

## Generelle betingelser

### §1.1 Leveransens formål

Leveransens formål er å sikre IT-løsninger for Kunden på en kostnadseffektiv, funksjonell og sikker måte iht. Kundens behov og innenfor de tjenester og produkter Leverandør tilbyr.

### §1.2 Leveransens omfang

Leveransen omfatter tjenester som Kunden har bestilt ved inngåelse av Tjenesteavtale, og tillegg i tjenester fra vår tjenestekatalog gjennom løpende kundeforhold. Dersom Tjenesteavtale ikke er inngått, gjelder disse generelle betingelser for leveransen.

### §1.3 Kontaktinformasjon

For spørsmål som vedrører avtalemessige eller merkantile forhold skal Kundens bruke sin(e) kontaktperson(er) angitt i Tjenesteavtalen. Bestilling av oppdrag skal sendes pr e-post til Leverandørens supportsystem, [support@abacus-it.no](mailto:support@abacus-it.no). Øvrig kontakinfo finnes på [www.abacus-it.no](http://www.abacus-it.no).

### §1.4 Kundens plikter og ansvar

Kunden plikter uoppfordret å gi Leverandør alle opplysninger som kan ha relevans for oppgaver som skal utføres, inkludert informasjon om systemets drift og tilstand.

### §1.5 Merkantile bestemmelser

#### **Betalingsbetingelser**

Faktura sendes med standard 14 dagers kredittid

#### **Prisendringer:**

- Priser på produkter indeksreguleres årlig fra 01.januar iht. SSB Konsumprisindeksen.
- Priser for tjenester/timer indeksreguleres årlig fra 01.januar iht. SSB Konsumprisindeksen og årlig lønnsvekst.
- Leverandøren kan endre alle priser i avtalen med samme varslingstid som gjelder for oppsigelse.
- Ved vesentlig prisøkning (20%) innenfor avtaleperioden på enkeltelementer i Leverandørens direkte kostnader (f.eks. brukertilisenser), kan Leverandøren kreve prisjustering lik prisøkningen med 3 måneders varsel.

#### **Kostnader for reise, opphold og øvrige utlegg**

Utgifter for reise med bil inkl. km, parkering og bompenger er inkludert i "medgått tid" i de tilfeller Kunden belastes for medgått tid.

#### **Utlegg**

Reiseutgifter og utlegg som følge av oppdrag for Kunden belastes Kunden etter regning etter Statens satser med tillegg på 15 % administrasjonsgebyr.

#### **Offentlige avgifter**

Alle priser angitt i tilbud og prislister er eksklusive skatt, merverdiavgift og øvrige offentlige avgifter.

#### **Fakturering**

- Alle tjenester faktureres i henhold til priser angitt i den aktuelle Tjenestebeskrivelsen.

- Avtaletjenester faktureres forskuddsvis pr kvartal, med forfall ved periodestart.
- Etableringskost iht. tjenestebeskrivelse faktureres ved aksept av tilbud på tjeneste.
- Tjenester etter medgått tid faktureres ukentlig etter medgått tid inntil oppdraget er avsluttet.
- Fastprisoppdrag faktureres ved aksept av tilbud.
- Vareleveranser faktureres fra distributørens fakturadato eller leveringstidspunkt.

#### **Morarenter og gebyrer**

Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrenter iht. forsinkelsesrenteloven, samt inkassosalærer iht. inkassoloven

#### **Mislighold av betaling**

Ved mislighold av fordringer opphører Leverandørens ansvar og forpliktelser iht. avtalen med Kunden inntil misligholdet er brakt til opphør. Betalingsforsinkelse på mer enn 14 dager anses alltid som mislighold.

Kundens plikter og ansvar opphører ikke dersom Leverandøren har redusert sitt tjenestenivå som følge av mislighold.

### §1.6 Definisjoner

#### **Normal Arbeidstid**

Normal Arbeidstid er alle virkedager, 08:00 til 16:00.

#### **Medgått tid**

Medgått tid er summen av reisetid og tid som benyttes på utførelse av oppgaver for Kunden, og som kommer frem av fakturagrunnlag.

#### **Reisetid**

Faktisk reisetid fra Leverandørens representant forlater sitt normale arbeidssted til avtalt oppmøtested og tilsvarende tid som for retur til sitt normale arbeidssted. For oppdrag som medfører overnatting er reisetid tid brukt mellom oppdragsstedet og overnattingsstedet.

#### **Rådgivertjenester**

Med rådgivertjenester menes all tjenesteyting som utføres av Leverandørens ansatte for Kunden.

#### **Telefonsupport**

Med telefonsupport menes bistand på telefon av Leverandørens supportcenter i tråd med betingelser spesifisert i egen tjenestebeskrivelse.

#### **Informasjon**

Med informasjon menes alle typer data.

#### **Ordinære rådgiveroppgaver**

Rådgiveroppgaver uten vesentlige konsekvenser for Kundens daglige drift regnes som ordinære rådgiveroppgaver.

#### **Prioriterte rådgiveroppgaver**

Med prioriterte rådgiveroppgaver menes feil som oppstår på Kundens egne systemer som kan ha vesentlige konsekvenser for Kundens daglige drift.

### §1.7 Taushetsplikt

All informasjon partene blir kjent med i forbindelse med utførelse oppdrag skal gjensidig behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part.

Taushetsplikten gjelder også etter avtalens/oppdragets opphør. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene

## §1.8 Behandling av personopplysninger - Databehandleravtale

Leverandør behandler personopplysninger i tråd med gjeldende regelverk. Se også Personvernerklæringen som gjelder for individer. Leverandør er behandlingsansvarlig i de tilfellene hvor Leverandør behandler personopplysninger om Kunden og Kundens brukere, hvor Leverandør bestemmer formålet, metoder og ressurser, som skal benyttes. I de tilfeller hvor Leverandør behandler personopplysninger på vegne av Kunden, hvor Kunden bestemmer formål og metoder er Leverandør databehandler og Kunden behandlingsansvarlig. Dette avsnittet sammen med relevante formål i den enkelte Tjenestebeskrivelse er en komplett Databehandleravtale. Databehandleravtalen trenger ingen særskilt signatur, men følger av gjeldene regelverk, våre generelle betingelser (disse) og relevante Tjenesteavtaler/beskrivelser/betingelser. Når Leverandør er Databehandler er det Kunden som er Behandlingsansvarlig og dermed Kunden som har ansvar for å sikre lovlig formål og grunnlag (hjemmel) for behandlingen.

## §1.9 Formålet med databehandlingen

Lagring, teknisk prosessering og tilgjengeliggjøring av data for behandlingsansvarlig. Ytterligere informasjon om den konkrete behandlingen er beskrevet i relevante Tjenestebeskrivelser.

## §1.10 Databehandlers plikter

Databehandler skal følge de rutiner og instruksjoner for behandlingen som behandlingsansvarlig til enhver tid har bestemt. Databehandler plikter å gi behandlingsansvarlig tilgang til sin sikkerhetsdokumentasjon og bistå, slik at behandlingsansvarlig kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift. Behandlingsansvarlig har, med mindre annet er avtalt eller følger av lov, rett til tilgang til og innsyn i personopplysningene som behandles og systemene som benyttes til dette formål. Databehandler plikter å gi nødvendig bistand til dette. Behandlingsansvarlig bærer kostnadene ved slik bistand. Databehandler har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til iht. denne avtalen. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør.

## §1.11 Bruk av underleverandører

Leverandør som databehandler benytter underleverandører på deler av den tekniske infrastrukturen. Disse er automatisk underlagt denne avtale. Samtlige som på vegne av databehandler utfører oppdrag der bruk av de aktuelle personopplysningene inngår, skal være kjent med databehandlers avtalemessige og lovmessige forpliktelser og oppfylle vilkårene etter disse.

## §1.12 Sikkerhet

Databehandler skal oppfylle de krav til sikkerhetstiltak både tekniske og organisatoriske, som er nødvendig for et tilstrekkelig nivå av sikkerhet tilpasset den risikoen som behandlingen representerer. Databehandler skal sikre at det utelukkende er autorisert personell som har adgang til opplysningene. Avviksmelding skal skje ved at databehandler melder avviket til behandlingsansvarlig. Behandlingsansvarlig har ansvaret for at avviksmelding sendes Datatilsynet.

## §1.13 Varighet

Avtalen gjelder så lenge databehandler behandler personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig. Behandlingsansvarlig kan pålegge databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning. Vilkår for oppsigelse av avtalen følger av §1.17.

## §1.14 Ved opphør

Ved opphør av denne avtalen plikter databehandler å tilbakelevere alle personopplysninger som er mottatt på vegne av den behandlingsansvarlige og som omfattes av denne avtalen. Det skal ved opphør avtales at databehandler skal slette eller forsvarlig destruere alle dokumenter, data mv som inneholder opplysninger som omfattes av avtalen. Dette gjelder også for eventuelle sikkerhetskopier. Avtalen om opphør skal spesifisere på hvilken måte sletting og/eller destruksjon skal foregå. Databehandler skal skriftlig dokumentere at sletting og eller destruksjon er foretatt i henhold til avtalen innen rimelig tid etter avtalens opphør.

## §1.15 Force Majeure

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer.

## §1.16 Reklamasjon ved mislighold

### **Reklamasjon**

Den part som vil påberope seg at avtalen er misligholdt av den andre parten, skal omgående og uten unødige opphold etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet, sende skriftlig varsel. Reklamasjon må senest skje innen 30 dager etter at forholdet ble kjent for parten.

### **Utbedring og prisavslag**

Dersom kunden i avtaleperioden skriftlig reklamerer i samsvar med forrige punkt og det faktisk foreligger et saklig mislighold, skal Leverandør foreta nødvendige utbedringer for at avtalens utøvelse og krav skal bli oppfylt.

Dersom Leverandør etter gjentatte forsøk ikke lykkes med utbedringer, kan kunden i stedet for utbedring kreve forholdsmessig prisavslag. Eventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal komme til fradrag ved beregning av prisavslag.

### **Heving**

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.

En part kan heve avtalen dersom den annen part innstiller sine betalinger, innleder gjeldsforhandlinger eller det åpnes konkurs.

### **Erstatning**

Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold, med følgende begrensninger:

Indirekte tap og tap av data dekkes ikke. Som indirekte tap regnes, blant annet kundens tap av omsetning /fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsnitstap og krav fra tredjepart.

Leverandørens erstatningsplikt er uansett begrenset til det samlede vederlag for inntil 3 måneder, for de tjenestene som er omfattet av misligholdet.

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett og saken går over i rettslig behandling jfr. §1.18.

## §1.17 Varighet og opphør

Avtalens Hovedperiode er 12 måneder dersom ikke annet er avtalt i Tjenesteavtalen. Dersom ikke annet er avtalt gjelder oppsigelse på 3 måneder. Oppsigelse må skje senest 30 dager før neste kvartal, dog første gang etter hovedperiodens utløp. Oppsigelse skal skje skriftlig til [care@abacus.it.no](mailto:care@abacus.it.no), eller ved skjema på våre nettsider.

Etter utløp av Hovedperioden løper Avtalen videre uten ytterligere varsel.

## §1.18 Tvister

Uenighet om virkning, innhold eller gjennomføring av avtalen skal forsøkes løst ved forhandlinger innen 1 måned etter at en av partene har meddelt den andre part om at en konflikt har oppstått.

Fører ikke forhandlingene frem, kan hver av partene kreve saken avgjort ved de alminnelige domstoler. Dersom partene er enige om det, kan saken avgjøres ved voldgift etter reglene i *Voldgiftsloven*. Voldgiften avgjør tvisten med endelig og bindende virkning for begge parter.

I tilfellet søksmål, er verneeting i den kommunen Leverandøren har sin faste forretningsadresse bestemt for partene i kontrakten og garantistene, og varsel skal gis som for innenbysboende.

## §1.19 Uoverensstemmelser i Avtalen

Ved uoverensstemmelse mellom innholdet i avtaleteksten og Avtalens Bilag er det bestemmelsene i Avtalens Bilag som gjelder.

## §1.20 Versjoner av Avtalen

Det er alltid siste versjon av avtalen som gjelder. Den finnes tilgjengelig på Leverandørens nettsider [www.abacus-it.no](http://www.abacus-it.no) og utleveres på forespørsel. Enhver betaling av tilsendt faktura er aksept av siste versjon.

\*\*\*\*\*