

# Vilkår til serviceavtalen

v6.1 / 2025-04-14

Service Level Agreement (SLA) / tjenesteavtale. Avtalen sier noe om hva som omfattes av tjenesten når det gjelder kvalitet, tilgjengelighet, ansvar og beskriver de behov og krav som virksomheten må ha for å understøtte egen forretning.

**Company**

Park Media Group AS  
NO 921 776 225 MVA

**Contact**

+47 69 10 95 25  
post@parkmediagroup.no

**Adresse**

Torpebaugen 4  
1738 SARPSBORG

## Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	3
2. Innmelding.....	3
3. Responstid og prioritering.....	3
4. Status og rapport.....	3
5. SLA Prioritering.....	4
6. Prioriteringsmatrise.....	5
7. Support nivåer (Level).....	6
8. Overskredet SLA responstid.....	7
9. System- og adgangskontroll.....	8
10. Omfang/utførelse.....	10
11. Årskontroll.....	11
12. Kundens ansvar.....	12
13. Pris / betaling.....	12
14. Budsjett ad hoc utbedringer.....	12
15. Anlegget.....	13
16. Oppsigelse.....	15
17. Forbehold og ansvarsbegrensning.....	15
18. Konflikter – tvister – rettsvalg.....	16
19. Taushetsplikt.....	16
20. Markedsføring.....	16
21. Spesielle anmerkninger.....	16
22. Forklaringer.....	17
23. Garantisaker.....	20
24. Endringer i avtalen.....	20

## Service Level Agreement

### 1. Innledning

Disse vilkårene regulerer forholdet mellom **Park Media Group AS** (heretter "Leverandøren") og **Kunden** i forbindelse med Serviceavtalen (SLA). Vilårene beskriver tjenestens omfang, ansvar, kvalitet, tilgjengelighet og de krav og behov som må være oppfylt for å sikre stabil drift av Kundens systemer og tekniske installasjoner.

### 2. Innmelding

Alle feil, endringer, konfigurasjonsforespørsler og supporthenvendelser skal registreres via Leverandørens serviceportal. Alternativt kan henvendelser skje per telefon til Park Media Group: +47 69 10 95 25 eller via døgnåpen vakttelefon: +47 401 93 948.

Leverandøren garanterer ikke responstid eller forpliktelser i denne avtalen dersom andre kommunikasjonskanaler benyttes enn ovennevnte. Innmelding utenom serviceportalen faktureres som support etter gjeldende priser.

### 3. Responstid og prioritering

Responstid regnes fra det tidspunkt hvor Leverandøren har mottatt innmeldingen. Responstiden gjelder innenfor ordinære åpningstider (08:00 - 16:00). For henvendelser utenfor arbeidstid gjelder kun prioritet 1 - Kritisk, og det må ringes til vakttelefon for å aktivere umiddelbar assistanse.

### 4. Status og rapport

Kunden har til enhver tid adgang til å se fremdrift av en innrapportert sak via serviceportalen til Leverandøren.

## 5. SLA Prioritering

Leverandøren kan korrigere kundens innmeldte prioritering, der saken anses som feil prioritert.

### 1 Critical (SLA responstid: 1 time)

Total driftsstans eller alvorlig feil som umiddelbart påvirker virksomheten, for eksempel:

- Kritisk nettverks- eller serverfeil som hindrer all operasjon.
- Feil i primære AV-systemer under pågående arrangement.
- Strøm- eller maskinvarefeil som resulterer i total systemsvikt.

#### **VIKTIG:**

Varsles umiddelbart via serviceportalen og følges opp med telefon til vakttelefon for å være gyldig og sikre rask respons.

### 2 High (SLA responstid: 4 timer)

Feil som påvirker drift, men hvor enkelte funksjoner fortsatt fungerer, for eksempel:

- Delvis nettverks- eller serverfeil med redusert ytelse.
- Alvorlige feil i lyd- eller lyssystemer under produksjon.
- Svikt i redundante overvåknings- eller kontrollsystemer.

### 3 Normal (SLA responstid: 1 dag (8t))

Feil som ikke stopper drift, men reduserer effektiviteten, for eksempel:

- Mindre programvarefeil eller perifere enheter med alternative løsninger.
- Oppdaterings- eller konfigurasjonsbehov.
- Nedetid på backup-servere eller ikke-kritiske systemer.

#### 4 Low (SLA responstid: 2 dager (16t))

Små problemer med midlertidige løsninger, for eksempel:

- Mindre forstyrrelser i lyd, lys eller AV-systemer.
- Konfigurasjonsønsker og optimaliseringer.

#### 5 None (SLA responstid: 5 dager (40t))

Planlagte oppgaver og lavprioriterte forespørsler, for eksempel:

- Planlagt vedlikehold eller installasjon av nytt utstyr.
- Dokumentasjon og rådgivning.

### 6. Prioriteringsmatrise

	Urgency		
Impact	1 High	2 Medium	3 Low
1 High	1 Critical	1 Critical	2 High
2 Medium	2 High	3 Normal	3 Normal
3 Low	3 Normal	4 Low	4 Low

## 7. Support nivåer (Level)

Leverandøren er ansvarlig for utbredelse av feil på utstyr og systemer som omfattes av serviceavtalen.

**Førstelinje** - Telefon, e-post, serviceportal. - Informasjon / Support.

Når en bruker henvender seg til Leverandøren for bistand, som navnet tilsier, kommer de til første linje. 1. linje kan håndtere de fleste daglige forespørsler og problemer, og vil ta sikte på å løse disse ved første kontaktpunkt.

Hvis en henvendelse krever mer teknisk ekspertise, eller hvis førstelinje ikke klarer å løse forespørselen, vil de eskalere det til andrelinje.

**Andrelinje** - Telefon, e-post, serviceportal. - Teknisk support / Service.

Henvendelse som er for tekniske for førstelinje eller er mer kompliserte og tidkrevende håndteres av andrelinje.

**Tredjelinje** - Fysisk møte, telefon, e-post, serviceportal.

Avansert server/infrastruktur/nettverksstøtte. Innspill til strategi, sammenstilling av risikoregister og løpende styring, problemhåndtering. Fysisk support.

**Fjerdelinje** - Ekstern, fysisk møte, telefon, e-post, serviceportal.

Eskaleringer utenfor Leverandøren. Dette kan inkludere maskinvare- og programvare leverandører eller en spesialisert eller et avansert teknisk support team og IT-konsulenttjenester.

## 8. Overskredet SLA responstid

- a. Ved overskredet responstid skal Kunden uten ugrunnet opphold ta kontakt med Leverandøren direkte på telefon for oppdatering og informasjon om saken.
- b. Dersom Leverandøren ikke oppfyller de avtalte responstidene eller løsningsfristene i henhold til SLA-prioritering, gjelder følgende vilkår:
  - i. **Akkumulering av brudd**  
Hvert avvik fra SLA-prioritering registreres som en merknad.
  - ii. **Oppsigelsesrett**  
Dersom det registreres tre (3) brudd innenfor samme kalenderår, har kunden rett til å terminere avtalen med umiddelbar virkning. Merknader nullstilles ved årsskiftet.
  - iii. **Ingen refusjon**  
Innbetalte beløp er ikke refunderbare, selv ved oppsigelse av avtalen som følge av SLA-brudd.
  - iv. **Varsling og utbedring**  
Ved hvert SLA-brudd skal leverandøren varsle kunden skriftlig og dokumentere årsaken til avviket samt eventuelle tiltak for å forhindre gjentakelse.
  - v. **Gjennomgang og eskalering**  
Ved gjentatte brudd kan partene kreve et evalueringsmøte for å vurdere avtalens gjennomføring og eventuelle behov for justeringer i tjenesteleveransen.

## 9. System- og adgangskontroll

### a. Systemnøkkel

Under denne avtalen installeres det adgangssystemer på kundens enheter med et system som benytter systemnøkler. En systemnøkkel er en nøkkel som er tildelt en person som har tilgang til å benytte seg av en server, system, datamaskin/workstation og annet. Leverandøren forvalter systemtilgang og administrerer fjerning, autorisering, endring og kontrollering av systemnøkler.

På forespørsel fra kunden skal Leverandøren utføre:

- Opprettelse av ny systemnøkkel.
- Endre informasjon på en systemnøkkel.
- Legge til, fjerne eller korrigere systemadganger.
- Slette en systemnøkkel.
- Gi nødvendige opplysninger om aktive systemnøkler.

Systemet logger brukeres pålogginger for å ivareta garanti og kontrollere eventuelle endringer som blir utført.

**b. Fjerntilgang**

Som en del av avtalen installerer leverandøren systemer på kundens enheter og nettverksinfrastruktur, inkludert datamaskiner, servere og nettverkssystemer, som gir mulighet for fjernstyring. Dette muliggjør effektiv oppdatering, feilsøking, konfigurasjon, brukerstøtte og andre nødvendige driftsoppgaver.

Ved vedlikehold, reparasjon og feilsøking kan leverandøren starte fjernstyring uten forutgående varsel for å sikre rask håndtering av kritiske problemer. I alle andre tilfeller vil kunden bli informert om planlagt fjernstyring i forkant.

Gjennom fjernstyring har leverandøren tilgang til informasjon om pågående prosesser, installerte programmer, systemlogger og andre relevante driftsdata for å sikre optimal drift og vedlikehold. All slik tilgang skjer i samsvar med leverandørens strenge taushetspolicy, og informasjonen behandles konfidensielt i tråd med gjeldende personvern- og sikkerhetsbestemmelser.

For å beskytte mot uautorisert bruk og uberettigede handlinger er fjernstyring underlagt omfattende sikkerhetstiltak. Systemene logger automatisk tidspunkt og teknikerens identitet ved fjernstyring.

### c. Systemovervåkning

Leverandøren overvåker systemenes helse for å sikre stabil og optimal drift. Overvåkningen inkluderer, men er ikke begrenset til:

- **Oppetid** – Sikrer at systemene er operative og tilgjengelige.
- **Feilmeldinger** – Identifiserer og registrerer eventuelle feil eller avvik i systemene.
- **Ytelsesstatistikk** – Overvåker ressursbruk, belastning og effektivitet.
- **Antall tilkoblede klienter** – Gir innsikt i systemets bruk og kapasitet.
- **Applikasjonsbruk** – Registrerer bruk av applikasjoner for å kunne bistå ved feilretting og supporthenverdeler.

Formålet med overvåkningen er ikke bare å oppdage og håndtere potensielle problemer før de påvirker systemets funksjonalitet, men også å kunne bistå kunden ved feil eller innmeldte hendelser. Overvåkningen skjer automatisk og kontinuerlig, med strenge sikkerhetstiltak for å beskytte data mot uautorisert tilgang.

Leverandøren har taushetsplikt rundt kundens bruk av systemene, inkludert hvilke applikasjoner som brukes og annen driftsrelatert informasjon. All overvåkingsdata behandles konfidensielt og i henhold til leverandørens taushetspolicy.

Systemene logger automatisk relevante hendelser, slik at aktivitet kan spores og evalueres ved behov. Leverandøren forplikter seg til å sikre en pålitelig og sikker overvåkning av kundens systemer for å opprettholde driftssikkerhet og effektivitet.

## 10. Omfang/utførelse

Leverandøren forplikter seg til å kontrollere samt utføre forebyggende vedlikehold på utstyr i henhold til medbrakt anleggsoversikt. Arbeidet utføres i normal arbeidstid 08.00 – 16.00, eller etter nærmere avtale mot tillegg i pris.

## 11. Årskontroll

- a. Kontroll gjennomføres i henhold til leverandørens prosedyrer for den aktuelle anleggstypen. Komponenter eller materiell av kritisk betydning for anleggets drift kan byttes ut under service etter avtale med kunden.
- b. Ved behov vil leverandøren i forbindelse med kontrollen gi teknisk og bruksmessig informasjon til ansvarshavende for anlegget hos kunden.
- c. Etter gjennomført kontroll eller service utsteder leverandøren en skriftlig rapport til kunden. Rapporten inneholder informasjon om anleggets tilstand, eventuelle feil/mangler samt anbefalte utbedringer. Den vil også gi status på de punktene som inngår i serviceavtalen. Rapporten sendes til kundens kontaktperson, med mindre det er avtalt ved kontraktsinngåelse at den skal sendes til en annen ansvarlig.
- d. Leverandøren kan utføre kontroll, service, utbedringer, utvidelser og endringer via fjernstyring uten forutgående varsel eller fysisk hos kunden med minimum 2 virkedagers varslingsfrist.
- e. Vedlikehold skal kun utføres av leverandøren eller en tredjepart utpekt av leverandøren, med mindre det er forhåndsavtalt at kunden skal utføre spesifikke oppgaver, for eksempel batteribytte.
- f. I årsavtalen er én årskontroll inkludert. Hvis vi ikke får tilgang til nødvendig utstyr, systemer eller områder på dagen for å gjennomføre kontrollen, regnes den inkluderte årskontrollen som gjennomført. En ny kontroll kan settes opp, men vil faktureres etter gjeldende priser.

Dersom vedlikeholdet ikke fullføres som planlagt, kan dette påvirke garantier og øke risikoen for driftsproblemer. Vi anbefaler derfor at alle nødvendige tilganger er sikret før kontrollen.

## 12. Kundens ansvar

- a. Utnevne en ansvarshavende (kontaktperson) og stedfortreder for leverandøren.
- b. Sikre at Leverandøren har nødvendige tilganger.
- c. Informere om endringer i eierskap, kontaktperson eller fakturaadresse.
- d. Ikke utføre uautoriserte endringer på systemene uten Leverandørens samtykke.
- e. Benytte Leverandøren til service, support, oppgraderinger, reparasjon, bestilling av utstyr og annet behov for anlegget.

## 13. Pris / betaling

- a. Avtalen følger de til enhver tid gjeldende priser i henhold til prisliste:
  - i. <https://parkmediagroup.no/priser/>
  - ii. <https://parkmediagroup.no/serviceavtale/>
- b. Ved inngåelse av en serviceavtale gjelder de avtalte prisene for inneværende kalenderår.
- c. Alle priser er eksklusiv merverdiavgift.
- d. Produkter og tjenester faktureres med **10 dagers betalingsfrist**, med mindre annet er avtalt.
- e. Sen betaling påløper renter i henhold til Morarenteloven.
- f. Prisene justeres årlig i januar / februar i henhold til konsumprisindeksen (KPI) for perioden desember/desember. Prisendringer vil gjelde fra justeringstidspunktet, og eventuell differansen for allerede fakturerte beløp for inneværende kalenderår kan bli etterfakturert.
- g. Eventuelle prisendringer som ikke er basert på konsumprisindeksen (KPI) kan kun gjennomføres med minst 3 måneders skriftlig varsel til kunden.

## 14. Budsjett ad hoc utbedringer

Teknikere kan utføre akutte utbedringer inntil **kr 10 000,- eks. mva** uten forhåndsgodkjenning. Større utbedringer krever godkjenning fra Kundens kontaktperson.

## 15. Anlegget

**Anleggsoversikten** tilhører denne avtalen og inneholder en spesifikasjon over systemer og utstyr som omfattes av service- og supporttjenestene til enhver tid.

- **Løpende oppdatering** – Anleggsoversikten vil oppdateres fortløpende i takt med endringer i kundens systemer, enten som følge av oppgraderinger, utvidelser, erstatninger eller andre nødvendige justeringer.
- **Nummerert versjon** – Hver oppdatert anleggsoversikt vil tildeles et unikt versjonsnummer og lagres som en del av denne avtalen for å sikre sporbarhet.
- **Oppdatering** – Oppdateringer i anleggsoversikten krever ikke en ny signatur fra kunden. Leverandøren vil dokumentere endringene og gjøre den oppdaterte versjonen tilgjengelig for kunden. Kunden har etter mottak av ny anleggsoversikt, 14 virkedager på å komme med innvendinger til oversikten.
- **Serviceavtale** – Oppdateringer i anleggsoversikten som gjelder tilføyelse eller fjerning av et produkt eller system som er fakturerbar og skal være under serviceavtalen, krever signatur fra kunde. Prisene for produkt / tjeneste som legges inn i avtalen, faktureres omgående for inneværende kalenderår etter gjeldende priser.
- **Detaljert oversikt** – Den overordnede anleggsoversikten gir en enkel og tydelig oversikt over hvilke systemer som er inkludert i serviceavtalen, samt deres kategori og type.

### Hvordan det fungerer i praksis:

1. **Ved avtaleinngåelse** – Første versjon av anleggsoversikten vedlegges avtalen og spesifiserer hvilke systemer og enheter som dekkes under serviceavtalen.
2. **Pris og fakturering** – Serviceavtalen faktureres forskuddsvis per kalenderår. Fakturert beløp er basert på innholdet i anleggsoversikten.
3. **Ved endringer** – Når det legges til eller fjernes utstyr eller systemer, oppdaterer leverandøren anleggsoversikten og tildeler den et nytt versjonsnummer. Signatur fra kunde er ikke nødvendig med mindre gjenstanden som legges til eller fjernes er en fakturerbar post.
4. **Tilgjengelighet** – Kunden vil alltid ha tilgang til den nyeste versjonen av anleggsoversikten via leverandørens system eller på forespørsel.
5. **Dokumentasjon og revisjon** – Leverandøren kan arkiverer tidligere versjoner for historikkformål.

Dette sikrer en ryddig og sporbar oversikt over hva avtalen omfatter, samtidig som det gir fleksibilitet til å håndtere tekniske endringer.

## 16. Oppsigelse

- a. Leverandøren kan annullere avtalen ved ikke godkjent kredittsjekk.
- b. Avtalen har **1 måneds oppsigelsestid** fra førstkomende månedsskifte.
- c. Ved oppsigelse refunderes ikke allerede innbetalt beløp. Betalingsplikten for inneværende kalenderår opprettholdes.
- d. Ved avslutning av avtalen er Kunden ansvarlig for å sikre egne data og systemer. Leverandørens ansvar i henhold til denne avtalen frafaller umiddelbart etter endt oppsigelsestid.
- e. Utstyr som er Leverandørens eiendom skal returneres eller vil bli fakturert etter 14 dager etter oppsigelsen trer i kraft.
- f. Ved avsluttet serviceavtale og serveren ikke er Leverandøren sin eiendom, vil serveren bli tilbakestilt til fabrikk. Kunden er selv ansvarlig for å installere, opprette egne lisenser og programmere serveren til sitt eget formål. Det anbefales derfor at kunden lagrer en sikkerhetskopi for gjenoppretting før denne avtalen trer i kraft og Leverandøren starter installasjon av sine programvarer og oppkobling.
- g. Ved avsluttet serviceavtale og serveren er Leverandøren sin eiendom, vil systemer bli låst og hentet av Leverandøren. Kunden er ansvarlig for utstyret frem til Leverandøren har hentet utstyret i sin helhet.

## 17. Forbehold og ansvarsbegrensning

- a. Følgeansvar kan ikke gjøres gjeldende overfor Leverandøren. Utbedring av feil som oppstår som følge av brann, vannskader, lynnedslag, klimaforhold, eksplosjon, uforsiktig bruk, krafttilførsel, bygningsmessige arbeider, flytting av utstyr, svikt i kjøleanlegg, eller annet som er utenfor Leverandøren sin kontroll, og reparasjon, vedlikehold, modifikasjon, montering/demontering av personell som ikke er godkjent av Leverandøren, dekkes ikke av kontraktens pris.
- b. Serviceutrykninger blir belastet etter regning.
- c. Ved signering av en serviceavtale aksepteres vilkårene og vedlagte vedlegg.
- d. Leverandørens forpliktelser er gjeldende når faktura for inneværende år er innbetalt i sin helhet.
- e. Tredjeparts tjenester og produkter som ikke er levert av Leverandøren, går ikke under Leverandørens ansvar.
- f. Leverandøren har under ingen omstendigheter økonomisk ansvar for direkte eller indirekte tap, herunder, men ikke begrenset til driftsstopp, driftstap, tap av data eller andre følgeskader. Kunden kan ikke kreve erstatning, kompensasjon eller prisavslag uavhengig av konsekvensene av bruddet.

### **18. Konflikter – tvister – rettsvalg**

Hvis det oppstår uenighet mellom kunden og Leverandøren skal dette søkes løst ved forhandlinger. Dersom ikke forhandlingene fører fram skal saken avgjøres ved vanlig rette gang i det distriktet Leverandøren har hovedkontor.

### **19. Taushetsplikt**

- a. Leverandøren er belagt taushet om kundens produksjoner, innhold og tidsplan.
- b. Kunden er underlagt taushetsplikt overfor innholdet i denne avtalen, samt programvare, systemer, servere og annet som bygges, programmeres og leveres av Leverandøren.

### **20. Markedsføring**

Leverandøren har rett til å bruke kundens navn og logo som referanse i markedsføring av egen næringsvirksomhet.

### **21. Spesielle anmerkninger**

- a. Serviceavtalen løper årlig frem til oppsigelse.
- b. Innbetalte beløp er ikke refunderbare.
- c. Den fullstendige personvernerklæringen for systemene som brukes i Leverandørens installasjoner er tilgjengelig på Leverandørens nettside: <https://parkmediagroup.no>.

## 22. Forklaringer

### a. Support terminologi

#### ***Nivå (Level)***

Angir hvor kompleks en forespørsel er, basert på tekniske krav og ressurser som kreves for å løse den.

Eksempel: En enkel passordtilbakestilling har lav kompleksitet, mens en konfigurasjonsendring på en server har høy kompleksitet.

#### ***Påvirkning (Impact)***

Vurderer hvor stor konsekvens en hendelse eller et problem har for kunden eller systemet.

Eksempel: En feil som påvirker én bruker har lav påvirkning, mens et nettverksbrudd som stopper hele driften har høy påvirkning.

#### ***Hastighet (Urgency)***

Definerer hvor raskt en hendelse må løses for å minimere negative konsekvenser.

Eksempel: En e-post som ikke kan sendes kan være viktig, men haster ikke nødvendigvis like mye som en server som har krasjet.

#### ***Prioritet (Priority)***

Fastsettes basert på en kombinasjon av påvirkning (Impact) og hastighet (Urgency) og avgjør hvor viktig en forespørsel er sammenlignet med andre saker.

Eksempel: En kritisk sikkerhetshendelse vil ha høy prioritet og bli håndtert umiddelbart, mens en forespørsel om programvareoppdatering kan få lavere prioritet.

**b. Anlegg**

Anlegget er betegnelsen på utstyret, systemer og programmer som Leverandøren skal forvalte under denne serviceavtalen.

Dette kan f.eks. være:

- i. Kameraer
- ii. Mikrofoner
- iii. Høytalere
- iv. Servere
- v. Produksjonsrigger
- vi. Programvarer m.m.

**c. Løsningstid**

Løsningstid begynner fra Leverandøren responderer på innmeldingen som er mottatt og frem til innmeldingen er markert løst.

**d. Timeforklaring**

**Prosjektarbeid** – Arbeid relatert til gjennomføring av prosjekter, som systemimplementering, kabling, montering, integrasjoner og spesifikke kundetilpasninger.

**Prosjektledelse** – Overordnet styring og koordinering av et prosjekt, inkludert møter, ressursallokering, fremdriftsoppfølging og kommunikasjon med kunden eller andre leverandører og prosjektdeltakere.

**Opplæring** – Gjennomføring av enkel opplæring, brukerveiledning eller opplæring i systemer, rutiner og utstyr, både for enkeltpersoner og grupper.

**Support** – Håndtering av kundens henvendelser via telefon, e-post eller andre kanaler, inkludert informasjon, feilsøking, veiledning og generell brukerstøtte.

**Service** – Årskontroll, vedlikehold av rack, maskinvare, samt feilsøking, testing og systemkontroller.

**IT arbeid / Service** – Teknisk arbeid knyttet til programvare- og nettverkskonfigurasjon, ruting, programmering, sikkerhetsoppsett og andre IT-relaterte tjenester.

**Garanti** – Arbeid utført i henhold til garantibetingelser, som feilretting eller utskifting av defekte komponenter.

**Kjøretid** – Tid brukt på reise til og fra kundens lokasjon i forbindelse med service, installasjon eller andre oppdrag. Tur/retur leverandørens hovedkontor.

### 23. Garantisaker

Leverandøren kan påta seg ansvaret for å opprette garantisak eller reklamasjon overfor produsenten og følge opp prosessen for reparasjon eller utskifting. Kunden er ansvarlig for å gi leverandøren nødvendige dokumenter og tilgang til å kunne utføre prosessen om reklamasjon/garanti. Dersom produktet må byttes umiddelbart, kan kunden forespørre om å kjøpe et erstatningsprodukt fra leverandøren.

**Merk:** En serviceavtale er ikke en garantiordning og innebærer ikke noen form for garanti i seg selv. Formålet med serviceavtalen er å sikre jevnlig vedlikehold og drift for å forlenge levetiden på utstyret, redusere risikoen for feil og opprettholde optimal ytelse. Eventuelle feil eller mangler som omfattes av produsentens garanti, håndteres separat i henhold til gjeldende garantiordninger med der utstyret er kjøpt fra.

Dersom utstyret er levert eller solgt av leverandøren, skal garantisaker alltid rettes gjennom leverandørens garantiordning, som er tilgjengelig på:  
<https://parkmediagroup.no/garanti/>

### 24. Endringer i avtalen

Leverandøren forbeholder seg retten til å endre vilkårene i denne avtalen. Eventuelle endringer trer i kraft tidligst [30] dager etter at skriftlig varsel er gitt til kunden, med mindre annet følger av lov eller er særskilt avtalt.

Dersom kunden ikke aksepterer de reviderte vilkårene, har vedkommende rett til å si opp avtalen innen utløpet av varslingsperioden.

Ved fortsatt bruk av tjenestene etter ikrafttreddelsen av endringene anses kunden for å ha akseptert de oppdaterte vilkårene.

Varsling er ikke nødvendig for endringer av mindre betydning, slik som rettelser av skrivefeil, forbedret lesbarhet eller lignende justeringer. Slike endringer gir ikke kunden rett til å si opp avtalen og vil bli merket med et versjonsnummer i formatet X.Y, der X angir hovedversjonen og Y en mindre endring.

De til enhver tid gjeldende vilkår er tilgjengelige på leverandørens nettsider:  
<https://parkmediagroup.no/serviceavtale/>