

# Tjenestebeskrivelse Konsulentavtale

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 1.11.2020 for Konsulentavtale, Nettskyavtale og SSA-D Avtaler.

## 1 Om Konsulentavtale

Konsulentavtalen gir kunden muligheter til å tilpasse forbruk av konsulent tjenester ut fra egne behov og oppnå gunstige rabatter og andre fordeler:

- Inkludert Garantert Responstid
- Mulighet for Utvidet Garantert Responstid som opsjon.
- Mulighet for Ekspresbehandling ved feil som oppstår
- Konsulentkonto med rabatterte timesatser og automatisk avtalt påfyll
- Avtalte, faste oppmøter

Konsulentavtale inngås enten som frittstående avtale, eller som del av Nettskyavtale eller SSA-D avtale mellom partene. For Nettskyavtale og SSA-D avtale angis avtalte tjenester og mengder i Bilag1 til gyldig avtale. For Konsulentavtale angis avtalte tjenester på forsiden av signert avtale.

## 2 Gyldighet

Denne tjenestebeskrivelsen beskriver leveranser underlagt gyldig avtale mellom partene av typen Konsulentavtale, Nettskyavtale eller SSA-D.

## 3 Betingelser

Tjenestene i Konsulentavtale leveres i henhold til gjeldende Tjenestebeskrivelse «Timebaserte Konsulent tjenester» som publisert på Leverandørens nettsted.

Ved motstrid mellom Timebaserte Konsulent tjenester og denne tjenestebeskrivelsen har denne tjenestebeskrivelsen forrang.

Ved motstrid mellom denne tjenestebeskrivelse og gyldig Nettskyavtale eller SSA-D mellom partene har Nettskyavtalen/SSA-D avtale forrang.

## 4 Garantert responstid

Prioriterte Oppgaver skal påbegynnes senest innen 5 virkedager etter at melding om feil er bekreftet mottatt i Leverandørens supportsystem. Oppgaver som ikke regnes som prioriterte utføres etter nærmere avtale. Denne responstidgarantien er inkludert i Avtalen uten ekstra kostnad.

## 5 Utvidet Garantert Responstid

Kunden kan avtale Utvidet Garantert Responstid mot et ekstra vederlag. Prioriterte Oppgaver skal da påbegynnes senest innen 2 virkedager etter at melding om feil er bekreftet mottatt i Leverandørens supportsystem. Oppgaver som ikke regnes som prioriterte utføres etter nærmere avtale. I tillegg kan Kunder med Utvidet Garantert Responstid benytte seg av Ekspresoppdrag som angitt nedenfor.

### 5.1 Fakturering og merkantile bestemmelser

Utvidet Garantert Responstid faktureres forskuddsvis på kvartalsmessig basis.

## 6 Ekspresoppdrag

Kunden kan be om Ekspresoppdrag for å løse Prioriterte Oppgaver. Ekspresbehandling kan kun avtales pr. telefon ved å kontakte Leverandørens supporttelefon eller sentralbord. Ved Ekspresoppdrag skal arbeidet påbegynnes senest innen en time etter at melding om feil er bekreftet mottatt i Leverandørens saksbehandlingssystem. Feilsøking vil normalt påbegynnes med telefonisk diagnose og/eller fjernstyring av Kundens systemer dersom mulig. Tidsfristen for Ekspresoppdrag regnes som oppfylt når telefonisk diagnose og/eller diagnose gjennom fjernstyring er påbegynt. Etter at saken er påbegynt skal arbeidet fortsette uten unødig opphold innenfor Normal Arbeidstid. Ved behov for overtidsarbeid avtales dette nærmere med utførende Konsulent. Når Leverandøren enten ikke har tilgang til Kundens system via fjernstyring, eller problemet ikke er mulig eller tilrådelig å løse via fjernstyring, skal Leverandøren rykke ut til Kunden så raskt som mulig, dog ikke med kortere oppmøtefrist enn en time pluss reisetid fra utrykningsbehovet er konstatert. For garantert oppstart av et oppdrag samme dag må normalt Ekspresoppdrag være innmeldt før kl. 15:00. Ved innmelding etter kl 15:00 skal Leverandøren så fremt mulig forsøke å iverksette telefonisk diagnose og/eller fjernstyring samme dag, men forbeholder seg retten til å iverksette ved neste virkedag kl. 08:00. Ved Ekspresbehandling blir kunden belastet for medgått tid pluss gjeldende Ekspresgebyr.

## 7 Fast oppmøte

Med fast oppmøte menes på forhånd avtalte regelmessige oppmøter hos Kunden for utførelse av forefallende oppgaver. Avtale om fast oppmøte gjelder regelmessig oppmøte av minimum 4 timers varighet inkludert beregnet reisetid, og med en hyppighet av minst en gang pr. mnd.

Leverandøren skal stille skikket konsulent til avtalte dager og tider. Ved forsinket oppmøte samme dag skal konsulenten utfylle avtalt oppmøtetid i etterkant av det normale tidsrommet samme dag, dog ikke senere enn kl. 18:00 uten aksept fra konsulenten, evt en påfølgende dag etter nærmere avtale.

Dersom Leverandøren ikke kan stille konsulent til planlagt tidspunkt skal Leverandøren sørge for å gi beskjed til Kunden uten unødig opphold. Leverandøren skal da normalt forsøke å utføre oppmøtet innen 5 virkedager etter oppmøtet normalt skulle funnet sted.

Dersom Kunden ikke ønsker at et regelmessig oppmøtetilfelle skal gjennomføres kan Leverandøren stille til en annen avtalt tid i samme periode så lenge det ikke medfører vesentlig ulempe. Ubrukt oppmøte i en gitt periode grunnet Kundens ønsker godskrives ikke.

Kunden er ansvarlig for arbeidsledelse og sysselsetting av konsulenten ved faste oppmøter.

### 7.1 Fast Oppmøte – fakturering og merkantile bestemmelser

Fast oppmøte faktureres som hovedregel forskuddsvis pr mnd med tillegg for normal reisetid. Dersom totalt periodebeløp blir mindre enn kr 10.000,- faktureres tjenestene forskuddsvis for 3 mnd av gangen.

Faste oppmøter leveres som et abonnement på avtalt type konsulent(er) (Konsulent/Seniorkonsulent/Spesialist). Kunden oppnår rabatt for bundet omsetning i hovedperioden i henhold til gjeldende rabattmatrise. Ved utløp av hovedperiode oppnås rabatt i henhold til rabattmatrise tilsvarende bundet omsetning for oppsigelsesperiode.

## 8 Konsulentkonto

Konsulentkonto er et avtalt forskuddskjøp av Konsulenttjenester hvor Kunden oppnår rabatt på tjenestene basert på størrelsen av forpliktende forskuddskjøp. Gjeldende rabattsatser er angitt i rabattmatrise publisert på Leverandørens Nettsted. Forskuddskjøpet føres i pluss på Kundens Konsulentkonto. Deretter trekkes forbruk etter medgått tid når oppdrag er utført.

### 8.1 Bestemmelser Konsulentkonto

#### 8.1.1 Innskudd til Konsulentkonto – Gjeldende Rabattsats

Innskudd til Konsulentkonto gjøres som et kronebeløp. Størrelsen på innskuddet bestemmer Kundens gjeldende rabattsats som angitt i rabattmatrise. Innskuddet godskrives Kundens Konsulentkonto som økning av saldo. Denne rabattsatsen gjelder frem til neste innskudd hvor størrelsen på dette bestemmer ny gjeldende rabattsats. Nytt innskudd kan enten være engangsinnskudd eller Innskudd med løpende fornyelse.

Gjeldende rabattsats gjelder for alle timer levert til Kunden som belastes Konsulentkonto.

#### 8.1.2 Minimumsbeløp for innskudd

Minimumsbeløp for innskudd er angitt i rabattmatrise publisert på Leverandørens Nettsted.

#### 8.1.3 Engangsinnskudd

Kunden kan på forespørsel avtale et engangsinnskudd, enten som førstegangsinnskudd, eller et senere ad hoc engangsinnskudd, i en løpende avtale med automatisk fornyelse av innskudd, for å oppnå ekstra rabatt.

#### 8.1.4 Automatisk innskudd – Løpende fornyelse

Ved avtalt Automatisk innskudd belastes Kunden et avtalt kronebeløp som angitt i avsnitt «Innskudd til Konsulentkonto» med minimum beløp tilsvarende Minimumsbeløp, eller eventuelt avtalt høyere beløp som angitt i gjeldende Tjenestevtale Konsulent, Nettskyavtale eller SSA-D avtale.

Automatisk innskudd belastes når gjenstående saldo i Konsulentkonto er mindre enn saldogrense som publisert i Rabattmatrise Konsulenttjenester på Leverandørens nettsted.

#### 8.1.5 Uttak

Uttak fra Konsulentkonto skjer ved at saldo belastes etter utført oppdrag som følger:

*Uttak kroner = (Medgått tid for oppdraget) X (Gjeldende Timepris for konsulenttype benyttet for oppdraget) – (Rabatt ut fra Kundens gjeldende rabattsats ved uttakstidspunkt)*

Minste uttak fra Konsulentkonto for ett oppdrag er tilsvarende 0,5 timer, deretter hver påbegynte 0,5 time.

#### 8.1.6 Overtrekk

Dersom ett eller flere utførte oppdrag som belastes samtidig fører til overtrekk i forhold til innstående saldo:

#### **Kunde med avtale om Automatisk innskudd**

Summen av overtrekkets størrelse og avtalte Automatisk innskudd beløp belastes Kunden som innskudd til Konsulentkonto. Kundens gjeldende rabattsats settes lik rabattsats for det avtalte Automatiske Innskuddet.

#### **Kunde uten avtale om Automatisk innskudd**

Overtrekkets størrelse belastes Kunden uten rabatt etter at Konsulentkontoen er tømt.

## 8.2 Konsulentkonto – fakturering og merkantile bestemmelser

Avtalt innskudd faktureres forskuddsvis ved avtaleinngåelse.

Ved avtale som inkluderer Automatisk innskudd faktureres nytt innskudd fortløpende i tråd med avtalen og når gjeldede saldo mindre enn saldogrense angitt i rabattmatrise på Leverandørens nettsted.

Rapport over timeuttak sendes Kunde pr. e-post i forbindelse med fakturering av konsulenttenester og belastning av Konsulentkonto.

## 9 Forklaringer

### 9.1 Prioriterte Oppgaver

En oppgave betegnes som Prioritert når det gjelder feil som har oppstått i systemer som har virket i vanlig drift og som berører hele, eller betydelig deler, av Kundens drift, eller er forretningskritisk for Kunden av andre årsaker.

### 9.2 Konsulent Kompetansenivåer

Leverandøren kan levere tre nivåer av kompetanse med ulike timepriser tilpasset Kundens behov:

- Konsulent (Drift/Arkitekt/Utvikler)
- Seniorkonsulent (Drift/Arkitekt/Utvikler)
- Spesialist (Drift/Arkitekt/Utvikler)