

Generelle betingelser for IKT Driftstjenester

1. Generelle Bestemmelser

1.1. Avtalens formål

Avtalens intensjon er å regulere Leverandørens utførelse av IT Tjenester for 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 summen av reisetid og tid som benyttes på utførelse av oppgaver for Kunden.

1.2.3. Reisetid

Faktisk reisetid fra Leverandørens representant forlater sitt normale arbeidssted og til avtalt oppmøtested og tilsvarende tid som brukes for å returnere til sitt normale arbeidssted. For oppdrag som medfører overnatting gjelder også som reisetid tid brukt mellom oppdragsstedet og overnattingsstedet.

1.2.4. Konsulenttjenester

Med konsulenttjenester menes her all tjenesteyting som utføres av Leverandøren ansatte for Kunden og som ikke er regulert som egen avtale eller del av avtale mellom partene (SLA eller ASP Avtale). De faktiske konsulenttjenestene som skal leveres er beskrevet i Kapittel 3: Tjenestebeskrivelse.

1.2.5. Driftstjeneste

Driftstjeneste er faste, rutinemessige eller forefallende oppgaver som er beskrevet under avsnittet "Driftstjenester" i Kapittel 3: Tjenestebeskrivelse

1.2.6. Prioriterte Oppgaver

Med Prioriterte Oppgaver menes feil som oppstår under drift av systemer som:

- berører hele eller vesentlige deler av kundens IT system, eller som har eller kan ha vesentlige konsekvenser for kundes daglige drift og økonomi.
- berører en vesentlig andel av Kundens brukere samtidig.

Samt:

- Tiltak for å hindre eller redusere alvorlige trusler mot systemets normale drift.

1.2.7. Andre oppgaver

Alle andre oppgaver regnes som Uprioriterte.

1.3. Leveransens omfang

Avtalen omfatter tjenester som beskrevet i Kapittel 3: Tjenestebeskrivelse, og Avtalens Bilag. 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 Leverandørens lokale Salgssjef kontaktes.

For bestilling av planlagte oppdrag skal normalt Leverandørens lokale Konsulentsjef kontaktes.

1.5. Kundens plikter og ansvar

1.5.1. Opplysningsplikt

Kunden plikter uoppfordret å gi Leverandør alle opplysninger som kan ha relevans for oppgaver som skal utføres og systemets drift og tilstand forøvrig.

1.5.2. Tilrettelegging og utbedring

Kunden er pliktig å gjøre rimelige tiltak for tilrettelegging av arbeidet og utbedring av arbeidsmiljømessig art når dette påpekes av Leverandøren.

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 varslingsfrist 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 20% 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 eller 3 måneder 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.

For vareleveranser gjelder Leverandørens standardbetingelser som angitt på Leverandørens nettsted.

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

1.6.5. Mislighold av betaling

Hvis kunde misligholder betaling av fordringer fra Leverandør opphører Leverandør' ansvar i henhold til denne avtale med øyeblikkelig virkning og inntil misligholdet er brakt til opphør.

For driftskritiske 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 konsulentavtalen 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. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til streik, lockout, og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure.

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, avsnitstap 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 eksklusive merverdiavgift som angitt i Bilag 1 for en 3 måneders periode, eller
- kroner 100.000,-.

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

1.10. Varighet og opphør

Avtalens Hovedperiode er angitt på Avtalens forsida. 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 - to - 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 garantistene, og varsel skal gis som for innenbysboende.

2. Spesielle Bestemmelser

2.1. Prosedyrer

2.1.1. Bestilling av oppdrag

Oppdrag bestilles muntlig eller skriftlig fra Kundens side. Leverandøren vil normalt gi skriftlig bekreftelse på mottak av oppdraget 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 konsulenttjenester. 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.

2.1.3. Tidspunkt for driftsarbeid

Alle rutinemessige og faste oppgaver vil normalt utføres i Normal Arbeidstid med mindre annet er spesifisert i den enkelte produktbeskrivelse.

2.1.4. Driftsgodkjenning

Ved inngåelse av avtalen skal Kundens system være i slik teknisk stand at Leverandøren kan utføre avtalte Driftsoppgaver på en forsvarlig måte. Systemet er i så tilfelle godkjent for drift. Ved behov for tiltak som er kjent ved inngåelse av avtale skal disse anmerkes i Avtalens Bilag.

Kunden er pliktig å holde sine systemer i forsvarlig stand med hensyn på utførelse av Driftsoppgaver. I tilfelle et system ansees å være i uforsvarlig stand for å fortsette leveranse av Driftsoppgaver skal Leverandøren varsle dette skriftlig med redeleggelse for feil og mangler og forslag om tiltak for å bringe systemet til forsvarlig stand.

I alvorlige tilfeller kan Leverandøren velge å suspendere Driftsgodkjenning for det angitte systemet inntil forholdet er brakt i orden. Melding om suspensjon skal skje skriftlig og uten unødig opphold etter at Leverandøren ble kjent med forholdet. Når Driftsgodkjenning er suspendert kan Leverandøren velge om det fortsatt skal leveres avtalte driftstjenester og eventuelle begrensninger i slik leveranse frem til forholdet er brakt i orden.

Kundens forpliktelser og ansvar i henhold til avtalen endres ikke ved suspensjon av Driftsgodkjenning.

2.1.5. Nødtiltak

I tilfelle Leverandøren oppdager noe som ansees å være kritisk og representerer en overhengende fare for systemets videre drift, tap av data eller lignende kan Leverandøren utføre nødtiltak umiddelbart selv om det ikke er mulig å oppnå kontakt med Kunden. I slikt tilfelle skal Leverandøren skriftlig rapportere begrunnelse for tiltaket i ettertid. Kunden er da pliktig å betale påløpte konsulentarbeide og andre utgifter.

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

Leverandøren gir ingen oppetidsgaranti forbundet med denne avtale.

2.2.3. Løsning

Iverksetting av en oppgave er ikke ensbetydende med at løsning er mulig. Leverandørens representant skal gi råd til Kunde etter beste evne vedrørende oppdragets iverksettelse og fortsettelse dersom Leverandøren får grunn til å tro at arbeidsstart eller videre arbeid har begrenset forretningsmessig verdi for Kunden

2.2.4. Feilsøk og feilretting

Driftsavtalen skal øke sannsynligheten for at driftsmessige trusler, feil og mangler som måtte oppstå på Kundens System blir identifisert på en tidsmessig måte og at det blir registrert en supportsak med tilhørende varsling til Kunde. Feilsøk, feilretting og andre nødvendige tiltak utføres som konsulenttjenester og belastes Kunden med mindre annet er angitt tjenestens beskrivelse.

2.1. Tidsfrister

2.1.1. Prioriterte Oppgaver

Dersom oppgaven regnes som en Prioritert Oppgave, skal Leverandøren påbegynne arbeid med å rette feilen med frist som angitt i Kapittel 3: Tjenestebeskrivelse..

2.1.2. Fravikelse

Tidsfrister kan fravikes dersom dette godkjennes av Kunden.

2.2. Lisenser

Lisensrettigheter for programvare som installeres på Kundens systemer skal innehas av Kunden med mindre annet er angitt i Del 3 Tjenestebeskrivelse.

2.3. Driftsforordninger

Kunden skal tilrettelegge for Leverandørens utførelse av driftsoppgavene. Kunden plikter å gjøre rimelige utbedringer i sitt system på anmodning fra Leverandøren. Anmodningen må være knyttet til de systemer som driftes av Leverandøren.