

# AVTALEVILKÅR OG DATABEHANDLERAVTALER

ÅLESUND DATA AS

Del 1: Generelle avtalevilkår

Del 2: Ordinær databehandleravtale

Del 3: Databehandleravtale helse  
(kun relevant for helsevirksomheter)





## Standardvilkår, gjelder alle tjenester

Parter: «**Kunden**» (som spesifisert i hovedavtalen (kundeavtale) og «Leverandøren», Ålesund Data AS – org.nr. 885 714 722

Vilkårene er et vedlegg til hovedavtale (kundeavtale) inngått mellom Leverandør og Kunde. Vilkårene kan endres ved behov og etter varsel.

### Avtalte tjenester som skal leveres:

De generelle vilkårene i dette dokumentet gjelder på tvers av alle leverte tjenester. Som Tjeneste regnes også ordinær IKT drift- og vedlikehold, samt kundestøtte/support. Særskilte vilkår som er spesifikke for den enkelte tjeneste følger under de generelle vilkårene. Tjeneste omhandlet i disse vilkårene omfatter, men er ikke nødvendigvis begrenset til:

|                              |                           |
|------------------------------|---------------------------|
| Bedriftsmedlemsavtale        | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| Bedriftsmedlemsavtale ÅD SKY | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| Verksted                     | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| Online Backup                | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| Disaster Recovery            | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| Online Backup HELSE          | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| GFI PC-backup                | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| GFI Dokument-backup          | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| ÅD SKY                       | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| Hosted Email Services        | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| ÅD Kryptert Epost            | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| Kryptering av PC             | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| ÅD SKY All Inclusive         | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| ÅD Nettverkssikkerhet        | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| ÅD Sikker Pålogging          | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| ÅD MTR                       | <a href="#">KLIKK HER</a> |
| Tredjeparts tjenester        | <a href="#">KLIKK HER</a> |

Alle disse tjeneste omtales samlet heretter som «Tjenestene» og «Tjenester». Alle bestilte Tjenester leveres f.o.m. ordredato.

**Merk at selv om vilkårene omhandler mange tjenester i Leverandøren sin portefølje, så medfører inngåelse av avtalen kun aksept for de til enhver tid fakturerte tjenester.**

Ved å betale for leverte Tjenester og/eller ta disse i bruk, uansett type Tjeneste og bruk/omfang, aksepterer og godtar Kunde samtidig disse standardvilkårene. Dette gjelder så lenge Tjenestene betales for og/eller brukes av Kunde.

### Varighet, endringer og oppsigelse

Kort oppsummert (oppsummeringen er **kun informativ, ikke bindende**, de fulle vilkår ligger under detaljer nedeunder):

- alle varianter av Microsoft 365 og Azure tjenester: **12 måneder** regnet fra første fakturadato, deretter løpende 12 mnd. intervaller
- alle varianter av ÅD SKY UNNTATT ÅD SKY Fagsystem: **3 måneder**
- alle varianter av ÅD SKY Fagsystem (unntatt om 36 mnd. bindingstid er valgt): **6 måneder**
- alle varianter av ÅD SKY Fagsystem med 36 måneders bindingstid: **9 måneder**
- alle andre Tjenester: **3 måneder**

Ved spesielle tilfeller, f.eks. virksomhets-overdragelser, fusjon o.l., så er det åpent for å inngå egen særavtale på oppsigelses- og bindingstid. Slik særavtale skal være skriftlig.

Ved konkurs-tilfeller vil oppsigelses- og bindingstid, samt andre rettigheter og plikter som følger av denne avtalen, i hovedsak fremgå av dekningslovens kapittel 7.

#### Detaljer:

Følgende gjelder for alle varianter av **Microsoft 365 og Azure tjenester**:

- Det er 12 måneders bindingstid fra startdato på første gangs oppsett av Tjenesten, regnet fra fakturadato på første faktura utstedt til kunden på Tjenesten og løpende etter dette. **Etter løpte 12 måneder fornyes bindingstiden automatisk med 12 nye måneder.** Tjenesten løper til den blir sagt opp skriftlig. Løpende bindingstid på disse Tjenestene regnes fra **første fakturadato** med løpende 12 måneders intervaller/fornyng

(eksempel: 1/2-2021 → 1/2-2022 → 1/2-2023 osv), **heretter kalt «utløpsdato/fornyelsesdato».**

- Antall brukere kan til enhver tid økes uten at det påvirker bindings- og oppsigelsestiden. Dato for utløp av bindingstid forblir uendret ved økning. Reduksjon av antall brukere kan kun skje før bindingstidens utløpsdato/fornyelsesdato. Hvis antall reduseres innenfor bindings-tiden vil allerede løpende antall faktureres frem til utløpsdato/fornyelsesdato for fornyelse av bindingstid.
- En eventuell reduksjon må meldes inn til Leverandøren SENEST 14 dager før nevnte dato, mens oppsigelse må skje senest 3 måneder FØR utløpsdato/fornyelsesdato.

Følgende gjelder for **alle varianter av ÅD SKY UNNTATT ÅD SKY Fagsystem**:

- Det er 12 måneders bindingstid fra kjøpsdato, og gjensidig oppsigelsestid er **3 måneder regnet fra påfølgende 1. i neste måned.** Tjenesten løper til den blir sagt opp skriftlig. Dersom Kunden har forhåndsbetalt for tjenestetid som ikke er brukt når oppsigelsestiden utløper, blir innbetalt beløp tilbakeført for hvert påbegynt kvartal.
- Antall brukere som til enhver tid faktureres kan innenfor bindings- og oppsigelsestiden justeres som følger:
  - Antall brukere kan til enhver tid økes uten at det påvirker bindings- og oppsigelsestiden. Dato for utløp av bindingstid forblir uendret ved økning.
  - Antall brukere kan til enhver tid reduseres, men disse vil da være gjenstand for 3 måneders oppsigelsestid regnet fra påfølgende 1. i neste måned.

Følgende gjelder for alle varianter av **ÅD SKY Fagsystem (unntatt om 36 mnd. bindingstid er valgt)**:

- Det er 12 måneders bindingstid fra kjøpsdato, og gjensidig oppsigelsestid er **6 måneder regnet fra påfølgende 1. i neste måned.** Tjenesten løper til den blir sagt opp skriftlig. Dersom Kunden har forhåndsbetalt for tjenestetid som ikke er brukt når oppsigelsestiden utløper, blir innbetalt beløp tilbakeført for hvert påbegynt kvartal.
- Antall brukere som til enhver tid faktureres kan innenfor bindings- og oppsigelsestiden justeres som følger:
  - Antall brukere kan til enhver tid økes uten at det påvirker bindings- og oppsigelsestiden. Dato for utløp av bindingstid forblir uendret ved økning.

4. Antall brukere kan reduseres, men disse vil da være gjenstand for 3 måneder oppsigelsestid regnet fra påfølgende 1. i neste måned, og Leverandøren forbeholder seg retten til å øke prisen per bruker, da prisen på Fagsystem bestemmes av antall brukere: Jo færre brukere, jo høyere pris. Minste antall brukere er to (2).

**Følgende gjelder særskilt for alle varianter av ÅD SKY Fagsystem med 36 måneders bindingstid:**

Hvis 36 måneders (3 år) bindingstid er valgt ved førstegangs kjøp (hvilket gir bedre pris) så medfører denne bindingen at man forplikter seg til å betale et **bruddgebyr** hvis Tjenesten sies opp før 36 måneder har gått, regnet fra fakturadato på første faktura ustedt til kunden på Tjenesten. Dette bruddgebyret **kommer i tillegg til normal oppsigelsestid for ÅD SKY Fagsystem**, og blir fakturert etter oppsigelsestiden har utløpt og Tjenesten stanses. Bruddgebyret er lik de tre (3) siste måneders fakturerte beløp for den til enhver tid leverte Tjenesten. Det betyr at total oppsigelsestid medregnet bruddgebyret er lik **9 måneder**.

Hvis 36 måneders (3 år) bindingstid er inngått, så har Kunde opsjon på å forlenge avtalen med de samme betingelser i nye 36 måneder (3 år). Opsjon på forlengelse utløses automatisk etter 36 måneder hvis ikke Kunde varsler om opphør senest 3 måneder før avtales utløp, regnet fra påfølgende 1. i neste måned. (tilsvarende normal oppsigelsestid).

Det skal fremgå av faktura hvis Kunde har valgt 3 års binding.

Antall brukere som til enhver tid faktureres kan innenfor bindingsperioden justeres som følger:

1. Antall brukere kan alltid økes uten at det påvirker bindingstiden, uansett hvilket brukerantall man startet Tjenesten med.
2. Antall brukere kan reduseres innenfor følgende rammer, men disse vil da være gjenstand for 3 måneder oppsigelsestid regnet fra påfølgende 1. i neste måned:
  - a. Hvis Tjenesten ble startet opprinnelig med 2-4 brukere, kan man redusere ned til **minimum 2 brukere** uten at bruddgebyr trer i kraft.
  - b. Hvis Tjenesten ble startet opprinnelig med 5 eller flere brukere, kan man redusere ned til **minimum 5 brukere**, men ikke ytterligere uten at bruddgebyr trer i kraft.

- c. Hvis Tjenesten ble startet opprinnelig med 16 eller flere brukere, kan man redusere ned til **minimum 8 brukere**, men ikke ytterligere uten at bruddgebyr trer i kraft.

**Følgende gjelder for alle andre Tjenester enn opplistet ovenfor:**

- Det er 6 måneders bindingstid fra kjøpsdato, og gjensidig oppsigelsestid er 3 måneder regnet fra påfølgende 1. i neste måned. Tjenesten løper til den blir sagt opp skriftlig. Dersom Kunden har forhåndsbetalt for tjenestetid som ikke er brukt når oppsigelsestiden utløper, blir innbetalt beløp tilbakeført for hvert påbegynt kvartal.

**Sikring av data og Taushetsplikt**

Leverandøren skal ha iverksatt tiltak for å holde Kunden sine data tilfredstillende sikret slik at uvedkommende ikke får tilgang til disse uten særskilte anstrengelser.

All informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part. En part kan dog gjøre slik informasjon tilgjengelig for utenforstående, dersom den allerede var kjent for parten på det tidspunkt informasjonen ble mottatt uten forpliktelse om konfidensialitet, er eller blir alminnelig kjent på annen måte enn ved feil begått av en av partene, eller mottas fra andre på rettmessig måte uten forpliktelse om konfidensialitet.

Bestemmelsen ovenfor er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt av enhver anerkjent børs, av offentlig myndighet som har hjemmel til det, eller av domstol. Om mulig skal den annen part varsles før slik informasjon gis. Partene kan også overføre informasjon til utenforstående i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av Avtalen, forutsatt at slik annen mottaker av informasjon pålegges samme plikt til konfidensialitet som det fremgår av dette punkt. Bestemmelsen i første avsnitt er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen. Slik erfaring og kompetanse skal alltid anonymiseres slik at den ikke kan knyttes til personer eller virksomheter. Aksept av Kundeavtalen medfører at Kunde aksepterer og er innforstått med at slik anonymisert erfarings- og kompetanseoverføring kan forekomme.

**Mislighold**

Mislighold fra Leverandøren sin side:

1. Erstatningsansvar:
  - a. Leverandøren sitt eventuelle ansvar begrenser seg til Kundens direkte og påviselige økonomiske tap, og i slike tilfeller er Leverandøren da kun ansvarlig for direkte tap som følge av mislighold *dersom* misligholdet skyldes uaktsomhet fra Leverandøren side. Leverandøren er ikke ansvarlig for indirekte tap som skyldes mislighold *dersom* ikke grov uaktsomhet kan påvises hos Leverandøren. Som indirekte tap blir blant annet regnet: Tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning; tap som følge av utilgjengelige tjenester; tapt fortjeneste som følge av at kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir oppfylt.
  - b. Med mindre Leverandøren har opptrådt grovt uaktsomt, er Leverandøren sitt samlede erstatningsansvar under Avtalen pr. ansvarstilfelle begrenset til maksimum det beløp Kunden betaler for 1 – ett- års drift av leverte tjenester og løsninger.
2. Heving:
  - a. Kunden kan heve avtalen ved vesentlig mislighold fra Leverandøren sin side, og har ellers de beføyelser som følger av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper etter norsk rett.

Mislighold fra Kunden sin side

1. Betalingsmislighold:
  - a. Ved betalingsmislighold vil Leverandøren sende nytt betalingsvarsel. Dersom Kunden ikke har betalt regningen innen betalingsfristen som er angitt i betalingsvarselet, blir dette ansett som vesentlig mislighold av Avtalen
  - b. Ved betalingsmislighold kan kravet bli oversendt inkasso og Kunden bli belastet med purregebyr og forsinkingsrente etter lov om renter ved forsinket betaling. Leverandøren har rett til å umiddelbart suspendere alle leveringer av Tjenester, løsninger og produkter og nekte kunden tilgang, 14 – fjorten - dager etter forfall og så lenge fordringer står udekket. Ved registrert innbetaling av tidligere misligholdte fordringer blir alle tjenester og løsninger åpnet igjen.
2. Heving:
  - a. Leverandøren kan heve Avtalen dersom Kunden:

- i. Grovt misbruker leverte Tjenester og løsninger, under dette også utøver brudd på etiske retningslinjer eller opptrer i strid med regler for skikk og bruk på internett, og dette har eller kan ha negative følger for Leverandøren eller hans kunder.
  - ii. Misligholder avtalen, herunder ved betalingsmislighold.
  - iii. Utøver handling eller unnlater å handle som er i strid med gjeldende lovgiving, herunder lagring av lovstridig materiale.
- b. Ved heving opphører Partenes retter og plikter tilknyttet avtalen og Kunden sin tilgang til leverte Tjenester blir stengt. Før stenging blir iverksatt varsles Kunden skriftlig og kan uttale seg. Varselet skal opplyse om årsaken til stenging, og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Standard frist for å rette opp forholdet er 30 kalenderdager. Etter denne tid vil alle data som er lagret for Kunden bli permanent slettet uten flere varsler, og uten ytterligere ansvar for tapt innhold.
- c. Dersom av hensyn til tryggheten i nettet eller andre ekstraordinære forhold krever det, kan stenging likevel gjøres uten varsel på forhånd.

## Valuta

Vi tar forbehold om prisendringer fra produsent og valutaendringer ut over det som kan anses som normale svingninger, og forbeholder oss retten til å endre priser fortløpende på grunn av dette. Priser kan justeres tilsvarende endringer i SSB konsumprisindeks. Valutakurs ved faktureringsstidspunkt vil alltid være gjeldende.

## Force Majeure

Partene aksepterer at ved inntreden av Force Majeure som definert internasjonalt, kan partene ikke holdes ansvarlige for evt. kontraktsbrudd relatert til dette. Dersom en force majeure-situasjon oppstår, skal partene så raskt som mulig ta kontakt med hverandre for å diskutere situasjonen og finne løsninger.

## Avgrensninger og plikter

Leverandøren forutsetter at Kunden selv har vurdert Tjenester og løsninger levert av Leverandøren som tilstrekkelig i forhold til egne offentlige rettslige plikter, forsikringskrav og evt. interne instruksjoner og bransjepraksis. Kunden holder sine egne interesser, herunder innhold i data, tilstrekkelig forsikret og sikkerhetskopiert.

Leverandøren vil under ingen omstendigheter akseptere ansvar om Kunden har forsømt denne plikten. Tap som følge av manglende forsikring eller interne forholdsregler kan under ingen omstendigheter kreves dekket av Leverandøren. Det samme gjelder alle former for datatap som følge av manglende sikkerhetskopier, uansett årsak.

Det er kunden sitt ansvar å sørge for at nødvendig maskinvare er på plass ift. gjeldende systemkrav, slik at Tjenestene kan kjøres uten problemer. Det forutsettes også at kunden holder operativsystemer oppdatert til enhver tid. Det er påkrevd å ha en tilfredsstillende brannmur-løsning på plass hos kunden. Kunden er pliktig til å informere Leverandøren om alt arbeid på IKT-systemet, utført internt eller av tredje-part, som må anses å kunne berøre virkemåten til Tjenestene.

Leverandøren utøver ingen kontroll over data som blir sendt, mottatt eller lagret ved bruk av Tjenestene og har heller ikke noe ansvar for innholdet i disse. Det eneste unntak for dette er ordinær kontroll av sikkerhet og beskyttelse mot angrep mot Tjenestene, herunder deteksjon av skadevare og evt. angrep fra uautoriserte personer.

Kunden kan bare bruke Tjenestene til lovlige formål. Overføring av materiale i strid med internasjonale eller nasjonale reguleringen er forbudt. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, opphavsrettslig beskyttet materiale, eller hvis materiale vurderes å være truende eller støtende, eller materiale som er beskyttet av forretningshemmeligheter.

Leverandøren har ikke ansvar for tap, skade eller annet i forbindelse med ødelegging av data, avbrudd, ikke levert data, feilaktige leverte data eller lignende når dette skyldes årsaker som er uavhengige av Tjenestene. Herunder følger også alle former for skadevare og dataangrep fra utenforstående, samt alle årsaker relatert til uforutsette feil i tredjeparts-programvaren som Leverandøren benytter til Tjenestene, populært kalt "bugs" i programvaren. Leverandøren gir ingen garantier eller sikkerhet av noe slag, enten direkte eller indirekte, for at Tjenestene er fri for programfeil eller mangler. Leverandøren fraskriver seg også ethvert ansvar for eventuelle skader og/eller følgeskader som kan være påført Kunden, inkludert tap av data som følge av forsinkelser, utilgjengelighet, eller mangler i Tjenestene ovenfor Kunden. Herunder følger også eventuelle skader og/eller følgeskader som følge av problemer oppstått på grunn av oppdateringer («patching»).

Selv om Leverandøren har tatt alle rimelige tiltak for å sikre integriteten og sikkerheten til leverte Tjenester, må de ikke uten Leverandørens godkjenning brukes i områder og til formål som er avhengig av et feilsikkert sikkerhetsnivå eller som utgjør en potensiell fare for liv og helse, herunder men ikke begrenset til industrielle prosesser hvor maskiner er i interaksjon med mennesker, navigasjon, kontrollsystemer, livsstøtte- eller livsovervåkingssystemer, og tilsvarende.

Leverandøren er ikke ansvarlig overfor Kunden for feil i tredjepartsleveranser eller skade forårsaket av tredjepart. Dette inkluderer også eventuelle følgefeil/skade og/eller indirekte feil/skade. Tredjepart er selv fullt ut ansvarlig for alle slike feil/slik skade. Dette innebærer at Kunden ikke kan påberope seg manglende oppfyllelse av avtalte kvalitetskrav, herunder krav til tjenestenivå, dersom dette skyldes feil i tredjepartsleveranser. Dette gjelder også tap eller ødeleggelse av data.

Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig dersom utenforstående – forsettlig eller tilfeldig – skaffer seg tilgang til kunden sine dataressurser og endrer data eller forstyrrer eller vanskeliggjør informasjonsflyt. Herunder regnes også alle former for skadevare.

Dersom brudd på forbindelse/ samband hos Kunden levert av tredjepart er av en slik varighet at det kvalifiserer for refusjon eller erstatning, skal Kunden selv rette krav mot tredjepart. Dersom brudd på forbindelse/ samband som er levert av Leverandøren fører til avbrudd i Tjenestene, har Leverandør ansvar for å følge opp dette med høyeste prioritet til Tjenestene er i drift igjen.

Leverandøren kan ikke garantere for tilgang til Tjenestene til enhver tid selv om Leverandøren ivaretar sin leveranse av Tjenestene, da tilgang avhenger av uavhengige tredjeparter (Internettleverandører m.fl.)

Normalt kreves det fiberlinje med minst 10 Mbps opplastingshastighet for å effektivt kunne bruke tjenestene over tid. Hvis eksisterende bredbåndslinje hos Kunden viser seg å ikke være tilfredsstillende til å kunne kjøre Tjenestene uten problemer, og anbefaling om endring til tilfredsstillende linje ikke etterkommes, så forbeholder Leverandøren seg retten til å heve avtalen og stanse tjenestene.

Tjenestene kan bli utilgjengelig i vedlikeholdsperioder. Slikt vedlikehold vil i størst mulig grad bli lagt til perioder med minst mulig grad av påvirkning på tjenesten, i dette tilfellet på dagtid i ukene utenfor kjernetiden 0800-1600. Leverandøren har rett til å

sette i verk umiddelbare tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i Tjenestene, som er sett på som nødvendig av tekniske, vedlikeholds-, sikkerhets- eller driftsmessige årsaker. Tjenestene innbefatter også drift av kundens eget IKT-utstyr. Eksempel på slikt tilfelle kan være virusangrep utenfor kontortid, med overhengende fare for skade.

Leverandøren vil gjøre alt for å varsle om slike tiltak ved første mulige anledning, og for å minimere ulemper ovenfor Kunden. Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av slike tiltak. Alle slike hastetiltak- og inngrep faktureres etter de til enhver tid gjeldende satser.

Kunden har rett til å skriftlig reservere seg mot slike hastetiltak- og inngrep, og aksepterer i så fall selv all risiko for eventuell skade. Hvis Kunde har reservert seg skal ikke Leverandør iverksette noen tiltak uten Kundens forhåndsgodkjenning.

Der hvor Leverandøren overtar hovedansvar for IKT drift så aksepteres det normalt ikke delt ansvar, underforstått at driftsansvar deles med andre leverandører av IKT drift. Dette skal avtales særskilt. Leverandøren forbeholder seg retten til å stenge andre leverandører sin tilgang til IKT-systemene uten videre varsel. Kunde vil bli fakturert direkte fra Leverandøren. Unntak fra dette må avtales særskilt. Dette vil typisk komme til gjeldende ved delt driftsansvar.

### Salgs- og leveringsvilkår maskin- og programvare

Disse salgs- og leveringsbetingelser får anvendelse på alle salg av produkter fra Leverandøren, så fremt ikke annet er særskilt skriftlig avtalt.

Kunde plikter å kontrollere tilbud og/eller ordrebekreftelser nøye og umiddelbart gi beskjed til Leverandøren om feil. Leverandøren fraskriver seg ansvar for feil-leveranser som følge av manglende kontroll av tilbud eller ordrebekreftelse. Merknader ved en eventuell retur av vare og/eller bytte av vare vil falle på kunde i slike tilfeller.

Ingen pristilbud fra Leverandøren er gyldig for en periode på mer enn fjorten (14) dager, dersom ikke noe annet er skriftlig avtalt. Leverandøren forbeholder seg retten til å foreta kredittvurdering før ethvert salg, og om nødvendig kansellere salg/ordrer uten nærmere begrunnelse hvis kredittvurderingen ikke ansees som tilfredsstillende.

Transport av produkter vil skje på den mest hensiktsmessige måte, enten via Posten, egne biler, budbil eller andre transportmidler etter avtale. Leverandøren er ikke ansvarlig for å levere produkter som har gått ut av sortiment hos produsent eller som ikke finnes på lager hos distributører, selv om produktet var tilgjengelig ved tidspunktet tilbud ble oversendt. Kunde vil bli informert om dette så snart som mulig.

Hvis ikke annet er skriftlig avtalt, går risikoen for varen over på Kunden når varen blir levert transportør. Dette anses som levering. Etter mottak skal kunden så snart det er mulig foreta en undersøkelse av de leverte varene. Eventuelle mangler må påberopes innen syv (7) virkedager regnet fra levering.

Ved varemottak må Kunden undersøke leverte produkter for skader. Synlige transportskader må tas direkte med sjåfør/transportør ved mottak av varer og anmerkes på sjåførens håndterminal/fraktbrev før man signerer. Er det tydelig at produktet er skadet inne i emballasjen skal man ikke signere for mottak av varen og be transportør om å ta produktet i retur. Skader skal rapporteres tilbake til Leverandøren. Skjulte transportskader som ikke oppdages eller burde vært oppdaget ved mottak må meldes så raskt det lar seg gjøre, og innen syv (7) virkedager fra mottakelse. Ved oversiktelse av denne fristen mister kunde rett til reklamasjon.

Ved transportskade må følgende utføres:

- Mottaker anmerker skade på sjåførens håndterminal/fraktbrev.
- Sikre dokumentasjon i form av bilder av emballasje og vare.
- Oppbevare gods og emballasje inntil saken er avklart.

Alt utstyr forblir Leverandøren sin eiendom til det fulle salgsbeløp er betalt. Ref. pantelovens paragraf 3-17.

Garantien er begrenset til de ulike produsentenes garantier. Disse garantibetingelsene kan kunden motta på forespørsel. Leverandøren gir ingen garantier ut over det som gis av produsent.

Garantien omfatter ikke feil eller mangler som er oppstått pga. Kundens forhold, herunder feilaktige bruk av varen. Garantien gjelder heller ikke følgeskader som påføres Kunden ved eventuelle feil på den leverte vare. Utbedring av feil og mangler, herunder om levering dekkes kun når varen er returnert etter de avtalte returbetingelser.

Garantireparasjon av lagringsmedium omfatter ikke overføring av data til nytt medium.

Garantireparasjon omfatter ikke arbeidstid.

Kostnader i forbindelse med flytting/reinstallasjon av programvare som ikke er levert av Ålesund Data kommer i tillegg. Dette gjelder uavhengig av om arbeidet må utføres av Ålesund Data eller programvareleverandør.

Arbeidstid inkluderer reisetid. Installasjon og montering kommer i tillegg med mindre annet er spesifikt angitt. Kostnader i forbindelse med flytting/reinstallasjon av programvare som ikke er levert av Leverandøren kommer i tillegg. Dette gjelder uavhengig av om arbeidet må utføres av Leverandøren eller programvareleverandør.

For arbeid utført utover basis-tid (08:00 – 16:00) vil følgende bli belastet:

- 16:00 til 22:00 på vanlige hverdager: Gjeldende timepris +40 %
- 22:00 til 08:00 på vanlige hverdager: Gjeldende timepris +100 %
- Lørdag, søndag og alle helligdager: Gjeldende timepris +100 %

Dersom reparasjon er en garanti-sak/reklamasjons-sak, så vil det ofte være nødvendig å sende inn utstyret til produsent eller utstyrsleverandør for reparasjon, eller bringe inn personell fra leverandøren til vårt verksted. Dersom utstyret sendes inn til tredjepart som nevnt i forrige punkt eller repareres av tredjepart i vårt verksted, så kan det i enkelte tilfeller være aktuelt for tredjepart å videresende utstyret til produsent av utstyret. Dersom reparasjon krever uthenting av data eller rekonstruering av data fra ødelagt eller skadet lagringsmedium, f.eks. defekt harddisk, så vil man i noen tilfeller måtte sende inn lagringsmedium til spesialister på uthenting/rekonstruering.

Det er alltid Kundens ansvar å sørge for tilstrekkelig sikkerhetskopii, uansett arbeidets art, også ifbm. Garanti-saker. Leverandøren kan ikke garantere at informasjon på lagringsmedia blir værende ved arbeid, uansett art. Leverandøren fraskriver seg ethvert ansvar for datatap og/eller merarbeid, uansett arbeidets art. Det samme gjelder data-uthenting eller -gjenoppretting fra eksisterende lagringsmedia. Sikkerhetskopii kan om ønskelig utføres som en betalt tjeneste. Leverandøren gjør oppmerksom på at lagringsmedia på PC kan være kryptert som standard fra fabrikk. Hvis slikt media må tas ut av PC for arbeid, så krever dette at kunde har sitt eget Microsoft/Office/Azure-passord. Uten dette kan data være tapt for alltid. Leverandøren fraskriver seg ethvert ansvar for slikt datatap.

Feil som skyldes datavirus, annen skadevare, brukerfeil, fysisk skade, vannskade eller programvare omfattes aldri av garanti.

### Særskilt om Microsoft/Office 365

*Gjelder alle ÅD SKY kunder samt alle kunder som benytter Microsoft Office 365 på en eller annen måte.*

Inngåelse av Kundeavtalen medfører samtidig samtykke til og aksept av Microsoft Customer Agreement (sluttbrukeravtalen mellom Microsoft og Kunden). Microsoft Customer Agreement (MCA) inneholder Microsofts vilkår for Microsofts nett-tjenester, som Office 365 eller Microsoft Azure. Alle sluttbrukere av Microsofts netttjenester må samtykke til disse vilkårene, og all bruk av Microsoft/Office 365 produkter er underlagt de samme vilkårene. Den til enhver tid oppdaterte Microsoft Customer Agreement kan lastes ned fra denne nettsiden:

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

Når Leverandøren tar driftsansvar for Kundens Microsoft/Office 365-konto(er), forutsettes det og kreves at administrasjons-ansvar flyttes over til Leverandørens egen Microsoft Partner konto. Alle unntak fra dette skal avtales særskilt.

### Særskilt om Bedriftsmedlemsavtale

Medlemsavtale bedrift innebærer mange fordeler for bedriften, og gir trygghet og driftssikkerhet for bedriftens IT-systemer. Følgende områder og medlemsfordeler dekkes av medlemsavtalen:

1. Analyse av nettverks- og PC-løsninger i bedriften. Kartlegging av nettverk og systemsvakheter.
2. Oppsett av sikkerhetsrutiner og håndtering av systemsvikt.
3. Servicearbeid/responstid.
4. Faste konsultasjoner/Planlagt servicearbeid
5. Rådgivning.
6. Telefon/fjern support
7. Gode medlemstilbud.
8. Kurstilbud.
9. Kampanjetilbud.

Leverandøren vil yte medlemmene gratis rådgivning til:

1. Nyinvesteringer av IKT-utstyr
2. Programvare-løsninger
3. IT-sikkerhet
4. Innføring i grunnleggende GDPR/Personvern

#### Analyse av Nettverk og PC løsninger

Leverandøren vil innen 2 mnd. etter fakturert medlemsavtale foreta en kartlegging av IKT-løsninger som bedriften benytter, herunder (men ikke begrenset til) programvare- og maskinvare-løsninger som blir benyttet, backup- og sikkerhetsrutiner, nettverks-utstyr og oppsett, med mer. På bakgrunn av kartleggingen vil det bli utarbeidet en IKT Systemdokumentasjon, med register over viktig maskinvare og programvare, samt annen viktig informasjon om systemet.

Unntatt fra dette er tilfeller hvor Kunden har systemer og løsninger som driftes av andre tredjeparter og som Leverandøren ikke har verken ansvar for eller tilgang til. Slike systemer kan i noen tilfeller dokumenteres til en viss grad, men Leverandøren står fritt til å vurdere om dette er mulig eller hensiktsmessig.

Dokumentasjonen lagres i Leverandørens system og oppdateres fortløpende og ved behov. Kartleggingen samt rapport på denne blir utført uten kostnader for Kunden.

#### Oppsett av sikkerhetsrutiner

Leverandøren vil anbefale sikkerhetsrutiner og sikkerhetsnivå på bakgrunn av kartleggingen, med tanke på å oppdage, forebygge, varsle og begrense skader.

#### Servicearbeid

Leverandøren vil bistå brukere hos Kunden pr telefon og via fjernstyring av PC på alle PC-relaterte spørsmål. Telefonbistand opp til 15 minutter ytes kostnadsfritt, mens all fjernstyring samt telefonbistand over 15 minutter faktureres. Hvis et problem ikke kan løses via telefon eller fjernstyring, vil Leverandøren fysisk rykke ut til Kundens adresse. Feilsøking og feilretting påbegynnes innen den til enhver tid avtalte tid som angitt i faktura for bedriftsmedlemsavtalen. Tid i denne sammenheng regnes som ordinære virkedager innenfor ordinær kontortid. Dette gjelder ved akutte problemer som fører til driftsproblemer. Annen service bestilles på forhånd og utføres etter avtale.

Kunden har prioritet foran kunder uten bedriftsmedlemsavtale, og vil få hjelp til driftskritiske problemer innen den til enhver tid avtalte tid som angitt i faktura. Kunden har også tilgang til egen beredskapstelefon innenfor de til enhver tid angitte tidsrammer.

Telefonnummeret til beredskapsvakt, samt tilgjengelige tidsrammer, er angitt i IKT Systemdokumentasjon.

#### Særskilte pris- og betalingsbetingelser

Kunden har 20 % rabatt på den til enhver tid gjeldende timepris. Påbegynt oppdrag belastes med 1 time, etter dette belastes påbegynte halvtimer. Arbeid utført utover ordinær kontortid 0800-1600 vil bli belastet ihht. de satser som er oppgitt i avsnitt om „[Salgsvilkår maskin- og programvare](#)“.

#### Faste konsultasjoner

Leverandøren vil etter Leverandørens anbefalte frekvens (med mindre annen frekvens er avtalt) foreta en rutinesjekk av IKT-systemene (fastkontroll). I disse rutinesjekkene kan følgende inngå (men er ikke begrenset til)

1. Kontroll av logger på server(e), hvor aktuelt.
2. Kontroll av lagring på server(e), hvor aktuelt.
3. Kontroll av antivirusløsning på server(e) og PC'er levert av Leverandøren.
4. Kontroll av backup-løsninger levert av Leverandøren, samt verifisering av status og integritet på disse.
5. Kontroll av sikkerhetsoppdateringer.
6. Kontroll av nødstrøm-forsyning, og status på denne.

Det vil på bakgrunn av disse rutinesjekkene, bli utarbeidet en rapport med anbefalinger om tiltak. Kunden har selv ansvar for å følge opp anbefalinger som blir gitt, og Leverandøren kan ikke gjøres ansvarlig dersom det skulle oppstå svikt som følge av at anbefalinger ikke blir fulgt. Det blir normalt satt av 1 time til slike rutinesjekker, og dette faktureres etter hvert besøk. Særskilte forhold kan føre til at det er nødvendig å bruke mer tid, f.eks. hvis Kunden har mange servere. Ved behov for ytterligere bistand bestilles dette på forhånd.

Dersom Kunde benytter Leverandørens løsning for overvåkning overvåkes kritiske parametere på PCer og servere fortløpende. Behov for faste kontroller er da redusert og kan bli utført med lavere frekvens eller falle bort.

### Særskilt om Bedriftsmedlemsavtale ÅD SKY

Tilsvarende som for ordinær Bedriftsmedlemsavtale, men med følgende endringer:

#### *Særskilte pris- og betalingsbetingelser*

Kunden har fri og ubegrenset ubegrenset service, støtte & drift som en del av skypakken, hvor alt av timer inkludert. Dog er der noen begrensninger og unntak i den avtalen (disse er omtalt i eget kapittel om ÅD SKY Fri Service). I tilfeller hvor det skal utføres arbeid som IKKE dekkes av Fri Service, vil Kunden ha 20 % rabatt på den til enhver tid gjeldende timepris. Påbegynt oppdrag belastes med 1 time, etter dette belastes påbegynte halvtimer. For arbeid utført utover basis tid vil arbeid bli belastet tilsvarende som for ordinær bedriftsmedlemsavtale.

#### *Faste konsultasjoner*

Konsultasjoner utføres løpende via skytjenestene og monitoringsystemene innenfor ordinær kontortid. Status på PC'er, antivirus og backup levert av Leverandøren monitoreres, og evt. avvik vil bli rapportert om og korrigert ved første mulige anledning ihht. retningslinjer omtalt i eget kapittel om ÅD SKY Fri Service.

#### **Særskilt om verksted/innlevering av utstyr**

Ved innlevering av utstyr til verksted, vil det i de fleste tilfeller være nødvendig å utlevere passord av ulike typer til Leverandøren, for at arbeid skal kunne utføres. Hvis passordet oppgis til Leverandøren, enten muntlig eller skriftlig, så anbefales det at Kunden av sikkerhetsmessige årsaker endrer disse etter jobben er ferdigstilt. Alle passord blir makulert straks reparasjonen av IKT-utstyret er ferdigstilt, med mindre Kunden spesifikt ber om at vi tar vare på de (krever Bedriftsmedlemsavtale).

Leverandøren har ingen garanti for tap av data i forbindelse med reparasjon. Det er Kundens ansvar å sørge for sikkerhetskopi/backup av lagret informasjon og data på forhånd, med mindre det avtales særskilt med Leverandøren at denne skal utføre dette. Dette blir utført etter de til enhver tid gjeldende timesatser. Dersom det ikke spesifikt gis beskjed til Leverandør om å sørge for sikkerhetskopi/backup, vil dette IKKE bli utført. Leverandøren fraskriver seg ethvert ansvar for eventuelle tap av data ved manglende sikkerhetskopi. Hvis Leverandøren tar backup etter kundens ønske, vil denne bli oppbevart i 60 dager før den slettes permanent.

Hvis reparasjon medfører uthenting/gjenoppretting av data fra lagringsmedia, så kan dette medføre økt risiko for datatap/skade.

Leverandøren fraskriver seg ethvert ansvar for datatap og/eller merarbeid som resultat på mislykket forsøk på datauthenting/gjenoppretting, med mindre bruker SPESIFIKT har krysset av for NEI på spørsmål om datauthenting/gjenoppretting i registreringskjema ved innlevering av utstyr. Uthenting av data fra potensielt skadet lagringsmedia medfører alltid en viss risiko, mellom annet for datatap. F.eks. er tilstanden til maskinvare og data ukjent. Hvis Leverandøren forsøker datauthenting eller gjenoppretting og dette mislykkes, så kan dette i verste fall permanent ødelegge alle muligheter for datauthenting eller gjenoppretting også hos et spesialistfirma for dette. Hvis risiko for datatap ved datauthenting/gjenoppretting ikke aksepteres, så kan ikke Leverandøren ta på seg reparasjon. Det anbefales i slike tilfeller å benytte spesialistfirma for datagjenoppretting, f.eks. IBAS.

For feilsøking/prisoverslag beregnes et diagnose-gebyr iht. gjeldende prislister. Ved garanti-reparasjon skal kjøpskvittering alltid kunne fremlegges på forespørsel. Feil som skyldes datavirus, annen skadevare, brukerfeil eller programvare omfattes aldri av garanti. Garantireparasjon av lagringsmedium omfatter ikke overføring av data til nytt medium.

Lagringsmedia på PC kan være kryptert som standard fra fabrikk. Hvis slikt lagringsmedia må tas ut av PC for arbeid, så krever dette at Kunde har sitt eget Microsoft/Office/Azure-passord for oppløsning av lagringsmedia. Uten dette passordet kan data være tapt for alltid. Leverandøren fraskriver seg alt ansvar for slikt datatap.

Uavhentede gjenstander på verksted blir solgt eller kassert etter 3 mnd. iht. bestemmelsene i «Lov om rett for håndverkere o.a. til å selge ting som ikke blir hentet» av 29. mai 1953.

#### **Særskilt om alle backup-tjenester**

**Den til enhver tid fakturerte mengde lagringsplass** leveres til alle backup-tjenester (gjelder Online Backup, Online Backup HELSE, GFI PC-backup, GFI Dokument-backup). **Dette vil endre seg over tid.** Dersom Kunde forbruker lagringsplass over fakturert lagringsmengde over en periode på én måned, vil Leverandøren automatisk oppjustere lagringsplass til et høyere nivå etter behov.

Ved behov for rekonstruksjon av data er det Leverandørens målsetning å kunne gjennomføre dette så hurtig som mulig, og innen 3 dager etter at behov er meldt fra Kunde.

Kunden er ansvarlig for å holde Leverandøren oppdatert ift. riktig kontaktperson og riktig kontaktinformasjon (epost) når det gjelder rapportering i alle backup-Tjenestene. Leverandøren er ikke ansvarlig for følger og følgeskader hvis dette ikke gjøres.

Sikkerhetskopier tas normalt vare på i 14 ukedager, og rulleres fortløpende. Etter 14 dager blir sikkerhetskopi permanent overskrevet med mindre annet avtales særskilt. Særskilte variasjoner av oppbevaringstid kan forekomme etter avtale. Ved behov for rekonstruksjon av data som ikke er driftskritisk, er det Leverandørens målsetning å kunne gjennomføre dette så hurtig som mulig, og innen 3 dager etter at behov er meldt fra Kunde.

#### **Særskilt om Online Backup**

##### *Avgrensninger og plikter*

Forhold hos kunden som ikke er inkludert, er kontroll med hvilke data som er valgt ut for sikkerhetskopiering. Dette er Kunden sitt eget ansvar. Kunden og Leverandøren må i fellesskap bli enige om hvilke mapper som skal sikkerhetskopies. Det er da særdeles viktig at man i denne sammenheng får med alle viktige SQL-databaser og/eller andre databaser, Exchange Information Store, System State, osv.

Kunden mottar e-postrapport etter hver utførte backupjobb. Kunden er selv ansvarlig for å undersøke at de Data som kunden ønsker sikkerhetskopi av er representert i rapporten. Dette inkluderer data som evt. blir flyttet pga. arbeid av tredje-part. Hvis viktige data lagres andre steder enn spesifisert i rapportene, vil dette IKKE bli sikkerhetskopierte. Hvis kunden ikke mottar e-postrapporter, er kunden selv ansvarlig for å varsle Leverandøren om dette. Ved eventuelle feilmeldinger må Kunden straks kontakte Leverandøren. Leverandøren er ikke ansvarlig for følger som kunne vært unngått ved at rapportene ble forsvarlig håndtert eller fulgt opp av Kunden.

#### **Særskilt om Online Backup Disaster Recovery**

Hvis man får et alvorlig driftsavbrudd hos Kunde som krever at man tar i bruk Disaster Recovery Replika (kopi) av servere hos Leverandøren, vil særskilte bestemmelser gjelde for dette. Tjenesten går da over til å være en ren sky-løsning. Denne tilbys som en del av avtalen i 3 måneder. Denne tiden kan kunden bruke til å arrangere nye permanente lokaler.

Hvis dette ikke har skjedd etter 3 måneder, vil Tjenesten opphøre umiddelbart til fordel for en ny ÅD SKY Fagsystem Tjeneste. Dette skal skje i samråd og i møte med Kunden. Leverandøren og Kunden kan i samråd bli enige om å forlenge eksisterende Tjeneste i tilfeller hvor det tar lengre tid enn 3 måneder å få på plass nye lokaler.

#### *Avgrensninger og plikter*

**Særskilt om Tjenesten ved aktivering av Replika i fall driftsavbrudd hos Kunde:** Det er Kunden sitt ansvar å sørge for samt bekoste all nødvendig maskinvare i midlertidige lokaler. Det er også Kunden sitt ansvar å sørge for nødvendig maskinvare ved tilbakeføring til nye permanente lokaler.

Tjenesten inkluderer ikke nødvendig tidsbruk av tekniker(e) ved overføring til midlertidige lokaler, og ved tilbakeføring til nye lokaler etterpå.

Leverandøren garanterer ikke for ytelse og opplevelse ift. bruk av Tjenesten, da dette er et resultat av tredjeparts tjenester (Internett). Det påpekes at dette er en MIDLERTIDIG løsning, og at Kunden således ikke kan forvente like god ytelse som av en permanent Sky-løsning.

Backup/sikkerhetskopi av alle data lagret på sky-tjenesten er en del av tjenesten så lenge disse er i aktivt bruk av kunden.

#### **Særskilt om Online Backup HELSE**

Alle vilkår for ordinær Online Backup gjelder også for Online Backup HELSE. Online Backup HELSE leveres gjennom Norsk Helsenett. Leverandøren er partner hos Norsk Helsenett, og formelt godkjent for å levere denne Tjenesten. Tjeneste leveres over sikre kommunikasjonskanaler.

#### **Særskilt om GFI PC-backup**

Det forutsettes at kunden har produktet ÅD Antivirus & Management fra Ålesund Data AS. Tjenesten kan ikke leveres uten dette produktet i bunn.

Fakturert mengde lagringsplass for GFI PC-Backup dekker ubegrenset datamengde innenfor rimelighetens grenser. Det er leverandøren som vurderer hva som regnes å være innenfor rimelighetens grenser.

Dersom Kunden belaster serverne med urimelig høy lagringsmengde over en periode på to (2) måneder, forbeholder Leverandøren seg retten til å heve eller kreve endring av vilkårene for tjenesten. Dette forutsetter at Kunden varsles skriftlig om dette. Varselet skal opplyse om årsaken til endring, og fastsette en frist for å rette opp forholdet. Ved eventuell heving opphører Partenes retter og plikter og Kunden mister sin tilgang til Tjenesten. Før eventuell stenging blir iverksatt skal Kunden varsles skriftlig nok en gang.

Kunden mottar e-postrapport etter hver utførte backupjobb. Kunden er selv ansvarlig for å undersøke at de data som Kunden ønsker sikkerhetskopi av er tatt med, ved å åpne «self-service» programvaren på PC og kontrollere dette. Dette inkluderer også data som evt. blir flyttet pga. arbeid av tredje-part. Hvis viktige data lagres andre steder enn spesifisert i programvaren, vil dette IKKE bli sikkerhetskopierte. Hvis kunden ikke mottar e-postrapporter er kunden selv ansvarlig for å varsle Leverandøren om dette. Ved eventuelle avvik må Kunden straks kontakte Leverandøren.

Sikkerhetskopiene tatt av denne Tjenesten lagres/oppbevares i sikkert datasenter innenfor EU/EØS-området. **Mrk: Denne tjenesten kan på grunn av nasjonal lovgivning, foreløpig ikke benyttes av regnskapskontorer, eller av virksomheter som utfører og oppbevarer alt regnskap selv uten backup/kopi andre steder.**

#### **Særskilt om GFI Dokument-backup**

Tilsvarende som for GFI PC-Backup, men med følgende endringer:

Tjenesten er begrenset til og tar backup **KUN av følgende filtyper:** PDF, tekst-filer, Word, Excel og Powerpoint, samt Open Document (Office) versjonene av disse. Følgende «file extensions» er inkludert i disse filtypene: \*.DOC, \*.DOCX, \*.ODT, \*.PAGES, \*.RTF, \*.TXT, \*.WPD, \*.WPS, \*.KEY, \*.ODP, \*.PPS, \*.PPT, \*.PPTX, \*.ODS, \*.CSV, \*.XLR, \*.XLS, \*.XLSX, \*.numbers, \*.PDF, \*.ODG.

Andre typer data og filtyper enn dette blir IKKE sikkerhetskopierte. Det er Kunden sitt eget ansvar til enhver tid å påse at alle data som skal sikkerhetskopieres er med i sikkerhetskopi.

Kunden mottar IKKE e-postrapporter etter hver utførte backupjobb. Kunden er selv ansvarlig for å undersøke at de data Kunden ønsker sikkerhetskopi av er tatt med, ved å åpne «self-service» programvaren på PC og kontrollere dette. Ved eventuelle avvik må Kunden straks kontakte Leverandøren. Leverandøren er ikke

ansvarlig for følger som kunne vært unngått ved at denne kontrollen ikke ble forsvarlig håndtert eller fulgt opp av Kunden.

#### **Særskilt om ÅD SKY (med eller uten fagsystem)**

*(I tidligere vilkår omtalt som „Online Server“)*

Alle leverte sky-tjenester omtales heretter under paraplybetegnelsen «Tjenesten» eller «ÅD SKY», så sant ikke de faller inn under annen kategori i vilkårene. De tjenestene som er valgt av kunde ved inngåelse av avtalen kan endre seg over tid.

Tjenesten er fysisk plassert i sikkert datasenter innenfor EU/EØS-området. Tjenesten kan også benyttes til regnskapsdata.

Tjenesten leveres som en pakke inkludert administrasjons- og sikkerhetsverktøyer/programvare som er inkludert i ÅD SKY. Leverandøren står fritt til å selv definere hvilke verktøyer og programvare som inkluderes. Hvis Kunden benytter ÅD SKY er det påkrevd å ha disse verktøyene og programvaren installert hos alle ÅD SKY sluttbrukere. Leverandøren fraskriver seg ethvert ansvar for feil, skader, datatap, følgefeil, følgeskader, skade på utstyr, datatyveri, tapt omsetning, samt alle andre former for tap hvis Kunden motsetter seg kravet eller på annen måte unndrar seg eller omgår kravet.

Det er påkrevd å ha en tilfredsstillende brannmur-løsning på plass hos Kunden, i tillegg til installert antivirus-programvare på samtlige PC'er/Mac'er eller andre enheter som skal koble seg til Tjenesten. Det er kunden sitt ansvar å sørge for dette, etter leverandøren sine anbefalinger. Tjenesten krever normalt Windows 10 operativsystem for å fungere optimalt. Leverandøren kan ikke garantere for at funksjonaliteten blir like god som på eldre/andre plattformer.

Tjenesten har funksjoner for synkronisering mellom lagringsområder i skyen og lokale kopier på brukernes sine arbeidsstasjoner. Det betyr at man kan ha lokale datakopier tilgjengelig på egne arbeidsstasjoner. Denne funksjonen aktiveres individuelt per bruker. Brukerne selv har anledning til å aktivere funksjonen. Sikker bruk av ÅD SKY forutsetter imidlertid at dette KUN gjøres på dedikerte jobb-arbeidsstasjoner, dvs. PC-er som utelukkende brukes til jobbelaterte formål. Hvis Kunden og Kundens brukere setter opp synkronisering av lagringsområder på privateid utstyr, f.eks. delt hjemme-PC som brukes av hele familien, så frasier Leverandøren seg ethvert ansvar for datatap, datatyveri, ødelagte data, tapt omsetning, samt alle andre former for tap som forårsakes av uønsket hendelse på slikt utstyr, herunder men ikke begrenset til tyveri av hjemme-PC, innbrudd, skadevare, misbruk av

PC, uautorisert bruk av PC, utstyr på avveie (f.eks. gjennom salg), smoking, videresalg av data, m.m.

Tjenesten leveres som standard alltid med ÅD SKY Backup. ÅD SKY Backup betyr at sikkerhetskopier av epost, Sharepoint og OneDrive for Business tas vare på så lenge Kunden ønsker det, så lenge kundeforholdet eksisterer, eller så lenge Kunden benytter Tjenesten. ÅD SKY blir i tillegg levert med Microsoft sin standardløsning for forretningskontinuitet. Dette betyr at data lagret på Tjenesten (epost samt Sharepoint /Onedrive for Business) tas vare på ved hjelp av oppbevarings-policyer.

Versjonshistorikk av filer i Sharepoint/Onedrive samt av epost tas vare på i det antall kalenderdager som til enhver tid er spesifisert i vilkårene til Microsoft (oppgis på forespørsel), og rulleres fortløpende. Etter utløp av disse dagene blir sikkerhetskopi løpende og permanent overskrevet og slettet med mindre annet avtales særskilt. Det er mulig for Leverandøren og evt. lokal administrator hos Kunden å overstyre versjonshistorikken og permanent slette data før utløp, hvis det skulle være behov for dette.

Det er mulig for både sluttbrukere, Leverandøren og evt. lokal administrator hos Kunden å overstyre versjonshistorikken og permanent slette epost før utløp, hvis det skulle være behov for dette.

Backup av Fagsystem er inkludert i Tjenesten Fagsystem, og disse sikkerhetskopiene tas normalt vare på i 60 kalenderdager (ca. 2 måneder), og rulleres fortløpende etter dette. Etter 60 kalenderdager blir sikkerhetskopi løpende og permanent overskrevet og slettet med mindre annet avtales særskilt. Det er mulig å kjøpe til lengre lagring av sikkerhetskopi av Fagsystem ved behov, f.eks. der hvor lovverk krever det. Ved slik utvidet lagringstid over 60 kalenderdager, så skal dette alltid spesifiseres i ny Databehandlervtale.

Ved behov for rekonstruksjon av data som ikke er driftskritisk, er det Leverandørens målsetning å kunne gjennomføre dette så hurtig som mulig, og innen 3 dager etter at behov er meldt fra Kunde.

Data som ligger lagret utenfor Tjenesten, for eksempel på ekstern harddisk eller minnepinne tilkoblet PC lokalt hos kunde, omfattes ikke av Tjenesten/avtalen og sikkerhetskopieres ikke. Det samme gjelder for data lagret utenfor dedikerte filområde på PC (Onedrive for Business mappe), dvs. i annen mappe eller partisjon på PC. Kun nevnte filområde/mappe sikkerhetskopieres. Leverandøren forutsetter at Kunden selv sørger for nødvendig

backup/sikkerhetskopi av data lagret i andre filområder på PC'er og/eller andre systemer. Til det formålet bør ÅD GFI PC-backup kjøpes til, se eget avsnitt over.

### Særskilt om Hosted E-Mail Services

Hosted Email Services inkluderer iTrust Spam- & Virusvask og iTrust Hosted Email som en del av ÅD SKY Fagsystem. iTrust Spam- & Virusvask gir omfattende beskyttelse av Kundens innkommende epost-trafikk.

Kunden er ansvarlig for all trafikk som sendes fra egen epost-server eller egne epost-klienter. Hvis Leverandøren detekterer at skadelig trafikk kommer fra Kunden, kan Leverandøren iverksette tiltak for å blokkere eller på annen måte bringe til opphør denne trafikken. Disse tiltakene kan i noen tilfeller medføre at Tjenesten blir midlertidig suspendert og utilgjengelig inntil problemet er løst og skadelig trafikk opphører.

Kunden kan ikke bruke Tjenesten til å med viten og vilje sende uoppfordret kommersiell e-post, også kjent som «spam». Forsøk på dette vil bli regnet som mislighold fra Kunden sin side, og reaksjoner vil bli foretatt i henhold til vilkår for dette. Det er ikke tillatt å forsøke å omgå sikkerhetsmekanismer. Forsøk på dette vil bli regnet som mislighold fra Kunden sin side, og reaksjoner vil bli foretatt i henhold til vilkår for dette.

### Særskilt om ÅD Kryptert Epost

Passordet som er benyttet til kryptering må alltid sendes via annen kommunikasjonskanal enn epost, for eksempel via SMS, muntlig, eller Teams chat. Leverandøren er på ingen måte ansvarlig for tap, data på avveie eller skade av noe slag som oppstår som følge av at både epost og passord sendes til feil mottaker (hvor feil mottaker da får tilgang til begge elementene). Leverandøren er ikke ansvarlig på noen måte for data på avveie hvis avsender ved en feil sender en epost ukryptert, i den tro at kryptering var valgt uten at dette faktisk ble gjort. Leverandøren har ikke tilgang til passordet og kan aldri dekryptere eposter. Leverandøren har ikke på noe tidspunkt innsyn i epost som krypteres.

Leverandøren har ikke ansvar for tap av data, skade på data, data på avveie, eller annet i forbindelse med Tjenesten når dette skyldes årsaker som er uavhengige av Tjenesten, herunder passord på

avveie og krypterte data lagret i klartekst eller skrevet ut som kommer på avveie.

Siden kun avsender og mottaker har mulighet til å lese innholdet i krypterte eposter, så presiseres det særskilt at Kunden bare kan bruke Tjenesten til lovlige og etisk korrekte formål.

Kunden samtykker til at Leverandøren har tilgang til å lagre statistikk på overføringer, herunder avsender- og mottager-adresser samt dato og klokkeslett for overføringer, og dato og klokkeslett for mottagelse og åpning av mottatt overføring. Innhold i overføringene lagres aldri. Statistikk lagres i korte perioder med hensyn på sporing (feilsøking ved evt. feilleveringer, manglende leveringer, bevisssikring med mer).

### Særskilt om kryptering av PC

(Selges under produktnavnet «iTrust Device Encryption», heretter omtalt som Tjenesten). Vilårene omhandlet i dette avsnittet gjelder kun for nevnte Tjeneste, og IKKE for BitLocker-produktet generelt, hvis dette er satt opp utenom Tjenesten. Det benyttes krypterings-teknologi basert på "Microsoft BitLocker". Tjenesten er av den grunn og til enhver tid underlagt Microsoft sine brukervilkår.

Data og informasjon som kopieres eller sendes ut av PC som benytter Tjenesten, uten at andre krypteringstiltak iverksettes, vil ikke lengre være kryptert og vil deretter ikke være omfattet av disse vilkårene og ansvarsområde.

Leverandøren er ikke på noen måte ansvarlig for tap, skade, utgift eller krav som skyldes tap, tyveri, misbruk, skade eller ødeleggelse av krypteringspassord, mistet krypteringspassord, oppdateringer av operativsystem, programvare, eller andre forhold som er uavhengige av Tjenesten. Det er Kunden sitt ansvar å ta vare på og oppbevare passord trygt.

Hvis Kunden har gyldig Bedriftsmedlemsavtale, vil Leverandøren ta vare på kopi av passord hvis Kunden ønsker dette. Hvis Kunden ikke har slik avtale, vil Leverandøren IKKE ta vare på passord. Leverandøren vil uavhengig av avtale ta vare på gjenopprettelses-nøkkel for bruk hvis passord går tapt.

Kunden kan bare bruke Tjenesten til lovlige og etisk korrekte formål. Det er ikke tillatt å benytte Tjenesten i den hensikt å omgå lov og rett.

Tjenesten kan benyttes til å lage en kryptert fil (container) ved å benytte funksjonen «Create password protected file». Denne krypterte filen kan deretter benyttes til sikker lagring på andre lagringsmedia eller til å sende informasjon til andre via epost eller tilsvarende. Hvis denne funksjonen benyttes er den underlagt de samme vilkår og betingelser som for «[ÅD Kryptert Epost](#)». Denne funksjonen er også tilgjengelig direkte i Microsoft Outlook epostklient, hvor den heter «Protect Attachments»/«Beskytt vedlegg». Virkemåte er den samme, og denne er også underlagt de samme vilkår og betingelser. Denne funksjonen vil kun kryptere innhold i vedlegg og IKKE selve epost-teksten/innholdet. Leverandøren er på ingen måte ansvarlig for tap, data på avveie eller skade av noe slag som oppstår som følge av feil bruk av disse funksjonene.

### Særskilt om ÅD SKY All Inclusive

#### Særskilte pris- og betalingsbetingelser.

ÅD SKY All Inclusive forutsetter samtidig Bedriftsmedlemsavtale. Kunden har fri og ubegrenset service, støtte & drift som en del av skypakken, hvor alt av timer inkludert. Imidlertid er der begrensninger og unntak fra dette.

Følgende ekskluderinger regnes ikke som "fri og ubegrenset" og vil bli fakturert på vanlig måte:

- Service, støtte og drift (henveldeiser) utenom ordinær kontortid (Man – Fre kl. 0800-1600, ordinære arbeidsdager). Unntatt fra dette er installasjon av regelmessige sikkerhetsoppdateringer. Disse blir installert etter fast frekvens som en del av avtalen.
- Bomavgifter/bompenger, kilometergodtgjørelse, kostnader til ferge, parkeringsavgift samt evt. kost & losji er ekskludert og gjenstand for normal fakturering.
- Arbeid relatert til/knyttet til bruker som IKKE er registrert som betalende ÅD SKY All Inclusive bruker (f.eks. hvis en bruker kun har Exchange Online) blir fakturert iht. normal satser.
- Arbeid med programvare som kan regnes som utviklingsarbeid.
- Utvidede økter med opplæring av mer kurspreget art (planlagt, grupper eller noe som krever mer enn 10 minutter dedikert instruksjon totalt).

- Oppsett, konfigurasjon, vedlikehold og drift av ny maskinvare/programvare **kjøpt** hos Ålesund Data er inkludert. Hvis sluttkunde befinner seg utenfor kommunegrensen til Nye Ålesund Storkommune, og/eller på adresse hvor tekniker må ta ferge for å nå, vil maskinvare bli sendt via post. Fysisk oppmøte av tekniker i slike tilfeller vil faktureres iht. normal satser. Oppsett, konfigurasjon, vedlikehold og drift av maskinvare/programvare kjøpt hos andre leverandører enn Ålesund Data vil faktureres iht. normal satser.
- Reservedeler til maskinvare er ikke inkludert og vil bli fakturert på normal måte. Det samme gjelder toner og blekk for skrivere.
- Alt av monteringsmateriell og rekvisita som er påkrevd for en tilfredsstillende installasjon av maskinvare og som ikke er inkludert med maskinvaren når den kjøpes, vil bli fakturert på normal måte.
  - Eksempel på dette kan være nettverkskabler, strømkabler, kabelskinner for å feste kabler, PC-oppheng, osv.
- For at service, støtte og drift skal være gjeldende, må saken tildeles et ticket-nummer fra 1-linje helpdesk. Feil skal alltid meldes inn til [helpdesk](#) og ikke direkte til tekniker. Saker uten ticket-nummer kan faktureres iht. normal satser.
- En sak/et problem som meldes inn vil i størst mulig grad bli forsøkt rettet på av 1-linje support/helpdesk, via fjernstyring av PC og/eller telefon eller chat. Leverandøren og kun denne avgjør om det er nødvendig å eskalere saken til 2-linje-support, og eventuelt fysisk oppmøte av tekniker på Kundens adresse.
- Kunde har ikke anledning til å kreve umiddelbar bistand til feil og problemer som må anses å ikke i nevneverdig grad påvirke daglig drift og bruk av PC og som man kan vente med å få ordnet. Denne typen feil og problemer vil bli tatt hånd om innen rimelig tid. Eksempel på dette er små problemer med datamus, hvis annen midlertidig mus kan benyttes frem til Leverandøren kan få levert ny datamus. Et annet eksempel er PC-høytalere som ikke fungerer, så lenge disse ikke er å anse som kritisk del av videokonferanse-system. Bytte av toner, fuser, belte eller blekk på skriver faller inn under samme kategori, og kan heller ikke kreves tatt hånd umiddelbart.
- Feil som er å anse som et resultat av at sluttbrukere ignorerer anbefalinger fra Leverandøren.
- Feil som er å anse som et resultat av at Kunden og/eller sluttbrukere hos Kunden motsetter seg installasjon av ett eller flere av administrasjons- og sikkerhetsverktøyene som er inkludert i ÅD SKY All Inclusive. I slike tilfeller avskriver Leverandøren seg ethvert ansvar.
- Støtte, feilretting og annet arbeid ifbm. tredjeparts programvare som Leverandøren normalt ikke drifter, dvs. der hvor tredjeparts leverandør installerer og drifter programvaren. Visma regnskaps-programmer, Visma Lønn, andre regnskaps-programmer, CRM-systemer, fagsystemer og lignende er eksempler på denne typen programvare.
  - Unntaket fra dette er grunnleggende bistand som er nødvendig for at tredjeparter skal kunne utføre sitt arbeid. Eksempel på dette er å opprette nødvendig fjerntilgang til tredjepartene. Arbeidet som tredjepartene selv utfører skal alltid faktureres direkte til kunde av disse, uavhengig av avtalen.
- Generell misbruk av kunden av systemet, maskinvaren eller programvaren.
- Alle typer fysiske skader og følgeskader på maskinvare, inkludert arbeid med feilsøking og feilretting, forårsaket av mellom annet men ikke begrenset til vannskade eller annen væskeskade på maskinvare, skade forårsaket av dyr, fallskader, knust skjerm, osv. Leverandøren forbeholder seg retten til å vurdere om skade faller inn under denne definisjonen. Denne type skader og påfølgende arbeid må evt. dekkes inn via Kundens forsikring.
- Skader og følgeskader på maskinvare eller programvare, inkludert arbeid med feilsøking og feilretting, forårsaket av uvedkommendes bruk, eksempelvis hvor disse har hatt tilgang til PC, og f.eks. lastet ned skadebringende programvare.
- Eventuelle andre prosjekter og utviklings-prosjekter som faller utenfor normal drift, vedlikehold og støtte. Ett hvert slikt prosjekt skal godkjennes av Leverandøren.
- Arbeid med å rette opp skader og følgeskader som er et resultat av at Leverandørens anbefalinger ikke har blitt fulgt. Eksempler på denne typen anbefalinger er sikkerhetstiltak som er ansett som nødvendig for å beskytte mot virusangrep/skadevare, eller tilfeller hvor tilfeller hvor Leverandør anser det som nødvendig å få arbeidsstasjon inn til verksted for full sanéring, eller i verste fall reinstallasjon eller kasséring av PC.

- ÅD SKY All Inclusive faktureres pr. bruker. Hver bruker kan ha mer enn én PC, f.eks. egen laptop på kontoret eller hjemme-PC). Service, støtte og drift dekker hjemme-PC eller annen sekundær PC som benyttes til det man kan regne som forretningsvirksomhet, herunder evt. oppkobling mot kontoret. Feil og problemer på andre PC'er i hjemmet, samt feil og problemer som åpenbart har oppstått på grunn av privat bruk av usikker karakter, dekkes IKKE av avtalen. Eksempel på dette kan være spill eller annen programvare for privat bruk, hvor disse har blitt lastet ned fra usikre kilder og dermed har infisert PC med skadevare. Det samme gjelder uvetting og uforsvarlig bruk av Internett.
  - Office-programvare til inntil 5 PC'er per bruker er inkludert i prisen på ÅD SKY.
  - Sikkerhetsprogramvare (eksempelvis ÅD AAM, ÅD Anticrypto-, Antivirus & Management) er IKKE inkludert på hjemme-PC eller annen sekundær PC. Dette faktureres/må kjøpes i tillegg, med mindre ÅD MTR er kjøpt som tillegg. Det vil da være inkludert iht. egne betingelser om ÅD MTR.
- Feil og skader som er et resultat av „Force majeure“ hendelser, herunder men ikke begrenset til flom, krig, opprør eller naturkatastrofer. Det samme gjelder for feil og skader som er et resultat av brann eller innbrudd.
- Overdreven bruk av service, støtte og drift ut over det som kan anses som „Fair Use“. Med dette menes det at Kunde har et uforholdsmessig høyt antall registrerte saker pr.mnd. I slike tilfeller forbeholder Leverandøren retten til kreve forhandling av avtale.

Alle opplistede situasjoner og saker vil bli fakturert som følger: Påbegynt oppdrag belastes med 1 time, etter dette belastes påbegynte halvtimer. For arbeid utført utover ordinær kontortid 0800-1600 vil følgende bli belastet:

- 16:00 til 22:00 på vanlige hverdager: Gjeldende timepris +40 %
- 22:00 til 08:00 på vanlige hverdager: Gjeldende timepris +100 %
- Lørdag, søndag og alle helligdager: Gjeldende timepris +100 %

**ÅD SKY Mobil** er underlagt egne begrensninger: Mobilpakke har kun tilgang til Office 365 Web Apps, Teams, samt oppkobling av evt. fagsystem-App mot fagsystem i skyen. Merk at hvis fagsystem skal brukes på Mobil, så forutsetter dette også ÅD SKY Fagsystem, siden man trenger servere der for å kjøre fagsystemene. Det inkluderer

grunnleggende support og rådgiving kun direkte knyttet til Office 365 appene på telefonen, Teams-app, og til evt. fagsystem-app. Support på fagsystem-app, hvis denne er av en art som Leverandøren normalt ikke drifter (dvs. fagsystem er driftet og støttet av tredjepart), er ikke inkludert. Support på noen andre problemer på mobil, herunder men ikke begrenset til, f.eks. hvis bruker har mistet bilder på telefonen, eller hvis bruker glemmer passord til telefonen er ikke inkludert (imidlertid vil glemt passord til 365 være dekket av fri support siden det er direkte knyttet til Office 365 app). Support på evt. PC eller annet utstyr som ÅD SKY Mobil brukeren har/benytt er ikke inkludert.

**ÅD SKY Hybrid:** ÅD SKY Hybrid er underlagt de samme vilkår som ÅD SKY, men inkluderer også drift, vedlikehold og backup av on-premise servere og annet tilhørende utstyr og programvare (lokalisert hos Kunden selv i stedet for i skyen). Servere, utstyr og evt. programvare som dekkes av Tjenesten skal være spesifisert på Kundens faktura.

Backup av servere er inkludert i Tjenesten ÅD SKY Hybrid hvis dette fremgår av faktura, og disse sikkerhetskopiene tas vare på i den til enhver tid konfigurerte tidsrammen. Normalt er dette 14 kalenderdager, og rulleres fortløpende etter dette. Etter dette blir sikkerhetskopier løpende og permanent overskrevet og slettet med mindre annet avtales særskilt.

### Særskilt om ÅD Nettverkssikkerhet

Brannmur, WiFi aksesspunkter, switcher og/eller annet nettverksutstyr som er leid av Leverandøren, er Leverandøren sin eiendom. Utstyret disponeres for bruk så lenge man har gyldig avtale og oppfyller alle betingelser ellers. Ved avtalens opphør eller ved tjenestens oppsigelse vil utstyret bli hentet tilbake av Leverandør. Kunden er da pliktig til å levere tilbake utstyret til Leverandør, eller gi Leverandøren tilgang til lokaler slik at utstyret kan hentes.

Utstyret skal tilbakeleveres i god stand. Eventuelle skader utover normal slitasje vil kunne bli belastet Kunden. Ved manglende tilbakelevering kan Leverandøren fakturere kunden for verdien av utstyret. Kunden skal varsle Leverandøren om det oppstår skade eller feil på utstyret eller utstyret går tapt i leieperioden.

Reparasjon eller bytte av utstyr med feil utføres vederlagsfritt av Leverandøren, med mindre feilen skyldes forhold som Kunden bærer ansvar for, inkludert men ikke begrenset til skader påført av Kunden, eller skader som følge av at utstyret oppbevares i et

uforsvarlig miljø (vannskader, støvskader, skader pga. høy varme o.l.). Det samme gjelder hvis Kunden unnlater å følge Leverandøren sine anbefalinger med hensyn til plassering av utstyret. Kunden har ikke selv anledning til å gjøre endringer i konfigureringen på utstyret, med mindre dette er særskilt avtalt. Konfigurasjonsendringer skal gjøres av Leverandøren etter Kundens sine ønsker.

Førstegangs oppsett av utstyr og konfigurering, og konfigurasjonsendringer senere, faktureres etter de til enhver tid gjeldende satser, med mindre Kunden også har ÅD SKY All Inclusive tjenesten. Oppsett og endringer vil da være inkludert i avtalen i henhold til de betingelser som gjelder for den tjenesten. Utstyret dimensjoneres av Leverandøren, basert på Kundens behov. Ved behov for opp- eller nedskalering av utstyr (f.eks. behov for kraftigere brannmur) vil Leverandøren bytte utstyr etter avtale med Kunden. Prisen på tjenesten vil da endres tilsvarende pris på nytt utstyr.

### Særskilt om ÅD Sikker Pålogging

ÅD Sikker Pålogging benytter fysiske sikkerhetsnøkler av typen „Yubikey“. Disse sikkerhetsnøkler er Leverandøren sin eiendom. Sikkerhetsnøkler disponeres for bruk så lenge man har gyldig avtale og oppfyller alle betingelser ellers. Ved avtalens opphør eller ved tjenestens oppsigelse vil sikkerhetsnøkler bli hentet tilbake av Leverandør. Kunden er da pliktig til å levere tilbake sikkerhetsnøkler til Leverandør, eller gi Leverandøren tilgang til lokaler slik at sikkerhetsnøkler kan hentes. Ved manglende tilbakelevering kan Leverandøren fakturere kunden for verdien av sikkerhetsnøkler. Kunden skal varsle Leverandøren om det oppstår skade eller feil på sikkerhetsnøkler eller om sikkerhetsnøkler går tapt i leieperioden.

Ved tap eller skade utenom garanti vil det bli belastet et gebyr for erstatning av nøkkel. Kunden er ansvarlig for å oppbevare nøkler på en sikker og forsvarlig måte som forhindrer tap eller tyveri av nøkler. Sikkerhetsnøkler er å betrakte som verdigjenstander og må oppbevares og behandles på en dertil sikker måte, tilsvarende slik man ellers vil oppbevare og behandle vanlige nøkler, f.eks. bilnøkler.

Kunden har ikke selv anledning til å gjøre endringer i konfigureringen på sikkerhetsnøkler, med mindre dette er særskilt avtalt. Konfigurasjonsendringer skal gjøres av Leverandøren etter Kundens sine ønsker.

Førstegangs oppsett av sikkerhetsnøkler og konfigurasjon, og konfigurasjonsendringer senere, faktureres etter de til enhver tid gjeldende satser, med mindre Kunden også har ÅD SKY All Inclusive tjenesten. Oppsett og endringer vil da være inkludert i avtalen i henhold til de betingelser som gjelder for den tjenesten.

Det er ikke tillatt for brukere å benytte sikkerhets-nøkkel til private formål, f.eks. til privat Gmail-konto o.l. Nøkkel skal kun brukes i jobbøyemed. Leverandøren fraskriver seg ethvert ansvar for tap av tilganger og alle andre former for problemer som måtte oppstå som resultat av privat bruk av nøkkel. Det anbefales å heller anskaffe rimelige sikkerhetsnøkler til den enkelte ansatte, for privat bruk.

### Særskilt om ÅD MTR (Managed Threat Response)

ÅD MTR innebærer monitorering, deteksjon, analyse og respons på alle typer trusler 24 timer i døgnet, 7 dager i uka, 365 dager i året. Hvis en trussel oppdages og denne har en alvorlighetsgrad som medfører umiddelbar handling fra MTR SOC (Managed Threat Response Security Operations Centre), aksepterer Kunden at systemer kan bli tatt ned og gjort utilgjengelige uten forvarsel. Dette blir gjort for å begrense skade. Varsling av Kunde vil bli gjort så snart det er praktisk mulig. MTR SOC vil utføre nødvendige handlinger for å stanse trusler, begrense skade, fjerne trusler og sette systemer tilbake i operativ stand. Dette vil bli gjort så raskt som praktisk mulig, men Kunden aksepterer at systemer kan bli utilgjengelige i den tiden dette tar. Systemer vil ikke bli gjort utilgjengelige uten at dette er nødvendig for å begrense skade eller stanse en trussel. Kunden er inneforstått med at kostnader kan påløpe hvis Leverandøren sine teknikere/konsulenter må utføre arbeid i forbindelse med en trussel, f.eks. etterarbeid etter trussel er stanset og fjernet.

Ved kjøp av ÅD MTR forutsettes det at alle PC- & Mac-brukere hos Kunden benytter ÅD MTR. Kunde har ikke anledning til å benytte en miks av sikkerhetstjenester, f.eks. 10 stk. ÅD MTR sammen med 5 stk. ÅD AAM.

Ved bruk av ÅD MTR aksepterer og samtykker Kunden til at tredjeparts underleverandør utfører tjenesten på oppdrag for Leverandøren. Kunde-forholdet er mellom Kunden og Leverandøren, og Leverandøren har ansvaret for å videreføre juridiske forpliktelser til tredjeparts underleverandør, herunder også forpliktelser ift. GDPR som angitt i Databehandleravtale.

Sikkerhetsprogramvare (ÅD MTR) er inkludert på hjemme-PC eller annen sekundær PC, forutsatt at denne PC-en bruker **samme bruker som benyttes på kontoret**. Hvis annen bruker benytter PC vil sikkerhetsprogramvare bli fakturert i tillegg.

### Særskilt om tredjeparts tjenester

Flere av Tjenestene, både de som er omhandlet særskilt i vilkårene samt leverte Tjenester som ikke er omhandlet i vilkårene men som benyttes av Kunde, innbefatter bruk av tredjeparts tjenester og/eller programvare. All bruk av leverte Tjenester som innbefatter bruk av tredjeparts tjenester og/eller programvare er samtidig underlagt tredjeparts sluttbruker-vilkår. Disse vilkårene finnes mellom annet på følgende nettadresser:

- Sophos (benyttes i mellom annet, men ikke begrenset til, ÅD Anticrypto, Antivirus & Management, ÅD MTR, brannmur, m.fl.):
  - <https://www.sophos.com/en-us/legal/sophos-end-user-license-agreement.aspx>
  - <https://www.sophos.com/en-us/legal/sophos-services-agreement.aspx>
  - <https://www.sophos.com/en-us/legal/mtr-description.aspx>
  - <https://www.sophos.com/en-us/legal/hardware-warranty-policy>
- N-able (benyttes i mellom annet, men ikke begrenset til, ÅD Anticrypto, Antivirus & Management):
  - <https://www.n-able.com/legal/end-user-license-agreement>
  - <https://www.n-able.com/legal/software-services-agreement>
- Microsoft (benyttes i mellom annet, men ikke begrenset til, samtlige Microsoft/Office 365 tjenester):
  - <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

### Aksept av vilkår

*Disse vilkårene er et vedlegg til hovedavtale (kundeavtale) inngått mellom Leverandør og Kunde. Signert kundeavtale medfører samtidig aksept av dette vedlegget/disser vilkårene.*

## Del 2: Ordinær databehandleravtale





## ORDINÆR DATABEHANDLERAVTALE

### Vedlegg til kundeavtale

(OBS: Ikke relevant for helsevirksomheter. Det vises til egen databehandleravtale for helse)

I henhold til personopplysningsloven og  
EU Personvernforordning 2016/679

#### Mellom

Kunden – som spesifisert i hovedavtalen (kundeavtale)  
(«Behandlingsansvarlig»)

Og

Ålesund Data AS – org.nr. 885 714 722  
(«Databehandler»)

Databehandleravtalen er en avtale om behandling av personopplysninger («Avtalen») som Databehandler skal foreta for Behandlingsansvarlig som følge av kundeavtale inngått med Databehandleren som Leverandør og Behandlingsansvarlige som Kunde.

### Avtalens formål

Databehandler behandler personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig på den bakgrunn som følger ovenfor.

Formålet med behandlingen, varigheten av behandlingen, behandlingens art, de typer personopplysninger som skal behandles og kategorier av registrerte følger av Avtalen.

Avtalen skal sikre at personopplysninger behandles i samsvar med de til enhver tid gjeldende krav, lover, regulativer og forskrifter relatert til behandling av personopplysninger, herunder bl.a. EU Personvernforordning 2016/679 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger.

Databehandler skal behandle personopplysningene på den måte som er beskrevet i Avtalen, samt på annen måte dersom dette er skriftlig avtalt mellom Databehandleren og Behandlingsansvarlig.

Begreper og definisjoner benyttet i Avtalen skal forstås på samme måte som i personopplysningsloven.

### Behandlingsansvarliges rettigheter og plikter. Databehandlers plikter

Databehandleren bekrefter at denne vil gjennomføre egnede tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at all behandling under denne Avtalen oppfyller kravene i personopplysningsloven og vern av den registrertes rettigheter, herunder innfrir alle kravene etter personvernforordningens [artikkel 32](#). Den behandlingsansvarlig skal til enhver tid ha full rettslig rådighet over personopplysningene.

Databehandleren skal bare behandle personopplysningene basert på dokumenterte instruks fra den Behandlingsansvarlige. Databehandleren skal til enhver tid kunne dokumentere slike instruks. Databehandler skal ikke behandle personopplysninger Databehandleren får tilgang til på annen måte enn det som er nødvendig for å utføre de oppdrag som Databehandler har for den Behandlingsansvarlige.

Databehandleren skal bistå den Behandlingsansvarlige i å svare på anmodninger som den registrerte inngir med henblikk på å utøve sine rettigheter etter personvernforordningens kapittel III hensyntatt behandlingens art og i den grad det er mulig ved hjelp av egnede tekniske og organisatoriske tiltak. Databehandler skal bistå den Behandlingsansvarlige med å sikre overholdelse av forpliktelsene knyttet til personopplysningsikkerhet og vurdering av personvernkonsekvenser og forhåndsdrøftinger i personvernforordningens artikkel [32](#) til [36](#), hensyntatt behandlingens art og den informasjonen som er tilgjengelig for

Databehandleren. Foreligger det godkjente adferdsnormer etter personvernforordningens [artikkel 40](#) eller godkjent sertifiseringsordning etter [artikkel 42](#), som Databehandleren har påtatt seg å overholde eller være sertifisert etter, plikter Databehandleren å etterkomme slike adferdsnormer eller sertifiseringskrav.

Databehandleren har taushetsplikt om personopplysninger som vedkommende får tilgang til som en følge av Avtalen og behandling av personopplysningene, og skal sikre at personer som er autorisert til å behandle personopplysningene, har forpliktet seg til å behandle opplysningene fortrolig eller er underlagt en egnet lovfestet taushetsplikt. Denne bestemmelsen gjelder også etter Avtalens opphør.

Databehandleren skal ikke utlevere opplysninger eller informasjon som denne behandler for den Behandlingsansvarlige til tredjepart uten eksplisitt pålegg fra den Behandlingsansvarlige. Henvendelser til Databehandleren skal Databehandleren videreformidle til Behandlingsansvarlige så raskt som mulig.

Er Databehandleren av den oppfatning at en instruks fra den Behandlingsansvarlige er i strid med personvernforordningen, personopplysningsloven, eller annen regulering av behandling av personopplysninger, skal Databehandleren umiddelbart underrette den Behandlingsansvarlige om dennes oppfatning. Databehandleren kan som følge av dette nekte å utøve sine plikter etter Avtalen, da begge parter har gjensidig ansvar for å være i samsvar med Personvernforordningen.

### Bruk av underleverandør

Databehandleren skal kun benytte underleverandører til behandling av personopplysninger (underdatabehandler) som er skriftlig godkjent av den Behandlingsansvarlige og som har bekreftet å gjennomføre egnede tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at all behandling under denne Avtalen oppfyller kravene i personopplysningsloven og vern av den registrertes rettigheter.

Særskilt godkjente underdatabehandlere ved Avtalens inngåelse er spesifisert i Avtalen.

Behandlingsansvarlig gir Databehandleren generell tillatelse til bruk av underdatabehandler for behandling av

personopplysninger etter Avtalen. I tilfelle planer om å benytte andre underdatabehandlere eller skifte ut underdatabehandlere, skal Databehandleren underrette den Behandlingsansvarlige om planene og dermed gi den Behandlingsansvarlige muligheten til å motsette seg slike endringer.

Underdatabehandler skal være gjort kjent med Databehandlerens forpliktelser etter denne Avtalen og regelverket som regulerer behandling av Behandlingsansvarliges personopplysninger, og skal pålegges de samme forpliktelsene med hensyn til vern av personopplysninger som er fastsatt i Avtalen hvor underdatabehandler skal gi tilstrekkelige garantier for at det vil bli gjennomført tekniske og organisatoriske tiltak som sikrer at behandlingen oppfyller lovmessige krav. Dersom underdatabehandler ikke oppfyller sine forpliktelser med hensyn til vern av personopplysninger og kravene i Avtalen, skal Databehandleren overfor den Behandlingsansvarlige ha fullt ansvar for at underdatabehandler oppfyller sine forpliktelser.

Dersom Kunden som behandlingsansvarlig samtidig er å regne som Databehandler for egne kundeforhold, vil Kunden selv være ansvarlig for å pålegge egne underdatabehandlere de samme forpliktelsene med hensyn til vern av personopplysninger som er fastsatt i Avtalen, og for å oppfylle egne forpliktelser i egenskap av å være en databehandler. Herunder følger forpliktelse om å opplyse egne kunder om alle relevante underdatabehandlere. Databehandler og dennes underdatabehandlere er ikke på noen måte ansvarlig hvis dette ikke gjøres.

## Sikkerhet og avvik

Databehandleren skal oppfylle de krav til sikkerhetstiltak som stilles etter personopplysningsloven med forskrifter. Databehandleren skal kunne dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle disse kravene. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig på den Behandlingsansvarliges forespørsel.

Databehandler gjennomfører interne sikkerhetsrevisjoner jevnlig. Revisjonen kan omfatte gjennomgang av rutiner, stikkprøvekontroller, mer omfattende stedlige kontroller og andre egnede kontrolltiltak.

I tilfelle sikkerhets- eller personvernbrudd, skal Databehandleren varsle den Behandlingsansvarlige uten ugrunnet opphold. Melding om brudd skal minimum inneholde:

1. Beskrivelse av arten av bruddet på personopplysnings sikkerheten, herunder, når det er mulig, kategoriene av og omtrentlig antall registrerte som er berørt, og kategoriene av og omtrentlig antall personopplysningsposter som er berørt,
2. navnet på og kontaktopplysningene til personvernrådgiveren eller et annet kontaktpunkt der mer informasjon kan innhentes,
3. beskrivelse av de sannsynlige konsekvensene av bruddet på personopplysnings sikkerheten,
4. beskrivelse av de tiltak som er truffet eller foreslår å treffe for å håndtere bruddet på personopplysnings sikkerheten, herunder, dersom det er relevant, tiltak for å redusere eventuelle skadevirkninger som følge av bruddet.

Dersom ikke alle opplysninger kan gis i første melding, skal opplysningene gis suksessivt så snart de foreligger. Den Behandlingsansvarlige har ansvaret for å sende melding til tilsynsmyndighet, og Databehandler skal ikke sende slik melding eller kontakte tilsynsmyndighet uten at den Behandlingsansvarlige har gitt instruks om dette.

## Overføring til utlandet

Personopplysninger skal kun overføres til land utenfor EU/EØS (tredjeland) hvis dette er nødvendig for oppfyllelse av avtale, eller etter instruks fra den Behandlingsansvarlige. Databehandleren skal altså ikke overføre eller la personer i tredjeland på noen måte få tilgang til personopplysninger uten at avtale nødvendiggjør dette eller at Behandlingsansvarlig har eksplisitt godkjent dette skriftlig og gitt instruks om overføring eller tilgang på forhånd. Samtykke og instruks må dekke hvilke land opplysningene skal kunne overføres til. Overføring til tredjeland forutsetter, selv med samtykke og instruks, at de krav til sikkerhet og vern av de registrertes rettigheter som følger av personopplysningsloven og annet regelverk er ivarettatt, og at overføring begrenses til et minimum av det som er nødvendig for å levere Tjenestene.

Avtalens varighet, pålegg om stans,

## plikter ved opphør/opsigelse

Avtalen gjelder så lenge Databehandleren behandler eller har tilgang til personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlige etter Hovedavtalen. Den Behandlingsansvarlige kan på eget initiativ pålegge Databehandleren å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

Databehandleren skal, etter den Behandlingsansvarliges instruksjon, slette eller tilbakelevere alle personopplysninger til den Behandlingsansvarlige etter at tjenestene knyttet til behandlingen er levert, og sletter eksisterende kopier, med mindre det er et lovmessig krav om at personopplysningene skal fortsatt lagres. Dette gjelder også for eventuelle sikkerhetskopier, men hvor det er tilstrekkelig med å overskrive etter de etablerte rutiner for sikkerhetskopiering. Den Behandlingsansvarlige skal motta en skriftlig bekreftelse fra Databehandleren på at alle personopplysninger er returnert eller slettet i henhold til den Behandlingsansvarliges instruksjoner og at Databehandleren ikke har beholdt kopi, utskrifter eller andre former for personopplysninger i noen form.

## Øvrige plikter og rettigheter

Øvrige plikter og rettigheter følger av Hovedavtalen som gjelder mellom Databehandleren og Behandlingsansvarlige om tjenestene som nødvendiggjør behandling av personopplysninger og denne Avtale. De samme kontaktpersoner gjelder for Avtalen som etter Hovedavtalen. Denne Avtalen skal ikke utvide Behandlingsansvarliges sanksjonsmuligheter, herunder erstatningsansvar for Databehandleren, utover det som følger av Hovedavtalen. Ved eventuell overdragelse av Hovedavtalen til andre parter, skal denne Avtale overdras tilsvarende.

## Personvernerklæring

Personvernerklæringen til Databehandler er til enhver tid tilgjengelig på nett:

<https://aledata.no/personvernerklaering/>

## Utfyllende informasjon om formål:

### Formålet med behandlingen

Å kunne yte avtalefestet og nødvendig service, support og drift av IT-systemet til Kunde.

### Varigheten av behandlingen

Behandlingen skal vare så lenge Databehandleren yter tjenestene etter Hovedavtalen til Behandlingsansvarlig.

### Behandlingens art

Behandlinger relatert til IKT maskinvare og programvare: Service; support; fjernsupport; telefonsupport; drift, herunder administrasjon og oppdatering; installasjon; lagring; sikkerhetskopiering; administrasjon av sikkerhetsprodukter (antivirus og tilsvarende); leveranse og drift av sky-produkter, både egen-driftede og fra tredjepart; vask av epost; administrasjon av epost; administrasjon av domenenavn; rådgiving; vedlikehold; programmering; ivaretagelse samt behandling av garanti- og reklamasjonsrett; reparasjon; salg.

Behandlinger relatert til kunde og/eller leverandørforhold: Ivareta kunderegister; besvare henvendelser; besvare produktforespørsler; tilbudsprosesser; salg; kredittsjekk, leasing.

### Typer personopplysninger som skal behandles

Følgende personopplysninger skal behandles under Avtalen: Navn, passord, e-postadresser, samt alle andre personopplysninger som kan være nødvendig for at vi skal kunne oppfylle vår del av avtalen

### Kategorier av registrerte

Ansatte, kunder, leverandører.

### Underdatabehandlere ved inngåelse av Avtalen

Land/områder: Innenfor EU/EØS.

Underleverandører\* innen salg, drift, administrasjon, sikkerhetsprodukter, epost, og sky-produkter: Microsoft; N-able; Intranet; Sophos; Infinigate; Teamviewer; ALSO; IBAS; Norsk Helsenett; Broadnet; Stayon; Tafjord; SG Finans; Siemens Finans; Grenke; Virosafe; Panda; IBM; Domeneshop; Fastname; SSC Communications; Hasund; Visma; GS Group; Infotjenester; Xsale; Persondatasupport; IT Glue; Kaseya; Dropsuite Ltd; Trustifi Inc.; KnowBe4 Inc.; Tripletex AS; Mobit AS; Verified AS; RunZero; Revac; IAC-BOX; Hjelseth Computers; MailMojo; NinjaOne; Adobe Inc.; AD IT Service.

\*: Gjelder både morselskaper, alle eventuelle datterselskaper samt underleverandører som utfører tjenester på vegne av morselskapet.

Land/områder: utenfor EU/EØS.

Ingen.

### Særskilt om garanti/reklamasjon på maskinvare

Dersom reparasjon er en garanti-sak/reklamasjons-sak, så vil det i de fleste tilfeller være nødvendig å sende inn utstyret til tredjeparts utstyrsleverandør for reparasjon, eller bringe inn personell fra denne parten til Leverandøren sitt verksted. Denne tredjeparten kan da potensielt ha tilgang til personopplysninger. Disse blir da behandlet ihht. til tredjeparten sine personvernvilkår. Disse vil kunne fremlegges på forespørsel.

Dersom utstyret sendes inn til tredjeparts leverandør som nevnt i forrige punkt eller reparerer av tredjepart i Leverandørens verksted, så kan det i enkelte tilfeller være aktuelt for tredjepart å videresende utstyret til produsent av utstyret. Denne kan da potensielt ha tilgang til personopplysninger. Disse blir da behandlet ihht. til produsent sin personvernvilkår. Produsent kan befinne seg både innenfor og utenfor EU/EØS-området.

Dersom reparasjon krever uthenting av data eller rekonstruering av data fra ødelagt eller skadet lagringsmedium, f.eks. defekt harddisk, så vil man i noen tilfeller måtte sende inn lagringsmedium til spesialister på uthenting/rekonstruering. Dette vil i de fleste tilfeller være IBAS AS. Disse kan da potensielt ha tilgang til personopplysninger. Disse blir da behandlet ihht. til denne tredjepart sine personvernvilkår.

Leverandøren lagrer personopplysningene så lenge det er nødvendig for det formål personopplysningene ble samlet inn

for. Når det gjelder kundeforhold, så blir opplysningene lagret minst så lenge som nødvendig for å kunne ivareta garanti- og reklamasjonsrett, eller så lenge som det må kunne forventes at leverte produkter skal vare. Alle passord blir makulert straks reparasjonen av IKT-utstyret er ferdigstilt, se siste side.

## Underskrift av avtalen

*Denne Databehandleravtalen er et vedlegg til hovedavtale (kundeavtale) inngått mellom Leverandør og Kunde.*

*Signert kundeavtale medfører samtidig aksept av dette vedlegget/denne avtalen.*

## Del 3: Databehandleravtale for HELSE





## DATABASEHANDLERAVTALE HELSEVIRKSOMHET Vedlegg til kundeavtale

(OBS: kun for helse, ikke relevant for ordinære virksomheter uten relasjon til helse. Det vises til egen ordinær databehandleravtale)

I henhold til personopplysningsloven og EU Personvernforordning 2016/679

### Mellom

Kunden – som spesifisert i hovedavtalen (kundeavtale)  
(«Behandlingsansvarlig»)

Og

Ålesund Data AS – org.nr. 885 714 722  
(«Databehandler»)

Databehandleravtalen er en avtale om behandling av personopplysninger («Avtalen») som Databehandler skal foreta for Behandlingsansvarlig som følge av kundeavtale inngått med Databehandleren som Leverandør og Behandlingsansvarlige som Kunde.

### 1. Om avtalen

Denne databehandleravtalen (heretter omtalt som "Avtalen") regulerer rettigheter og plikter mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler (heretter omtalt som "partene") etter:

- Lov av 14.april 2000 nr. 31 om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven);
- Forskrift av 13.desember 2000 nr. 1265 om behandling av personopplysninger (personopplysningsforskriften);
- EU forordning 2016/679/EC av 27.april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger (General Data Protection Regulation) (heretter omtalt som "personvernforordningen");
- Lov om helseregistre og behandling av helseregistre av 18.mai 2001 nr.24 (helseregisterloven);
- Lov om behandling av helseopplysninger ved ytelse av helsehjelp av 20.juni 2014 nr. 42 (pasientjournalloven); og
- Enhver lov, forskrift eller annet regelverk som erstatter disse.

Ved motstrid mellom Avtalens regulering og de rammer som følger av personopplysnings-lovgivningen eller relevant helselovgivningen, viker Avtalens regulering. Avtalen er basert på Direktoratet for e-Helse sin mal datert april 2018.

### 2. Definisjoner

Begrepene "personopplysninger", "behandling", "behandlingsansvarlig", "databehandler", "brudd på opplysningssikkerhet" og "helseopplysninger" skal forstås slik de er definert i personvernforordningen § 4, helseregisterloven § 2 og pasientjournalloven § 2 som gjeldende.

"Avvik": brudd på opplysningssikkerhet og bruk av informasjonssystemet i strid med fastlagte rutiner.

### 3. Avtalens bakgrunn og formål

Denne Avtalen er inngått mellom partene og skisserer de generelle vilkårene for den behandling av helse- og

personopplysninger som Databehandler utfører på vegne av Behandlingsansvarlig.

Formålet med Avtalen er å sikre behandlingen av helse- og personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig slik at helse- og personopplysningene ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

### 4. Omfang

Denne Avtalen kommer til anvendelse på all behandling av helse- og personopplysninger som Databehandler foretar på grunnlag av avtaleforpliktelse (kundeavtale/hovedavtale, heretter omtalt som "Tjeneste/oppleggsavtalen"). I tilfelle konflikt mellom denne Avtalen og Tjeneste/oppleggsavtalen, skal denne Avtalen gjelde.

Tjenester som inngår i denne Avtalen er de tjenester som inngår i Tjeneste/oppleggsavtalen og som innebærer behandling av helse- og personopplysninger.

Denne Avtalen vil i tillegg gjelde for ytterligere behandling av helse- og personopplysninger basert på eventuelle skriftlige avtaler mellom partene som inngås i løpet av denne Avtalens virksomhetsperiode og som innebærer at Databehandler behandler helse- og personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig (heretter omtalt som "senere skriftlige avtaler mellom partene").

Personopplysninger skal kun benyttes til de formålene som følger av denne Avtalen, Tjeneste/oppleggsavtalen og senere skriftlige avtaler mellom partene i den utstrekning det er strengt nødvendig for å gjennomføre og imøtekomme kravene i avtalene.

### 5. Behandlingens formål, opplysninger og behandlinger

Følgende helse- og personopplysninger behandles:

- a) **Personopplysninger:**
  - a. Navn
  - b. Passord
  - c. Epost-adresser
  - d. Alle andre personopplysninger som kan være nødvendig for å oppfylle avtaleforpliktelse
- b) **Sensitive personopplysninger (helseopplysninger):**
  - a. EPJ

Revisjon: 6.01, godkjent 26.03.2025, Revisjonsnummer: 16

- b. MR/Røntgen/RIS/TRIS/annen bildediagnostikk
- c. Opplysninger fra helseregistre
- d. Alle andre helseopplysninger som kan være nødvendig for å oppfylle avtaleforpliktelse

**Følgende kategorier av personer behandles det opplysninger om (registrerte):**

Ansatte; Foreldre; Eiere; Pårørende; Leverandører; Barn; Kunder/pasienter; Foresatte

**Følgende behandlinger omfattes av Avtalen:**

- a) **Behandlinger relatert til IKT maskinvare og programvare:**
  - a. Service; support; fjernsupport; telefonsupport; drift, herunder administrasjon og oppdatering; installasjon; lagring; sikkerhetskopiering; administrasjon av sikkerhetsprodukter (antivirus og tilsvarende); leveranse og drift av sky-produkter, både egen-driftede og fra tredjepart; vask av epost; administrasjon av epost; administrasjon av domenenavn; rådgiving; vedlikehold; programmering; ivaretagelse samt behandling av garanti- og reklamasjonsrett; reparasjon; salg.
- b) **Behandlinger relatert til kunde og/eller leverandørforhold:**
  - a. Ivareta kunderegister; besvare henvendelser; besvare produktforespørsler; tilbudsprosesser; salg; kredittsjekk.

**Nærmere beskrivelse av behandlingen, behandlingens formål og hvilke helse- og personopplysninger som omfattes fremgår av Tjeneste/oppdragsavtalen og senere skriftlige avtaler mellom partene:**

Det er inngått kundeavtale/hovedavtale mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler om utførelse av: Service; support; fjernsupport; telefonsupport; drift, herunder administrasjon og oppdatering; installasjon; lagring; sikkerhetskopiering; administrasjon av sikkerhetsprodukter (antivirus og tilsvarende); leveranse og drift av sky-produkter, både egen-driftede og fra tredjepart; vask av epost; administrasjon av epost; administrasjon av domenenavn; rådgiving; vedlikehold; programmering; ivaretagelse samt behandling av garanti- og reklamasjonsrett; reparasjon; salg.

## **6. Rammene for behandling av helse- og personopplysninger**

Behandlingsansvarlig har til enhver tid full rådighet over de helse- og personopplysningene som databehandler har anledning til å behandle etter denne Avtalen. Databehandler har ikke selvstendig råderett over helse- og personopplysningene, og kan ikke behandle disse til egne formål.

Behandlingsansvarlig har, med mindre annet er avtalt eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i helse- og personopplysningene som behandles hos Databehandleren.

## **7. Behandlingsansvarliges plikter**

Behandlingsansvarlig skal etterleve de forpliktelser som fremkommer av personopplysningsloven, personvernforordningen, relevant helselovgivning og annen særlovgivning, samt denne Avtalen.

## **8. Databehandlers plikter**

### **8.1. Generelt**

Databehandler forplikter seg til å behandle helse- og personopplysninger kun i samsvar med all relevant lov og regelverk, denne Avtalen, Tjeneste/oppdragsavtalen, Behandlingsansvarliges dokumenterte instruksjoner og andre gjeldende avtaler mellom partene, samt "Norm for informasjonssikkerhet i helse- og omsorgstjenesten". Databehandler skal ikke ved noen handling eller unnlatelse, sette Behandlingsansvarlig i en slik situasjon at Behandlingsansvarlig bryter noen bestemmelse i gjeldende lov og regelverk.

Databehandler skal ikke:

- a) behandle helse- og personopplysninger for andre formål eller i større grad enn det som *følger av denne Avtalen*, Tjeneste/oppdragsavtale og eventuelle senere skriftlige avtaler mellom partene;
- b) behandle helse- og personopplysninger utover det som er nødvendig for å oppfylle Databehandlers forpliktelser i henhold til de til enhver tid gjeldende avtaler;
- c) utlevere, overlate eller overføre helse- og personopplysninger i noen form på eget initiativ med mindre det er avtalt på forhånd med Behandlingsansvarlig eller
  - a. Behandlingsansvarlig har godkjent dette skriftlig;
- d) samle inn fra eller overføre helse- og personopplysninger til en tredjepart;
- e) behandle helse- og personopplysninger de får tilgang eller adgang til gjennom oppdraget fra Behandlingsansvarlig på annen måte enn hva som er angitt i denne Avtalen, Tjeneste/oppdragsavtale og eventuelle senere skriftlige avtaler mellom partene.

Databehandler skal:

- a) ha løpende kontroll på alle kategorier av behandlingsaktiviteter utført på vegne av Behandlingsansvarlig;
- b) gi Behandlingsansvarlig tilgang til og innsyn i helse- og personopplysninger som behandles hos Databehandleren;
- c) føre og vedlikehold en oversikt over alle opplysninger og behandlinger eller dersom det er relevant, protokoll over sine egne behandlingsaktiviteter i henhold til personvernforordningen artikkel 30;
- d) treffe alle rimelige tiltak for å sikre at helse- og personopplysningene til enhver tid er korrekte og oppdaterte;

*Revisjon: 6.01, godkjent 26.03.2025, Revisjonsnummer: 16*

- e) etablere rutiner for å slette informasjon når den ikke lenger er nødvendig ut fra formålet med behandlingen og slette informasjon i henhold til fastsatte rutiner og retningslinjer;
- f) ha rutiner for og teknisk mulighet til å begrense behandlingen av den registrertes helse- og personopplysninger dersom den registrerte ønsker det med hjemmel i gjeldende lovgivning;
- g) påse at samtlige personer som gis tilgang til personopplysninger som behandles på vegne av Behandlingsansvarlig er kjent med denne Avtalen og gjeldende avtaler mellom partene, og er underlagt disse avtalenes bestemmelser;
- h) sikre at krav til innebygd personvern og personvern som standardinnstilling innfris i Databehandlers løsninger. Dette inkluderer å bygge inn funksjonalitet for å oppfylle personvernprinsipper samt funksjonalitet for å sikre den registrertes rettigheter;
- i) gi Behandlingsansvarlig nødvendig bistand slik at Behandlingsansvarlig skal kunne oppfylle sine forpliktelser overfor de registrerte;
- j) samarbeide med og bistå Behandlingsansvarlig ved oppfyllelse av de registrertes rettigheter knyttet til tilgang til opplysninger, herunder å svare på anmodninger fra den registrerte med henblikk på å utøve sine rettigheter fastsatt i personvernforordningen kapittel III;
- k) omgående underrette den Behandlingsansvarlige dersom Databehandler mener at en instruks er i strid med personvernforordningen eller andre bestemmelser om vern av personopplysninger;
- l) bistå Behandlingsansvarlig for å sikre overholdelse av forpliktelsene i personvernforordningen artiklene 35-36 som omhandler vurdering av personvernkonsekvenser og forhåndsdrøftinger med Datatilsynet.

## 8.2. Tekniske, organisatoriske og sikkerhetsmessige tiltak

Databehandler plikter å treffe og gjennomføre alle nødvendige og adekvate planlagte og systematiske tekniske, organisatoriske og sikkerhetsmessige tiltak slik at det til enhver tid er tilfredsstillende informasjonssikkerhet ved behandling av helse- og personopplysninger.

Databehandleren skal:

- a) etablere og etterkomme nødvendige tekniske og organisatoriske tiltak med hensyn til vedvarende konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og robusthet ved behandling av helse- og personopplysninger for å sikre tilfredsstillende informasjonssikkerhet i henhold til personopplysningslovgivningens bestemmelser, herunder kravene etter personvernforordningen artikkel 32, og gjeldende helselovgivning. Dette omfatter blant annet, alt etter hva som er relevant, nødvendige tiltak for å forhindre tilfeldig eller ulovlig ødeleggelse eller tap av data, ikke-autorisert tilgang til eller spredning av data så vel som enhver annen bruk av helse- og personopplysninger som ikke er i overensstemmelse med denne Avtalen, og tiltak for å gjenopprette tilgjengelighet og tilgang til opplysningene ved hendelser;
- b) ha gode og hensiktsmessige internkontrollrutiner;
- c) ha rutiner for autorisasjon og styring som sikrer at bare de av Databehandlers medarbeidere som har reelt behov for tilgang til systemer og opplysningene for å ivareta nødvendige oppgaver for gjennomføring av Tjeneste/oppdragsavtalen får slik tilgang. Tilgangsnivået skal være i henhold til reelt behov knyttet til å gjennomføre oppdraget;
- d) etablere nødvendige systemer og rutiner for å ivareta informasjonssikkerheten blant annet rutiner for avviksmelding, og skal på forespørsel gi
- e) Behandlingsansvarlig tilgang til relevant sikkerhetsdokumentasjon og systemene som benyttes for behandling av helse- og personopplysninger;

- f) avdekke, registrere, rapportere og lukke avvik knyttet til informasjonssikkerhet, herunder loggføre og dokumentere ethvert forsøk på ikke-autorisert tilgang og andre brudd på opplysningssikkerheten i datasystemene. Slik dokumentasjon skal oppbevares hos Databehandler;
- g) ved mistanke om eller konstatering av avvik, omgående varsle
- h) Behandlingsansvarlig. I varselet opplyses avviket med forklaring om årsak, tidsrom og tidspunktet avviket ble oppdaget, kategoriene av og omtrentlig antall registrerte som er berørt, kategoriene av og omtrentlig antall registreringer av personopplysninger som er berørt, navnet på og kontaktopplysningene til personvernombudet eller et annet kontaktpunkt der mer informasjon kan innhentes, antatte konsekvenser av avviket og hvilke umiddelbare tiltak som er igangsatt eller vurderes igangsatt for å håndtere avviket;
- i) dokumentere ethvert avvik, herunder de faktiske forhold knyttet til avviket, dets virkninger og eventuelle iverksatte utbedringstiltak;
- j) omgående varsle Behandlingsansvarlig ved uautorisert utlevering av personopplysninger;
- k) registrere all autorisert og uautorisert tilgang til informasjon. Alle oppslag som gjøres skal registreres slik at de kan spores til den enkelte bruker (dvs. ansatte hos Databehandler, underleverandører og Behandlingsansvarlig). Loggene skal oppbevares til det ikke lenger antas å være bruk for dem eller i henhold til det
- l) Tjeneste/oppdragsavtalen spesifiserer;
- m) bistå Behandlingsansvarlig med å sikre overholdelse av forpliktelsene i personvernforordningen artiklene 32–34, dvs:
  - a. sikkerhet ved behandlingen;
  - b. melding til tilsynsmyndigheten om brudd på personopplysningssikkerheten;
  - c. underretning av den registrerte om brudd på personopplysningssikkerheten;

Revisjon: 6.01, godkjent 26.03.2025, Revisjonsnummer: 16

- n) i forbindelse med sikkerhetsrevisjon som utføres av Behandlingsansvarlig eller en tredjepart utpekt av Behandlingsansvarlig, framlegge interne revisjonsrapporter, interne prosedyrer, rutiner, sikkerhetsarkitektur, risiko og sårbarhetsanalyser med tiltak og andre dokumenter av betydning for revisjonen;
- o) varsle Behandlingsansvarlig om alle forhold som medfører endring i risikobildet;
- p) innhente godkjenning av Behandlingsansvarlig før gjennomføring av enhver endring av databehandlingen hos Databehandler som har eller kan ha betydning for informasjonssikkerheten.

Nærmere krav til Databehandlerens informasjonssikkerhet er angitt i Avtalen (hvis relevant).

Ved brudd på denne Avtalen eller på bestemmelsene i personopplysningslovgivningen, helselovgivningen eller annen relevant lovgivning kan Behandlingsansvarlig kreve endringer i behandlingsmåten eller pålegge Databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

Databehandler skal dokumentere sine rutiner og alle tiltak truffet for å oppfylle kravene angitt ovenfor. Denne dokumentasjonen skal på forespørsel gjøres tilgjengelig for Behandlings-ansvarlig.

## 9. Bruk av underleverandør

Behandlingsansvarlig tillater at Databehandler benytter underleverandører for oppfyllelse av forpliktelsene under Avtalen. Særskilt godkjente underdatabehandlere ved Avtalens inngåelse er spesifisert i Avtalen.

Behandlingsansvarlig gir Databehandleren generell tillatelse til bruk av underdatabehandler for behandling av personopplysninger etter Avtalen.

Dersom Behandlingsansvarlig samtidig er å regne som Databehandler for egne kundeforhold, vil Behandlingsansvarlig selv være ansvarlig for å pålegge egne underdatabehandlere de samme forpliktelsene med hensyn til vern av personopplysninger som er fastsatt i Avtalen, og for å oppfylle egne forpliktelser i egenskap av å være en databehandler.

Herunder følger forpliktelse om å opplyse egne kunder om alle relevante underdatabehandlere. Databehandler og dennes underdatabehandlere er ikke på noen måte ansvarlig hvis dette ikke gjøres.

Databehandler skal:

- a) sikre at underleverandøren påtar seg tilsvarende forpliktelser som Databehandler under Avtalen og gjeldende lovgivning;
- b) sørge for at underleverandører kun behandler personopplysninger i samsvar med denne Avtalen og ikke i større utstrekning enn det som er nødvendig for å oppfylle den aktuelle tjenesten som underleverandøren leverer;
- c) holde en oppdatert liste over identiteten og stedlig plassering av underleverandører som angitt i Avtalen. Oppdatert liste skal være tilgjengelig for Behandlingsansvarlig;
- d) gjennomføre en risikovurdering av bruk av underleverandør og betydningen for tjenesten før det inngås avtale med underleverandør og på Behandlings-ansvarliges forespørsel, dele vurderingen med Behandlingsansvarlig;
- e) på Behandlingsansvarliges forespørsel, legge frem kopi av avtalen(e) som er inngått med underleverandørene (med unntak av merkantile betingelser). Slike avtaler skal senest være inngått før underleverandørene starter med behandling av helse- og person-opplysninger;
- f) underrette Behandlingsansvarlig om eventuelle planer om å benytte andre underleverandører eller skifte ut underleverandører. Slike bytter skal varsles i god tid slik at Behandlingsansvarlig gis mulighet til å motsette seg endringen. Ved bytte av underleverandør skal Avtalen oppdateres og oversendes Behandlings-ansvarliges kontaktperson;
- g) sikre at Behandlingsansvarlig og tilsynsmyndighetene har samme rett til innsyn og

kontroll med behandling av personopplysninger hos en under-leverandør som Behandlingsansvarlig har overfor Databehandler etter Avtalens punkt 12;

- h) ved opphør av Avtalen, sikre at underleverandører oppfyller plikten til å slette eller forsvarlig destruere alle helse- og personopplysningene og alle eventuelle kopier og sikkerhetskopier av opplysningene som framgår av Avtalens punkt 13 på samme måte som Databehandler så langt det ikke strider mot andre lovbestemmelser.

Databehandler er til enhver tid fullt ut ansvarlig overfor Behandlingsansvarlig for alt arbeid som utføres av underleverandører og for underleverandørenes etterlevelse av bestemmelsene i denne Avtalen.

Tilgang til helse- og personopplysninger for tredjeparter krever konkret avtale utover denne Avtalen mellom partene for alle andre enn Databehandlers underleverandører.

## 10. Overføring av personopplysninger til utlandet

Personopplysninger skal kun overføres til land utenfor EU/EØS (tredjeland) hvis dette er nødvendig for oppfyllelse av avtale, eller etter instruks fra den Behandlingsansvarlige. Databehandleren skal altså ikke overføre eller la personer i tredjeland på noen måte få tilgang til personopplysninger uten at avtale nødvendiggjør dette eller at Behandlingsansvarlig har eksplisitt godkjent dette skriftlig og gitt instruks om overføring eller tilgang på forhånd. Samtykke og instruks må dekke hvilke land opplysningene skal kunne overføres til. Overføring til tredjeland forutsetter, selv med samtykke og instruks, at de krav til sikkerhet og vern av de registrertes rettigheter som følger av personopplysningsloven og annet regelverk er ivaretatt, og at overføring begrenses begrenses til et minimum av det som er nødvendig for å levere Tjenestene.

Ingen **helseopplysninger** som behandles under denne Avtalen skal føres ut av Norge. I tillegg skal helseopplysninger være plassert på servere i Norge. Eventuelle unntak som innebærer overføring til utlandet skal godkjennes eksplisitt av Behandlingsansvarlig før behandlingen starter. Databehandler bekrefter at ingen av underleverandørene overfører helse-

Revisjon: 6.01, godkjent 26.03.2025, Revisjonsnummer: 16

opplysninger som omfattes av denne Avtalen til utlandet, med unntak for slike overføringer som er angitt i Avtalen. Dette omfatter også fjerntilgang fra utlandet.

Bruk av underleverandører som overfører helseopplysninger til land utenfor EU/EØS (tredjeland) skal avtales skriftlig med Behandlingsansvarlig på forhånd. Ved overføring av helseopplysninger til land utenfor EU/EØS (tredjeland) skal Databehandler benytte godkjente EU-overføringsmekanismer.

Ved overføring av helseopplysninger til utlandet, uavhengig av om det er innenfor EU/EØS eller utenfor EU/EØS (tredjeland), skal Databehandler gi nødvendig dokumentasjon om sikkerhet, risiko og etterlevelsensnivå knyttet til aktuelle underleverandører slik at Behandlingsansvarlig får nødvendig informasjon for å kunne gjennomføre en særskilt risikovurdering. Behandlingsansvarlig kan nekte samtykke til den aktuelle overføringen basert på spesifikke risikoer som fremkommer av Behandlingsansvarliges egen risikovurdering.

## 12. Innsyn, verifikasjon og revisjon

Behandlingsansvarlig kan til enhver tid kreve innsyn i og verifikasjon av Databehandlers behandling av personopplysninger tilhørende Behandlingsansvarlig, herunder innsyn i og verifikasjon av dokumentasjon for oppfyllelse av kravene til informasjonssikkerhet og Databehandlers system for internkontroll.

Retten til innsyn gjelder alle tekniske, organisatoriske og administrative forhold som er relevante for sikkerheten ved behandlingen som utføres av Databehandler på vegne av Behandlingsansvarlig, og øvrige innsynsrettigheter nedfelt i lov. Hvis

Behandlingsansvarlig ber om innsyn skal generell informasjon fra revisjonen gjøres tilgjengelig for andre behandlingsansvarlige som benytter samme tjeneste hos Databehandler.

Behandlingsansvarlig skal så vidt mulig gi Databehandler varsel i rimelig tid ved krav om innsyn og kontroll, vanligvis minst 30 dagers varsel. For krav om dokumentinnsyn bør det gis minst 14 dagers varsel. Behandlingsansvarlig skal medvirke til at innsyn og kontroll kan koordineres mellom flere behandlingsansvarlige som får levert tjenester fra Databehandler. Innsyn og kontroll kan gjennomføres av Behandlingsansvarlig eller tredjepart som Behandlingsansvarlig utpeker. Databehandler kan kreve dekket dokumenterte merkostnader som påløper ved slike revisjoner.

Databehandler skal gi Datatilsynet og annen relevant tilsynsmyndighet tilgang og innsyn i behandlingen av helse- og personopplysninger slik det følger av relevant lovgivning.

Databehandler skal uten ugrunnet opphold korrigere eventuelle avvik. Avvik som skyldes Databehandler eller dennes underleverandører skal korrigeres uten kostnad for Behandlingsansvarlig. Databehandler skal skriftlig redegjøre for korrektive tiltak og plan for gjennomføring.

## 13. Varighet og opphør

Denne Avtalen gjelder fra den er signert av partene og gjelder til Avtalen og alle gjeldende avtaler mellom partene, som innebærer at Databehandler skal behandle helse- og personopplysninger på vegne av Behandlingsansvarlig, er opphørt. Ved opphør av Avtalen skal Databehandler tilrettelegge for og medvirke til tilbakeføring av alle opplysninger som Databehandler har mottatt og behandlet på vegne av Behandlingsansvarlig. Partene avtaler nærmere hvordan overføring konkret skal skje.

Etter at alle opplysningene er overført til Behandlingsansvarlig og bekreftet mottatt av denne, skal Databehandler irreversibelt slette eller forsvarlig destruere alle opplysningene og alle eventuelle kopier og sikkerhetskopier av opplysningene i sine systemer, med mindre ufravikelige rettsregler krever at helse- og personopplysningene fortsatt lagres.

Benyttes delt infrastruktur der direkte sletting ikke er teknisk mulig skal Databehandler sørge for at data gjøres utilgjengelig inntil disse dataene er overskrevet av systemet.

Databehandler skal gi Behandlingsansvarlig skriftlig bekreftelse på at opplysningene er overført og slettet som angitt over.

## 14. Endring av avtale

I tilfelle endringer i gjeldende lovverk, endelig dom som gir en annen tolkning av gjeldende lov, eller endringer i tjenester i Tjeneste/oppdraagsavtalen som krever endringer av denne Avtalen, skal partene samarbeide for å oppdatere Avtalen tilsvarende.

## 15. Meddelelser

Meddelelser, underretting, varsel eller annen kommunikasjon mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler skal gis skriftlig, eller bekreftes.

## 17. DETALJERTE KRAV TIL SIKKERHET

Databehandler skal følge relevante krav i Norm for informasjonssikkerhet, EU Personvernforordning 2016/679 (GDPR), og annet relevant nasjonalt og/eller internasjonalt lovverk.

## 18. UNDERLEVERANDØRER

Land/områder: Innenfor EU/EØS.

Underleverandører\* innen salg, drift, administrasjon, sikkerhetsprodukter, epost, og sky-produkter: Microsoft; N-able; Intranet; Sophos; Infigate; Teamviewer; ALSO; IBAS; Norsk Helsenett; Broadnet; Stayon; Tafjord; SG Finans; Siemens Finans; Grenke; Virosafe; Panda; IBM; Domeneshop; Fastname; SSC Communications; Hasund; Visma; GS Group; Infotjenester; Xsale; Persondatasupport; IT Glue; Kaseya; Dropsuite Ltd; Trustifi Inc.; KnowBe4 Inc.; Tripletex AS; Mobit AS; Verified AS; RunZero; Revac; IAC-BOX; Hjelseth Computers; MailMojo; NinjaOne; Adobe Inc.; AD IT Service.

*\*: Gjelder både morselskaper, alle eventuelle datterselskaper samt underleverandører som utfører tjenester på vegne av morselskapet.*

Land/områder: utenfor EU/EØS.

Ingen.

## 17. Underskrift av avtalen

*Denne databehandleravtalen er et vedlegg til hovedavtale (kundeavtale) inngått mellom Leverandør og Kunde. Signert kundeavtale medfører samtidig aksept av dette vedlegget/denne avtalen.*

Revisjon: 6.01, godkjent 26.03.2025, Revisjonsnummer: 16