

Generelle betingelser for Konsulent tjenester

1. Generelle Bestemmelser

1.1. Avtalens formål

Ved bestilling og leveranse av Konsulent tjenester uten nærmere avtale er betingelsene angitt her å anse som avtalt mellom partene. Denne Avtalens innhold regulerer 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. Konsulent tjenester

Med konsulent tjenester menes her all tjenesteyting som utføres av Leverandøren ansatte for Kunden og som ikke er regulert som del av annen avtale mellom partene (Driftsavtale, SLA eller ASP Avtale). De faktiske konsulent tjenestene som skal leveres er beskrevet i Tjenestebeskrivelsen.

1.3. Leveransens omfang

Avtalen omfatter tjenester som beskrevet i Tjenestebeskrivelsen.

1.4. Kontaktinformasjon

For spørsmål som vedrører avtalemessige eller merkantile forhold skal Kundens kontaktperson eller Leverandørens salgsavdeling kontaktes.

Bestilling av oppdrag skal sendes pr e-post til Leverandørens supportsystem eller avklares med Leverandørens lokale Konsulentsjef.

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 konsulent timer 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.

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 de publiserte ordinære prisene på Leverandørens nettsted eller i henhold til andre nærmere avtalte priser.

Forbruksbaserte tjenester faktureres ved forbruk med 14d kredittid.

For vareleveranser gjelder Leverandørens generelle betingelser for vareleveranser.

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 opphører Leverandør' ansvar i henhold til denne avtale med øyeblikkelig virkning og inntil misligholdet er brakt til opphør.

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 unødige 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 eksklusive merverdiavgift som Kunden har kjøpt konsulent tjenester for de siste 3 måneder før erstatningskravet oppstod.
- eller
- kroner 100.000,-.

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

1.10. 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 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

Leverandøren gir ingen oppetidsgaranti forbundet med denne avtale.

2.2.3. Løsning

Iverksettning 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 arbeide har begrenset forretningsmessig verdi for Kunden.