

Spesifikke vilkår og betingelser – Tjenesteavtale FRONTDESK®

1. ALLMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 TJENESTEAVTALENS FORMÅL

Tjenesteavtalens formål er å definere spesifikke vilkår og betingelser for tjenester og ytelser underlagt denne tjenesteavtalen.

1.2 TJENESTEAVTALENS OMFANG

Tjenesteavtalen gjelder levering av løpende driftstjenester («as a service»-leveranser) og bistand i tilknytning til slike tjenester, slik beskrevet i tjenesteavtalens bilag.

1.3 BILAG TIL TJENESTEAVTALEN

Bilag listet skal være en del av tjenesteavtalen

Bilag 1	Beskrivelse av tjenester og tjenestenivå
Bilag 2	Rammeplan for etablering av avtalte tjenester
Andre bilag	

1.4 ENDRINGER AV TJENESTEAVTALEN ETTER AVTALEINNGÅElsen

Spesifikke vilkår og betingelser utover pkt 1.1 i «Sodvin vare- og tjenesteavtale».

Kunden kan ikke kreve endringer som av tekniske grunner ikke kan gjennomføres, uten at Leverandøren også endrer sin standard plattform eller standard tjenester, eller som vil være i strid med Leverandørens avtaler om levering til andre kunder.

1.5 NYE VERSJONER AV PROGRAMVARE

Idriftsetting av programrevisjoner og feilrettingsutgaver for 3.parts applikasjoner som installeres av Leverandøren eller 3. part på Kundens spesifikasjon, inngår ikke i det løpende driftsvederlaget, unntatt der dette er eksplisitt angitt i Bilag 1.

Direkte arbeid og assistanse knyttet til endringer i tekniske installasjoner som resultat av rekvirering fra Kunden eller 3. Part, belastes etter medgått tid til i henhold til Leverandørens til enhver tid gjeldende timepriser.

Hvis Leverandøren påføres merkostnader av betydning som følge av at Kunden ikke følger anbefalt oppgraderingstakt for de applikasjoner som driftes, kan Leverandøren kreve dekket sine merkostnader knyttet til å opprettholde driften av Kundens eksisterende versjon av programvaren.

Før installasjon av programrettelser, nye versjoner mv. av operativsystem, database og annen basisprogramvare som benyttes for å levere driftstjenesten, kan Leverandøren verifisere at oppgraderingen og/eller endringen ikke skaper problemer for aktuelle/berørte applikasjoner/programvare som i henhold til Bilag 1 omfattes av eller samvirker med driftstjenesten. Leverandøren kan i nødvendig utstrekning be om bistand fra Kunden for å gjennomføre slik verifisering.

2. PARTENES OVERORDNEDE ANSVAR

2.1 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TJENESTEN

Leverandøren har ansvaret for at tjenesten som leveres, er i henhold til denne avtalen, og oppfyller de krav og beskrivelser som er spesifisert i Bilag 1. Drift av tjenesten er inkludert i vederlaget der ikke annet fremkommer spesifikt av Bilag 1 eller tilhørende tjenestebeskrivelser.

For tjenester der det ikke er angitt eksplisitte krav til tjenestenivå, skal tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Leverandøren er ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse av tjenestenivå hvis dette er forårsaket av

- 1) feil i Kundens applikasjoner, eller
- 2) feil i standardprogramvare som er lisensiert fra tredjepart som Leverandøren er avhengig av for å levere driftstjenesten. Leverandøren plikter å forsøke å tilby omgåelse av slike feil, i den grad det er mulig med forsvarlig ressursbruk, inntil feilen er rettet av produsent/3.part

2.2 LEVERANDØRENS ANSVAR FOR TREDJEPARTSLEVERANSER

I den grad tredjepartsleveranser er inkludert i tjenestene fra Leverandøren, skal henvisning til vilkårene for Kundens tilgang og bruk av tredjepartsleveransene fremgå av Bilag 1. De til enhver tid gjeldende versjoner av vilkårene er bindende for Kunden.

Leverandøren er ikke ansvarlig overfor Kunden for feil i tredjepartsleveranser som oppstår etter leveringsdag. Dette innebærer at Kunden ikke kan påberope seg manglende oppfyllelse av avtalte kvalitetskrav etter leveringsdag, herunder krav til tjenestenivå, dersom dette skyldes feil i tredjepartsleveranser. Dette gjelder også tap eller ødeleggelse av data.

Dersom avtalt funksjonalitet i Bilag 1 fjernes i tredjepartsleveranser, og Leverandøren ikke evner å hindre dette, vil slikt tap av funksjonalitet kunne gi Kunden krav på prisavslag tilsvarende vederlaget for tjenester som ikke kan leveres. Det samme gjelder dersom avtalt funksjonalitet ikke er til stede i opprinnelig leveranse og dette ikke blir rettet innen rimelig tid. Dersom bortfall av funksjonalitet utgjør en vesentlig del av tjenestene, kan Kunden kreve avtalen hevet eller reforhandlet.

2.3 KUNDENS MEDVIRKNINGSANSVAR

Kunden skal bidra til å legge forholdene til rette for at Leverandøren skal få utført sine plikter etter denne avtalen. Kunden plikter å melde feil eller mangler uten ugrunnet opphold.

3. ETABLERING OG GJENNOMFØRING AV AVTALTE TJENESTER

3.1 ETABLERING AV AVTALTE TJENESTER

Standard rammeplan for etablering av avtalte tjenester finnes i Bilag 2.

Leverandøren vil, der er behov for dette, i samarbeid med Kunden utarbeide en detaljert plan for implementering av avtalte tjenester. Planen skal omfatte beskrivelse av roller og ansvar samt fremdriftsplan.

Kunden skal legge til rette for at Leverandøren får tilgang til nødvendig informasjon og kompetanse fra Kunden selv, eventuelle eksisterende driftsleverandør(er) og Kundens øvrige kontraktsparter i forbindelse med etableringen av driften.

3.2 LEVERANSEFRIST OG LEVERANSEMELDING

Fristen for når tjenesten skal være tilgjengelig fremgår av avtalens hovedside (signatursiden). Eventuelt avvikende oppstartsdato for de ulike tjenestene fremgår av Bilag 2.

Leverandøren skal sende skriftlig melding (leveransemelding) til Kunden når tjenesten kan tas i bruk..
Delleveranser som settes i drift fortløpende etter hvert som de er ferdig etablert, har hver sin Leveringsdag.

3.3 GODKJENNINGSPERIODE OG LEVERINGS DAG

Dersom ikke annet er avtalt i Bilag 2, skal Kunden undersøke tjenesten i en periode på inntil 10 (ti) virkedager fra første virkedag etter at Leverandøren har sendt leveransemelding til Kunden (Godkjenningssperioden).

Kunden skal i løpet av godkjenningssperioden undersøke om driftstjenesten er i samsvar med det som er avtalt. I godkjenningssperioden skal Kunden fortløpende, og uten ugrunnet opphold gi Leverandøren skriftlig melding om eventuelle feil, med beskrivelse av feilene. Kunden plikter å delta aktivt for å kontrollere og gjennomføre feilretting.

Dersom Kunden underkjenner tjenesten, må melding om dette være sendt Leverandøren innen utløpet av godkjenningssperioden. Dersom melding om underkjenning ikke er sendt innen godkjenningssperiodens avslutning, anses Leveringsdag som inntruffet første virkedag etter godkjenningssperiodens avslutning.

Kunden kan ikke underkjenne tjenesten dersom feilen(e) er uvesentlige for Kundens bruk.
Feil i tredjepartsleveranser gir tilsvarende adgang til å underkjenne tjenesten som øvrige feil. Kunden kan alternativt godkjenne tjenesten med feil i tredjepartsleveranser. Kunden vil i et slikt tilfelle kunne ha krav på prisavslag i forhold til underkjente tjenester for perioden frem til feil er rettet og Kunden har godkjent disse.

3.4 DOKUMENTASJON OG OPPLÆRING

Kunden skal som del av avtalt vederlag for tjenesten, få overlevert eller gis elektronisk tilgang til standard produktbeskrivelse, brukerveiledning og annen dokumentasjon som Leverandøren vanligvis lar følge med ved tjenesten.

Kunden kan bestille opplæring av personell for bruk av tjenestene. Vederlag for dette godtgjøres i henhold til Leverandørens til enhver tid gjeldende timepriser.

3.5 OPPGRADERING/VEDLIKEHOLD AV TJENESTEN ETTER LEVERINGS DAG

Standardoppgraderinger (ikke hovedversjoner) og alminnelig vedlikehold av tjenesten inngår i vederlaget med mindre annet er særskilt angitt i avtalens prisvedlegg. Dette gjelder ikke for kundespesifikke applikasjoner og tjenester.

Med mindre annet er avtalt i avtalens tabell «avvik fra standard betingelser og vilkår» er Leverandøren ansvarlig for å teste og foreta standardoppgraderinger i tjenesten som er nødvendig for at tjenesten skal oppfylle avtalte krav, herunder krav til tjenestenivå i Bilag 1, i avtaleperioden.

Dersom Leverandøren må gjøre endringer i konfigurasjoner, tilpasninger og/eller integrasjoner for Kunden som følge av standardoppgraderinger som skjer i tredjepartsleveranser, er Leverandøren ansvarlig for å teste tjenesten etter at oppgraderingen(e) og endringen(e) er foretatt. Kunden plikter om nødvendig å bistå i slik testing.

3.6 YTTERLIGERE UTVIKLING ETTER LEVERINGS DAG

Kunden kan bestille særskilt videreutvikling av de tjenester som er levert av Leverandøren, innenfor rammene beskrevet i Bilag 1. Vederlaget for slik videreutvikling betales etter medgått tid i henhold til Leverandørens til enhver tid gjeldende timepriser, med mindre annen vederlagsmodell fremgår av avtalens prisvedlegg. Partene skal bli enige om godkjenningsskriterier og fremdriftsplan for slik utvikling.

Partene kan i Bilag 1 avtale at Leverandøren proaktivt og løpende skal vurdere og foreslå endringer i egne tjenester for Kunden. Pris for denne tjenesten skal inntas i avtalens prisvedlegg.

4. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

4.1 VEDERLAG

Spesifikke vilkår og betingelser utover pkt 2.0 i «Sodvin vare- og tjenesteavtale».

Alle priser og nærmere betingelser for det vederlaget som Kunden skal betale for Leverandørens tjenester, herunder priser for tredjepartsleveranser som inngår i tjenesten, fremgår av avtalens prisvedlegg.

Forpliktende bindingsbeløp fremgår av samlet løpende vederlag i avtalens prisvedlegg, og justeres tilsvarende faktisk omfang ved Leveringsdag. Faktisk bindingsbeløp fremgår av første driftsfaktura for tjenestene.

For 3.parts tjenester gjelder bindingsvilkår for disse.

Der ikke annet er spesifisert i avtalens prisvedlegg, gjelder: følgende:

Leverandørens utlegg som følge av kundens bestillinger, herunder reise- og diettkostnader, skal godtgjøres etter spesifikasjon og dekkes etter statens gjeldende satser. Alle priser oppgitt eksklusive merverdiavgift. Alle priser er i norske kroner.

4.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT

Løpende vederlag for tjenester definert som driftskomponenter, lisenser og øvrige leietjenester faktureres etterskuddsvis etter faktura per måned. Alle fakturaer for timer, varer og engangstjenester faktureres etterskuddsvis.

5. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING

5.1 VARIGHET

Avtalen trer i kraft den dato den er undertegnet av partene.

Avtalen løper uten rett til oppsigelse for 36 (trettiseks) måneder regnet fra 1. i påfølgende måned etter oppstartsday for ordinær drift. Avtalen løper deretter til den er oppsagt. Gjensidig oppsigelsesfrist er 6 måneder regnet fra 1. i påfølgende måned.

5.2 AVBESTILLING

Ved førtidig terminering, har Leverandøren krav på vederlag tilsvarende restperioden, fratrukket oppsigelige lisenskostnader for perioden løsningen ikke benyttes, i tillegg til utestående vederlag for allerede leverte tjenester. For vederlag knyttet til avvikling se pkt 5.3.

5.3 AVSLUTNING AV AVTALEN

Leverandøren skal bistå Kunden i forbindelse med forberedelsene til eventuell inngåelse av ny driftsavtale og levere den informasjon som er nødvendig i forbindelse med slik forberedelse. Leverandøren er forpliktet til å stille nødvendige tjenester til rådighet for Kunden i avslutningsperioden og samarbeide med eventuell ny leverandør. Leverandøren er ikke pliktig til å bistå med kompetanseoverføring, eller med kompetanseoverføring knyttet til Leverandørens forretningshemmeligheter.

Leverandøren har plikt til å legge til rette for at følgende blir overført til Kunden, eller til tredjepart utpekt av Kunden:

- Kundens data inkludert de sikkerhetskopier av Kundens data som Kunden ønsker.
- Lisenser (disposisjonsrett) som Leverandøren administrerer på Kundens vegne når Kunden er lisenstaker.
- Andre kontrakter som administreres av Leverandøren på vegne av Kunden.

- Eventuell oversikt over eksterne og interne brukere knyttet til Kundens løsning, som Leverandøren har vedlikeholdt for Kunden.
- Alle andre data og materiale som tilhører Kunden.

Kunden plikter å betale vederlag for de ytelser som er nevnt over, i henhold til Leverandørens til enhver tid gjeldende timepriser. Dersom Kunden har behov for tjenester ut over dette, skal prisberegningen følge det generelle prisnivået i driftsavtalen for øvrig.

Kunden plikter å tilbakelevere eventuell dokumentasjon og annet som tilhører Leverandøren.

5.4 MIDLERTIDIG FORLENGELSE AV AVTALEN

Leverandøren er forpliktet til å forlenge avtalen på ellers like vilkår i inntil 6 (seks) måneder etter avtalens opphør, dersom Kunden ber om det. Kunden må varsle om dette minimum 60 (seksti) kalenderdager før avtalens utløp.

Dersom avtalens opphør skyldes Kundens mislighold, må Kunden varsle om forlengelse innen 1 (én) uke etter at Kunden har mottatt Leverandørens hevingsvarsel. Kundens rett til forlengelse er i disse tilfeller betinget av at Kunden forskuddsbetaler vederlag for forlengelsesperioden som angitt i første avsnitt ovenfor, samt at annet utestående innfris.

6. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

6.1 PARTENES RETTIGHETER

Denne avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av avtalen.

Tilgangen til tjenesten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål. Med mindre annet er særskilt avtalt, overdras ingen immaterielle rettigheter til Kunden. Kunden har heller ikke eksklusiv tilgang til tjenesten med mindre dette avtales særskilt.

6.2 EIENDOMSRETT TIL DATA

Kunden beholder eiendomsrett til alle data som overlates til Leverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av tjenestene under denne avtalen. Det samme gjelder resultatet av Leverandørens behandling av slike data.

Leverandøren har tilgang til data som nevnt ovenfor utelukkende i den utstrekning som er nødvendig for at Leverandøren skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til avtalen.

7. MISLIGHOLD OG SANKSJONER

7.1 REKLAMASJON OM MISLIGHOLD - VARSLINGSPLIKT

Den berørte part skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at mislighold er oppdaget eller burde vært oppdaget. Det foreligger ikke mislighold hvis situasjonen skyldes force majeure, eller det ikke er grunnet motpartens forhold eller forhold motparten kunne kontrollere.

7.2 KOMPENSASJON FOR BRUDD PÅ AVTALT TJENESTENIVÅ

Ved brudd på avtalt tjenestenivå for tjenester med SLA som har Oppetid som kvalitetsmål, kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon som står i forhold til reduksjon i tjenesten.

Der det er angitt Oppetid som SLA for tjenester i Bilag 1, skal dette kravet oppfylles i Dekningsperioden.

Dekningsperioden er oppgitt i Bilag 1. Kun feil, eller vedlikehold som ikke var planlagt, i løpet av Dekningsperioden, regnes som redusert tilgjengelighet (Nedetid) Nedetid regnes for den eller de deler av tjenesten, som ikke er tilgjengelige.

Beregning av tilgjengelighet og refusjon for redusert tilgjengelighet:

$$R = V * (1 - (D - N) / D / O) \text{ der } 1 > O > 0$$

R: Refusjon

V: Vederlag for Tjenesteperioden

TP: Tjenesteperiode. Perioden er samsvarende med fakturaperioden, kvartalsvis om ikke annet fremgår av Bilagene

D: Driftstid i timer – totalt antall timer i angitte Tjenesteperiode

N: Nedetid i timer – tiden løsningen har vært utilgjengelig i samme periode, og dette skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, og unntas derav force majeure, andre forhold utenfor Leverandørens kontroll, eller forhold som skyldes Kunden.

O: Oppetidsgrad, Avtalt tjenestenivå for tjenesten (Oppetid i Bilag 1)

7.3 TILBAKEHOLD

Ved mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden holde betaling tilbake, men ikke mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av misligholdet.

7.4 HEVING

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden, etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med umiddelbar virkning. Det påhviler Kunden å dokumentere mislighold.

7.5 ERSTATNING

Leverandøren kan kreve erstattet ethvert direkte tap som følger av mislighold iht. punkt 7.1, med mindre Kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Kunden.

Kunden kan kreve erstattet direkte tap i forbindelse med mislighold iht. punkt 7.1, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

7.6 ERSTATNINGSBEGRENSNING

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar i henhold til pkt 10 i «Sodvin vare- og tjenesteavtale». Tap av data regnes som indirekte tap med unntak av kostnader knyttet til rekonstruksjon av data.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen ekskl. merverdiavgift.

Erstatningen for tap som har med etableringsfasen å gjøre, er begrenset til et beløp som tilsvarer kontraktssummen for etableringsfasen ekskl. merverdiavgift.

Samlet erstatning per kalenderår for tap som oppstår etter leveringsdag, er begrenset til et beløp som tilsvarer samlet årlig vederlag for driftstjenesten ekskl. merverdiavgift.

Bilag 1 – BESKRIVELSER AV TJENESTER OG TJENESTENIVÅ

(Bilag til Tjenesteavtale FRONTDESK®)

Tjenestene omfatter to hovedkategorier.

1. Tjenester produsert av og i Leverandørens Driftssentre
2. Tjenester produsert av 3. part, som supporteres og administreres av Leverandøren

TJENESTEELEMENTER OMFANG

Driftselementer som inngår i driftsavtalen, herunder kundespesifikke tjenester, fremgår av Hovedavtalens Vedlegg 1 med Prismatrise. Dette kan justeres under implementering, slik at endelig omfang fremkommer av tjeneste/brukermatrise når Leveransedag inntreffer.

LISENSER

Lisenser som kreves for tjenestene i driftsavtalen, og som det kreves vederlag for, fremgår av Hovedavtalens Vedlegg 1.

YTELSER OG SLA

Tjenestespesifikasjoner, med detaljerte ytelser for hver tjeneste, finnes i Leverandørens til enhver tid gjeldende Tjenestebeskrivelser. Tjenestebeskrivelser, Bruksvilkår og SLA for 3. parts tjenester finnes på dissers nettsider. Link til vilkårene finnes i Leverandørens Serviceportal. Gjeldende versjoner ved avtaleinngåelse fremlegges på forespørsel.

Tjenestene er tilgjengelig 24/7, med unntak av planlagt vedlikehold. Vedlikehold gjennomføres planmessig etter faste intervaller, normalt månedlig, samt etter behov. Ved avvik fra standard vedlikeholdsvindu, vil kunden varsles med rimelig frist. Ved akutt vedlikeholdsbehov vil dette avtales med kunden for minst mulig ulempe.

Standard vedlikeholdsvindu er natt til tredje tirsdag i måneden kl. 00:00 til 06:00. Dette kan avvike på ulike tjenester, og angis i aktuell tjenestebeskrivelse. Mindre vedlikehold som fører til kortvarige brudd eller ustabilitet kan forekomme i generelt perioden 02:00 til 05:00.

Ekstraordinært vedlikehold kan i enkelte tilfeller bli nødvendig knyttet til hendelser eller endringer som ikke er forutsigbare. Leverandøren vil søke å begrense ulemper for Kunden så langt praktisk mulig.

Bilag 2 – RAMMEPLAN FOR ETABLERING AV AVTALTE TJENESTER

(Bilag til Tjenesteavtale FRONTDESK®)

Rammeplan for etablering og migrering av IT-løsninger til Leverandørens driftsplattform

INNSAMLING AV INFORMASJON

Tekniske og administrative ressurser, Leverandør og Kunde

- Kontaktinformasjon med rollebeskrivelse for alle 3.parts leverandører
- Analyse av datamengder/typer
- Deklarering av personopplysninger som planlegges overført til leverandørens driftsplattform
- Deklarering av andre datatyper/dataområder med krav til begrenset innsyn/tilgang
- Innhenting av nødvendig dokumentasjon for løsninger, tjenester og systemer som skal videreføres som del av eller i tilknytning til ny løsning
- Oppbygging av brukeroversikt/tilgangsmatrise og rolledefinisjoner, kundens ansatte og øvrige ressurspersoner med definerte tjenestetilganger

REVIDERING OG DETALJERING AV FREMDRIFTSPLAN

Leverandør, 3.partsleverandører etter behov, og Kunde

- Identifisering av oppgaver og ressurser
- Involvering av nødvendige 3.parts ressurser, avklaring av omfang/tidsbehov for deres deloppgaver
- Datofesting/revidering av prosjektfaser (se under implementering)

IMPLEMENTERING OG PRODUKSJONSSETTING

Prosjektteam hos Leverandør, Kunde, 3.parts ressurser slik definert under forprosjektet

- Workshop driftssenter for planlegging, informasjon og forberedelser for drift av løsningen
- Grunnkonfigurasjon og driftsverktøy, administrative systemer m.m.
- Etablering av kommunikasjon med løsningen, nettsess og kontakt med kundens lokasjon(er)
- Kursing/workshops driftspersonell hos kunden der avtalt
- Oppstart av Testfase
- Testperiode
- Akseptansetest og godkjenning av Live dato
- Omlegging til produksjon

OPPFØLGING ETTER PRODUKSJONSSTART

- Dedikerte ressurser hos Leverandør, Kunde og evt. utvalgte 3.parter i beredskap første driftsdag
- Mulighet for tekniker på stedet for direkte brukerstøtte
- Avslutning / Overlevering til drift, support og merkantil kundeoppfølging etter godkjenningsperioden er ferdig

Samlet produksjonstid fra signering er 4-8 uker avhengig av omfang.