

Standard Avtalevilkår Flyt

Innhold

Innhold.....	2
Definisjoner.....	3
1. Standard avtalevilkår for tjenester	4
1.1. Generelt for alle tjenester.....	4
1.2. Timepriser.....	4
1.3. Service og vedlikeholdsavtale.....	4
1.4. Betalingsbetingelser	4
1.5. Avtaleendringer	5
1.6. Spesielløsninger	5
1.7. Change Request prosedyre	6
1.8. Innhold og design	6
2. Kundens plikter.....	6
2.1. Kunden er ansvarlig for:.....	6
2.2. Kunstig intelligens og Microsoft Copilot.....	7
2.3. Varighet og oppsigelse	7
2.4. Suspensjon av partenes rettigheter og plikter	8
3. Ansvar, rettigheter og regulatoriske forhold	8
3.1. Rettigheter	8
3.2. Hva som anses som mislighold	8
3.3. Heving	9
3.4. Taushetsplikt.....	9
3.5. Rett til å kontrollere/revidere	9
3.6. Rettsvalg.....	9
3.7. Tvist om avtalen	9
3.8. Avhengighet av Tredjepartsleverandører	9
3.9. Behandling av personopplysninger (GDPR).....	10
3.10. Ansvarsbegrensning.....	11

Definisjoner

I disse avtalevilkårene skal følgende begreper ha den betydning som angitt nedenfor:

Leverandøren: Selskapet som leverer tjenester i henhold til avtalen.

Kunden: Den juridiske enheten som inngår avtale med Leverandøren.

Kravspesifikasjon (KrS): Dokumentasjon som beskriver omfang, funksjonelle og eventuelle ikke-funksjonelle krav til leveransen, herunder versjonerte endringer.

Change Request (CR): Enhver endring, utvidelse eller avvik fra avtalt Kravspesifikasjon (KrS), som håndteres i henhold til egen CR-prosedyre.

Microsoft 365-miljø: Kundens tenant i Microsoft 365, herunder tilknyttede tjenester som SharePoint, Power Platform, Microsoft Copilot og relaterte løsninger.

Tredjepartsleverandør: Ekstern leverandør av programvare, plattform eller tjenester som Leveransen helt eller delvis er basert på, herunder Microsoft.

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, Microsoft 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 opplæringsmaterieill, brukerdokumentasjon eller opplæringsvideoer. Dette kan bestilles som tilleggstjeneste.

1.2. Timepriser

Med mindre annet er avtalt eller løsningen er prosjektpri-set:

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 «CR» 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 CR (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 KrS, med leveransebeskrivelse i tilbud og endringshåndtering via e-postgodkjenning.

Etter første akseptansetest i leveranseversjon, der leveransen ikke inneholder kritiske feil og er i samsvar med avtalt KrS, anses denne som et 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 KrS.

Endringer som utføres uten forhåndsgodkjent CR faktureres iht. faktisk medgått tid og gjeldende timepris.

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 CR.

Alle forespørsler som faller utenfor signert KrS v 1.0, behandles som CR, jf. prosedyren ovenfor.

2. Kundens plikter

2.1.Kunden er ansvarlig for:

- nødvendige Microsoft-lisenser er tilgjengelige.
- datakvalitet og riktig bruk av løsningen.
- intern opplæring av brukere.

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

2.2.Kunstig intelligens og Microsoft 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 Microsoft Copilot, da det kan forekomme feil eller unøyaktige tolkninger.
- Sikring av at Microsoft 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 Microsoft Copilot som egne leveranser.

Kunden er ansvarlig for å vurdere om bruk av KI-løsninger omfattes av særskilte regulatoriske krav, herunder EUs AI Act, bransjespesifikke krav eller interne compliance-rammer.

KI-generert innhold utgjør ikke juridisk, finansiell eller regulatorisk rådgivning. Kunden er selv ansvarlig for vurdering og videre bruk av slikt innhold.

Leverandøren har ikke ansvar for automatiserte beslutninger truffet av KI-baserte løsninger som Kunden tar i bruk.

2.3.Varighet og oppsigelse

Avtalen trer i kraft fra den dato gjengitt på avtalens forside. Avtalen kan sies opp av begge parter med 3 måneders skriftlig varsel, med mindre annet er avtalt.

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 suspenderes Kundens bruksrett til løsningen levert av Leverandøren inntil utestående beløp er betalt i sin helhet, selv om løsningen er etablert i Kundens Microsoft 365-miljø.

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 gå fra avtalen dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 dager, med 14 dagers skriftlig 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. Ansvar, rettigheter og regulatoriske forhold

3.1.Rettigheter

Leverandøren beholder eiendomsrett og alle immaterielle rettigheter til leveransen, herunder kildekode, rammeverk, metodikk, generiske kodeelementer, maler, struktur, prompts og tekniske komponenter, med mindre annet er avtalt.

Kunden gis en ikke-eksklusiv, tidsubegrenset og vederlagsfri bruksrett til leveransen innenfor rammen av avtalt formål, forutsatt at avtalt vederlag er betalt.

Kunden har full eiendomsrett til egne data lagret i Kundens Microsoft 365-miljø.

Leverandøren kan fritt gjenbruke generell kompetanse, erfaring og ikke-kundespesifikke elementer i andre leveranser.

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

Heving kan kun skje ved vesentlig mislighold.

Den misligholdende part skal gis skriftlig varsel og rimelig frist (minst 14 dager) til å rette forholdet.

Dersom misligholdet ikke rettes innen fristen, kan avtalen heves med umiddelbar virkning.

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.

3.8.Avhengighet av Tredjepartsleverandører

Leveransen kan være helt eller delvis basert på varer, tjenester eller programvare levert av Tredjepartsleverandører, herunder Microsoft.

Vilkår fra Tredjepartsleverandører gjelder direkte mellom Kunden og produsent eller leverandør av den aktuelle varen, tjenesten eller programvaren. Leverandøren er ikke part i dette avtaleforholdet og har intet ansvar for Tredjepartsleverandørens oppfyllelse av slike vilkår.

Leverandøren er heller ikke ansvarlig for endringer i vilkår, prisjusteringer, lisensmodell, funksjonalitet, tilgjengelighet eller øvrige forhold som følger av beslutninger eller leveranser fra Tredjepartsleverandør.

Kunden er ansvarlig for å sette seg inn i og etterleve de vilkår som til enhver tid gjelder for bruk av slike varer, tjenester eller programvare.

3.9.Behandling av personopplysninger (GDPR)

Kunden er behandlingsansvarlig for alle personopplysninger som behandles i Kundens løsninger, herunder i Microsoft 365-miljøet, Power Platform, SharePoint, Microsoft Copilot og øvrige tilknyttede systemer.

Leverandøren er ikke behandlingsansvarlig for Kundens personopplysninger.

Leverandøren er ikke ansvarlig for Kundens bruk av løsningen i strid med gjeldende personvernlovgivning.

Leverandøren opptrer som databehandler kun i den utstrekning Leverandøren behandler personopplysninger på vegne av Kunden og det foreligger en særskilt inngått databehandleravtale (DPA) mellom partene.

Dersom det ikke foreligger databehandleravtale, anses Leverandøren kun å levere tekniske tjenester og rådgivning, og har ikke selvstendig behandlingsansvar for Kundens data.

Kunden er ansvarlig for:

- å sikre gyldig behandlingsgrunnlag
- korrekt tilgangsstyring
- sletting og lagring i tråd med gjeldende regelverk
- informasjonssikkerhet i egen organisasjon
- inngåelse av nødvendige avtaler med Tredjepartsleverandører (herunder Microsoft).

Leverandøren kan bistå med rådgivning knyttet til personvern og sikker konfigurasjon, men det overordnede juridiske ansvaret ligger hos Kunden.

Dersom Leverandøren leverer drift, lisensadministrasjon, sikkerhetsadministrasjon, backup eller annen løpende forvaltning av Kundens IT-miljø, anses Leverandøren som databehandler, og partenes databehandleravtale gjelder foran disse vilkår ved eventuell motstrid.

Leverandøren arbeider etter anerkjente prinsipper for informasjonssikkerhet og risikostyring og har som mål å oppnå ISO 27001-sertifisering, uten at dette utgjør en garanti eller forpliktelse.

3.10. Ansvarsbegrensning

Leverandørens samlede erstatningsansvar under avtalen er, uavhengig av ansvarsgrunnlag, begrenset til et beløp tilsvarende det Kunden har betalt de siste 12 måneder før kravet oppstod. Begrensningen gjelder samlet per kontraktsår.

Leverandøren er ikke ansvarlig for tap som skyldes Tredjepartsleverandør.

Ansvarsbegrensningen gjelder ikke ved forsett eller grov uaktsomhet.