

# Generelle betingelser for ASP tjenester

## 1. Generelle Bestemmelser

### 1.1. Avtalens formål

Avtalens intensjon er å regulere Leverandørens leveranse av ASP tjenester til Kunden.

### 1.2. Definisjoner

#### 1.2.1. Normal Arbeidstid

Normal Arbeidstid er alle virkedager, 08:00 til 16:00.

#### 1.2.2. Medgått tid

Medgått Tid er tid som benyttes på utførelse av oppgaver for Kunden.

#### 1.2.3. Konsulenttjenester

Med konsulenttjenester menes her all tjenesteyting som utføres av Leverandørens ansatte for Kunden og som ikke inngår i fastprisede tjenester som beskrevet i Tjenestebeskrivelsen eller er regulert i annen avtale mellom Partene.

### 1.3. Leveransens omfang

Avtalen omfatter tjenester som beskrevet i Tjenestebeskrivelsen og ASP avtalen. Leveransen inkluderer kun de tjenesteelementer som er angitt og priset i Avtalens Bilag.

### 1.4. Kontaktinformasjon

For spørsmål som vedrører avtalemessige eller merkantile forhold skal Kundens angitte kontaktperson eller Leverandørens lokale Salgssjef kontaktes.

### 1.5. Kundens plikter og ansvar

#### 1.5.1. Opplysningsplikt

Kunden plikter oppfordret å gi Leverandør alle opplysninger som kan ha relevans for oppgaver som skal utføres.

### 1.6. Merkantile bestemmelser

#### 1.6.1. Prisendring

- Prisene på Fastprisede tjenester gjelder hele Avtalens Hovedperiode.
- Prisene på konsulenttimer indeksreguleres årlig med bakgrunn i KPI kategori 6.1 for siste 12 måneders periode (desember til desember). Prisendringene trer i kraft 01.01. hvert år.
- Etter utløp av Avtalens Hovedperiode kan Leverandøren endre alle prisene i avtalen med samme varslingsstid som gjelder for oppsigelse.

#### 1.6.2. Reise, opphold, diett og andre utlegg

Ugifter ved kjøring med bil inklusive km, parkering og bompenger er inkludert i "Medgått Tid" i de tilfeller Kunden belastes for Medgått Tid..

Andre reiseutgifter og utlegg på vegne av Kunden belastes Kunden i henhold til regning eller Statens satser med tillegg av 15% administrasjonsgebyr. Kunden kan velge å dekke slike utgifter direkte selv og må da også stå for nødvendige forskutteringer.

#### 1.6.3. Offentlige avgifter

Priser angitt er eksklusive skatter og offentlige avgifter.

### 1.6.4. Fakturering og morarenter

Tjenester faktureres i henhold til prisene angitt i avtalens Bilag.

Regelmessige, løpende og periodiske tjenester faktureres forskuddsvis for en periode på 1 måned av gangen med forfall ved periodestart. Fastprisede tjenester faktureres med 30d kredittid.

Forbruksbaserte tjenester faktureres ved forbruk med 14d kredittid eller som angitt i Avtalens Bilag.

Ved forsinket betaling betales forsinkelsesrenter i samsvar med den til enhver tid gjeldene prosentsats etter lov om renter ved forsinket betaling.

### 1.6.5. Mislighold av betaling

Hvis kunde misligholder betaling av fordringer fra Leverandør mer enn 30d etter opprinnelig forfall opphører Leverandørens ansvar i henhold til denne avtale med øyeblikkelig virkning og inntil misligholdet er brakt til opphør.

For kritiske tjenester gjelder uansett spesielle varslingsplikter før avstengning av tjenester.

Kundens ansvar i forhold til Avtalen løper uavhengig av om Leverandøren har redusert sitt tjenestenivå som følge av misligholdet.

### 1.7. Taushetsplikt

All informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av avtalen skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part.

Dette gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges taushet også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

### 1.8. Force Majeure m.v.

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Hver av partene kan imidlertid si opp avtalen med en måneds varsel dersom force majeure tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde avtalen.

### 1.9. Reklamasjon, mislighold m.v.

#### 1.9.1. Reklamasjon

Den som vil påberope seg at avtalen er misligholdt, må omgående og uten unødig opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Reklamasjon må skje innen 30 dager etter at forholdet ble kjent for parten.

#### 1.9.2. Utbedring og prisavslag

Dersom kunden i avtaleperioden skriftlig reklamerer i samsvar med forrige punkt og det faktisk foreligger et saklig mislighold, skal Leverandør foreta nødvendige utbedringer for at avtalens ytelser og krav skal bli oppfylt.

Dersom Leverandør etter gjentatte forsøk ikke lykkes med utbedringer, kan kunden i stedet for utbedring kreve forholdsmessig prisavslag.

Eventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal komme til fradrag ved beregning av prisavslag.

### 1.9.3. Heving

Hver av partene har rett til å heve avtalen med 14 dagers varsel ved vesentlig mislighold fra den annen part. Dersom den misligholdende part har utbedret forholdet som utløste hevingsretten innen fristen på 14 dager er gått ut bortfaller retten til heving.

En part kan heve avtalen dersom den annen part innstiller sine betalinger, innleder gjeldsforhandlinger eller det åpnes konkurs.

### 1.9.4. Erstatning

Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold med følgende begrensninger:

Indirekte tap og tap av data dekkes ikke. Som indirekte tap regnes, dog ikke begrenset til, kundens tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsnvstap og krav fra tredjepart.

Eventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal komme til fradrag ved erstatningsutmålingen.

Erstatningskravet kan uansett ikke overstige laveste beløpet av enten:

- det samlede vederlag for Tjenesten eksklusive merverdiavgift som angitt i Avtalens Bilag for en 3 måneders periode,

eller

- kroner 500.000,-.

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

### 1.10. Varighet og opphør

Avtalens Hovedperiode er angitt på Avtalens forside. En ASP avtale løper normalt over 36 måneder. Oppsigelse skal skje skriftlig, med 3 måneders varsel regnet fra utløpet av inneværende kalendermåned. Ved oppsigelse i Hovedperioden løper Avtalen uansett til Hovedperiodens slutt.

Etter utløp av Hovedperioden løper Avtalen videre med gjensidig rett for partene til å si opp med 3 måneders varsel.

#### 1.11. Bestemmelser ved opphør

Når avtalen bringes til opphør grunnet oppsigelse fra Leverandørens side, eller andre avtalemessige forhold hos Leverandøren, har Kunden rett til å få refundert forskuddsbetalte og ubenyttede periodiske og løpende tjenester og forskuddsbetalte timer i timebanken som ikke vil bli benyttet.

Når avtalen bringes til opphør grunnet oppsigelse eller andre forhold hos kunden har Kunden ikke rett på refusjon av ubenyttede tjenester.

### 1.12. Tvister

Uenighet om virkning, innhold eller gjennomføring av avtalen skal forsøkes løst ved forhandlinger innen 2 måneder etter at en av partene har meddelt den andre part om at en konflikt har oppstått.

Fører ikke forhandlingene frem, kan hver av partene kreve saken avgjort ved de alminnelige domstoler. Dersom partene er enige om det, kan saken avgjøres ved voldgift etter reglene i *Voldgiftsloven* av 2004. Voldgiften avgjør tvisten med endelig og bindende virkning for begge parter.

I tilfellet søksmål, er verneting i den kommunen Leverandøren har sin faste forretningsadresse bestemt for partene i kontrakten og varsel skal gis som for innenbysboende.

## 2. Spesielle Bestemmelser

### 2.1. Prosedyrer

#### 2.1.1. Bestilling av oppdrag

Feilmeldinger og forespørsler om endringer eller bistand bestilles muntlig eller skriftlig fra Kundens side. Leverandøren vil normalt gi skriftlig bekreftelse på mottak av oppgaven gjennom kopi av saksregistreringen sent pr e-post fra Leverandørens supportsystem, eller på annen måte.

#### 2.1.2. Varsling

Leverandøren forplikter seg til i rimelig grad å holde kunden orientert om fremdrift under utførelse av arbeid. Dersom det under utførelse av arbeid skulle oppstå situasjoner som har betydning for fremdriften av den aktuelle oppgaven eller som kan medføre merkostnader eller problemer for drift av kundens systemer, skal Leverandøren varsle kunden om dette uten unødig opphold.

### 2.2. Begrensninger

#### 2.2.1. Tap av data

Leverandør er kun ansvarlig for tap av data ved påvist grov uaktsomhet eller forsett. Dette er i henhold til standard "Ansvarsforsikringsvilkår for EDB-bedrifter". Dersom Kunden ønsker ytterligere forsikring mot tap av data anbefales det at Kunden tegner en egen "Driftstapsforsikring mot EDB-skader" hos sitt forsikringsselskap.

#### 2.2.2. Oppetid

Garantert oppetid er nærmere angitt i ASP avtalen. Brudd på oppetidsgaranti kvalifiserer til standardiserte prisavslag som angitt i ASP avtalen

### 2.3. Lisenser

Lisensrettigheter for programvare som installeres på Kundens systemer skal innehas av Kunden med mindre annet er angitt i ASP avtalen.