

Tjenesteavtale AGDR AS

Sist oppdatert 20.03.2019

Betingelsene er gyldige fra 20.03.2019 og erstatter alle tidligere tjenesteavtaler og betingelser. Denne avtalen regulerer avtaleforholdet mellom den som foretar bestillingen (Kunden) og AGDR AS, org.nr. 921 126 234 (AGDR).

Ved å kjøpe, og bruke AGDR sine produkter og tjenester bekrefter Kunden å ha lest, forstått og samtykker til innholdet i, denne avtalen. Kunden plikter å informere sine brukere om innholdet i denne avtalen.

Avtalen består av:

1. Salgsbetingelser – generelle salgsbetingelser
2. Databehandleravtale – vilkår for AGDR sin behandling av personopplysninger på vegne av Kunden
3. Betingelser – spesifikke vilkår for ulike tjenester

Avtalens varighet

Avtalen er gyldig all den tid kunden abonnerer på, bruker, eller har tilgang til, tjenester hos AGDR.

Endringer i tjenesteavtalen

Kunden aksepterer at AGDR forbeholder seg retten til å gjøre endringer i denne avtalen fortløpende, og at Kunden er bundet av disse endringene.

AGDR plikter å varsle Kunden om vesentlige endringer i denne avtalen. Vesentlige endringer inkluderer ethvert forhold som innskrenker Kundens bruksrett eller som endrer partenes forpliktelser eller rettigheter for øvrig. Melding om vesentlige endringer skal sendes per epost til den epostadressen som er angitt som kontaktadresse for kundeforholdet.

LOVVALG, KONFLIKT- OG TVISTELØSNING

Denne avtalen skal reguleres av norsk rett. Klager rettes til AGDR innen rimelig tid. Partene skal forsøke å løse eventuelle tvister i minnelighet. Dersom tvisten ikke løses i minnelighet innen tretti - 30 - dager etter at en av partene har varslet den annen part om tvisten, skal tvisten løses ved de ordinære domstoler.

Partene vedtar Kristiansand tingrett som verneting.

SALGSBETINGELSER

Avtaleinngåelse

Avtalen er bindende for begge parter når Kunden har sendt sin bestilling til AGDR.

Avtalen er likevel ikke bindende hvis det har forekommet skrive- eller tastefeil i tilbudet fra AGDR i bestillingsløsningen i nettbutikken eller i Kundens bestilling, og den annen part innså eller burde ha innsett at det forelå en slik feil.

Avtaleperiode

Alle tjenester er abonnementer, løpende og tidsubegrenset, med minste avtaleperiode på 6 måneder av gangen, om ikke annet fremgår av bestillingen, kontrakt og/eller faktura. AGDR plikter å fornye tjenestene fortløpende og automatisk for en ny avtaleperiode, og på ellers gjeldende vilkår, inntil oppsigelse er meddelt av Kunden.

Priser og prisendringer

Den oppgitte prisen for en tjeneste er den totale prisen Kunden skal betale i den gitte tidsperioden. Ytterligere kostnader som AGDR ikke har informert om skal Kunden ikke bære. Fakturagebyr omhandles ikke av dette.

Kampanjepriser er gjeldende i én - 1 - avtaleperiode fra datoen Kunden velger å benytte seg av tilbudet. Deretter gjelder ordinære priser. AGDR plikter å informere om kampanjepriser.

Alle priser som oppgis på nettsiden, eller i annet materiale, oppgis normalt uten merverdiavgift og eventuelt andre offentlige avgifter, med mindre annet fremkommer.

AGDR forbeholder seg retten til å gjøre endringer i gjeldende priser, og individuelle rabatter. AGDR plikter å varsle prisendringer senest 2 måneder i forkant, med virkning fra ny avtaleperiode begynner å løpe, eller fra første forfall. Melding om prisendringer skal sendes per epost til den epostadressen som er angitt som kontaktadresse for kundeforholdet.

Levering

Levering er skjedd når Kunden, eller Kundens representant, har fått tilgang til å bruke tjenesten.

Hvis ikke leveringstidspunkt fremgår av bestillingsløsningen, skal AGDR levere tjenesten til Kunden uten unødig opphold og senest 30 dager etter bestillingen fra Kunden. Kunden skal varsles per epost når tjenesten er levert.

Betaling

AGDR kan kreve betaling for tjenesten fra det tidspunkt tjenesten er levert.

Dersom Kunden bruker kredittkort eller debetkort ved betaling, kan AGDR reservere kjøpesummen på kortet ved bestilling. Kortet blir belastet på det tidspunkt tjenesten er levert. Ved betaling med faktura, blir fakturaen til Kunden utstedt samme dag som tjenesten er levert. Betalingsfristen fremgår av fakturaen og er på 14 kalenderdager etter fakturadato.

Alle tjenester faktureres for minimum 6 måneder, med mindre annet fremgår av bestillingsløsningen eller særskilt avtalte vilkår.

For kunder som har avtalt hovedforfall særskilt faktureres det for perioden frem til hovedforfall, samt ytterligere en hel avtaleperiode når perioden som oppstår ved avregning er kortere enn 6 måneder.

Faktura for ny avtaleperiode utstedes som hovedregel 1 måneder før ny periode begynner å løpe. Betalingsfristen fremgår av fakturaen og er på 14 kalenderdager etter fakturadato.

Gebyr tilkommer på alle fakturaer, og etter de satser som til enhver tid fremkommer i bestillingsløsningen. Kjøp med kredittkort eller debetkort, kontantkjøp, er fritatt for fakturagebyr.

Garanti

Garantier som gis av AGDR, gir Kunden rettigheter i tillegg til de Kunden allerede har etter ufravikelig lovgivning. En garanti innebærer dermed ingen begrensninger i kjøperens rett til reklamasjon og krav ved forsinkelse eller mangler etter denne avtale.

Forsinkelse og manglende levering

Dersom AGDR ikke leverer tjenesten eller leverer den for sent i henhold til avtalen mellom partene, og dette ikke skyldes Kunden eller forhold på Kunden sin side, kan Kunden etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, kreve oppfyllelse, heve avtalen eller kreve erstatning.

Ved krav om misligholdsbeføyelser bør meldingen av bevisshensyn være skriftlig (e-post eller brev).

Oppfyllelse

Kunden kan fastholde kjøpet og kreve oppfyllelse fra AGDR. Kunden kan imidlertid ikke kreve oppfyllelse dersom det foreligger en hindring som AGDR ikke kan overvinne, eller dersom oppfyllelse vil medføre en så stor ulempe eller kostnad for AGDR at det står i vesentlig misforhold til Kunden sin interesse i at AGDR oppfyller. Skulle vanskene falle bort innen rimelig tid, kan Kunden likevel kreve oppfyllelse.

Kunden taper sin rett til å kreve oppfyllelse om han eller hun venter urimelig lenge med å fremme kravet.

Heving

Dersom AGDR ikke leverer tjenesten på leveringstidspunktet, skal Kunden oppfordre AGDR til å levere innen en rimelig tilleggsfrist for oppfyllelse. Dersom AGDR ikke leverer tjenesten innen tilleggsfristen, kan Kunden heve kjøpet. Forhåndsbetalte beløp skal tilbakebetales av AGDR uten unødig opphold, og senest 14 dager etter at Kunden valgte å heve kjøpet.

Kunden kan imidlertid heve kjøpet umiddelbart hvis AGDR nekter å levere tjenesten. Tilsvarende gjelder dersom levering til avtalt tid var avgjørende for inngåelsen av avtalen, og dersom Kunden har underrettet AGDR om at leveringstidspunktet er avgjørende.

Leveres tjenesten etter tilleggsfristen Kunden har satt eller etter leveringstidspunktet som var avgjørende for inngåelsen av avtalen, må krav om heving gjøres gjeldende innen rimelig tid etter at Kunden fikk vite om leveringen.

Erstatning

Kunden kan kreve erstatning for lidt tap som følge av forsinkelsen. Dette gjelder imidlertid ikke dersom AGDR godtgjør at forsinkelsen, eller tapet, skyldes hindring utenfor AGDR sin kontroll som ikke med rimelighet kunne blitt tatt i betraktning på avtaletiden, unngått, eller overvunnet følgene av. AGDR sitt samlede erstatningsansvar er begrenset oppad til det tjenesten kostet da avtalen ble inngått.

Mangel ved tjenesten

Hvis det foreligger en mangel ved tjenesten må Kunden innen rimelig tid etter at den ble oppdaget eller burde ha blitt oppdaget, gi AGDR melding om at han eller hun vil påberope seg mangelen. Kunden mister sin rett til å gjøre en mangel gjeldende dersom ikke AGDR får melding innen rimelig tid og senest 2 måneder etter at Kunden oppdaget eller burde oppdaget mangelen.

Dersom tjenesten har en mangel og dette ikke skyldes Kunden eller forhold på Kundens side, kan Kunden etter omstendighetene holde kjøpesummen tilbake, velge mellom retting og omlevering, kreve prisavslag, kreve avtalen hevet eller kreve erstatning.

Reklamasjon til AGDR skal skje skriftlig:

AGDR AS
Treskogata 2
4516 MANDAL

E-post: post@agdr.no

Retting eller omlevering

Kunden kan velge mellom å kreve mangelen rettet eller levering av tilsvarende tjeneste. AGDR kan likevel motsette seg Kundens krav dersom gjennomføringen av kravet er umulig eller volder AGDR urimelige kostnader. Retting eller omlevering skal foretas innen rimelig tid. AGDR har i utgangspunktet ikke rett til å foreta mer enn to avhjelpsforsøk for samme mangel.

AGDR skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en mangel iverksette tiltak for å rette på mangelen. Hvis Kunden på eget initiativ iverksetter tiltak for å utbedre mangelen ut over det som måtte være avtalt med AGDR, skal AGDR ikke bære disse utgiftene.

Prisavslag

Kunden kan kreve et passende prisavslag dersom mangelen ikke blir utbedret, ikke blir utbedret innen rimelig tid eller tjenesten omlevert. Dersom særlige grunner taler for det, kan prisavslaget settes lik mangelens betydning for Kunden, men prisavslaget kan ikke overstige det tjenesten kostet for inneværende avtaleperiode.

Heving

Dersom mangelen ikke er rettet eller tjenesten omlevert, kan Kunden også heve kjøpet når mangelen ikke er uvesentlig. Forhåndsbetalte beløp skal tilbakebetales av AGDR uten unødig opphold, og senest innen 14 dager etter at kunden valgte å heve kjøpet.

Erstatning og ansvarsbegrensning

AGDR kan bare holdes ansvarlig for rimelige og påregnelige direkte økonomiske tap og som skyldes grov uaktsomhet eller forsett. AGDR sitt samlede erstatningsansvar er begrenset oppad til det tjenesten kostet da avtalen ble inngått.

Krav om erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold.

Ansvarsbegrensning

Verken AGDR, leverandører, underleverandører, tredjeparter eller lovlige representanter kan holdes ansvarlig for direkte, eller indirekte, tap, eller skade, som skyldes forsinket levering eller mangler ved tjenesten eller som Kunden, eller en tredjepart, påføres i forbindelse med bruk av, eller manglende evne til å bruke, AGDR sine tjenester.

Med direkte tap forstås nødvendige og dokumenterte merutgifter som Kunden er påført som en følge av mangelen. Indirekte tap er:

- Tap av informasjon eller data av noe slag
- Tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)
- Tap som følge av at Tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn)
- Tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt
- Øvrig økonomisk eller ikke-økonomisk tap

- Tap som følge av skade på annet enn utstyr levert av AGDR og utstyr og tjenester som utstyret brukes til framstilling av, eller som har nær og direkte sammenheng med utstyrets eller tjenestenes forutsatte bruk

Ansvarsbegrensningen gjelder uavhengig av årsak og grunnlag, herunder eventuelle følger av systemfeil eller nye systemversjoner, og omfatter også uaktsomhet fra AGDR sin side, og selv om AGDR, leverandører, underleverandører, tredjeparter eller lovlige representanter er blitt informert om muligheten for skader og/eller tap. AGDR kan allikevel ikke holdes ansvarlig ved grov uaktsomhet eller forsett hvis AGDR godtgjør at selve tapet etter omstendighetene skyldes forhold utenfor AGDR sin kontroll, og som AGDR ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av.

Ut over hva som fremgår uttrykkelig av denne avtalen, gir AGDR ingen garantier, verken skriftlig eller muntlig, direkte eller indirekte, vedrørende tjenester som leveres i henhold til denne avtalen. I den utstrekning annet ikke følger av tvingende lovgivning, kan Kunden ikke rette krav mot AGDR basert på bakgrunnsretten, uansett rettslig eller faktisk grunnlag.

Uten å innskrenke rekkevidden av forannevnte, innestår AGDR blant annet ikke for at tjenester vil oppnå det ønskede resultat eller at bruk av tjenester vil kunne skje uavbrutt eller feilfritt. I den grad det er tillatt etter gjeldende lovgivning, skal Kunden holde AGDR, leverandører, underleverandører, tredjeparter eller lovlige representanter fullt ut skadesløse fra enhver kostnad og utgift samt ethvert krav, tap, skade og ansvar, uansett type (herunder men ikke begrenset til rimelige saksomkostninger), som måtte oppstå i tilknytning til bruken av tjenester fra AGDR i strid med denne avtalen eller for øvrig i strid med AGDR sine immaterielle rettigheter eller Kundens taushetsplikt etter avtalen.

AGDR sine rettigheter ved Kundens mislighold

Dersom Kunden ikke betaler eller oppfyller de øvrige pliktene etter avtalen eller loven, og dette ikke skyldes AGDR eller forhold på AGDR sin side, kan AGDR etter omstendighetene stenge, stenge tilgang til eller suspendere tjenestene, kreve oppfyllelse av avtalen eller kreve avtalen hevet. AGDR vil også etter omstendighetene kunne kreve purregebyr og renter ved forsinket betaling, inkassogebyr og et rimelig gebyr ved gjenoppretting av tjenester som er stengt eller suspendert.

Stenging

AGDR kan etter forutgående varsel stenge og/eller stenge tilgangen til tjenester dersom det foreligger betalingsmislighold fra Kunden sin side. Ved annet mislighold kan AGDR uten forutgående varsel stenge og/eller stenge tilgangen til tjenester. Stenging av tjenester medfører at tjenestene slutter å fungere. Stenging av tilgang til tjenester medfører at Kunden ikke lenger vil ha adgang til å betjene de.

Suspendering

AGDR kan uten forutgående varsel suspendere tjenester dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Kunden sin side. Suspendering av tjenestene medfører at tjenestene slutter å fungere som normalt, kunden vil ikke lenger ha adgang til å betjene de, og vil ikke bli fornyet til en ny avtaleperiode så fremt misligholdet foreligger.

Oppfyllelse

AGDR kan fastholde kjøpet og kreve at Kunden betaler kjøpesummen. Er tjenesten ikke levert taper AGDR sin rett dersom kravet ikke fremmes innen rimelig tid.

Heving

AGDR kan uten forutgående varsel heve avtalen dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Kunden sin side. Dette kan medføre umiddelbar sletting av tjenester og innhold.

Vesentlig mislighold inkluderer, men er ikke begrenset til, betalingsmislighold utover 45 dager etter forfallsdato, ethvert brudd på begrensningene i bruksretten i denne avtalen, krenkelse av lov, rettigheter eller andre beskyttede interesser, og tjenester som skaper uforholdsmessig høy last eller andre problemer.

Verken stenging, stenging av tilgangen til, suspensjon av tjenester eller heving fritar Kunden for betalingsansvaret. Allerede innbetalte beløp for inneværende avtaleperiode(r) vil ikke bli refundert.

AGDR forbeholder seg retten til å forfølge ethvert mislighold gjennom sivilrettslige og/eller strafferettslige reaksjoner. AGDR vil kunne kreve erstattet de utgifter og tap selskapet blir påført som følge av mislighold fra Kunden sin side, herunder men ikke begrenset til rimelige utgifter til

advokatbistand i anledning rettslige skritt for å forfølge eller avhjelpe mislighold.

Kunden skal holde AGDR skadesløs i ethvert forhold som måtte oppstå som følge av misligholdet.

Renter og gebyrer

Dersom Kunden ikke betaler i henhold til avtalen, kan AGDR kreve purregebyr og renter etter forsinkelsesrenteloven. Ved manglende betaling kan kravet, etter forutgående varsel, bli sendt til inkasso, Kjøper kan da bli holdt ansvarlig for gebyr etter inkassoloven.

Ved gjenoppretting av, eller av tilgangen til, tjenester som har blitt suspendert eller slettet kan AGDR kreve et gebyr når dette medfører merkostnader for AGDR.

Kontaktinformasjon for kundeforholdet

Kunden plikter å oppgi korrekt kontaktinformasjon ved bestilling, inkludert fullt navn, telefon og epostadresse, og vedlikeholde kontaktinformasjonen inntil kundeforholdet blir brakt til opphør.

Dersom AGDR blir kjent med at kontaktinformasjonen er feil, plikter AGDR å oppdatere den ved hjelp av offentlige registre, fortrinnsvis nummeropplysningstjenester og Brønnøysundregistrene (bedrift).

Hvis Kunden utelater å vedlikeholde korrekt kontaktinformasjon, og AGDR heller ikke er i stand til å finne riktig kontaktinformasjon ved hjelp av offentlige registre vil dette bli ansett som Kundens mislighold.

Personopplysninger

Personopplysninger som AGDR behandler på egne vegne reguleres av [Personvernerklæringen](#). Ved å kjøpe, og bruke, AGDR sine produkter og tjenester samtykker Kunden i at AGDR kan behandle personopplysninger etter retningslinjene i Personvernerklæringen.

Personopplysninger som AGDR behandler på vegne av Kunden i forbindelse med at Kunden behandler personopplysninger ved hjelp av AGDR sine tjenester reguleres av Databehandleravtalen.

Med mindre Kunden samtykker til noe annet, kan AGDR kun behandle personopplysninger som er nødvendige for at AGDR skal kunne gjennomføre forpliktelsene etter avtalen. Kundens personopplysninger vil

kun bli utlevert til andre i lovbestemt tilfelle, eller hvis det er nødvendig for at AGDR skal få gjennomført avtalen med Kunden.

Se også [Cookie Policy](#), for en mer utfyllende beskrivelse av AGDR sin behandling av data som lagres under besøk på våre nettsider.

Force majeure

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, streik, lockout, linjefeil eller strømbrydd hos aksessleverandør, linjefeil eller strømbrydd hos annen tredjepart, samt ethvert forhold som vil bli bedømt som force majeure.

Taushetsplikt

Kunden er forpliktet til å iakttas taushet og hindre at andre får tilgang eller kjennskap til opplysninger om produkter og tjenester, dokumentasjon, testresultater knyttet til betatesting (herunder men ikke begrenset til avdekkede funksjonsfeil, feilmeldinger, forslag til forbedringer, m.v), utviklingsprosjekter hos AGDR, all kommunikasjon mellom deg og AGDR, og eller andre opplysninger knyttet til AGDR sin virksomhet som etter en forsiktig og lojal vurdering må antas å være av betydning å hemmeligholde av hensyn til AGDR sin virksomhet.

Kunden skal pålegge egne ansatte en tilsvarende taushetsplikt som nevnt i foregående avsnitt. Kunden kan heller ikke nyttiggjøre de opplysninger som omfattes av dette punkt etter avtalens opphør.

AGDR forbeholder seg retten til å benytte Kunden sitt navn, inkludert eventuell logo, i offentlighet og i reklamemateriell uten forutgående samtykke. Kunden kan reservere seg for slik bruk ved å meddele AGDR skriftlig per post eller epost. Ved reservasjon plikter AGDR å fjerne Kundens referanser fra reklamemateriell, så langt det er mulig, uten unødig opphold.

Oppsigelse og opphør av tjenester

Oppsigelser, eller opphør, skal meddeles AGDR fra grensesnittet i Kontrollpanelet, eller skriftlig til post@agdr.no. Alle tjenester har en oppsigelsesfrist på 30 dager før ny avtaleperiode begynner å løpe. Kunden

forplikter seg til å betale for tjenester som ikke er sagt opp innen fristen i foregående punktum.

En oppsigelse endrer ikke Kundens plikt til å betale for gjenværende del av eksisterende avtaleperiode, men medfører at ny avtaleperiode ikke begynner å løpe. Allerede innbetalte beløp for inneværende avtaleperiode(r) vil ikke bli refundert.

DATABEHANDLERAVTALE

Bakgrunn og hensikt

Avtalen regulerer AGDR (Databehandler) sin behandling av personopplysninger på vegne av Kunden (Behandlingsansvarlig), herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse, og rettigheter og plikter 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 personopplysningslovgivningen eller annen relevant lovgivning, viker Avtalens regulering.

Avtalen skal sikre at personopplysninger ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

Denne avtalen omfatter alle personopplysninger som blir behandlet ved bruk av AGDR sine tjenester, inkludert underleverandører.

Formål

Formålet med behandlingen er å levere tjenesten i tråd med Tjenesteavtalen, og utføre kundeservice på forespørsel fra Kunden. AGDR kan ikke behandle personopplysninger til andre formål enn dette.

Behandling av personopplysninger skal skje i tråd med gjeldende lover og forskrifter, denne avtalen, og [Personvernerklæringen](#).

Eierskap og behandlingsansvar

Kunden er behandlingsansvarlig for data som lagres, og behandles, ved bruk av AGDR sine tjenester, og har selv eierskap til, og ansvaret for, disse. AGDR kan ikke under noen omstendigheter tilordnes rollen som behandlingsansvarlig for disse dataene.

Det er Kunden som bestemmer formålet med sin behandling av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes, og som har ansvaret for at personopplysninger behandles i henhold til de krav som lover, regler og forskrifter oppstiller.

AGDR sine plikter

AGDR skal kun behandle personopplysninger etter Kundens skriftlige instruksjoner.

AGDR plikter å gi Kunden tilgang til dokumentasjon, og bistå, slik at Kunden kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift. Kunden har, med mindre annet er avtalt eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i personopplysningene som behandles og systemene som benyttes til formålet. AGDR plikter å gi nødvendig bistand til dette.

AGDR plikter å bistå den Behandlingsansvarlige med å etterleve kravene til å etablere et egnet sikkerhetsnivå, herunder gjennomføre nødvendige tiltak som å varsle om sikkerhetsbrudd, vurdere personvernkonsekvenser og gjennomføre forhåndsdrøftinger på Kundens forespørsel.

AGDR plikter å utnevne et Personvernombud, eller annet kontaktpunkt, hvis ansvar er å fungere som kontaktpunkt for Kunden, kontrollere og koordinere samsvar med denne avtalen i sin helhet, og påse at alle involverte ansatte og 3. parter er bevisst sitt ansvar for å beskytte personopplysninger i samsvar med lov, og denne avtalen.

Detaljer for kontaktpunktet skal til enhver tid være tilgjengelig på:
<https://www.agdr.no/personvern>

AGDR forbeholder seg retten til å nekte behandling av personopplysninger som bryter med loven, og plikter å varsle Kunden om dette.

Taushetsplikt

AGDR har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger og andre data som behandles ved hjelp av AGDR sine tjenester. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

Bruk av Underleverandører

Underleverandører er enhver tredjepart som behandler data på oppdrag fra AGDR. AGDR plikter å vedlikeholde en liste over navn og lokasjon for alle Underleverandører som er involvert ved behandling av personopplysninger på:

<https://www.agdr.no/personvern>

Det er kun tredjeparter på denne listen som er Underleverandører.

Kunden aksepterer at AGDR kan benytte Underleverandører både ved levering av tjenesten og behandling av personopplysninger, forutsatt at de behandler personopplysninger i tråd med denne avtalen.

AGDR er ansvarlig overfor Kunden for enhver form for behandling Underleverandører utfører.

AGDR plikter å oppdatere listen med Underleverandører senest 30 dager før en underleverandør begynner behandling av personopplysninger.

I de tilfeller Kunden motsetter seg bruk av en ny underleverandør skal AGDR underrettes omgående og uten opphold. AGDR vil enten (1) avvikle bruk av underleverandøren, (2) la være å benytte underleverandøren for Kunden sine personopplysninger, eller (3) avslutte avtaleforholdet. Ved (1) og (2) fortsetter avtalen å løpe uten endringer. Ved (3) har kunden rett på å meddele opphør umiddelbart, allerede innbetalte beløp for inneværende avtaleperiode(r) vil bli refundert.

Tjenestene AGDR leverer tillater integrasjon mot tredjeparts tjenester, og kan inneholde integrasjoner og linker til integrasjoner med tredjeparts tjenester, og som ikke er underleverandører. All bruk av tredjeparts tjenester, som ikke tilhører Underleverandører, inkludert, men ikke begrenset til lagring, databehandling og datautveksling, er alene regulert av avtalebetingelsene og personvernbestingelsene til tredjepart. AGDR kan ikke under noen omstendigheter holdes ansvarlig ved bruk av slike tjenester, og Kunden skal holde AGDR skadesløs i ethvert forhold som måtte oppstå som følge av bruken.

Internasjonal dataeksport

Kunden aksepterer at AGDR og Underleverandører kan behandle personopplysninger utenfor Norge, EU og Sveits. Dette gjelder også hvor Kunden har avtalt at datalagring skal finne sted i Norge, EU, eller Sveits, men bare dersom behandling utenfor EU er nødvendig for å utføre Kundeservice eller andre tjenester på forespørsel fra Kunden. Behandling av personopplysninger utenfor Norge, EU eller Sveits, skal skje i tråd med gjeldende lover og forskrifter, Tjenesteavtalen, [Personvernerklæringen](#), og ellers som nødvendig for å levere tjenesten, og utføre kundeservice på forespørsel fra Kunden.

Kunden sine plikter

Det er Kunden sitt ansvar å vedlikeholde en oversikt over hvilke personopplysninger AGDR behandler på vegne av Kunden.

Det er Kunden sitt ansvar å avgi skriftlige instruksjoner om hvordan personopplysninger skal behandles. Nødvendige tilganger skal kun oppgis på forespørsel. Det er Kunden sitt ansvar å forvalte tilgangene som oppgis, og tilgangene skal straks fjernes når behovet ikke lenger er tilstede.

Kunden er inneforstått med at tjenestene til AGDR i utgangspunktet ikke inkluderer sikkerhetstiltak som er nødvendig for behandling av personopplysninger om barn, og sensitive og konfidensielle personopplysninger, som for eksempel kryptering eller fysisk separasjon, med mindre dette fremgår eksplisitt av produktbeskrivelse og/eller kontrakt. Det er Kunden sitt ansvar å implementere hensiktsmessige sikkerhetstiltak for personopplysninger som behandles ved hjelp av AGDR sine tjenester.

Kunden garanterer at all behandling av personopplysninger som skjer i forbindelse med denne avtalen er, og fortsetter å være, i tråd med alle relevante personvernsbestemmelser, til enhver tid gjeldende lov- og forskriftsregulering, i henhold til eventuelle vedtak fattet av offentlige myndigheter i Norge og EU, og i tråd med denne avtalen.

Kunden plikter å informere sine brukere om bruken av databehandlere, inkludert AGDR, og at personopplysninger kan bli behandlet utenfor Norge, EU, eller Sveits.

Kunden skal sende inn forespørsler som medfører behandling av personopplysninger i god tid før behandlingen skal skje, og plikter å besvare henvendelser fra AGDR uten unødig opphold.

Behandling av personopplysninger i tråd med Kundens personvernsertifiseringer kan kun skje etter særskilt avtale.

Retur og destruksjon av personopplysninger

Kunden må selv eksportere data og personopplysninger ved opphør, og før siste avtaleperiode løper ut. Eksporten skal skje ved hjelp av grensesnittene som er tilgjengelig på AGDR sine nettsider. Kunden plikter å gjøre seg kjent med disse grensesnittene. AGDR plikter å bistå Kunden med denne eksporten på forespørsel.

Eksport av data utover det AGDR sine grensesnitt muliggjør, inkludert men ikke begrenset til bruk av andre eksportformater eller eksportmetoder, skal skje for Kunden sin regning, og faktureres etter medgått tid og til gjeldende timepriser.

Kunden aksepterer at AGDR sletter alle data ved opphør, inkludert eventuelle sikkerhetskopier, etter at siste avtaleperiode har løpt ut, og at data vil bli slettet etter de retningslinjer og prosedyrer som AGDR til enhver tid fastsetter.

AGDR vil ikke innestå for tap av data som skyldes at eksport av data ikke er gjennomført før utløpsdato for tjenesten(e).

Sikkerhet

AGDR plikter å implementere og vedlikeholde nødvendige tekniske og organisatoriske tiltak som stilles etter til enhver tid gjeldende lover, regler og forskrifter, for å beskytte mot tap av personopplysninger som skyldes utilsiktet eller ulovlig destruksjon, utilsiktet tap eller endring, urettmessig formidling eller tilgang (avvik), så langt det er praktisk gjennomførbart og i AGDR sin kontroll. Slike tiltak skal hensynta tilgjengelig teknologi, og kostnaden ved implementering for å oppnå et hensiktsmessig sikkerhetsnivå sett i forhold til behandlingen av personopplysningene, og naturen av dataene som er lagret.

AGDR plikter å bistå kunden i å gjennomføre jevnlig sikkerhetsrevisjoner. Kunden plikter å varsle AGDR om sikkerhetsrevisjoner og systemtester, inkludert, men ikke begrenset til automatiske prøber, penetrasjonstester og portscans, i god tid. Ikke-varslede systemtester vil medføre brudd på AUP.

Fysisk adgangskontroll

AGDR skal implementere nødvendige tiltak, selv eller ved bruk av en tredjepart, for å forhindre fysisk tilgang. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til bruk av sikkerhetspersonell, og bruk av sikre bygninger og lokasjoner, for å forhindre uvedkommende fra å få tilgang til personopplysninger.

Systemadgangskontroll

AGDR skal implementere hensiktsmessige tiltak for å forhindre at personopplysninger behandles urettmessig. Disse tiltakene vil variere med behandlingen og inkluderer, men er ikke begrenset til, autentisering med brukernavn og passord, tofaktor autentisering, dokumenterte autorisasjonsprosesser, dokumenterte endringshåndteringsprosesser og logging på flere nivåer.

Overføringskontroll

AGDR skal så langt det er praktisk gjennomførbart implementere hensiktsmessige tiltak for å forsikre om at det er mulig å overføre data til rette vedkommende uten at dataene kan leses, kopieres, endres eller slettes uautorisert under dataoverføringen.

Backup

Backup foretas i tråd med Tjenesteavtalen. For tjenester som spesifikt ikke inkluderer backup står Kunden selv ansvarlig for å besørge hensiktsmessig backup.

Logisk separasjon

Data fra ulike Kunder er logisk separert i AGDR sine systemer for å sikre at personopplysninger som registreres for ulike formål kan behandles hver for seg.

Avvik

Enhver bruk av informasjonssystemer i strid med AGDR sine rutiner og AUP, Kundens instruksjer, Personvernlovgivningen eller GDPR, skal håndteres som et avvik. AGDR skal varsle Kunden ved avvik så snart AGDR får kunnskap om det, og om nødvendig samarbeide med Kunden om å

avhjelpe avviket. Kunden har ansvaret for at avviksmelding sendes Datatilsynet.

Varslet til Kunden skal som minimum inneholde en beskrivelse av avvikets natur, kontaktinformasjon til kontaktpunkt hos AGDR, en beskrivelse av mulige konsekvenser, og en beskrivelse av tiltak som er iverksatt, eller planlagt iverksatt, for å lukke avviket og begrense konsekvensene.

HOSTINGTJENESTER

Generell bruksrett

Avtalen gir Kunden tilgang på tjenermaskin(er) hos AGDR, eller underleverandører, slik at Kunden sine tjenester blir tilgjengelig for brukerne. AGDR, eller underleverandører av AGDR, sitt ansvar er å drifte og vedlikeholde tjenermaskinene som benyttes.

AGDR, eller underleverandører av AGDR, er ansvarlig for retting av feilsituasjoner som oppstår vedrørende drift av tjenesten. Denne plikten gjelder kun dersom Kunden har fulgt de instruksjoner som gjelder vedrørende bruk av tjenesten og kun for feil som hindrer avtalemessig leveranse.

AGDR, eller underleverandører av AGDR, plikter å sørge for aktsom, sikker drift av tjenermaskinen i henhold til et godt sikkerhetsnivå for Internettløsninger.

AGDR plikter å overvåke tjenermaskiner og følge opp status på utstyret som inngår i tjenesten (maskiner og samband).

AGDR tar ikke ansvar for funksjonaliteten til tredjeparts programvare som Kunden benytter seg av. Dette gjelder også etter endringer på tjenesten, og uten forutgående varsel, uansett årsak til endringene, og selv om programvaren fungerte før endringene.

Systemene i tjenestene tilstrebes å være i drift 24 timer i døgnet, med unntak av nødvendige, eller varslede stopp for vedlikehold. Ikke varslet stans i drift av tjenestene gir ikke rett til forholdsmessig avkortning i betaling for den tid stansen varer, med mindre slike garantier er gitt i denne avtale eller i kontrakt.

Ikke varslet stans i drift som skyldes hindringer utenfor AGDR sin kontroll gir ikke rett til avkortning.

Akseptabel bruk (AUP)

AGDR sine tjenester må ikke benyttes til formål som AGDR, etter eget skjønn, finner uakseptable. Slike formål kan være, men er ikke begrenset til, fildeling, bruk av IRC-klienter, bruk av boter, portskanning, DoS-angrep og forsøk på å skaffe seg uautorisert tilgang til interne eller eksterne systemer, distribusjon av virus og malware og utsendelse av spam.

Materialet som publiseres, eller henvises til, fra Kundens område skal være i overensstemmelse med tredjeparts rettigheter og med norsk lov, de(t) lands lovgivning Kunden må sies å bedrive sin virksomhet fra og de lands lovgivning innholdet på området må antas å rette seg mot.

Dersom Kunden har lagt ut innhold som bryter med foregående punkt, eller som forårsaker feil og/eller problemer, forbeholder AGDR seg retten til å fjerne innholdet eller stenge tjenesten uten forutgående varsel.

AGDR forbyr utsendelse av spam. AGDR definerer spam som mer eller mindre likelydende epost sendt til flere mottakere som ikke har gitt avsender eksplisitt samtykke til å motta slike meldinger.

AGDR forbyr masseutsendelser av epost til mottakere som ikke har gitt avsender aktivt samtykke til å motta slike meldinger. I tillegg forbys utsendelse av slike meldinger via tredjepart der det brukes eller refereres til web-, epost- eller andre tjenester levert av AGDR. Tjenester levert av AGDR tillates ikke brukt til å rekruttere kunder som resultat av, eller til å motta tilbakemeldinger fra, epost sendt fra/via tredjepart der utsendelsen bryter disse betingelsene eller tredjeparts avtalebetingelser.

AGDR forbyr bruk av ubekreftede epostlister. Det er ikke tillatt å legge til abonnenter på en epostliste uten at det foreligger eksplisitt aktivt samtykke fra abonnenten. Alle epostlister som benyttes av Kunden skal benytte en såkalt lukket verifikasjonsprosess (eng: "closed-loop opt-in").

Med lukket verifikasjonsprosess (eng: "closed-loop opt-in") menes at listeabonnenten har gitt verifiserbart samtykke til å abonnere på den spesifikke epostlisten ved å bekrefte (svare på) en epost med abonnementsbekreftelse. Dette er standard praksis for alle ansvarlige epostlister, og forsikrer at abonnenten er korrekt oppført, med en gyldig epostadresse og uttrykt samtykke.

Verifiserbare detaljer fra verifikasjonsprosessen skal lagres sammen med andre detaljer om epostlisten så lenge denne eksisterer, og skal gjøres tilgjengelige for AGDR på forespørsel. Utsendelse av epost til adresser mottatt fra tredjepart, eller bruk av tjenester levert av AGDR i forbindelse med slike utsendelser, tillates ikke.

Webhotell og Web Server

Tjenesten gir tilgang til en brukerkonto på en av AGDR sine tjenermaskiner hvor Kunden kan lagre informasjon for publisering på Internett.

Kunden kopler seg til tjenesten via et webgrensesnitt som AGDR forestår, eller en tredjeparts klient. Kunden står eventuelt ansvarlig for bruk av tredjeparts klient. Kunden er selv ansvarlig for å lage, legge inn, og oppdatere den informasjon som ønskes etablert på eget område.

Alt innhold som lagres til kontoen er Kundens ansvar og Kunden beholder selv eventuelt eierskap og opphavsrett til det materialet som publiseres.

All utsendelse av epost fra tjenesten skal skje i henhold til AUP. I tillegg gjelder følgende begrensninger for epost sendt fra Webhotell/Web Server:

- Det er ikke tillatt å sende mer eller mindre samme innhold til mer enn 1 000 mottakere i løpet av 24 timer.
- Det er ikke tillatt å sende mer eller mindre samme innhold til mer enn 5 000 mottakere i løpet av 30 dager.
- Det er ikke tillatt å sende epost til mer enn 2 000 mottakere i løpet av 24 timer.
- Det er ikke tillatt å sende epost til mer enn 10 000 mottakere i løpet av 30 dager.

Tjenesten inkluderer backup som beskrevet under 'Managed Backup'.

Database

Tjenesten gir tilgang til en brukerkonto på en av AGDR sine tjenermaskiner hvor Kunden kan lagre data til en database.

Kunden kopler seg til tjenesten via et webgrensesnitt som AGDR forestår, eller en tredjeparts klient. Kunden står eventuelt ansvarlig for bruk av tredjeparts klient.

Kunden er i utgangspunktet selv ansvarlig for å lage, legge inn, og oppdatere den informasjon som ønskes lagret til databasen. Alt innhold som lagres til databasen er Kundens ansvar og Kunden beholder selv eventuelt eierskap og opphavsrett til det materialet som legges ut.

AGDR forbeholder seg retten til å opprette indekser i Kundens database dersom bruk av denne medfører uforholdsmessig høy belastning.

Tjenesten inkluderer backup som beskrevet under 'Managed Backup'.

Office365

Microsoft har egne tjenestevilkår og personvernpolicy for tjenesten som Kunden aksepterer når de tar i bruk tjenesten, og disse går foran AGDR sine vilkår.

Microsoft tjenestevilkår: <https://www.microsoft.com/en-us/legal/intellectualproperty/copyright/default.aspx>

Microsoft personvernpolicy: <https://privacy.microsoft.com/en-us/privacystatement>

Microsoft MCA (Cloud-avtale): <https://docs.microsoft.com/en-us/partner-center/agreements>

AGDR tildeler kunden bruksrett til applikasjoner som medfølger Tjenesten, samt personlig innlogging av Kunden og dennes brukere med brukernavn og passord. Gjennom de tildelte brukernavn og passord gis Kunden tilgang til og knyttes til bruken av Tjenesten som kunden har inngått avtale med AGDR om. Ved terminering av Tjenesten bortfaller bruksrett.

Managed Backup

Managed backup er kun tilgjengelig som en tjeneste inkludert i webhotell/webserver og databasetjenestene.

AGDR skal foreta hensiktsmessig backup, inkrementell eller full, for å sikre mot tap av data. Som hovedregel utføres inkrementell backup hver natt, og full backup månedlig, med unntak for planlagte og ikke-planlagte driftsavbrudd. Planlagte driftsavbrudd skal varsles i god tid når det er praktisk gjennomførbart.

Kunden aksepterer, og er inneforstått med, at det foretas backup kun én – 1 – gang i døgnet, med mindre noe annet fremgår av brukergrensesnitt, kontrakt eller annen dokumentasjon.

Kunden aksepterer, og er inneforstått med, at det enkelte dager ikke vil være mulig å gjennomføre backup grunnet planlagte og ikke-planlagte driftsavbrudd.

All backup, inkludert staging, overføres med en privat linje, og lagres til servere utenfor Digiplex. I tillegg oppbevares ett sett med tape i en brannsikker safe. Den fysiske sikkerheten er ivaretatt med elektroniske tilgangssystemer.

Backup inkluderer inntil 60 dager retention.

Backup forutsetter en endringsgrad på maks 10 % av berettiget kapasitet per dag, målt over en periode på 7 dager.

For backup av data på VPSer, dedikerte servere eller Kundens utstyr er det Kunden sitt ansvar å definere og meddele korrekt backupvalg til AGDR, samt gjøre oppmerksom på ethvert forhold som er nødvendig å ha kjennskap til for å foreta en hensiktsmessig backup.

Gjenopprettelse av data på Kundens forespørsel faktureres etter medgått tid og til gjeldende timepriser.

AGDR er under ingen omstendigheter ansvarlig for tap av data, driftsforstyrrelser og eventuelle konsekvenstap som måtte oppstå som følge av manglende backup, direkte eller indirekte. Kunden er forpliktet til å ta kopi (backup) av filer og databaser som publiseres gjennom AGDR sine tjenester. AGDR vil ikke ta ansvar for tap som kunne vært unngått dersom det hadde vært tatt slik kopi.

Online Backup

Tjenesten gir tilgang til en brukerkonto på en av AGDR sine tjenermaskiner hvor Kunden kan lagre data.

Data lagres til et RAID disksett, og lagres kun til dette RAID-settet. Backupdata sikkerhetskopieres ikke utover dette.

Kunden kan hente tilbake sine data fra backupsystemet med det installerte backupprogrammet, eller ved å bruke et webgrensesnitt som AGDR forestår.

AGDR er under ingen omstendigheter ansvarlig for tap av data, driftsforstyrrelser og eventuelle konsekvenstap som måtte oppstå som følge av manglende backup, direkte og indirekte.

Online Filserver

Tjenesten gir tilgang til en brukerkonto på en av AGDR sine tjenermaskiner hvor Kunden kan lagre data.

Kunden kopler seg til tjenesten via et webgrensesnitt som AGDR forestår, eller en tredjeparts klient. Kunden står eventuelt ansvarlig for bruk av tredjeparts klient.

En brukerkonto er personlig, og brukerinformasjonen skal ikke under noen omstendigheter deles med andre. Det er ikke adgang til å opprette fellesbrukere.

Drift og Support

Tjenesten gir tilgang til en brukerkonto på en av AGDR sine tjenermaskiner hvor Kunden kan lagre data.

Kunden kopler seg til tjenesten via et webgrensesnitt som AGDR forestår, eller en tredjeparts klient. Kunden står eventuelt ansvarlig for bruk av tredjeparts klient.

En brukerkonto er personlig, og brukerinformasjonen skal ikke under noen omstendigheter deles med andre. Det er ikke adgang til å opprette fellesbrukere.