

Timebaserte Konsulentttjenester

Tjenestebeskrivelse versjon Q2 2017 for tjenester levert under Nettskyavtale versjon 5 eller senere mellom Kunden og Leverandøren.

Konsulentttjenester generelt

Leverandøren skal levere Kunden konsulentttjenester på løpende ad hoc basis. Leverandøren skal gjøre en forretningsmessig og faglig rimelig innsats ved utførelse av den avtalte tjenesten. Leverandøren skal benytte skikket personell for alle oppgaver. Alle oppgaver utføres basert på den kompetanse som Leverandøren rår over på utførelsestidspunktet. Oppdrag utføres etter nærmere avtale mellom Kunden og den konsulenten som får tildelt oppdraget. Kunden skal ha prioritet foran andre som ikke har fast avtale med Leverandøren. Kunden må sørge for at Prioriterte konsulentoppgaver blir registrert med riktig prioritering hos Leverandøren. Konsulentttjenester som utføres for kunder belastes etter Medgått Tid pr påbegynte ½ - time. Minste oppdragsvarighet for løpende avregne timer er 1 time. Ved avtale om Timebank er minste oppdragsvarighet en ½-time. Konsulentttjenester utføres innenfor Normal Arbeidstid. Eventuell overtid utføres etter nærmere avtale.

Bruk av underleverandører

Leverandøren står fritt til å bruke underleverandør for utførelse av hele eller deler av enhver oppgave såfremt dette skjer til de samme betingelser som ellers er avtalt. Underleverandøren skal være skikket til oppgaven og Leverandøren skal påse at Underleverandøren og dens ansatte er bundet av taushetserklæring.

Rabatt på konsulenttimer

Det gis rabatt på konsulenttimer ved kjøp av et antall timer i form av en Timebank. Rabattsatsene er angitt i Bilagene.

Timebank

Ved oppstart av avtalen faktureres kunde for et avtalt antall timer som angitt i Bilagene. Etter hvert som Leverandøren utfører oppdrag hos Kunden trekkes Medgått Tid fra Timebanken. Når Timebank saldoen er i ferd med å bli null eller negativ vil Kunden automatisk bli fakturert timer for å bringe Timebank saldoen til avtalt antall timer, eller forventet forbruk for kommende måned dersom dette er høyere.

Etter utførte oppdrag vil Kunden få avregning pr. e-post med spesifiserte oppdrag som er ført mot Timebanken.

Konsulentttjenester som utføres for kunder med Timebank føres som Medgått Tid med minimum ½ times oppdragsvarighete og deretter med hver påbegynte ½ time. For overtidsarbeid belastes Timebanken med Medgått Tid multiplisert med en overtidsfaktor.

Overtid

Arbeid utenfor Normal Arbeidstid, vil bli fakturert eller belastet Timebank i henhold til Leverandørens gjeldende satser for overtid. Se Leverandørens nettsted for gjeldende timesatser og overtidsfaktor.

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.

Utvidet garanterert responstid

Kunden kan velge Utvidet garanterert responstid mot et ekstra vederlag som angitt i Bilagene. 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 garanterert responstid benytte seg av Ekspresoppdrag som angitt nedenfor.

Ekspresoppdrag

Kunden kan be om Ekspresbehandling av enhver Prioritert Oppgave. Ekspresbehandling kan kun avtales pr. telefon ved å kontakte Leverandørens supporttelefon eller sentralbord. Ved ekspresbehandling av oppdraget skal arbeidet påbegynnes senest innen en time etter at melding om feil er bekreftet mottatt i Leverandørens supportsystem.

Feilsøking vil normalt påbegynnes med telefonisk diagnose og og/eller fjernstyring av Kundens systemer dersom mulig. Tidsfristen for ekspresbehandling 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.

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 Ekspresbehandling være innmeldt før kl 15:00. Ved innmelding etter kl 15:00 skal Leverandøren såfremt mulig forsøke å iverksette telefonisk diagnose og tiltak ved 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.

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 tiden i etterkant av det normale tidsrommet samme dag, dog ikke senere enn kl. 17:00 uten aksept fra konsulenten.

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.

Kunden er ansvarlig for arbeidsledelse og sysselsetting av konsulenten ved faste oppmøter. Faste oppmøter belastes forskuddsvis for kommende periode med tillegg av normal reisetid som angitt i Bilag 1: Priser og omfang.