

Avtale vilkår – IWMAC avtale

1. GENERELT

Avtalen gjelder levering av løpende tjenester knyttet til IWMACs løsninger.

2. PARTENES OVERORDNEDE ANSVAR

2.1 LEVERANDØRENS ANSVAR

IWMAC (heretter Leverandøren) har ansvaret for tjenestenivå og tjenesten som leveres er i henhold til denne avtalen. For tjenester der det ikke er angitt eksplisitte krav til tjenestenivå, skal tjenestenivået tilsvare det som kan forventes av en alminnelig god tilsvarende tjeneste i markedet.

Leverandøren påtar seg å utføre tjenesten på en profesjonell og fagmessig måte med medarbeidere som er kvalifiserte og kompetente for formålet.

2.1.1 Telefon

Avtalen omfatter telefonsupport 24 timer/døgn av Leverandørens programvare.

2.1.2 WEB-tilgang til anlegget

Avtale omfatter at Kunden har web-tilgang til sitt anlegg. Kunden kan gjennom avtalen fritt definere antall og hvilke brukere som skal ha tilgang til anlegget. Web-tilgangen skal dekke funksjonalitet som visning av anleggsstatus, oversikt over alarmer og alarmtjenesten, direkte tilkobling til anlegget for service, samt annen grafisk presentasjon av anleggsdata.

2.1.3 Alarmtjenesten

Avtalen omfatter at Kunden får tilgang til alarmer fra sitt anlegg som SMS, eller hvis nærmere beskrevet annen tilleggstjeneste.

Kunden skal selv gjennom leverandørens løsning administrere tilgang til egne brukere som skal motta alarmer (minst en (1) person), og er ansvarlig for å administrere brukere.

Alarmene sendes til de brukere som har vakt for anlegget, og til de som står på kopi. Leverandøren kan ikke stilles til ansvar dersom Kunden eller vakthavende alarmmottakere ikke er tilgjengelig.

Leverandøren kan ikke stilles til ansvar dersom systemene fra teleoperatører, internettleverandører er ute av drift.

Kunden samtykker gjennom avtalen at brukere definert i vaktlisteordningen, skal motta alarmmeldinger fra Leverandør (dette uavhengig om alarmer sendes som SMS eller direkte telefonoppringning).

2.1.4 Tilgjengelighet på sentralsystem

Tilgjengelighet på tjenesten fra sentralsystemet er 99.9% (sentral server)

2.1.5 Datalagring

Avtalen omfatter lagring av skjermbilder, anleggsinnstillinger og regulatoroppsett gjennom hele avtaleperioden. Loggdata fra anlegget blir lagret på lokal Webserver og sentral server hos Leverandør. Data eldre enn 5 år kan fjernes hvis ikke annet er påkrevd.

2.1.6 Oppgradering/vedlikehold av tjenesten

Tjenesten inkluderer standardoppgraderinger og alminnelig vedlikehold av Leverandørens programvare. Leverandøren er ansvarlig for å teste og foreta standardoppgraderinger i tjenesten som er nødvendig for at tjenesten skal oppfylle avtalte krav til avtalen. Avtalen inkluderer ikke endringer i konfigurasjoner, tilpasninger og/eller integrasjoner for Kunden som følge av standardoppgraderinger.

Avtalen gjelder kun for den til enhver tids gjeldende versjon av tjenesten som er gjort tilgjengelig for Kunden.

2.1.7 Dokumentasjon

All nødvendig brukerinformasjon distribueres elektronisk ved at den er gjort tilgjengelig på levert utstyr eller ved nedlasting.

Leverandøren forplikter seg til å oppdatere brukerdokumentasjonen i henhold til programvareoppgraderinger. Ny brukerdokumentasjon vil bli tilgjengeliggjort i elektronisk format for nedlasting eller e-post til kunde. Brukerdokumentasjon i papirformat kan bestilles særskilt etter ønske fra kunden.

2.1.8 Begrensninger

Avtalen omfatter ikke følgende elementer

- tilpasning til annen programvare som Kunden disponerer.
- opplæring av brukere av 3 parts programvare (bruk, funksjonalitet, virkemåte, herunder automasjonsbistand) som ikke er levert av Leverandøren.
- fremmøte hos Kunden for reparasjon/vedlikehold av Webserver eller programvare.
- service på selve anlegget.
- at Leverandøren inngår i vaktordning for selve anlegget.
- Konfigureringer, endringer av oppsett, eller tilpasninger som i ettertid ønskes av Kunde, og som ikke inngår i den opprinnelige driftsavtalen. Kunden må be om særskilt tilbud på slike endringer.

2.2 KUNDENS ANSVAR

Utstyr levert fra Leverandøren skal plasseres i et normalt innemiljø. Med dette menes vibrasjonsfritt, normal innetemperatur og moderate mengder med støv. Skader og reparasjoner av utstyr som følge av støv, fukt, slag, overopphetning eller lignende omfattes ikke av avtalen. Det skal ikke installeres annet enn Leverandørens programvare eller løsninger på det leverte utstyret.

Kunden er ansvarlig for å gjennomføre nødvendig oppgraderinger og sikring av egen tekniske plattform, hvis dette kreves for at Leverandørens ytelse skal fungere som avtalt

Leverandøren er ikke ansvarlig for integrasjon med annet utstyr og/ eller programvare eller feil forårsaket av integrasjon foretatt av kunden, uten at det er inngått skriftlig avtale om dette.

Kunden er ansvarlig for å implementere, samt vedlikeholde og rute nettverkstrafikken på en sikker måte i det lokale nettverket og forbindelsen til Leverandørens sentrale server.

Kunden er ansvarlig for at dets personell - eller motsvarende tredjeparter - har adekvat kompetanse og kunnskap til å betjene Leverandørens tjenester.

3. VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

3.1 VEDERLAG

Med mindre annet er angitt er alle priser oppgitt i norske kroner og eksklusive merverdiavgift, men inkludert toll og eventuelt andre avgifter.

Leverandøren har rett til å gjennomføre revisjon i Kundens tjenestebruk, for å verifisere at vederlaget som betales er i henhold til avtalen med tanke på antall brukere/lokasjoner eller liknende. Slik revisjon skal varsles med rimelig frist, og skal gjennomføres med minst mulig ulempe for Kunden.

3.2 FAKTURERINGSTIDSPUNKT OG BETALINGSBETINGELSER

Avtalen faktureres opptil 6 (seks) måneders forskuddsvis. Betalingsbetingelser er netto 14 (fjorten) kalenderdager, første gang ikke tidligere enn fjorten (fjorten) kalenderdager etter leveringsdag.

3.3 FORSINKELSESRENTER

Dersom Kunden ikke betaler til avtalt tid, har Leverandøren krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

3.4 BETALINGSMISLIGHOLD

Dersom forfalt uomtvistet vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Leverandøren sende skriftlig varsel til Kunden om at avtalen vil bli hevet dersom oppgjør ikke er skjedd innen 30 (tretti) kalenderdager etter at varselet er mottatt.

Heving kan ikke skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter innen fristens utløp.

3.5 PRISEDRINGER

Leverandører forbeholder seg retten til å kunne justere avtalens priser. Informasjon om prisendringer vil normalt informeres om på leverandørens hjemmeside og foretas normalt i januar hvert år. Grunnlaget for prisendringer vil være endringer i det generelle kostnadsnivået, utvidet funksjonalitet, andre oppgraderinger i produktet eller tjenesten og endringer av valutakurser som påvirker leveransen.

Kunden er oppmerksom på at alle endringer på anlegget kan få konsekvenser på tjenestepris.

4. VARIGHET, AVBESTILLING OG AVSLUTNING

4.1 VARIGHET

Med mindre annet er avtalt så trer Avtalen i kraft den dato den er undertegnet av partene og Leverandøren har bekreftet at tjenesten er iverksatt.

Avtalens varighet er minimum 12 (tolv) måneder, regnet fra leveringsdag, deretter fornyes avtalen automatisk, med mindre den skriftlig sies opp av med 3 (tre) måneders varsel gjeldene fra den 1.(første) i påfølgende måned.

4.2 AVSLUTNING AV AVTALEN

Partene kan helt eller delvis avbestille tjenesten under denne avtalen med 3 (tre) måneders skriftlig varsel. Avtalen kan ikke avsluttes i løpet av de første 12(tolv) månedene.

Ved avbestilling skal Kunden betale vederlaget for den gjenstående avtale perioden.

Avslutningsperioden varer fra den 1.(første) i måneden etter varselet om oppsigelse, avbestilling eller heving og i 3(tre) måneder til avtalen opphører. Tjenesten skal forbli fullverdig i avslutningsperioden, uavhengig av årsaken til avslutning. Ved utløpet av avslutningsperioden vil Leverandørens programvare avinstalleres lokalt på anlegget.

5. INFORMASJONSSIKKERHETS- OG PERSONOPPLYSNINGSVERN

Håndtering av informasjonssikkerhet og personopplysninger er regulert inn i gjeldene Databehandleravtale mellom Behandlingsansvarlig og Databehandler.

5.1 PARTENES RETTIGHETER

Denne avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av avtalen. Tilgangen til tjenesten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte tjenesten i henhold til avtalens formål. Med mindre annet er særskilt avtalt, overdras ingen immaterielle rettigheter til Kunden. Kunden har heller ikke eksklusiv tilgang til tjenesten med mindre dette avtales særskilt.

5.2 EIENDOMSRETT TIL DATA

Kunden beholder eiendomsrett til alle data som overlates til Leverandøren for behandling, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av tjenestene under denne avtalen. Leverandøren forbeholder seg retten til å benytte anonymiserte data.

6. MISLIGHOLD OG SANKSJONER

6.1 LEVERANDØRENS MISLIGHOLD

Det foreligger mislighold fra Leverandørens side dersom tjenesten ikke er i samsvar med de funksjoner, krav eller frister som er avtalt i denne avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure, eller dersom forholdet omfattes av de ansvarsbegrensninger vedrørende tredjepartsleveranser.

Kunden skal reklamere skriftlig innen rimelig tid etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

6.1.1 Varslingsplikt

Dersom Leverandøren ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Leverandøren så raskt som mulig gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når tjenesten kan leveres. Tilsvarende gjelder dersom det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

6.2 MISLIGHOLDSSANKSJONER

6.2.1 Avhjelp og prisavslag

Ved mislighold fra Leverandørens side, er det Leverandørens ansvar å avhjelpe feilen på en slik måte at tjenesten bringes i overensstemmelse med det som er avtalt. Feilen skal avhjelpes så snart som mulig.

Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe mangelfull tjeneste, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag.

6.2.2 Tilbakehold av tjenester

Ved mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av misligholdet.

6.2.3 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Leverandørens side, kan Kunden, etter å ha gitt Leverandøren skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med umiddelbar virkning.

6.2.4 Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tappt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar for rettsmangler.

Samlet erstatning per kalenderår er begrenset til et beløp som tilsvarende avtalens samlede årlige vederlag ekskl. merverdiavgift.

Har Leverandøren eller noen denne svarer for utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene, men under alle omstendigheter reguleres erstatningen i forhold til Leverandørens ansvarsforsikring.

6.3 KUNDENS MISLIGHOLD OG MISLIGHOLDSSANKSJONER

6.3.1 Mislighold og reklamasjon

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom Kunden ikke oppfyller sine plikter etter avtalen.

Ved betalingsmislighold fra Kundens side, se punkt 3.4.

Det foreligger likevel ikke mislighold dersom situasjonen skyldes Leverandørens forhold eller force majeure.

6.3.2 Varslingsplikt

Dersom Kunden ikke kan oppfylle sine forpliktelser som avtalt, skal Kunden så raskt som mulig gi Leverandøren skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsaken til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at det er gitt varsel.

6.3.3 Heving

Dersom det foreligger vesentlig mislighold fra Kundens side, kan Leverandøren, etter å ha gitt Kunden skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning.

7. FORCE MAJEURE

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon, som gjør det umulig å oppfylle plikter etter denne avtalen, og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal motparten varsles om dette så raskt som mulig. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Motparten kan i force majeure-situasjoner bare avslutte avtalen med den rammede parts samtykke, eller hvis situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 90 (nitti) kalenderdager, regnet fra det tidspunkt situasjonen inntreffer, og da bare med 15 (femten) kalenderdagers varsel. Hver av partene dekker egne kostnader knyttet til avslutning av avtaleforholdet. Kunden betaler avtalt pris for den del av tjenesten som var kontraktsmessig levert før avtalen ble avsluttet. Partene kan ikke rette andre krav mot hverandre som følge av avslutning av avtalen etter denne bestemmelsen.

I forbindelse med force majeure-situasjoner har partene gjensidig informasjonsplikt overfor hverandre om alle forhold som må antas å være av betydning for den annen part. Slik informasjon skal gis så raskt som mulig.

8. ØVRIGE BESTEMMELSER

8.1 OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER

Kunden kan kun overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen med skriftlig samtykke fra Leverandøren. Leverandøren kan overdra sine rettigheter og plikter etter avtalen dersom Leverandøren deles i flere selskaper, overdragelsen skjer til et datterselskap, et annet selskap i samme konsern eller dersom Leverandøren slås sammen med et annet selskap.

Retten til vederlag etter denne avtalen kan fritt overdras, men fritar ikke Leverandøren for forpliktelser og ansvar Leverandøren har i henhold til denne avtalen.

8.2 TAUSHETSPLIKT

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med avtalen og gjennomføringen av avtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke fra den annen part.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller er alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punktet.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av avtalen.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene, skal pålegges taushetsplikt også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor. Taushetsplikten opphører fem (5) år etter leveringsdag, med mindre annet følger av lov eller forskrift.

8.3 SKRIFTLIGHET

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til denne avtalen skal gis skriftlig til den elektroniske adressen som er oppgitt på avtalens forside, med mindre partene har avtalt noe annet for den aktuelle type henvendelse.

9. TVISTER

9.1 RETTSVALG

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

9.2 FORHANDLINGER OG MEKLING

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger og/eller mekling.

9.3 DOMS- ELLER VOLDGIFTSBEHANDLING

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler. Leverandørens hjemting er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift.

