



Kundeavtale

MELLOM

Zisson AS
(Heretter "Zisson")
Org.nr.: 989 849 492

OG

FLAK AS
(Heretter "Kunden")
Org.nr.: 913 308 492

Avtalen er utferdiget i to eksemplarer, ett til hver av partene.

Dato: 5/28/2025

Dato:

Flak AS

Zisson AS

Signed by:

Jan Vidar R. Midtbø

C6F20D894B08440...

Navn: Jan Vidar R. Midtbø

Navn: Hege Vold

1 BAKGRUNN

Denne avtalen regulerer og beskriver leveransen som er beskrevet i vedlegg 3, *Løsningsbeskrivelse*, samt forhold mellom partene. Avtalen med vedlegg trer i kraft så snart Zisson har mottatt ferdig signert avtaledokument.

2 LEVERANSE AV LØSNING

Zisson skal levere kontaktsenterløsning ihht løsningsbeskrivelse i vedlegg 3. Partene er innforstått med at vedlegget kun gir en generell beskrivelse og detaljert løsningsbeskrivelse blir utarbeidet som en del av workshop beskrevet i vedlegg 5, *Implementeringsrutiner*.

Kontaktsenterløsningen er som utgangspunkt standardisert skytjeneste. Zisson kan på særskilt oppdrag utføre kundespesifikk tilpasning av tjenesten. Dette vil bli priset separat.

2.1 Opplæring av agenter og administrasjonspersonale hos Kunden

Zisson skal gjennomføre online opplæring sluttbrukere. Dette utføres typisk i to seanser, vanlig sluttbrukere 60 minutter + påfølgende 30 minutter for sluttbrukere med behov for opplæring innenfor typiske administrasjon og teamleder oppgaver.

Plan og gjennomføring av opplæring kan tilpasses etter Flak sine ønsker og behov.

2.2 Implementering av tjenesten

Implementering av løsningen skal gjøres av Zisson som beskrevet i vedlegg 5, *Implementeringsrutiner*.

3 PRISER, FAKTURERING OG BETALINGSBETINGELSER M.M.

Ny løsning etterfaktureres ved månedsslutt den aktuelle måned løsningen tas i bruk. Etablert løsning faktureres Kunden forskuddsvis hver måned.

3.1 Betalingsbetingelser

Alle priser i denne avtalen er eks. mva. Dersom idriftsettelse av tjenesten blir forsinket i forhold til avtalt tidspunkt på grunn av feil Kunden er ansvarlig for, kan Zisson kreve betalingsansvar fra avtalt idriftsettelsestidspunkt. Betalingsansvaret omfatter all bruk, herunder misbruk fra uvedkommende såfremt dette ikke skyldes uaktsomhet fra Zissons side.

Zisson sender faktura som gir oversikt over beløpet som skal betales, grunnlaget og fristen for betaling. Dersom kunden mener det er en feil på fakturaen, skal kunden uten ugrunnet opphold gi Zisson beskjed om dette. Den del av fakturaen som ikke er omtvistet forfaller likevel på opprinnelige forfallsdato.

Ved oppdrag som avtales utover det som er beskrevet i vedlegg 2, *Priser* og vedlegg 3, *Løsningsbeskrivelse* og som bliver avdekket i implementeringsrutinene beskrevet i vedlegg 5, vil Zisson fakturere etter medgått tid og en standard timesats som vist under support. Endringer som utføres innenfor første 10 virkedager, etter oppstart gjøres vederlagsfritt. Utvidelser av løsningen innenfor første 10 virkedager, vil dog prises etter gjeldende satser.

3.2 Priser

Prisene for løsningen fremgår av vedlegg 2.

Priser, indeksreguleres 1. januar årlig ihht endringer i konsumprisindeksen november-november foregående år. Alle prisendringer skjer med 3 måneders varsel.

3.3 Kredittvurdering mv

I den grad leveranse av tjenesten forutsetter kreditt fra Zisson, vil Zisson normalt gjennomføre en kredittvurdering av kunden. Dersom det i prislisten eller i avtalen er fastsatt en kredittgrense, kan Zisson ved overskridelse kreve at kunden betaler det overskytende beløp eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for dette beløpet. Om Zisson vurderer at kredittrisikoen blir for stor, kan Zisson i løpet av avtaleperioden kreve at tjenesten helt eller delvis forskuddsbetales eller at det stilles annen tilfredsstillende sikkerhet. Dersom slikt krav ikke etterkommes, kan avtalen sies opp med en måneds varsel.

3.4 Forfall

Fakturering skjer med 30 dagers forfall.

3.5 Forsinket betaling

Ved betalingsmislighold vil Zisson sende betalingsvarsel. Kunden vil bli belastet med purregebyr og lovens fastsatte forsinkelsesrente. Zisson kan, frem til betaling av utestående krav på alle tjenester har funnet sted, nekte å implementere nye løsninger for Kunden. Om Kunden ikke betaler fakturert beløp innen forfallsfristen som er angitt i betalingsvarselet, kan Zisson fra dette tidspunkt stenge enhver løsning.

3.6 Driftsettelse av løsning

Zisson vil levere løsningen direkte til Flak AS. Leveransen omfatter videreføring og eventuelt nødvendig tilpasning av dagens testløsning, som allerede er tilgjengelig for Flak AS.

Zisson forplikter seg til å ferdigstille og sette løsningen i ordinær drift, i henhold til denne avtalen, innen 10 virkedager etter signering, med mindre annet er skriftlig avtalt.

Fakturering igangsettes etter nærmere avtale med Flak AS, men senest i den måneden løsningen tas i ordinær bruk.

4 VARIGHET

Avtalen mellom Kunden og Zisson har en varighet på 12 måneder fra inngåelse. De første tre (3) månedene anses som en testperiode, hvor Kunden har mulighet til å si opp avtalen med tre (3) måneders skriftlig varsel. Dersom oppsigelse ikke skjer innen utløpet av testperioden, løper avtalen videre i henhold til ordinær bindingstid.

Ved utløp av avtaleperioden på 12 måneder fornyes avtalen automatisk med 12 måneder av gangen, med gjensidig oppsigelsesfrist på tre (3) måneder

5 ØVRIGE FORHOLD

Zisson skal beholde alle rettigheter til sine egne løsninger også endringer og oppgraderinger som skjer under denne avtalens varighet. Dette betyr også at ingen overføring av immaterielle rettigheter fra Zisson til Kunden eller Kundens andre tjenesteleverandører, uavhengig av innsats fra Kunden eller fra andre på vegne av Kunden.

Kunden skal ikke på noe tidspunkt søke å lage etterligninger eller på annen måte gjøre noen «reverse engineering» av løsningene som er utviklet av Zisson.

Dersom Zisson i henhold til denne avtale utfører utviklingsarbeid i forhold til kunden, skal Zisson beholde alle immaterielle rettigheter til resultatet av slik utvikling. Med mindre det særskilt avtales vil ingen rettigheter til slikt utviklingsarbeid overdras til Kunden eller noen av Kundens andre leverandører.

5.1 Ansvarsbegrensning

Zisson er ikke i noe tilfelle ansvarlig for noen form for økonomiske tap, tapte inntekter eller andre direkte eller indirekte følgeskader som kan føres tilbake til kunders bruk av tjenesten eller feil ved tjenesten.

Unntatt fra denne begrensningen er direkte dokumenterte tap som kunden lider og som kan føres tilbake til Zisson. Dog i alle tilfeller begrenset til det vederlag som er fakturert siste måned fra Zisson i tilknytning til den aktuelle kunde som har fremmet kravet.

5.2 Force majeure

Dersom en parts oppfyllelse av forpliktelser etter avtalen hindres av forhold utenfor partens kontroll, og man ikke med rimelighet kunne tatt disse forbehold i betraktning ved inngåelse av avtalen, suspenderes partenes plikter så lenge slike forhold foreligger.

En part som vil påberope seg denne bestemmelsen, må uten opphold skriftlig informere den annen part om årsaken til hindringen, samt hvilken innvirkning hindringen forventes å få, og hvor lenge hindringen forventes å vare.

5.3 Endringer

Eventuelle endringer i denne avtalen skal gjøres i særskilt endringsavtale som dateres og undertegnes av begge parter. Se vedlegg 6.

5.4 Særlige tiltak, uhell eller annet

I de tilfeller Kunden iverksetter tiltak som kan føre til unormalt stort volum av innkommende henvendelser, eller har uhell eller tekniske problemer som har samme virkning, skal Kunden varsle Zisson uten ugrunnet opphold. Zisson kan da iverksette de tiltak som anses nødvendig for å avhjelpe situasjonen.

Zisson kan i slike tilfeller koble ned løsningen dersom det etter Zisson sin mening er fare for alvorlige problemer for plattformen løsningen kjører på.

5.5 Overdragelse

Kunden har kun rett til å overdra avtalen dersom Zisson har gitt skriftlig samtykke til det. Henvendelse med forespørsel om overdragelse skal skje skriftlig. Zisson kan overdra avtalen til en tredjepart.

5.6 Konfidensialitet

Zisson og de ansatte i Zisson har i henhold til ekomlovens § 2-9 taushetsplikt, og plikter således å bevare taushet om kundens bruk av løsningen og om innholdet i kundens ulike tickets/innkommende saker. Slike opplysninger kan likevel utleveres med kundes samtykke, eller gis til domstolene, påtalemyndighetene eller andre offentlige myndigheter når Zisson er rettslig forpliktet til det. Begge parter er videre forpliktet til å bevare taushet om alle forhold ved den annens virksomhet som de får kjennskap til i forbindelse med gjennomføring av denne avtale, slik som informasjon om produkter, ytelser, produksjonsmetode, tekniske og merkantile forhold.

5.7 Tvisteløsning

Eventuelle tvister vedrørende tolkning eller anvendelse av avtalen skal avgjøre etter norsk rett og av norske domstoler. Oslo byrett er verneting.

5.8 Kontaktpersoner

Begge parter oppnevner kontaktpersoner, som angis i vedlegg 7. De oppnevnte personer bemyndiges til å foreta endringer og ta avgjørelser knyttet til denne avtalen på vegne av respektive parter.

5.9 Statistikk og Personvern

Kunden er selv ansvarlig for og skal sørge for at de nødvendige tillatelser fra Datatilsynet og/eller egne ansatte er innhentet for bruk i statistikk levert av Zisson. Dette er også gjeldende for kundens egen bearbeiding, oppbevaring og sammenstilling av statistikken. Kunden er i henhold til personopplysningsloven behandlingsansvarlig og Zisson er databehandler for personopplysninger som Zisson måtte behandle ved gjennomføring av avtalen med kunden. Partene er ansvarlige for å sikre at deres behandling av personopplysninger er i overensstemmelse med personopplysningsloven. Zisson har bare rett til å behandle personopplysninger som nevnt her for å oppfylle avtalen med kunden og innenfor de rammer som følger av avtalen. Personopplysningene kan heller ikke uten avtale overlates til andre for lagring eller bearbeidelse. Zisson plikter å gjennomføre de sikringstiltak som loven krever.

5.10 Heving

Hvis kunden opptrer i strid med avtalen eller unnlater å oppfylle sine plikter i henhold til den kan Zisson si opp avtalen med 14 dagers varsel dersom forholdet ikke bringes i orden. Ved vesentlig mislighold av avtalen kan begge parter heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

5.11 Stengning pga annet mislighold mv

Zisson kan stenge kundens tilgang til en løsning dersom andre plikter i henhold til avtalen og alminnelige vilkår ikke er oppfylt. I slike tilfeller skal kunden på forhånd varsles skriftlig, og gis anledning til å uttale seg om forholdet. I varslet skal det gi opplysninger om årsaken til

stengingsvarslet, og fastsettes en rimelig frist for kunden til å rette opp forholdet. Zisson kan likevel stenge uten forhåndsvarsel, dersom sikkerheten på plattformen tilsier det. Kunden vil da varsles så snart som mulig i ettertid.

5.12 Justering av vilkår

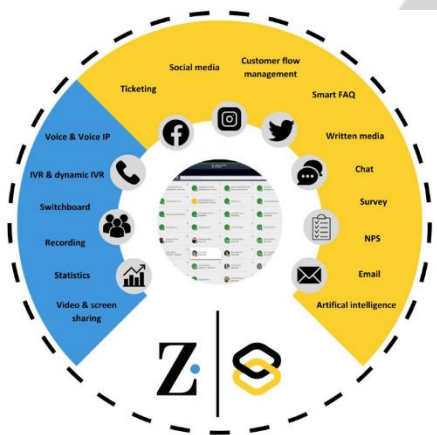
Endringer i de overordnede vilkårene kan bare implementeres gjennom en reforhandling av avtalen. En slik reforhandling kan tidligst innledes etter en periode på to år, med mindre begge parter samtykker til at endringer er hensiktsmessige og bør gjennomføres før dette.

Vedlegg

1. Produktbeskrivelse
2. Priser
3. Løsningsbeskrivelse
4. Drift og Support
5. Kontaktpersoner

1 PRODUKTBESKRIVELSE

Zisson Interact er en fleksibel kommunikasjonsløsning for inn- og utgående kundeserviser. Kontaktsenteret er en fullverdig, moderne løsning som også inkluderer sentralbordfunksjonalitet. Løsningen er 100% skybasert og omnikanal. Løsningen oppgraderes kontinuerlig slik at sluttbrukere sitter med en moderne løsning til enhver tid.



Ved å samle de kanaler kunder har kundedialog, i en og samme applikasjon får man full oversikt over alle kundedialog, historikk på tvers av kanaler og effektiv utnyttelse av agenter/svarsteder.

Løsningen fungerer med alle typer telefoner og med alle operatører. Har bedriften eksisterende løsninger som skal integreres inn i kontaktsenteret, tilbyr Zisson Interact et rikt API for kommunikasjon mot interne løsninger og applikasjoner. Løsningen kan enkelt skaleres opp/ned i forhold til bedriftens størrelse og behov.

Det er enkelt og raskt å komme i gang med Zisson Interact, både for driftsmiljøet og sluttbrukerne. Løsningen krever ingen installasjoner på brukernivå, og all administrasjon håndteres via en brukervennlig, skybasert administrasjonsportal.

I portalen kan man ikke bare konfigurere tradisjonelle IVR-moduler og oppsett for telefoni, men også effektivt tilpasse e-postkanalen. Det er enkelt å legge til én eller flere e-postadresser for innkommende henvendelser, og fordele disse til riktige agentgrupper/agenter. Systemet støtter også opprettelse av dynamiske webskjemaer, som kan brukes til å standardisere og effektivisere informasjonsinnhenting fra brukere ved henvendelser via e-post eller nettside.

Videre kan administratorer sette opp detaljerte regler for tilgang, håndtere hvordan saker fordeles, samt konfigurere metadata og kategorisering av henvendelser – alt for å sikre god oversikt, sporbarhet og effektiv saksbehandling i kontaktsenteret.

Følgende kanaler støttes i løsningen i dag:

- Telefoni
- E-post
- Chat
- Skjema
- SMS
- SoMe (Facebook, Instagram, Youtube)
- Google my business
- Trustpilot
- AppStore og Google Play reviews
- WhatsApp
- LinkedIn
- Video
- Tik Tok

Denne leveransen omfatter i første omgang kun aktivering og bruk av kanalen **E-post** i Zisson

Interact. Øvrige kanaler som er beskrevet i produktbeskrivelsen er tilgjengelige i løsningen og kan tas i bruk ved et senere tidspunkt, etter nærmere avtale. Dette gir Flak AS mulighet til å starte enkelt og skalerbart, med en gradvis utvidelse av funksjonalitet etter behov.

2 PRISER

Gulv i eventuell avtale er: 2500,- per mnd.

Har Flak behov for ytterlige egenskaper/funksjoner kan løsningen enkelt tilføres flere moduler og egenskaper, dette gjøres typisk fra løsningens administrasjonsportal.

Pris per mnd: 4250.-

Etablering inkl. opplæring: 3570,-

Assistanse for oppsett av løsningen og opplæring som strekker seg utover 3 timer, vil bli fakturert med en timepris på 1190,- og vil kun bli startet etter avtale med Flak AS.

Fakturering for månedlige kostnader vil starte så snart løsningen er i drift med reell trafikk, men senest 1. måned etter signering.

Etablering vil bli fakturert ved starten av leveransen, altså så snart signatur finner sted og bistand til oppsett har funnet sted.

Har Flak behov for flere brukere kan disse enkelt opprettes fra administrasjonsportalen.

Modul	Antall	Enhetspris pr mnd	Sum enhetspris pr.mnd	Pris per år veil
Zisson Interact Socialboards E-post	20	200	4000	48000
Inngangspunkter E-post	1	250	250	3000
Totalsum løsning			4250	3000
Modul	Antall	Enhetspris etablering		
Bistand til oppsett	2	1190	2380	
Opplæring utover 1 timer inkl. i bistand til oppsett	1	1190	1190	
Sum opplæring og bistand til oppsett			3570	

3 LØSNINGSBESKRIVELSE

Zisson sin Socialboards – er en moderne, skybasert plattform for håndtering av kundesvar via e-post og andre digitale kanaler. Løsningen fungerer som en universal innboks, der alle innkommende henvendelser samles og struktureres for effektiv behandling.

Med Socialboards kan saker automatisk kategoriseres og fordeles til riktige agenter eller avdelinger, basert på forhåndsdefinerte regler. Dette sikrer rask respons, tydelig ansvarsfordeling og god flyt i saksbehandlingen. Agenter har full oversikt over egne og andres saker, og kan enkelt videreforsle henvendelser internt i organisasjonen direkte via portalen.

Løsningen inneholder funksjonalitet for å opprette og vedlikeholde SLA'er, aktivere varslinger og påminnelser, og bygge inn automatiske arbeidsflyter. Det er også støtte for avansert rapportering, inkludert innsikt i responstider, løsningsgrad, håndteringstider og agentkapasitet.

Administratorer har tilgang til en intuitiv administrasjonsportal hvor man enkelt kan:

- Legge til og organisere e-postadresser
- Opprette dynamiske skjemaer for eksterne eller interne brukere
- Konfigurere roller, tilgangsnivå og interne rutiner

- Integrere løsningen med eksterne systemer via API

Socialboards gir dermed Flak AS en robust og fleksibel plattform for strukturert, sporbar og kundevennlig håndtering av e-posthenvendelser – med rom for videre utvidelse til flere kanaler etter behov.

4 DRIFT OG SUPPORT

Zisson Support har åpent hverdager, man-fre fra 08:00-16:00 og betjent vakttelefon 24/7-365.



support@zisson.com



+47 21009700



www.zisson.no

Support bemannes av løsningsdesignere og teknikere med mange års erfaring fra telecom- og kontaktsenterbransjen. Supportteamet sitter i samme lokaler som utviklere noe som gjør at saker løses svært effektivt av en bemanning som kjenner 'bits and bytes' i løsning og plattform.

4.1 Henvendelser til Zisson relatert til feil

Kategori	Påbegynt feilretting		Kanal
Kritisk	Umiddelbart	24/7 /365	21009700
Høy	1 time	24/7 /365	21009700
Middels	4 timer	24/7 /365	21009700
Lav	3 dager	Hverdager 08:00-16:00	21009700 /support@zisson.no

Alle henvendelser inn til support/vakt på tlf: 21009700 bør også omtales kort i en mail og sendes til support@zisson.no.

Kategori	Beskrivelse
Kritisk	Zisson Kontaktsenter web brukergrensesnitt er utilgjengelig for alle brukere. Ingen saker kommer inn i løsningen.
Høy	En eller flere agenter har ikke tilgang til Zisson Kontaktsenter brukergrensesnitt eller feil relatert til skreddersøms løsninger
Middels	En eller flere agenter opplever feil ved sin bruker i Zisson Kontaktsenter web brukergrensesnitt
Lav	Man opplever at feil som er uproblematisk, men som må løses

4.2 Henvendelser til Zisson relatert til endringer:

Kategori	Responstid	Tid
Kritisk endring	Påbegynt innen 1 time	Hverdager 08:00-16:00
Enkel endring på standard moduler	Innenfor 24 timer	Hverdager 08:00-16:00
Enkel endring på skreddersøm løsning/moduler	3 virkedager	Hverdager 08:00-16:00
Større endringer	Etter avtale	Hverdager 08:00-16:00

Endringer i løsningen	Påbegynt 30 min	Per time
Hverdager mellom 0800-1600	495,-	1190,-
Hverdager mellom 1600-2000, samt helg og helligdager	895,-	1785,-
Hverdager mellom 2000-0800, samt helg og helligdager	1400,-	2800,-

4.3 SLA-Oppetid

Oppetidsgarantier gjelder kun for feil som kategoriseres som Kritisk, ref. 4.1

Henvendelser til Zisson relatert til feil

Kategori	Oppetidsgaranti	Løsning
Høy	99,9	Zisson Kontaktsenter Socialboards

Måleperioden for tilgjengelighet måles over 90 dager.

4.4 SLA-Sanksjoner

Nedetid som leder til reduserte tjenestetilgang gir rett til en reduksjon i avgifter fra Zisson som illustrert i tabellen nedenfor.

Sanksjon brud på SLA	Redusert tjeneste tilgjengelighet i prosent.									
Tilgjengelighet	- 0,5%	- 1,0%	- 1,5%	- 2,0%	- 2,5%	- 3,0%	- 3,5%	- 4,0%	- 4,5%	- 5,0%
Reduksjon i % av månedlig driftspris	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%

Måleperioden for tilgjengelighet måles over 90 dager.

5 KONTAKTPERSONER

Kontaktpersoner realtert til avtalen:

Kontaktpersoner	Kunden	Zisson AS
Navn:		Hege Vold
Telefon direkte:		93258 804
E-post:		Hege.vold@leaddesk.com

Alle henvendelser realtert til support relatert til teknisk løsning, bes rettes til :

Support@zisson.com

Tlf: 21 0 97 00