

UPHEADS

Generelle betingelser

for tjenester og leveranser levert av

Upheads AS

Org.nr: 980893936

Vestre Svanholmen 4, 4313 Sandnes

Heretter kalt Leverandøren

Innhold

§1 Formål og gyldighet	2
§2 Definisjoner	2
§2.1 Kunden	2
§2.2 Tjenesteavtaler	2
§2.3 Løpende Leveranser med Tjenestebeskrivelser	2
§3 Endringer i Tjenestebeskrivelse	2
§4 Taushetsplikt og behandling av kundedata	2
§4.1 Informasjonssikkerhet	2
§4.2 Databehandleravtale	2
§4.3 Beskyttelse av data	2
§5 Systemsikkerhet	2
§5.1 Gjensidig varslingsplikt ved	2
§5.2 Leverandørens forpliktelser	2
§5.3 Kundens Forpliktelser	2
§5.4 Tiltak ved Sikkerhetsavvik	2
§6 Lisenser	3
§6.1 Leverandørens programvare og lisensrettigheter	3
§6.2 Microsoft tjenester	3
§7 Merkantile bestemmelser	3
§7.1 Vederlag	3
§7.2 Fakturering av konsulenttenester	3
§7.3 Prisendring	3
§7.4 Offentlige avgifter	4
§7.5 Fakturering og morarenter	4
§7.6 Force Majeure mv.	4
§7.7 Reklamasjon, mislighold m.v.	4
§7.8 Bestemmelser ved opphør	4
§7.9 Tvister	4
§8 Tap av data	5
§9 Markedsføring	5
§9.1 Referansepresentasjon	5
§9.2 Nyheter og sosiale media	5
§10 Vedlikehold	5

§1 Formål og gyldighet

Generelle betingelser gjelder for alle leveranser av varer og tjenester som ikke er regulert av annen gyldig avtale inngått mellom Kunden og Leverandøren.

Når tjenesten eller varen tas i bruk, eller faktura betales, ansees betingelsene her som akseptert. Leverandørens faktura angir at gjeldende Generelle Betingelser er publisert på Leverandørens nettsted www.upheads.no. Generelle Betingelser gjelder også for inngåtte avtaler av type «Tjenesteavtale».

§2 Definisjoner

§2.1 Kunden

«Kunden» er den som mottar varer eller tjenester som Løpende Leveranser og/eller som har inngått en Tjenesteavtale.

§2.2 Tjenesteavtaler

Tjenesteavtaler signeres av partene og inneholder Tjenestebeskrivelse som definerer leveransen. Tjenesteavtaler angir avtalte, spesifikke leveranser beskrevet i gjeldende Tjenestebeskrivelse og tilhørende SLA. Tjenesteavtaler er underlagt alle Generelle Betingelser som angitt i dette dokument med mindre det er angitt betingelser i Tjenesteavtalen som kommer i motstrid. Ved motstrid mellom Tjenesteavtalen og Generelle Betingelser har Tjenesteavtalen forrang.

§2.3 Løpende Leveranser med Tjenestebeskrivelser

Tjenester som leveres som Løpende Leveranse og som har en egen Tjenestebeskrivelse, er underlagt alle Generelle Betingelser som angitt i dette dokument med mindre det er angitt betingelser i Tjenestebeskrivelsen som kommer i motstrid. Ved motstrid mellom Tjenestebeskrivelsen og Generelle Betingelser har Tjenestebeskrivelsen forrang.

§3 Endringer i Tjenestebeskrivelse

Leverandøren kan endre Tjenestebeskrivelser for tjenester som leveres. Dette gjøres for at tjenestene skal holde tritt med utvikling i teknologier og metoder som benyttes i leveranser. Dersom en endring medfører en vesentlig forringelse av den leverte Tjenesten, skal Leverandøren varsle slik endring innen 3 mnd.

§4 Taushetsplikt og behandling av kundedata

Kundedata lagres i henhold til gjeldende Tjenestebeskrivelser, eventuell inngått Databehandleravtale i henhold til Personopplysningslovens § 13, jf. § 15 og personopplysningsforskriftens kapittel 2, og vår generelle Personvernerklæring. 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. Dette gjelder også etter at Leveransen er opphørt.

Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushet også etter fratredeisen om forhold som

nevnt ovenfor.

Leverandøren er kjent med bestemmelsene om taushetsplikt i henhold til regnskapslovens § 10 og revisorlovens § 6-1 og vil sikre at verken leverandøren selv, ansatte eller underleverandører bryter disse bestemmelsene. Kunden har rett til å kreve at leverandøren årlig bekrefter at taushetsbelagt informasjon er behandlet i samsvar med loven.

§4.1 Informasjonssikkerhet

Leverandøren skal kunne dokumentere at man følger alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle etter tjenestens art.

§4.2 Databehandleravtale

Kunden skal på anmodning til Leverandøren ha rett til å inngå Databehandleravtale dersom Kunden har personopplysninger lagret på tjenesten.

§4.3 Beskyttelse av data

Leverandøren skal vise aktsomhet og på forsvarlig vis beskytte data som kunden lagrer i Tjenester som er omfattet av disse Generelle Betingelser.

§5 Systemsikkerhet

For tjenester som leveres enten underlagt Tjenesteavtale, eller underlagt Tjenestebeskrivelse for Løpende Leveranser, gjelder følgende bestemmelser vedrørende Systemsikkerhet så lenge ikke annet er angitt i tilhørende Tjenestebeskrivelse eller SLA.

§5.1 Gjensidig varslingsplikt ved sikkerhetshendelse

Partene har gjensidig plikt til snarlig varslingsplikt dersom man blir kjent med en trussel eller sikkerhetshendelse som kan påvirke Tjenesten.

§5.2 Leverandørens forpliktelser

Leverandøren skal til enhver tid etterstrebe å sikre Kundens systemer som leveres under denne Tjenestebeskrivelse, i henhold til Tjenestens omfang, gjeldende lovgivning, Leverandørens sertifiseringer, underleverandørens anbefalinger og industrinormer.

§5.3 Kundens Forpliktelser

Kunden aksepterer Leverandørens retningslinjer for brukernes tilgang og benyttelse av systemene, og skal iverksette Leverandørens rimelige og saklige sikkerhetsbegrunnede tilrådinger selv om disse oppleves av Kunden og deres brukere å medføre ulempe og/eller kostnader.

§5.4 Tiltak ved Sikkerhetsavvik

§5.4.1 Opphevelse av SLA og stenging av Kundetjenester

Dersom kunden ikke etterkommer skriftlige sikkerhetstilrådinger innen rimelig tid hensyntatt trusselens alvorgrad, kan Leverandøren iverksette tiltak opp til og inkludert:

- Opphevelse av SLA
- Stenging av tilganger

Tiltak gjelder inntil forholdet er brakt i orden. Stenging av sikkerhetsmessige årsaker regnes ikke med i oppetidsberegninger. Nedetid ved sikkerhetstiltak er ikke medtatt i nedetidsberegninger. Saklige og varslede sikkerhetstiltak danner ikke gyldig grunnlag for oppsigelse, reklamasjon eller prisavslag.

§5.4.2 Ekstraordinære trusselsituasjoner

Dersom det oppstår alvorlige sikkerhetstrusler mot Leverandøren eller Kunden, som antas å kunne påføre vesentlig skade, kan Leverandøren gjøre alle rimelige tiltak inkludert stenge hele eller deler av systemer og Kundens tilganger uten nærmere varsel.

Tiltak skal vare så kort tid som mulig og Leverandøren skal i rimelig tid informere Kunden om hendelsesforløpet.

Etter sikkerhetstiltak er gjennomført og systemer og tilganger er gjenopprettet, skal Leverandøren sende skriftlig rapport om tiltaket til Kunden.

Nedetid under Ekstraordinære trusselsituasjoner, som rammer Kunden, regnes ikke med i Oppetidsgarantier, Oppetidsforventninger eller SLA.

§6 Lisenser

§6.1 Leverandørens programvare og lisensrettigheter

Leverandøren innehar alle nødvendige lisensrettigheter til programvare som benyttes for produksjon av Tjenester, med mindre annet er avtalt i Tjenesteavtale eller Tjenestebeskrivelse. Leverandørens egen programvare er opphavsrettslig beskyttet, og Kunden gis kun en begrenset bruksrett. Eiendomsrett og øvrige immaterielle rettigheter forblir hos Leverandøren. Kunden har ikke rett til å kopiere, endre, utleie, lease eller distribuere programvaren.

Kunden er ansvarlig for lisensrettigheter til egne fagapplikasjoner installert på Leverandørens systemer, samt for korrekt lisensiering av eget klientutstyr. Rettigheter til programkode utviklet som timebasert oppdrag reguleres i egen Tjenestebeskrivelse.

§6.2 Microsoft tjenester

For å levere og drifte Microsoft tjenester på vegne av Kunden, etablerer Leverandøren en sikker administrasjonstilgang med nødvendige og begrensede rettigheter. Tilgangen benyttes kun til support, oppsett og lisenshåndtering, påvirker ikke Kundens data og fjernes ved avtalens opphør eller etter forespørsel.

Ved kjøp av Microsoft tjenester gjennom Leverandøren aksepterer Kunden Microsoft Customer Agreement (MCA), som regulerer forholdet mellom Kunden og Microsoft, herunder bruksvilkår og databehandling.

Kunden plikter å følge Microsofts til enhver tid gjeldende lisensregler. Endringer i Kundens bruk eller behov som påvirker lisensiering skal varsles Leverandøren. Pris- og vilkårsjusteringer som innføres av Microsoft gjelder tilsvarende for Kunden fra ikrafttredelsestidspunktet.

§7 Merkantile bestemmelser

§7.1 Vederlag

Med mindre det er angitt betingelser i Tjenestebeskrivelsen som kommer i motstrid med Generelle Betingelser har leverandør rett til vederlag

- Fastpriselementer faktureres forskuddsvis ved oppstart av Upheads sin leveranse.
- For reiser, diett og oppholdsutgifter med beløp tilsvarende Statens satser.
- For eventuelle utlegg som Kunden plikter å bekoste. Vederlaget skal tilsvare kost pris + 10% administrasjons-tillegg, hvis ikke annet er avtalt.
- Eventuell kjøring knyttet til oppdraget vil bli fakturert som kjørekostnader og vil dekke kilometer og bomutgifter. Kjørekostnader faktureres i samsvar med følgende tabell:

Takstgruppe 1 - inntil 4 km	99,-
Takstgruppe 2 - inntil 14 km	149,-
Takstgruppe 3 - inntil 24 km	249,-
Takstgruppe 4 - inntil 34 km	349,-
Takstgruppe 5 - inntil 44 km	449,-
Takstgruppe 6 - inntil 59 km	599,-
Takstgruppe 7 - inntil 89 km	799,-
Takstgruppe 8 - inntil 119 km	1199,-
Takstgruppe 9 - inntil 149 km	1449,-
Takstgruppe 10 - inntil 179 km	1799,-
Takstgruppe 11 - inntil 219 km	2299,-
Takstgruppe 12 - inntil 259 km	2599,-

Kollektiv transport vil gå under takstgruppe 1
Eventuell reisetid faktureres i tillegg pr time.

§7.2 Fakturering av konsulenttjenester

For løpende timeoppdrag vil Leverandøren fakturere for utført arbeid til gjeldene timepris, minimumstid er 30 minutter.

Leverandøren har overtidssatser:

- Etter 16:00 mandag til torsdag, 50% overtidstillegg på timerate. Etter 21:00, 100% overtidstillegg på timerate.
- Etter 16:00 fredag, 100% overtidstillegg på timerate
- Lørdag, søndag og «røde» dager, 100% overtidstillegg på timerate.
- Gebyr for utkalling av konsulent utenfor normal arbeidstid, (mandag-fredag 08:00 – 16:00) 2500,- i gebyr + minimum 2 timer + 100% overtidstillegg.

§7.3 Prisendring

Upheads kan foreta prisendringer med én måneds skriftlig varsel. Slik prisjustering kan gjennomføres i tråd med endringer i konsumprisindeksen for varer og tjenester, begrenset til maksimalt to ganger per kalenderår. Leverandøren kan videre justere prisene med én måneds skriftlig varsel dersom det foreligger dokumenterte endringer i kostnader for arbeid eller deler, herunder prisendringer fra underleverandører. Prisene kan i tillegg reguleres fortløpende ved utløp av eventuell garantiordning.

For kunder som inngår Avtalen i løpet av årets siste kvartal, vil prisjustering som ordinært ville tredd i kraft ved påfølgende årsskifte, utsettes. Slik utsatt innfasing skal baseres på den samme prisjusteringen som gjaldt fra årsskiftet, og trer i kraft fra 1. juli samme år. Leverandøren skal i slike tilfeller gi Kunden skriftlig varsel med minst én måneds frist før prisjusteringen iverksettes.

Ved endringer i valutakurser som påvirker Leverandørens kostnader knyttet til ytelsene under Avtalen, kan Leverandøren foreta tilsvarende prisjustering uten ytterligere varsel. Med mindre annet er skriftlig avtalt, benyttes den valutakursen som gjelder på datoen hvor Leverandøren bokfører faktura fra underleverandør i relevant fremmed valuta.

§7.4 Offentlige avgifter

Priser angitt er eksklusive skatter og offentlige Avgifter.

§7.5 Fakturering og morarenter

Tjenester faktureres i henhold til gjeldende priser som publisert på Leverandørens nettsider og nærmere regler i Tjenesteavtale eller Tjenestebeskrivelse. Forbruksbaserte tjenester faktureres ved forbruk med 14d kredittid. Ved forsinket betaling betales forsinkelsesrenter i samsvar med den til enhver tid gjeldende prosentsats etter lov om renter ved forsinket betaling.

Fakturaen vil vise tjeneste, antall arbeidstimer og timesats. Ved månedlig fakturering av tjenester påløper fakturagebyr kr 95,- pr faktura.

§7.5.1 Mislighold av betaling

Med mislighold menes mer enn 3 purringer på forfalte fordringer.

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. Ved slik mislighold kan Leverandøren stenge tjenestene med umiddelbar virkning. Eventuell reetablering av tjenester vil det påløpe et gebyr på 5 000,-. Kunden kan ikke holde tilbake betaling grunnlagt med reklamasjon. Tvister skal behandles i overensstemmelse med reglene i avsnitt «Tvister» senere i dette dokument. Kundens ansvar i forhold til Avtalen løper uavhengig av om Leverandøren har redusert sitt tjenestenivå som følge av misligholdet.

§7.6 Force Majeure mv.

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. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, streik, lockout og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure. Hver av partene kan imidlertid si opp Tjenesteavtale eller Løpende Leveranse med en måneds varsel dersom force majeure tilfellet gjør det særlig byrdefullt for parten å opprettholde avtalen.

§7.7 Reklamasjon, mislighold m.v.

§7.7.1 Reklamasjon

Den som vil påberope seg at avtalen er misligholdt, må omgående og uten unødig opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Reklamasjon må skje innen 30 dager etter at forholdet ble kjent for parten.

§7.7.2 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 Tjenestebeskrivelsens ytelser 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.

§7.7.3 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.

§7.7.4 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, dog ikke begrenset til, kundens tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnnet driftsavbrudd, avsnitstap og krav fra tredjepart. Eventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal komme til fradrag ved erstatningsutmålingen. Erstatningskravet kan uansett ikke overstige laveste beløpet av enten:

- Det samlede vederlag eksklusive merverdiavgift
- Kunden har kjøpt tjenester for siste 3 måneder før erstatningskravet oppstod,

Eller

- kroner 100.000, -

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

§7.7.5 Varighet og opphør

Med mindre det er angitt betingelser i Tjenestebeskrivelsen som kommer i motstrid med Generelle Betingelser vil tjenesten ha varighet på 3 år regnet fra oppstarts dag for tjenesten. Avtalen fornyes deretter automatisk for 1 år om gangen med mindre den sies opp av Kunde 3 mnd. før fornyelsestidspunkt. Ved oppsigelse utenfor bindingstid og/eller tjenester som ikke har bindingstid vil det være 3 mnd. oppsigelsestid. Utstyr som er plassert ut til kunde som en del av tjenesten (Datacom, Wifi som tjeneste, Nettverks som tjeneste, Sikkert nett m.fl) skal returneres til leverandøren. Ikke returnert utstyr vil bli fakturert kunde.

§7.8 Bestemmelser ved opphør

Leverandøren har plikt til å overføre til Kunden, eller til tredjepart utpekt av Kunden: • Kundens data og konfigurasjoner inkludert de sikkerhetskopier av Kundens data som Kunden ønsker. • Lisenser (disposisjonsrett) og avtaler som Leverandøren administrerer på Kundens vegne. Kunden vil belastes for arbeide ved uthenting og medgåtte materialer. Når avtalen bringes til opphør grunnnet oppsigelse fra Leverandørens side, eller andre avtalemessige forhold hos Leverandøren, har Kunden rett til å få refundert forskuddsbetalte og ubenyttede periodiske og løpende tjenester og forskuddsbetalte timer i timebanken som ikke vil bli benyttet. Når avtalen bringes til opphør grunnnet oppsigelse fra Kunden, har Kunden ikke rett på refusjon av ubenyttede tjenester.

§7.9 Tvister

Uenighet om virkning, innhold eller gjennomføring av leveranser skal forsøkes løst ved forhandlinger innen 2 - to - måneder 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 av 2004.

Voldgiften avgjør tvisten med endelig og bindende virkning for begge parter. I tilfellet søksmål, er verneting i den kommunen Leverandøren har sin faste forretningsadresse bestemt for partene i kontrakten og garantistene, og varsel skal gis som for innenbysboende.

§8 Tap av data

Leverandør er kun ansvarlig for tap av data ved påvist grov uaktsomhet eller forsett. Dette er i henhold til standard «Ansvarsforsikringsvilkår for EDB-bedrifter». Dersom Kunden ønsker ytterligere forsikring mot tap av data anbefales det at Kunden tegner egen "Driftstapsforsikring mot EDB skader" hos sitt forsikringsselskap.

§9 Markedsføring

§9.1 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.

§9.2 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 evt. på andre egnede steder. Slik nyhetspublisering vil alltid være positivt fremstilt, og er ment å gi markedsføringseffekt både for Kunden og Leverandøren.

§10 Vedlikehold

Leverandøren vil regelmessig utføre preventivt vedlikehold på sine tjenester, Leverandøren vil sendes varsel 14 dager før eventuelt vedlikehold.