

IKT Avtalen – alminnelige vilkår

1. Generelle vilkår

1.1 Partene

IKT Gruppen AS

Gjerdrums vei 8, 0484 Oslo

organisasjonsnummer 983 930 999

heretter omtalt som «IKT Gruppen,» som leverandør av de tjenester og lisenser nærmere beskrevet i Avtalen.

og

Kunden som har signert IKT Avtalen, heretter omtalt som «Kunden,» som bestiller av de tjenester og lisenser beskrevet i Avtalen.

IKT Gruppen og Kunden omtales også enkeltvis som en «Part» og samlet som «Partene.»

1.2 Avtalen

Denne avtale består av følgende dokumenter:

1. Tilbud om IKT Grunnpakke m/Office 365 som regulerer enkelte spørsmål knyttet til oppstart /implementering av IKT Avtalen hos Kunde og definerer priser for etablering og implementering av tjenestene under denne Avtale.
2. Avtaledokument mellom IKT Gruppen og Kunde, «IKT Avtalen» som definerer tjenester som skal implementeres og driftes etter oppstart
3. Disse generelle vilkår som beskriver Partenes forpliktelser under implementering av tjenestene samt for øvrig utfyller og utdyper IKT Avtalen.

Ved motstrid mellom disse dokumentene gjelder IKT Avtalen foran disse generelle vilkår og disse generelle vilkår foran Tilbudet. Bortsett fra beskrivelsen av tjenestene som er bestilt gjennom IKT Avtalen, implementeringsarbeidens omfang, oppstarts-/fremdriftsdatoer og priser på tjenester som ikke er priset i IKT Avtalen, er informasjonen i Tilbudsdokumentet ikke del av denne avtale.

Disse generelle vilkår erstatter alle tidligere generelle vilkår utgitt av IKT Gruppen, herunder vilkår utgitt under IKT Gruppens forrige virksomhetsnavn, Actacom. Signert avtaleside under tidligere virksomhetsnavn fortsetter å gjelde mellom partene og skal ved anvendelsen av disse generelle vilkår anses som en «IKT Avtale,» jf. pkt. 2 ovenfor. IKT Gruppen forbeholder seg retten til ved behov å endre disse generelle vilkår med 14 dagers varsel til Kunden. Dersom Kunden ikke protesterer på endringene innen utløpet av varselsfristen, anses de reviderte generelle vilkårene som gjeldende for Kundens avtaleforhold med IKT Gruppen. Endringer i de øvrige dokumentene som utgjør Partenes avtale, krever skriftlig samtykke.

1.3 Definisjoner

Avtalen – denne avtale med de dokumenter som til enhver tid inngår under pkt. 1.2.

Bruker – Der Kunden opererer med individuelle e-postadresser, vil antall brukere knyttes til antall e-postadresser Kunden bruker. Har Kunden ikke individuelle e-postadresser, vil antall brukere defineres etter antall enheter med behov for individuelle lisenser.

IKT Avtalen – Signert avtaledokument som inngår som denne Avtales dokument 2, jf. pkt. 1.2 og som definerer Lisensalternativ og Tilleggstjenester som skal leveres under Avtalen.

Feilretting – utbedring av feil avdekket og/eller meldt inn ved hjelp av tjenestene i Grunnpakken og gjennomført av IKT Gruppen i henhold til medgått tid og materialkostnad etter bestilling fra Kunde.

Grunnpakke(n) – De tjenester som er definert i IKT Avtalen

Lisensalternativ – De lisenser hver bruker skal ha tilgang til under IKT Avtalen, definert som «IKT E-post» «IKT Premium» og «IKT Proff» og nærmere beskrevet i Tilbudet.

Tilbudet – Dokumentet som inngår i denne Avtale som nr. 1

Tilleggstjenester – De tjenester som er definert i IKT Avtalen og valgt av Kunden. Tilleggstjenesten IKT Aksess reguleres av egne standard avtalevilkår som erstatter disse generelle avtalevilkår for akkurat denne Tilleggstjenesten.

Tilleggsarbeid – ekstraarbeid som bestilles under installasjonsfasen beskrevet i Tilbudet og denne avtales pkt. 2.

1.4 Beskrivelse av tjenester som skal leveres

1.4.1 IKT Gruppens tjenester

Gjennom Partenes signatur på IKT Avtalen er IKT Gruppen forpliktet til å levere de Microsoft lisenser som er nødvendige for å oppfylle Kundens definerte lisensalternativ og brukerantall på avtaletidspunktet. Ytterligere lisenser og endringer i antall brukere vil deretter finne sted gjennom IKT Gruppens oppfyllelse av sine forpliktelser under Lisenshåndtering jf. pkt. 1.4.2.

Videre skal IKT Gruppen yte de tjenester som er definert i IKT Avtalen under «Grunnpakke.» Det nærmere innholdet av disse tjenestene på avtaletidspunktet er beskrevet i Tilbudet.

IKT Gruppen skal også levere de tilleggstjenester som Kunden har bestilt under IKT Avtalen. Innholdet i tilleggstjenestene på avtaletidspunktet er nærmere definert i Tilbudet.

1.4.2 Eiendomsrett og IPR

Denne Avtalen gir Kunde en begrenset tilgang til Microsoft Office365 funksjonalitet, men innebærer ingen overføring av rettigheter til programvare eller eksemplarer av denne. IKT Gruppen har fullmakt fra Kunden til å bestille nødvendig antall lisenser for å sikre at det utstyr Kunden har identifisert for IKT Gruppen har lovlige lisenser til den bruk som følger av Avtalen til enhver tid. Avtaleforholdet kan inneholde spesifikke lisenser ut over de som er nevnt, men dette må da være spesifisert skriftlig eller inngå som del av Tilleggstjenester Kunden har kjøpt etter Vedlegg 2.

Utover bruk som følger av Avtalen, eller vedrørende utstyr som ikke er identifisert for IKT Gruppen som omfattet av Avtalen, er Kunden selv ansvarlig for å erverve og inneha nødvendige lisenser på benyttet programvare i IT-miljøet, samt å kjøpe nye lisenser fra IKT Gruppen dersom programmene finnes i IKT Gruppens produktportefølje.

Overføring av Kundens informasjon, dokumentasjon, forretningshemmeligheter eller knowhow til IKT Gruppen eller dennes underleverandører, herunder Microsoft, innebærer ingen overføring av rettigheter til slik informasjon til IKT Gruppen eller deres underleverandører.

1.4.3 Skadesløshetsholdelse

IKT Gruppen plikter å løse nødvendige Microsoft Office 365 lisenser for å kunne levere tjenestene til Kunden. IKT Gruppen skal holde Kunden skadesløs for eventuelle krav Microsoft fremsetter mot Kunden for brudd på Microsofts immaterielle rettigheter. Kunden skal varsle IKT Gruppen om slike krav uten ugrunnet opphold.

Kunden skal holde IKT Gruppen skadesløs for krav som oppstår ved at en tredjepart fremsetter påstand om at data, programvare, knowhow eller tjenester som Kunden benytter ved tilgang til eller er lagret ved hjelp av tjenester levert av IKT Gruppen krenker vedkommende opphavs- eller eiendomsrettigheter.

Begge parter har rett til, for egen regning, å overta forsvaret av de krav de etter denne bestemmelse skal holde den annen part skadesløs for.

1.5 Tjenestekvalitet

IKT Gruppen forplikter seg til å levere kvalifiserte rådgivere som gjør sitt beste for å levere fagmessig ytelse innenfor rammene av de tjenester som skal leveres under denne Avtalen men garanterer intet spesifikt resultat som følge av innsatsen.

Den innsatsforpliktelsen IKT Gruppen påtar seg i denne Avtalen dekker arbeid avgrenset til systemovervåkning og drift, håndtering av backup og support i forbindelse med diagnostisering av feil, men ikke utbedring av feil/skader med mindre feilen er av kvalifisert art og kan føres tilbake til IKT Gruppen eller feil eller forsømmelse fra noen IKT Gruppen er ansvarlig for.

Med unntak av punktene spesifisert ovenfor inkluderer avtalen ingen øvrige arbeidstimer. All benyttet tid, både fjernsupport og ute hos Kunde, vil bli fakturert etter IKT Gruppens gjeldende timesats. Alt tilleggsarbeid utføres etter «best effort», og etter tid og materiell dersom ikke annet er skriftlig avtalt. IKT Gruppen gir ikke noen garanti for de enkelte support- og driftsoppdrag som avtales utover det som følger av denne Avtalen.

1.6 Priser og betalingsbetingelser

1.6.1 Priser

Priser skal være spesifisert på avtalens forside (IKT Avtalen). Ved signering av IKT Avtalen godkjennes også betingelser og pris på evt. leveranse og etablering spesifisert i tilhørende tilbud. Dersom det ikke er overenstemmelse mellom disse gjelder IKT avtalen først. Øvrige fakturerbare tjenester og/eller flere lisenser/brukere kan tilknyttes avtalen etter behov.

Priser spesifisert pr bruker, maskin, server eller tilsvarende faktureres minimum etter avtalt antall (hvis spesifisert), eller alternativt etter høyere antall dersom dette er tilfelle ved opptelling av lisenser/brukere. IKT Gruppen utfører opptelling på eget initiativ hver måned.

Nedjustering på antall brukere eller avslutning av tilleggstjenester regnes som oppsigelse av den unike tjenesten/brukeren og vil faktureres ut bindingstiden hvis ikke annet er avtalt.

Dersom det i avtaleperioden blir vedtatt endringer i offentlige skatter og avgifter, eller det skjer endringer i offentlig praksis som får virkninger for leveranser etter denne avtalen, har IKT Gruppen rett til å bestemme hvilken virkning dette skal ha for prisene. IKT Gruppen har rett til å regulere alle tjenestepriser årlig iht. offentlig bransjeindeks uten varsling til kunde.

IKT Gruppen har rett til å regulere alle tjenestepriser som følge av endring fra Microsoft, underleverandører, valutaendringer eller andre lignende årsaker som påvirker kostnader IKT Gruppen har i forbindelse med oppdraget, kan gjøres gjeldende overfor kunden med 14 dagers varsel. IKT Gruppen har rett til å regulere alle tjenestepriser på bakgrunn av endring i egen organisasjon eller som følge av underdekning på valgte tjenester. Slike reguleringer skal varsles skriftlig til Kunde.

1.6.2 Betalingsbetingelser

For leveranser etter denne avtalen skal kunden betale vederlag for installasjon og oppstart som angitt i tilbudet og for drift og lisenser som angitt i IKT Avtalen. Priser er eksklusive miljøgebyr, skatter og offentlige avgifter.

Engangsvederlag forfaller etter faktura fra Leverandør med 14 dagers betalingsfrist med mindre annet er angitt på den aktuelle faktura. Fakturering av fast beløp skjer forskuddsvis pr. kvartal, med betalingsforfall pr. 15 dager. Leverandør forbeholder seg retten til når som helst gjøre opptelling av antall lisensbrukere, og derav justere avtalens fastpris etter gjeldende satser beskrevet på avtalens forside. Support, konsulenttimer, feilretting og annet arbeid faktureres normalt etterskuddsvis, men Leverandøren forbeholder seg retten til å dele opp faktureringen for utført arbeid i større prosjekter eller dersom oppdrag tar lengre tid enn først avtalt.

Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrenter iht. forsinkelsesrenteloven, med den til enhver tid gjeldende rentesats. Pr 31.12. hvert år legges påløpt rente til hovedstolen, og summen danner nytt grunnlag for renteberegning (rentersrente).

Vederlag for reisetid, samt eventuelle reise- og diettkostnader i forbindelse med gjennomføringen av leveransene etter denne avtalen betales etter leverandørens gjeldende satser, dersom ikke annet er avtalt skriftlig.

1.7 Fakturering

Nødvendige lisenser for å dekke Kundens bestilling av tjenester i henhold til Avtalen vil bestilles fra avtaletidspunktet og fakturering av brukerpakker påløper fra dette tidspunkt og vil faktureres i forbindelse med første ordinære kvartalsfaktura eller ved slutfaktura for installasjonsarbeidet, etter hvilket tidspunkt som kommer først.

Kostnader i forbindelse med installasjon og oppstart faktureres månedlig dersom oppdraget strekker seg over flere kalendermåneder.

Tilleggsbestillinger av Tilleggstjenester vil faktureres i henhold til de ordinære fakturavilkår i IKT Avtalen. Endringer i installasjonskostnader vil faktureres på første månedlige faktura for slike tjenester.

1.8 Endringer i avtalens løpetid

1.8.1 Endring i antall brukere / type lisenser per bruker

Kunden har rett til å øke antall brukere i avtaleperioden. Ved første gangs betaling av faktura med økt antall brukere eller nye tilleggstjenester, gjelder dette som en aksept og tilleggene som en del av denne avtale.

1.8.2 Bestilling av tilleggstjenester

IKT Gruppen plikter å levere de tilleggstjenester som er definert i IKT Avtalen på avtaletidspunktet, eller som senere er skriftlig bestilt av Kunden og bekreftet av IKT Gruppen. Slik bekreftelse kan skje på e-post og relaterer seg da til tjenestebeskrivelsen slik denne fremgår av det Vedlegg 2 som gjelder på tidspunktet for avsendelsen av e-posten. Omfang av eventuelle installasjonsarbeider skal avtales særskilt. Ved mangel av slik avtale gjelder denne Avtales pkt. 2 så langt den rekker.

1.8.3 Endringer i tjenestenes innhold

IKT Gruppen vil løpende utvikle tjenestene beskrevet i Vedlegg 1 og Vedlegg 2 videre over avtalens løpetid. Innholdet i disse Vedleggene kan derfor endres med rimelig varsel til Kunden. Innholdet i tjenestene definert i Vedlegg 1 og Vedlegg 2 vil til enhver tid fremgå av IKT Gruppens hjemmesider.

1.9 Personopplysninger

I den utstrekning ytelsene innebærer at IKT Gruppen behandler personopplysninger på vegne av Kunden, skal personopplysningene ikke behandles på annen måte enn det som er nødvendig for IKT Gruppens oppfyllelse av sine forpliktelser etter avtalen. Kunden er ansvarlig for at slik behandling av personopplysninger har nødvendig hjemmel. I den grad oppfyllelse av forpliktelsene innebærer en overføring av personopplysninger plikter partene å inngå en databehandlingsavtale. Personopplysningene kan ikke overlates til andre for lagring eller bearbeidelse uten at dette er skriftlig forhåndsgodkjent av Kunden.

Med mindre IKT Sikkerhet er bestilt, må Kunden selv sørge for å beskytte sine data mot innsyn fra uvedkommende, herunder ha tilfredsstillende viruskontroll og brannmur for beskyttelse mot andres uautoriserte tilgang eller bruk av egne trådløse nett, programvare,

Kundens eller IKT Gruppens utstyr eller annen informasjon. Kunden er under enhver omstendighet ansvarlig for at slik beskyttelse er definert til et nivå som oppfyller Datatilsynets til enhver tid gjeldende retningslinjer for datasikkerhet som er relevant for de data som kunden lagrer.

1.10 Konfidensialitet

All informasjon som partene får adgang til eller kjennskap til i forbindelse med gjennomføringen av IKT Avtalen skal betraktes som konfidensiell informasjon, med mindre angjeldende informasjon er allment tilgjengelig.

Partene plikter å ta rimelige forholdsregler for å sikre informasjonen, og skal som et minimum behandle informasjonen på tilsvarende måte som vedkommende parts konfidensielle informasjon for øvrig.

Partenes ansatte eller underleverandører kan gis tilgang til konfidensiell informasjon i den grad det er nødvendige for korrekt og effektiv oppfyllelse av Avtalen. Parten er ansvarlig for å sikre at de som gis tilgang til slik informasjon gjøres kjent med bestemmelsene om konfidensialitet og pålegges vedkommende samme taushetsplikt som etter denne bestemmelsen.

Etter avtalens opphør forplikter begge parter seg til å levere tilbake konfidensiell informasjon mottatt fra avtaleparten i forbindelse med oppdraget.

Denne bestemmelsen om konfidensialitet gjelder fra signering av Avtalen og frem til 3 år etter dens opphør.

IKT Gruppen har rett til å referere til Kundens valg av Leverandørens tjenester og den type tjenester som leveres i forbindelse med inngivelse av offentlige og private tilbud.

2. Oppstart av tjenestene

2.1 Avtalt oppstartstidspunkt

I henhold til Tilbudet skal Partene utarbeide en fremdriftsplan for oppstart og implementering. Oppstartstidspunktet skal fremgå av denne planen. Hvis intet er avtalt, skal Partene bli enige om et oppstartstidspunkt innen rimelig tid etter inngåelse av IKT Avtalen.

2.2 IKT Gruppens leveranse

IKT Gruppen skal installere de tjenester som fremgår av IKT Avtalen mellom Partene hos Kunden og på de enheter som er avtalt inkludert i Kundens brukeroppsett. IKT Gruppen skal videre gjennomføre de implementeringstjenester som er beskrevet i Tilbudet og nærmere definert i fremdriftsplanen.

IKT Gruppen skal levere de tilleggstjenester som fremgår av IKT Avtalen på avtaletidspunktet. Kunden kan i løpet av arbeidet med fremdriftsplanen, eller i løpet av implementeringsarbeidet, beslutte å bestille andre/flere tilleggstjenester. Pris på implementering og konsekvenser for fremdriftsplanen skal da avtales særskilt.

Kunden har også rett til å bestille annet Tilleggsarbeid enn de tjenestene som er definert i IKT Avtalen og/eller Tilbudet. IKT Gruppen plikter å tilby slikt arbeid under forutsetning at IKT Gruppen har ledig kapasitet. Pris og konsekvenser for fremdriftsplanen skal da avtales særskilt.

I mangel av særlig avtale om konsekvensene av tilleggsbestillinger under dette pkt. skal IKT Gruppen varsle Kunden om konsekvensene av bestillingene for fremdriftsplanen og deretter skal arbeidene utføres på material og medgått tid.

2.3 Kundens medvirkning

Kunden er ansvarlig for å legge forholdene til rette slik at IKT Gruppen kan utføre sine plikter, herunder ved å stille med tilstrekkelig personell i perioden frem til installasjonsarbeidet starter og under installasjonsprosessen frem mot ferdig akseptansetest, samt gi IKT Gruppen nødvendig tilgang til sine lokaler, programmer, data, adekvat informasjon etc.

Dersom inngått avtale inneholder installasjon og/eller etablering til en estimert fastpris plikter Kunde å legge til rette for dette på best mulig måte. Dersom forhold hos kunde gjør arbeidet med installasjon mer tidskrevende enn normalt, vil IKT Gruppen varsle Kunden om dette. IKT Gruppen har deretter rett til å fakturere medgått tid utover standard installasjonstid.

2.4 Ferdigstilling/idriftssettelse

IKT Gruppen skal informere kunden når avtalt installasjon er ferdigstilt.

Kunden er forpliktet til å undersøke leveransen etter vanlige kjøpsrettslige regler og slik god forretningsskikk tilsier. Hvis Kunden underkjenner leveransen, må melding om dette være sendt Leverandøren innen 10 (ti) virkedager etter informasjon om ferdigstilling er sendt. Hvis slik melding ikke er sendt innen fristen, anses leveringsdag som inntruffet første virkedag etter melding om ferdigstilling.

2.5 Mislighold/erstatningsansvar

2.5.1 Forsinkelse

Det foreligger forsinkelse hvis IKT Gruppen ikke oppfyller fristen for oppstart i leveringsplanen, og dette ikke skyldes Kunden eller noen Kunden svarer for. Finner IKT Gruppen at oppstart ikke kan skje til avtalt tid, skal IKT Gruppen uten ugrunnet opphold gi Kunden meddelelse om forsinkelsen, samt når oppstart forventes å finne sted. IKT Gruppen skal gjøre sitt beste for å begrense varigheten av forsinkelse.

Kjøper har ved heving rett til å kreve erstatning for direkte tap som følge av hevingen. Kundens tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsnvstap, samt krav fra tredjepart er indirekte tap. Erstatningen kan under ingen omstendighet overstige 75 % av prisoverslaget for etablering samt eventuelle estimater for implementering av tilleggstenester som definert i Tilbudet.

2.5.2 Mislighold fra kundens side

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom frister i forbindelse med oppstart av avtalte driftstjenester forsinkes på grunn av Kundens forhold. Ved slikt mislighold fra Kundens side kan IKT Gruppen avbryte sitt arbeide inntil Kunden har rettet opp forholdet. IKT Gruppen har krav på å få dekket sine merkostnader, herunder tapt fortjeneste som følge av Kundens mislighold, samt nødvendige kostnader knyttet til omdisponering av ressurser.

2.5.3 Reklamasjonsfrist

Den part som vil påberope seg at Avtalen er mislighold i forbindelse med installasjon reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Parten mister sin rett til å påberope seg mislighold dersom parten ikke reklamerer skriftlig uten ugrunnet opphold, regnet fra det tidspunkt da Kunden oppdaget eller burde ha oppdaget misligholdet. Parten mister videre sin rett til å påberope seg mislighold dersom reklamasjonen finner sted senere enn 6 måneder etter at misligholdet først fant sted. Reklamasjonen skal inneholde en beskrivelse av misligholdet, og en foreløpig angivelse av hvilke sanksjoner som kreves.

3. Drift av IKT Avtalens grunnpakke

3.1 Oppstart av driftsperioden

Driftsperioden er innledet når IKT Gruppen har sendt melding til Kunden som beskrevet i pkt. 2.4. Etter driftsperiodens oppstart regulerer ingen av bestemmelsene i pkt. 2 lenger Partenes avtaleforhold.

3.2 Særlig om visse former for driftsavbrudd

Leverandør har ansvaret for å installere godkjent backup-programvare, samt påse at backup blir gjennomført etter installasjon. Med mindre IKT Hosting med eventuell Lokal Serverdrift er bestilt, er Kunde selv ansvarlig for kvaliteten på backup, samt regelmessig testing.

Uansett årsaken til feil eller mangler ved data skal feilen løses og data rekonstrueres hurtigst mulig i samarbeid mellom partene, etter gjeldende timesatser. I tilfelle av feil eller mangler ved kundens data som skyldes grove feil fra IKT Gruppen, skal IKT Gruppen omgående omlevere, eller om nødvendig rekonstruere data til intern kostpris. Det kan ikke gjøres andre krav gjeldende mot IKT Gruppen for feil eller mangler ved data eller tap av data enn det som er beskrevet under dette punkt.

3.3 Ansvar for underleverandør

Partene er selv ansvarlig for utførelsen av avtalte ytelser som leveres av denne partens egne underleverandører. Følgende unntak gjelder imidlertid:

- Microsoft: Ved tilfeller der Microsoft sine standard skytjenester (O365 o.l.) går ned for en region, plikter IKT Gruppen etter beste evne å informere Kunden om forventet nedetid og prosessen mot full drift. Grunntjenesten driftes 24/7/365 av Microsoft, og er underlagt egne garantier i egen avtale mellom Kunde og Microsoft.
- **Tredjepartsoftware.** Software og lisenser satt i drift etter avtale med Kunde regnes ikke som IKT Gruppens underleverandører, og ved mangler på slik software skal IKT Gruppen bistå Kunden med å reklamere overfor leverandør, samt eventuelt utbedre feil innenfor IKT Gruppens kompetansefelt, slik bistand vil faktureres etter medgått tid.

3.4 Mangler ved tjenesten

3.4.1 Reklamasjon

Dersom Kunden opplever feil ved tjenesten skal Kunden umiddelbart sende IKT Gruppen en kort beskjed om feilen og hvordan den oppleves. Har Kunden målinger eller annen dokumentasjon på forholdet, skal disse vedlegges. IKT Gruppen vil innenfor IKT Avtalens responstid komme med en foreløpig tilbakemelding til Kunden på hvorvidt forholdet er å anse som en mangel og hvem som er ansvarlig for å rette feilen.

3.4.2 Feilretting

Feilretting er i utgangspunktet tilleggstjeneste etter denne Avtalen.

Det foreligger mangel som IKT er ansvarlig for dersom tjenestene etter oppstart ikke oppfyller de spesifikasjoner og andre krav som følger av Avtalen, og den manglende oppfyllelse ikke skyldes Kunden eller forhold Kunden har risikoen for.

Ved mangelfulle tjenester skal IKT Gruppen iverksette rimelige tiltak for å sikre oppfyllelse av Avtalens krav innen rimelig tid. Kunden har krav på forholdsmessig prisavslag dersom iverksatte tiltak etter gjentatte forsøk ikke har avhjulpet mangelen.

IKT Gruppen er ikke ansvarlig overfor Kunden for feil og mangler i programvare som omfattes av Avtalen, og for de eventuelle tap Kunden måtte lide som følge av slike feil og mangler.

IKT Gruppen hefter heller ikke for manglende oppfyllelse av Servicenivåer når disse direkte eller indirekte er forårsaket av:

- Kunden og forhold Kunden har ansvaret for (herunder nettilgang og infrastruktur hvor kunden ikke har kjøpt IKT Aksess)
- Gjennomføring av ekstraordinære målinger av ytelse
- Rekonstruksjon av data, uansett årsak til dette
- At avtaler med tredjepart om produkter som benyttes ved leveranse av Avtalen er sagt opp av tredjepart uten at dette skyldes mislighold fra IKT-gruppens side

Etter mottak av gyldig reklamasjon på feil som er IKT Gruppens ansvar, skal IKT Gruppen uten ugrunnet opphold påbegynne feilretting for egen regning. IKT Gruppen skal holde Kunden informert om når feilen kan forventes rettet og eventuelle endringer underveis. Dersom det foreligger forhold hos Kunden som gjør arbeidet med å oppfylle kontraktens betingelser vanskelig for IKT Gruppen, skal Kunde rette opp disse forholdene slik at retting kan foretas på mest effektiv måte.

3.4.3 Prisavslag

Kunden har rett på forholdsmessig prisavslag dersom iverksatte tiltak ikke har resultert i at mangelen blir rettet. Prisavslaget skal fastsettes som en rimelig reduksjon i det månedlige vederlaget for den del av Avtalens tjenester som Kunden ikke får utnyttet fullt ut, oppad begrenset til 75% av vederlaget.

Medfører mangelen at Kunden etter Partenes oppfatning ikke får nyttiggjort seg en spesifikk tilleggstjeneste eller en avgrenset del av tilleggstjenestene, kan Kunden avbestille denne. Ved avbestilling har Kunden ikke hevingsrett.

3.4.4 Heving

I feilrettingsperioden har Kunden ikke hevingsrett. Dersom mangelen ikke er rettet innen rimelig tid etter at den først ble skriftlig varslet av kunden, kan Kunden be om at det settes en endelig omforent frist for retting. Dersom mangelen er vesentlig og den medføre vesentlige driftsutfordringer for Kunden, kan kunden heve avtalen dersom mangelen ikke er rettet innen denne endelige fristen.

Avtalen heves kun for den gjenstående del av tjenestene (ex nunc). IKT Gruppen har krav på kompensasjon for de leverte deler av tjenestene under Avtalen, herunder tjenester som leveres under pkt. 4.2.

3.5 Kundens mislighold

3.5.1 Betalingsmislighold

Det foreligger betalingsmislighold dersom kunden ikke betaler ved forfall i henhold til betalingsbetingelsene definert i pkt. 1.6. Ved betalingsmislighold påløper forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven.

3.5.2 Andre former for mislighold fra Kundens side

Ved inngåelse av avtale om levering av tjenestene inngår partene også et langvarig samarbeidsforhold og det er en helt sentral forutsetning for IKT Gruppens leveranse at Kunden er og forblir kredittverdig i hele perioden.

IKT Gruppen kan derfor foreta en kredittsjekk av Kunden hver 10. mnd fra kontraktsinngåelsesdato og dersom kreditt frarådes kan IKT Gruppen kreve at Kunden forskuddsbetaler resterende del av kontraktperioden. Dersom Kunden ikke er i stand til dette kan IKT Gruppen si opp avtalen og avslutte sine leveranser med 6 ukers skriftlig varsel. IKT Gruppens ytelser til Kunden og Kundens betalingsplikt for disse består i denne perioden.

3.5.3 Stengning av tjenestene

Ved betalingsmislighold ut over 30 dager kan IKT Gruppen med 5 virkedagers skriftlig varsel, etter fritt valg, stoppe enhver ytelse til Kunden inntil riktig betaling foreligger, inklusive forsinkelsesrenter.

3.5.4 Heving

Ved betalingsmislighold som vedvarer utover 30 dager og kan IKT Gruppen heve avtalen etter skriftlig varsel med 10 virkedagers frist.

Dersom Kunden stanser sine betalinger, dersom det åpnes konkurs eller forhandling om tvangsakkord hos Kunden, eller dersom Kunden økonomiske forhold for øvrig viser seg å være slik at Kunden må antas å være ute av stand til å oppfylle avtalen, kan IKT Gruppen heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Hvis Kunden kreves oppløst av skifteretten eller enhetsregisteret, kan IKT Gruppen heve avtalen

3.6 Erstatningsansvar

Dersom ikke annet er avtalt gjelder følgende begrensninger i partenes rett til erstatning for brudd på denne avtalen:

1. Det kan ikke kreves erstatning for indirekte tap. Som indirekte tap regnes, men ikke begrenset til; Kundens tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsnstap, samt krav fra tredjepart.
2. Dersom det er avtalt prisavslag grunnet redusert servicenivå, skal kompensasjonen anses som fullstendig regulering av leverandørens ansvar, og det kan ikke kreves ytterligere erstatning for slike forhold i kompensasjonsperioden.
3. Det totale erstatningskravet etter denne avtalen, inkludert prisavslag grunnet redusert servicenivå, kan ikke overstige følgende: For konsulentoppdrag er eventuell erstatning uansett begrenset til de fakturerte kostnader til det aktuelle deloppdrag. For øvrige faste tjenester gjelder at erstatningsansvaret er begrenset til det beløp som faktureres for 3 mnd. etter siste gjeldende pris.

Andre erstatningskrav enn det som følger av denne bestemmelsen kan ikke fremmes mellom partene såfremt ikke det følger spesifikt av andre bestemmelser i avtalen.

4. Sluttbestemmelser

4.1 Oppsigelse

Avtalen er oppsigelig fra begge Parters side med den frist som fremgår av IKT Avtalen.

4.2 Exit management

Ved opphør av Avtalen, uansett årsak, skal IKT Gruppen etter anmodning fra Kunden stille nødvendige tjenester til rådighet, slik at data Kunden har rettigheter til skal slettes eller overføres til Kunden. Kostnader ved overføring til Kunde etter denne bestemmelse bæres av Kunden.

4.3 Overdragelse av rettigheter

Kunden kan ikke overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen eller på noen annen måte overføre disse til andre uten IKT Gruppens skriftlige forhåndssamtykke.

IKT Gruppen har rett til å overføre rettigheter og plikter etter denne avtale til andre juridiske enheter, herunder ved endringer i IKT Gruppen.

4.4 Force Majeure

Dersom gjennomføringen av partenes forpliktelser under forhindres av uforutsette omstendigheter utenfor partenes kontroll suspenderes partenes forpliktelser. Den part som påberoper seg Force Majeure skal varsle den annen part uten ugrunnet opphold. Ingen av partene har krav på tilleggsbetaling eller erstatning så lenge perioden varer.

Begge parter kan heve avtalen dersom Force Majeure vedvarer i mer enn 60 dager sammenhengende.

4.5 Rettsvalg og tvister

Avtaleforholdet er underlagt norsk rett.

Tvister vedrørende denne avtale, som ikke lar seg løse ved forhandlinger mellom partene, avgjøres av de ordinære domstoler med Oslo som verneting.