

# Generelle betingelser for Nettverksdrift

## 1. Generelle Bestemmelser

### 1.1. Avtalens formål

Avtalens intensjon er å regulere Leverandørens leveranse av nettverksutstyr og nettverksdrift til Kunden. En bestilling av tjenester, skriftlig, muntlig eller via Web, er å betrakte som en aksept av disse betingelsene i sin helhet. En eventuell skriftlig tilleggskontrakt går foran disse Avtalevilkår.

### 1.2. Leveransens omfang

Avtalen omfatter tjenester som beskrevet under tjenestebeskrivelse i kapittel 3.

### 1.3. Kontaktinformasjon

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

### 1.4. Merkantile bestemmelser

#### 1.4.1. Prisendring

Prisene på Fastprisede tjenester gjelder hele Avtalens Hovedperiode/Bindingstid. Etter utløp av Avtalens Hovedperiode/Bindingstid kan Leverandøren endre alle priser med samme varslingsstid som gjelder for oppsigelse.

#### 1.4.2. Offentlige avgifter

Priser angitt er eksklusive skatter og offentlige avgifter

#### 1.4.3. Fakturering og morarenter

Tjenester faktureres i henhold til de publiserte ordinære prisene på Leverandørens nettsted eller i henhold til andre nærmere avtalte priser. Regelmessige, løpende og periodiske tjenester faktureres forskuddsvis for en periode på 3 måneder av gangen med forfall ved periodestart. Kredittiden er 30d.

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

#### 1.4.4. Mislighold av betaling

Hvis kunde misligholder betaling av fordringer fra Leverandør opphører Leverandørens 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.

### 1.5. Taushetsplikt

All informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av leveransen 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.

### 1.6. 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.

### 1.7. Reklamasjon, mislighold m.v.

#### 1.7.1. 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.

#### 1.7.2. 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.

#### *1.7.3. 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.

#### *1.7.4. 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, avsnstap 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 betaler for den aktuelle tjenesten for en 3 måneders periode eller kroner 100.000,-.

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

### **1.8. Varighet og opphør**

Avtaleperioden for Nettverksdrift er minimum 12 måneder. Avtalen går deretter automatisk over til en løpende avtale med 3 måneders oppsigelse. Oppsigelse skal skje skriftlig og gjelder fra utløpet av inneværende kalendermåned.

### **1.9. 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.

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

### **1.10. Leveringstid**

Ordinær leveringstid for Nettverksdrift er 2 uker.

## 2. Spesielle Bestemmelser

### 2.1. Innsyn i datatrafikk

Leverandøren har ikke rett til innsyn i trafikk som ikke er i direkte kommunikasjon med Leverandøren. Leverandøren kan derfor heller ikke ta ansvar for innholdet av denne trafikken. Leverandøren kan dog i visse unntakstilfeller skaffe seg innsyn i trafikken i overensstemmelse med regler gitt av Datatilsynet blant annet i tilfeller hvor det er grunn til å tro at trafikken utgjør eller kan utgjøre et teknisk problem for Kunden, Leverandøren eller andre som benytter nettet.

### 2.2. Tilkopling til nettet

Leverandøren leverer utstyr ferdig konfigurert, lisensiert og driftet. Tjenestene inkluderer ikke montering, kabling eller fysiske tilkoblinger.

### 2.3. Kundeutstyr

Utstyr som leveres sammen med tjenesten eies av Leverandøren og skal leveres tilbake ved oppsigelse av tjenesten. Kunden er ansvarlig for utstyret i perioden. Dersom utstyret ikke leveres tilbake ved opphør av abonnementet, kan Leverandøren kreve at Kunden dekker et vederlag som tilsvarer den økonomiske verdi av det utstyr som er levert til Kunden.

### 2.4. Montering av utstyr

Nettverksutstyret sendes Kunden per post. Det er Kundens ansvar å montere utstyret. Kunden kan be Leverandøren om å besørge montering av utstyret som et Konsulentoppdrag. Et slikt oppdrag belastes Kunden ordinære timesatser etter medgått tid jf Leverandørens Generelle Betingelser for Konsulenttjenester.

### 2.5. Support og feilmelding

Feilmelding må meldes til Leverandøren pr e-post til [support@braathe.no](mailto:support@braathe.no) eller pr telefon på 69013299. Før feil meldes, bør Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr.

### 2.6. Rettetider

#### 2.6.1. Normale rettetider

Normal rettetid for oppståtte feil på nettverksutstyr er 4 timer innenfor normal arbeidstid.

#### 2.6.2. Maskinvarefeil på nettverksutstyret

Dersom det er maskinvarefeil på nettverksutstyret og kunden ikke har ekstra reserveutstyr har Leverandøren ekstra utstyr på reservedelslager. Utstyr sendes kostnadsfritt pr post samme dag. Umiddelbar utsending av utstyr med budbil, eller utlevering fra Leverandørens lokaler kan utføres etter nærmere avtale. Kunden blir da belastet for transportkostnadene.

### 3. Tjenestebeskrivelse

#### 3.1. Brannmurer

Brannmurer leveres i ulike versjoner med forskjellig ytelse og funksjonalitet. Det er først og fremst VPN ytelse, Innholdsfiltreringsfunksjonen og integrasjon av WiFi aksesspunkt som skiller modellene.

Følgende elementer er inkludert i tjenesten:

- Maskinvare
- Lisenser
- Konfigurasjon
- Oppdateringer
- Support og feilretting
- Teknisk overvåking

Følgende elementer er ikke inkludert i tjenesten:

- Montering
- Kabling
- On-site oppmøte

#### 3.2. WiFi Aksesspunkt med WLAN kontroller

WiFi Aksesspunkt leveres i ulike versjoner med forskjellig ytelse og funksjonalitet. Det er først og fremst ytelse som skiller modellene.

Aksesspunktene krever tilkobling til PoE switcher eller separate PoE injektorer.

Følgende elementer er inkludert i tjenesten:

- Maskinvare
- Lisenser
- Konfigurasjon
- Oppdateringer
- Support og feilretting
- Teknisk overvåking

Følgende elementer er ikke inkludert i tjenesten:

- Montering
- Kabling
- On-site oppmøte

#### 3.3. Switcher

Switcher leveres i ulike versjoner med forskjellig ytelse og funksjonalitet. Det er først og fremst antall nettverksporter og støtte for PoE som skiller modellene. Switchene er priset pr nettverksport. Man betaler for tilgjengelige porter i de switchene som blir levert. Man betaler ikke for uplink porter.

Følgende elementer er inkludert i tjenesten:

- Lisenser
- Konfigurasjon
- Oppdateringer

- Support og feilretting
- Teknisk overvåking

Følgende elementer er ikke inkludert i tjenesten:

- Montering
- Kabling
- On-site oppmøte