



Dette dokumentet er en oversettelse av de avtalerettslig bindende vilkår på engelsk.

## Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+

### 1. Om tjenestevilkårene

Disse Tjenestevilkår gjelder for virksomheter («**Kunden**») som har inngått avtale («**Avtalen**») med Avonova Helse AS og/eller Avonova Solutions AS og/eller Avonova Solutions BHT AS og/eller Avonova Hälsa AB og/eller Avonova Solutions AB («**Leverandøren**») om kjøpet av «Avonova Assist» eller «Avonova Assist+». Disse Tjenestevilkårene inngår som en del av Avtalen. Med «**Part**» menes Kunden og Leverandøren hver for seg og med «**Partene**» menes Kunden og Leverandøren sammen.

Tjenestevilkårene er like for kunder i Norge og Sverige, med de unntak hvor det spesifisert forskjeller under enkelte punkter. Der det i disse vilkårene presiseres «For Norge gjelder», skal denne del av vilkårene gjelde for virksomheter som har inngått Avtalen for et organisasjonsnummer oppført i Enhetsregisteret i Norge. Der det i disse vilkårene presiseres «For Sverige gjelder», skal denne del av vilkårene gjelde for virksomheter som har inngått Avtalen for et organisasjonsnummer oppført i Bolagsverket i Sverige.

Vilkårene er gjeldende fra og med 06.11.2023.

### 2. Avtalens formål

Avtalen gjelder tidsbegrenset tilgang og bruksrett til Avonova Assist eller Avonova Assist+ («**Produktet**»), som omfatter bruk av et digitalt system for systematisk arbeidsmiljøarbeid med mer («**Programvaren**») og øvrige produkter og tjenester beskrevet i «**Produktbeskrivelse**» (vedlagt Avtalen). Programvaren har ikke til formål å oppfylle særlige bransjespesifikke krav.

For Norge gjelder: I Produktet inngår tilknytning til Avonova Helse AS som godkjent bedriftshelsetjeneste, og gjennom Produktet skal Kunden få tilgang til alle tjenester en godkjent bedriftshelsetjeneste skal levere. Det er ikke nødvendigvis slik at alle tjenester Kunden har behov for er inkludert i prisen på Produktet og hvilke tjenester

# Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+

---



som inngår i prisen på Produktet fremgår av Produktbeskrivelse. Produktbeskrivelse skal tydelig angi hvilke tjenester som leveres av en godkjent bedriftshelsetjeneste og som er lovpålagte eller forebyggende risikobaserte tjenester i henhold til forskrift om organisering, ledelse og medvirkning kapittel 13 og forskrift om administrative ordninger § 2-4. Øvrige deler av Produktet skal ansees som tilleggstjenester.

For Sverige gjelder: I Produktet inngår tilknytning til bedriftshelsetjenesten Avonova Hälsa AB, i henhold til krav om tilknytning til bedriftshelsetjeneste i Arbetsmiljölagen kapittel 3, § 2c. Avonova Hälsa AB er en bedriftshelsetjeneste autorisert av Sveriges Företagshälsor, og tjenester som leveres av Avonova Hälsa AB skal leveres i henhold til Sveriges Företagshälsors standarder. Hvilke tjenester som inngår i prisen på Produktet og hvilke tjenester som kan bestilles i tillegg, fremgår av Produktbeskrivelse.

## 3. Lisens

### 3.1 Tilgang til produktet gjennom lisenser

Kundens gis tilgang til Produktet gjennom lisenser. Med «**Lisens**» menes det antallet av Kundens ansatte som har tilgang til tjenester og/eller leveranser i Produktet. Antall lisenser fremgår av Avtalen. Antall lisenser skal aldri være færre enn fire. Ved inngåelse av Avtalen og betaling av gjeldende lisensavgift gis Kunden en ikke-eksklusiv, ikke-overførbar, gjenkallelig og begrenset rett til å bruke Produktet og Programvaren i tråd med Avtalen. Ved opphør av Avtalen trekkes denne rett automatisk og umiddelbart tilbake.

## 4. Tjenestens innhold og organisering

### 4.1. Faglig kvalitet og organisering

Avonova Helse AS er ISO-sertifisert etter ISO 9001 og ISO 14001. Avonova Hälsa AB er ISO-sertifisert etter ISO 9001, ISO 14001 og ISO 45001.

Produktet leveres av kompetent fagpersonell der dette er påkrevet av lov eller forskrift, og for øvrig av personell med kompetanse på sine respektive tjenesteområder. Leverandøren skal sikre at Produktet leveres i samsvar med eventuelle lov- og forskriftskrav til bedriftshelsetjenesten, og skal:

- Legge til rette for god og effektiv samhandling mellom Leverandøren og Kunden
- Sammen med Kunden utarbeide en samarbeidsplan med utgangspunkt i Kundens handlingsplan og Kundens kartlagte behov for bedriftshelsetjenester.

# Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+

---



- Ha overordnet oversikt over pågående og/eller planlagte leveranser fra bedriftshelsetjenesten og hvilke ressurser dette krever
- Bistå kunden med å planlegge og tilrettelegge for leveranser fra bedriftshelsetjenesten.
- Utarbeide periodevise leveranserapporter/årsrapporter

Partene forplikter seg til å legge forholdene til rette for den praktiske gjennomføringen av avtalte aktiviteter. Leverandøren er uten ansvar for manglende oppfyllelse av sine forpliktelser etter Avtalen dersom dette skyldes at Kunden ikke legger forholdene til rette for gjennomføring av aktivitetene.

Kunden er ansvarlig for å legge til rette for at Leverandøren kan gjennomføre den rådgivning de er pålagt etter lov og forskrift. Kunden er videre ansvarlig for å at de benytter bedriftshelsetjenesten i samsvar med krav i lov og forskrift, uavhengig av om tjenestene er inkludert i Produktet eller må kjøpes separat.

## **4.2. Samarbeidsplan og avtalte aktiviteter**

Partene skal utarbeide en samarbeidsplan hvor de enkelte aktiviteter for hvert år fastsettes. Samarbeidsplanen skal sikre nødvendig forutsigbarhet om ressursbehov og ønsket fremdrift i aktiviteter. Aktiviteter som er forankret i samarbeidsplanen er bindende for leveranse og fakturering.

Samarbeidsplanen kan kun endres dersom Leverandøren og Kunden enes om slik endring. Kunden forplikter seg til å legge til rette for at aktiviteter avtalt i samarbeidsplanen kan gjennomføres i henhold til avtale.

Endring i tidspunkt for gjennomføring av aktiviteter avtalt i samarbeidsplanen, må meddeles innen tjue -20- virkedager før avtalt gjennomføring, med mindre annet eksplisitt følger av Avtalen. Endring eller avlysning etter denne fristen skal betraktes som leverte tjenester og faktureres i sin helhet.

## **5. Leverandørens ansvar**

Leverandøren skal sørge for leveransen av Produktet som det går frem av Avtalen og Produktbeskrivelse (vedlagt Avtalen).

Leverandøren kan benytte tredjeparts leverandører til å levere produkter og tjenester som inngår i Produktet. Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for produkter eller tjenester som leveres av andre enn Leverandøren. Leverandøren skal sikre tilgang til tjenester og produkter som til enhver tid omfattes av Produktbeskrivelse.

# Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+

---



Leverandøren skal sikre leveranse og drift av Programvaren i samsvar med tjenestenivået fastsatt i «Service Level Agreement» (vedlagt Avtalen).

Så lenge Kunden innehar lisens til bruk av Produktet og Programvaren, forplikter Leverandøren seg til vederlagsfritt å vedlikeholde og utbedre feil i Programvaren, forutsett at Leverandøren varsles uten ugrunnet opphold. Mulige feil som Kunden ikke påberoper uten ugrunnet opphold, gir Leverandøren rett til vederlag for de utgifter rettingen påfører ham. Leverandøren vil påse at Programvaren oppdateres fortløpende ved endringer i relevante lover og forskrifter innenfor det området Avtalen dekker.

## 6. Kundens forpliktelser

Kunden er ansvarlig for å legge inn informasjon i Programvaren og for at informasjonen i Programvaren er oppdatert og tilfredsstillende de krav som er satt til innhold og omfang i lov og forskrift, som er relevante for Kunden og Kundens virksomhet. Kunden er selv ansvarlig for å oppfylle sine forpliktelser overfor andre, herunder offentlige myndigheter.

For at Kunden skal kunne kreve at Leverandøren innfrir sine forpliktelser overfor Kunden, skal Kunden gi Leverandøren de opplysninger som er relevante for Leverandørens gjennomføring av forpliktelsene. Til dette punkt tilhører det at Kunden skal sørge for å gjennomføre nødvendige oppgaver Kunden eller noen innenfor Kundens kontroll tillegges av Leverandøren, herunder de skritt for oppstart som beskrives i Leverandørens velkomstepost til Kunden. Kunden skal gi Leverandøren fullstendige og nøyaktige opplysninger.

Leverandøren er uten ansvar for manglende oppfyllelse av sine forpliktelser etter Avtalen dersom dette skyldes at Kunden ikke har gjennomført sine forpliktelser som nevnt her. Kunden er selv ansvarlig for egen feilaktig bruk av Programvaren.

Kunden samtykker til at Leverandøren gis tilgang til å logge seg inn på Kundens konto i forbindelse med support, fjernhjelp, rådgivning, feilsøking og lignende.

Kunden skal ikke demontere eller dekompile Programvaren i sine enkelte komponenter eller forsøke å få tilgang til kildekoder.

## 7. Endringer og oppgraderinger av Programvaren

Leverandøren har rett til å gjøre fortløpende endringer, oppgraderinger og/eller vedlikehold av Programvaren. Slike endringer vil ofte handle om å forbedre eller videreutvikle Programvaren, eksempelvis for å sørge for samsvar med endringer i regelverk, men kan også omfatte at funksjoner og moduler legges til eller fjernes fra Programvaren etter Leverandørens vurdering av markeds- og kundebehov.

# Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+

---



Kunden skal gis rimelig tid til å hente ut egne data dersom funksjoner skal fjernes fra Programvaren, og Leverandøren skal ikke ha ansvar for data som går tapt som følge av at Kunden ikke har hentet ut data i tide.

Endringer som nevnt i dette punkt er i utgangspunktet vederlagsfrie for Kunden. Dersom nye funksjoner medfører en ny kostnad for Kunden, skal Kunden kunne velge ikke å ta i bruk slike funksjoner.

Leverandøren er ikke ansvarlig for opplæring av Kunden utover alminnelig brukerstøtte når Leverandøren gjennomfører endringer i henhold til dette punktet, og dette omfatter også de tilfeller hvor det oppstår endret funksjonalitet eller brukeropsett for Kunden.

## **8. Databehandleravtale**

I den utstrekning Leverandøren skal behandle personopplysninger på vegne av kunden, forplikter Kunden og Leverandøren seg til å utføre sine forpliktelser etter Avtalen i tråd med gjeldende personvernlovgivning.

For øvrig skal Partene etterleve sine forpliktelser etter Data Processor Agreement (vedlagt Avtalen).

## **9. Opphavsrett og immaterielle rettigheter**

### **9.1 Generelt**

Avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før inngåelse av Avtalen. Opphavs-, disposisjons- eller eiendomsretten til endringer i, eller tillegg eller tilpasninger til, Produktet eller Programvaren som utføres på forespørsel fra eller på vegne av Kunden skal være Leverandørens eiendom.

Kundens tilgang til Programvaren og Produktet omfatter de beføyelser som er nødvendig for å benytte Programvaren og/eller Produktet i henhold til Avtalens formål. Med mindre annet er særskilt avtalt, overdras ingen immaterielle rettigheter til Kunden. Kunden har ikke eksklusiv tilgang til Produktet som følger av Avtalen.

Kunden skal medvirke til beskyttelse av Leverandørens immaterielle rettigheter, blant annet ved straks å rapportere og eventuelt forhindre enhver form for "hacking", "reverse engineering" eller annet angrep på Programvaren som Kunden måtte få kjennskap til.

### **9.2 Rekonstruksjon av data**

Dersom det blir behov for å rekonstruere data, vil Leverandøren være ansvarlig for vederlagsfritt å rette feil og/eller tap som skyldes forhold på Leverandørens side. Dette gjelder ikke dersom tap av data skyldes feil i tredjepartsleveranser, med mindre

# Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+

---



Leverandøren kunne eller burde ha begrenset omfanget og/eller konsekvensene av slike feil. Ved behov for rekonstruksjon av data som skyldes forhold på Kundens side, kan det inngås særskilt avtale med Leverandøren om leveranse av og pris på en slik tjeneste. Leverandøren har ikke plikt til å tilby en slik tjeneste.

Dersom det ikke er mulig for Leverandøren alene å rekonstruere data, skal data i tilfeller som nevnt ovenfor rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart.

I tilfelle av tap eller ødeleggelse av data som skyldes forhold på Kundens side, skal Kunden dekke Leverandørens dokumenterte merkostnader som slike forhold måtte medføre. Dette gjelder likevel ikke dersom rekonstrueringen blir vanskeligere eller mer tidkrevende som følge av at Leverandøren ikke har fulgt de rutiner for sikkerhetskopiering som er avtalt. I de tilfeller Kunden skal dekke Leverandørens merkostnader, skal Leverandøren holde Kunden løpende orientert om hvilke kostnader som pådras, og Kunden skal ha rett til å pålegge Leverandøren å stanse arbeidet med rekonstruksjonen.

## 10. Endringer og avbestilling av tjenester

Avlysning eller endring i tidspunkt for bestilte tjenester som ikke omfattes av samarbeidsplanen, må varsles innen fem -5- virkedager før avtalt tidspunkt for leveransen. Dersom avlysning eller endring gjelder avtalt helseundersøkelse og endringen omfatter flere ansatte, må avlysning eller endring varsles innen tjue -20- virkedager før første time.

Avlysning eller endring gjort etter fristene i disse vilkår skal betraktes som leverte tjenester og faktureres deretter.

## 11. Avtaleperiode og oppsigelse

### 11.1 Generelt

Med mindre noe annet fremgår eksplisitt av Avtalen, har Avtalen en varighet på 36 måneder ("**Avtaleperioden**"). Første Avtaleperiode løper fra dato for signering av Avtalen, om ikke annen oppstartsdato fremgår av Avtalen.

Avtalen kan ikke sies opp med virkning før utløpet av en Avtaleperiode.

Oppsigelsesfristen er seks -6- måneder før første dag i den måneden Avtaleperioden utløper.

Dersom Avtalen ikke sies opp, fornyes den automatisk for en ny Avtaleperiode (36 måneder). Slik fornyelse skjer kontinuerlig inntil Avtalen sies opp.

# Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+

---



Oppsigelse av Avtalen skal være skriftlig og sendes per epost til Avonovas kundesenter på [kundesenter@avonova.no](mailto:kundesenter@avonova.no) (gjelder Norge) eller [kundtjanst@avonova.se](mailto:kundtjanst@avonova.se) (gjelder Sverige).

## 11.2 Endring av antall lisenser

Reduksjon av antall lisenser følger samme bestemmelser som oppsigelse av Avtalen og må varsles etter samme bestemmelser som beskrevet i punkt 11.1. Dette betyr at reduksjon av lisenser kun kan gjøres med virkning fra neste Avtaleperiode og ved varsling minst seks -6- måneder før første dag i den måneden Avtaleperioden utløper.

Dersom kunden ønsker å øke antall lisenser er dette å anse som inngåelse av en ny avtale. Med mindre noe annet er skriftlig avtalt løper det dermed en selvstendig avtaleperiode på 36 måneder for de nye lisensene. Leverandøren er ikke forpliktet til å tilby Kunden den samme prisen for de nye lisensene som for de opprinnelige lisensene.

## 11.3 Rettigheter og plikter ved oppsigelse av avtalen

Ved opphør av Avtalen forplikter Leverandøren seg til å stille til disposisjon for Kunden det innhold/data som Kunden har lagt inn i Programvaren. Programvaren vil stå åpen for Kunden ut inneværende Avtaleperiode, med mindre annet er særskilt avtalt. Kunden er selv ansvarlig for å hente ut aktuelt innhold/data for egen videre bruk. Etter opphør/utløpet av Avtalen er Leverandøren ikke lenger ansvarlig for å beholde Kundens innhold/data i Programvaren og har ikke ansvar for lagring av data, back-up, rekonstruksjon eller lignende.

## 12. Endringer i tjenestevilkårene

Leverandøren kan ensidig og med virkning fremover i tid endre Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+. Leverandøren skal opplyse Kunden om materielle endringer med minimum én måneds skriftlig varsel. Alle slike varsler om endringer skal være skriftlige og kan være elektroniske. Varsel skal anses som mottatt dersom varsel er gitt på en av de kontaktadresser (e-post eller post) som Kunden har oppgitt skriftlig til Leverandøren.

## 13. Dokumentrekkefølge

Avtalen mellom Leverandøren og Kunden består av de dokumenter som er nevnt i Avtalen. Ved eventuell motstrid, skal Tjenestevilkår for Avonova Assist og Avonova Assist+ gå foran Generelle Avtalevilkår.