

Generelle vilkår og betingelser

For tjenester og leveranser levert av

Advi AS

Org nr. 933918009

Heretter kalt leverandøren

Formål og gyldighet

Disse generelle betingelsene gjelder for alle leveranser av tjenester, lisenser og konsulenttimer fra leverandøren til kunden, med mindre annet er regulert av en separat avtale mellom partene. Ved å ta i bruk tjenesten, varen eller ved betaling av faktura, anses betingelsene som akseptert. Leverandørens fakturaer viser til de gjeldende generelle betingelser som er publisert på nettsiden www.advi.no. Disse betingelsene gjelder også for avtaler av typen "Tjenesteavtale".

Definisjoner

"Kunden" refererer til mottaker av varer eller tjenester levert som løpende leveranser, og/eller som har inngått en tjenesteavtale med leverandøren.

Tjenesteavtaler

Tjenesteavtaler er avtaler signert av begge parter og inneholder en detaljert tjenestebeskrivelse som definerer leveransens omfang. Tjenesteavtaler angir de avtalte tjenestene, spesifisert i gjeldende tjenestebeskrivelse og tilhørende SLA (Service Level Agreement). Med mindre annet er avtalt, er tjenesteavtalene underlagt de generelle betingelsene, og ved motstrid vil tjenesteavtalen ha forrang.

Løpende leveranser med tjenestebeskrivelser

Tjenester som leveres som løpende leveranser og har en spesifikk tjenestebeskrivelse, følger de generelle betingelsene med mindre det er angitt avvikende betingelser i tjenestebeskrivelsen. Ved uoverensstemmelse mellom tjenestebeskrivelsen og de generelle betingelsene, vil tjenestebeskrivelsen ha forrang.

Endring i Tjenestebeskrivelser

Leverandøren forbeholder seg retten til å endre tjenestebeskrivelser for å holde tjenestene oppdatert i henhold til teknologiske fremskritt og nye leveringsmetoder. Skulle en slik endring medføre en vesentlig forringelse av tjenesten, skal leverandøren varsle kunden senest 3 måneder før endringen trer i kraft.

Tredjepartsleverandører

I forbindelse med leveringen av Tjenesten, Produktet eller Konsulentttjenesten kan leverandøren benytte seg av ulike underleverandører. I enkelte tilfeller kan det være nødvendig at Kunden signerer spesifikke vilkår fra disse tredjepartene ("Tredjepartsvilkår"). Disse vilkårene vil ha forrang. Ved å inngå avtale med leverandøren, aksepterer Kunden disse Tredjepartsvilkårene.

Dersom leverandørens underleverandører gjør endringer, forbedringer eller tilpasninger i sine tjenester, produkter eller vilkår levert til leverandøren, forbeholder leverandøren seg retten til å gjøre tilsvarende endringer, forbedringer eller tilpasninger i Tjenesten, Produktet eller Konsulentttjenesten, samt i de Generelle Vilkår, med rimelig forhåndsvarsel til Kunden.

Skulle leverandørens underleverandører av ulike årsaker ikke lenger være i stand til å levere de nødvendige komponentene som inngår i Tjenesten, Produktet eller Konsulentttjenesten, har leverandøren rett til å erstatte disse med tilsvarende komponenter av samme kvalitet fra en

annen leverandør. Eventuell manglende leveranse som skyldes forhold på underleverandørens side, skal ikke anses som mislighold under de Generelle Vilkår.

I visse tilfeller kan enkelte underleverandører ha rett til å tre inn i avtalen mellom leverandøren og Kunden for å håndheve sine rettigheter knyttet til leveransen av spesifikke komponenter. Ved å akseptere leverandørens Generelle Vilkår, godtar Kunden også at underleverandørene kan ha slik rett til inntreden.

Taushetsplikt og behandling av kundedata

Kundedata håndteres i samsvar med gjeldende tjenestebeskrivelser, inngått databehandleravtale, og leverandørens personvernerklæring. All informasjon som utveksles mellom partene i forbindelse med avtalen skal behandles konfidensielt, og skal ikke gjøres tilgjengelig for tredjeparter uten skriftlig samtykke fra den andre parten. Taushetsplikten gjelder også etter at leveransen er avsluttet. Leverandøren er kjent med relevant lovgivning, som regnskapsloven og revisorloven, og vil sikre at verken ansatte eller underleverandører bryter bestemmelsene om taushetsplikt. Kunden kan årlig be om en bekreftelse på at taushetsbelagt informasjon er håndtert i samsvar med loven.

Informasjonssikkerhet

Leverandøren skal dokumentere at de følger anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områdene som er relevante for tjenestenes natur.

Databehandleravtale

Dersom Kunden har lagret personopplysninger i tjenestene levert av leverandøren, skal kunden på forespørsel ha rett til å inngå en databehandleravtale med leverandøren.

Beskyttelse av data

Leverandøren skal opptre aktsomt og på en forsvarlig måte beskytte data som Kunden lagrer i tjenestene under disse generelle betingelsene.

Systemsikkerhet

For tjenester levert enten under tjenesteavtaler eller som løpende leveranser med en egen tjenestebeskrivelse, gjelder følgende bestemmelser for systemsikkerhet, med mindre annet er spesifisert i den tilhørende tjenestebeskrivelsen eller SLA.

Gjensidig varslingsplikt ved sikkerhetshendelser

Partene er forpliktet til å varsle hverandre uten unødig opphold dersom det oppdages en trussel eller sikkerhetshendelse som kan påvirke tjenestene.

Leverandørens forpliktelser

Leverandøren skal kontinuerlig strebe etter å sikre kundens systemer som leveres i henhold til tjenestens omfang, gjeldende lovgivning, leverandørens sertifiseringer, underleverandørers anbefalinger, samt industristandarder.

Kundens forpliktelser

Kunden aksepterer leverandørens retningslinjer for bruk og tilgang til systemene, og forplikter seg til å implementere rimelige sikkerhetstiltak foreslått av leverandøren, selv om disse kan medføre ulemper eller kostnader for kunden.

Tiltak ved sikkerhetsavvik

Opphevelse av SLA og stenging av kundetjenester.

Dersom kunden ikke etterlever skriftlige sikkerhetstilrådinger innen rimelig tid, avhengig av trusselens alvorlighetsgrad, kan leverandøren iverksette nødvendige tiltak, inkludert:

- Opphevelse av SLA
- Stenging av tilganger

Tiltakene vil vedvare inntil forholdet er utbedret. Nedstenging som følge av sikkerhetshensyn vil ikke regnes med i beregninger av oppetid. Nedetid forårsaket av slike tiltak gir ikke grunnlag for oppsigelse, reklamasjon eller prisavslag, så lenge tiltakene er saklige og forhåndsvarslet.

Ekstraordinære trusselsituasjoner

Ved alvorlige sikkerhetstrusler som kan påføre vesentlig skade på leverandøren eller kunden, kan leverandøren utføre nødvendige tiltak uten forvarsel, inkludert å stenge systemer eller kundens tilganger. Disse tiltakene skal være så kort tid som mulig, og leverandøren skal innen rimelig tid informere kunden om hendelsesforløpet. Etter at tiltakene er gjennomført og systemer gjenopprettet, vil leverandøren sende en skriftlig rapport til kunden. Nedetid under slike ekstraordinære situasjoner vil ikke påvirke oppetidsgarantier eller SLA.

Lisenser

Fakturering av lisensene vil begynne fra det tidspunkt de enten gjøres tilgjengelige for kunden, eller fra det tidspunkt de er nødvendige for å utføre tjenester, som for eksempel i forbindelse med forberedelser eller installasjoner. Dette kan omfatte lisenser som Microsoft/Office 365, forbrukslisenser for MS Azure, og andre tilsvarende tjenester.

Microsofts standardvilkår vil til enhver tid være gjeldende for de driftsområdene og tjenestene der de er involvert.

Fakturering av konsulenttjenester

Følgende satser gjelder for overtid:

- 50% fra 16 - 20 der timeprisen multipliseres med 1,5
- 100% fra 20 – 08 der timeprisen multipliseres med 2

Vanlig arbeidstid er definert som kl. 08:00-16:00 mandag til fredag. Ved behov for akutt hjelp utenfor normal arbeidstid, bemerker vi at konsulenten ikke har vaktteneste. Dersom utrykning likevel er nødvendig, vil dette faktureres med en fast pris på 15 000 kr per utrykning. Denne satsen på utrykning kommer i tillegg til medgått arbeidstid, som faktureres i henhold til gjeldende overtidssatser. Denne satsen gjelder ikke i tidsrommet kl. 08:00-16:00.

Kjøring faktureres time for time: All reisetid som medgår til utførelse av oppdraget faktureres etter samme timesats som konsulenttjenestene.

Utlegg og reisekostnader: Eventuelle kostnader knyttet til utlegg (f.eks. reisekostnader, overnatting, materiell) dekkes av kunden og vil bli fakturert separat.

Prisendring

Alle oppgitte priser er eksklusive merverdiavgift og andre offentlige avgifter, med mindre annet er spesifisert. Leverandøren forbeholder seg retten til å justere priser ved endringer i valutakurs, konsumprisindeks (KPI), leverandørpriser, skatter eller andre kostnadsfaktorer utenfor leverandørens kontroll. Prisjusteringer vil varsles kunden skriftlig minimum én måned før de trer i kraft. Kunden er forpliktet til å betale for utførte tjenester selv om prisjusteringer skjer i avtaleperioden.

Fakturering og morarenter

Tjenester faktureres forskuddsvis per måned med mindre annet er avtalt. Konsulentttjenester faktureres etterskuddsvis basert på utførte timer. Alle fakturaer skal betales innen 14 dager. Ved forsinket betaling vil det påløpe morarenter i henhold til forsinkelsesrenteloven.

Mislighold av betaling

Mislighold anses å foreligge dersom kunden mottar mer enn tre purringer på forfalte krav. Hvis kunden misligholder betaling av krav fra Leverandøren, opphører Leverandørens ansvar i henhold til Generelle Betingelser, Tjenesteavtalen og tilhørende Tjenestebeskrivelser med umiddelbar virkning inntil misligholdet er brakt i orden. Ved slikt mislighold kan leverandøren stenge tjenestene umiddelbart. Reetablering av tjenester vil medføre et gebyr på kr 10 000,-. Kunden kan ikke holde tilbake betaling begrunnet med reklamasjon. Tvister skal behandles i samsvar med bestemmelsene i avsnittet «Tvister» senere i dette dokumentet. Kundens ansvar i forhold til avtalen løper uavhengig av om leverandøren har redusert tjenestenivået som følge av misligholdet.

Force majeure mv.

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres, av forhold utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes forpliktelser i den grad forholdet er relevant, og så lenge situasjonen varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, streik, lockout og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli vurdert som force majeure. Hver av partene kan likevel si opp Tjenesteavtalen eller løpende leveranse med en måneds varsel dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for parten å opprettholde avtalen.

Reklamasjon, mislighold mv.

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.

Utbedring og prisavslag

Dersom kunden i avtaleperioden skriftlig reklamerer i samsvar med forrige punkt, og det faktisk foreligger et saklig mislighold, skal leverandøren foreta nødvendige utbedringer for at Tjenestebeskrivelsens ytelser og krav skal bli oppfylt. Dersom leverandøren etter gjentatte forsøk ikke lykkes med utbedringer, kan kunden i stedet for utbedring kreve forholdsmessig prisavslag. Eventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal trekkes fra ved beregning av prisavslag.

Heving

Hver av partene har rett til å heve avtalen med 14 dagers varsel ved vesentlig mislighold fra den annen part. Dersom den misligholdende parten har utbedret forholdet som utløste hevingsretten innen fristen på 14 dager, bortfaller retten til heving. En part kan heve avtalen dersom den annen part innstiller sine betalinger, innleder gjeldsforhandlinger eller det åpnes konkurs.

Erstatning

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

- Indirekte tap og tap av data dekkes ikke. Som indirekte tap regnes, men er 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 trekkes fra ved erstatningsutmålingen.

- Erstatningskravet kan uansett ikke overstige det laveste av følgende beløp:
- Det samlede vederlaget eksklusive merverdiavgift som kunden har kjøpt tjenester for de siste 3 månedene før erstatningskravet oppstod, eller
- kroner 100 000,-

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

Varighet og opphør

Med mindre det er angitt betingelser i Tjenestebeskrivelsen som kommer i motstrid med Generelle Betingelser, vil tjenesten ha en varighet på 1 år, regnet fra oppstartsdatoen for tjenesten. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 år om gangen, med mindre den sies opp av kunden tre måneder før fornyelsestidspunktet. Ved oppsigelse utenfor bindingstid og/eller for tjenester uten bindingstid, vil det være tre måneders oppsigelsestid. Utstyr som er plassert hos kunden som en del av tjenesten (brannmur, Wifi eller nettverk som en tjeneste) skal returneres til leverandøren. Ikke returnert utstyr vil bli fakturert kunden.

Bestemmelser ved opphør

Leverandøren er forpliktet til å overføre til kunden, eller til tredjepart utpekt av kunden:

- Kundens data og konfigurasjoner, inkludert de sikkerhetskopier av kundens data som kunden ønsker.
- Lisenser (disposisjonsrett) og avtaler som leverandøren administrerer på kundens vegne.

Kunden vil bli belastet for arbeidet ved uthenting og medgåtte materialer. Når avtalen opphører på grunn av oppsigelse fra leverandørens side, eller andre forhold som skyldes leverandøren, har kunden rett til å få refundert forskuddsbetalte og ubenyttede periodiske og løpende tjenester samt forskuddsbetalte timer i timebanken som ikke vil bli benyttet. Når avtalen opphører på grunn av oppsigelse fra kunden, har kunden ikke rett på refusjon av ubenyttede tjenester.

Tvister

Uenigheter om virkning, innhold eller gjennomføring av leveranser skal forsøkes løst gjennom forhandlinger innen to måneder etter at en av partene har meddelt den andre parten om at en konflikt har oppstått. Fører ikke forhandlingene frem, kan hver av partene kreve at saken avgjøres ved de alminnelige domstoler. Dersom partene er enige, kan saken avgjøres ved voldgift etter reglene i Voldgiftsloven av 2004. Voldgiften avgjør tvisten med endelig og bindende virkning for begge parter. I tilfelle søksmål er verneting fastsatt til den kommunen hvor leverandøren har sin faste forretningsadresse, og varsel skal gis som for innenbysboende.

Tap av data

Leverandøren 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.

Vedlikehold

Leverandøren vil utføre kontinuerlig vedlikehold av sine tjenester for å sikre stabil og sikker drift. For nettverk som en tjeneste vil det gjennomføres automatiske oppdateringer som kan medføre

kortvarig nedetid på nattestid, opptil én gang i uken. Kunden vil bli varslet før planlagt vedlikehold som krever manuell oppfølging. Dersom kunden ikke ønsker automatiske oppdateringer som kan føre til nedetid, må leverandøren informeres om dette.

Kommunikasjon

All kommunikasjon, markedsføring, varsler eller andre henvendelser fra leverandør til kunden vil bli sendt elektronisk basert på informasjonen som er registrert i kundens brukerkonto. Disse meldingene anses som levert så snart de er sendt til kunden.

Advi kan nås på følgende måte:

Advi AS

Rennesøygata 12, 5537 Haugesund

post@advi.no

faktura@advi.no

Tlf. 926 00 433