



# Abonnementstjenester

## 1. Definisjoner

### **Konto:**

For kunde opprettes en konto. Konto er nødvendig for å få tilgang til produkt, og vil være tilgjengelig via et sett med kriterier bestående av brukernavn og passord for legitimering.

### **Avtale:**

Abonnementsavtalen regulerer lisensbetingelsene ved kjøp av ett eller flere produkter av leverandør.

### **Kunde:**

Juridisk enhet som har inngått Avtale med leverandør.

### **Sluttbruker:**

Den fysiske personen som har gyldig bruksrett til produkter beskrevet i Avtalen. Sluttbruker er part i, og bundet av EULA (End User License Agreement) når sluttbruker laster ned eller begynner å bruke produktet.

### **EULA:**

Sluttbrukerlisensavtale (End User License Agreement) for produktet. EULA vil gjøres tilgjengelig for sluttbruker sammen med produktet.

### **Lisens:**

En abonnementslisens er i) en rett til å bruke produktene i lisensperioden ii) en rett til å motta standard support i lisensperioden iii) en rett til å motta standard vedlikehold i lisensperioden iv) en rett til å motta standard service i lisensperioden. En abonnentlisens for produktene gir sluttbruker en ikke-eksklusiv, ikke-overførbar, royalty-fri og tidsbegrenset bruksrett for slike produkter (begrenset til den perioden lisensavgiften er forhåndsbetalt).

### **Lisensavgift:**

Gebyret som betales for å gi sluttbrukerne autorisasjon gjennom Avtalen til å bruke produktene i den relevante lisensperioden.

### **Lisensperiode:**

Perioden (årlig, kvartalsvis eller månedlig) som lisensavgiften er betalt for tilgang til bruk av produktene.

### **Personvernerklæring:**

Personvernerklæringen for produktet vil bli gjort tilgjengelig for sluttbrukeren sammen med produktet.

### **Produkter:**

Standard programvareprodukter utviklet av leverandøren som leverandøren leverer separat eller sammen i henhold til avtalte vilkår i avtalen.

Dette dokumentet beskriver de elektroniske og operasjonelle tjenestene som tilbys av Mantle Analytics AS til abonnenter. Mantle Analytics' abonnementsstjenester er tjenestene som er nødvendige for å levere Mantle Analytics' programvareløsninger til kunder som bruker en Plattform as a Service-modell (PaaS). Produkter som leveres under disse abonnementsstjenestene inkluderer:

- Uniifire® integrasjonsplattform
- Power BI innebygd i plattformen

Avtalen med kunde kan inneholde et sett av og/eller flere varer enn det som er oppført ovenfor.

#### **Tjenester og servicenivå:**

Denne delen beskriver tjenestene til en viss detalj og servicenivå, inkludert begrensninger. Tjenestene beskrevet nedenfor er det som er inkludert i abonnementet på løsningen.

#### **Opprett og slett et kundeforhold:**

Mantle Analytics vil opprette nytt kundeforhold for nye kunder. Dette inkluderer én administrativ bruker med nettverkstilgang.

Mantle Analytics vil slette kundeforholdet når kunden ber om det eller når sletting utløses av andre avslutningsklausuler. Ved avslutning av tjenesten vil Mantle Analytics slette alle data som er knyttet til løsningen. Sikkerhetskopier vil bli liggende lagret en stund før de blir resirkulert.

#### **Nettverkstilgang:**

Brukere får tilgang til løsningen sin via Internett ved hjelp av Https -protokollen (kryptert kommunikasjon). Kunden er ansvarlig for å bruke oppdaterte og støttede nettlesere som støttes av Mantle Analytics-applikasjonene.

Azure Web Application Firewall (WAF) brukes til å beskytte applikasjoner mot nettverksangrep.

#### **Applikasjonstilgang:**

Mantle Analytics' applikasjoner vil være tilgjengelige for brukere i henhold til abonnementsavtale. Mantle Analytics vil sikre at disse programmene er tilgjengelige og med tilstrekkelig ytelse. Tilgjengelighet vil være avhengig av servicetimer, planlagt og ikke-planlagt vedlikehold.

Kundeapplikasjoner kjøres på delte datamaskinressurser, og av den grunn må kunden ikke bruke urimelig mye ressurser. Mantle Analytics er forpliktet til å iverksette tiltak for å sikre en rettferdig fordeling av ressursene og kan derfor anvende begrensninger ved overdreven bruk av ressurser. Dette gjelder kapasitet til beregning, lagrings og transaksjoner.

#### **Tjenestetid:**

Mantle Analytics sin support-tjeneste vil være operativ innen normal arbeidstid (08-16). Helligdager er i henhold til norsk ferielov. I løpet av disse timene vil Mantle Analytics overvåke løsninger, service- og endringsforespørsler vil bli behandlet, og vi vil iverksette korrigerende tiltak.

Vær oppmerksom på at elektroniske tjenester normalt vil være tilgjengelige og operative utenom åpningstidene unntatt planlagt vedlikehold.

#### **Planlagt vedlikehold:**

Mantle Analytics kan ta ned tjenesten for planlagt vedlikehold en gang i uken mellom kl 20 til kl 06 påfølgende dag. Service vil normalt være fra onsdag kveld, med mindre Mantle Analytics planlegger en annen dag og informerer kunden.

#### **Operasjonell tilgjengelighet:**

Vi streber etter at hver produksjonsløsning skal være operativ med en tilgjengelighet på 99%.

Operasjonell tilgjengelighet betyr at applikasjonstjenesten er tilgjengelig for brukere og fungerer i den grad de er i stand til å utføre arbeid på systemet. Systemet regnes som funksjonelt selv om responsen er treg og med feil som får brukerne til å bruke andre løsninger.

Tilgjengelighet beregnes og måles som ikke-operative timer i løpet av total tid pr måned (30 dager og 24 timer = 720 timer). Dette begrenser nedetid til 7,2 timer per måned. Vær oppmerksom på at planlagt vedlikehold ikke teller som nedetid, og heller ikke nedetid forårsaket av tredjepartsleverandører.

#### **Overvåkning og loggføring:**

Mantle Analytics vil overvåke og bruke logging med det formål å sikre tilstrekkelige ressurser og ytelse på tvers av brukerbasen.

#### **Uplanlagt vedlikehold:**

Uplanlagt vedlikehold kan være nødvendig som følge av hendelser som ikke er planlagt eller forutsett. Slike hendelser er dårlige for kunden og Mantle Analytics' omdømme, og vi vil av den grunn gjøre alt vi kan for å unngå dette, og iverksette korrigerende tiltak så snart som mulig for å minimere virkningen av slike hendelser.

#### **Oppgraderinger av plattformprogramvare:**

Mantle Analytics PaaS (Platform as a Service) er avhengig av Microsoft Azure -plattformen, og som sådan vil Microsoft ta seg av oppgraderinger til Azure -plattformen. Vi kontrollerer ikke timeplanen deres, men vil varsle brukerne våre om slike oppgraderinger i tilfeller vi vet om det, og der de vil føre til at servicetiden blir utenfor planlagt vedlikehold.

**Brukerstøtte:**

Supportforespørsler må sendes via e -post eller supportportal. Formålet med supportforespørsler er å rapportere om feil i tjenestene som leveres. Alle supportforespørsler vil få svar når forespørselen er mottatt.

For at en forespørsel om support skal være gyldig, må den komme fra partneren eller kunderepresentanten som er autorisert og utnevnt til Mantle Analytics. Slike representanter må inneha kompetanse på Mantle Analytics løsningen (dvs. superbruker).

Mantle Analytics vil forsøke å svare og løse problemet så raskt som mulig.

**Utvidelser:**

Tjenestene og nivåene representerer den obligatoriske standarden som følger med Mantle Analytics' PAAS. Hvis en kunde har behov for utvidelse utenfor de ovenfor definerte tjenestene, kan dette gjøres med en tilleggsavtale.

**Mantle Analytics -tilgang:**

Autoriserte medarbeidere hos Mantle Analytics vil ha tilgang til å administrere Azure -ressursene som er allokert til kundeforespørsler. Hensikten med denne tilgangen er å levere tjenestene som beskrevet ovenfor; for eksempel skjermssystem, distribuere endringer og sikre sikkerhetskopiering.

Mantle Analytics sine brukere skal operere i henhold til Mantle Analytics sine prosesser og operasjonelle prosedyrer (for eksempel sikkerhetskopiering, systemtilgang og endringsadministrasjon).

**Leverandør:**

Mantle Analytics AS, org nr 919 391 081, kontoradresse på FOMO Grenseveien 21, 4313 Sandnes, Norge.

**Tilleggstjenesteavtale:**

Avtalen mellom kunde og leverandør som beskriver de avtalte tilleggstjenestene, for eksempel utvidet SLA, utvidet support, utvidet vedlikehold og/eller konsulenttjenester, angående produktet som leverandøren skal levere til kunden, kan avtales separat.

**Tredjeparts produkter:**

Produkter som ikke er utviklet av leverandøren, inkludert maskinvare eller andre programvareprodukter enn produktene.

**2. Generelt****2.1 Beskriv produkt:**

Produktet gir tilgang til data via en online integrasjonsplattform. Etter at lisensavgiften for et bestemt produkt er betalt, vil sluttbrukeren ha tilgang til slikt produkt gjennom en nettleser.

Tredjeparts produkter dekkes ikke av denne avtalen (kunden må inngå en egen avtale med en slik tredjepart).

**2.2 Minimumskrav for bruk av leverandørens produkter:**

Internett-tilkobling eller andre generelle minimumskrav som gjelder for bruk av de relevante produktene som beskrevet sammen med den tekniske beskrivelsen av produktene som er tilgjengelige på kundeportalen.

**3. Kundens rettigheter og plikter**

Når kunden har betalt lisensavgiften for produktene, skal sluttbrukeren motta en ikke-eksklusiv, ikke-overførbar, royalty-fri og tidsbegrenset lisens (bruksrett) til produktet (e) som dekkes av lisensavgiften for lisensperioden, innenfor denne avtalens virkeområde og uten rett til å lisensiere.

Kunden skal ikke ha eiendomsrett eller eierskap til produktet, og har ingen rett til å distribuere, lisensiere (via flere lag eller ikke) eller på annen måte overføre produktet til en tredjepart. Kunden skal ikke ha noen rett til å merke om eller gjenbruke produktet på noen måte.

Kunden kan ikke reversere, dekompile, modifisere eller demontere produktet eller på annen måte redusere produktet til en form helt eller delvis, bortsett fra og bare i den utstrekning slik aktivitet er uttrykkelig tillatt - i henhold til denne avtalen eller gjeldende lov.

**4. Immaterielle rettigheter**

Med mindre annet er angitt her, tilhører eksisterende innhold og annen informasjon tilgjengelig gjennom produktene leverandøren. Leverandøren beholder all opphavsrett og alle andre immaterielle rettigheter og andre relaterte rettigheter til produktene, inkludert teknologien og databasene bak produktet, samt produktets tilhørende programvare. Dette gjelder også for eventuelle korreksjoner, feilrettinger, oppdateringer, forbedringer eller modifikasjoner av disse, og Kunden overfører, videreformidler og tildeler Leverandøren alle sine rettigheter, titler og interesser.

Kunden beholder de rettmessige eiendomsrettighetene til dataene som kunden eller kundens sluttbrukere legger inn i produktene. Kunden er ansvarlig for å ta sikkerhetskopi av alle dataene kunden selv eller sluttbrukeren legger inn i produktene.

## 5. Standard support

Kunden har rett til, under alle de samme begrensninger og forpliktelser som følger av denne Avtalen, å sende spørsmål angående Produktene til Leverandøren [e-post]. Slike forespørsler vil bli besvart innen 5 virkedager i løpet av lisensperioden.

## 6. Standard vedlikehold

Kunden har under alle de samme begrensninger og plikter som følger av denne avtalen rett til å benytte oppdateringer og oppgraderinger av produktene som er gitt ut av leverandøren i løpet av lisensperioden.

## 7. Standard SLA

Kunden vil ha tilgang til standard dokumentasjon og Ofte stilte spørsmål for produktene i lisensperioden.

## 8. Betaling og priser

Kunden skal betale den angitte lisensavgiften innen femten (15) dager etter fakturadato. Forfalte fakturaer håndteres av vår inkassopartner.

Alle priser er spesifisert i NOK eks mva og andre relevante avgifter.

Mantle Analytics AS kan periodisk justere prisene i forhold til SSB prisindeks (Statistisk Sentralbyrå Tabell 09936: IT Services)

## 9. Garanti

Leverandørens garanti er begrenset til produktene og i den perioden kunden har betalt lisensavgiften. Produktet selges som de fremstår. Leverandøren er ikke ansvarlig om produktet ikke er tilgjengelig på kort tid, og leverandøren garanterer heller ikke at produktet alltid er tilgjengelig. Oppdateringer og service av produktet samt uforutsette hindringer kan medføre kortere perioder av utilgjengelighet.

Leverandøren garanterer ikke at produktet kan brukes til ett eller flere spesifikke formål eller vil fungere uten problemer med tredjepartsprodukter eller kundens systemer. Leverandøren garanterer ikke noen resultater eller egnethet av resultater fra bruk av produktet, basert på kundens innspill av data.

## 10. Oppgave

Leverandøren kan overdra sine rettigheter og/eller forpliktelser i henhold til avtalen helt eller delvis til en tredjepart. Ved slikt oppdrag skal Kunden varsles skriftlig. Kunden kan ikke tildele rettigheter eller plikter uten leverandørens skriftlige samtykke.

## 11. Varighet og oppsigelse

Denne avtalen varer så lenge lisensperioden betales av kunden. Hvis kunden betaler for ny lisensperiode, anses avtalen som fornyet i henhold til en slik lisensperiode som kunden har betalt for.

Kunden kan si opp enhver programlisens med én (1) måneds skriftlig varsel til Mantle.

Oppsigelse av denne Avtalen gir Kunden ingen rettigheter til å motta refusjon av forhåndsbetalte beløp eller holde tilbake eventuelle forfalte gebyrer som skal betales til Mantle Analytics i henhold til denne Avtalen.

Vi kan avslutte eller suspendere en kundes konto umiddelbart, uten forhåndsvarsel eller ansvar, uansett grunn, og uten begrensning hvis kunden bryter vilkårene. Ved avslutning opphøres retten til å bruke tjenesten umiddelbart. Hvis kunde ønsker å avslutte sin konto, kan bruk av tjenesten opphøres.

## 12. Klager, mislighold og sanksjoner

Leverandøren skal under ingen omstendigheter være ansvarlig overfor Kunden for tap, enten det er følgeskader, indirekte eller direkte, med mindre obligatorisk lov bestemmer noe annet.

Leverandøren er ikke ansvarlig for tap, skade på og/eller sletting eller lignende av data, programvare, systemer etc. Videre er Leverandøren ikke ansvarlig for direkte eller indirekte tap av Kunden eller en tredjepart forårsaket av feil eller mangler angående data, programvare, systemer etc. Dette gjelder også for tap påført av tredjeparter og tap som kan oppstå etter feilaktig bruk av produktene eller bruk av produkter som er uforenlig med brukermanualer.

Leverandørens maksimale ansvar er etter lov begrenset til 50 % av den totale lisensavgiften/kjøpesummen per kalenderår.

## 13. Force majeure

I tilfelle gjennomføringen av Partens Avtale hindres eller gjøres vesentlig vanskeligere av en faktor utenfor Partenes eller underleverandørens kontroll, eller som i henhold til generell lov i Norge anses som force majeure, vil Partenes forpliktelser i henhold til Avtalen suspenderes i den grad og i den perioden de forhindres. En part som påvirkes av en slik faktor, skal umiddelbart varsle den andre parten om at en force majeure anses å ha skjedd.

## 14. Konfidensiell informasjon

Informasjon Partene blir kjent med i forbindelse med inngåelse eller gjennomføring av Avtalen, og som angår den andre Partens virksomhet, ansatte, produkter, tjenester eller bruk av tjenesten, skal holdes konfidensiell og skal ikke avsløres for tredjeparter uten den andre parts skriftlige samtykke. Taushetsplikten strekker seg utover oppsigelsen av denne avtalen.

#### **15 Tvisteløsning**

Avtalen skal tolkes og styres i samsvar med norsk lov. Partene samtykker i at alle tvister blir forelagt under den juridiske distrikt for Stavanger tingrett.

#### **17 Ansvarsfraskrivelse**

Kundens bruk av tjenesten er på egen risiko. Tjenesten leveres på som den fremstår og på tilgjengelig basis. Tjenesten leveres uten noen form for garanti, enten uttrykkelig eller underforstått, inkludert, men ikke begrenset til, underforståtte garantier om salgbarhet, egnethet for et bestemt formål, ikke-krenkende eller etter ytelse. Mantle Analytics AS og dets datterselskaper, tilknyttede selskaper og lisensgivere garanterer ikke at a) tjenesten vil fungere uavbrutt, sikkert eller tilgjengelig på et bestemt tidspunkt eller sted; b) eventuelle feil eller mangler blir rettet; c) Tjenesten er fri for virus eller andre skadelige komponenter; eller d) resultatene av bruk av tjenesten vil tilfredsstillende kundens krav.

#### **18 Lenker til andre nettsteder**

Tjenesten vår kan inneholde lenker til tredjeparts nettsteder eller tjenester som ikke eies eller kontrolleres av Mantle Analytics AS. Mantle Analytics AS har ingen kontroll over og påtar seg intet ansvar for innholdet, personvernreglene eller praksisen til tredjeparts nettsteder eller tjenester. Kunde erkjenner og godtar videre at Mantle Analytics AS ikke skal være ansvarlig, direkte eller indirekte, for skader eller tap som skyldes eller påstås å være forårsaket av eller i forbindelse med bruk av eller avhengighet av slikt innhold, varer eller tjenester tilgjengelig på eller gjennom slike nettsteder eller tjenester. Vi anbefaler på det sterkeste å lese vilkårene og betingelsene og personvernerklæringen for tredjeparts nettsteder eller tjenester som besøkes.

#### **19 Endringer**

Vi forbeholder oss retten til, etter eget skjønn, å endre eller erstatte disse vilkårene når som helst. Hvis en revidering er vesentlig, vil vi forsøke å gi minst 30 dagers varsel før nye vilkår trer i kraft. Hva som utgjør en vesentlig endring, vil bli bestemt etter eget skjønn. Ved fortsatt bruk av og tilgang til tjenesten vår etter at revideringen trer i kraft, godtar kunden å være bundet av de reviderte vilkårene. Godta ikke de nye vilkårene, må bruk av tjenesten avsluttes.

#### **20 Kontakt oss**

Hvis spørsmål om vilkårene kan vi kontaktes på [support@mantleanalytics.com](mailto:support@mantleanalytics.com)