

DEL 1: STANDARD KJØPSVILKÅR

1. GENERELT

IT-Kontaktens standardvilkår (Standardvilkårene) med bestilling og eventuelle vedlegg (samlet kalt Avtalen) mellom kunden (heretter Kunden) og IT-Kontakten AS (heretter IT-Kontakten) gjelder for ytelsene fra IT-Kontakten med mindre annet er skriftlig avtalt. Del 1 av Standardvilkårene inneholder IT-Kontaktens standardvilkår for kjøp (kjøp av produkter eller tjenester som IT-Kontakten leverer til Kunden). Del 2 av Standardvilkårene inneholder tilleggsvilkår for bestilte vedlikeholdsytelser (service, support, drift og annet vedlikehold) fra IT-Kontakten til Kunden. Tillegg til eller avvik fra Standardvilkårene må avtales skriftlig. Standardvilkårene kan endres uten ytterligere varsel av IT-Kontakten og får virkning for nye bestillinger fra Kunden. Avtaleinngåelse med senere tillegg, avvik eller endringer i avtalt leveranse samt bestillinger av tjenester eller produkter fra IT-Kontakten forutsettes foretatt av bemyndiget personell hos Kunden, og Kundens til enhver tid oppgitte kontaktperson forutsettes å ha fullmakt internt hos Kunden til å forplikte Kunden. Produktinformasjon som tegninger, brosjyrer, opplysninger om tekniske data er kun veiledende med mindre annet er uttrykkelig avtalt mellom partene.

2. DEFINISJONER

2.1 Levering: Det tidspunkt Kunden mottar leveransen på avtalt sted.

2.2 Installasjonsdag: Den dag IT-Kontakten er ferdig med avtalt installasjon, og har gitt Kunden melding om dette.

2.3 Produkter: Utstyr (maskinvare) og programvare.

2.4 Programvare: Både operativsystem og applikasjoner omfattes, dog er det kun programvare i objektversjon som omfattes av Avtalen.

2.5 Tjeneste: Den kompetanse og kunnskap IT-Kontakten mot betaling stiller til rådighet for Kunden.

2.6 Ytelser: De tjenester og produkter Kunden etter Avtalen skal motta fra IT-Kontakten.

2.7 Normal arbeidstid: Mandag - fredag (virkedager) kl. 08:00-16:00.

3. PRISBETINGELSER OG LEVERING

3.1 Kontraktssummen faktureres ved Levering, eller på Installasjonsdag dersom IT-Kontakten skal forestå installasjon. Faktura forfaller til betaling pr 14 dager regnet fra fakturadato. Dersom annet ikke er avtalt, er alle priser gyldige i 14 dager fra pristilbudet er datert og oppgitt i NOK eks. MVA og andre skatter og avgifter. Løpende faste tjenester iht. denne Avtalen betales forskuddsvis fra avtalt startdato per kvartal dersom annet ikke er avtalt, og det faktureres første gang frem til nærmeste hele kvartal dersom annen faktureringsperiode ikke er avtalt.

3.2 Dersom Levering eller Installasjonsdag er forsinket og dette skyldes IT-Kontakten, kan Kunden påberope seg konvensjonalbot. Konvensjonalboten skal utgjøre 0,1 % pr kalenderdag forsinkelsen varer oppad begrenset til 10 %. Beregningsgrunnlaget for konvensjonalboten er verdien av den del av den forsinkede leveransen eksklusive merverdiavgift som berøres av forsinkelsen. Krav om konvensjonalbot skal for å kunne gjøres gjeldene fremsettes uten ugrunnet opphold. IT-Kontakten skal ikke ha ansvar for økonomiske konsekvenser i forbindelse med forsinkelse som går ut over den dekning som ligger i konvensjonalboten.

3.3 Hvis ikke annet er avtalt, skal IT-Kontakten levere Ex Works (INCOTERMS 2000) fra den adresse varen til en hver tid er lagerført hos IT-Kontakten, eller direkte fra IT-Kontaktens underleverandørs adresse. Fraktbeløp legges ut av IT-Kontakten og faktureres Kunden sammen med

varene. Dersom levering ikke kan finne sted som følge av forhold Kunden har ansvaret for, plikter IT-Kontakten å besørge lagerhold av varene inntil Kunden er klar til å motta leveransen. IT-Kontakten er berettiget til å kreve lagerleie og andre påløpte kostnader.

3.4 Alle priser gjelder for arbeid innenfor normal arbeidstid. Reise faktureres per påbegynte time for reisetid etter gjeldende satser. I tillegg faktureres kilometerpris på NOK 8,50 fra første kjørte kilometer. Kostnader for evt. ferger, tog, fly, bomavgift, 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.

3.5 Ved for sen betaling har IT-Kontakten krav på forsinkelsesrenter i samsvar med den til enhver tid gjeldende prosentsats etter lov om renter ved forsinket betaling. Betalingsmislighold ut over 30 dager gir IT-Kontakten rett til å heve inngått avtale med 30 dagers varsel. Hevningsretten bortfaller dersom forfalt beløp samt påløpne renter til og med betalingsdagen erlegges for utløpet av sistnevnte 30-dagersperiode.

3.6 Dersom lover, forskrifter, retningslinjer, avgiftsreguleringer m.v. vedtas eller endres etter at Avtalen er inngått og slike endringer påvirker IT-Kontaktens kostnader eller fremdrift/leveringsmuligheter, kan hver av partene kreve en endring i den avtalte pris og/eller fremdrifts/leveringsplan som reflekterer virkningen av slike vedtak eller endringer med virkning fra den dagen endringen trådte i kraft. Ved endringer i valutakurser som påvirker kostnader IT-Kontakten har i forbindelse med ytelsene, kan IT-Kontakten justere prisene tilsvarende uten ytterligere varsel. IT-Kontakten kan endre Avtalens priser med 1 måneds skriftlig varsel i henhold til konsumprisindeksen for varer og tjenester, begrenset til to ganger per år. IT-Kontakten kan endre Avtalens priser med 1 måneds skriftlig varsel i henhold til forandringer i kostnader for arbeid og deler, herunder for eksempel dokumenterte prisendringer fra underleverandør. I tillegg kan prisene settes opp fortløpende ved utløp av eventuell garanti.

3.7 Dersom det ikke er avtalt pris for installasjon eller andre ytelser fra IT-Kontakten, betales dette etter medgått tid og materiell.

3.8 Dersom Kunden ønsker endring i den avtalte leveranse som medfører at leveringsforpliktelsenes karakter og/eller omfang blir annerledes enn forutsatt, har IT-Kontakten rett til å kreve endring i vederlag og/eller tidsplaner.

3.9 Dersom Kunden ønsker service/support/drift/vedlikehold uten at slik avtale er inngått på forhånd eller at slik bistand utføres utenfor avtalt Serviceperiode, gjelder følgende priser uavhengig av dag og klokkeslett:
- Utrykningsgebyr per gang for reise til Kunden, NOK 7500 eks. mva.
- Timespris for arbeid og reise per påbegynte arbeidstime, NOK 1750 eks. mva.

3.10 IT-Kontakten har salgspant i leveransen inntil full betaling er skjedd.

4. KLARGJØRING AV INSTALLASJONSSTED

4.1 Kunden har for egen regning ansvar for å klargjøre installasjonssted, herunder besørge eventuelt separat opplag elektrisk krafttilførsel, jording, fremføring av tilslutningspunkt (herunder datanett), kjøle- og ventilasjonsanlegg.

4.2 IT-Kontakten har ikke ansvar for feil eller forsinkelse som måtte oppstå som følge av mangler ved installasjoner eller andre forberedelser som Kunden er ansvarlig for.

4.3 Dersom installasjonssted ikke er klargjort eller tilgjengelig til det tidspunkt som er avtalt og dette ikke

skyldes forhold som IT-Kontakten er ansvarlig for, kan IT-Kontakten kreve økonomisk kompensasjon for kostnader/tap, samt kreve utsettelse av leveringstidspunktet tilsvarende.

4.4 Kunden skal legge til rette for at IT-Kontakten kan utføre avtalte tjenester, herunder sørge for at IT-Kontakten gis nødvendig tilgang til lokaler, at originalprogrammer (inkl. installasjonsnøkler, serienummer og andre identifikasjoner som er nødvendige for å reinstallere programmer) som er installert finnes tilgjengelige for IT-Kontaktens tekniske personell, at systemdokumentasjon blir vedlikeholdt og forsvarlig oppbevart, at sikkerhetskopier av programmer og data foreligger, at nødvendige rettigheter til utstyr og programmer foreligger, og at alle nødvendige godkjennelser fra tredjemann foreligger dersom Kunden ikke selv har rettighetene til produktene.

5. RISIKOOVERGANG

Kunden bærer risikoen for produktets tilfældige undergang eller beskadigelse fra Levering.

6. GARANTI OG REKLAMASJON

6.1 Med mindre annet er avtalt garanterer IT-Kontakten at leverte produkter er fri for feil og mangler i en garantiperiode på 12 måneder. Garantiperioden starter ved Levering. Hvis IT-Kontakten skal foreta installasjon, starter garantiperioden på Installasjonsdag.

6.2 For standard utstyr og programvare fra underleverandør kan Kunden, med mindre annet er avtalt særskilt, ikke gjøre gjeldende mer omfattende rettigheter enn IT-Kontakten har i sin avtale med underleverandøren eller som følger av underleverandørens alminnelige kundeavtaler. Slike vilkår er tilgjengelig for Kunden ved henvendelse til IT-Kontakten. Som standard utstyr eller programvare regnes utstyr eller programvare som leveres etter underleverandørens spesifikasjoner uten tilpasninger. Kunden har selv ansvaret for å lese og etterleve lisensvilkår og andre kontraktsvilkår som følger med standard utstyr og programvare.

6.3 IT-Kontaktens garantiansvar omfatter ikke forhold som Kunden bærer risikoen for, så som ulykke, brann, lynnedslag, overspenning, statisk elektrisitet, vannskader, miljø-/klimaforhold som faller utenfor spesifikasjonene, eller skader som påføres i forbindelse med bygningsmessige arbeider. IT-Kontakten er ikke ansvarlig dersom leveransen utsettes for unormal eller uautorisert bruk, eller bruk som er i strid med anbefalinger/retningslinjer gitt av IT-Kontakten. IT-Kontakten er heller ikke ansvarlig dersom Kunden foretar endringer, modifikasjoner, sammenkobling med annet utstyr, vedlikehold o.l. som ikke er godkjent av IT-Kontakten. For programvare gjelder de vilkår fra den enkelte programvareleverandør som fremgår i det enkelte programeksemplar, se pkt 7. IT-Kontaktens ansvar i den forbindelse omfatter kun feil på media som programvaren er levert på.

6.4 Konstaterer Kunden mangler, skal Kunden uten ugrunnet opphold, og med absolutt reklamasjonsfrist 12 måneder iht. pkt 6.1, reklamere skriftlig overfor IT-Kontakten. Om kunden ønsker å reklamere på tjenester utført av IT-Kontakten, må dette gjøres skriftlig innen 14 dager etter at arbeidet er utført. Reklamasjonen skal inneholde en spesifisert angivelse av mangelen. Reklameres det ikke rettidig bortfaller Kundens rett til å gjøre mangelen gjeldende, og IT-Kontaktens arbeid er fakturerbart. IT-Kontakten dekker kostnadene tilknyttet garanti med unntak av frakt og forsikring tilknyttet transport av utstyret fra Kunden til den adresse IT-Kontakten angir for utbedring/reparasjon. Avhjelp under denne garanti vil bli foretatt innenfor normal arbeidstid. Hvis Kunden krever det, kan avhjelp også skje utenfor dette tidsrom, eller avhjelp kan skje hos Kunden, men da i begge tilfeller etter IT-Kontaktens ordinære timesatser for den type arbeid. IT-Kontakten påtar seg å avhjelpe mangler via telenettet (fjernretting) så langt leveransen gjør dette teknisk mulig. IT-Kontakten har ved

reklamasjon av mangler rett til, etter eget valg, enten å foreta utbedring/reparasjon, omlevering, eller yte et forholdsmessig prisavslag.

7. IMMATERIELLE RETTIGHETER

7.1 Dersom IT-Kontakten under utførelsen av arbeidet skaper materiale som nyter immateriellrettslig beskyttelse, tilhører alle immaterielle rettigheter av resultatene av IT-Kontaktens arbeid IT-Kontakten. Kunden kan fritt benytte slikt materiale i sin virksomhet som en ikke-eksklusiv bruksrett. Kunden kan imidlertid ikke uten IT-Kontaktens skriftlige samtykke overdra rettighetene til slikt materiale til andre.

7.2 For rettigheter til utstyr og programvare levert av IT-Kontakten kan Kunden ikke gjøre gjeldende større rett enn det som følger av produsentens standard betingelser. Slike vilkår er tilgjengelige på forespørsel. Kunden får bruksrett til levert programvare for bruk på det utstyret den er levert til, og har ikke rett til å gjøre endringer i programvaren. Kunden kan for sikkerhetsformål kopiere den leverte programvare i henhold til gjeldende lovgivning. Programkopier kan ikke overlates i noen form til andre. For levert programvare vil de vilkår som følger av produsentens regulering av immaterielle rettigheter og lisensvilkår for øvrig, ha direkte anvendelse også for denne Avtalen.

8. KRENKELSE AV TREDJEMANNS RETTIGHETER

IT-Kontakten er overfor Kunden ansvarlig for at solgt programvare ikke krenker tredjemanns immaterielle rettigheter. Kunden er ansvarlig overfor IT-Kontakten for at produkter anskaffet fra annen leverandør ikke krenker tredjemanns immaterielle rettigheter. Dersom det reises sak mot Kunden med påstand om slik krenkelse, er Kunden forpliktet til straks å orientere IT-Kontakten om påstanden og/eller søksmålet. IT-Kontakten eller IT-Kontaktens bakenforliggende produsent/rettighetshaver vil overta saken og de med saken forbundne kostnader og risiko.

Dersom det felles dom i henhold til klagers påstand, er IT-Kontakten berettiget til, etter eget valg, enten å skaffe Kunden fortsatt rett til å benytte programvaren eller bringe krenkelsen til opphør ved å endre eller erstatte programvaren med annen programvare som i det vesentlige har samme funksjonalitet, eller si opp Avtalen med øyeblikkelig virkning for slik programvare mot å refundere det vederlag Kunden har betalt for denne programvaren.

Kunden kan ikke reise ytterligere krav mot IT-Kontakten som følger av ovennevnte.

9. MISLIGHOLD OG ERSTATNING

Dersom IT-Kontakten ikke overholder sine forpliktelser iht. Avtalen og dette ikke skyldes forhold på Kundens side eller andre forhold som ligger utenfor IT-Kontaktens kontroll, og det ikke løper en konvensjonalbot for det samme forholdet, foreligger det mislighold av Avtalen fra IT-Kontaktens side. Ved betalingsmislighold fra Kunden kan IT-Kontakten varsle stans i Avtalens ytelser ved 5 dagers skriftlig varsel. Om Kunden ellers ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til Avtalen, kan IT-Kontakten kreve erstatning for sannsynliggjorte merutgifter som IT-Kontakten påføres.

Den part som vil påberope seg mislighold eller erstatning må uten ugrunnet opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende part fikk kjennskap til misligholdet.

Dersom en av partene vesentlig misligholder sine forpliktelser etter Avtalen, kan den annen part etter å ha gitt parten rimelig frist til å bringe forholdet i orden heve Avtalen med øyeblikkelig virkning. Ved heving skal Kunden betale for utførte ytelser frem til hevingstidspunktet. Ved mislighold av Avtalen kan den part som rammes, kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatning i avtaleforhold med følgende begrensninger:

a) Indirekte tap og tap av data dekkes ikke. Som indirekte tap regnes, dog ikke begrenset til, tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsnvstap, skade på andre gjenstander eller immaterielle verdier og krav fra tredjepart.

b) Hver av partenes samlede økonomiske ansvar skal ikke under noen omstendighet overstige 50 % av kontraktssummen (ekskl. mva.). For rammeavtaler kan erstatningskravet, for den enkelte leveranse (avrop eller bestilling) under rammeavtalen, ikke overstige 50 % av verdien (ekskl. mva) av den aktuelle leveransen. Det samlede ansvaret under rammeavtalen skal ikke overskride NOK 100.000,-. Samlet erstatning og refusjon for vedlikeholdsavtaler kan ikke overstige det samlede vederlag (ekskl. mva) etter Avtalen for det aktuelle kalenderåret kravet fremsettes.

10. TAUSHETSPLIKT

Partene skal ikke videreformidle eller la uvedkommende få adgang til opplysninger vedrørende den annen parts systemer, tekniske innretninger, personalforhold, forretningsmessige analyser og beregninger, samt andre forretningshemmeligheter som ikke er offentlig kjent som parten får kunnskap om i forbindelse med avtaleinngåelse og gjennomføring av Avtalen. Dette gjelder både for egne ansatte og ansatte hos samarbeidspartnere.

11. FORCE MAJEURE

Dersom Avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som Force Majeure for partene eller partenes underleverandør, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer.

Hver av partene kan imidlertid si opp Avtalen med en (1) månedes Skriftlig varsel dersom Force Majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for parten å opprettholde Avtalen.

12. OVERDRAGELSE

Rettigheter og forpliktelser etter denne Avtalen kan ikke overdras eller på noen måte overføres til andre uten den annens parts skriftlige samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Avtalen kan dog overdras til et annet selskap i samme konsern. IT-Kontakten kan fritt benytte factoring og annen overdragelse av fordringer.

13. LOVVALG OG TVISTELØSNING

Inngått avtale skal fortolkes i samsvar med norsk rett. Tvister som oppstår som et resultat av inngått avtale skal så langt det er mulig søkes løst i minnelighet mellom partene. Dersom tvister ikke finner sin løsning i minnelighet, kan hver av partene bringe tvisten inn for de ordinære domstoler til avgjørelse. Oslo tingrett er avtalt vernetting.

DEL 2: STANDARD VEDLIKEHOLDSVILKÅR

14. GENERELT

Del 1 Standard kjøpsvilkår og Del 2 standard vedlikeholdsvilkår for IT-Kontakten gjelder, dersom ikke annet er skriftlig avtalt, for vedlikeholdsavtaler fra IT-Kontakten når Kunden har bedt IT-Kontakten om support, service eller annet vedlikehold (Del 1 og 2 er sammen med avtalte ytelser og priser i Del 2 samlet kalt Avtalen).

Tillegg til eller avvik fra Avtalen må avtales skriftlig. Dersom Kunden kjøper produkter eller konsulenttjenester fra IT-Kontakten, gjelder slike kjøp IT-Kontaktens standard kjøpsvilkår dersom annet ikke er skriftlig avtalt.

Avtaleinngåelse med senere tillegg, avvik eller andre endringer i avtalt leveranse samt bestillinger av tjenester eller produkter fra IT-Kontakten forutsettes foretatt av bemyndiget personell hos Kunden, og Kundens til enhver tid oppgitte kontaktperson forutsettes å ha fullmakt internt hos Kunden til å forplikte Kunden. Avtalen omfatter de ytelser om service, support og annet vedlikehold til de produkter (utstyr og/eller programmer) som er avtalt. IT-Kontaktens ytelser skal utføres på en slik måte at produktene som omfattes av Avtalen

tilfredsstiller de samme funksjonelle krav som da Avtalen ble inngått. Ytelsene dekker feilsituasjoner som oppstår under normal drift.

15. DEFINISJONER

15.1 Vedlikehold (kalles også service, support eller drift): De avtalte ytelser innen service, support, drift eller annet vedlikehold IT-Kontakten skal levere til Kunden etter Avtalen.

15.2 Serviceperiode: Den perioden Kunden etter Avtalen har krav på vedlikehold fra IT-Kontakten. Dersom annet ikke er skriftlig avtalt er Serviceperioden virkedager mandag til fredag kl.08-16.

15.3 Responstid: Tiden innenfor serviceperioden fra en feil er registrert hos IT-Kontakten, til IT-Kontakten starter feilhåndtering. Dersom annet ikke er skriftlig avtalt, starter feilhåndtering med første ledige tekniker innenfor fagfeltet. Kunder med responsavtale går foran kunder uten responsavtale. Oppfyllelse av responstid måles innenfor avtalt Serviceperiode hvert kvartal fra og med første hele årskvartal – måleperioden – etter at Avtalen har trådt i kraft. Kortere responstid kan avtales skriftlig.

16. PRISBETINGELSER

16.1 Priser for avtalte ytelser Prisbetingelser i Del 1 pkt. 3 gjelder med mindre annet fremgår av Del 2 pkt. 16. Priser for de enkelte ytelsene skal fremgå av et eget "IT-Kontaktens Pris- og produktvedlegg (f.eks. laget i Excel)" som regnes som et bilag til denne Avtalen, og ved motstrid går "IT-Kontaktens Pris- og produktvedlegg" foran IT-Kontaktens standardvilkår. Produktrelatert service/vedlikehold som er fakturert ved Levering eller Installasjonsdag eller tidligere i henhold til Avtalen, og som er underlagt produktprodusentens automatiske fornyelse, vil bli automatisk fornyet og fakturert for gjentatte 12 måneders perioder med mindre en av partene skriftlig sier opp service/vedlikehold minimum 3 måneder før utløp av gjeldende periode. IT-Kontakten tar automatisk produktene inn på eksisterende Avtale om vedlikehold eller oppretter ny avtale. Alternative servicenivå tilbys på forespørsel.

16.2 Priser for øvrige ytelser/tillegg: Dersom utstyret under Avtalen blir flyttet etter avtaleinngåelse, kan IT-Kontakten kreve vederlag for de merutgifter dette medfører. Tilsvarende kan IT-Kontakten kreve vederlag basert på oppgitt timepris for tiden som går med på å koble ned samt returnere utstyr Kunden ikke lenger vil skal omfatte av vedlikeholdsavtalen, og dette gjelder også ved terminering av denne Avtalen. Dersom annet ikke er skriftlig avtalt, vil Kunden bli belastet for reise, medgått arbeidstid og deler (deler belastes kun når utstyret er utenfor garantiperioden).

16.3 Endring av omfattede produkter i avtaleperioden: Prisen for nye produkter som skal omfattes av Avtalen økes automatisk i neste utsendte faktura. Kunden betaler for produkter som skal fases ut så lenge produktet er i oppsigelsesperiode i forhold til produsenten.

17. SAMARBEID

Enhver part kan skriftlig innkalle den annen til møte med fem virkedagers varsel for å drøfte forhold som oppstår i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen, dog begrenset til fire ganger per år. Melding og varsel etter Avtalen skal avgis skriftlig til avtalt kontaktperson hos motparten. Partene holder egne kostnader pådratt i tilknytning til møtene, dersom annet ikke er skriftlig avtalt.

18. ENDRINGER ETTER AVTALEINNGÅELSE

Endringer i Avtalen etter avtaleinngåelse skal signeres av begge parter i eget bilag eller bekreftes på e-post mellom partenes kontaktpersoner.

Dersom Kunden i avtaleperioden har behov for å gjøre endring i forhold til hvilke produkter Avtalen omfatter, eller i forhold til hvilke ytelser som skal gjelde for produktene som er omfattet, gjelder følgende: For alle endringer kreves at Kunden melder fra skriftlig til IT-

Kontakten om hva som skal endres. Utstyrstype og serienummer på utstyr, samt andre nødvendige opplysninger om produktene som skal ut eller inn i Avtalen må oppgis. For endringer gir IT-Kontakten innen 30 dager Kunden skriftlig tilbakemelding på om endringen aksepteres. IT-Kontakten kan ikke uten saklig grunn nekte å akseptere endringen. Dersom tilbakemelding ikke er gitt innen fristen, eller endringen ikke aksepteres, vil Avtalen løpe uendret. Dersom forespørselen om endring aksepteres, vil IT-Kontakten i et tilbud opplyse Kunden om de vilkår som vil gjelde etter den forespurte endring, blant annet når det gjelder pris. Endringen trer i kraft når nytt Pris- og produktvedlegg eller nytt bilag om endringer etter avtaleinngåelse er akseptert av partene som nytt dokument omfattet av denne Avtalen.

Dersom produkter som er omfattet av avtalen ikke lenger støttes av produsentens vedlikeholdsprogram eller produsenten har terminert produksjon av deler etc., kan IT-Kontakten forlange produktet fjernet fra Avtalen og skal ikke være økonomisk ansvarlig for eventuelle nødvendige investeringer hos Kunden for å opprettholde tilsvarende funksjonalitet.

19. KUNDENS PLIKTER

Kunden forutsettes å legge til rette for at IT-Kontakten kan utføre avtalte tjenester, og ellers å oppfylle sine plikter etter Avtalen. Unnlattelse kan lede til utsettelse eller bortfall av IT-Kontaktens plikt til ytelse.

Kunden oppnevner 2 personer som kan bestille bistand fra IT-Kontakten dersom annet ikke er avtalt. Kunden innestår for at slike personer innehar slik kompetanse som er nødvendig for å benytte utstyr og programvare samt bistå IT-Kontakten slik at IT-Kontakten kan få utført avtalte plikter.

Kunden skal bistå IT-Kontakten med å søke sikkerhetsklarering for IT-Kontaktens personale dersom dette er nødvendig for ytelse i henhold til Avtalen. Kunden skal legge forholdene til rette slik at IT-Kontakten kan utføre sine plikter, bl.a. ved å gi IT-Kontakten nødvendig tilgang til lokaler, og skriftlig melding om eventuell flytting av utstyret, anskaffelse eller fjerning av utstyr og endring av utstyrets bruk som har betydning for ytelsene. Hvis utstyr og/eller programmer som omfattes av IT-Kontaktens ytelse etter Avtalen er levert av andre enn IT-Kontakten, skal Kunden skriftlig orientere IT-Kontakten om garantier og reklamasjonsrettigheter for slikt utstyr og/eller slike programmer.

Kunden har ansvar for daglig drift og ettersyn, samt driftsmessig vedlikehold og har ansvaret for at utstyr og programmer utnyttes og lagres slik utstyrs- eller programleverandøren har foreskrevet i samsvar med anerkjent praksis. Kunden forplikter seg til å opprettholde minst like gode driftsforhold for utstyret som det som systemdokumentasjonen for den enkelte enhet spesifiserer, eller som spesifisert av IT-Kontakten. Krav til driftsforhold forutsettes kjent av Kunden. Kunden foretar nødvendig sikkerhetskopiering og er ansvarlig for å påse at sikkerhetskopi er foretatt på forsvarlig måte og sikkerhetskopi funnet i orden. Kunden er også ansvarlig for forsvarlig lagring av sikkerhetskopi - media og dokumentasjon.

Hvis ikke annet er avtalt, er Kunden ansvarlig for at det utstyret som omfattes av Avtalen, blir tilknyttet det offentlige telenettet i henhold til IT-Kontaktens spesifikasjoner hvis dette er nødvendig for at IT-Kontakten skal få utført avtalt vedlikehold. Det er Kundens ansvar å påse at gjeldende produktspesifikasjoner for utstyr og programmer etterfølges, og at det utelukkende benyttes deler, forbruksmateriell eller rekvisita som er innkjøpt fra IT-Kontakten eller annen autorisert forhandler.

Kunden er ansvarlig for at originalprogrammer som er installert alltid forefinnes tilgjengelige for IT-Kontaktens tekniske personell. Dette inkluderer installasjonsnøkler og/eller andre identifikasjoner så som serienummer etc. som er nødvendige for å reinstallere programmer. Kunden

er ansvarlig for at systemdokumentasjon blir vedlikeholdt og forsvarlig oppbevart.

Kunden sørger for at nødvendige rettigheter til utstyr og programmer foreligger. Kunden har også ansvar for å skaffe alle nødvendige godkjenninger fra eier dersom Kunden ikke selv er eier av hele produktene.

Kunden har ikke anledning til å foreta reparasjon eller justeringer i utstyr eller korreksjoner i programmer utover det som er godkjent av IT-Kontakten.

20. KONVENSJONALBOT

Dersom IT-Kontakten ikke overholder sine forpliktelser iht. Avtalen med hensyn til avtalt responstid og eventuelt avtalt tilgjengelighetsgaranti, og dette ikke skyldes forhold på Kundens side eller andre forhold som ligger utenfor IT-Kontaktens kontroll, oppstår et refusjonskrav. Kunden skal fakturere eventuelle refusjonskrav særskilt. Skriftlig krav om refusjon må fremsettes uten ugrunnet opphold etter at overskridelsen er eller burde vært konstatert.

Om ikke annen refusjon er avtalt skriftlig, gjelder følgende: Om IT-Kontakten overskrider den avtalte responstid med mer enn 25 % i måleperioden kan Kunden kreve refusjon tilsvarende 10 % av kvartalspris per gang for berørte produkter. Overskrides responstiden med 50 % i måleperioden, kan Kunden kreve refusjon tilsvarende 20 % av kvartalspris per gang for berørte produkter. Utbalt refusjon kommer til fradrag i eventuell erstatning.

21. VARIGHET OG OPPHØR

Avtalen er løpende og kan sies opp med en måneds varsel av begge parter med virkning fra første dag i påfølgende måned. Annen varighet og oppsigelse av Avtalen mellom partene kan avtales i bilag.

For utstyr og programvare fra underleverandør kan Kunden ikke gjøre gjeldende annen varighet eller oppsigelse enn IT-Kontakten har i sin avtale med underleverandøren eller som følger av underleverandørens alminnelige kundeavtaler og lisensvilkår, og slike vilkår er tilgjengelig for Kunden ved henvendelse til IT-Kontakten.