt i denne paragrafen under (i) til (iv). I den forbindelse kan ikke Kunden:
 - (i) bruke eller distribuere komponenter som er utviklet for å kompromittere systemsikkerheten og mer spesifikt ikke bruke noen form for edderkopper, virus, ormer, trojanske hester, tidsbomber eller andre koder eller instruksjoner som er utformet for å ødelegge, skade eller demontere Skytjenestene og Smarttjenestene, eller for å bevisst eller hensynsløst forstyrre Skytjenestene og Smarttjenestene,
 - (ii) fange opp eller overvåke, skade eller endre kommunikasjon som ikke er ment for Kunden,
 - (iii) forringe, forstyrre, ødelegge eller forårsake skade eller nød for andre Kunder som bruker Skytjenestene og Smarttjenestene,
 - (iv) bruke Skytjenestene og Smarttjenestene uten tillatelse eller på bedragerisk vis.

- 16.3 Kunden har ikke rett til å gjøre noen endringer i Skytjenestene eller Smarttjenestene (eller endringer i tilhørende programvare eller fasiliteter det er gitt tilgang til i forbindelse med Skytjenestene og Smarttjenestene), flytte fasiliteter som tilbys i forbindelse med Skytjenestene og Smarttjenestene eller skade disse.
- 16.4 Kinly forbeholder seg retten til – uten at dette påvirker de andre bestemmelsene i Avtalen og / eller disse vilkårene – å gi rimelige instruksjoner om bruken av Maskinvaren, Skytjenestene eller Smarttjenestene (inkludert programvaren og fasilitetene som tilbys i forbindelse med Skytjenestene og Smarttjenestene) som kan være nødvendige av hensyn til sikkerheten eller kvaliteten eller av hvilken som helst annen gyldig grunn som Kinly med rimelighet anser hensiktsmessig.

TILLEGGSBETINGELSER FOR MASKINVARE

Bestemmelsene angitt i disse tilleggsvilkårene for Maskinvare skal gjelde hvis Kinly leverer Maskinvare. Disse bestemmelsene gjelder i tillegg til de generelle vilkårene.

17 MASKINVARE

- 17.1 Prisen på Maskinvaren inkluderer ikke kostnadene for transport, forsikring, heising, installasjon eller leie av midlertidige fasiliteter og lignende.
- 17.2 Maskinvaren blir levert på det stedet som er spesifisert i Avtalen. Hvis det ikke avtales noe sted, skal leveringen av Maskinvaren skje i Kinlys lokaler og / eller lager, slik at Kunden kan hente den selv. Kunden er forpliktet til å hente Maskinvaren umiddelbart etter levering. Hvis Kunden ikke henter Maskinvaren, er Kinly berettiget til å belaste kostnadene for en slik forsinkelse, transport, retur og / eller lagring i henhold til misligholdet fra Kunden. Retur av Maskinvare godtas kun når dette er avtalt skriftlig før kjøpet og bare for uskadet Maskinvare som fremdeles er i original, forseglede emballasje. Kunden blir i så fall belastet et returgebyr på 20 % av fakturert verdi og minimum 500 kr.
- 17.3 Hvis Kunden ber om endring av Maskinvare levert av Kinly i henhold til spesifikasjonene, skal denne forespørselen være underlagt avbestillings-, lagrings- og administrasjonskostnader. Maskinvare som eventuelt blir skreddersydd eller tilpasset Kunden, skal betales i sin helhet hvis den returneres til Kinly.
- 17.4 Kunden har ikke rett til å motta oppgraderinger, oppdateringer og / eller Profesjonelle Tjenester med hensyn til Maskinvaren (inkludert programvaren som følger med Maskinvaren), med mindre dette er spesifikt avtalt skriftlig.
- 17.5 Ved levering må Kunden umiddelbart sjekke den aktuelle Maskinvaren for mangler eller skader. Eventuelle synlige mangler må rapporteres til Kinly skriftlig innen tre (3) arbeidsdager etter levering av Maskinvaren, med henvisning til fakturanummeret, nummeret på leveringsslippen eller ordrebekreftelsen. Hvis denne perioden er utløpt uten skriftlig varsel (klage) angående en mangel på Maskinvaren, skal Maskinvaren anses å være akseptert av Kunden. Maskinvaren anses å være akseptert dersom Kunden har installert Maskinvaren, levert den til tredjeparter eller begynt å bruke den, med mindre det er sendt inn en klage innen den fastsatte fristen på tre (3) arbeidsdager.
- 17.6 Garantien for Maskinvaren levert av Kinly er begrenset til garantien gitt av produsenten av Maskinvaren eller leverandøren av programvaren (levert i forbindelse med Maskinvaren), både når det gjelder innhold og varighet. Av den grunn er det bare garantibetingelsene og garantiperioden til denne produsenten / leverandøren som gjelder for den leverte Maskinvaren og erstatter eventuelle avvikende bestemmelser i disse vilkårene. Kunden godtar de medfølgende garantibetingelsene fra produsenten / leverandøren. Disse garantibetingelsene leveres sammen med Maskinvaren, eller som en del av lisensvilkårene hvis det gjelder en programvare. I henhold til det ovenstående er Kinly kun forpliktet til å oppfylle garantiforpliktelsene hvis og i den grad Kinly (eller Kunden direkte) kan kreve en garantiforpliktelse fra produsenten eller leverandøren. Behandlingen av den defekte Maskinvaren blir utført i henhold til produsentens eller leverandørens prosedyrer og retningslinjene som er gitt av Kinly.
- 17.7 Garantien bortfaller uten innvirkning på bestemmelsene i garantiene fra produsenten, leverandøren eller Kinly dersom:
- a. det er utført reparasjoner, endringer eller utvidelser på Maskinvaren eller programvaren av Kunden eller andre uten forutgående skriftlig tillatelse fra Kinly, leverandøren eller produsenten,
 - b. endringer, reparasjoner eller utvidelser er gjort på Maskinvaren eller programvaren, og Kinly har oppgitt at dette kan føre til bortfall av garantien,
 - c. etter Kinlys oppfatning Maskinvaren har blitt brukt eller vedlikeholdt uforsiktig, feil eller uten riktig kompetanse,
 - d. det er gjort endringer på garantisertifikatet eller hvis forseglingen på Maskinvaren er brutt,
 - e. produktnummer, serienummer og / eller garantiklistremerker er skadet, endret eller fjernet,
 - f. eventuelle feil har oppstått som følge av at Maskinvaren eller programvaren ikke ble koblet til som foreskrevet og / eller andre produkter ikke ble koblet til eller installert som anbefalt,
 - g. feil har oppstått på grunn av avvikende miljøforhold, i den grad slike forhold er beskrevet, eller av andre eksterne årsaker som brann eller vannskade.
- 17.8 Garantiperioden verken utvides eller fornyes ved å utføre arbeidet som er påkrevd, eller ved å levere erstatningsprodukter i tilknytning til garantien.
- 17.9 Kinly er ikke forpliktet til å reparere feil som er rapportert etter at garantiperioden til produsenten eller leverandøren er over, med mindre partene har kommet til enighet i Avtalen om levering av Vedlikeholds- og støttetjenester som tilsier at slike reparasjoner skal utføres. Utbedringer og reparasjoner som leveres eller utføres utenfor garantiperioden, blir belastet av Kinly i henhold til vanlige Priser.

- 17.10 Dersom garantibetingelsene til produsenten eller leverandøren i forholdet mellom Kinly og Kunden blir ansett som irrelevante eller erklært ugyldige, skal følgende gjelde med hensyn til garantien:
- (i) Garantiperioden for Maskinvaren er ett år etter leveringsdatoen for Maskinvaren. Garantiperioden for programvaren er ett år etter levering av lisenskode.
 - (ii) Garantien inkluderer gratis reparasjon eller erstatning av (deler av) Maskinvaren dersom det konstateres mangler i materialer og / eller utførelse, og Kunden kan legge frem bevis for at dette har oppstått innen den fastsatte garantiperioden.
 - (iii) Hvis Kinly bytter ut deler / Maskinvare for å oppfylle garantiforpliktelsen, skal de utskiftede delene / Maskinvaren være Kinlys eiendom hvis Kinly ønsker det.
 - (iv) Eventuelle kostnader ut over erstatningskostnaden som beskrevet over, blant annet transportkostnader, utgifter til reise og opphold samt kostnader knyttet til demontering / montering, betales av Kunden.
 - (v) Garantien utløper i de tilfellene som er nevnt i paragraf 17.6.

TILLEGGSVILKÅR FOR VEDLIKEHOLD OG STØTTETJENESTER

Bestemmelsene som er angitt i disse tilleggsvilkårene for vedlikehold og støttetjenester, skal gjelde hvis Kinly leverer Vedlikeholds- og støttetjenester. Disse bestemmelsene gjelder i tillegg til de generelle vilkårene.

18 GENERELLE BESTEMMELSER

- 18.1 Kinly skal levere Vedlikeholds- og støttetjenester utelukkende med hensyn til Maskinvaren og / eller programvaren som er spesifisert i Avtalen. Vedlikeholds- og støttetjenestene omfatter rettighetene og servicenivåene som er definert i Avtalen. Forespørsler om endringer faller ikke inn under Vedlikeholds- og støttetjenester.
- 18.2 Kinly skal gjøre sitt ytterste for å tilby Vedlikeholds- og støttetjenester på en profesjonell måte og i tråd med beste praksis. Kinly skal levere tjenestene så godt som mulig, med mindre og så langt Kinly gjennom Avtalen eksplisitt er forpliktet til å oppnå et spesifikt resultat. Resultatet må være tilstrekkelig definert i Avtalen.
- 18.3 Kinly kan bruke underleverandører for å oppfylle kontraktsforpliktelsene sine når det gjelder Vedlikeholds- og støttetjenester. Dette kan for eksempel være en lokal partner eller leverandør. Bruken av slike underleverandører krever ikke samtykke fra Kunden.
- 18.4 Vedlikeholds- og støttetjenestene skal kun leveres til kontaktpersonene til Kunden som er nevnt i Avtalen. Kinly har rett til å sette betingelser når det gjelder disse kontaktpersonene, for eksempel med hensyn til antall og kvalifikasjoner.
- 18.5 Kunden må oppfylle alle samarbeidskravene fra Kinly når det gjelder vedlikehold og støtte. Dette kan blant annet omfatte midlertidig avbrudd i bruken av Skytjenestene eller Maskinvaren fra Kundens side hvis Kinly anser dette som nødvendig. Hvis Kunden ikke samarbeider i slike tilfeller, kan Kinly suspendere eller begrense Vedlikeholds- og støttetjenestene. Dersom Vedlikeholds- og støttetjenestene blir gitt på grunnlag av informasjon fra Kunden, skal denne informasjonen utarbeides i samsvar med vilkårene som Kinly har framsatt. Kunden er selv ansvarlig for eventuelle risikoer og utgifter dette kan medføre. Kunden skal til enhver tid garantere at alt materiale, informasjon, programvare, prosedyrer og instruksjoner som gjøres tilgjengelig for Kinly med det formål å levere Vedlikeholds- og støttetjenester, er nøyaktig og fullstendig, og at alle innretninger for transportering av data som utstedes til Kinly, oppfyller Kinlys spesifikasjoner.
- 18.6 Hvis Vedlikeholds- og støttetjenestene leveres i Kundens lokaler og Kinly ikke kan utføre sine Vedlikeholds- og støttetjenester på grunn av blant annet utilgjengelige rom, ikke tilgjengelige dokumenter eller personell, skal Kinly belaste Kunden et beløp som minst tilsvarer Kinlys standard vedlikeholdsavgift, uten at Kinly skal fraskrive seg retten til videre kompensasjon for de totale kostnadene som er oppstått.
- 18.7 Kunden må oppbevare og bruke Maskinvaren i samsvar med produsentens anbefalinger.
- 18.8 Kunden skal informere Kinly skriftlig om hensikten med å fjerne Maskinvaren fra stedet som er spesifisert i Avtalen. For å fjerne eventuell tvil, bemerkes det at endringer i kostnader i forbindelse med slike maskinvareflyttinger eller sletting av slik Maskinvare fra Avtalen skal skje som avtalt mellom Kinly og Kunden.
- 18.9 Reisetid og Servicekoordinering faktureres per påbegynte time etter gjeldende satser.
- 18.10 Bruk av servicepersonell blir fakturert med en fast sats på NOK 4900 per utrykning dersom ikke annet er avtalt i SLA eller Rammeavtale. Utrykningspakken inkluderer 2 timer feilsøking onsite av servicetekniker, administrasjonskostnader og servicebil. Det er ingen tilknyttede responstidsgarantier og kostnader for forbruksmaterieil tilkommer. Reisetid og kost utenfor Oslo, Stavanger, Bergen og Trondheim faktureres etter statens satser.
- 18.11 SLA avtaler kan sies opp med 3 måneders skriftlig varsel innen utløpsdato, og forlenges automatisk med 12 måneder om gangen hvis den ikke sies opp, dersom ikke andre betingelser er spesifisert i SLA-avtalen.

19 VEDLIKEHOLD OG STØTTETJENESTER

- 19.1 Kinly vil yte støttetjenester via telefon, videosamtale eller via e-post til kontaktpersonene som er beskrevet i paragraf 18.4 i de åpningstidene som er avtalt i tjenestebeskrivelsen. Hvis det ikke er avtalt åpningstider, skal standard åpningstider i Norge gjelde.

- 19.2 Kinlys forpliktelser er betinget av at Kunden er i stand til å gi en fullstendig og detaljert beskrivelse av en mangel og annen informasjon eller dokumentasjon som gjør det mulig for Kinly å gjenskape den oppståtte feilen for å utbedre den. Kunden skal i første omgang gjøre sitt beste for å analysere årsaken til feilen. Kinlys forpliktelser er betinget av at mangelen kan gjenskapes.
- 19.3 Definisjonen på mangler i denne Avtalen skal være en vesentlig manglende overholdelse av funksjonsspesifikasjonene som er angitt i Avtalen. Ved mangel skal Kunden gi Kinly en detaljert melding om feilen. Etter at Kinly har mottatt varselet, skal Kinly etter beste evne gjøre sitt ytterste for å utbedre feilen. Hvis problemet er knyttet til programvaren, skal Kinly gjøre utbedringer i påfølgende og nye versjoner av programvaren. Avhengig av hvor presserende problemet er, skal resultatene gis til Kunden på den måten og innen den fristen som er angitt i Avtalen. Hvis det oppstår feil med programvaren, har Kinly rett til å installere midlertidige løsninger, programmere omgørelser eller benytte restriksjoner i programmet.
- 19.4 Dersom støttetjenestene også omfatter programvare, skal Kinly bare støtte den nåværende og den forrige versjonen av programvaren. Programvareversjonen som brukes, skal være stipulert i Avtalen.
- 19.5 Kinly kan ikke garantere at Maskinvaren eller Skytjenestene fungerer uten avbrudd, feil eller mangler, eller at alle feil kan rettes.
- 19.6 Hvis Vedlikeholds- og støttetjenestene omfatter programvare eller Maskinvare som ikke ble levert av Kinly, skal Kunden gi Kinly tilgang til all relevant (teknisk) dokumentasjon og kildekoden til programmet hvis Kinly anser dette som hensiktsmessig eller nødvendig for å utføre støttetjenestene. Kunden garanterer at vedkommende har rett til å gjøre denne informasjonen og / eller dokumentasjonen tilgjengelig for Kinly. Kunden skal gi Kinly rett til å bruke og tilpasse programvaren. Dette inkluderer også kildekoden og teknisk (utviklings-)dokumentasjon som kreves for å tilby den avtalte støttetjenesten. Kunden skal holde Kinly skadesløs for ethvert krav fra tredjeparter i forbindelse med utlevering av denne informasjonen og / eller dokumentasjonen og i tilknytning til Kinlys bruk av disse innenfor rammen av støttetjenesten.
- 19.7 Kinly er kun forpliktet til å konvertere denne informasjonen hvis dette er uttrykkelig avtalt på skriftlig vis.

20 FJERNTILGANG

- 20.1 Hvis Vedlikeholds- og støttetjenestene utføres på avstand via nettet, skal Kunden på sin side sikre at Kinly har ubegrenset tilgang til all nødvendig programvare, Tjenester og systemer og at riktig infrastruktur og telekommunikasjonsfasiliteter er på plass – til riktig tid. Kunden skal overholde alle krav og instruksjoner fra Kinly i den forbindelse. Kinly har rett til å stanse eller begrense tjenestene hvis fjerntilgangen – inkludert Kundens infrastruktur og telekommunikasjonsanlegg – ikke oppfyller kravene eller instruksjonene fra Kinly. Kunden samtykker i å utføre tilbakestilling og / eller omstart av utstyret hvis Kinly ber Kunden om dette. Dette gjøres under oppsyn av Kinly, som en del av den eksterne støtten.

21 NYE VERSJONER OG OPPDATERINGER

- 21.1 Såfremt det inngår i Avtalen, skal Kinly levere nye versjoner og / eller oppdateringer av programvaren som brukes i Skytjenestene, Smarttjenestene eller i Maskinvaren. Leveringen av nye versjoner og / eller oppdateringer skal skje etter Kinlys skjønn.
- 21.2 Kinly kan kreve at Kunden tilpasser systemet sitt (Maskinvare, programvare osv.) hvis dette er nødvendig for å sikre at en ny versjon og / eller oppdatering fungerer korrekt.
- 21.3 Kinly skal etter eget skjønn avgjøre om Maskinvaren skal repareres. Hvis Kinly mener at en slik reparasjon ikke er lønnsom, eller hvis Maskinvaren ikke kan repareres som følge av foreldelse eller at delene ikke lenger finnes, skal ikke Maskinvaren repareres ("Beyond Economic Repair" (BER)). Det er avtalt at Kinly ikke skal anses å handle urimelig ved slike avgjørelser og Kinly skal oppgi grunnen til at Maskinvaren anses som «Beyond Economic Repair» (BER) på skriftlig forespørsel fra Kunden.
- 21.4 Kunden skal i slike tilfeller motta et pristilbud fra Kinly med tilbud om å erstatte Maskinvaren. Dersom Maskinvaren som blir tilbudt ikke tilsvarer den forrige Maskinvaren, skal ikke det nye prisoverslaget omfatte tilhørende programmering, igangsetting, arbeidstimer eller prosjektledelse.
- 21.5 Hvis Maskinvaren anses å være «Beyond Economic Repair» (BER) og dersom lånt utstyr er inkludert i Vedlikeholds- og støttetjenestene, skal Kinly iverksette rimelige tiltak for å tilby en midlertidig løsning til Kunden. Den midlertidige løsningen tilbys i maksimalt 30 (tretti) dager.

22 TJENESTER SOM IKKE ER INKLUDERT

- 22.1 Vedlikeholds- og støttetjenestene omfatter ikke reparasjon av feil som skyldes eller er knyttet til:
- a) bruksfeil eller feil bruk av Maskinvaren, Skytjenestene eller Smarttjenestene,
 - b) endringer, reparasjoner eller utvidelser på Maskinvaren, Skytjenestene eller Smarttjenestene, bortsett fra dem som utføres av eller på vegne av Kinly,
 - c) bruk av Maskinvaren, Skytjenestene eller Smarttjenestene som er i strid med gjeldende betingelser eller i strid med instruksjonene som finnes i dokumentasjonen fra Kinly,
 - d) endringer i feil eller mangler på Maskinvaren, Skytjenestene eller Smarttjenestene som ikke er inkludert i Vedlikeholds- og støttetjenestene som skal utføres av Kinly,
 - e) Kundens unnlatelse av å utføre Vedlikeholds- og støttetjenester på Maskinvaren, Skytjenestene eller Smarttjenestene i tide,
 - f) bruk av en eldre versjon av programvaren som ikke lenger vedlikeholdes av Kinly,

- g) problemer knyttet til funksjoner eller bruk av eksterne systemer eller Maskinvarekonfigurasjonen, medregnet, men ikke begrenset til operativsystemet til programvareplattformen og / eller Maskinvareoppgraderingene,
 - h) problemer knyttet til uegnet Maskinvare og systemer som brukes av Kunden,
 - i) problemer forårsaket av at annen programvare fungerer dårlig,
 - j) drift eller bruk av Skytjenestene eller Smarttjenestene på en måte som ikke er kompatibel med den siste utgaven av dokumentasjonen Kinly har gitt til Kunden,
 - k) støtte for tredjepartsprogramvare eller Maskinvare som ikke leveres av Kinly (med mindre noe annet er uttrykkelig avtalt i Avtalen),
 - l) andre årsaker som ikke kan tilskrives Kinly.
- 22.2 Videre skal ikke Vedlikeholds- og støttetjenestene omfatte gjenoppretting av krypterte eller tapte data.
- 22.3 Hvis Kinly utfører Vedlikeholds- og støttetjenester i forbindelse med bestemmelsene i paragraf 22.1, har Kinly rett til å fakturere kostnadene for disse tjenestene eller annet arbeid i tråd med standardprisene. Dette påvirker ikke de andre gebyrene som Kunden betaler for Vedlikeholds- og støttetjenester.

TILLEGGSBETINGELSER FOR PROFESJONELLE TJENESTER

Bestemmelsene som er angitt i disse tilleggsbetingelsene for Profesjonelle Tjenester, skal gjelde hvis Kinly leverer Profesjonelle Tjenester. Disse bestemmelsene gjelder i tillegg til de generelle vilkårene.

23 PROFESJONELLE TJENESTER

- 23.1 Kinly skal gjøre sitt ytterste for å yte Profesjonelle Tjenester med nødvendig forsiktighet, på en profesjonell og kompetent måte og i samsvar med gjeldende tjenestebeskrivelse. Kinly skal levere tjenestene på best mulig vis, med mindre og så langt Kinly gjennom Avtalen eksplisitt er forpliktet til å oppnå et spesifikt resultat. Resultatet må være tilstrekkelig definert skriftlig i Avtalen. Eventuelle klager angående arbeidet / tjenestene skal sendes skriftlig innen 3 måneder etter at arbeidet er fullført.
- 23.2 Profesjonelle Tjenester som er forsinket eller blir kansellert av Kunden før oppstart, er Kundens ansvar. Kunden skal selv dekke kostnadene knyttet til dette, med mindre noe annet er skriftlig avtalt.
- 23.3 Hvis det er avtalt at den profesjonelle tjenesten skal leveres trinnvis, har Kinly rett til å utsette oppstarten av de profesjonelle tjenestene som er knyttet til en trinn helt til Kunden har godkjent resultatene fra forrige trinn skriftlig.
- 23.4 Kinly er forpliktet til å følge rettidige og rimelige instruksjoner gitt av Kunden under utførelsen av den profesjonelle tjenesten hvis dette er avtalt skriftlig. Kinly er ikke forpliktet til å følge instruksjoner som endrer eller utvider innholdet eller omfanget av den avtalte profesjonelle tjenesten. Hvis slike instruksjoner følges, skal Kunden imidlertid betale for det aktuelle arbeidet eller tjenestene i samsvar med Kinly sine standardpriser. Kunden godtar at slikt tilleggsarbeid eller Tjenester kan påvirke avtalt eller forventet tidspunkt for fullføring av de Profesjonelle Tjenestene og det gjensidige ansvaret til Kunden og Kinly.
- 23.5 Kinly har til enhver tid rett til å erstatte de ansatte med én eller flere andre ansatte eller underleverandører med samme kvalifikasjoner.
- 23.6 Kunden skal levere alt materiale, informasjon og andre elementer som kreves i samarbeidet med Kinly for at Kinly skal kunne yte de Profesjonelle Tjenestene. Kunden skal utarbeide og levere all informasjon og alt materiale i samsvar med Kinlys vilkår og instruksjoner. Informasjonen og materialene leveres på Kundens risiko og bekostning. Kunden garanterer at alt materiale, informasjon og instruksjoner som gjøres tilgjengelig for Kinly med det formål å levere Profesjonelle Tjenester, er nøyaktige og fullstendige, og at alle datamedier som utleveres, oppfyller Kinly sine spesifikasjoner. Med mindre noe annet er avtalt, skal Kunden være ansvarlig for å utpeke en prosjektleder eller en annen medarbeider med hovedansvar. Denne personen skal fungere som Kinlys kontaktperson under installasjonsarbeidet. Medarbeideren med hovedansvaret skal ha myndighet til å handle på Kundens vegne under prosjektet og kunne ta beslutninger som svar på henvendelser fra Kinly så snart som mulig og senest innen 3 virkedager. Medarbeideren med hovedansvaret skal være ansvarlig for å klargjøre Kundens sted, utstyr og ressurser før installasjonen begynner. Dette arbeidet inkluderer å klargjøre et bredt nettverk (WAN) mellom stedene, et lokall nett (LAN), tilkoblingspunkter i alle rom, strømforsyninger på 230 V og tilkoblingspunkter samt eventuelle andre nødvendige strukturelle tilpasninger. Videre skal medarbeideren med hovedansvaret sende egne ansatte til arbeidsmøter og inspeksjoner / undersøkelser samt sørge for at eventuelle adgangskort og klareringer som er nødvendige for å få tilgang til installasjonsstedene blir utdelt.
- 23.7 Kinly skal utføre arbeidet i løpet av Kinlys vanlige arbeidstid.
- 23.8 Ved nybygg eller rehabiliteringsoppdrag skal kunden stille følgende til rådighet for Kinly:
- a) Spise-, toalett-, garderobe- og vaskemuligheter til damer og herrer
 - b) Låsbart rom, som tilfredsstiller forsikringsselskapenes krav, til disposisjon for oppbevaring av verktøy og materiell
 - c) Lagerplass for oppbevaring av Maskinvare, dette må være et låsbart rom,
 - d) Bygningstekniske arbeider utover det som er avtalt i Avtalen, herunder brannetting, hulltagning, jerneboring, utsparinger, fugging, lydtetting, spikerslag, maling og etterfikk.