

Standard tjenesteavtale Web og design

Standard avtalevilkår for tjenester

Generelt

Disse avtalevilkårene gjelder for avtaler som kunden inngår for å få tilgang til Hjelseth, heretter kalt leverandørens tjenester; webløsninger, grafisk design, domene, e-post, webhotell og markedsføringstjenester.

Disse vilkårene er et vedlegg til alle avtaler om kjøp av tjenester og er å anse som en del av avtalen som inngås mellom leverandøren og den enkelte kunde.

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

Timepriser

Faktura sendes til kundens e-postadresse, med mindre annet er avtalt.

Timepris er kr. 1290,- med mindre annet er avtalt eller løsningen er prosjektpriiset.

Timepris for utviklingstjenester er kr 1490,-.

Timepris baseres på faktisk medgått tid, avrundet oppad til 30 minutter. Ved henvendelser vil 1 time være minste faktureringsstid.

Alle priser er oppgitt ekskl. moms. Standard betalingsfrist er 14 dager etter fakturadato dersom ikke annet er skriftlig avtalt.

Webhotell og domene er løpende tjenester med minst 12 - tolv - måneders varighet og blir fakturert en gang pr. år. Avtalen må sies opp skriftlig, og minst en måned før kontraktsslutt. Oppsigelse påvirker ikke kundens plikt til å betale for gjenværende del av eksisterende avtaleperiode, men medfører at ny avtaleperiode ikke påløper.

Nettsted, database, grafisk profil/materiell er kundens eiendom så lenge faktura for tjenesten er betalt og kan fritt flyttes til andre leverandører. Websider, ideer, illustrasjoner og utkast er leverandørens eiendom til endelig faktura er betalt i sin helhet.

Leverandøren forbeholder seg retten til å oppjustere 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.

Leverandøren kan årlig justere priser for webhotell og domene, innenfor rimelighetens grenser, uten forvarsel. Andre prisjusteringer kan foretas så lenge kunden varsles

innen rimelig tid. Hvis ikke annet er avtalt, kan prosjekt del-faktureres forløpende hver måned.

Spesialsystemer

Med spesialsystemer menes skreddersydde løsninger utviklet for Kunden. Disse krever jevnlig tilsyn og vedlikehold for å sikre funksjonalitet og overholde gjeldende lover og retningslinjer.

Dersom ikke annet er avtalt på forhånd, gjelder følgende vilkår og priser:
Webhotell og vedlikehold av spesialsystemer prises etter egen modell, derav 15% av totale utviklingskostnader, justert løpende etter eventuell videreutvikling.
Spesialsystemer faktureres hver måned med 14 dagers forfall.

Vedlikeholdsavtalen omfatter:

- Daglige sikkerhetskopier av systemet
- Sikkerhetsoppdateringer
- Mindre justeringer som sikrer kompatibilitet med de nyeste versjonene av ledende nettlesere

Avtalen inkluderer ikke større endringer og/eller videreutvikling. Det vil si der det kreves omfattende arbeid utover ordinært vedlikehold. Slike oppgraderinger vil faktureres separat per påbegynte time, og kan være nødvendige for å sikre fremtidige sikkerhetsoppdateringer fra underleverandører eller rammeverk.

Ved flytting av eksisterende nettsider til leverandøren

Flytting av nettsider til våre servere er i utgangspunktet kostnadsfritt for kunden. Kunden er selv ansvarlig for å sikre at all nødvendig informasjon og tilganger er tilgjengelig før flytteprosessen starter.

Arbeidet inkluderer:

- Import av nettsidens innhold og database
- Overføring av filer
- Grunnleggende oppsett på ny server i forbindelse ved import

Dersom det oppstår komplikasjoner eller feil under flytteprosessen som krever teknisk bistand eller feilretting, vil arbeidet bli fakturert etter medgått tid til gjeldende timesats. Kunden vil bli kontaktet før arbeidet påbegynnes.

Dette kan omfatte, men er ikke begrenset til:

- Feilretting knyttet til ikke oppdatert nettsideversjoner
- Feilretting i innhold eller funksjonalitet etter flytting

Dersom den tidligere nettsiden har lisenser som utløper etter flyttingen og dette påvirker nettstedets funksjonalitet eller sikkerhet, vil vi vurdere alternative løsninger. Eventuelle kostnader knyttet til dette kan medføre et pristillegg.

Dette kan medføre et pristillegg, og kunden vil bli kontaktet før arbeidet påbegynnes.

Ved eksport av nettsider fra leverandør

Flytting av nettsider fra våre servere er i utgangspunktet kostnadsfritt for kunden.

Arbeidet inkluderer:

- Eksport av nettstedets innhold og database
- Overføring av filer til kunden
- Gi ny leverandør/kunde administrator-tilgang til nettstedet

Lisenser for tema og utvidelser (plugins) på nettstedet vil bli fjernet eller deaktivert ved overføring til ny leverandør. Dersom kunden eller ny leverandør ønsker at vi bistår med oppsett/installasjon på ny server så vil dette arbeidet bli fakturert etter medgått tid til gjeldende timesats.

Innhold og design

Med mindre annet er avtalt, skal kunden oversende alt materiell, inkludert tekst, bilder og eventuell annen informasjon, innen 14 dager etter ordrebekreftelse.

Dersom dette ikke overholdes, må kunden påregne forsinket levering av produktet, 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 påregne tid for gjenopptakelse.

2. gangs endringer anses som tilleggstjenester og faktureres etter ordinær timesats. Pris for ide/webdesign inkluderer 2 revisjoner av presentert utkast.

Nettlesere

Nettløsningen støtter de to nyeste versjonene av ledende nettlesere for PC og Mac på tidspunktet løsningen ble utviklet, inkludert Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox og Safari.

Dersom en av de nevnte nettleserne har en kjent feil ("bug") i HTML-støtten, utvikles det ikke egen kode for å omgå denne. På forespørsel kan leverandøren utvikle nettsider med støtte for et bredere utvalg nettlesere. Tilleggskostnad avtales særskilt.

Versjonsoppdateringer

Versjonsoppdateringer innebærer oppdateringer av WordPress-installasjonen og tilhørende utvidelser. Dette øker kundens beskyttelse mot sikkerhetshull og kan i noen tilfeller gi ny funksjonalitet og feilrettelser.

Webhotellet inkluderer lisenser til følgende standard tredjepartsutvidelser (dersom de er aktivert):

- Beaver Builder
- Beaver Themer
- PowerPack
- WooPack
- Litespeed
- Wp forms
- Advanced custom fields
- Elementor
- Powerpack for Elementor

Tredjepartsutvidelser utover standard

Leverandøren fraskriver seg ethvert ansvar for feil, mangler eller konsekvenser som måtte oppstå som følge av oppdateringer levert av tredjepartsleverandører. Ved eventuelle feil eller mangler kan leverandøren bistå med feilretting som faktureres pr. påbegynte time. Utskifting og/eller endring av tredjeparts utvidelse inkluderes ikke. Dette vil si om det er feil på en eller flere funksjoner, som følge av manglende oppdatering fra tredjeparts leverandør, så må oppsett av erstattende funksjon prises etter avtale.

Egenutviklede utvidelser

I tilfeller der kunden benytter en utvidelse utviklet av leverandør og hvor det foreligger en årlig vedlikeholdsavtale, er leverandøren ansvarlig for å utbedre eventuelle feil eller mangler.

Drift & backup

Garantien for oppetid gjelder drift av webserver og databaseservere. Det tas daglig sikkerhetskopier av nettsidedata og tilhørende databaser.

Leie av webhotell omfatter overføring av tradisjonelt webinnhold. Leieavtalen inkluderer 500 GB dataoverføring per måned og 10 GB lagringsplass som standard. Strømming av lyd og video er ikke inkludert i standardavtalen. Ved overskridelse av oppgitt ressursbruk eller trafikkmengde vil en forhøyet månedlig avgift påløpe.

Markedsføring

Ved kjøp av markedsføringstjenester fra leverandøren gjelder følgende betingelser, med mindre annet er avtalt.

Vedlikehold:

Vedlikehold av Google- og Bing-annonser faktureres som én time per måned til gjeldende timepris, og inkluderer overvåking, optimalisering og justeringer for å sikre best mulig ytelse.

Fakturering:

Alle annonseringskostnader faktureres etterskuddsvis påfølgende måned.

Disse vilkårene gjelder med mindre annet er skriftlig avtalt mellom partene.

Kundens plikter

Kunde er ansvarlig for å etablere og opprettholde nødvendige sikkerhetstiltak for å sikre at brukernavn og passord ikke kommer uvedkommende i hende. Dersom det oppstår misbruk av løsningen som følge av manglende sikkerhetsoppdateringer eller rutiner fra kundens side, vil medgått tid og eventuelle driftstap bli fakturert.

Kunden skal holde leverandøren skadesløs mot ethvert krav fra tredjepart som følge av materiale kunden eller bruker har publisert eller lagret på servere eller tjenester under denne avtalen. Leverandøren er under ingen omstendigheter ansvarlig for tap eller ulemper kunden måtte påføres som følge av stenging av tjenester grunnet manglende betaling eller tilsvarende forhold.

I forbindelse med utforming av nettsidens personvernerklæring er kunden selv ansvarlig for å påse at innholdet er korrekt i henhold til gjeldende lovverk. Grunnlaget er utarbeidet av leverandøren i henhold til gjeldende standarder, men kunden bærer det fulle juridiske ansvaret for dokumentets endelige innhold.

Varighet og oppsigelse

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

Avtalen løper med tre måneders oppsigelsestid, med mindre annet er avtalt, og fortsetter inntil den sies opp skriftlig av 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. Dersom bestilte, leverte eller avtalte tjenester ikke er betalt innen 14 dager etter forfallsdato, kan leverandøren stenge tilgangen til nettsiden. Kunder som får tjenester stengt på grunn av manglende betaling vil ikke bli kreditert for perioden nettsiden har vært utilgjengelig frem til betaling er mottatt.

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 en gjensidig informasjonsplikt om alle forhold som med rimelighet kan antas å være av betydning for den andre parten. Slik informasjon skal gis uten ugrunnet opphold.

Avtalens generelle vilkår

Rettigheter

Rettighetene til kildekoden og den tekniske løsningen tilhører leverandøren. Rettighetene til videreutviklede løsninger forblir hos leverandøren, som står fritt til å benytte disse videre uten noen form for vederlag til kunden som opprinnelig fikk utviklet funksjonaliteten. Kunden kompenseres heller ikke for eventuell faglig kompetanse eller redaksjonelt innhold som er bidratt med i utviklingsprosessen.

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 omtalt under "Suspensjon av partenes rettigheter og plikter", eller forhold som motparten 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 tapet skyldes grov uaktsomhet fra leverandørens side, og kunden har valgt alle anbefalte sikkerhets- og vedlikeholdsløsninger.

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.

Taushetsplikt

Leverandørens personale er underlagt taushetsplikten etter forvaltningsloven (lov av 10. februar 1967) og plikter å følge de sikkerhetsregler som til enhver tid gjelder for kundens ansatte.

Etter anmodning fra leverandøren skal kunden pålegge sitt eget personale taushetsplikt om konstruksjonsprinsipper og/eller utformingsdetaljer i utstyr og/eller programmer.

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 at Finanstilsynet får tilgang til opplysninger og kan føre tilsyn hos leverandøren når Finanstilsynet anser dette som nødvendig som en del av sitt tilsyn med foretaket.

Rettsvalg

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

Twist om avtalen

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av avtalen, skal partene først forsøke å løse tvisten gjennom forhandlinger. Dersom forhandlingene ikke fører frem innen 60 dager, kan saken bringes inn for domstolene.