

# Tjenestebeskrivelse Konsulent tjenester

## 1. Tjenestenes kvalitet

Leverandøren skal gjøre en forretningsmessig og faglig rimelig innsats ved utførelse av den avtalte tjenesten. Leverandøren skal benytte skikket personell for alle oppgaver. Alle oppgaver utføres basert på den kompetanse som Leverandøren rår over på utførelsestidspunktet.

## 2. Bruk av underleverandører

Leverandøren står fritt til å bruke underleverandør for utførelse av hele eller deler av enhver oppgave såfremt dette skjer til de samme betingelser som ellers er avtalt. Underleverandøren skal være skikket til oppgaven og Leverandøren skal påse at Underleverandøren og dens ansatte er bundet av taushetserklæring.

## 3. Konsulent tjenester

Leverandøren skal levere Kunden konsulent tjenester løpende etter behov. Upprioriterte oppdrag utføres etter nærmere avtale mellom Kunden og den konsulenten som får tildelt oppdraget. Kunder med Konsulentavtale skal ha prioritet foran andre kunder som ikke har fast avtale med Leverandøren.

Konsulent tjenester som utføres for kunder belastes etter Medgått Tid pr påbegynte ½ - time. Minste oppdragslengde er 1 time. Ved avtale om Timebank gjelder egne betingelser.

Konsulent tjenester utføres innenfor Normal Arbeidstid. Eventuell overtid utføres etter nærmere avtale.

## 4. Rabatt på konsulent timer

Det gis rabatt på konsulent timer for Kunder med Timebank eller andre Drift- eller Hostingavtaler. Rabattsatsene er angitt i Avtalene.

## 5. Timebank

Ved oppstart av avtalen faktureres kunde for et avtalt antall timer som angitt i Bilagene. Etter hvert som Leverandøren utfører oppdrag hos Kunden trekkes Medgått Tid fra Timebanken. Når Timebank saldoen er i ferd med å bli null eller negativ vil Kunden automatisk bli fakturert timer for å bringe Timebank saldoen til avtalt antall timer, eller forventet forbruk for kommende måned dersom dette er høyere.

Etter utførte oppdrag vil Kunden få avregning pr. e-post med spesifiserte oppdrag som er ført mot Timebanken.

Konsulent tjenester som utføres for kunder med Timebank føres som Medgått Tid med minimum ½ times oppdragslengde og deretter med hver påbegynte ½ time. For overtidsarbeid belastes Timebanken med Medgått Tid multiplisert med en overtidsfaktor på 1,5.

## 6. Overtid

Arbeid utenfor Normal Arbeidstid, vil bli fakturert eller belastet Timebank i henhold til Leverandørens gjeldende satser for overtid. Se Leverandørens nettsted for gjeldende timesatser.

## 7. Garantert responstid

Prioriterte Oppgaver skal påbegynnes senest innen 5 virkedager etter at melding om feil er bekreftet mottatt i Leverandørens supportsystem. Oppgaver som ikke regnes som prioriterte utføres etter nærmere avtale. Denne responstidsgarantien er inkludert i Avtalen uten ekstra kostnad.

## 8. Utvidet garantert responstid

Kunden kan velge Utvidet garantert responstid mot et ekstra vederlag. Prioriterte Oppgaver skal da påbegynnes senest innen 2 virkedager etter at melding om feil er bekreftet mottatt i Leverandørens supportsystem. Oppgaver som ikke regnes som prioriterte utføres etter nærmere avtale. Kunden må sørge for at oppgaver blir registrert med riktig prioritering. I tillegg kan Kunder med Utvidet garantert responstid benytte seg av Ekspressoppdrag som angitt nedenfor.

### 8.1.1. Ekspressoppdrag

Kunden kan be om Ekspressbehandling av enhver Prioritert Oppgave. Ekspressbehandling kan kun avtales pr. telefon ved å kontakte Leverandørens supporttelefon eller sentralbord. Ved ekspressbehandling av oppdraget skal arbeidet påbegynnes senest innen en time etter at melding om feil er bekreftet mottatt i Leverandørens supportsystem.

Feilsøking vil normalt påbegynnes med telefonisk diagnose og og/eller fjernstyring av Kundens systemer dersom mulig. Tidsfristen for ekspressbehandling regnes som oppfylt når telefonisk diagnose og eller diagnose gjennom fjernstyring er påbegynt. Etter at saken er påbegynt skal arbeidet fortsette uten unødig opphold innenfor Normal Arbeidstid. Ved behov for overtidsarbeid avtales dette nærmere.

Når Leverandøren enten ikke har tilgang til Kundens system via fjernstyring, eller problemet ikke er mulig eller tilrådelig å løse via fjernstyring, skal Leverandøren rykke ut til Kunden så raskt som mulig, dog ikke med kortere oppmøtefrist enn en time pluss reisetid fra utrykningsbehovet er konstatert.

For garantert oppstart av et oppdrag samme dag må normalt Ekspressbehandling være innmeldt før kl 15:00. Ved innmelding etter kl 15:00 skal Leverandøren såfremt mulig forsøke å iverksette telefonisk diagnose og tiltak ved fjernstyring samme dag men forbeholder seg retten til å iverksette ved neste virkedag kl 08:00.

Ved Ekspressbehandling blir kunden belastet for medgått tid pluss gjeldende Ekspressgebyr.

## **9. Teknisk Vakttelefon 24/7/365**

Teknisk vakttelefon gir Kunden tilgang til Leverandørens telefonvakt utenfor Normal Arbeidstid. Telefonvakten er tilgjengelig døgnet rundt alle dager.

Vakttjenesten dekker bistand via telefonsupport og fjernstyring av Kundens systemer. Leverandøren kan velge å rykke ut til Kunden dersom dette er ønskelig men avtalen inneholder ingen forpliktelse til dette.

Ved henvendelse til vakttelefonen belastes kunden et henvendelsesgebyr som angitt i Bilagene. Gebyret inkluderer inntil 30 minutter arbeid. Ved behov for arbeid utover 30 minutter faktureres det for Medgått Tid fra oppdragets start i tillegg til henvendelsesgebyret. I tilfeller der det avtales at en annen Konsulent enn vakthavende skal overta oppdraget, eller det avtales utrykning til Kundens lokasjon, belastes i tillegg et Ekspressgebyr som for andre Ekspressoppdrag. Dersom kontakt ikke oppnås umiddelbart skal Kunden sende SMS melding, eller legge igjen beskjed med angivelse av kontaktinformasjon på vakttelefonens mobilsvr. Kunden vil i slike tilfeller bli kontaktet senest innen 30 minutter. Oppdrag skal påbegynnes uten unødig opphold, og senest innen 1 time.

## **10. Fast oppmøte**

Med fast oppmøte menes forhåndsavtalte regelmessige oppmøter hos Kunden for utførelse av forefallende oppgaver. Avtale om fast oppmøte gjelder regelmessig oppmøte av minimum 4 timers varighet inkludert beregnet reisetid, og med en hyppighet av minst en gang pr. mnd.

Leverandøren skal stille skikket konsulent til avtalte dager og tider. Ved forsinket oppmøte samme dag skal konsulenten utfylle tiden i etterkant av det normale tidsrommet samme dag, dog ikke senere enn kl 17:00 uten aksept fra konsulenten.

Dersom Leverandøren ikke kan stille konsulent til planlagt tidspunkt skal Leverandøren sørge for å gi beskjed til Kunden uten unødig opphold. Leverandøren skal da normalt forsøke å utføre oppmøtet innen 5 virkedager etter oppmøtet normalt skulle funnet sted.

Kunden er ansvarlig for arbeidsledelse og sysselsetting av konsulenten ved faste oppmøter. Faste oppmøter belastes forskuddsvis for kommende periode med tillegg av normal reisetid.

## **11. Langtidsutleie**

Når en eller flere Konsulenter er avtalt i planlagt regelmessig oppdrag for Kunden tilsvarende 40% eller mer av normal stilling i en periode bestående av minst 1 måned eller løpende defineres dette som Langtidsutleie. Ved langtidsleie skal den faste delen av oppdraget beregnes i hele arbeidsdager.

### **11.1. Leverandørens plikter**

Leverandøren skal sørge for at en faglig skikket konsulent stiller hos Kunden på de avtalte dager i uken og at konsulenten er disponibel 7,5 timer innenfor Normal Arbeidstid. Konsulenten har kjernetid mellom 09:00 og 15:00 og skal da være til disposisjon for Kunden.

Leverandøren skal normalt disponere den/de samme Konsulentene til Kunden, men forbeholder seg retten til å endre bemanningen med 2 ukers skriftlig varsel. Kunden kan motsette seg en endring av bemanning på spesielt og saklig grunnlag. Begrunnelse må fremsettes skriftlig snarest etter at varsel om bemanningsendring er mottatt. Kunden kan ikke motsette seg bemanningsendring på generelt grunnlag.

### **11.2. Fravær**

Ved den vanlige konsulentens plutselig fravær bortfaller Leverandørens plikt til å levere tjenesten i inntil en uke. I slike tilfeller skal heller ikke kunden faktureres for den tiden fraværet av leveranse har vart. Etter en ukes fravær plikter Leverandøren å stille med alternative midlertidige Konsulenter dersom Kunden ønsker det.

Leverandøren skal normalt varsle planlagt fravær for den faste konsulenten med 2 ukers varsel for fravær av mer enn 3 dager og med 1 ukes varsel for kortere fravær. Ved planlagte ferier og annet fravær for den faste konsulenten kan Kunden velge om det skal leveres tjenester i fraværperioder eller ikke. Dersom leveransen bortfaller skal kunden ikke faktureres for den tiden fraværet har vart.

### **11.3. Arbeidstid, Timeregistrering og Fakturering**

Arbeidet skal tilrettelegges i hele arbeidsdager á 7,5 timer såfremt mulig. Beregning av langtidsleie baseres på timer tilstede i Kundens lokaler, eller der Kunden måtte be konsulenten å møte med fradrag for ½ times lunsjpause. Reisetid til/fra konsulentens hjem vil ikke belastes såfremt oppmøtet skjer på Kundens ordinære arbeidssted. All annen reisetid vil belastes som for andre Konsulenttjenester.

Konsulenten skal føre timeliste som danner grunnlag for fakturering. Timelisten kan gjøres tilgjengelig for Kunden på forespørsel. Overtid beregnes ved utført arbeid utenfor normal arbeidstid som er overskytende det antall timer i den aktuelle uken som er avtalt utført. Utførte timer, dog ikke mindre enn avtalt minimum utleie, faktureres hver annen uke.

#### **11.4. Arbeidsledelse**

Kunden er ansvarlig for arbeidsledelse og sysselsetting av konsulenten ved Langtidsutleie.

### **12. Ansettelse/Innleie av Leverandørens konsulenter i egen regi**

For Leverandørens Konsulenter som leies inn i form av Fast oppmøte eller Langtidsutleie jf punkt 3.5 og 3.6 over gjelder følgende begrensninger i Kundens anledning til ansettelse eller innleie i egen regi:

- Kunden kan ikke tilby Leverandørens Konsulenter arbeid i egen regi eller som innleid via andre konsulentselskaper.
- Dersom Konsulenten avslutter sitt arbeidsforhold hos Leverandøren ved normal oppsigelse har kunden en karantenetid på ett år. Dersom Kunden likevel ønsker å ansette en av Leverandørens Konsulenter i egen regi før det har gått ett år, kan Leverandøren kreve et vederlag tilsvarende 3 måneders full utfakturering for Konsulenten.