

Standard Avtalevilkår Flyt

Innhold

Innhold.....	2
1. Standard avtalevilkår for tjenester	3
1.1. Generelt for alle tjenester.....	3
1.2. Timepriser.....	3
1.3. Service og vedlikeholdsavtale.....	3
1.4. Betalingsbetingelser	3
1.5. Avtaleendringer	4
1.6. Spesialløsninger.....	4
1.7. Change Request prosedyre	4
1.8. Innhold og design	5
2. Kundens plikter.....	5
2.1. Kunden er ansvarlig for:.....	5
2.2. Kunstig intelligens og Copilot	5
2.3. Varighet og oppsigelse	6
2.4. Suspensjon av partenes rettigheter og plikter	6
3. Generelle vilkår.....	7
3.1. Rettigheter	7
3.2. Hva som anses som mislighold	7
3.3. Heving	7
3.4. Taushetsplikt.....	8
3.5. Rett til å kontrollere/revidere	8
3.6. Rettsvalg.....	8
3.7. Tvist om avtalen	8

1. Standard avtalevilkår for tjenester

1.1. Generelt for alle tjenester

Disse avtalevilkårene gjelder for avtaler som Kunden inngår for å få tilgang til Leverandørens tjenester, inkludert, men ikke begrenset til:

- Microsoft 365, SharePoint, CoPilot, Copilot Studio, Power Platform, Power Apps, Power BI og lavkode-løsninger
- Digitalisering av arbeidsprosesser
- Automatisering og integrasjoner
- Rådgivning og utvikling
- Digital trening av brukere
- Service- og driftsavtaler

Disse vilkårene er et vedlegg til alle avtaler om kjøp av tjenester og er en del av avtalen mellom Leverandøren og Kunden.

Dersom annet ikke er nevnt i avtalen, er tilbud fra Leverandøren gjeldende i 30 dager.

Med mindre annet er spesifisert, inkluderer ikke leveransen opplæringsmateriell, brukerdokumentasjon eller opplæringsvideoer. Dette kan bestilles som tilleggstjeneste.

1.2. Timepriser

Med mindre annet er avtalt eller løsningen er prosjektpriSET:

Gjeldende standard rådgivnings- og konsultentsats: kr 1 690,- pr. time eks. mva.

1.3. Service og vedlikeholdsavtale

Årlig vederlag: 15 % av totale utviklingskostnader, justert løpende etter eventuell videreutvikling.

- Dekker support hverdager 08-16, feilretting og mindre justeringer ≤ 2 konsulenttimer pr. sak.
- Se «Change Request» prosedyre for full avgrensing.

1.4. Betalingsbetingelser

Hvis ikke annet er avtalt på forhånd:

- Faktura sendes på EHF.
- Det faktureres den siste i hver måned med 14 dagers forfall.
- Prosjekt kan del-faktureres forløpende hver måned.
- Alle priser i dette dokumentet, og ellers i kommunikasjon med Kunden er oppgitt eks mva.

1.5.Avtaleendringer

Leverandøren forbeholder seg retten til å oppjustere estimater eller en eventuell fastpris for oppdraget i fall det inntreffer eller avdekkes forhold som Leverandøren ikke forutså, eller med rimelighet kunne forutse da fastprisen ble satt, og som medfører at oppdraget blir vesentlig mer tidkrevende og/eller kostbart enn først antatt.

Leverandøren skal varsle Kunden så snart Leverandøren innser at oppjustering av prisen kan bli aktuelt og føre dette som en endringsbestilling.

Timepris kan justeres en gang pr. kalenderår. Tjeneste, vare og lisenspriser kan justeres fortløpende for å møte endringer i kostpriser og tjenestetilbud. Andre prisjusteringer kan foretas så lenge Kunden varsles innen rimelig tid. Det er med dette gitt varsel om at justering vil kunne finne sted.

1.6.Spesialløsninger

Med spesialløsninger menes skreddersydde løsninger utviklet for Kunden, eksempelvis:

- Automatisering i Power Automate
- Integrasjoner mellom systemer
- SharePoint-tilpasninger og Power Apps
- Dashboards og datavisualisering i Power BI

Disse krever jevnlig tilsyn og vedlikehold for å forbli kompatible med Microsofts roadmap og tekniske oppdateringer.

- Service- og vedlikehold – Kritiske/major bugs (avvik fra KrS) , support, feilretting og småjusteringer ≤ 2 t.
- Endring / Ny funksjonalitet – Arbeid > 2 t eller som innfører nye felter, prosesser eller integrasjoner. Håndteres som Change Request (se egen prosedyre).
- Unntak – Endringer som skyldes tredjeparts API, tredjeparts oppdateringer, plattformoppdateringer og/eller kundestyrte datakilde endringer, omfattes ikke og prises som CR.

For mindre leveranser (< 20 timer) gjelder forenklet prosjektmodell uten krav til prosjektmandat eller kravspesifikasjon, med leveransebeskrivelse i tilbud og endringshåndtering via e-postgodkjenning.

Etter første akseptansetest i leveranseversjon anses denne som ett ferdig produkt. Eventuelle endringer etter dette må håndteres som CR. Leveransen merkes med versjonsnummer ved overlevering.

1.7.Change Request prosedyre

1. Partene beskriver ønsket endring skriftlig.
2. Leverandøren estimerer timer/kost og fremdrift.
3. Kunden godkjenner CR før arbeidet startes.

4. CR arbeides etter løpende timer til gjeldende timespris, og blir innlemmet som ny versjon av Kravspesifikasjon (KrS v1.x).

Endringer uten godkjent CR faktureres iht. faktisk medgått tid.

1.8. Innhold og design

Med mindre annet er avtalt så oversender Kunden alt materiell som tekst, bilder og eventuell annen informasjon innen 14 dager etter signert tjenesteavtale og/eller prosjektmandat. Dersom ikke dette blir overholdt må Kunden regne med forsinket leveringstid av løsningen, og medgått tid i prosjektet vil bli fakturert. Om det i tillegg er manglende innhold og/eller kommunikasjon som forhindrer ferdigstilling av prosjektet så må Kunden etter 3 måneder regne med tid for gjenopptakelse.

Kunden gis én revisjon av designskisse inkludert i estimat. Videre endringer i design, navigasjon, layout eller datamodell håndteres som Change Request.

Alle forespørsler som faller utenfor signert Kravspesifikasjon (KrS v1.0) behandles som Change Request, jf. prosedyren ovenfor.

2. Kundens plikter

2.1. Kunden er ansvarlig for:

- Sikre at nødvendige Microsoft-lisenser er tilgjengelige.
- Datakvalitet og riktig bruk av løsningen.
- Intern opplæring av brukere.

2.2. Kunstig intelligens og Copilot

Kunden er ansvarlig for hvordan kunstig intelligens (KI)-baserte verktøy som Microsoft Copilot anvendes i organisasjonen. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til:

- Brukeropplæring og intern bevissthet rundt verktøyets begrensninger.
- Vurdering og kontroll av output generert av Copilot, da det kan forekomme feil eller unøyaktige tolkninger.
- Sikring av at Copilot ikke får tilgang til eller prosesserer informasjon i strid med virksomhetens interne rutiner eller gjeldende regelverk (herunder GDPR).
- Riktig konfigurering av tillatelser, tilgangsstyring og eventuelle retningslinjer i Microsoft 365-miljøet som omfatter KI-funksjoner.
- Leverandøren kan bistå med rådgivning og konfigurasjon relatert til KI og Copilot som egne leveranser.

Kunden er ansvarlig for å innføre og følge egne sikkerhetsregler slik at brukernavn og passord ikke blir kjent for uvedkommende. Blir løsningen misbrukt (virusinfisert, hacket m.m.) fordi Kunden har valgt ikke å kjøre anbefalt generelt vedlikehold,

sikkerhetsoppdateringer eller sikkerhetsrutiner/forbehold som forhindrer dette, vil Kunden bli fakturert for medgått tid og eventuelt driftstap.

Kunden forplikter seg til å holde Leverandøren skadeløs for ethvert krav som tredjepart måtte rette mot Leverandøren som har sammenheng med det materiale som brukeren eller Kunden selv har lagt inn på tjenere eller tjenester omhandlet i avtalen. Under ingen omstendighet er Leverandøren ansvarlig for tap eller ulempe som Kunden blir påført som følge av at Leverandøren stenger tilgang til tjenester på bakgrunn av manglende betaling m.m.

Leverandøren har utarbeidet et grunnlag basert på gjeldende standard, men henviser til at Kunden selv er juridisk ansvarlig for innholdet i dokumentet.

Leverandøren kan gi rådgivning om lisensmodell og krav, men det er Kundens ansvar å anskaffe, aktivere og tildele nødvendige Microsoft-lisenser før produksjonssetting

2.3.Varighet og oppsigelse

Avtalen trer i kraft fra den dato gjengitt på avtalens forside.

Med mindre annet er avtalt, i eksempelvis prosjektmandat, har avtalen 3 måneders oppsigelsestid og løper fortløpende frem til skriftlig oppsigelse fra en av partene.

Leverandøren kan si opp avtalen uten varsel ved vesentlige mislighold. Med mislighold menes for eksempel at det blir lagt ut usømmelig eller krenkende materiell som bryter med norsk lov. Likeså gjelder dette ved manglende betaling.

Ved gjentatt eller vesentlig betalingsmislighold mister Kunden eiendomsretten til løsningen levert av Leverandøren, selv om den er etablert i Kundens Microsoft 365-miljø. Leverandøren kan da kreve at løsningen fjernes, deaktiveres eller at tilgangen begrenses inntil utestående beløp er betalt i sin helhet.

Er bestilte, leverte og avtalte tjenester ikke betalt eller oppgjort innen 14 dager etter forfall har funnet sted, kan Leverandøren stenge tilgjengeligheten til løsningene. Kunder som får tjenester stengt grunnet manglende betaling vil ikke bli kreditert for den udisponerte tiden som har medgått, frem til betaling finner sted.

2.4.Suspensjon av partenes rettigheter og plikter

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som etter vanlige kjøpsrettslige regler må regnes som force majeure, og som gjør det umulig for partene å oppfylle forpliktelsene i denne avtalen, blir partenes forpliktelser suspendert for det tidsrommet den ekstraordinære situasjonen varer.

Ved en slik ekstraordinær situasjon som nevnt ovenfor, kan motparten bare gå fra avtalen dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 dager, og da bare med 14 dagers varsel.

I forbindelse med force majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt for alle forhold som må antas å være av betydning for den andre parten. Slik informasjon skal gis uten ugrunnet opphold.

3. Generelle vilkår

3.1. Rettigheter

- Rettighetene til kildekode og tekniske løsninger forblir Leverandørens eiendom.
- Kunden har full eiendomsrett til ferdige løsninger og data i Microsoft 365-miljøet, inkludert Power Apps, SharePoint-lister, og andre objekter etablert i Kundens tenant.
- Leverandøren kan gjenbruke kunnskap og kompetanse, kodeelementer, strukturer, prompts, læring og innsikt fra prosjektet i andre leveranser, uten kompensasjon til Kunden.
- Konfigurasjon og oppsett av integrasjoner, API-kall og datamodeller utviklet av Leverandøren kan ikke videre distribueres eller overføres til tredjepart uten skriftlig samtykke.
- Kunden har ikke rett til å kopiere eller gjenbruke leverte løsninger til nye formål utover det som er spesifisert i prosjektet, uten skriftlig samtykke fra Leverandøren.

3.2. Hva som anses som mislighold

Mislighold foreligger dersom en av partene ikke oppfyller sine plikter etter denne avtalen og dette ikke skyldes forhold som er nevnt i punktet "Suspensjon av partenes rettigheter og plikter", eller forhold som den andre parten har ansvaret eller risikoen for.

Dersom en av partene ønsker å påberope seg mislighold, skal dette meddeles den andre parten skriftlig uten ugrunnet opphold.

Ved eventuelle tap av data kan Leverandøren ikke holdes ansvarlig med mindre det er utvist grov uaktsomhet fra Leverandøren sin side, og Kunden har gått for alle anbefalte sikkerhets- og vedlikeholds- løsninger.

3.3. Heving

Hvis det foreligger et vesentlig mislighold, kan den andre parten - etter å ha gitt skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden - heve hele eller deler av avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning som angitt ovenfor. Kunden kan heve denne avtale til enhver tid, uavhengig av årsak, med 30 dagers varsel.

3.4.Taushetsplikt

Taushetsbestemmelsene i forvaltningsloven (lov av 10. februar 1967) gjelder for Leverandøren sin personale, som dessuten er forpliktet til å rette seg etter de sikkerhetsreglene som til enhver tid gjelder for Kundens personale. Etter anmodning fra Leverandøren skal Kunden pålegge sitt eget personale taushetsplikt om konstruksjonsprinsipper eller utformingsdetaljer i utstyr og/eller programmer.

3.5.Rett til å kontrollere/revidere

Kunden, dens kunder og øvrige myndigheter med tilknytting til avtalen, gis rett til å kontrollere, herunder revidere Leverandørens aktiviteter tilknyttet avtalen.

Avtalen sikrer videre at Finanstilsynet gis tilgang til opplysninger fra og tilsyn hos Leverandøren der Finanstilsynet finner det nødvendig som et ledd i tilsynet med foretaket.

3.6.Rettsvalg

Partenes rettigheter og plikter etter denne avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

3.7.Tvist om avtalen

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger. Fører ikke disse forhandlingene frem innen 60 dager, kan tvisten fremmes til avgjørelse ved domstolene.