

# MAESTRO PROGRAMVAREAVTALE

## GENERELLE VILKÅR

Rev. 10.05.23

### DEL A DEFINISJONER

---

I alle deler av Avtalen skal begrepene som er opplistet under forstås slik:

<b>Avtalen:</b>	Med Avtalen menes Kundeavtalen med tilhørende vedlegg, der Maestro Softs Service Level Agreement (SLA) og disse Vilklårene er to av vedleggene. I tillegg vil det i enkelte tilfeller være egne tilhørende Produktvilkår.
<b>API:</b>	Applikasjonsprogrammeringsgrensesnitt.
<b>Brukere:</b>	Med Brukere menes Kundens ansatte som har rett til å benytte Programvaren iht. Lisensen.
<b>Brukerstøtte:</b>	Med Brukerstøtte menes den hjelp og bistand Maestro Soft yter i bruk av Programvaren.
<b>Dokumentasjon:</b>	Med Dokumentasjon menes dokumentasjon som hører til Programvaren, herunder, men ikke begrenset til brukerveiledninger, kursdokumentasjon, hjelpedokumenter og informasjon om Programvaren.
<b>Integrert applikasjon:</b>	Programvareapplikasjon fra andre enn Maestro Soft, integrert med Programvaren ved bruk av API levert av Maestro Soft.
<b>Konsulentbistand:</b>	Med Konsulentbistand menes opplæring, rådgivning, teknisk bistand, mv som ikke er omfattet av Brukerstøtte eller ordinær feilretting.
<b>Kundeavtalen:</b>	Kundeavtalen er en bekreftelse som spesifiserer hvilken Programvare, samt Brukere og Moduler og avgift som gjelder for Kundens bestilling. Eventuelle ytterligere vilkår og betingelser som kan gjelde for den Programvaren Kunden har bestilt vil også bli vedlagt i Kundeavtalen.
<b>Kundedata:</b>	Data som tilhører Kunden (eller Kundens Brukere) som behandles av Programvaren.
<b>Kunden:</b>	Med Kunden menes den kunden som er angitt i Kundeavtalen.
<b>Lisensen:</b>	Med Lisensen menes Kundens rett til å benytte Maestro Softs Programvare som angitt i Avtalen.
<b>Nettstedet:</b>	Med Nettstedet menes Maestro Softs hjemmesider på internett.
<b>Modul:</b>	En funksjonell pakke i Programvaren. Moduler bestilles separat og angis spesifikt i Kundeavtalen.
<b>Partene:</b>	Med Partene menes Maestro Soft og Kunden.
<b>Produktvilkår:</b>	Med Produktvilkår menes vilkår knyttet til et bestemt produkt eller Modul.
<b>Programvare:</b>	Med Programvare menes Nedlastbar Programvare og Programvare som tjeneste fra Maestro Soft. Med Nedlastbar Programvare menes programvare som Kunden kan laste ned fra Maestro Softs nettsted, og som benyttes uten at Maestro Soft forestår installasjon og drift av Programvaren. Med Programvare som tjeneste menes programvare som leveres som løpende tjeneste over Internett. Det gjelder Maestro Softs Programvare som tjeneste, samt oppslags- og overførings-

/delingstjenester og andre netjtjenester som Nedlastbar Programvare og Programvare som tjeneste benytter.

**Vilkårene:** Med Vilkårene menes bestemmelsene i dette dokumentet.

## **DEL B GENERELLE VILKÅR**

---

### **B.1 PROGRAMVARE**

- B.1.1 Programvaren eies av Maestro Soft.
- B.1.2 Maestro Soft gir Kunden en bruksrett til Programvaren slik den gjøres tilgjengelig for nedlastning på nett, installeres på Kundens datamaskin(er) under Kundens kontroll (Programvare som installeres på Kundens datamaskin(er) kan inneholde komponenter og integrasjoner som benytter internett) eller tilgang til Programvaren slik den leveres fra Maestro Soft som løpende tjeneste over Internett.
- B.1.3 Kunden innvilges en begrenset, ikke-eksklusiv, tilbakekallelig og oppsigbar rett til tilgang og bruk av Programvaren og tilhørende Dokumentasjon.
- B.1.4 Lisensen gir Kunden rett til å bruke Programvaren i tråd med Avtalen. Programvaren er en standardprogramvare og leveres «som den er». Det er ikke knyttet spesifikke versjoner eller funksjonalitet på bestemte tidspunkt til Programvaren, og disse vil kunne endres over tid. Kunden vil kunne aksessere og bruke Programvaren og Dokumentasjonen slik denne er tilgjengelig på nett til enhver tid. Ved installert Programvare på Kundens datamaskin(er), er Kunden ansvarlig for å benytte støttet versjon av Programvaren.
- B.1.5 Ved Nedlastbar Programvare kan Bruksretten ikke under noen omstendigheter overføres til eller tildeles andre enn Brukere, helt eller delvis, uten skriftlig forhåndssamtykke fra Maestro Soft.
- B.1.6 Maestro Soft vil gjøre nye versjoner av Programvaren og tilhørende Dokumentasjon tilgjengelig for Kunden. Informasjon om oppdateringer, nye versjoner etc. vil bli levert i Programvaren, på Programvarens Nettsted, nettsamfunn eller per e-post.

### **B.2 API**

- B.2.1 Kunden gis en begrenset, ikke-eksklusiv, tilbakekallelig, ikke-overførbar og oppsigelsesbar rett til å benytte Maestro Soft API-er til å integrere programvareapplikasjoner som ikke leveres av Maestro Soft med Programvaren (Integrert applikasjon).
- B.2.2 Maestro Softs API-er leveres «som de er», som beskrevet under B.1.4. Maestro Soft vil bestrebe seg på å informere om endringer i API-er på forhånd, men forbeholder seg retten til å foreta modifiseringer av eller si opp Maestro Soft API-er, og/eller support for disse, etter eget skjønn og uten forpliktelse eller ansvar som følge av det. Modifiseringer kan kreve at den Integrerte applikasjonen benytter en støttet versjon av Maestro Soft API.
- B.2.3 Maestro Soft forbeholder seg retten til å ta betalt for et Maestro Soft API, inkludert det å gjøre bruksretten avhengig av betaling av slike vederlag.
- B.2.4 Enhver uautorisert bruk av API kan medføre umiddelbar inaktivering av Brukeren/Brukere eller resultere i oppsigelse av Avtalen.
- B.2.5 Kunden kan når som helst si opp bruksretten til API-et ved å slutte å bruk Maestro Soft API-er.
- B.2.6 Kunden skal sørge for at den Integrerte Applikasjonen og tilknyttede systemer, som webservere og databaser, er konfigurert for å gi egnet sikkerhet gjennom organisatoriske-, tekniske og fysiske sikkerhetstiltak. Kunden er selv ansvarlig for korrekt konfigurering av API-er.

### **B.3 RETTIGHETER OG FORPLIKTELSER FOR KUNDEN**

- B.3.1 Bruke Programvaren slik Maestro Soft i Dokumentasjon eller på annen måte har angitt.
- B.3.2 Bruke Programvaren og Dokumentasjonen i samsvar med Avtalen.
- B.3.3 Kjøre nødvendige tester for å sikre kompatibilitet mellom Programvaren og annen programvare/utstyr/tjenester som Kunden bruker, før Programvaren og nye versjoner av Programvaren tas i bruk. Tilsvarende gjelder ved utskiftning eller oppdateringer av programvaren/utstyret/tjenestene som er integrert med Programvaren.
- B.3.4 Kunden er alene ansvarlig for all bruk av Programvaren, inkludert handlinger utført av Brukere og administrasjon av Brukere, tilganger eller integrering av tredjeparts integrasjoner. Kunden er eneansvarlig for innholdet og lovligheten av Kundedata, og skal ikke overføre eller behandle skadelig kode, data eller lignende i eller med Programvaren eller bruke Programvaren til ulovlige forhold.
- B.3.5 Kunden er ansvarlig for å gi Maestro Soft oppdatert kontakt informasjon, inkludert en primær e-post adresse.
- B.3.6 Brukere administreres av Kunden og er Kundens ansvar.

### **B.4 VEDERLAG**

- B.4.1 Vederlaget for Programvaren er i henhold til de til enhver tid gjeldende prislister for Maestro Soft slik de er oppgitt på Nettstedet med mindre annet er eksplisitt avtalt i Kundeavtalen.
- B.4.2 Enkelte Programmer og netjtjenester kan være priset etter forbruk.

### **B.5 FAKTURERING**

- B.5.1 Maestro Soft fakturerer Kunden for avtalt vederlag etter denne Avtalen. Alle priser er oppgitt eksklusive merverdiavgift.
- B.5.2 Vederlag for etablering faktureres så snart Programvaren er innkjøpt.
- B.5.3 Vederlag for årlig lisens til Nedlastbar Programvare og Brukerstøtteabonnement faktureres forskuddsvis ved etablering, og deretter primo januar hvert år.
- B.5.4 Med mindre annet er skriftlig avtalt, faktureres vederlag for øvrige produkter og Moduler deriblant, men ikke begrenset til; Programvare og oppslags- og delings-/overføringstjenester og andre netjtjenester som er prislagt etter forbruk, etterskuddsvis per kvartal.

### **B.6 BETALING**

- B.6.1 Kunden skal betale til Maestro Soft innen 14 dager etter mottakelse av faktura hvis ikke annet er avtalt. Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrente etter loven.
- B.6.2 Ved sen eller manglete betaling fra Kunden, forbeholder Maestro Soft seg retten til å suspendere Kundens tilgang til Programvaren og kreve renter opptil maksimal sats tillatt av loven. Ubetalte fakturaer vil bli sendt til innkreving. Dersom situasjonen ikke løses innen en rimelig tid, forbeholder Maestro Soft seg retten til å si opp Kundens rett til å bruke Programvaren, jfr. D.6.4.

### **B.7 PRISENDRING**

- B.7.1 Vederlaget for Programvaren er i henhold til de til enhver gjeldende priser tilgjengelig fra Maestro Soft, som publisert på nett, i Programvaren eller er gjort tilgjengelig på andre måter.
- B.7.2 Maestro Soft forbeholder seg retten til å endre prisen, inkludert prismodellen, med 3 måneders varsel. Slikt varsel er likevel ikke nødvendig dersom endringen ikke overstiger endring i SSBs konsumprisindeks (KPI), etter leveringssektor – Tjenester hvor arbeidskraft dominerer, siden

foregående prisendring. For Nedlastbar Programvare vil prisendringen tre i kraft fra 1. januar påfølgende år.

## **DEL C DATABEHANDLERAVTALE**

---

Maestro Soft jobber målrettet for at Programvaren skal være i samsvar med gjeldende personvernlover og forskrifter.

Kunden kan be om ytterligere, ikke-offentlig informasjon om databehandling fra Maestro Soft. Vær oppmerksom på at slike forespørsler kan kreve en taushetserklæring. Maestro Soft forbeholder seg retten til å fakturere sine standardsatser for slike forespørsler.

Kunden kan også kontakte Maestro Softs Personvernrådgiver (Data Protection Officer) på: [personvern@maestro.no](mailto:personvern@maestro.no)

I forbindelse med leveringen av Programvare og oppslags-, overførings-/delingstjenester og andre netjtjenester som Programvaren benytter iht. Maestro Programvareavtale behandler Maestro Soft personopplysninger på vegne av Kunden i overensstemmelse med disse Vilkårene.

Kunden er behandlingsansvarlig for Kundedata, og er ansvarlig for å sikre at behandlingen av personopplysninger skjer i overensstemmelse med personvernforordningen (se personvernforordningen artikkel 24), gjeldende personopplysningsvern bestemmelser i unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett og disse Vilkårene.

### **C.1 FORMÅLET MED BEHANDLINGEN**

- C.1.1 Maestro Programvare leveres både som Nedlastbar Programvare som benyttes uten at databehandler forestår installasjon, lagring og drift av Programvare, og som Programvare som tjeneste som leveres over Internett med lagring og drift i skyen. Både Nedlastbar Programvare og Programvare som tjeneste benytter oppslags- og overførings-/delingstjenester og andre netjtjenester. I tillegg leverer databehandler Brukerstøtte og konsulentbistand.
- C.1.2 For Programvare som tjeneste og for oppslags-, overførings-/delingstjenester og andre netjtjenester som Programvaren benytter, vil databehandler kunne behandle og ha tilgang til den Behandlingsansvarliges personopplysninger i forbindelse med lagring, drift og feilretting. Databehandler vil kunne foreta behandlinger i form av tilgang, gjenfinning, konvertering, lagring, utlevering ved overføring/kopiering, flytting, konsultering og tilintetgjøring.
- C.1.3 For Nedlastbar Programvare vil behandlingen foregå i Programvaren som den behandlingsansvarlig har lisensiert av databehandler, som er installert on site hos behandlingsansvarlige eller hos den behandlingsansvarliges driftsleverandør. Databehandler vil derfor ikke ha tilgang for lagring og drift, men kun for feilretting. Se også neste avsnitt.
- C.1.4 For Brukerstøtte og konsulentbistand vil databehandler kunne behandle og ha tilgang til den Behandlingsansvarliges personopplysninger i forbindelse med konsultering og tilpasning eller endringer. Behandling vil kunne skje i den behandlingsansvarliges eller databehandlers systemer dersom dette er nødvendig for databehandlers feilretting, brukerstøtte og konsulentbistand.

## C.2 KUNDEDATA

C.2.1 Kunden samtykker i og/eller garanterer som gjeldende at:

- i) Kunden instruerer Maestro Soft til å behandle Kundedata på vegne av Kunden kun for det formål og i den grad det er nødvendig for oppfyllelse av Maestro Programvareavtale som gir Kunden rett til å bruke databehandlers Programvare og oppslags-, overførings-/delingstjenester og andre netttjenester som Programvaren benytter, samt brukerstøtte og konsulentbistand.
- ii) Kunden er eier av eller på annen måte har rett til å overføre Kundedata, inkludert persondata, til Programvaren for behandling. Kunden har ansvaret for nøyaktigheten, integriteten, innholdet, påliteligheten og lovligheten av slike data, inkludert bruken av dem.
- iii) Det er Kundens plikt som behandlingsansvarlig å varsle, i den grad det er påkrevd av gjeldende lov, behandling og brudd til aktuelle tilsynsmyndigheter og/eller den registrerte.
- iv) Kunden skal dokumentere inter alia typene og kategoriene av registrerte og kategorier av personopplysninger som behandles, i henhold til eventuelle krav fra gjeldende personvernlover.

C.2.2 Maestro Soft er databehandler for kundedata, og samtykker i og/eller garanterer følgende:

- i) Å behandle kundedata kun i samsvar med Kundens instruksjoner i punkt C.2.1 i) over.
- ii) Å overholde råd og direktiver fra de relevante tilsynsmyndighetene.
- iii) At Maestro Soft har rett og plikt til å treffe beslutninger om hvilke tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak som skal gjennomføres for å etablere nødvendig sikkerhetsnivå og gjennomføre disse tiltakene for Programvaren, oppslags-, overførings-/delingstjenester og andre netttjenester som Programvaren benytter, samt brukerstøtte og konsulentbistand. Databehandleren har etablert en Sikkerhetspolicy, som jevnlig oppdateres, for å sikre at dette ansvaret ivaretas på en god måte. Sikkerhetspolicyen fås på forespørsel.
- iv) Maestro Soft skal informere Kunden uten unødig opphold dersom man blir oppmerksom på brudd på personopplysningsloven med en rimelig grad av sikkerhet.
- v) Maestro Soft skal innenfor sine forpliktelser som databehandler under gjeldende personopplysningslovgivning, bistå Kunden i sin rolle som behandlingsansvarlig, ved hensiktsmessige organisatoriske og tekniske tiltak, så langt det er mulig og med hensyn til behandlingens art og informasjon tilgjengelig for Maestro, herunder å bistå Kunden med å besvare forespørsler i forbindelse med utøvelse av den registrertes rettigheter, og ved å gi informasjon som er nødvendig for å vise samsvar med gjeldende personopplysningslov. Maestro Soft forbeholder seg retten til å fakturere sine standard satser for slik assistanse.
- vi) Når Maestro Softs lovlige grunnlag for behandling av kundedata utløper, skal Maestro Soft slette alle personopplysningene, med mindre det finnes et annet behandlingsgrunnlag for fortsatt behandling, eller Maestro Soft og Kunden blir enige om noe annet. Slike endringer skal være dokumentert og oppbevares skriftlig, herunder elektronisk, sammen med Vilkårene.
- vii) At Maestro Soft umiddelbart skal varsle Kunden om enhver forespørsel om formidling, innsyn eller utlevering av data som er mottatt direkte fra den registrerte, og fra offentlige myndigheter, med mindre Maestro Soft er rettslig forhindret fra å gjøre det. Maestro Soft vil ikke svare på slike forespørsler med mindre Kunden har autorisert det. Maestro Soft vil kun formidle kundedata til offentlige myndigheter i forbindelse med overholdelse av rettslig bindende pålegg, som en rettslig kjennelse eller ransakelsesordre;

- viii) Behandling av personopplysninger under denne Avtalen kan ikke, uten Kundens skriftlige forhåndsgodkjenning, skje på andre lokasjoner enn innen EU/EEA.
- ix) Dersom overføring av personopplysninger til tredjeland eller internasjonale organisasjoner, som Maestro Soft ikke er blitt instruert av Kunden om å gjennomføre, kreves i henhold til unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett som Maestro Soft eller dennes underdatabehandlere er underlagt, skal Maestro Soft underrette Kunden om nevnte rettslige krav før behandlingen, med mindre denne rett av hensyn til viktige allmenne interesser forbyr en slik underretning.

### **C.3 BRUKSDATA**

- C.3.1 Bruksdata er ulike typer data som genereres ved bruk av Programvaren. Disse dataene brukes av Maestro Soft for å beskytte data og Programvaren, levere, opprettholde, utvikle og markedsføre Programvaren. Kunden gir Maestro Soft rett til å bruke bruksdata eid av Kunden som spesifisert under punkt C.3.
- C.3.2 Bruksdata omfatter: i) teknisk informasjon og trafikkdata, som type operativsystem, type nettleser og IP-adresse, ii) aggregerte kunde- eller bruker-genererte data, iii) ikke-aggregerte kunde- eller bruker-genererte data, som kontekst og innhold i supportsaker, sikkerhetslogger og lignende og iv) begrenset produksjonsdata, som bilder, filer eller databaser fra Kundedata i visse tilfeller og underlagt strenge sikkerhetstiltak.
- C.3.3 Dersom bruksdata inneholder personopplysninger, som e-post- eller IP-adresse, eller informasjon om Kunden, slik som navn eller organisasjonsnummer, er Maestro Soft behandlingsansvarlig basert på berettiget interesse, og skal implementere rimelige tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å oppnå nivå av sikkerhet som egnet i forhold til risikoen i behandlingen. Bruksdata brukes ikke til noe formål som ved lov vil kreve samtykke fra den registrerte.
- C.3.4 Produksjonsdata er begrenset i hvert tilfelle i forhold til omfang, tilgang og tid, og underlagt hensiktsmessige sikkerhetstiltak. Begrenset produksjonsdata brukes kun til følgende formål; i) forbedring av service og brukeropplevelser, for eksempel ved å analysere aggregerte bruksmønstre, ii) utvikling og testing, for eksempel ved å analysere aggregerte bruksmønstre, forbedre brukeropplevelsen, driftstester av nye eller oppdaterte tjenester eller teknisk gjennomførbarhet og iii) sikkerhet og relaterte formål, for eksempel hendelsesregistre og lignende for å forhindre, granske og dokumentere sikkerhetsproblemer og hendelser og for å forbedre sikkerheten i Programvaren.

### **C.4 UNDERLEVERANDØRER:**

- C.4.1 Maestro Soft kan benytte andre Maestro-selskaper og tredjeparts-underleverandører for leveransen og utviklingen av Programvaren, inkludert behandling av personopplysninger, og/eller bruksdata. Maestro Soft vil alltid inngå en databehandleravtale med underleverandører for å oppfylle forpliktelsene som fremgår av denne Avtalen.
- C.4.2 Maestro Soft skal sikre at forpliktelsene pålagt Maestro Soft gjennom Avtalen overholdes av underleverandører. Maestro Soft er fullt ut ansvarlig for utførelsen av underleverandørens oppgaver, på samme måte som om Maestro Soft selv stod for utførelsen.
- C.4.3 En til enhver tid oppdatert liste med underleverandører er tilgjengelig på Nettstedet.

### **C.5 VARSEL OM ENDRING I UNDERDATABEHANDLERE:**

- C.5.1 Maestro Soft vil skriftlig underrette Kunden om eventuelle planlagte endringer som gjelder tilføyelse eller utskiftning av underdatabehandlere med minst 3 måneders varsel.

C.5.2 Kunden kan fremsette skriftlig innsigelser mot bruken av en underleverandør på rimelig grunnlag innen en (1) måned etter mottatt varsel og oppgi en nærmere begrunnelse, spesielt der Programvaren leveres som standardiserte nett-tjenester. I noen tilfeller vil Kunden kanskje ikke kunne reservere seg mot bruken av underleverandører, Kunden kan i så tilfelle si opp kundeforholdet i henhold til pkt. D.6.

## **C.6 PROSEDYRE FOR KUNDENS REVISJONER, HERUNDER INSPEKSJONER, AV BEHANDLINGEN AV PERSONOPPLYSNINGER OVERLATT TIL MAESTRO SOFT:**

C.6.1 Kunden kan utpeke en uavhengig representant for å utføre revisjon og fysisk inspeksjon på vegne av den behandlingsansvarlige.

C.6.2 Maestro Soft skal gis rimelig varsles om revisjonen.

C.6.3 Formålet med revisjonen skal være å fastslå at Maestro Soft overholder personvernforordningen, gjeldende bestemmelser om vern av personopplysninger i unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett og Vilkårene. Databehandleren skal få innsyn i og anledning til å kommentere ev. negative funn og revisjonsrapporten før det formidles til den behandlingsansvarlige.

C.6.4 Den uavhengige representanten skal undertegne sedvanlig konfidensialitetserklæring før revisjonen starter.

C.6.5 Basert på resultatene av revisjonen kan Kunden kreve at det gjennomføres tiltak for å sikre at personvernforordningen, gjeldende bestemmelser om vern av personopplysninger i unionsretten eller medlemsstatenes nasjonale rett og Vilkårene blir overholdt.

C.6.6 Arbeid og kostnader i forbindelse med en revisjon mv reguleres av Vilkårene pkt. D.9.3.

## **DEL D STØTTENDE VILKÅR**

---

### **D.1 BEGRENSET ANSVAR FOR FEIL I PROGRAMVAREN**

D.1.1 Maestro Soft vil bruke kommersielt rimelige tiltak for å sørge for at Programvaren fungerer vesentlig som beskrevet i Dokumentasjonen i avtaleperioden, forutsatt at denne er riktig konfigurert og oppdatert til støttet versjon. Kunden er innforstått med at Programvaren ikke vil være helt fri for feil og at forbedring av Programvaren er en kontinuerlig prosess. Maestro Soft gir ingen garanti for at Programvaren vil oppfylle alle Kundens krav, fungere feilfritt med Kundens valg av utstyr, systemer, konfigurasjoner, tilpasninger eller integrasjoner som ikke er levert av Maestro Soft, eller som er levert over internett, eller vil være uavbrutt.

D.1.2 Der Kunden oppdager feil i Programvaren, skal disse meldes inn til Maestro Soft så snart som mulig og uten ugrunnet opphold etter å ha oppdaget dette for å ha reklamasjonsretten i behold. Dersom Programvaren ikke fungerer i samsvar med det som er angitt i den begrensede garantien i D.1.1, skal Maestro Soft korrigere feil og mangler i Programvaren for egen regning.

D.1.3 Hvis feilen eller mangelen er vesentlig, som innebærer at Kundens evne til å benytte Programvaren blir vesentlig redusert, har Kunden rett til å si opp bruksretten for den berørte Programvaren så fremt Maestro Soft ikke retter feilen eller mangelen innen rimelig tid. Det vil da oppstå et refusjonskrav for perioden der Programvaren var berørt av feilen.

D.1.4 Bortsett fra det som uttrykkelig fremgår her, skal ikke Kunden rette ytterligere krav mot Maestro Soft knyttet til reklamasjon.

D.1.5 Lenker til andre nettsteder som vises i Programvaren eller Dokumentasjon, men som ikke eies av Maestro Soft, er gitt av servicehensyn.

D.1.6 Maestro Softs ansvar for feilretting er nærmere regulert i Maestro Softs SLA, som er tilgjengelig på Nettstedet.

## **D.2 ANSVAR**

D.2.1 Maestro Soft er ikke ansvarlig for data tilhørende Kunden (eller Kundens Brukere) som behandles av Programvaren (for eksempel kundedatabaser, produksjonsdata og dokumenter), inkludert innhold, eierskap og legitimitet, eller for bruk eller andre aktiviteter utført på kundedata av Kunden, eller som på annen måte ligger utenfor Maestro Softs kontroll.

D.2.2 Ingen av partene vil være ansvarlig for forsinkelser eller forsømt ytelse som oppstår av eller i forbindelse med force majeure, inkludert operasjoner og lovgivning som gjelder internett og store markedssvingninger. Dersom force majeure situasjonen skulle vedvare i en periode lengre enn 3 måneder, kan Partene si opp Avtalen med 3 måneders varsel. I forbindelse med force majeure situasjoner har Partene gjensidig informasjonsplikt. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

D.2.3 Maestro Soft vil ikke under noen omstendigheter være ansvarlig for indirekte tap eller skade som har oppstått i forbindelse med mislighold, inkludert, men ikke begrenset til tap av kundedata, produksjon, inntekt eller fortjeneste eller tredjeparts krav eller statlige sanksjoner.

D.2.4 Partenes samlede ansvar etter Avtalen er begrenset til avtalt lisensvederlag for de siste 12 måneder for den berørte Programvaren.

D.2.5 Maestro Soft vil utvise varsomhet for å sørge for sikker overføring av informasjon mellom Kunden og tjenesten, likevel erkjenner Kunden at internett er et åpent system, og Maestro Soft kan ikke garantere for at tredjeparter ikke kan eller vil avskjære eller endre data.

## **D.3 IMMATERIELLE RETTIGHETER**

D.3.1 Kunden anerkjenner at følgende er å betrakte som Maestro Softs intellektuelle eiendom ("Maestro Softs Intellektuelle Eiendom"):

- i) Programvaren og enhver frembringelse, produkt eller tjeneste relatert til denne, herunder programvare, databaser, design, grensesnitt, algoritmer, ideer, konsepter, skisser, diagrammer, tekniske data, tabeller og lignende, uavhengig av om dette nyter vern etter lov om opphavsrett til åndsverk m.v. (åndsverkloven) eller andre lover, og uavhengig av om dette er frembrakt muntlig, skriftlig eller på annen måte, samt tid og sted for frembringelsen, som Maestro Soft, dets ansatte eller dets underleverandør, helt eller delvis har frembrakt, slik dette foreligger på avtaletidspunktet og utvikles videre;
- ii) Ethvert varemerke, logo eller navn på Programvaren og produktnavn som Maestro Soft benytter og/eller er registrert eier av; og
- iii) "Maestro Soft" og andre selskapsnavn brukt av Maestro Soft, herunder alle navn som begynner med "Maestro"
- iv) Kunden anerkjenner at Maestro Soft har eksklusiv rett til Maestro Softs Intellektuelle Eiendom.

D.3.2 Kunden skal: i) Ikke forårsake eller tillate krenkelse av Maestro Softs Intellektuelle Eiendom eller medvirke til eller tillate at andre gjør det, ii) gi Maestro Soft varsel om krenkelse eller mistanke om krenkelse av Maestro Softs Intellektuelle Eiendom, herunder, men ikke begrenset til ulisensiert bruk av Programvaren, varsel skal gis så snart Kunden blir kjent med eller mistenker slik krenkelse, iii) ikke uten Maestro Softs skriftlige samtykke bruke eller søke registrert noe navn, varemerke eller domenenavn som inkluderer, likner på eller kan bli forvekslet med hele eller deler av Maestro Softs Intellektuelle Eiendom. Denne bestemmelse gjelder også etter avtaleperiodens utløp, iv) ikke oversette, bearbeide eller endre Programvaren eller



dokumentasjon, eller dekompile eller foreta omvendt utvikling av Programvaren; og v) ikke bruke Maestro Softs Intellektuelle Eiendom og andre rettigheter tilhørende Maestro Soft ut over det som følger av Avtalen eller skriftlig samtykke fra Maestro Soft.

- D.3.3 Dersom Kunden krenker Maestro Softs immaterielle rettigheter til Programvaren, skal Kunden maksimum betale et beløp tilsvarende 50G (Grunnbeløpet). Maestro Softs har rett til å kreve erstatning for sitt dokumenterte tap for krenkelse av Maestro Softs Intellektuelle Eiendom, herunder rettigheter til Programvaren, i tillegg.

#### **D.4 KONFIDENSIELL INFORMASJON**

- D.4.1 Med Konfidensiell Informasjon menes enhver opplysning som Partene blir kjent med i forbindelse med Avtalen og gjennomføringen av denne, herunder, men ikke begrenset til, tekniske, økonomiske eller kommersielle opplysninger, og uavhengig av om en Part har angitt disse som konfidensielle.
- D.4.2 Partene kan ikke dele Konfidensiell Informasjon med en tredjepart, uten skriftlig samtykke fra den andre Parten, eller bruke informasjonen for andre formål enn det som følger av Avtalen.
- D.4.3 Konfidensiell Informasjon inkluderer ikke informasjon i) som er eller blir gjort offentlig tilgjengelig på andre måter enn ved en Parts brudd på denne Avtalen, ii) som parten kan vise var i dennes besittelse før denne Avtalen ble inngått, iii) som mottas fra en tredjepart uten brudd på taushetsplikt, eller iv) som er selvstendig utviklet av parten uten mislighold av denne Avtalen.
- D.4.4 Maestro Soft vil ikke gjøre Kundedata tilgjengelig for tredjepart på andre måter enn beskrevet i denne Avtalen bortsett fra for: i) å overholde gjeldende lov, forskrift eller direktiv, ii) å granske eller forhindre alvorlige sikkerhetstrusler eller svindel, og iii) ved omorganisering, fusjon, salg eller kjøp av hele eller deler av Maestro Soft, eller Maestro konsernet. Maestro Soft vil i alle slike tilfeller sikre at alle parter involvert i en slik informasjonsutveksling overholder forpliktelsene som fremgår her ved bruk av en egnet konfidensialitetsavtale. Der informasjonen må fremlegges i henhold til lov eller forskrift, skal den fremleggende Parten varsle den andre Parten før slik utlevering skjer, med mindre slikt varsel ikke er tillatt i henhold til lov eller forskrift.
- D.4.5 Maestro Soft kan formidle Konfidensiell Informasjon til andre selskap i Maestro-konsernet, partnere eller underleverandører i den grad det er påkrevd for å levere Programvaren og å overholde sine forpliktelser i disse vilkårene.
- D.4.6 Hver av Partene er ansvarlig for at sine ansatte, underleverandører og andre parter som handler på Partenes vegne behandler Konfidensiell Informasjon i henhold til denne eller tilsvarende konfidensialitetsavtaler.
- D.4.7 Konfidensialitetsforpliktelsene som er angitt i Avtalen er ikke tidsbegrenset og gjelder således også etter at Avtalen opphører, med mindre annet avtales skriftlig mellom Partene.

#### **D.5 SKADESLØSHOLDELSE FOR OPPHAVSRETT**

- D.5.1 Maestro Soft skal holde Kunden skadesløs mot ethvert krav, herunder også rimelige og nødvendige advokatutgifter og idømte saksomkostninger, fra tredjemann om at Programvaren krenker opphavsrett eller annen immateriell rettighet, forutsatt at Kunden samarbeider med Maestro Soft for Maestro Softs regning, og gir Maestro Soft full kontroll over den juridiske prosessen og oppgjøret. Dette gjelder likevel ikke dersom krenkelsen skyldes at Programvaren har vært brukt i mislighold eller i strid med Avtalen, inkludert om kravet oppstår av bruk, modifisering, integrering eller tilpasning av Programvaren som ikke er utført av Maestro Soft
- D.5.2 Kunden skal gi Maestro Soft skriftlig varsel om slikt krav så snart det fremsettes.

- D.5.3 Dersom slik krenkelse oppstår, skal Maestro Soft etter eget valg: i) sikre Kunden fortsatt rett til å bruke Programvaren, ii) endre Programvaren slik at denne ikke lenger krenker tredjemanns rettighet, iii) erstatte Programvaren eller den delen av Programvaren som innebærer en krenkelse med annen programvare/tjeneste som oppfyller de samme funksjoner; eller iv) betale Kunden tilbake lisensvederlaget for den angjeldende resterende forskuddsbetalte lisensperioden.

## **D.6 VARIGHET OG OPPSIGELSE**

Kunden kan si opp avtaleforholdet eller enkeltvis Programvare (inkludert Brukere og Moduler) i henhold til følgende vilkår:

- D.6.1 Partene kan si opp Avtalen med 3 måneders skriftlig varsel.
- D.6.2 For Nedlastbar Programvare er oppsigelsesfristen 30. september for det påfølgende kalenderåret.
- D.6.3 Ved Programvare levert som tjeneste over Internett kan enkelte produkter og moduler ha egne oppsigelsesvilkår.
- D.6.4 Maestro Soft kan, etter skriftlig varsel, si opp Avtalen med umiddelbar virkning ved betalingsmislighold utover 30 dager.
- D.6.5 Partene kan si opp Avtalen med umiddelbar virkning dersom i) den annen Part vesentlig misligholder Avtalen og ikke retter misligholdet innen rimelig tid etter varsel om dette, eller ii) den annen Part går konkurs, innleder konkursforhandlinger, er gjenstand for akkordforhandlinger eller på annen måte er insolvent.
- D.6.6 Kunden kan si opp Avtalen med umiddelbar virkning dersom Avtalen vil være i strid med lov, uavhengighet eller profesjonsreglene. Ved mistanke om at en slik situasjon vil oppstå, skal Kunden umiddelbart varsle Maestro Soft, med mindre slik varsling ikke er mulig.
- D.6.7 I tillegg kan Kunden si opp hele eller deler av Avtalen slik som beskrevet i punkt D.1.3.
- D.6.8 Ved oppsigelse på annet grunnlag enn punkt D.6.1 – D.6.3 vil Maestro Soft frita Kunden fra betaling av avtalt lisensvederlaget for den perioden Kunden ikke vil benytte seg av Programvaren.
- D.6.9 Ved oppsigelse og/eller avslutning av Programvareavtalen er Kunden selv ansvarlig for lagring av sine data. Maestro Soft vil på forespørsel bistå med overføring av Kundens data tilbake til Kunden eller ny leverandør så langt det lar seg gjøre. Arbeidet vil faktureres som konsulentbistand samt lagring av data etter Maestro Softs prislister slik denne er tilgjengelig på Nettstedet.

## **D.7 OVERDRAGELSE AV AVTALEN**

- D.7.1 Maestro Soft har rett til å overdra hele eller deler av Avtalen til tredjemann så fremt Maestro Soft kan demonstrere at slik tredjemann har tilstrekkelig kompetanse, ressurser og finansielle midler til å påta seg forpliktelsene etter Avtalen. Kunden kan motsette seg slik overdragelse dersom det foreligger saklig grunn.

## **D.8 SIKKERHET OG REVISJONER**

- D.8.1 Kundens interne og eksterne revisorer og Finanstilsynet har rett til å kreve informasjon og rapportering på bestilling, og har rett til innsyn i og til å kreve informasjon med Maestro Soft virksomhet, i den utstrekning det er relevant for tjenestene som leveres under Avtalen. Denne retten gjelder tilsvarende for Maestro Softs underleverandører. Retten til revisjon og kontroll vil være tilknyttet Maestro Soft overholdelse av rettslige – og kontraktuelle forpliktelse,

tjenesteutførelsen og Maestro Soft virksomhet for øvrig så langt det er tilknyttet tjenesteleveransen.

- D.8.2 Kundens innsynsbehov søkes primært dekket gjennom tilgang til uavhengige revisjonsordninger, som for eksempel SOC I, II og III-rapporter, ISO-sertifiseringer, mv. Dersom Kundens lovfestede plikter til å besørge risikostyring og internkontroll med utkontraktert virksomhet ikke blir tilfredsstillende dekket gjennom uavhengige revisjonsordninger eller øvrig dokumentasjon fra Maestro Soft, kan det gjennomføres stedlig revisjon.
- D.8.3 Gjennomføring av innsynsretten: Tid og omfang for revisjon skal avtales mellom partene før tilgang gis. Kundens sin gjennomføring av revisjon eller innsyn forutsetter en signert taushetserklæring. Informasjon vedrørende Kundens konkurrenter, Maestro Soft sine forretningshemmeligheter samt andre Kundedata, vil i alle tilfeller ikke være omfattet av innsynsretten.
- D.8.4 Rimelig utgifter til arbeid og kostnad i forbindelse med revisjon og kontroll som nevnt i punkt D.8.1 og 8.3, skal kompenseres av Kunden i henhold til medgått tid som konsulentbistand, slik det fremgår av Maestro Softs prisliste slik denne er tilgjengelig på Nettstedet til enhver tid. Vederlag for innsyn i dokumentasjon som nevnt i punkt D.8.2 avtales særskilt, men vil som regel være vederlagsfri hva gjelder Maestro Softs egne dokumenter.

## **D.9 TILGJENGELIGHET OG BRUKERSTØTTE**

- D.9.1 Maestro Softs tilgjengelighetsgaranti, vedlikeholds vinduer og alternativer for support og Brukerstøtte er beskrevet i Maestro Softs SLA som er tilgjengelig på Nettstedet. Maestro Soft vil yte driftssupport gratis. Hjelp og bistand til i bruk av Programvaren, herunder oppsett og installasjon betegnes som Brukerstøtte. Bistand til faglige problemstillinger eller lignende omfattes ikke av Brukerstøtten.
- D.9.2 For det tilfellet at Maestro Soft mener at en henvendelse ikke er omfattet av Brukerstøtten skal Maestro Soft informere Kunden om dette for å beholde retten til å fakturere.
- D.9.3 Med mindre annet er avtalt i Kundeavtalen gjelder følgende:  
Maestro Soft tilbyr et eget brukerstøtteabonnement som Kunden står fritt til å tegne.  
Dersom brukerstøtteabonnement ikke er tegnet, betaler Kunden for brukerstøtte etter medgått tid.  
Priser fremgår av Maestro Softs prisliste på Nettstedet.

## **D.10 KONSULENTBISTAND**

### **D.10.1 OMFANG**

Maestro Soft tilbyr Konsulentbistand for Programvaren.

Konsulentbistand kan for eksempel omfatte bedriftsinterne kurs, spesialtilpasning, rekonstruksjon av data, bistand ved utvikling og vedlikehold av integrasjoner, beredskap, avslutningsaktiviteter og annen teknisk bistand.

Konsulentbistanden skal gjennomføres av Maestro Soft i samsvar med det som er avtalt og bekreftet i oppdragsavtalen, og skal utføres profesjonelt og effektivt, med normal god kvalitet. Dokumentasjon (teknisk- og brukerdokumentasjon) inngår bare såfremt det fremgår i oppdragsavtalen.

Kunden skal lojalt medvirke under hele oppdraget.

Maestro Soft innestår ikke for at utførelsen av Konsulentbistanden leder til det resultat Kunden forventer.

#### D.10.2 RETTIGHETER

Kunden har ikke rett til å utnytte resultatet av Konsulentbistanden på andre måter, eller i andre sammenhenger enn det som er angitt i oppdragsavtalen uten skriftlig forhåndssamtykke fra Maestro Soft.

Med mindre annet er avtalt, beholder Maestro Soft alle rettigheter, herunder opphavsrett og andre immaterielle rettigheter til resultatet av prosjektet og prosjektmateriale.

#### D.10.3 VEDERLAG

Konsulent timer faktureres etter medgått tid og evt. tilkommende reisekostnader i forbindelse med oppdrag iht. Maestro Soft sine til enhver tid gjeldende time- eller dagsatser. Reisetid honorerer med 50% av gjeldende timehonorar.

#### D.10.4 ANSVAR

Maestro Soft er ansvarlig for kostnadsfritt å utbedre eventuelle feil eller mangler som skyldes at selskapet ikke har oppfylt sine forpliktelser etter oppdragsavtalen, såfremt det ikke vil påløpe urimelige kostnader og det ikke skyldes Kundens forhold eller force majeure.

Utbedringsplikten forutsetter at Kunden har reklamert skriftlig uten ugrunnet opphold. Maksimal reklamasjonsfrist er 1 måned etter at Konsulentbistanden er utført.

Maestro Soft er ikke ansvarlig for Kundens eventuelle driftstap eller sekundære tap som følge av Konsulentbistanden. Kundens krav etter Avtalen er begrenset til å gjelde prisavslag på Konsulentbistand der Maestro Soft ikke oppfyller den angitte utbedringsplikten, eller dersom Maestro Soft har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

### **D.11 LOVVALG**

D.11.1 Enhver tvist knyttet til Avtalen skal avgjøres etter norsk rett. Partene vedtar Oslo tingrett som verneeting.

D.11.2 Med mindre annet følger av ufravikelig lovgivning gir Kunden herved avkall på retten til å fremme innvendinger mot valget av verneeting.

### **D.12 PRIORITET ETC.**

Ved eventuell motstrid mellom Avtalen og dens tilhørende vedlegg skal følgende tolkningsprinsipp legges til grunn: Kundeavtalen har forrang over SLA og Vilkårene, og Vilkårene har forrang over SLA. I tilfeller hvor det foreligger spesifikke Produktvilkår, vil disse ha forrang foran Vilkårene.

### **D.13 ENDRINGER**

Maestro Soft kan endre Vilkårene med 3 måneders varsel. Vilkårene vil alltid inkludere datoen for forrige oppdatering.