

Betingelser og avtalevilkår

Innhold

1. Partene	2
2. Fast kontaktperson	2
3. Statusmøter	2
4. Varighet	2
5. Taushetsplikt og bedriftshemmeligheter	3
6. Utsendelse av informasjon til brukere.....	3
7. Force Majeure.....	3
8. Tvist.....	3
9. Generelle salgsbetingelser ved kjøp av produkter og tjenester av DigiFix-partner.....	4
A) Avtale.....	4
B) Produktbeskrivelse.....	4
C) Programvare.....	4
D) Pris.....	4
E) Betaling.....	4
F) Kundes solvens.....	5
G) Salgspant	5
H) Levering	5
I) Leveringstid	5
J) Reklamasjon	6
K) Garanti	6
L) Abonnement.....	6
M) Microsoft Abonnement og lisenser	6
N) Lisensrettigheter og ansvarsforhold	7
O) Justering av timepris.....	7
P Sikkerhetskopiering.....	7
Q) Datangrep og cybersikkerhet.....	7
10. Markedsføring	8
A) Referansepresentasjon.....	8

B) Nyheter og sosiale media.....	8
11. Timepriser	9
12. Estimat og tidsbruk.....	9
13. Særskilt avtale	10
14. Andre avtaler	10
15. SLA	10
16. Informasjon	11

1. Partene

Partene i denne avtalen omtales som **Kunde** og DigiFix AS som **Leverandør**, samlet omtales de som **Partene**.

2. Fast kontaktperson

Leverandør gir minimum én fast kontaktperson for Kunde. Support utføres av ledig tekniker.

3. Statusmøter

Kunderådgiver hos Leverandør vil sørge for at det vil bli avholdt statusmøter pr. telefon via Microsoft Teams eller ute hos Kunde. Kunde er medvirkende i hyppigheten av disse.

4. Varighet

Avtalen er gjeldende inntil en av partene gir skriftlig oppsigelse. Oppsigelsestid er kun én (1) måned fra inneværende måned. For løpende tjenester eller abonnement som håndteres av Leverandør gjelder egne betingelser som er spesifisert for hver enkelt tjeneste. Noen avtaler spesifiserer bindingstid.

5. Taushetsplikt og bedriftshemmeligheter

All informasjon som Partene blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen skal behandles konfidensielt, og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part. Partene kan imidlertid overføre informasjon til utenforstående i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av Avtalen, forutsatt at slik annen mottager av informasjon pålegges en plikt til konfidensialitet. Taushetsplikten gjelder Partenes ansatte og andre som handler på Partenes vegne i forbindelse med gjennomføringen av Avtalen. Partene plikter å ta de forholdsregler som er nødvendige for å sikre at materiale eller opplysninger ikke blir gjort kjent for andre, og at det ikke skjer utilsiktet spredning av programmer eller dokumentasjon. Dette gjelder også etter at Avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av Partene skal pålegges taushet også etter fratredelsen.

Det henvises for øvrig til DigiFix AS sin databehandler-avtale.

6. Utsendelse av informasjon til brukere

Kunden gir herved tillatelse til at Leverandør kan sende tips, opplæringsinformasjon, og annen nyttig eller viktig informasjon pr. e-post til alle Kundens registrerte Microsoft 365 brukere. Alle brukere gis mulighet til selv å enkelt melde seg av dette, eller kan sende en melding til Leverandør om å bli fjernet fra fremtidige utsendelser.

7. Force Majeure

Dersom det inntreffer en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor Partenes kontroll, og som etter allmenne rettsprinsipper anses som Force Majeure kan denne påberopes slik at mislighold av forpliktelser etter Avtalen ikke oppstår så lenge den ekstraordinære situasjon vedvarer. Den annen parts forpliktelser bortfaller tilsvarende. Partene har i slike situasjoner en gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som måtte antas å være av betydning for den annen part.

8. Tvist

Dersom det oppstår tvist mellom Partene om tolkning eller rettsvirkning av Avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger. Tvister skal løses etter norsk rett. Dersom enighet ikke oppstår, skal tvisten søkes løst ved de alminnelige domstoler med Oslo tingrett som vernetting.

Hver av partene har rett til å heve avtalen med 14 dagers varsel ved vesentlig mislighold fra den annen part. Dersom den misligholdende part har utbedret forholdet som utløste hevingsretten innen fristen på 14 dager er gått ut bortfaller retten til heving.

9. Generelle salgsbetingelser ved kjøp av produkter og tjenester av DigiFix-partner

A) AVTALE

Avtale om kjøp defineres som skriftlig tilbud fra Leverandør og skriftlig aksept fra Kunde. E-post anses som skriftlig aksept. Kunde definerer overfor Leverandør hvem som har bestillingsrett for de forskjellige produkter og tjenester. eller avtale undertegnet av begge parter. Om avtale gjøres over telefon, så anses avtalen som akseptert når Leverandør har sendt ordrebekreftelse, også når ikke skriftlig svar foreligger fra Kunden.

B) PRODUKTBESKRIVELSE

Alle oppgaver i kataloger, brosjyrer, prislister og annonser er veiledende og er kun bindende for Leverandør i den utstrekning den inngåtte avtale uttrykkelig gjengir eller henviser til.

C) PROGRAMVARE

Programvare levert av Leverandør (herunder tredjepart programvare) kan ikke videreselges uten Leverandørs skriftlige samtykke.

D) PRIS

De avtalte priser er bindende, med mindre det foretas forandring i importavgift eller andre offentlige avgifter, herunder toll og omsetningsavgift i tiden fra avtalen inngås til levering skjer. De avtalte priser for maskinutstyr omfatter ikke vedlikehold eller installasjon, hvis ikke annet er avtalt. Alle priser er oppgitt eksklusiv moms. Endring i kurs i NOK mot annen valuta dersom varene er importert skal kunne kompenseres av Leverandør til den kurs som NOK er notert imot vedkommende valuta på den dagen varene leveres til Kunde. Det tas forbehold om feil og prisendringer fra underleverandør.

E) BETALING

Betaling skal, hvis ikke annet er skriftlig avtalt, skje pr. 15 dager etter levering. Hvis betaling ikke skjer til avtalt tid, skal det betales en rente på 8% pr. år av den del av kjøpesummen som ikke er betalt.

Kunden er ansvarlig for å oppgi korrekt fakturainformasjon, og umiddelbart oppdatere Leverandør ved endringer i fakturainformasjon.

Hvis Kunde misligholder betaling av fordringer fra Leverandør opphører Leverandørens ansvar i henhold til generelle betingelser, tjenesteavtale og tilhørende tjenestebeskrivelser med øyeblikkelig virkning inntil misligholdet er brakt til opphør. Kunden kan ikke holde tilbake betaling grunnlagt med reklamasjon. Tvister skal behandles i overensstemmelse med reglene i avsnitt «Tvister», tidligere i dette dokument. Kundens ansvar med tanke på Avtalen løper uavhengig av om Leverandøren har redusert sitt tjenestenivå som følge av misligholdet.

F) KUNDES SOLVENS

Hvis Kunde går konkurs, begjærer akkord, innstiller sine betalinger eller for øvrig må antas å være kommet i slik stilling at kjøpesummen ikke kan betales rettidig, skal Leverandør ha rett til å heve avtalen, med mindre Kunde stiller bankgaranti eller annen betryggende sikkerhet for kjøpesummens betaling.

G) SALGSPANT

Leverandør har salgspant i maskiner og programvare omfattet av disse betingelser inntil de er betalt i sin helhet. Inntil full betaling er registrert mottatt på Leverandørs bankkonto forplikter Kunde seg til å ta ansvarlig vare på produktene.

H) LEVERING

Levering skjer i henhold til avtale med Kunde og de betingelser som ligger i avtalen. Dersom levering av maskinutstyr blir forsinket av forhold som skyldes Kunde, og Leverandør dermed blir påført økte omkostninger, kan Leverandør forlange å få disse dekket. Dersom Kunde ønsker endring i den avtalte leveranse, som medfører at leveringsforpliktelsen endrer karakter og/eller omfang og blir annerledes enn forutsatt, har Leverandør rett til å kreve endringer i priser og/eller tidsplaner.

I) LEVERINGSTID

Leveringstiden regnes, om ikke annet er avtalt, fra dagen for avtalens inngåelse. Leveringstiden kan forlenges når:

- (I) Kunde ikke til rett tid gjør avtalt betaling,
- (II) Forsinkelsen for øvrig beror på Kunde, som f.eks. ved at Kunde unnlater å gi Leverandør spesifisering og oppgaver som er nødvendig for oppfyllelse av Kundes leveringsforpliktelser,
- (III) Levering i rett tid er blitt vanskeliggjort for Leverandør av forhold som Leverandør ikke kan styre. Inn under denne bestemmelse går også forsinkelse fra Leverandørens underleverandører. Leverandør er imidlertid forpliktet til omgående å underrette Kunde straks Leverandør får kjennskap til en slik forsinkelse.

J) REKLAMASJON

Etter mottagelsen av varene skal Kunde straks undersøke disse, og skriftlig reklamere hvis feil eller mangler oppdages. Hvis reklamasjon ikke skjer med en gang, anses leveransen som godkjent og betaling skal skje i henhold til punkt om betaling. Ved rettidig reklamasjon er Leverandørens ansvar for feil og mangler begrenset til å avhjelpe feilen eller mangelen i den utstrekning det fremgår av bestemmelsen i punkt om leveringstid.

K) GARANTI

Leverandør er ikke ansvarlig for fabrikasjonsfeil på de enkelte maskinprodukter eller programvare, fabrikanten har garantiansvar overfor sluttbruker (Kunde). Kunde forplikter seg til å informere Leverandør om slike feil, uten opphold. For at garantien skal gjelde, må Kunde returnere angjeldende komponent til fabrikant ihht. fabrikantens garantiprosedyre, forsvarlig emballert i originalemballasjen.

- a. Kunde kan således ikke kreve erstatning for direkte eller indirekte skade eller tap, heller ikke konsekvenstap, eller fremsette andre krav i anledning av feil eller mangler enn det som er angitt ovenfor.
- b. Leverandør kan bistå Kunde i garantiprosessen, mot vederlag.

L) ABONNEMENT

Oppjustering av antall brukere justeres fortløpende etter skriftlig henvendelse fra Kunden. Justeringen er inkludert i abonnementet. Antallet brukere mellom-faktureres frem til neste hovedforfall. Nedjustering av antall brukere justeres ved neste hovedforfall, etter skriftlig henvendelse fra Kunden. Leverandøren har rett til fortløpende å endre antall lisenser og lisenstype ut fra de endringer Microsoft, og andre programvare-leverandører, utfører og/eller påkrever, også i tilfeller der endringen har tilbakevirkende kraft. Endringer Kunden bestiller fra tredjepart som medfører endringer i lisenstype og/eller kostnad, justeres og faktureres fortløpende. Abonnement og lisenser faktureres månedlig dersom ikke annet er avtalt. Se eget punkt om Microsoft lisenser.

M) MICROSOFT ABONNEMENT OG LISENSER

Kunden må ha signert en Microsoft MCA avtale (Microsoft Cloud Agreement) for at Leverandør skal kunne administrere lisenser og abonnementer til Kunden. Kunden kan kansellere sin bestilling innen 48 timer etter bestillingstidspunkt i portalen. Etter 48 timer vil lisensendringen være gjeldende til månedlige eller årlig termin utløper. Leverandør vil automatisk legge til nye lisenser som årlig dersom Kunde ikke gir beskjed om annet. Leverandør tar forbehold om endringer i lisens- og avtalevilkårene til Microsoft. Kunde kan ikke nedjustere lisenser som er bundet til et lavere SKU

(produktenhet), kun oppgradere til et bedre/større SKU i løpende termin, ved årlig eller flerårig binding. Etter Microsofts regler kan ikke Kundebytte Leverandør i terminperioden.

Alle lisenser fra Microsoft fornyes automatisk etter utløpt termin, med det eksisterende antallet og samme binding, dersom det ikke gis skriftlig beskjed til Leverandør om endringer. Abonnement og lisenser fra Microsoft faktureres månedlig, dersom ikke annet er avtalt. Det er prisforskjell mellom lisenser med forskjellig bindingstid.

N) LISENSRETTIGHETER OG ANSVARFORHOLD

Kunden er ansvarlig for alle programvarelisenser, herunder lisenser for applikasjoner installert på Kundens servere, arbeidsstasjoner, telefoner og nettbrett. Kunden er ansvarlig for den kostnadsendring som blir gjeldende ved installasjon av programvare-endringer, oppgraderinger og nye versjoner. Leverandøren er ikke ansvarlig for kostnader og følger i forbindelse med overforbruk/mangel av lisenser/abonnement hos Kunden. Leverandør kan utføre lisensrevisjon etter Kundens ønske.

O) JUSTERING AV TIMEPRIS

Det henvises til den til enhver tids gjeldende timepris hos Leverandør. Leverandør forbeholder seg retten til å justere timepriser etter generell prisutvikling. Større endringer informeres om med 30 dagers varsel.

P) SIKKERHETSKOPIERING

Kunde har selv ansvar for at det tas nødvendig sikkerhetskopi av PC, servere eller sky-tjenester, og at riktige data er inkludert i sikkerhetskopieringen, og at dette kan fullverdig gjenopprettes. Kunde bør sørge for å ta sikkerhetskopi av data før PC eller maskinvare leveres til reparasjon, byttes eller innleveres. Her kan Leverandør bistå med sletting eller sikkerhetskopiering av enhet(er), dersom Kunde ønsker dette, eller det foreligger en egen skriftlig avtale på dette mellom Leverandør og Kunde.

Microsoft leverer begrenset sikkerhetskopi av e-post, kalender, kontakter, filer i SharePoint, OneDrive for Business og Teams. Kunde får gjerne support til å legge tilbake data, dersom dette kan gjøres innenfor rammene som støttes av Microsoft. Ønsker Kunde hjelp til å legge tilbake data, som går utover funksjonaliteten til Microsoft, må Kunde abonnere på utvidet skylagring fra Leverandør; for at sikkerhetskopi, utover det som Microsoft tilbyr, skal kunne legges tilbake.

Q) DATAANGREP OG CYBERSIKKERHET

Leverandør er ikke ansvarlig for dataangrep hos Kunde. Dette gjelder driftstap, økonomisk tap som følge av virus, cyberangrep, ransomware, tjenestenekt (DDoS-angrep), utilgjengelige tjenester, enheter eller programvare. Dette omfatter også tap av data, løsninger eller personopplysninger.

Leverandør kan bistå Kunde med rekonstruksjon, rådgiving, ressurser før, under og etter et angrep, i henhold til gjeldende timepriser.

Leverandøren anbefaler at Kundens datamaskiner skal til enhver tid ha oppdatert operativsystem, aktivt antivirusprogram og aktiv brannmur. For smarttelefoner, og øvrige mobile enheter med tilgang til Kundens tjenester eller infrastruktur, bør til enhver tid ha oppdatert operativsystem. Alle systemer, tjenester, datamaskiner, mobile enheter og smarttelefoner, og annet utstyr som er koblet til internett bør være passordbeskyttet og benytte 2-trinns-pålogging.

Standardpassord fra Leverandør skal endres umiddelbart etter at en enhet eller tjenesten er tatt i bruk av Kundens brukere. Leverandør håndterer ikke passord for Kundens brukere. Ved passordproblemer vil Leverandør bistå i å utstede nye midlertidige passord, som endres ved første pålogging (for systemer fra Leverandør), eller ved hjelp av prosedyrer hos gjeldende tjeneste (for tjenester levert av 3. part).

10. Markedsføring

A) REFERANSEPRESENTASJON

Leverandøren forbeholder seg retten til å presentere kunderelasjonen i en referansepresentasjon, hvis materiale kan brukes på Leverandørens websider, i digitalt presentasjonsmateriale, eventuelle trykksaker og andre kanaler der det anses passende. Kunden må gi Leverandøren skriftlig melding dersom slik bruk ikke er ønskelig, eller dersom alt innhold og materiale ønskes godkjent av Kunden før det tas i bruk. En referansepresentasjon vil alltid være positivt fremstilt, og er ment å gi markedsføringseffekt både for Kunden og Leverandøren.

B) NYHETER OG SOSIALE MEDIA

Leverandøren forbeholder seg retten til, kortfattet og på overordnet nivå, å presentere kontraktsinngåelse, -fornyelse og kunderelasjon i nyhetsøyemed, på Leverandørens websider, i Leverandørens kanaler på sosiale media og ev. på andre egnede steder. Slik nyhetspublisering vil alltid være positivt fremstilt, og er ment å gi markedsføringseffekt både for Kunden og Leverandøren.

11. Timepriser

a) Ordinær timepris	kr 1190,-	Support, installasjon og IT-drift On-site tekniker-support og IT-drift
b) Nettverk	kr 1390,-	Oppsett og feilsøk av bedriftsnettverk
c) Azure-oppsett	kr 1390,-	Oppsett av Azure, InTune, Autopilot, SharePoint
b) Senior timepris	kr 1690,-	Konsulentbistand - Sikkerhet, Sharepoint, Dynamics, Teams, Kurs, Utvikling, Azure og server-installasjon. Nettverksoppsett
		<i>Timepris 01.01.2023 -31.12.2023</i>

- På-stedet-service faktureres pr. påbegynte halvtimer, minimum en time.
- Reisetid til Kunde kommer i tillegg til medgått tid av on-site-service.
- Support via telefon, chat, e-post eller fjernstyring faktureres etter pr. påbegynte kvarter, minimum én (1) halvtimer.
- Det kreves senior konsulent ved større saker og prosjekter, som defineres som:

Oppgraderinger eller installasjon av ny spesialprogramvare, større installasjoner og oppsett av maskinvare, support av tredjeparts program- og fagsystemer, arbeid i forbindelse med feilretting/gjenoppretting etter data- eller maskinvare-havari eller grov uaktsomhet hos Kundens brukere, arbeid relatert til dataangrep hos Kunde, support med feilretting og utbedring av server, sikkerhet, Sharepoint, Dynamics, Teams, Kurs, Utvikling, Azure og server-installasjon.

12. Estimat og tidsbruk

Oppgradering, support og installasjon utføres i henhold til estimat som er gitt fra Leverandør til Kunde, eller hva som regnes som rimelig tid når det gjelder å utføre oppgaven.

Dersom det oppstår behov for merarbeid, ytterligere feilretting eller justeringer for å løse oppgaven, og dette tar mer tid enn estimert, vil det anses som utenfor Leverandørens kontroll og fakturering beregnes basert på medgått tid avendt for å utføre oppgaven. Dette gjelder også der forhold hos kunde er annerledes enn, eller informasjon ikke stemmer overens med, det som var grunnlaget for tilbudet og leveransen fra Leverandør.

Leverandør skal så langt det er praktisk mulig varsle Kunde dersom det blir omfattende tidsbruk utover gitt estimat. Leverandør bør informere Kunde skriftlig dersom tidsbruk vesentlig overstiger det opprinnelige estimatet.

Tidsbruk som overstiger opprinnelig estimat med mer enn 20%, anses som vesentlig.

Leverandør vil midlertidig stanse arbeidet med oppgaven frem til det foreligger en skriftlig godkjenning av videre arbeid fra Kunde, via e-post eller sakssystem.

Ved fysisk oppmøte hos Kunde kreves muntlig godkjenning fra daglig leder, eller fra person med beslutningsmyndighet, dersom tidsbruk vil overstige det opprinnelige estimatet.

13. Særskilt avtale

Har kunde en særskilt avtale med Leverandør, som er avvikende fra denne Kundeavtalen hva gjelder pris, omfang eller andre betingelser skal denne legges inn som vedlegg til Kundeavtalen med egen signering, og benevnes deretter som Vedlegg til Kundeavtalen for Kunde. Innholdet i vedlegget vil ha fortrinnsrett.

14. Andre avtaler

Har Kunde undertegnet andre avtaler med Leverandør, hvor betingelsene anses som mer gunstige for Kunde, vil betingelsene for disse andre avtalene ha fortrinnsrett over betingelsene i Kundeavtalen.

Dette gjelder særskilt på disse punktene:

- Bedre SLA (service-level-agreement)
- Rabatt på ordinær timepris (Support, installasjon og IT-drift)
- Support/bistand som allerede er inkludert avtalene

15. SLA

- Support gjelder i normal arbeidstid: mandag – fredag kl 09.00 - 17.00
- Bedriftskunder med Supportavtale eller DigiFix 365-support-avtale har utvidede åpningstider, som finnes oppdatert på Leverandørens hjemmeside.
- Responstid per sak uten dedikert Supportavtale er senest innen 12 timer, innenfor normal arbeidstid, dersom sak er registrert direkte via Leverandørs kontaktsenter: per telefon, over disk ved oppmøte hos Leverandør eller ved bekreftelse via e-post.
- Responstid per sak **med** dedikert Supportavtale er senest innen tid angitt i den enkelte Supportavtale.
- Ved behov for tekniker for on-site-service gjelder ordinær timepris.
- Arbeid utover normal arbeidstid faktureres i henhold til følgende satser, etter avtale med Kunde:
 - Etter kl. 17.00 Timepris + 50%

- Etter kl. 20.00 Timepris + 100%
- Lørd./ helligd./ jul- og nyttårsaften Timepris + 100%

16. Informasjon

Kontaktpunkt til Leverandørs kontaktsenter eller Personvernombud

- Support og servicetelefon 21 39 89 90 og 466 84 466
- Support kan også sendes inn via e-post til support@digifix.no
- Generelle henvendelser til post@digifix.no
- Faktura-henvendelser til faktura@digifix.no
- Melding til Personvernombud sendes til henning@digifix.no