

Bilag 3 – Generelle leveringsvilkår, kjøp og leveranse iSikkerhet 1/4

1 GENERELT

- 1.1 Generelle leveringsvilkår regulerer forhold mellom Kunden og iTet AS i forbindelse med kjøp av iTets tjenester. Denne avtalen regulerer leveranse og drift av iTets programvaretjenester som skyløsninger (heretter Løsningen) fra iTet AS, til Kunden, samt øvrige tjenester i den forbindelse. Tjenestene er nærmere beskrevet i Bilag 1 og 2.
- 1.2 iTet AS standard salgsbetingelser gjelder for de leveranser som er nevnt i dette dokument, og dessuten generelt for alle avtaler om leveranse av utstyr, systemer og tjenester fra iTet AS til Kunden, med mindre annen skriftlig avtale er inngått.
- 1.3 Ordinær applikasjons- og driftstjenester i henhold til Bilag 1 skal leveres fra dagen tjenestene er etablert og frem til utløpet av denne avtalen.
- 1.4 En bestilling av tjenester fra iTet AS via telefon, nett, e-post eller faks, skriftlig eller muntlig, er å betrakte som en inngåelse av en avtale med iTet AS og aksept av disse vilkårene i sin helhet.
- 1.5 Dersom eventuelle spesifikke vilkår avviker fra disse Generelle leveringsvilkårene, og er iht. akseptert tilbud eller signert avtale mellom Kunden og iTet AS, går de spesifikke leveringsvilkårene, ved motstrid, foran de generelle.

2 KRAV TIL UTSTYR LOKALT, OG SIKKERHET

- 2.1 Det forutsettes at Kunden har tilstrekkelig stabilitet og kvalitet på egen infrastruktur
- 2.2 Antivirus skal være installert på lokale PC'er/servere.
- 2.3 Det anbefales iSikkerhet installert på alle Kundens lokasjoner.
- 2.4 Det innføres sikkerhetspolicy/håndbok for tilkobling til og bruk av IKT for brukere, programvare, og utstyr som har tilgang enten direkte eller via, til iTets driftssenter.

3 BETALINGSBETINGELSER

- 3.1 Kunden betaler for de tjenester som er bestilt etter den til enhver tid gjeldende prislister for tjenesten, eller iht. akseptert avtale.
- 3.2 For betalingsplan se bilag om salgsbetingelser, punkt. 3. (betalingsplan).
- 3.3 Fakturering finner sted forskuddsvis hver faktureringsperiode på løpende tjenester som programvaretjenester. Faktura for varer og tjenester forfaller til betaling 14 dager fra fakturadato. Programvaretjenesten faktureres når den er gjort tilgjengelig for Kunden.
- 3.4 Alle priser er oppgitt eksklusive merverdiavgift og andre offentlige skatter og avgifter. Kunden skal betale slike offentlige skatter og avgifter i tillegg til de oppgitte prisene, iht. de til enhver tid gjeldende satser.
- 3.5 Prisen på løpende tjenester reguleres årlig iht. økning i Statistisk Sentralbyrås konsumprisindeks. Reguleringen finner sted 1.januar hvert år etter økning i indeksen i foregående 12 mnd. periode.
- 3.6 Ved for sen betaling har iTet AS krav på forsinkelsesrenter i samsvar med den til enhver tid gjeldende prosentsats, etter lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling (forsinkelsesrenteloven.)
- 3.7 Dersom det etter inngåelse av kjøpekontrakten, og før fakturering og betaling har funnet sted, blir vedtatt endringer i offentlige avgifter og skatter, blir dette å belaste/godskrive Kunden.
- 3.8 iTet AS forbeholder seg retten til å la andre selskap forestå registrering, fakturering og oppfølging ovenfor den enkelte Kunde.
- 3.9 iTet AS kan endre prisene i Bilag 1, 2 og evt. tilleggsbilag med tre (3) måneders forutgående varsel til Kunden.
- 3.10 Dersom Kunden ønsker endring i den avtalte leveranse som medfører at leveringsforpliktelsesens karakter og/eller omfang blir annerledes enn forutsatt, har iTet AS rett til å kreve endring i vederlag og/eller tidsplaner.
- 3.11 Hvis Kundens tjenester utnyttes mer enn 100% over den avtalte lagringsmengden over en periode på 1 mnd. vil iTet AS gjøre Kunden oppmerksom på dette, og oppgradere/tilleggsfakturere.
- 3.12 Alle priser gjelder for arbeid innenfor ordinær arbeidstid (08:00-16:00 mandag-fredag). Reise faktureres per påbegynte time for reisetid etter gjeldende satser. I tillegg faktureres det kilometerpris fra første kjørte kilometer etter Statens satser for liten bil. Kostnader for evt. ferger, tog, fly, bom avgift, parkering, diett o.l. belastes i tillegg. Tillegg for arbeid og reise utført mellom kl. 16.00 og 20.00 er 50 % av ordinær timepris. Tillegg for arbeid og reise utført etter kl. 20.00, på offentlige helligdager og i helger er 100 % av ordinær timepris.
- 3.13 Hvis kunden hevder at mottatt faktura fra iTet AS er feil pga. manglende/ forsinket leveranse av tjenester eller programvare, eller at beløpet ikke stemmer med avtalt beløp, plikter Kunden å informere iTet AS om innsigelsen snarest og senest innen 14 dager etter mottatt faktura. Innsigelsen må inneholde en beskrivelse av hva Kunden mener mangler ved leveransen og hva som kreves korrigeret. Kunden kan utsette betaling av den delen av beløpet som tilsvarer verdien av de tjenester som Kunden hevder ikke er levert, men plikter å betale for mottatte tjenester innen forfallsdato. Forfallsdato på tilbakeholdt beløp utsettes da til den dato partene har oppnådd enighet om at alle fakturerte tjenester er levert.

4 KUNDESUPPORT

- 4.1 Kunden har tilgang til iTet's kundesenter iht. Bilag 2, innenfor arbeidstiden mandag til fredag kl. 08.00-16.00.
- 4.2 Kundesenteret mottar og behandler feilmeldinger som faller inn under iTets ansvar og som krever feilretting av iTet AS.
- 4.3 iTet AS skal i tillegg yte opplæring, konsulenttjenester eller andre tilleggsytelser overfor Kunden i den utstrekning dette fremgår av Bilag 1.
- 4.4 Kunden utpeker en kontaktperson hos seg for henvendelser som gjelder gjennomføring av denne avtalen.

Bilag 3 – Generelle leveringsvilkår, kjøp og leveranse iSikkerhet 2/4

5 ITETS ANSVAR

- 5.1 iTet AS ansvar er å drifte fysiske tjenestemaskiner, rette feilsituasjoner og sikre kontinuerlig datakommunikasjon mot internett.
- 5.2 I de tilfeller der Kunden selv har ansvar for egne tjenester eller servere plassert i iTet AS sitt driftsmiljø, plikter Kunden å sikre at sikkerheten er ivarettatt. Dersom iTet AS mistenker at Kundens tjenester utgjør en sikkerhetsrisiko, kan iTet AS stenge tjenesten, alternativt sikre tjenesten og fakturere Kunden for medgått tid.
- 5.3 iTet AS tar daglig backup av kundedata lagret hos iTet AS for bruk ved eventuelle driftsproblemer som krever reinnstallasjon av data. Dersom Kunden selv har forårsaket tap av egne data, kan dette gjenopprettes ved bestilling. Dette faktureres i henhold til medgått tid etter gjeldende timepris.
- 5.4 iTet AS vil informere Kunden ved sikkerhetsbrudd.
- 5.5 Ved kritiske hendelser iverksettes iTets egen katastrofeplan. Kunden er på sin side nødt til å ivareta egne katastroferutiner.

6 KUNDENS ANSVAR

- 6.1 Kunden skal bidra til en hensiktsmessig og effektiv utførelse av applikasjons- og driftstjenestene. Kunden skal for øvrig sørge for at iTet AS gis autorisasjoner og rettigheter i den utstrekning dette er nødvendig.
- 6.2 Kunden skal gi iTet AS den informasjon som er nødvendig for å kunne levere tjenestene og for øvrig etterleve de krav til Kunden som eventuelt fremgår av Bilag 1 og 2.
- 6.3 Ved oppsigelse eller flytting av tjenester er det Kundens ansvar å hente alle data som er lagret hos iTet AS før utløp av avtaleperiode.

7 OPPSTART

iTet AS vil etablere tjenesten som beskrevet i bilag 1. Etter at tjenestene er etablert vil iTet AS oversende nødvendig informasjon for at Kunden skal kunne ta tjenestene i bruk. iTet AS vil også informere om eventuelle handlinger Kunden må utføre før tjenesten tas i bruk.

8 PROGRAMVARE, BRUKSRETT OG VIDERESALG

- 8.1 Kunden har rett til å benytte programvare levert av iTet AS forutsatt at løpende vedlikehold/bruksrettsavgifter er betalt for det antall brukere som benytter løsningen.
- 8.2 Kunden forplikter seg til å holde brukernavn og passord hemmelig for andre. Kunden har ikke rett til å videreselge programvaretjenester uten at dette er skriftlig avtalt med iTet AS.
- 8.3 Avtalen omfatter, såfremt ikke annet fremgår, oppgraderinger og nye versjoner av programvarene iht. Kundes krav. Om eksisterende versjoner ikke støttes av programvareleverandøren kan iTet AS forlange at Kunden går over til ny versjon. Kostnader og arbeidsutgifter ved oppgraderinger og nye versjoner dekkes i sin helhet av Kunden.

9 RETTSMANGLER

- 9.1 iTet AS har ansvaret for at de tjenester som leveres og produkter som benyttes ikke krenker tredjemanns rettigheter, herunder industrielle rettigheter, opphavs-, patent-, mønsterrett eller andre immaterielle rettigheter.

10 RETTIGHETER TIL DATA

- 10.1 Kunden har opphavs- og eiendomsrett til de data som Kunden legger inn i Løsningen, samt til de data som genereres i Løsningen på grunnlag av disse data.
- 10.2 Ved avtalens opphør har Kunden rett til å få utlevert sine data i maskinlesbar form i ubearbeidet stand. Dersom Kunden ønsker å benytte seg av denne retten skal kunden betale for iTets arbeid etter medgått tid i henhold til prisbestemmelsene i Bilag 1.

11 GJENOPPRETTING AV DATA

- 11.1 Om det er feil ved Kundens data som følge av iTets håndtering av disse vil iTet AS uten omkostninger gjenopprette data. Om iTet AS, alene eller i samarbeid med Kunden, ikke klarer å rekonstruere dataene, skal hjelp fra en tredjepart innhentes. Kostnader knyttet til dette (inklusive Kundens direkte lønnskostnader) dekkes i så tilfelle av iTet AS.
- 11.2 iTet AS har ikke ansvar for tap, feil eller mangler ved data som skyldes forhold hos Kunden. Dette vil for eksempel være feil ved Kundens programvare som ikke omfattes av denne avtalen, data levert av kunden som er mangelfullt eller mangelfull informasjon til iTet AS. iTets kostnader i slike tilfeller dekkes av Kunden.
- 11.3 Ved feil eller mangler, uavhengig av årsak, skal feil løses og data gjenopprettes hurtigst mulig. Det kan ikke gjøres andre krav gjeldende mot iTet AS for feil eller mangler ved data eller tap av data enn det som følger av punktene 11.1 og 11.2.

Bilag 3 – Generelle leveringsvilkår, kjøp og leveranse i Sikkerhet 3/4

12 OPPETIDSGARANTI

- 12.1 Oppetidsprosenten måles over en hel måned, og skal ikke være under 99,9 %. Hvis den er under dette, gir det grunnlag for kompensasjon. Denne er en prosentandel av månedsleien alt etter graden av nedetid.
- 12.2 Annet ikke-kritisk vedlikehold som krever driftsstans (f.eks. periodisk vedlikehold) vil bli annonsert på forhånd og legges utenom kjernetiden. Det er satt ett vedlikeholdsvindu natt til mandager fra 03.00 – 05.00.
- 12.3 Periodisk vedlikehold som krever driftsstans forsøkes i størst mulig grad å legges til faste dager i måneden.
- 12.4 For hver påbegynt prosent tilgjengeligheten er redusert under 99,5 % skal det gis et prisavslag på 5 prosent av fast pris, som maksimalt strekker seg til 50 % av månedspris.
- 12.5 Oppetidsgarantien gjelder kun for system som kjøres på infrastruktur i serverfarm som eies av iTet AS. iTet AS hefter ikke ved nedetid hos Kundens linjeleverandør, eller ved nedetid med årsak i Kundens endeutstyr.

13 MISLIGHOLD

- 13.1 Det foreligger mislighold fra en parts side dersom parten ikke oppfylder sine plikter etter avtalen og dette ikke skyldes forhold utenfor partens kontroll. Den som vil påberope seg at avtalen er misligholdt må reklamere skriftlig til den annen part uten ugrunnet opphold etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Ved mangler må vedkommende angi hva slags mangel det gjelder i reklamasjonen.
- 13.2 Dersom det konstateres feil i applikasjons- eller driftstjenestene, har iTet AS rett og plikt til å rette opp feilen. Retting skal gjennomføres innen rimelig tid etter at Kundens skriftlige anmodning om dette er kommet frem til iTet AS. Dersom feilen skyldes Kunden eller forhold som Kunden har ansvar for, vil iTet AS fakturere Kunden for det ekstraarbeidet som iTet AS er påført, i henhold til enhver tid gjeldende timespriser.
- 13.3 Dersom det konstateres mangler ved Løsningen som skyldes iTet AS eller forhold som iTet AS er ansvarlig for, og dette får vesentlige konsekvenser for Kunden, kan Kunden ha krav på erstatning.
- 13.4 Dersom det foreligger et mislighold som ikke er rettet opp innen 60 dager etter at anmodning om dette er sendt den annen part, har parten rett til å heve avtalen med skriftlig varsel til den annen part. Det samme gjelder dersom en av partene har gjort seg skyldig i vesentlig mislighold som er av en slik art at det ikke lar seg rette opp.

14 ERSTATNING

- 14.1 Ved mislighold etter denne Kontrakt, kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold med følgende begrensninger:
- 14.2 Det dekkes ikke noen form for indirekte tap, som for eksempel tap grunnet driftsavbrudd, avsnarstap, tap grunnet at kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, eller skade på annet enn produktet. Kostnader som påløper for å begrense tap som nevnt i punktet ovenfor kan heller ikke kreves dekket. Feil eller mangler i programvaren som avtalen omfatter, gir ikke Kunden rett til erstatning for ev. tap som følger av slike feil eller mangler.
- 14.3 Såfremt det ikke fremgår i andre bilag av avtalen, kan det ikke fremmes andre erstatningskrav enn hva som fremgår her.
- 14.4 Kundens maksimale erstatningskrav pr. kalenderår er begrenset til 50% av årlig vederlag, eks. mva. iTet AS står ikke til ansvar for Kundens tap dersom tapet er en direkte eller indirekte følge av:
Kundens bruk av utstyr i strid med iTet AS eller selgers instruksjoner og/eller utstyrsmanualer, ved Kundens eventuelle urettmessige heving av avtalen, skader som påføres i forbindelse med bygningsmessige arbeider.
- 14.5 Når mangelfull oppfyllelse av tjenestenivåene som følge av årsaker i forhold som Kunden er ansvarlig for, gjenoppretting av data, eller oppsigelse fra tredjeparts programvareleverandører som iTet AS ikke er skyld i, hefter ikke iTet AS for dette.
- 14.6 Dersom iTet AS på forsettlig eller uaktsom måte hindres i å gjennomføre avtalen av Kunden, kan iTet AS kreve erstatning innenfor det omfang av ytelser som kontrakten beskriver.

15 FORCE MAJEURE

- 15.1 Dersom avtalens gjennomføring vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor iTet AS kontroll suspenderes iTet AS plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, streik, lockout og ethvert annet forhold som for øvrig etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure.
- 15.2 iTet AS kan skriftlig si opp avtalen med en måneds varsel dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for iTet AS å opprettholde avtalen, eller dersom forholdet varer mer enn 3 måneder. iTet AS har i slike tilfeller rett til vederlag i forhold til utført arbeid og levert utstyr frem til avtalen heves med grunnlag i force majeure.

Bilag 3 – Generelle leveringsvilkår, kjøp og leveranse av iSikkerhet 4/4

16 TAUSHETSPLIKT

Alle data, dokumenter, rutiner og informasjon som partene får adgang til gjennom Driftsavtalen, skal betraktes som konfidensiell informasjon såfremt informasjonen ikke er allment tilgjengelig. iTets ansvar i forbindelse med sikring, behandling og tap av data fremgår av tjenestene spesifisert i Bilag 1.

Partene skal sørge for at personale og eventuelle underleverandører som utfører arbeid under avtalen, pålegges taushetsplikt om all konfidensiell informasjon. Partene skal sikre at eget personale og eventuelle underleverandører undertegner taushetserklæringer i samsvar med kravene i driftsavtalen.

Det samme gjelder for Kundens øvrige leverandører som gis tilgang til Kundens tekniske miljø. Partene skal videre ta nødvendige forholdsregler for å sikre at informasjonen ikke når ut til andre. Kunden skal sikre at det ikke skjer utilsiktet spredning av programmer eller dokumentasjon. Dersom ansette eller andre frater sine tjenester hos en av partene gjelder taushetsplikten også etter fratredelse. Taushetsplikten gjelder også etter utløpet av denne avtalen.

17 OPPHAVSRETT

Ingen av partene skal anses for å ha overdratt opphavs- eller eiendomsrett til den annen part, med mindre dette følger eksplisitt av Driftsavtalen. Under enhver omstendighet beholder Kunden alle eksisterende rettigheter til Kundens data, samt bearbeidelse av slik data.

18 TVISTELØSNING/LOVVALG

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning av denne avtale eller forhold som springer ut av avtaleforholdet mellom partene skal dette søkes løst gjennom forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem innen 30 dager etter at en av partene skriftlig har krevet forhandlinger, skal tvisten avgjøres ved de alminnelige domstolene. Enhver tvist mellom avtalepartene, enten den gjelder avtalens forståelse, forhold som springer ut av denne avtalen, eller forhold forøvrig, skal løses etter norsk rett. Eventuelle søksmål skal anlegges med Salten tingrett som verneting.

19 MARKEDSFØRING

iTet AS har i sin markedsføring rett til å oppgi Kunden som referanse. iTet AS har likevel ikke rett til å anvende Kundens navn eller varemerke i generell markedsføring eller lignende uten Kundens forhåndssamtykke.

20 KRAV OM SKRIFTLIGHET

Der avtalen stiller krav om skriftlighet, anses skriftlighetskravet oppfylt også ved melding pr. e-post.

21 AVTALENS VARIGHET

Vedlikeholds/bruksrett er tidsbegrenset i avtaleperioden. Driftsavtalen løper i en første kontraktsperiode på 36 måneder regnet fra oppstartdato. Driftsavtalen fornyes deretter automatisk for ny periode på 12 måneder inntil en av partene sier opp Driftsavtalen med 6 måneders skriftlig varsel før en periodes utløp.

22 ENDRINGER OG TILLEGG

Endringer og tillegg etter avtaleinngåelsen må avtales skriftlig for å være bindende mellom partene. Bilag 5 vil inneholde en oversikt over endringer og tillegg til avtalen som er avtalt etter avtaleinngåelse.

