

Generelle betingelser

For Tjenesteavtaler og Løpende Leveranser

Levert av

Braathe Gruppen AS

Org.nr. 981 933 311 MVA

Nærum, 1580 RYGGE

heretter Leverandøren,

Til Kunden

Innhold

1	Formål og gyldighet	2
2	Definisjoner	2
3	Endring i Tjenestebeskrivelse	2
4	Taushetsplikt og behandling av kundedata	2
5	Systemsikkerhet	3
6	Lisenser	3
7	Merkantile bestemmelser	4
8	Tap av data	5
9	Markedsføring	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.braathe.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 angjeldende 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 Bestemmelser 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 Bestemmelser har Tjenestebeskrivelsen forrang.

3 Endring i Tjenestebeskrivelse

Leverandøren kan endre Tjenestebeskrivelser for Tjenester levert under Generelle Betingelser. 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 med samme frist som for oppsigelse av den endrede Tjenesten.

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 fratredelsen 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 såfremt ikke annet er angitt i tilhørende Tjenestebeskrivelse eller SLA.

5.1 Gjensidig varslingsplikt ved sikkerhetshendelse

Partene har gjensidig plikt til snarlig varslings 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 alvorlighetsgrad, 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

Nødvendige lisensrettigheter for programvare for produksjon av Tjenester innehas av Leverandøren, og kostnader for dette bæres av Leverandøren, med mindre det er oppgitt annet i Tjenesteavtale eller Tjenestebeskrivelse.

Lisensrettigheter for Kundens fagapplikasjoner som installeres på Leverandørens systemer dekkes av Kunden selv.

For klientutstyr er Kunden hovedansvarlig for lisensiering.

Leverandørens egenproduserte Programvare som som benyttes som del av leveransene er beskyttet av lover og internasjonale avtaler om opphavsrett, herunder lov av 12. mai 1961 nr. 2 opphavsrett til åndsverk m.v. Generelle Betingelser gir lisens til Kunden for bruk av Programvaren, hvilket innebærer at eiendomsretten til Programvaren ikke overdras til Kunden. Eiendomsretten til Programvaren og den medfølgende dokumentasjon samt alle immaterielle og industrielle eiendomsretter som inngår i nevnte materiale, beholdes helt ubeskåret av Leverandøren.

Programvaren må behandles på samme måte som alt annet materiale som er beskyttet ved opphavsrett. Kunden har ikke rett til kopiering, endre, utleie, leasing eller annen distribusjon av Programvaren til annen part.

Rettigheter til kode som utvikles på oppdrag av kunden som Timebasert Konsulentteneste er regulert i egen Tjenestebeskrivelse.

7 Merkantile bestemmelser

7.1 Prisendring

Leverandøren har rett til å endre priser for Tjenester underlagt disse Generelle Betingelser med samme varslingsfrist som for oppsigelse for den angjeldende Tjeneste.

7.2 Offentlige avgifter

Priser angitt er eksklusive skatter og offentlige avgifter

7.3 Fakturering og morarenter

Tjenester faktureres i henhold til gjeldende priser som publisert på Leverandørens nettsider og nærmere regler i Tjenesteavtale eller Tjenestebekrivelse. Forbruksbaserte tjenester faktureres ved forbruk med 14d kredittid.

Ved forsinket betaling betales forsinkelsesrenter i samsvar med den til enhver tid gjeldene prosentsats etter lov om renter ved forsinket betaling.

7.3.1 Mislighold av betaling

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.

Kunden kan ikke holde tilbake betaling grunngitt 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.

7.4 Force Majeure m.v.

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.

7.5 Reklamasjon, mislighold m.v.

7.5.1 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.

7.5.2 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.

7.5.3 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.

7.5.4 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 grunnet driftsavbrudd, avsavnstap 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.

7.5.5 Varighet og opphør

Tjenestebeskrivelsene angir gjeldende oppsigelses og opphørsbestemmelser for den enkelte Tjeneste.

For Tjenesteavtaler kan også varighet og binding være angitt

7.6 Bestemmelser ved opphør

Leverandøren har plikt til 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 grunnet 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 grunnet oppsigelse fra Kunden, har Kunden ikke rett på refusjon av ubenyttede tjenester.

7.7 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 en 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 kontraktssinnngåelse, -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.