

I. Hovedavtale

Denne hovedavtalen, oppdatert fra og med 1. juli 2022 («**hovedavtalen**»), inngås mellom, enten: (i) Glooko, Inc., et Delaware-selskap, som holder til i 411 High Street, Palo Alto, California, 94301 («**Glooko Inc.**»); eller (ii) Glooko AB, et selskap registrert i Sverige under selskapsregistreringsnummeret 556668-4675, som holder til i Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Sverige («**Glooko AB**»), (i henhold til avsnitt 24 nedenfor) (der hvert enkelt kalles «**selskapet**»), og kunden oppført på et behørig utfylt ordreskjema som definert nedenfor («**kunde**»), fra datoen for den endelige underskriften på et slikt ordreskjema («**ikrafttredelsesdato**»). Enhver person som inngår denne avtalen, garanterer at han/hun har myndighet til å inngå denne avtalen på vegne av parten som den er angitt for, og myndighet til å inngå en bindende avtale på vegne av en slik part med hensyn til emnene som er angitt her. Enhver lang form for forhandlet avtale om emnet heri inngått mellom selskapet og kunden skal erstatte disse hovedavtalevilkårene.

- 1. Ordreskjemaer.** I løpet av avtaleperioden, definert nedenfor, kan selskap og kunde inngå ordreskjemaer (hver, et «**ordreskjema**») for kjøp av programvarelisenser, nettutleietjenester, profesjonelle tjenester og maskinvare, alt etter hva som er aktuelt (samlet «**leveranser**»). Hvert ordreskjema er uttrykkelig underlagt og innlemmet i denne hovedavtalen, og sammen blir de samlet referert til som «**avtalen**». Selskapet motsetter seg og avviser alle tillegg, unntak eller endringer i avtalen, enten de inngår i en innkjøpsordre, forespørsel om forslag («**FOF**»), forespørsel om prisangivelse («**FOP**») eller annet skjema mottatt fra kunden eller andre steder. Inkluderingen av en innkjøpsordre, FOF, FOP eller annet kundenummer på et hvilket som helst ordreskjema eller en firmafaktura, er kun til referanseformål og er ikke en aksept fra selskapets side av vilkårene eller betingelsene deri eller andre steder.
- 2. Gebyrer.** Kunden skal betale selskapet for de leveransene kunden kjøper som beskrevet i hvert ordreskjema inngått mellom partene. Med mindre annet er avtalt i et ordreskjema, forfaller betalingen tretti (30) dager fra datoen for hver faktura, og selskapet forbeholder seg retten til å øke sine gebyrer og satser for leveransene ved avslutning av en innledende periode eller en påfølgende fornyelsesperiode. Ethvert ubestridt beløp som er forfalt i mer enn tretti (30) dager, skal opptjene renter på forfalt saldo med en rentesats på én og en halv prosent (1,5 %) per måned eller det maksimale tillat ved lov, avhengig av hva som er mindre, pluss alle utgifter til innkassering.
- 3. Suspensjon.** Manglende betaling eller sen betaling av ubestridte avgifter er et vesentlig brudd på avtalen, og skal gi selskapet rett til, etter eget skjønn, (i) å holde tilbake ytelse og avbryte tjenesten til alle skyldige beløp er betalt i sin helhet; eller (ii) si opp avtalen med umiddelbar virkning ved å gi kunden skriftlig varsel. Selskapet forbeholder seg retten til, etter eget skjønn, å holde tilbake ytelse og avbryte tjenesten ved oppdagelse av potensiell ulovlig bruk fra kundens side, eller for rettshåndhevelse.
- 4. Skatter og avgifter.** Gebyrene som skal betales i henhold til avtalen, inkluderer ikke lokal, statlig eller føderal salgs-, toll-, merverdi-, forbrukeravgift eller eiendomsskatt eller andre lignende skatter eller avgifter som nå er gjeldende eller iverksatt i fremtiden som pålegges transaksjonen og/eller levering av leveransene. Kunden skal være ansvarlig for alle disse og betale dem i sin helhet, unntatt skatter basert på selskapets nettoinntekt. Hvis kunden hevder skattefri status, skal sertifikat for slik status sendes til selskapet før utførelse av et ordreskjema.
- 5. Avtaleperiode og oppsigelse.**
 - 5.1 Avtaleperiode.** Avtaleperioden begynner på ikrafttredelsesdatoen og varer til den blir sagt opp i samsvar med dette avsnittet.

- 5.2 **Oppsigelse.** En part kan si opp avtalen: (i) av en årsak med tretti (30) dagers skriftlig varsel til den andre parten om et vesentlig brudd hvis et slikt brudd forblir uløst ved utløpet av en slik periode; (ii) av en årsak hvis den andre parten blir gjenstand for en konkursbegjæring eller annen prosedyre knyttet til insolvens, fordring, avvikling eller overdragelse til fordel for kreditorer; (iii) hvis det ikke er aktive ordreskjemaer i kraft, ved å sende skriftlig varsel til den andre parten.
- 5.3 **Effekt av oppsigelse.** Ved oppsigelse skal selskapet avvikle levering av tjenester. Oppsigelse fritar ikke kunden for forpliktelsen til å betale eventuelle gebyrer som skal betales til selskapet før den effektive oppsigelsesdatoen, inkludert årlige avgifter, implementeringsgebyrer, opplæringsgebyrer, abonnementsgebyrer eller andre gebyrer eller betalinger som kunden har forpliktet seg til i henhold til avtalen.
6. **Overgangstjenester.** Selskapet godtar å tilby kunden støtte- og overgangstjenester til de da gjeldende priser på forespørsel fra kunden, i opptil nitti (90) dager etter opphør av avtalen. Bestemmelsene i avtalen vil forbli i kraft i den avtalte overgangsbistandstiden og vil gjelde alle overgangstjenester som tilbys av selskapet i løpet av en slik periode.
7. **Kundesamarbeid.** Kunden erkjenner at den rettidige tilveiebringelsen av passende personell, utstyr, assistanse, samarbeid og fullstendig og nøyaktig informasjon og data fra deres ledere, agenter og ansatte, og passende konfigurerte dataprodukter, er avgjørende for selskapets ytelse under avtalen. Selskapet kan ikke holdes ansvarlig for mangler i ytelsen hvis slik mangel skyldes kundens manglende samarbeid. Kunden samtykker i at den er ansvarlig for å tilveiebringe og vedlikeholde sin egen Internett-tilgang og all/alt nødvendig telekommunikasjonsutstyr, programvare og annet materiale som nødvendig for bruk av leveransen, på sitt eget sted. En liste over kompatible nettlesere som støttes av selskapet i dets levering av leveranser, er tilgjengelig på <https://support.glooko.com>. Listen kan endres og oppdateres av selskapet fra tid til annen etter eget skjønn.
8. **Sikkerhet.** Selskapet opprettholder kommersielt rimelige sikkerhetstiltak for å forhindre uautorisert tilgang til alle data, all maskinvare og alt annet utstyr og/eller all annen programvare som brukes av selskapet for å levere leveransene, der selskapet dokumenterer, implementerer og vedlikeholder de fysiske, administrative og tekniske sikkerhetstiltakene som er nødvendige for å: (a) overholde gjeldende lov; og (b) beskytte konfidensialiteten, integriteten og tilgjengeligheten av alle dataene og all informasjonen som kontrolleres av det. Selskapet skal opprettholde skriftlige retningslinjer og prosedyrer for sikkerhetsstyring for å identifisere, forhindre, oppdage, stanse og korrigere brudd på tiltak som er truffet for å beskytte konfidensialiteten, integriteten og tilgjengeligheten til alle data og informasjon som kontrolleres av det. Kunden skal være eneansvarlig for sikkerheten til kundens egen interne informasjonsteknologi og operativmiljø ved det fysiske kontoret. Kunden skal umiddelbart underrette selskapet om ethvert annet sikkerhetsbrudd i bruken av leveransen eller i egne systemer og miljøer.
9. **Plan for driftskontinuitet og krisehåndtering.** Selskapet har på plass en egnet plan for driftskontinuitet og krisehåndtering som minimerer virkningen av forstyrrelser i dets kritiske forretningsprosesser, gir koordinert respons på potensielle eller faktiske forstyrrelser og koordinerer restaureringsaktiviteter når en forstyrrelse er avsluttet. Planene for driftskontinuitet skal ta opp kritiske forretningsprosesser, produkter og tjenester som gjelder tap av anlegg, personer, utstyr og tredjepartsleverandører som støtter kritiske tjenester. Selskapet skal gjenopprette produksjonskapasiteten til kritisk informasjonsteknologiinfrastruktur (inkludert, men ikke begrenset til datasentre, maskinvare, programvare og kraftsystemer) og kritiske tale-, data- og e-handelskommunikasjonskoblinger senest tjuefire (24) timer etter tidspunktet for driftsforstyrrelsen («**målsetting for gjenopprettingstid**»). Maksimum datamengde tapt etter en driftsforstyrrelse, definert av den maksimale tiden mellom en slik driftsforstyrrelse og en fullstendig databaseoppdatering, skal ikke være mer enn åtte (8) timer («**målsetting for gjenoppsettspunktet**»). Selskapet skal årlig vurdere og oppdatere planen for

driftskontinuitet. En slik vurdering og oppdatering skal ta hensyn til arten og omfanget av tjenestene som da utføres av selskapet i lys av dagens forretnings- og teknologirisiko. Planene skal sørge for utbedring innen tidsrammer som er rimelige i forhold til risikonivået som mangelen medfører. Ved en driftsforstyrrelse skal selskapet varsle kunden så snart det er praktisk mulig etter eventuelle vesentlige forstyrrelser i tjenesten som omfatter planen for driftskontinuitet eller en katastrofeerklæring.

10. **Endringer.** Selskapet kan fra tid til annen utvikle forsterkninger, oppdateringer, forbedringer, modifikasjoner, utvidelser og andre endringer i leveransene («**endringer**»). Selskapet har rett til å implementere slike endringer etter eget skjønn når som helst, forutsatt at slike endringer ikke har vesentlig negativ innvirkning på funksjonaliteten eller ytelsen til leveransene.
11. **Funksjonalitet.** Funksjonaliteten til, driften av og omfanget av alle leveransene skal være i samsvar med den gjeldende dokumentasjonen utstedt av selskapet for hver leveranse.
12. **Tilbakemelding.** Fra tid til annen kan kunden sende kommentarer, informasjon, spørsmål, data, ideer, beskrivelse av prosesser eller annen informasjon til selskapet ved deres bruk av leveransene («**tilbakemelding**»). Tilbakemeldingene inneholder ikke personopplysninger eller pasientopplysninger. For enhver tilbakemelding kunden gir selskapet, garanterer kunden selskapet en ikke-eksklusiv, verdensomspennende, evigvarende, ugjenkallelig lisens til å bruke, utnytte, reproducere, innarbeide, distribuere, bekjentgjøre og underlisensiere tilbakemeldinger i sine produkter og tjenester. Kunden bekrefter at den har alle immaterielle eller proprietære rettigheter som er nødvendige for å gi selskapet en slik lisens, og at tilbakemeldingen ikke vil bryte med tredjeparts personlige, eiendomsrett eller immaterielle rettigheter.
13. **Ingen medisinsk praksis.** Kunden erkjenner og godtar at selskapet ikke utøver medisinsk praksis, og at selskapet ikke gir medisinsk rådgivning, diagnoser eller behandlinger gjennom levering av leveransene til kunden under avtalen.
14. **Overholdelse av lovgivning.** Hver av partene skal overholde alle gjeldende lover og offentlige forskrifter i sin ytelse under avtalen.
15. **Publiseringsrettigheter.** Kunden gir selskapet rett til å bruke sitt selskapsnavn og sin selskapslogo som referanse for markedsføring eller salgsfremmende formål på selskapets nettsted og i annen offentlig eller privat kommunikasjon med eksisterende eller potensielle kunder, underlagt kundens standardretningslinjer for varemerkebruk og etter kundens skriftlige forhåndsgodkjenning.
16. **Konfidensialitet.** Med unntak av det som uttrykkelig er tillatt i dette avsnittet, vil ingen av partene, uten forutgående skriftlig samtykke fra den andre parten, bekjentgjøre konfidensiell informasjon (som definert nedenfor) om den andre parten til noen tredjepart. Informasjon vil bli betraktet som konfidensiell informasjon tilhørende en part, hvis den enten (i) bekjentgjøres av en part til den andre parten i materiell form og på iøynefallende er vis merket «Konfidensiell», «Rettighetsbelagt» eller lignende; (ii) bekjentgjøres av en part til den andre parten i ikke-materiell form og er identifisert som konfidensiell på tidspunktet for bekjentgjøringen; (iii) bekjentgjøres under omstendigheter der en rimelig person vil vurdere informasjonen som konfidensiell eller rettighetsbelagt; (iv) er av en konfidensiell karakter som fremgår av sammenhengen, innholdet eller arten av den bekjentgjorte informasjonen; eller (v) inneholder den bekjentgjørende parts kundelister, kundeinformasjon, teknisk informasjon, prisinformasjon, prisfastsettingsmetoder eller informasjon om den bekjentgjørende partens forretningsplanlegging eller forretningsdrift («**konfidensiell informasjon**»). Til tross for

eventuelle forhold i avtalen som uttrykker det motsatte, vil vilkårene i avtalen dessuten anses som konfidensiell informasjon om selskapet. Bortsett fra vilkårene og betingelsene i avtalen, vil informasjon ikke bli ansett som konfidensiell informasjon herunder, dersom slik informasjon: (i) er kjent for mottakerparten før mottak fra den bekjentgjørende parten direkte eller indirekte fra en annen kilde enn en som har taushetsplikt overfor den bekjentgjørende parten; (ii) blir kjent (uavhengig av bekjentgjøringen fra den bekjentgjørende parten) for den mottakende parten direkte eller indirekte fra en annen kilde enn en som har taushetsplikt overfor den bekjentgjørende parten; (iii) blir offentlig kjent eller på annen måte slutter å være hemmelig eller konfidensiell, bortsett fra gjennom et brudd på avtalen fra mottakers side; eller (iv) er uavhengig utviklet av mottakeren uten bruk av den bekjentgjørende partens konfidensielle informasjon. Hver av partene vil sikre og beskytte den konfidensielle informasjonen til den andre parten (inkludert, uten begrensning, vilkårene i avtalen) på en måte som er i samsvar med tiltakene som er iverksatt for å beskytte egne forretningshemmeligheter og konfidensiell informasjon, men ikke mindre enn en rimelig grad av aktsomhet. Hver av partene kan bekjentgjøre den andre partens konfidensielle informasjon der (i) bekjentgjøring er påkrevd av gjeldende lov eller forskrift eller ved en kjennelse fra en domstol eller et annet myndighetsorgan som har jurisdiksjon, etter å ha gitt rimelig varsel til den andre parten med tilstrekkelig tid for slik annen part til å søke en midlertidig forføyning; (ii) hvis etter oppfatningen til jurist for slik part, bekjentgjøring er tilrådelig i henhold til gjeldende verdipapirforskrifter om offentliggjøring av forretningsinformasjon; eller (iii) bekjentgjøringen er rimelig nødvendig og er til den parten eller dens «**tilknyttede selskaper**» (definert som en enhet som styrer eller styres av en part, eller under samme styring som parten), ansatte, ledere, styremedlemmer, advokater, regnskapsførere og andre rådgivere, eller bekjentgjøringen ellers er nødvendig for at en part skal kunne utøve sine rettigheter og utføre sine forpliktelser i henhold til avtalen, så lenge bekjentgjøringen i alle tilfeller ikke er bredere enn nødvendig og personen eller enheten som mottar bekjentgjøringen, godtar, før den mottas, å holde informasjonen konfidensiell. Hver av partene er ansvarlig for å sikre at all konfidensiell informasjon fra den andre parten som den første parten bekjentgjør i henhold til dette avsnittet (annet enn bekjentgjøring i henhold til paragrafene (i) og (ii) ovenfor som ikke kan holdes konfidensiell av den første parten) holdes konfidensiell av personen som mottok bekjentgjøringen. Partene er enige om at hver part skal forbli den eksklusive eieren av sin respektive konfidensielle informasjon bekjentgjort herunder og alle patent- og opphavsrettigheter, forretningshemmeligheter, varemerker og andre immaterielle rettigheter deri. Hver av partene skal på anmodning fra den andre parten returnere alle håndgripelige eller immaterielle manifestasjoner av konfidensiell informasjon mottatt i henhold til avtalen (og alle kopier og reproduksjoner av dem), forutsatt at den andre parten kan beholde en kopi på et sikkert sted for det formål å bevise overholdelse av avtalen.

17. **Skadesløshet.** Kunden skal forsvare, holde skadesløs og uskyldig selskapet, dets datterselskaper, tilknyttede selskaper, ledere, styremedlemmer, agenter, ansatte og stedfortredere fra og mot alle krav, søksmål, rettsprosesser, tap, skader, ansvarskrav, kostnader og utgifter (inkludert, men ikke begrenset til rimelige advokathonorarer) (samlet kalt «**tap**») som de lider eller pådrar seg i forbindelse med et tredjepartskrav oppstått som følge av: (i) kundens brudd på avtalen; (ii) kundens bruk av leveransene i strid med avtalen; eller (iii) kundens manglende overholdelse av lover, regler, forskrifter eller faglige standarder. Selskapet skal forsvare, holde skadesløs og uskyldig kunden, dens datterselskaper, tilknyttede selskaper, ledere, styremedlemmer, agenter, ansatte og stedfortredere, fra og mot alle tap de lider eller pådrar seg i forbindelse med et tredjepartskrav oppstått som følge av: (i) brudd på avtalen; (ii) dets grove uaktsomhet eller forsettlig forseelse; (iii) selskapets brudd på, eller manglende overholdelse av lover, regler, forskrifter eller faglige standarder.

18. **Teknikken ved skadesløshet.** Den skadesløsholdende partens forpliktelser er betinget av at den skadesløsholdte parten: (i) gir den skadesløsholdende parten skriftlig varsel om ethvert/enhver krav, handling, søksmål eller prosedyre som den skadesløsholdende søker om erstatning for; (ii) gir kontroll over forsvaret og oppgjøret til den skadesløsholdende parten; og (iii) samarbeider i rimelig grad med den skadesløsholdende parten for den skadesløsholdendes regning.
19. **ANSVARFRASKRIVELSE VED SKADER.** TIL TROSS FOR EVENTUELLE FORHOLD SOM UTTRYKKER DET MOTSATTE I AVTALEN, ER SELSKAPET OG DETS AKSJONÆRER, TILKNYTTETE SELSKAPER, STYREMEDLEMMER, ANSATTE ELLER ANDRE REPRESENTANTER IKKE ANSVARLIG OVERFOR KUNDEN, GODKJENTE BRUKERE ELLER NOEN TREDJEPART FOR NOEN INDIREKTE, UTILSIKTEDE ELLER SPESIELLE SKADER ELLER FØLGESKADER (INKLUDERT ADVOKATUTGIFTER ELLER TAPT FORTJENESTE) SOM ER ET RESULTAT AV ELLER ER FORBUNDET MED AVTALEN, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL, PERSONSKADE, SMERTE OG LIDELSE, FØLELSMESSIG SMERTE, TAP AV INNTEKTER, TAP AV FORTJENESTE, TAP AV FORRETNINGER ELLER FORVENTEDE SPAREPENGER, TAP AV BRUK, TAP AV GOODWILL, TAP AV DATA, FORSINKELSE ELLER AVBRYTELSE AV DRIFT ELLER SVIKT VED OVERFØRING AV KOMMUNIKASJON, TAP AV TILKOBLING, NETTVERK ELLER BRUDD PÅ SYSTEMDRIFT, UTILGJENGELIGHET AV ELLER DRIFT I KOMBINASJON MED TREDJEPARTS NETTVERK ELLER SYSTEM OG UANSETT OM DET ER FORÅRSAKET AV FORVOLDT SKADE (INKLUDERT FORSØMMELSE), KONTRAKTSBRUDD ELLER ANNET, SELV OM DET ER FORUTSIGBART, SELV OM SELSKAPET HAR BLITT VARSLET OM MULIGHETEN FOR SLIKE SKADER.
20. **ANSVARSBEGRENSNING.** SELSKAPETS SAMLEDE ANSVAR OVERFOR KUNDEN FOR ALLE SKADER, KOSTNADER OG UTGIFTER UNDER DENNE AVTALEN SKAL IKKE OVERSTIGE BELØPET SOM MOTTAS AV SELSKAPET FRA KUNDEN I DE TOLV MÅNEDENE FØR HENDELSEN SOM FORÅRSAKER SLIKE SKADER. Bestemmelsene i denne delen fordeler risikoen i henhold til avtalen mellom selskap og kunde. Partene er enige om at ansvarsbegrensningene som er angitt i dette avsnittet, skal overleve og fortsette i full kraft og virkning til tross for manglende vederlag eller et eksklusivt rettsmiddel. Partene erkjenner at gebyrene er fastsatt og avtalen inngått på grunnlag av disse ansvarsbegrensningene, og at alle slike begrensninger utgjør et vesentlig grunnlag for avtalen mellom partene.
21. **Forholdet mellom partene.** Partene er uavhengige kontraktører. Avtalen oppretter ikke et partnerskaps-, franchise-, fellesforetaks-, byrå-, forvaltnings- eller ansettelsesforhold mellom partene. Hver av partene vil være eneansvarlig for betaling av all kompensasjon til sine ansatte, samt alle arbeidstakerrelaterte skatter.
22. **Kravsavkall.** Partenes kravsavkall ved brudd på enhver bestemmelse i denne avtalen vil ikke fungere eller tolkes som kravsavkall for noe annet eller påfølgende brudd.
23. **Enkelte bestemmelers ugyldighet.** Hvis en bestemmelse i avtalen anses å være ugyldig eller ikke kan håndheves av en eller annen grunn, skal den anses som utelatt, og de resterende bestemmelsene vil fortsette med full kraft uten å bli svekket eller ugyldiggjort på noen måte. Partene er enig om å erstatte en ugyldig bestemmelse med en gyldig bestemmelse som i størst grad er tilnærmet hensikten og den økonomiske effekten av den ugyldige bestemmelsen.
24. **Selskapets kontraherende enhet.** Henvisninger til «selskapet» er henvisninger til den aktuelle kontraherende enheten angitt i tabellen nedenfor i dette avsnittet («tabellen»). Leveransene leveres av denne kontraherende enheten. I tabellen henviser «kundested» til hvor kunden befinner seg (i henhold til gjeldende ordreskjema, hvis aktuelt), og avgjør hvilken rad i tabellen som gjelder for en slik kunde.

Tabell			
Kundested	Selskap	Gjeldende lov og voldgiftsorgan	Forsikring
USA og alle andre steder utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet, Storbritannia og Sveits	Glooko, Inc., et Delaware-selskap, med tilholdssted i 411 High Street, Palo Alto, CA, 94301	California; Judicial Arbitration and Mediation Services, Inc.	<p>a) Overgripende ansvarsforsikring med grenser på ikke mindre enn USD 1 000 000 for hver ulykke;</p> <p>b) Arbeidsgodtgjørelse og arbeidsgiveransvarsforsikring som oppfyller lovfestede minimumskrav;</p> <p>c) Kommersiell generell ansvarsforsikring med begrensninger på ikke mindre enn som følger: (1) USD 1 000 000 for hver forekomst; (2) USD 2 000 000 generell samlet størrelse;</p> <p>d) USD 1 000 000 person- og annonseringsskade;</p> <p>e) USD 1 000 000 skade på leide lokaler;</p> <p>f) Ansvarsforsikring for medisinske og bioteknologiske produkter med begrensninger på ikke mindre enn USD 10 000 000 for hver hendelse og USD 10 000 000 generell samlet størrelse;</p> <p>g) Feil og mangler/nettansvar med begrensninger på ikke mindre enn USD 10 000 000 for hver hendelse og USD 10 000 000 generell samlet størrelse; og</p> <p>h) Ansvarsforsikring for bil med grense på ikke mindre enn USD 1 000 000 for hver ulykke.</p> <p>Selskapets forsikring skal garanteres av et forsikringsselskap som har en A-rating eller høyere fra A.M. Best.</p>

<p>Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet, Storbritannia og Sveits</p>	<p>Glooko AB, et selskap registrert i Sverige under selskap registreringsnummeret 556668-4675, som holder til i Nellickevägen 20, 412 63 Göteborg, Sverige</p>	<p>Sverige; Stockholms handelskammers voldgiftsinstitutt.</p>	<p>Selskapet har rimelige og hensiktsmessige forsikringsdekninger, som det vil opprettholde gjennom hele avtaleperioden.</p>
---	--	---	--

25. **Sponsede kontoer.** Hvis kundens bruk av leveransene sponses eller leveres av en tredjepart (en «**sponset konto**»), gjelder følgende: Unntatt der det ellers kan være forbudt, kan alle data, og derivater av disse, samt relatert informasjon, inkludert, men ikke begrenset til informasjon om enheter, systemer, relatert programvare, tjenester eller periferiutstyr generert av, og forbundet med kundens bruk av den sponsede kontoen, deles med en slik tredjepart. Dersom kundens sponsede konto slettes eller avsluttes, kan kunden inngå kontrakt direkte med selskapet for bruk av leveransene underlagt selskapets gjeldende gebyrer.
26. **Varsler.** Alle varsler, godkjenninger eller fraskrivelser som kreves i henhold til vilkårene i avtalen (bortsett fra rutinemessig driftskommunikasjon), skal være skriftlige. Dersom de er til kunden, skal de sendes til kundens adresse oppgitt på et gjeldende ordreskjema. Dersom de er til Glooko, Inc., skal de sendes til: Glooko, Inc., 411 High St., Palo Alto, CA 94301, Att.: Legal Department. Dersom de er Glooko AB, skal de sendes til: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Sverige, Attn: Juridisk avdeling. Alle meldinger, godkjenninger eller fraskrivelser skal sendes via en av følgende metoder, og anses som mottatt: (i) på dagen de overleveres for hånd (ved sikring av en kvittering som beviser slik levering); eller (ii) på den andre dagen etter at et slikt varsel er sendt via en nasjonalt anerkjent posttjeneste for levering dagen etter, eller to (2) dagers flybudtjeneste, med full leveringskostnad betalt; eller (iii) på den femte dagen etter at et slikt varsel ble sendt som forhåndsbetalt rekommandert post, med forespurt returkvittering.
27. **Konfliktløsning.** FNs konvensjon om kontrakter ved internasjonalt salg av varer skal ikke gjelde for avtalen. Eventuelle kontraktstvister eller krav som oppstår som følge av, eller i forbindelse med avtalen, skal endelig avgjøres ved bindende voldgift i den gjeldende jurisdiksjonen som fremgår av avsnitt 24. Dom over kjennelsen gitt av voldgiftsdommeren kan treffes i enhver domstol med kompetent jurisdiksjon. Partene er enige om at de, til tross for eventuelle bestemmelser i gjeldende lov, ikke vil be om og at voldgiftsdommeren ikke skal ha noen myndighet til å tilkjenne noen part straffende eller eksemplarisk erstatning. I tilfeller der voldgift, søksmål eller prosedyre iverksettes i forbindelse med avtalen, skal den rådende parten ha rett til å kreve tilbake sine kostnader og rimelige advokatutgifter. Til tross for det foregående skal ingenting heri hindre noen av partene i å søke rettslig påbud om fritak i noen stat eller ved noen føderal domstol med kompetent jurisdiksjon uten først å overholde voldgiftsbestemmelsene i denne delen.
28. **Fortsatt gyldighet.** Selskapets og kundens respektive forpliktelser herunder som i kraft av sin karakter ville fortsette utover oppsigelse eller utløp av denne avtalen, skal fortsette å gjelde.
29. **Tildeling.** Avtalen skal være bindende for partenes respektive etterfølgere og tillatte stedfortredere. Ingen av partene kan overføre noen av sine rettigheter eller forpliktelser under avtalen uten forutgående skriftlig samtykke fra den andre parten, bortsett fra at selskapet kan overføre sine rettigheter og forpliktelser uten samtykke til en etterfølger eller en part som har kjøpt hele eller i det vesentlige alle dets relevante eiendeler eller virksomhet.

30. **Force majeure.** Ingen av partene vil være ansvarlig overfor den andre for manglende oppfyllelse av sine forpliktelser i henhold til avtalen der slik svikt skyldes hendelser utenfor deres rimelige kontroll, slik som brann, svikt i kommunikasjonsnettverk, opptøyer, sivile forstyrrelser, handelsblokader, stormer, terrorhandlinger, pest, krig, flom, flodbølger, jordskjelv eller andre naturkatastrofer og uavvendelige hendelser.
31. **Oppdateringer.** Selskapet kan fra tid til annen endre alle eller noen deler av avtalen, for eksempel for å gjenspeile endringer i loven eller endringer i selskapets leveranser, etter eget skjønn. Kunden bør gjennomgå avtalen regelmessig. Ved å fortsette å bruke, eller benytte seg av tilgang til leveransene etter at eventuelle revisjoner har trådt i kraft, godtar kunden å være bundet av den reviderte avtalen og relaterte vilkår med hensyn til leveransene.
32. **Databehandlingsavtale og Glookos standardkontraktsklausuler.** Denne hovedavtalen innlemmer Glookos standardkontraktsklausuler («klausulene») som finnes her: <https://glooko.com/dataprocessingagreement/>, forutsatt at (i) Glooko AB behandler personopplysninger på vegne av kunden, og (ii) det ikke er en individuelt forhandlet og signert databehandlingsavtale på plass mellom kunden og Glooko AB.
33. **Forretningspartneravtale.** Denne hovedavtalen innlemmer selskapets forretningspartneravtale, som finnes her: <https://glooko.com/businessassociateagreement/>, forutsatt at (i) Glooko, Inc. behandler beskyttet helseinformasjon på vegne av en kunde som er en dekket enhet i henhold til den amerikanske helseforsikringsloven (Health Insurance Portability and Accountability Act), og (ii) det ikke er en annen individuelt forhandlet og signert forretningspartneravtale på plass mellom kunden og Glooko, Inc.
34. **Avtalen i sin helhet.** Avtalen, inkludert alle ytterligere retningslinjer og dokumentasjon som vises her via hyperkoblinger på nettstedet, og ethvert påfølgende dokument som er behørig utført av begge parter med vilkår som er uttrykkelig innlemmet som referanse i avtalen, utgjør hele avtalen mellom partene. Avtalen erstatter alle tidligere og samtidige avtaler, forståelser, forhandlinger og drøftinger, muntlige eller skriftlige, og det er ingen garantier, fremstillinger og/eller avtaler mellom partene i forbindelse med emnet herav, bortsett fra som beskrevet i avtalen.

II. VILKÅR OG BETINGELSER FOR PROGRAMVARE

1. **Lisensbevilning.** Selskapet gir herved kunden en ikke-overførbar, ikke-eksklusiv, tilbakekallbar, begrenset rettighet og lisens i løpet av avtalens løpetid, til å gi sine autoriserte brukere (som definert nedenfor) tilgang til og bruk over offentlige og private nettverk, av programvaremodulene levert av selskapet og kjøpt av kunden («**programvare**») i et gjeldende ordreskjema, kun for interne forretningsformål i deres medisinske praksis. Selskapet eier og beholder alle rettigheter, tittel til og interesser i programvaren. Programvaren leveres til kunden kun for bruk som uttrykkelig angitt i avtalen, og kunden vil ikke bruke programvaren helt eller delvis til noe som helst annen bruk eller formål.
2. **Dokumentasjon.** Selskapet gir kunden en ikke-eksklusiv, ikke-overførbar, begrenset, tilbakekallbar, intern rettighet og lisens for kundens tilgang til og bruk av selskapets brukerhåndbøker, videoer, nettopplæring, sjekklister samt all annen produktokumentasjon og alle instruksjoner som er tilgjengeliggjøres for kunden i forbindelse med bruken av programvaren (samlet kalt «**dokumentasjonen**»). Kunden kan lage og distribuere kopier av dokumentasjonen til bruk for autoriserte brukere i forbindelse med bruk av leveransene i samsvar med avtalen, men ikke mer enn det antallet som er rimelig nødvendig. Enhver tillatt kopi av dokumentasjonen må inneholde de samme opphavsrettslige og andre proprietære merknadene som vises i dokumentasjonen.

3. **Tillatt medisinsk bruk.** Kunden samtykker i at bare lisensiert medisinsk fagpersonell som deltar i kundens medisinske praksis (hver, en «**lege**») skal vurdere, diagnostisere og anbefale behandling for hver person som søker helsehjelp og som har et pasient-lege forhold til en leverandør i samsvar med gjeldende krav ifølge loven, forskrifter og lisensgivende myndigheter (hver, en «**pasient**»). Kunden skal iverksette alle nødvendige handlinger for å sikre at kundens bruk av programvaren er i samsvar med alle gjeldende lover, regler, forskrifter og profesjonelle standarder. Ingen av partene skal bryte inn i, kontrollere eller på annen måte påvirke forholdet mellom pasient og lege som er etablert mellom en leverandør og en pasient. SELSKAPET SKAL IKKE HA NOEN FORPLIKTELSE, ANSVAR ELLER ERSTATNINGSPLIKT FOR NOEN LEVERANDØRS LEVERING AV FAGLIGE TJENESTER.
4. **Autoriserte brukere.** Kunden skal tillate autoriserte brukere som kunden har kjøpt tilgang for i et ordreskjema, tilgang til og bruk av egenskapene og funksjonene til programvaren kunden har kjøpt i avtalen (hver, en «**autorisert bruker**»). Autoriserte brukere kan være en hvilken som helst av kundens ansatte leverandører, en pasient eller en hvilken som helst leverandør av medisinske tjenester eller helsetjenester, inkludert, men ikke begrenset til, en diabetespedagog, en legeassistent, sykepleier, fysioterapeut, psykoterapeut eller en tredjepart som er ansatt, betalt eller engasjert av kunden som kunden tillater tilgang til og som bruker programvaren på kundens vegne. Kunden skal være eneansvarlig for å bekrefte identiteten og autentisiteten til alle sine autoriserte brukere. For enhver av kundens autoriserte tredjepartsbrukere skal kunden sikre at slike tredjeparter uttrykkelig er bundet av skriftlig avtale som ikke er mindre beskyttende for selskapet enn klausulene heri, før de tillater slike tredjeparter å få tilgang til og bruke programvaren. Kunden skal ta alle rimelige forholdsregler for å sikre at programvaren brukes av de autoriserte brukerne på en måte som er i samsvar med gjeldende etiske og juridiske krav. Hver autoriserte bruker skal opprette en unik brukeridentifikasjon og innloggingsinformasjon for å få tilgang til og bruke programvaren («**bruker-ID**»). Bruker-ID-er skal ikke deles eller brukes av mer enn én autorisert bruker om gangen. Kunden er eneansvarlig for å sikre at autoriserte brukere opprettholder konfidensialiteten til innloggingskontoer og passord, og innloggingsinformasjon. Selskapet er ikke ansvarlig for aktiviteter som utføres av noen som bruker en autorisert brukers innloggingskontoer, passord eller innloggingsinformasjon. Kunden skal umiddelbart varsle selskapet om eventuell ikke-tillatt bruk eller uautorisert bruk av innloggingskontoer, passord eller innloggingsinformasjon som kunden kjenner til.
5. **Pasientbruk.** Pasienter kan abonnere for å bruke programvaren direkte og laste opp visse data fra enheter brukt til å overvåke og administrere diabetesen deres, som er compatible med programvaren («**godkjente enheter**»). Under bruken av programvaren har pasienten kontroll over personlig identifiserbar informasjon, personopplysninger og personlig helseinformasjon som de laster opp til programvaren, inkludert informasjon fra enhver godkjent enhet som brukes til å overvåke blodsukkernivåer eller andre enheter eller datakilder («**pasientdata**»). Pasienten skal kunne kontrollere hvilke tredjeparter de gir tilgang til pasientdataene sine.
6. **Restriksjoner.** Kunden skal ikke, og skal ikke tillate eller gjøre det mulig for noen tredjepart å:
 - (i) kopiere, modifisere, dekompile, deaktivere, forringe, ødelegge, demontere, omvendt utvikle eller forsøke å rekonstruere, identifisere eller oppdage kildekode, underliggende ideer, underliggende brukergrensesnitt-teknikker eller algoritmer for programvaren på noen måte, eller bekjentgjøre noe av det foregående;
 - (ii) unntatt som uttrykkelig angitt i avtalen, tilby, drifte, leie ut, lease, låne ut eller bruke programvaren til timesharing, abonnement eller lignende formål;
 - (iii) viderelisensiere, videreselge, overføre eller tildele programvaren eller noen av rettighetene eller lisensene gitt under avtalen;
 - (iv) bruke datautvinning eller lignende datainnsamlings- og utvinningsmetoder i forbindelse med programvaren;

- (v) bruke programvaren til forskningsformål (inkludert, men ikke begrenset til klinisk forskning), med mindre det er oppgitt i et ordreskjema som spesifikt tillater slik bruk;
 - (vi) Bruke programvaren til lagring, besittelse eller overføring av informasjon, hvis besittelse, opprettelse eller overføring bryter med gjeldende lov, inkludert – uten begrensning – lover om stjålet materiale, uanstendig materiale eller barnepornografi;
 - (vii) laste opp eller dele innhold som er ulovlig, skadelig, truende, krenkende, skadevoldende, ærekrenkende, injurierende, vulgært, usømmelig, bespottende, som invaderer andres privatliv eller er hatefullt;
 - (viii) laste opp, overføre, lagre eller gjøre tilgjengelig innhold eller kode som inneholder virus, skadelig kode, skadelig programvare eller komponenter som er utformet for å skade eller begrense funksjonaliteten til programvaren;
 - (ix) overføre innhold via programvaren som krenker eller misbruker en tredjeparts immaterielle rettigheter (som definert nedenfor) eller personvernrettigheter (med «**immaterielle rettigheter**» menes opphavsrett, moralske rettigheter, varemerke, vareutstyr, patent, forretningshemmelighet, urettferdig konkurranse, rett til personvern, rett til publisitet og andre eiendomsrettigheter);
 - (x) gjøre det mulig for eller tillate andre å bruke tjenestene eller programvaren ved hjelp av deres kontoinformasjon;
 - (xi) få tilgang til eller forsøke å få tilgang til tjenestene eller programvaren på noen annen måte enn grensesnittet som selskapet tilbyr eller autoriserer; eller
 - (xii) omgå noen tilgangs- eller bruksbegrensninger som er iverksatt for å forhindre enkelte typer bruk av programvaren.
7. **Ikke til bruk i nødssituasjoner.** Kunden forstår at programvaren er ment å hjelpe kunden med å effektivisere driften av medisinsk praksis, og at programvaren ikke er utformet for bruk i medisinske nødssituasjoner. Kunden skal informere pasientene om at tjenesten ikke er utformet for bruk i nødstilfeller.
8. **Ingen pasienthenvisninger.** Ingenting i avtalen skal tolkes som et tilbud om betaling av den ene parten til den andre parten eller et tilknyttet selskap til den andre parten, av kontanter eller annen godtgjørelse, enten direkte eller indirekte, åpenlyst eller skjult, for pasienthenvisninger eller for å anbefale eller for å arrangere, kjøpe, lease eller bestille en vare eller tjeneste.
9. **Restriksjoner for deling av data.** Kunden skal ikke: (i) dele eller publisere offentlig rapporter eller analyser som muliggjør sammenligning av godkjente enheter; eller (ii) kommersialisere produkttilbud ved å benytte pasientopplysningene og/eller ikke-offentlige opplysninger relatert til de godkjente enhetene (eller opplysningene som finnes deri). Kunden skal kun bruke programvaren for pasienter som den har fått tilstrekkelig samtykke fra, når det er lovpålagt. I løpet av avtaleperioden kan kunden be om skriftlig tillatelse til annen bruk av data enn det som er tatt i betraktning i dette dokumentet. Selskapet skal gjennomgå slike forespørsler fra tilfelle til tilfelle, og enten godkjenne eller avslå forespørsler etter eget skjønn.
10. **Koblinger til tredjeparter.** Selskapet kan plassere koblinger, ikoner eller skjermbilder i programvaren. Inkluderingen av en kobling innebærer ikke godkjenning av det tilknyttede nettstedet av selskapet. Selskapet tar ikke ansvar for innholdet eller informasjonen på de andre nettstedene, og utøver ingen redaksjonell eller annen kontroll over de andre nettstedene. Selskapet tar ikke ansvar for personvernerklæringer og -praksiser tilhørende disse tredjepartskoblingene. Selskapet fraskriver seg enhver garanti eller ethvert ansvar for skader eller tap som følge av kundens bruk av innhold eller ressurser som ikke er fra selskapet, inkludert eksterne hyperkoblinger, annonser, kampanjer, henvisninger, nettsteder eller andre eksterne ressurser som finnes på eller gjøres tilgjengelige gjennom programvaren. Selskapet

fraskriver seg enhver garanti eller ethvert ansvar for kvaliteten, nøyaktigheten, aktualiteten, påliteligheten, tilgjengeligheten eller lovligheten av slikt innhold som ikke er fra selskapet.

11. **Skadesløsholdelse ved krenkelse av immaterielle rettigheter.** Selskapet skal forsvare og holde skadesløs kunden, dennes datterselskaper, tilknyttede selskaper, ledere, styremedlemmer, agenter, ansatte og stedfortredere, fra og mot alle tap som de lider eller pådrar seg i forbindelse med krav fra tredjepart som oppstår på grunn av faktisk eller trussel om påstand om at programvaren bryter med eller misbruker opphavsrett, patent, varemerke, forretningshemmelighet eller andre eiendomsrettigheter eller andre rettigheter tilhørende en tredjepart. Dersom programvaren slik den brukes av kunden, blir gjenstand for et overtredelseskrav, eller sannsynligvis vil bli det etter selskapets mening, skal selskapet på eget valg og på egen bekostning enten: (i) fremskaffe for kunden retten til å fortsette å bruke programvaren som beskrevet nedenfor, eller (ii) modifisere programvaren for å eliminere alle slike krav som kan følge av bruken av programvaren nedenfor, eller (iii) erstatte programvaren med en like egnet, kompatibel og funksjonelt likeverdig, ikke-overtredende programvare uten ekstra kostnad for kunden. Hvis ingen av disse alternativene med rimelighet er tilgjengelig for selskapet, kan avtalen avsluttes etter valg av den ene av partene uten ytterligere forpliktelser eller ansvar fra noen av partene, bortsett fra at selskapet godtar raskt å tilbakebetale til kunden den prosentuelle delen av ubrukte avgifter som er forhåndsbetalt av kunden.
12. **Begrensning av skadesløshet relatert til immaterielle rettigheter.** Selskapet har ingen forpliktelse til å holde kunden skadesløs i den grad den påståtte krenkelsen oppstår som følge av (i) bruk av programvaren i kombinasjon med andre dataprodukter, prosesser eller materialer som ikke er levert av selskapet, og slik krenkelse ikke hadde skjedd hvis ikke det var for kundens kombinerings; eller (ii) noe kundeinnhold. Selskapet påtar seg intet ansvar, og skal ikke ha noe ansvar, for noe krenkelseskrav basert på (i) kundens tilgang til og/eller bruk av programvaren etter varsel om et krenkelseskrav; (ii) noen modifisering av programvaren av kunden eller etter dennes instruksjoner; (iii) kundens kombinasjon av programvaren med tredjeparts programmer, tjenester, data, maskinvare eller annet materiale; eller (iv) noen krenkelse av varemerke eller opphavsrett som involverer merking eller merkevarebygging som ikke er brukt av selskapet eller som involverer noen merking eller merkevarebygging brukt på kundens forespørsel.
13. **Programvare med åpen kildekode.** Enkelte deler av programvaren kan leveres til kunden med lisenser for «åpen kildekode» eller «fri programvare» («**programvare med åpen kildekode**»). Noe av programvaren med åpen kildekode eies av tredjeparter. Programvare med åpen kildekode er ikke underlagt klausulene og betingelsene i avtalen. I stedet er hvert element av programvare med åpen kildekode lisensiert under klausulene i sluttbrukerlisensen som følger med slik programvare med åpen kildekode. Ingenting i avtalen begrenser kundens rettigheter under eller gir kunden rettigheter som erstatter, vilkårene og betingelsene i gjeldende sluttbrukerlisens for programvaren med åpen kildekode. Hvis det kreves av noen lisens for bestemt programvare med åpen kildekode, gjør selskapet slik programvare med åpen kildekode og selskapets modifikasjoner av programvaren med åpen kildekode, tilgjengelig ved skriftlig forespørsel til varslingsadressen angitt i ordreskjemaet.
14. **Lisens for analysedata.** Kunden godtar at selskapet får en ikke-eksklusiv rett til å opprette, samle inn og bruke anonymiserte, avidentifiserte og aggregerte data, og derivater av disse, samt relatert informasjon, inkludert, men ikke begrenset til informasjon om enheter, systemer, relatert(e) programvare, tjenester eller periferiutstyr generert av, og forbundet med kundens bruk av programvaren («**analysedata**»). Analysedata kan brukes for å lette tilveiebringelsen av produktutvikling, forbedring, programvareoppdateringer, lisensautentisering, støtte, rapportering, analyse og andre forretningsformål.

15. **Eksportkontroll.** Kunden godtar og garanterer at den ikke kan og ikke vil bruke, eller på annen måte eksportere eller reeksportere leveransene unntatt som autorisert av amerikansk lov og lovene i jurisdiksjonen(e) der leveransene anskaffet. Leveringene kan spesielt, men uten begrensning, ikke eksporteres eller reeksporteres (a) til land som er omfattet av amerikansk embargo eller (b) til noen på det amerikanske finansdepartementets liste over spesielt utpekte statsborgere eller det amerikanske handelsdepartementets liste over nektede personer eller enheter eller andre lister over begrensede parter. Ved å bruke en leveranse erklærer og garanterer kunden at deres autoriserte brukere ikke befinner seg i et slikt land eller på en slik liste. Kunden samtykker også i ikke å bruke leveransene til noen formål som er forbudt i henhold til amerikansk lov, inkludert – uten begrensning – utvikling, design, fremstilling eller produksjon av missiler, kjernefysiske, kjemiske eller biologiske våpen.
16. **Offentlige sluttbrukere.** Programvaren og relatert dokumentasjon er «**kommersielle varer**» slik denne termen er definert i 48 C.F.R. §2.101, bestående av «kommersiell dataprogramvare» og «dokumentasjon om kommersiell dataprogramvare» slik disse termene brukes i 48 C.F.R. §12.212 eller 48 C.F.R. §227.7202, alt etter hva som er aktuelt. I samsvar med 48 C.F.R. §12.212 eller 48 C.F.R. § 227.7202-1 til og med 227.7202-4 – alt etter hva som er aktuelt – lisensieres kommersiell dataprogramvare og dokumentasjon om kommersiell dataprogramvare til amerikanske offentlige sluttbrukere (a) kun som kommersielle varer og (b) med kun de rettighetene som gis til alle andre sluttbrukere i henhold til vilkårene og betingelsene heri.
17. **GARANTI.** SELSKAPET GARANTERER AT PROGRAMVAREN SAMSVARER MATERIELT MED DE DA GJELDENE FUNKSJONSBEKRIVELSER.
18. **FRASKRIVELSE AV GARANTIER.** BORTSETT FRA DET SOM ER ANGITT I GARANTIAVSNITTET RETT OVENFOR, GIR SELSKAPET INGEN GARANTIER VEDRØRENDE PROGRAMVAREN, OG SELSKAPET FRASKRIVER SEG HERVED ALLE GARANTIER, UTTRYKTE OG UNDERFORSTÅTTE, LOVFESTET ELLER ANNET, MED HENSYN TIL PROGRAMVARETJENESTENE, INKLUDERT UTEN BEGRENSNING ALLE UNDERFORSTÅTTE GARANTIER OM SALGBARHET, EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL, IKKE-KRENKELSE, KOMPATIBILITET OG EVENTUELLE GARANTIER SOM OPPSTÅR VED SAMHANDLING ELLER BRUK AV HANDEL, OG ALLE BETINGELSER FOR KVALITET, TILGJENGELIGHET, PÅLITELIGHET, PROGRAMFEIL ELLER FEIL. SELSKAPET GARANTERER IKKE AT TILGANG TIL ELLER BRUK AV PROGRAMVAREN VIL VÆRE UFORSTYRRET ELLER FEILFRI, AT ALLE DEFEKTER OG FEIL VED PROGRAMVAREN VIL KORRIGERES, ELLER AT PROGRAMVAREN VIL OPPFYLLE NOEN BESTEMTE KRITERIER FOR YTELSE ELLER KVALITET. SELSKAPET GIR IKKE NOEN GARANTIER FOR NØYAKTIGHETEN AV DATA ELLER INFORMASJON LEVERT AV TREDJEPARTER. NOEN JURISDIKSJONER TILLATER IKKE UTELUKKELSE AV VISSE GARANTIER OG BETINGELSER, OG DET KAN DERFOR VÆRE AT NOEN AV DE OVENNEVNT UTELUKKELSENE IKKE GJELDER DERSOM KUNDEN BEFINNER SEG I EN SLIK JURISDIKSJON.

III. VILKÅR OG BETINGELSER FOR FAGLIGE TJENESTER

1. **Faglige tjenester.** I tillegg til de vanlige støttetjenestene kunden mottar som en del av programvarekjøpet, kan kunden kjøpe ytterligere opplæring, rådgivning, dataoverføring, konvertering, integrering, implementering eller andre tjenester fra selskapet for å støtte bruken av programvaren (samlet kalt «**faglige tjenester**»), som spesifisert i et påfølgende ordreskjema eller annet transaksjonsdokument avtalt skriftlig og undertegnet av begge parter. Alle faglige tjenester vil bli utført av enkeltpersoner med kunnskapsnivå, ferdigheter og erfaring som samsvarer med kravene i avtalen, og vil bli utført på en rettidig, profesjonell og fagmessig måte i samsvar med allment akseptert(e) bransjepraksis og standarder.

IV. GLOOKO INC. VILKÅR OG BETINGELSER FOR MASKINVARE

1. **Risiko for tap.** Selskapet tilbyr maskinvareenheter til kunden for bruk sammen med programvaren («maskinvaren»). Hvis kunden kjøper programvaren, overføres risikoen for tap for maskinvaren til kunden ved selskapets levering av maskinvaren til tredjepartsoperatør for frakt til kunden. Gebyrer for frakt og håndtering, og enhver forsikring for maskinvaren under transport til kunden, er kundens uttrykkelige ansvar.
2. **Bruk av maskinvare.** Bruken av maskinvaren er avhengig av tilgjengeligheten og driftsbegrensningene til nødvendig utstyr og tilhørende anlegg. For maskinvare som er avhengig av mobildekning, kan det hende at maskinvaren ikke fungerer eller fungerer bare delvis i visse områder der dekningen er dårlig.
3. **Begrenset garanti.** Selskapet garanterer overfor kunden at fra kjøpsdatoen skal maskinvaren være fri for material- og produksjonsfeil i tolv (12) måneder. Selskapets eneste og eksklusive ansvar, og kundens eneste og eksklusive botemiddel under denne begrensede garantien, skal være reparasjon og/eller erstatning av maskinvaren, som bestemt av selskapet etter eget skjønn. Selskapet er ansvarlig for alle fraktkostnader i forbindelse med retur eller erstatning i henhold til dette avsnittet. Denne begrensede garantien er personlig for kunden. Ethvert salg, enhver utleie eller annen overføring eller bruk av maskinvaren som dekkes av denne garantien, til eller av en annen person enn den opprinnelige brukeren, skal føre til at denne begrensede garantien opphører umiddelbart. Denne begrensede garantien er betinget av at kunden: (i) umiddelbart underretter selskapet om mangelen; og (ii) overholder selskapets instruksjoner eller forespørsler angående selskapets reparasjon eller erstatning av maskinvaren, når det er aktuelt. Denne begrensede garantien dekker ikke:
 - (i) Bruk av maskinvaren utenfor eller i strid med instruksjonene gitt av selskapet;
 - (ii) Defekter eller skader på grunn av feil installasjon, drift, testing, vedlikehold, justering, eller service, reparasjon eller modifisering utført av kunden eller en tredjepart;
 - (iii) Uavvendelige hendelser, ulykker, uaktsom bruk eller feil bruk, misbruk, kosmetisk skade som følge av normal bruk, eller andre årsaker enn vanlig bruk;
 - (iv) Uegnet lagrings- eller driftsmiljø, overdreven eller utilstrekkelig oppvarming eller klimaanlegg, strømbrytning, overspenning, elektrisk eller elektromekanisk belastning, vannskader eller andre uregelmessigheter;
 - (v) Bruken av maskinvaren sammen med tilbehør, tilleggsprodukter og tilleggsutstyr eller uautorisert(e) tredjepartsprogramvare eller -programvaredrivere;
 - (vi) Maskinvare som er tatt fra hverandre fysisk, eller hvis programvare har blitt åpnet på en uautorisert måte.
4. **FRASKRIVELSE AV GARANTIER.** UNNTATT SOM ANGITT I AVSNITT 3 RETT OVENFOR, GIR SELSKAPET INGEN ANDRE GARANTIER VEDRØRENDE MASKINVAREN, OG SELSKAPET FRASKRIVER SEG HERVED ALLE GARANTIER, UTTRYKTE OG UNDERFORSTÅTTE, MED HENSYN TIL MASKINVAREN, INKLUDERT UTEN BEGRENSNING ALLE UNDERFORSTÅTTE GARANTIER OM SALGBARHET, EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL, IKKE-KRENKELSE, KOMPATIBILITET ELLER SIKKERHET. SELSKAPET GARANTERER IKKE AT TILGANG TIL, ELLER BRUK AV MASKINVAREN VIL VÆRE UFORSTYRRET ELLER FEILFRI, AT ALLE DEFEKTER OG FEIL VED MASKINVAREN VIL KORRIGERES, ELLER AT MASKINVAREN VIL OPPFYLLE NOEN BESTEMTE KRITERIER FOR YTELSE ELLER KVALITET. SELSKAPET GIR IKKE NOEN GARANTIER FOR NØYAKTIGHETEN AV DATA ELLER INFORMASJON LEVERT AV TREDJEPARTER. MASKINVAREN ER IKKE UTFORMET, TILVIRKET, LEVERT ELLER MENT FOR NOEN BRUK DER FEIL KAN LEDE DIREKTE TIL DØD, PERSONSKADE ELLER ALVORLIG FYSISK SKADE ELLER MILJØSKADE. KUNDEN TAR ANSVAR FOR SINE VALG MED HENSYN TIL Å OPPNÅ ØNSKEDE RESULTATER, OG FOR INSTALLASJON, BRUK OG RESULTATET SOM OPPNÅS DERAV.

V. GLOOKO ABs VILKÅR OG BETINGELSER FOR MASKINVARE

- Eiendomsforbehold.** Selskapet tilbyr maskinvareenheter til kunden for bruk sammen med programvaren («maskinvaren»). Selskapet beholder fullstendige juridiske rettigheter til, og rådighet over, samt fullstendig eierskap over maskinvaren til tross for levering av slik maskinvare til, og besittelse og bruk av slik maskinvare av kunden nedenfor. Kunden har ikke tillatelse til å videreselge, lease, leie ut, distribuere, transportere fra sine lokaler eller på annen måte gjøre deler av, eller hele maskinvaren, tilgjengelig for tredjeparter. Kunden skal for egen regning og for egen risiko returnere maskinvaren ved opphør av avtalen eller eventuelt gjeldende ordreskjema.
- Bruk av maskinvare.** Bruken av maskinvaren er avhengig av tilgjengeligheten og driftsbegrensningene til nødvendig utstyr og tilhørende anlegg. For maskinvare som er avhengig av mobildekning, kan det hende at maskinvaren ikke fungerer eller fungerer bare delvis i visse områder der dekningen er dårlig.
- Utbedring ved defekt maskinvare.** Hvis en maskinvare er defekt, skal selskapets eneste og eksklusive ansvar, og kundens eneste og eksklusive botemiddel være reparasjon og/eller erstatning av maskinvaren, som bestemt av selskapet etter eget skjønn. Selskapet er ansvarlig for alle fraktkostnader i forbindelse med retur eller erstatning i henhold til dette avsnittet. Dette botemiddelet er personlig for kunden. Dette botemiddelet er betinget av at kunden: (i) umiddelbart underretter selskapet om mangelen; og (ii) overholder selskapets instruksjoner eller forespørslers angående selskapets reparasjon eller erstatning av maskinvaren, når det er aktuelt.
Retten til botemiddel i henhold til dette avsnittet omfatter ikke:
 - Bruk av maskinvaren utenfor eller i strid med instruksjonene gitt av selskapet;
 - Defekter eller skader på grunn av feil installasjon, drift, testing, vedlikehold, justering, eller service, reparasjon eller modifisering utført av kunden eller en tredjepart;
 - Uavvendelige hendelser, ulykker, uaktsom bruk eller feil bruk, misbruk, kosmetisk skade som følge av normal bruk, eller andre årsaker enn vanlig bruk;
 - Uegnet lagrings- eller driftsmiljø, overdreven eller utilstrekkelig oppvarming eller klimaanlegg, strømbrytning, overspenning, elektrisk eller elektromekanisk belastning, vannskader eller andre uregelmessigheter;
 - Bruken av maskinvaren sammen med tilbehør, tilleggsprodukter og tilleggsutstyr eller uautorisert(e) tredjepartsprogramvare eller -programvaredrivere; eller
 - Maskinvare som er tatt fra hverandre fysisk, eller hvis programvare har blitt åpnet på en uautorisert måte.

4. FRASKRIVELSE AV GARANTIER. UNNTATT SOM ANGITT I AVSNITT 3 RETT OVENFOR, GIR SELSKAPET INGEN GARANTIER VEDRØRENDE MASKINVAREN, OG SELSKAPET FRASKRIVER SEG HERVED ALLE GARANTIER, UTTRYKTE OG UNDERFORSTÅTTE, MED HENSYN TIL MASKINVAREN, INKLUDERT UTEN BEGRENSNING ALLE UNDERFORSTÅTTE GARANTIER OM SALGBARHET, EGNETHET FOR ET BESTEMT FORMÅL, IKKE-KRENKELSE, KOMPATIBILITET ELLER SIKKERHET. SELSKAPET GARANTERER IKKE AT TILGANG TIL, ELLER BRUK AV MASKINVAREN VIL VÆRE UFORSTYRRET ELLER FEILFRI, AT ALLE DEFEKTER OG FEIL VED MASKINVAREN VIL KORRIGERES, ELLER AT MASKINVAREN VIL OPPFYLLE NOEN BESTEMTE KRITERIER FOR YTELSE ELLER KVALITET. SELSKAPET GIR IKKE NOEN GARANTIER FOR NØYAKTIGHETEN AV DATA ELLER INFORMASJON LEVERT AV TREDJEPARTER. MASKINVAREN ER IKKE UTFORMET, TILVIRKET, LEVERT ELLER MENT FOR NOEN BRUK DER FEIL KAN LEDE DIREKTE TIL DØD, PERSONSKADE ELLER ALVORLIG FYSISK SKADE ELLER MILJØSKADE. KUNDEN TAR ANSVAR FOR SINE VALG MED HENSYN TIL Å OPPNÅ ØNSKEDE RESULTATER, OG FOR INSTALLASJON, BRUK OG RESULTATET SOM OPPNÅS DERAV.

VI. VILKÅR OG BETINGELSER FOR BRUKERSTØTTETJENESTER

- Brukerstøttetjenester.** Til støtte for bruken av programvaren som er kjøpt av kunden, skal kunden motta teknisk støtte for produktrelaterte spørsmål i samsvar med selskapets gjeldende retningslinjer for teknisk støtte. Selskapets brukerstøtteinformasjon er tilgjengelig på <https://support.glooko.com/>, som kan endres og oppdateres av selskapet fra tid til annen etter eget skjønn. Det anbefales at autoriserte brukere gjennomfører eventuell kjøpt opplæring før de bruker programvaren. På kundens forespørsel kan selskapet tilby ytterligere teknisk støtte til selskapets gjeldende timepriser, med forbehold om utførelse av et ekstra ordreskjema. Selskapet er ikke ansvarlig for generell brukerstøtte knyttet til kundens bruk av programvare eller maskinvare levert av andre enheter enn selskapet eller dets tilknyttede selskaper. Slike unntak skal omfatte operativsystemer, PC-maskinvare, kontorapplikasjoner, nettlesere, EMR-programvare, kundespesifikke autentiseringsmekanismer, kundens nettverk eller annen maskinvare eller programvare som selskapet ikke kontrollerer.
- Tilgjengelighet av brukerstøtte.** Selskapet gir teknisk støtte til kundens autoriserte brukere som har problemer med kontoen sin, via e-post og telefon («**brukerstøtten**»). Brukerstøtte er også tilgjengelig via SMS-meldinger i USA og Canada. Mange selvbetjeningsressurser er også tilgjengelige på <https://support.glooko.com>. Selskapet oppfordrer alle kundens autoriserte brukere til først å gå til denne koblingen når de har problemer med å bruke programvaren.
- Åpningstider for brukerstøtte.** Brukerstøtte er tilgjengelig fra mandag til fredag, kl. 08:00–20:00 Eastern Time (USA og Canada) og kl. 08:00–17:00 CET (utenfor USA og Canada). Brukerstøtte er ikke tilgjengelig i helgene, under offentlige helligdager i de respektive områdene, og under alle helligdager som overholdes av selskapet.
- Varighet av brukerstøtte.** Selskapet yter brukerstøtte så lenge avtalen varer.
- Brukerstøttesystem.** Selskapet administrerer forespørsler om brukerstøtte i sitt billettsystem for brukerstøtte.
- Klassifisering og eskalering av brukerstøtteproblemer samt responstider:** Alle brukerstøtteproblemer anses i utgangspunktet å være på prioritetsnivå 3 og eskaleres så etter behov i henhold til definisjonene for problemprioritet beskrevet i avsnitt 8 nedenfor. Selskapets responstider for brukerstøtteproblemer rapportert av kunden er oppsummert nedenfor. Når et problem eskaleres, sendes det, avhengig av arten og karakteren av problemet som rapporteres, til det interne personalet som er dedikert til å løse problemet basert på dets art og karakter. Til tross for det foregående gjelder følgende: Dersom en hendelse innebærer et potensielt databrudd eller brudd på selskapets datasikkerhetsforpliktelser, eskaleres slike problemer umiddelbart til prioritetsnivå 0.
- Klassifisering av brukerstøtteproblemer**
Prioritet 0 – Haster
 - Driftsstans i hele systemet eller driftsstans i hovedkomponenter i systemet, som påvirker muligheten til å laste opp, vise eller dele data enten eksternt eller i klinikken.
 - Det foreligger et sikkerhetsproblem som fører til offentlig avsløring (eller trussel om offentlig avsløring) av Glooko-brukeres personopplysninger eller personlig identifiserbar informasjon om disse
 - Mobilapplikasjonen krasjer gjentatte ganger for 20 eller flere rapporterende brukere, slik at dette settet med brukere ikke kan bruke applikasjonen.

Prioritet 1 – Høy

- Data fra støttede diabetesenheter mottas, analyseres, tolkes eller vises feil fra én eller flere enheter.
- Et dataintegritets- eller tilgjengelighetsproblem påvirker muligheten til å se eller oppdatere data for mange av eller de fleste brukere og kunder.
- Sikkerhetsårbarhet er oppdaget.
- API-plattformen er nede.

Prioritet 2 – Normal

- Et problem med datatilgjengeligheten påvirker muligheten til å vise eller få tilgang til én eller flere datakategorier for én kunde.
- Identifisering av en mulighet, for å forhindre utnyttelse av et sikkerhetsproblem.
- Mobilapplikasjonen krasjer gjentatte ganger for 20 eller færre rapporterende brukere, slik at dette settet med brukere ikke kan bruke applikasjonen.
- En del av mobilapplikasjonen svarer ikke eller fungerer ikke.
- Betydelig svekkelse av systemets ytelse.

Prioritet 3 – Lav

- Et underordnet, kosmetisk problem.
- Programvareproblem som påvirker funksjoner, men som ikke forhindrer normal drift.
- Identifisering av en mulighet til å forbedre dataintegriteten eller sikkerheten som ikke umiddelbart er tidskritisk.
- Alle andre programfeil som ikke er klassifisert som rød kode, kritisk eller betydelig.

8. Målrrettede responstider

Serviceivåkategorier	Prioritet 3 (lav)	Prioritet 2 (normal)	Prioritet 1 (høy)	Prioritet 0 (haster)
Responstid (mottaksbekreftelse) og prioritetsbekreftelse	16 arbeidstimer	8 arbeidstimer	6 timer*	6 timer*
Målløsning (etter prioritetsbekreftelse) for hendelser innen produksjon	Til vurdering for produktveikartet	Til vurdering for neste hovedversjon	16 arbeidstimer	8 arbeidstimer
Responstid %	95 % innen 16 arbeidstimer	95 % innen 8 arbeidstimer	80 % innen 6 arbeidstimer	80 % innen 6 arbeidstimer
Korrigerende og forebyggende tiltak, rotårsaksanalyse %	Ikke aktuelt	Ikke aktuelt	100 %**	100 %**

* Gyldige tider med mindre vellykket hendelsesløsning av selskapet er forsinket på grunn av uforutsette problemer med å undersøke årsaken til et brukerstøtteproblem

** Hvis det anses hensiktsmessig basert på selskapets kvalitetsstyringssystem

9. Kundens forpliktelser

For at selskapet skal kunne løse problemer rapportert av kunden innenfor responstidene vist ovenfor, må kunden selv utføre handlingene nedenfor når denne rapporterer brukerstøtteproblemet til selskapet:

- Bekrefte og prøve å gjenskape brukerstøtteproblemet før det rapporteres til selskapet;
- Rapportere problemet til selskapet innen én dag etter at det fant sted;
- Levere eventuelle tilleggsanalyser som selskapet krever, og samarbeide rimelig med selskapet for å identifisere, evaluere og løse brukerstøtteproblemet.

10. Unntak

Selskapet skal ikke ha noe ansvar for manglende evne til å oppfylle de målrettede problemresponstidene ovenfor for brukerstøtteproblemer som oppstår grunnet: (a) kundens bruk av programvaren på en annen måte enn som autorisert i henhold til avtalen eller dokumentasjonen; (b) problemer forårsaket av kundens egne data; (c) problemer forårsaket av utstyret til kunden eller kundens autoriserte brukere; (d) problemer forårsaket av tredjepartshandlinger eller -tjenester og/eller systemer som ikke er levert av selskapet; eller (e) generelle telekommunikasjonsproblemer eller problemer forårsaket av andre faktorer utenfor selskapets rimelige kontroll.

VII. PROGRAMVAREOPPETID

1. **Tilgjengelighet.** Selskapet vil gjøre programvaren tilgjengelig (som definert nedenfor) kontinuerlig, som målt på døgnbasis, i gjennomsnitt 99,9 % av tiden («**programvareoppetid**»), unntatt utilgjengelighet forårsaket av unntak (som definert nedenfor). «**Tilgjengelig**» betyr at programvaren er tilgjengelig for tilgang og bruk av kunden i samsvar med dens fulle tiltenkte funksjonalitet i henhold til den da gjeldende dokumentasjonen. For å beregne tilgjengelighetsprosenten skal følgende «**unntak**» i programvareoppetid, beskrevet nedenfor, ikke betraktes som tid i hvilken programvaren ikke er tilgjengelig.
2. **Unntak.** Nedenfor beskrives alle tillatte unntak fra programvareoppetid:
 - (i) «**Vedlikeholdsperiode ved nødtilfeller**» betyr tidsperioden som er gått under vedlikehold som utføres på programvaren, som påkrevd som et resultat av forhold utenfor selskapets rimelige kontroll. Selskapet vil gi kunden minst tretti (30) minutters varsel om vedlikehold ved nødtilfelle, når det er mulig. Vedlikehold ved nødtilfelle kan forekomme når som helst, slik selskapet helt etter eget skjønn anser det nødvendig.
 - (ii) «**Planlagt vedlikeholdsperiode**» betyr tidsperioden som er gått under planlagt vedlikehold utført av selskapet på programvaren. Selskapet vil gi kunden beskjed om planlagt vedlikehold som vil påvirke tilgangen til programvaren. Selskapet vil bruke kommersielt rimelige anstrengelser for å planlegge vedlikehold til andre tider enn i vanlig arbeidstid.
 - (iii) «**Tillat nedetid**» betyr det følgende:
 - Tjenesten er ute av drift på grunn av planlagt vedlikehold eller vedlikehold ved nødtilfelle (oppstår under de planlagte vedlikeholdsperiodene eller nødvedlikeholdsperiodene);
 - Problemer forårsaket av telekommunikasjons- og/eller Internett-tjenester;
 - Problemer forårsaket av programvare eller maskinvare som ikke leveres eller kontrolleres av selskapet (for eksempel Amazon Web Hosting-servermiljøet der selskapets programvare er lagret og hentes fra, eller en produsent av enheter endrer spesifikasjonene);

- Problemer på grunn av force majeure-hendelser, som angitt i avtalen;
- Problemer på grunn av kundens, dennes agents, ansattes eller kontrahenters handlinger eller unnlater;
- Problemer på grunn av feil i data levert av kunden som selskapet ikke kunne ha oppdaget gjennom utøvelse av rimelig aktsomhet før feilen oppsto;
- Problemer på grunn av kundens manglende implementering av endringer i utstyr eller programvare som med rimelighet er skriftlig anbefalt av selskapet, som viktige for å opprettholde servicenivået etter en kunderettet endring i driftsmiljøet;
- Ugjennomførbarhet på grunn av en klientdrevet økning i etterspørselen etter systemressurser, som selskapet ikke har hatt rimelig tid til å imøtekomme;
- Ugjennomførbarhet på grunn av overskridelse av maksimalt antall samtidige brukere angitt i avtalen, alt etter hva som er aktuelt; og
- Problemer på grunn av drift under en krisehåndteringsplan.