

Consignor Terms of Use og Data Processing Agreement

Versjon 2.3

Gjelder fra 01.01.2019

INTRODUKSJON

Sammen med et signert tilbud eller en ordrebekreftelse («**Ordrebekreftelse**») utgjør disse bruksvilkårene avtalen («**Abonnementsavtale**») mellom kundens juridiske person som er oppgitt i ordrebekreftelsen («**Kunden**»), og Consignors juridiske person som er oppgitt i ordrebekreftelsen («**Leverandøren**»). Abonnementsavtalen regulerer kundens tilgang til og bruk av Consignor-plattformen samt leverandørens leveranse av ekstra varer og tjenester, som beskrevet nedenfor.

Dette dokumentet dekker også den behandling av personopplysninger som leverandøren utfører i forbindelse med leveringen, og utgjør dermed den kontrakten (Data Processing Agreement) mellom leverandøren og kunden som er påkrevd i henhold til personvernforordningens artikkel 28 nr. 3.

1 CONSIGNOR-PLATTFORMEN

1.1 Consignor-plattformen

Consignor-plattformen er utviklet og administrert av Consignor Group AS («**Consignor**»), og gir kundens ansatte («**Brukere**») mulighet til å bygge forsendelser i ett system med tilgang til et av verdens største transportørbibliotek.

Consignor-plattformen har funksjoner for produksjon og sending av forsendelser, inkludert produksjon av relevante dokumenter, samt for elektronisk bestilling. Consignor-plattformen tilbyr også en rekke ekstra tjenester og funksjonalitet som kunder kan velge.

1.2 Nye versjoner av Consignor-plattformen

Leverandøren har til hensikt oppdatere funksjonaliteten til Consignor-plattformen, men er ikke underlagt noen plikt til å gjøre det.

Kundens rett til å bruke en oppdatert versjon av Consignor-plattformen vil være inkludert i abonnementskostnaden.

Leverandøren kan kreve at kunden oppdaterer programvare, maskinvare eller annet av kundens utstyr som ikke lenger er kompatibelt med den oppdaterte versjonen av Consignor-plattformen.

1.3 Tilgang til Consignor-plattformen

Leverandøren tilbyr kunden Consignor-plattformen som en Software as a Service («**Abonnement**»). Abonnementet innebærer at kunden får tilgang til Consignor-plattformen, og kan bruke den i henhold til vilkårene som er beskrevet nedenfor. I den grad dette er beskrevet i abonnementsavtalen, inkluderer abonnementet også programvare som er installert lokalt hos kunden.

Kunden får tilbud om abonnement i ulike planer med ulike sammensetninger av tjenester, funksjonalitet og infrastruktur («**Abonnementer**»). I tillegg kan kunden utvide et gitt abonnement med ekstra funksjonalitet i form av tilleggtjenester til abonnementet («**Tilleggtjenester**»).

1.4 Ekstra leveranser

I den grad dette er beskrevet i abonnementsavtalen, inkluderer leveransen også maskinvare (f.eks. etikettskrivere), forbruksvarer (f.eks. etiketter) og/eller annen programvare som kan brukes i forbindelse med Consignor-plattformen. Med mindre noe annet er beskrevet i ordrebekreftelsen, skal slik maskinvare eller programvare og slike forbruksvarer betraktes som levert når de er fysisk levert på kundens adresse.

Med unntak av leveransene som er angitt i abonnementsavtalen, er kunden ansvarlig for innkjøp av maskinvare, programvare, infrastruktur og forbruksartikler som er nødvendig for å få tilgang til og bruke Consignor-plattformen.

1.5 Integrasjon med kundens baksystem

Consignor-plattformen kan integreres med flere av baksystemene på markedet. Kunden kan bruke disse integreringene til å etablere integreringer mellom sitt eget baksystem og Consignor-plattformen, slik at kunden får tilgang til tjenestene som tilbys i Consignor-plattformen via sitt eget system.

Leverandøren kan hjelpe kunden med å gjennomføre slike integreringer mot godtgjørelse per time og for brukt materiell, som beskrevet i ordrebekreftelsen. Leverandøren skal varsle kunden dersom beregningene i ordrebekreftelsen ikke kan oppfylles, for eksempel på grunn av feil informasjon fra kunden eller uforutsette omstendigheter.

2 KUNDENS BRUK AV CONSIGNOR-PLATTFORMEN

2.1 Bruk av Consignor-plattformen

Med mindre noe annet er skriftlig godkjent av leverandøren, kan kunden bare bruke Consignor-plattformen til eget næringsformål, og ikke overføre bruken av plattformen til noen tredjepart. Kunden skal alltid sikre at bruken av Consignor-plattformen skjer i henhold til lovene og forskriftene som gjelder for kundens virksomhet, inkludert, men ikke begrenset til, personvernforskrifter.

2.2 Generering, lagring og sletting av forsendelsesdata

Kundens bruk av Consignor-plattformen vil generere transaksjonsdata om forsendelser som er produsert av kunden («**forsendelsesdata**»). Forsendelsesdataene blir lagret i Consignor-plattformen, og kunden kan få tilgang til de lagrede forsendelsesdataene i forbindelse med for eksempel kundeforhøvelser, søk, sporing, rapportering og statistiske formål.

Consignor-plattformen har nettbaserte verktøy som kunden kan bruke til å eksportere og slette forsendelsesdata. Alle forsendelsesdata lagres inntil kunden sletter dataene eller abonnementsavtalen avsluttes (ref. avsnitt 10.2). Leverandøren sletter ingen forsendelsesdata bortsett fra det som er beskrevet i avsnitt 10.2.

Abonnementskostnaden dekker lagring av forsendelsesdata fra inneværende og foregående kalenderår, i Consignor-plattformen. For lagring av eldre forsendelsesdata vil leverandøren belaste kunden en ekstra lagringskostnad i samsvar med leverandørens generelle prisliste.

Leverandøren skal sørge for at serveren/serverne som brukes til å lagre forsendelsesdataene, avspeiles for å hindre at data går tapt ved serversvikt o.l.

2.3 Opphevelse av kundens tilgang til Consignor-plattformen

Dersom abonnementsavgifter eller andre avgifter som skal betales i henhold til abonnementsavtalen, ikke betales innen forfallsdato, kan Consignor helt eller delvis oppheve kundens tilgang til Consignor-plattformen inntil alle forfalte krav er betalt.

Videre kan Consignor oppheve kundens tilgang til Consignor-plattformen dersom Consignor mistenker at Consignor-plattformen ikke har blitt brukt som angitt i abonnementsavtalen. Consignor kan stanse kundens tilgang til Consignor-plattformen så lenge Consignor med rimelighet trenger å etterforske det mistenkte bruddet på avtalen.

Kunden vil ikke motta noen prisreduksjon eller refusjon som følge av en slik midlertidig stans i tilgangen.

2.4 Opphevelse av tilgang til gamle Consignor-versjoner

Consignor kan innstille bruken av eldre versjoner av Consignor-programvaren som er installert lokalt hos kunden, dersom disse versjonene forårsaker tekniske problemer for tredjeparter eller er utdatert ifølge gjeldende retningslinjer eller spesifikasjoner fra de støttede tredjepartene.

3 TJENESTENIVÅER

Consignor er forpliktet til å overholde definerte tjenestenivåer for en rekke prestasjons- og servicetiltak for Consignor-plattformen og kundeservice («**Tjenestenivåavtale**» eller «**SLA**»).

Consignor tilbyr tjenesteplaner med ulike tjenestenivåer for ulike kundebehov («**SLA-nivå**»), og tjenestenivåer er spesifisert for hvert SLA-nivå. SLA-nivået som kunden velger identifiseres i abonnementsavtalen.

3.1 Definisjoner

Consignor klassifiserer alle forespørsler fra kunder til Consignors kundeservice i henhold til ITIL-rammeverket. Følgende klassifiseringer brukes:

Incident	Et uforutsett avbrudd i eller redusert kvalitet på, en IT-tjeneste.
Service Request	En forespørsel fra en bruker om informasjon, råd, en standardendring eller tilgang til en IT-tjeneste.
Request for Change	Tillegg, endring eller fjerning av noe som kan påvirke en IT-tjeneste og som involverer en endring i koden.

I tillegg vil Consignor tilordne en Severity (alvorlighetsgrad) til alle Incidents som kunder rapporterer om. En Severity bestemmer hvilken prosess, prioritet og eskalering som skal følges til en Incident blir løst. Severity-nivåene er beskrevet under.

Severity 1:	Når det ikke finnes noen omgåelse/løsning og det er umulig å bruke et kritisk system i produksjonsmiljøet, eller der slik bruk medfører stor risiko for kritiske forretningsoperasjoner. (Forretningskritiske webtjenester, API-er, portaltilgang)
Severity 2:	Når det ikke finnes noen omgåelse/løsning og viktige funksjoner påvirkes eller begrenses, men det ikke fører til umiddelbar stopp i arbeidet og driften kan fortsette med enkelte begrensninger.
Severity 3:	Når det er moderat tap av eller svekkede tjenester, men arbeidet kan fortsette i tilfredsstillende grad med begrenset funksjonalitet.
Severity 4:	Når det er mindre tap av eller svekkede tjenester, men arbeidet kan fortsette i tilfredsstillende grad med begrenset funksjonalitet.

3.2 Omfang og unntak

Omfanget av SLA-nivåene handler om *tilgjengelighet* og *ytelse* i programvaretjenestene som driftes av Consignor («**Consignor Cloud-plattformen**») og kundeservice.

Tjenestenivåavtalen dekker ikke tredjepartstjenester, for eksempel tjenester fra transportører som er integrert i Consignor Cloud-plattformen.

Consignor On-Premise og Consignor Drop Zone installeres på Kundens egen infrastruktur. Consignor tar ikke ansvar for denne infrastrukturen. Langsomme internettforbindelser og Wi-Fi-signaler er eksempler på ting som kan øke behandlingstiden.

Forespørsler som godtas av kundeservice under alle SLA-nivåer, er Incidents og Service Requests.

Tjenestenivåavtalen dekker ikke forespørsler om endring. Slike forespørsler dekkes og prises fra gang til gang med mindre noe annet er avtalt i abonnementsavtalen. Consignor forbeholder seg retten til å avvise en endringsforespørsel.

3.3 Tilgang til Consignor Cloud-plattformen

Tilgangen til Consignor Cloud-plattformen skal som et minimum oppfylle den garanterte driftstiden for servere i tabell 1 for det aktuelle SLA-nivået.

Consignor har en katalog med webtjenester og API-er som Consignor er vert for. Disse webtjenestene fungerer som bakkomponenter for installasjoner av Consignor On-Premise, Consignors webprogrammer eller kundenes egne forretningsprogrammer.

3.4 Begrensning for API-kall

For å bevare en høy grad av tilgjengelighet og kvalitet på tjenestene, begrenser Consignor bruken av API-kall. Begrensningen for totalt antall kall og hvor ofte kall kan foretas, avhenger av API-en.

En Consignor-API er underlagt begrensninger for forespørselsrater, noe som innebærer at abonnementsnivået vil avgrense bruken av våre API-er (når vi for eksempel skal hente data fra Consignor-portalen) Hvis en kunde overskrider den daglige grensen eller misbruker tjenesten på annen måte, kan API-en midlertidig slutte å fungere. Hvis overskridelser av denne grensen vedvarer, kan kundens tilgang til Consignor-API-en bli blokkert. Hvis behovet for volum øker, kan man kjøpe høyere grenser eller oppgradere abonnementet.

3.5 Vedlikehold

Alt vedlikehold av Consignor-plattformen gjøres uten noen forstyrrelser eller nedetid for de aktuelle tjenestene. Planlagt vedlikehold som krever driftsstans, formidles til kunden minimum 14 dager på forhånd.

Consignor har rett til å utføre nødreparasjoner for å sikre tilgjengeligheten og tilstrekkelige sikkerhetsnivåer for Consignor-plattformen, med et kortere forvarsel.

3.6 Tilgang og tilgjengelighet for kundeservice

Consignor tilbyr to kundeservicekanaler:

Help Center

Consignors Help Centre er en nettbasert selvhjelpstjeneste som er tilgjengelig døgnet rundt og hver dag. Help Center er en kunnskapsbase med svar på de vanligste Service Requests og Incidents som kunder rapporterer om til Technical Help Desk.

Tilgang til og bruk av Help Center er inkludert i abonnementskostnaden.

Technical Help Desk

Technical Help Desk hjelper kunder med feilsøking og løsning av Incidents, svarer på Service Requests og mottar endringsforespørslers. Med mindre noe annet er angitt i abonnementsavtalen, er Technical Help Desk kundens første kontaktpunkt hos Consignor.

Kunder får tilgang til Technical Help Desk ved å abonnere på et av Consignors SLA-nivåer, eller ved å betale løpende for medgått tid.

Incidents som skyldes feil i Consignors kode eller infrastruktur, vil ikke belastes kunden.

Technical Help Desk er tilgjengelig for kunden i åpningstiden og via kanalene som er angitt i tabell 1 for det aktuelle SLA-nivå. Forespørslers kan når som helst sendes inn via e-post eller fra Help Centre, men vil bare behandles i åpningstidene som er angitt i tabell 1.

Technical Help Desk er åpent alle dager som ikke er alminnelige fridager, med mindre noe annet formidles på Consignors lokale nettsted.

Consignors kundeservice ytes fra våre kontorer via telefon, e-post eller nettbasert fjerntilgang. Fjerntilgang vil kun brukes hvis kunden har godkjent det.

Kontaktopplysninger til kundeservice:

E-post: hotline.no@consignor.com

Help Center: <https://consignor.zendesk.com/hc/no>

	SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Telefon	+47 21 40 37 36	+47 21 40 37 36	+47 21 40 37 30	+47 21 40 37 30

3.7 Prestasjonsmål og hva som måles

Målenheter for tilgjengelighet og ytelse er etablert for:

- Consignor Cloud-plattform
- Kundeservice

Tabell 1 under angir SLA-målingene som er etablert hos Consignor samt hvilke mål som skal oppnås for hver måling innenfor de ulike SLA-nivåerne.

Følgende akronymer brukes:

- BH = Åpningstid (*Business Hours*)
- EBH = Utvidet åpningstid (*Extended Business Hours*)
- CH = Kalendertimer (*Calendar Hours*)

Tabell 1:

Consignor Cloud-plattform					
Måling		SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Tilgjengelighet	Garantert driftstid for server	99,0 %	99,0 %	99,9 %	99,9 %
Garantert responstid	Serverresponstid – forretningskritiske enkelttransaksjoner*	2 000 ms	2 000 ms	1 000 ms	1 000 ms

Kundeservice					
Måling		SLA Go	SLA Plus	SLA Premium	SLA Enterprise
Betjent av	På virkedager / i kontortiden	Technical Help Desk	Technical Help Desk	Technical Help Desk	Enterprise Help Desk
	På virkedager / i utvidet åpningstid			Emergency Response Center	Emergency Response Center
	Utenom virkedager / utvidet åpningstid (inkludert offentlige fridager)				Emergency Response Center
Tilgjengelig for	På virkedager / i kontortiden	Alle brukere som er ansatt hos kunden			
	På virkedager / i utvidet åpningstid			Autoriserte brukere	Autoriserte brukere
	Utenom virkedager / utvidet åpningstid (inkludert offentlige fridager)				Autoriserte brukere
Språk	På virkedager / i kontortiden	Lokalt språk**	Lokalt språk**	Lokalt språk**	Lokalt språk**
	På virkedager / i utvidet åpningstid			Engelsk	Engelsk
	Utenom virkedager / utvidet åpningstid (inkludert offentlige fridager)				Engelsk
Tilgjengelighet	Dager	Lokale virkedager	Lokale virkedager	Lokale virkedager	365 dager/år
	Åpningstider	Lokale virkedager (08.00–16.00)	Lokale virkedager (08.00–16.00)	Lokal utvidet åpningstid (06.00–22.00)	24 timer
	Kanaler som er tilgjengelig i BH/EBH	Telefon, e-post, Help Center	Telefon, e-post, Help Center	Telefon, e-post, Help Center	Telefon, e-post, Help Center
	Kanaler som er tilgjengelig utenfor BH/EBH				Telefon, e-post, Help Center
Garantert førsteresponstid	Forespørsler innsendt via telefon	10 minutter	10 minutter	5 minutter	5 minutter
	Forespørsler innsendt via e-post/Help Center	12 BH	12 BH	8 EBH	4 CH
Målsetting for løsningsstid	Incident Severity 1	2 BH	2 BH	2 EBH	2 CH
	Incident Severity 2	4 BH	4 BH	4 EBH	4 CH
	Incident Severity 3	5 virkedager	5 virkedager	3 virkedager	3 virkedager
	Incident Severity 4	30 virkedager	30 virkedager	15 virkedager	15 virkedager
Frekvens for kundeoppdatering	Incident Severity 1	Hver 2. BH	Hver 2. BH	Hver 2. EBH	Hver 1. CH
	Incident Severity 2	Hver 4. BH	Hver 4. BH	Hver 4. EBH	Hver 4. CH
	Incident Severity 3	Hver 5. virkedag	Hver 5. virkedag	Hver 3. virkedag	Hver 3. virkedag
	Incident Severity 4	Hver 15. virkedag	Hver 15. virkedag	Hver 15. virkedag	Hver 15. virkedag
SLA-målingsperiode		Kalender År	Kalender År	Kalendermåned	Kalendermåned
SLA-prestasjonsrapport					Tilgjengelig
SLA kostnad					
Pris		Tid og materialer	Løst	Løst	Etter avtale
Månedlig tidsgrense inkludert			1 time	3 timer	Etter avtale

* En enkeltransaksjon henviser til én pakke. Når man måler responstid for flere transaksjoner eller partier, beregnes total responstid ved å multiplisere med antall transaksjoner.

** Hvis kunden befinner seg i et land hvor Consignor ikke drifter Technical Help Desk på et lokalt språk, vil hjelpen skje på engelsk.

3.8 SLA-måling

Måling av tilgjengelighet og prestasjon er underlagt følgende spesifikasjoner:

Consignor Cloud-plattform¹

Driftstid for server: (<i>Server Uptime</i>)	Consignor overvåker driftstiden til serverne ved å sende inn jevnlig forespørsler til Consignor Cloud-plattformen for å kontrollere om tjenesten er i drift. Driftstiden beregnes som prosentandel vellykkede forespørsler av totalt antall forespørsler. Planlagt vedlikehold holdes utenfor når driftstid for server beregnes
Garantert serverresponstid: (<i>Guaranteed Server Response Time</i>)	Målt som behandlingstid fra start til slutt på Consignor-servere, bortsett fra eventuelle tredjepartstjenester

Oppfyllelse av disse målingene er betinget av at kunden overholder alle Consignors systemkrav, som er tilgjengelige i [Consignor Help Center](#).

Technical Help Desk

Garantert første responstid: (<i>Guaranteed First Response Time</i>)	Tiden fra en kundeforespørsel registreres som mottatt i Consignors kundeservicesystem, til kunden får et første svar fra en Consignor-representant via telefon eller e-post.
Målsetting for løsningsstid: (<i>Target Resolution Time</i>)	Tiden fra en Incident er registrert som mottatt i Consignors kundeservicesystem, til kunden er varslet om at den er løst.
Frekvens for kundeoppdatering: (<i>Customer Update Frequency</i>)	Varigheten mellom hver gang kunden varsles av en Consignor-representant om statusen for en rapportert Incident, til den blir løst. Målingen starter når en Incident først registreres i Consignors kundeservicesystem.

For alle kundeservicemålinger blir målingen beregnet som en prosentandel av alle løste kundeforespørsler som oppfyller prestasjonsmålet, delt på alle løste forespørsler mottatt fra kunden over en gitt periode.

SLA-målingsperioden er oppgitt i tabell 1.

4 PRIS OG BETALING

4.1 Abonnementskostnader

Kostnaden for tilgang til Consignor-plattformen består av en oppstartskostnad og en årlig abonnementskostnad (samlet kalt «**Abonnementskostnadene**»).

Den årlige abonnementskostnad vil avhenge av (i) abonnementet kunden abonnerer på, og (ii) antallet pakke-ID-er kunden generer per år («**Abonnementsnivå**»). Kundens abonnementsnivå for den første abonnementsperioden er oppgitt i ordrebekreftelsen. Kunden kan be om et annet abonnementsnivå for fremtidige abonnementsperioder.

Dersom det faktiske antallet pakker som genereres av kunden i løpet av den første abonnementsperioden eller senere abonnementsperioder, overskrider det tillatte antallet på det avtalte abonnementsnivået, vil

¹ Gjelder ikke for lokale løsninger.

kunden automatisk flyttes til det neste abonnementsnivået og belastes i samsvar med leverandørens generelle prisliste for slikt høyere abonnementsnivå.

Leverandøren kan øke abonnementskostnaden for fremtidige abonnementsperioder.

4.2 SLA-nivåer og profesjonelle tjenester

Prisen på SLA-nivået som kunden vil abonnere på er angitt i abonnementsavtalen («**SLA kostnad**»). SLA-nivået vil følge abonnementsperioden med mindre noe annet er angitt i abonnementsavtalen.

Profesjonelle tjenester som ikke er inkludert i SLA-nivået som kunden abonnerer på, vil faktureres basert på tid og materialer i henhold til prislisten.

4.3 Fakturering og betaling

Alle avgifter som er fastsatt i abonnementsavtalen skal betales når de faktureres av leverandøren.

Ved mottak av en ordrebekreftelse vil leverandøren fakturere abonnementskostnader og SLA kostnaden om det er aktuelt, for den første abonnementsperioden. Ved hver påfølgende fornyelse vil leverandøren fakturere abonnementskostnader og SLA kostnaden hvis det er aktuelt, for den neste perioden.

Maskinvare, forbruksartikler og implementeringstjenester vil faktureres når de har blitt levert.

Alle priser oppgis ekskl. mva. og andre avgifter som måtte gjelde for leveransene som er beskrevet i abonnementsavtalen. Kunden forplikter seg til å betale eventuelle avgifter som påløper, i tillegg til beløpene som er beskrevet i ordrebekreftelsen. Leverandøren skal inkludere disse avgiftene i sine fakturaer.

5 OVERFØRING AV ABONNEMENTSAVTALEN

Leverandøren kan overføre abonnementsavtalen til ethvert selskap som inngår i Consignors Group. Kunden kan kun overføre abonnementsavtalen med skriftlig godkjenning fra leverandøren, en godkjenning som ikke kan holdes tilbake eller nektes uten at det foreligger saklig grunn.

6 ÅNDSVERKSRETTIGHETER

6.1 Rettigheter på Consignor-plattformen

Leverandøren eller leverandørens tredjeparter eier alle åndsverksrettigheter, inkludert, men ikke begrenset til, opphavs- og databaserettigheter til Consignor-programvaren, plattformen og alle enkeltkomponentene som brukes i konstruksjonen og driften av Consignor-plattformen.

Kunden får kun en begrenset rett til å bruke Consignor-plattformen som beskrevet i abonnementsavtalen, og vil ikke opparbeide seg noen andre rettigheter til Consignor-plattformen, verken i dens nåværende format eller i noen fremtidige versjoner. Med mindre annet er skriftlig avtalt for det enkelte tilfellet, gjelder dette også for ny funksjonalitet som Consignor har utviklet for Consignor-plattformen, men som er foreslått av kunden eller en ansatt hos kunden. Dette inkluderer funksjoner som helt eller delvis er betalt av kunden.

6.2 Rettigheter til forsendelsesdata

Kunden eier alle rettigheter til alle forsendelsesdata som behandles av leverandøren i Consignor-plattformen. Leverandøren kan kun bruke disse forsendelsesdataene hvis det er nødvendig for å kunne levere tjenestene som er beskrevet i abonnementsavtalen. Alle forsendelsesdata skal behandles konfidensielt og være underlagt egnede tekniske og organisatoriske tiltak som angitt i avsnitt 7.1 under.

Leverandøren har rett til å til å bruke anonymiserte forsendelsesdata til å utvikle statistikk knyttet til tjenestene som tilbys gjennom Consignor-plattformen, for videre utvikling av Consignor-plattformen og for andre formål. Databaserettighetene til leverandørens databaser som inneholder anonymiserte data fra kunden sammen med anonymiserte data fra andre kunder, skal tilhøre leverandøren. Før forsendelsesdataene inkluderes i en database, skal leverandøren sjekke at alle forsendelsesdataene er anonymisert på en slik måte at det ikke er mulig å identifisere noen enkeltpersoner.

7 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

7.1 Behandling av forsendelsesdata

Forsendelsesdataene som vil bli overført til og behandlet på Consignor-plattformen, inneholder personopplysninger om kundens kunder. Kunden skal anses som behandlingsansvarlig for all behandling av slike personopplysninger, og leverandøren skal anses som en databehandler. Kunden er derfor fullt ut ansvarlig for at denne behandlingen av personopplysninger skjer på lovlig måte.

Kunden har ansvar for å bestemme når forsendelsesdataene skal slettes samt slette disse dataene, som beskrevet i avsnitt 2.2. Leverandøren vil slette forsendelsesdataene når abonnementsavtalen avsluttes, som beskrevet i avsnitt 10.2.

Leverandøren skal kun ha rett til å behandle kundens personopplysninger etter skriftlig instruksjon fra kunden. Leverandøren skal herunder ha rett til å behandle personopplysninger i den grad det er nødvendig for å kunne levere tjenestene i henhold til abonnementsavtalen, inkludert, men ikke begrenset til, behandling for å styrke datasikkerheten og etterforske sikkerhetsbrudd. Leverandøren skal sørge for at personer som er autorisert for å behandle personopplysninger, er innforstått med at de har taushetsplikt eller er pålagt en lovfestet taushetsplikt.

Leverandøren forplikter seg til å hemmeligholde alle forsendelsesdata for tredjeparter, bortsett fra for tredjeparter som bidrar til leveransene til kunden som beskrevet i abonnementsavtalen. Leverandøren forplikter seg til å gjennomføre egnede tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å sikre at forsendelsesdataene er beskyttet mot tilfeldig eller ulovlig destruksjon, tap eller endring eller uautorisert tilgang fra tredjeparter.

Dersom forsendelsesdataene mot formodning skulle bli kompromittert, er leverandøren forpliktet til, uten unødig opphold, å varsle kunden om dette etter at leverandøren har blitt klar over slikt brudd på hemmelighold av personopplysninger. Kunden har ansvar for å varsle om at personopplysninger har blitt avslørt/kompromittert, til aktuell tilsynsmyndighet samt til personene det er registrert opplysninger om, i den grad dette er påkrevd i henhold til gjeldende lov.

Maksimalt 24 timer etter at personopplysninger har blitt avslørt/kompromittert, vil leverandøren sende ut informasjon om dette til alle kundens registrerte brukere. Dersom kunden har brukere som ikke benytter Consignor, men som likevel ønsker å bli informert, må disse registreres for informasjonsbrevet om datasikkerhet: <http://eepurl.com/du6o49>

Leverandøren påtar seg å hjelpe kunden med egnede tekniske og organisatoriske tiltak så langt det lar seg gjøre, for å oppfylle kundens forpliktelse om å svare på forespørsler fra sine kunder. Leverandøren vil gi kunden tilgang til all informasjon som trengs for å vise at forpliktelsene i avsnitt 7 er overholdt, og tillate og bidra til revisjoner, inkludert inspeksjoner, utført av kunden eller en annen revisor som har kundens mandat. Hvis dette innebærer at leverandøren må levere tjenester ut over det som dekkes av standard funksjonalitet på Consignor-plattformen, kan leverandøren ta et ekstra gebyr i samsvar med standardprisene som måtte gjelde på det aktuelle tidspunktet.

Hvis Leverandøren vurderer, at en instruksjon fra Kunden bryter med personsikkerheten, skal Leverandøren straks underrette Kunden om dette.

I forbindelse med ISO 27001-sertifiseringen vil leverandøren revideres av et uavhengig tredjepartsbyrå én gang i året. Revisjonsrapporten vil bli tilgjengelig i informasjonsbrevet om datasikkerhet eller på forespørsel. I tillegg vil leverandøren tilby kunden mulighet til utvidet revisjon. Dette tilbys i egne pakker med egne priser. Leverandøren er åpen for kontroll og fysisk inspeksjon i henhold til bestilt revisjonspakke. Kontakt din kundekontakt for mer informasjon.

Consignors underleverandører er globale skybaserte selskaper som av natur ikke kan kontrolleres/revideres direkte av kunden, men som kontrolleres av andre representanter. Leverandøren har ansvar for å gjennomgå og evaluere tilgjengelige revisjonsrapporter fra underleverandørene. Revisjonsdokumentasjon om underleverandører kan overføres på forespørsel.

Leverandøren kan ikke bruke forsendelsesdataene på noen annen måte enn som beskrevet i abonnementsavtalen.

Leverandøren har rett til å bruke tredjeparts underleverandører, for eksempel leverandører av infrastruktur som tjeneste (IaaS) eller andre tekniske tredjepartsleverandører, i forbindelse med driften av Consignor-plattformen samt for å overføre forsendelsesdata til slike tredjepartsleverandører. Leverandøren skal inngå kontrakter med underleverandører der de samtykker i å følge bestemmelsene i dette avsnitt 7. Hvis bruken av underleverandøren involverer overføring av forsendelsesdata til et tredjeland utenfor EU/EØS, skal leverandøren iverksette ekstra sikkerhetstiltak, for eksempel standard kontraktavsnitt fra EU.

Dersom leverandøren må legge til eller endre en underleverandør for å kunne utføre tjenestene i Consignor-plattformen, vil leverandøren uten unødig opphold informere kunden om endringene. Endringer om underleverandører sendes til alle kunder som har abonnert på informasjonsbrevet om datasikkerhet på <http://eepurl.com/du6o49>. Kunden har rett til skriftlig å motsette seg endrede underleverandører. Innvendinger mot eller kommentarer om, endringer i underleverandører må sendes til leverandøren senest 10 dager etter mottak av informasjonen.

7.2 Behandling av personopplysninger som leverandøren er behandlingsansvarlig for

I tillegg til den behandling av forsendelsesdata som er beskrevet over, vil leverandøren behandle personopplysninger vedrørende kjøpere, brukere og annet kundepersonell som har kontakt med leverandøren i forbindelse med abonnementsavtalen. Personopplysningene som registreres vil være navn og kontaktopplysninger (telefonnummer, e-postadresse osv.) til de registrerte personene, og informasjon om kontakten mellom leverandøren og hver av de registrerte.

Behandlingen skjer for å kunne levere tjenestene til kunden og for generelle forretningsutviklingsformål, inkludert salg og markedsføring.

Leverandøren er behandlingsansvarlig for denne behandlingen. Leverandøren kan overføre personopplysningene til et annet selskap innenfor Consignor Group, og slikt annet selskap vil i så fall bli behandlingsansvarlig for behandlingen, helt eller delvis.

Behandlingen av slike personopplysninger er nødvendig for leverandørens leveranser i henhold til abonnementsavtalen. Behandlingen av personopplysningene er også nødvendig for leverandørens og/eller Consignors generelle forretningsdrift og forretningsutvikling.

Leverandøren og/eller Consignor vil lagre personopplysningene i hele perioden for denne abonnementsavtalen og eventuelle påfølgende avtaler med kunden. Leverandøren og/eller Consignor kan oppbevare personopplysningene i en rimelig periode deretter, men opplysningene skal uansett slettes når

det ikke lenger er nødvendig å lagre opplysningene i forbindelse med formålet som er angitt over, med mindre leverandøren og/eller Consignor er juridisk forpliktet til å oppbevare opplysningene for å kunne overholde lovfestede forpliktelser, bl.a. de til enhver tid gjeldende skatteregler eller regnskapsregler.

Leverandøren og/eller Consignor vil behandle slike opplysninger i sine CRM- (*Customer Relationship Management*), CS- (*Customer Service*), LM- (*License Management*) og ERP- (*Enterprise Resource Planning*) systemer. Leverandøren og/eller Consignor kan bruke tredjeparts databehandlere, for eksempel leverandører av infrastruktur eller programvare som tjeneste (IaaS eller SaaS) eller andre tredjepartsleverandører av tekniske tjenester, i forbindelse med driften av slike systemer. Hvis bruken av en databehandler involverer overføring av personopplysninger til et tredjeland utenfor EU/EØS, skal leverandøren overføre personopplysningene i samsvar med standard kontraktavsnitt fra EU eller andre aktuelle sikkerhetsordninger.

Hver person det er registrert opplysninger om, har krav på tilgang til egne personopplysninger som behandles av leverandøren og/eller Consignor, og har rett til å be om at opplysningene korrigeres eller slettes under betingelsene som angis over.

7.3 Personvernansvarlig

Consignor Group har utpekt en personvernansvarlig som kan nås på denne e-postadressen:

DataProtectionOfficer@consignor.com

All informasjon knyttet til personvern vil publiseres på: www.consignor.com/data-security.

8 RETNINGSLINJER FOR KANSELLERING

Kunden kan kansellere leveringen av bestilte konsulenttenester ved å gi skriftlig varsel til leverandøren minst 24 timer før det avtalte starttidspunktet for tjenestene. Alle bestilte konsulenttenester som kanselleres senere enn dette, må betales fullt ut av kunden.

9 KONTRAKTSBRUDD

9.1 Utbedring

Hver part forplikter seg til å utbedre eventuelle kontraktsbrudd så raskt som mulig etter mottak av skriftlig varsel fra den andre parten med forespørsel om utbedring.

9.2 Manglende betaling

Ved manglende betaling fra kundens side har leverandøren krav på renter i henhold til loverket for dette i landet hvor leverandøren er registrert.

9.3 Tjenestekreditter

Hvis kvaliteten og ytelsen til Consignor Cloud-plattformen jevnlig er vesentlig svakere enn det kunden bør forvente, kan kunden ha krav på tjenestekreditter. Tjenestekreditter tilbys som en kreditt til fremtidige jobber som skal utføres eller som vil godskrives på neste faktura for abonnementet eller tjenestenivåavtalen.

Maksimal kompensasjon er 50 % av den årlige abonnementskostnaden.

9.4 Ansvar

Når en av partene, i henhold til reglene i personvernforordningen, har betalt erstatning til en person, skal parten ha rett til å kreve at den andre parten tilbakebetaler den delen av erstatningen som tilsvarer den andre partens andel av ansvaret for skaden. Consignor skal imidlertid kun stå ansvarlig overfor kunden for skader som følge av behandling av personopplysninger, når Consignor ikke har overholdt forpliktelsene i personvernforordningen som er spesielt rettet mot behandlere, eller når de har handlet utenom eller i strid med kundens lovlige instruks. En part skal slippe å stå ansvarlig overfor den andre parten hvis den kan bevise at den ikke på noen måte er ansvarlig for hendelsen som førte til skaden.

For andre skadetyper og eventuelle bøter som er pålagt den andre parten av en aktuell tilsynsmyndighet, skal begge partene stå ansvarlig overfor den andre parten for direkte, dokumentert tap som skyldes den andre partens brudd på sine forpliktelser i abonnementsavtalen. Ingen av partene er ansvarlig overfor den andre parten for indirekte tap, inkludert, men ikke begrenset til, tap av produksjon, inntekt, data eller handel. Ingen av partene er ansvarlig for eventuelle tap som overskrider beløpene som er betalt av kunden (unntatt eventuell mva.) i henhold til denne avtalen, i de 12 månedene som kommer før måneden da bruddet som utgjør grunnlaget for kravet, oppsto.

Uten begrensning for det som er nevnt over, skal Consignor ikke stå ansvarlig for følgende tap under abonnementsavtalen:

- Ekstra kostnader for kunden fra leverandører av transport-/frakttjenester på grunn av feil på Consignor-plattformen
- Forskjellen mellom fraktkostnadene som beregnes av Consignor-plattformen og de faktiske fraktkostnadene som belastes av leverandørene av frakttjenestene
- Eventuelle ekstra kostnader knyttet til påkrevd manuelt arbeid som følge av at Consignor-plattformen har feil eller er utilgjengelig.

9.5 Oppsigelse ved vesentlig kontraktsbrudd

Dersom det er snakk om et omfattende kontraktsbrudd og den andre parten ikke har rettet opp bruddet innen 30 dager etter at et skriftlig varsel ble sendt fra den rammede parten, kan den rammede parten sende en skriftlig oppsigelse av abonnementsavtalen. Oppsigelsen av abonnementsavtalen skal gjelde fra datoen for den skriftlige oppsigelsen, og vil ikke påvirke noen tjenester som allerede er levert i henhold til abonnementsavtalen.

Leverandøren kan si opp abonnementsavtalen med umiddelbar virkning på grunn av manglende betaling fra kunden, dersom et skyldig beløp fortsatt er ubetalt 30 dager etter at leverandøren har sendt kunden en skriftlig betalingspåminnelse.

10 PERIODE OG OPPSIGELSE

10.1 Opprinnelig avtaleperiode og påfølgende perioder

Kundens rett til å bruke Consignor-plattformen starter på datoen som er oppgitt i ordrebekreftelsen, og varer til utgangen av den opprinnelige perioden som er oppgitt i ordrebekreftelsen («**Abonnementsperiode**»). Abonnementsavtalen forlenges i etterfølgende abonnementsperioder på 12 måneder med mindre en av partene sier opp abonnementsavtalen minst 30 dager før starten av en ny abonnementsperiode.

Kunden kan også si opp abonnementsavtalen med 30 dagers forvarsel i løpet av en abonnementsperiode, men en slik oppsigelse vil ikke gi kunden rett til tilbakebetaling av abonnementskostnad som allerede er betalt av kunden, inkludert, men ikke begrenset til, deler av den årlige abonnementskostnaden som dekker perioden etter ikrafttredelsesdatoen for kundens oppsigelse.

10.2 Resultater av oppsigelse

Etter oppsigelse av abonnementsavtalen, uansett grunn, er leverandøren forpliktet til å lagre alle forsendelsesdata i 30 dager etter at oppsigelsen trådte i kraft. I denne perioden skal kunden ha tilgang til Consignor-plattformen. Kunden har selv ansvar for å laste ned og lagre eventuelle forsendelsesdata. Etter utgangen av 30-dagersperioden, forbeholder leverandøren seg retten til å slette alle forsendelsesdata uten å varsle kunden.

10.3 Varsler

Alle varsler skal skje skriftlig og sendes til de e-postadressene som er oppgitt for hver av partene i ordrebekreftelsen og oppdateres fortløpende av partene.

10.4 Lovverk og domstol

Abonnementsavtalen er underlagt lovene i landet der leverandøren er registrert. Avtalen er underlagt de ordinære domstolene som har jurisdiksjon på leverandørens registrerte adresse.