

1. STANDARDBESTEMMELSER

1.1 Anvendelse

- 1.1.1 Salg av produkter.
- 1.1.2 Levering av løsninger og tjenester.
- 1.1.3 Service/serviceavtale.
- 1.1.4 Drift og vedlikehold.

1.2 Definisjoner

- Godkjenning: Kundens godkjenning eller automatisk godkjenning av Løsningen eller del av Løsningen iht. pkt. 3.4.
- Godkjenningssertifikat: En skriftlig bekreftelse om godkjenning som Østereng IT AS utsteder til Kunden iht. pkt. 3.4.7.
- Akseptansetest: Test som skal utføres for å vise at systemet i hovedsak oppfyller omforent kravspesifikasjon.
- Arbeidsdager: Hverdager fra 08:00 til 16:00 med unntak av bevegelige helligdager.
- Avtale: Hovedavtalen med bilag og de vedlagte standardbetingelsene.
- Omforent kravspesifikasjon: Den spesifikasjonen som det refereres til i pkt. 3.2.1.
- Østereng IT AS: organisasjonsnummer: NO 997868625 MVA
- Maskinvare: Maskinvare som Østereng IT AS skal levere til Kunden iht. det som er oppgitt i produktspesifikasjonen i Avtalen.
- Opphavsrettigheter: Opphavsrett, rett til patent, mønster, varemerke og databaser, rett til kretsmønster for halvlederprodukter, rett til bedrift, søsterbedrift og andre næringskjennetegn, inklusive alle registreringer og registreringssøknader samt rett til bedriftshemmeligheter, knowhow og annen teknisk informasjon.
- Kunden: Den kjøper/oppdragsgiver som oppgis i Avtalen.
- Kundemiljø: Kundens informasjons-teknologi, telekommunikasjon og annen infrastruktur tilhørende Kunden (deriblant Kundens tilknytning til internett og eksterne leverandører av tele/data) som utgjør grensesnitt mot ett eller flere produkter og/eller tjenester som Østereng IT AS skal levere iht. denne Avtalen.
- Kundens tekniske og funksjonelle krav: De avtalte tekniske og funksjonelle krav som det refereres til i pkt. 3.2.1.
- Lisensgiver: Lisensgiver og utvikler av programvare og dens modifikasjoner.
- Produkt(er): Maskinvare, programvare, tredjeparts produkter og annet som Østereng IT AS skal levere til Kunden iht. denne Avtalen.
- Produktspesifikasjon: Den spesifikasjon over produkter som refereres til i pkt. 3.2.1.
- Programvare: Programvare som Østereng IT AS skal levere til Kunden iht. det som er oppgitt i produktspesifikasjonen, inkludert også tredjeparts programvare.
- Service: Service som Østereng IT AS leverer iht. tjenestebeskrivelsene og det som ytterligere er beskrevet i Avtalen.
- Løsning: Det som Østereng IT AS skal yte og/ eller levere for å oppfylle avtale-spesifikasjonen.
- Tjeneste(r): Tjenester som Østereng IT AS skal levere Kunden, slik som installasjons, tilpasnings, utviklings, - og konsulent-tjenester, og opplæring, samt enhver annen tjeneste som beskrives i tjeneste spesifikasjonen eller for øvrig fremgår av Avtalen.

- Tjenestebeskrivelse: Spesifikasjon over de avtalte tjenester referert til i pkt. 3.2.1.
- Tredjepartsprodukt(er): Tredjeparts maskinvare eller programvare Østereng IT AS leverer til Kunden iht. Avtalen eller maskinvare eller programvare som ikke leveres av Østereng IT AS.
- Endring(er): Enhver endring, modifikasjon eller tillegg til avtalespesifikasjonen, prosjektplanen, produktene, tjenestene, erstatning eller annet, som avtales skriftlig mellom partene iht. pkt. 3.18. Se også pkt 5.1.3 som gjelder for pakketerte tjenester.

1.3 Priser og betaling

1.3.1 Alle priser er eksklusive merverdiavgift og andre skatter eller avgifter. Ved valutaendring, prisforhøyelse, økning eller endring av regler for skatter eller avgifter, eller andre uforutsette hendelser utenfor Østereng IT AS sin kontroll, har Østereng IT AS rett til å øke prisen tilsvarende med omgående virkning og uten varsel. Østereng IT AS står fritt til å gjøre prisjusteringer i henhold til KPI. Kunden vil fortsatt være bundet av avtalen.

Estimater kan med begrunnelse overskrides inntil 15%. Avvik ut over dette krever skriftlig forhåndsgodkjennelse av kunde. Fremdrift i prosjektet skal ikke prioriteres over forhåndsgodkjennelse, og forsinkelser som følge av manglende godkjenning er kundens risiko. Ved finansieringsløsning påløper en engangs etableringskostnad fra finansieringspartner. Det tas forbehold om at finansiering godkjennes.

1.3.2 Pris for produkter er iht. det som er oppgitt i Avtalen. Om ikke eksakt pris er oppgitt, benyttes Østereng IT AS sine gjeldende priser ved leveringstidspunktet. Fakturering skjer ved levering eller på annet avtalt tidspunkt. For tredjepartsprodukter som skal leveres av Østereng IT AS gjelder Østereng IT AS sin pris for tredjepartsprodukter ved leverings tidspunkt om ikke annet er avtalt. Dersom det er oppgitt en bestemt pris for tredjeparts produkter i Avtalen, forbeholder Østereng IT AS seg retten til å justere denne prisen hvis tredjepartsleverandøren gjennomfører en prisendring etter inngåelse av Avtalen. Spesielle bestemmelser om fakturering for tjenester og

produkter ved løsningsleveringer oppgis i pkt. 3.15 og 3.16.

1.3.3 Betaling skjer mot faktura i den valuta man er blitt enige om. Dersom ikke annet er avtalt skjer betalingen i norske kroner. Betalingen skal være Østereng IT AS i hende i løpet av 10 dager fra fakturadato om ikke annet er avtalt. Ved for sen betaling pålegges renter med en rentesats tilsvarende referanserenten iht. Lov om renter ved forsinket betaling m.m., 1976. Ved forsinkelse iht. dette eller annen avtale mellom Kunden og Østereng IT AS, forbeholder Østereng IT AS seg retten til å holde leveransen eller del av den tilbake samt retten til å avvente eller avbryte avtalte tjenester eller andre tiltak til Kunden har betalt det forfalte beløp. Varer Kundens betalingsforsinkelse mer enn 30 dager etter at Østereng IT AS har bedt om betaling, forbeholder Østereng IT AS seg retten til, helt eller delvis, å heve denne Avtalen ved skriftlig melding.

1.3.4 Kunden har ikke rett til ved betaling å redusere eller gjøre fratrukk i beløp, som for eksempel motregning.

1.4 Tilbakehold av ytelser samt heving hvis Kunden går konkurs m.m.

1.4.1 Dersom Kunden er utsatt for betalingsanmerkninger, avvikling, selskapsombygging, er erklært konkurs, har innledet akkord, innstilt sine betalinger eller på annen måte kan antas å være betalingsudyktig, slik at betaling til Østereng IT AS ikke rettmessig kan utbetales, eller det finnes andre sterke grunner til å anta at Kunden ikke kommer til å kunne oppfylle en vesentlig del av sine forpliktelser, har Østereng IT AS rett til å tilbakeholde levering eller deler av denne, samt rett til å avvente eller avbryte avtalte tjenester eller andre tiltak til betryggende sikkerhet er stilt, eller heve Avtalen helt eller delvis. Ved heving skal Kunden alltid - utover det som for øvrig kan følge av denne Avtalen - være ansvarlig for betaling av avtalte vederlag for berørte produkter frem til den dagen produktene hentes av Østereng IT AS.

1.5 Separate leveranser

1.5.1 Betingelsene i denne Avtalen skal gjelde adskilt fra de enkelte produkter og tjenester som leveres i henhold til Avtalen. Dersom det oppstår tvist når det gjelder ett eller flere produkter eller

tjenester, skal dette ikke påvirke Avtalens gyldighet for andre produkter eller tjenester.

1.6 Underleverandører

1.6.1 Partene har rett til å benytte underleverandører for gjennomføring av sine forpliktelser i henhold til Avtalen. Dersom dette skjer, har partene ansvaret som om de selv har utført ytelsen.

1.7 Opphavsrettigheter

1.7.1 Opphavsrettigheter som partene har ved inngåelsen av Avtalen, skal fortsette å gjelde og ikke påvirkes av Avtalens inngåelse. Bruk av eller tilgjengelighet til den andre partens opphavsrettigheter kan kun skje iht. det som uttrykkelig er tillatt i Avtalen. Ved inntrengning i tredjeparts opphavsrettigheter gjelder pkt. 3.19.

1.8 Konfidensialitet

1.8.1 Dersom det ikke er påkrevd ved lov eller annen nødvendighet for å kunne utøve forpliktelsene i Avtalen har begge parter gjensidig plikt - både under og etter utgått gyldighet på Avtalen, i en periode på 5 år, til å holde konfidensielt enhver informasjon relatert til Avtalen og den andre part. Herunder gjelder all individualisert informasjon som knowhow, finansiell, teknisk, materiell og forretningspraksis.

Unntatt fra denne bestemmelsen er:

- (i) det som følger av lover eller andre forskrifter,
- (ii) det som er nødvendig for riktig gjennomføring av denne avtalen,
- (iii) hvis informasjonen er eller blir allment kjent på annen måte enn gjennom mottakeren av informasjonen eller noen vedkommende har ansvar for,
- (iv) dersom mottakeren kan vise at han har fått kjennskap til informasjonen på lovlig måte fra tredjepart og informasjonen ikke ble omfattet av personvernet på tidspunktet for overlevering, eller,
- (v) det som er utviklet uavhengig av den andre part

Ved oppsigelse eller kansellering av Avtalen, har en part rett til - iht. kravene i Avtalen - å få utstyret returnert eller destruert. Utstyret må derimot ikke destrueres dersom lov eller pålegg fra myndighetene krever dets tilbakeholdelse.

Østereng IT AS har i sin forretningsførsel rett til å anvende de ferdigheter og erfaringer Østereng IT AS tilegner seg i forholdet med Kunden. Begge parter skal – innenfor sine ansvarsområder - sikre at lovgivning og forskrifter fra myndighetene iht. beskyttelse, sikring og destruksjon av data følges. Kunden påtar seg å erverve de samtykker man er påkrevet ved lov å skaffe ved håndtering av nødvendig informasjon iht. Avtalen.

Dersom Østereng IT AS har samtykket til å utføre tjenester via internett eller annen fjern-tilkobling, aksepterer Kunden at Østereng IT AS må forelegge informasjon fra og om Kunden (inkludert personlig informasjon) til sine iht. Avtalen. I slike tilfeller skal Østereng IT AS benytte rimelige tiltak for å sikre nødvendig sikring av personlig informasjon.

1.9 Force majeure

1.9.1. Østereng IT AS er fritatt for straffeforfølgelse ved unnlatelse av gjennomføring av sine forpliktelser i henhold til denne Avtalen dersom unnlatelsen er årsaket av omstendigheter utenfor Østereng IT AS sin kontroll, og omstendighetene forhindrer eller forvansker Østereng IT AS sin gjennomføring av Avtalen på vesentlig måte («force majeure»). Som fritakende omstendighet skal anses lynnedslag, naturkatastrofer, avbrudd eller knapphet på strømforsyning, arbeidskonflikt, brann, myndighetenes endring av lov eller bestemmelser, myndighetenes inngripen, valuta-restriksjoner, knapphet på transportmiddel eller allmenn vareknapphet, krigs- eller terrorhandling eller tilsvarende omstendigheter, samt feil eller forsinkelse i levering eller tjenester fra underleverandør på grunn av omstendigheter som nevnt ovenfor. Dersom Østereng IT AS sin gjennomføring av avtalen på grunn av force majeure i det vesentlige forhindres over lengre tid enn 90 dager, har Kunden rett til skriftlig å fratruke Avtalen uten straffeforfølgelse. Kunden skal i tilfelle, uavhengig av dette pkt. 1.9, betale Østereng IT AS for produkter som skal leveres i henhold til Avtalen,

for utførte tjenester og for eventuelt nødvendige utgifter.

1.10 Ansvarsfraskrivelse

1.10.1 Dette pkt. 1.10 har prioritet foran andre bestemmelser og indikerer Østereng IT AS sitt totale ansvar i følge Avtalen. Østereng IT AS sitt ansvar ved forsinkelse er begrenset til det som angis i pkt. 2.4 respektive pkt. 3.6 samt når det gjelder feil som er oppgitt i pkt. 2.5 respektive pkt. 3.7. Begrensningen av Østereng IT AS sitt erstatningsansvar i følge dette pkt. 1.10 gjelder ikke skade som er forårsaket av Østereng IT AS sin grove uaktsomhet eller med forsett.

1.10.2 Østereng IT AS har ansvar for skade på eiendom som forårsakes av Østereng IT AS sin forsømmelse. Erstatningsansvaret er begrenset til direkte tap og per skadetilfelle til et totalbeløp tilsvarende maksimalt 500 000 norske kroner. Østereng IT AS er ikke i noe tilfelle ansvarlig for tap av data.

1.10.3 Ved annen skade enn skade på eiendom er Østereng IT AS sitt totale erstatningsansvar i følge denne Avtalen begrenset til direkte tap og til et totalbeløp på maksimalt 15 prosent av avtalebeløpet som Kunden skal betale til Østereng IT AS i følge Avtalen, eller ved utførelse av tjenester etter løpende regning på maksimalt 15 prosent av det beregnede avtale beløpet for utførelsen av tjenesten.

1.10.4 Kunden skal for ikke å miste sine rettigheter, fremstille sine krav senest tre måneder etter at Kunden har merket, eller burde ha merket, årsaken til kravet, dog senest seks måneder etter at det berørte produktet ble levert eller respektive tjenester utført.

1.10.5 Østereng IT AS kan ikke holdes ansvarlig for inntektstap, tap av faktisk eller beregnet profitt, manglende kostnadsbesparelser, tap av andre forretninger, goodwill eller omdømme, dekningskjøp, krav fra tredjepart rettet mot Kunden eller indirekte og/eller følgeskader uavhengig av om slik skade er kjent eller prognosert på forhånd.

1.11 Tredjepartsprodukter levert av Østereng IT AS.

Alle rettigheter og garantier som tredjepart tilordner og gir til Østereng IT AS for tredjepartsprodukter som leveres av Østereng IT AS, skal i

tillatt utstrekning overføres til Kunden. Østereng IT AS gir imidlertid for egen del ikke på noen måte noen garantier og tilordner ikke noen rettigheter for tredjepartsprodukter. Østereng IT AS forbeholder seg retten til å bytte ut tredjepartsprodukt mot annet produkt med tilsvarende utførelse og/eller funksjon i tilfelle angjeldende tredjepartsleverandør ved leveringstidspunktet har gjort endringer i sitt produkttilbud.

1.12 Kundens avtale med tredjepart

1.12.1 Østereng IT AS skal være Kunden behjelpelig ved bestillinger m.m. overfor tredjepart når man er blitt enige om dette. Kunden er imidlertid klar over at Østereng IT AS i så fall ikke under noen omstendigheter fungerer som videreforsandler, agent eller annen representant for tredjepart, og at Østereng IT AS derfor ikke har noe ansvar for slike bestillinger eller for tredjeparts behandling eller unnlattelse av behandling av disse.

1.13 Produsentansvar

1.13.1 Østereng IT AS er tilsluttet et landsdekkende system for innsamling og gjenvinning av brukte, elektriske og elektroniske produkter. Kunden binder seg til å følge det som Østereng IT AS til enhver tid gir beskjed om når det gjelder innsamling og gjenvinning, samt forøvrig overholde relevante lover og regler innenfor miljø - og produsentansvarsområdet som gjelder for Kunden. Dersom Østereng IT AS har påtatt seg å hente produkt(er) som Kunden skal levere i retur til Østereng IT AS for gjenvinning, har Østereng IT AS rett til å debitere Kunden for transportkostnaden om man ikke er blitt enig om annet.

1.14 Ugyldighet

1.14.1 Dersom en betingelse eller en del av denne beskrives som ugyldig eller ikke kan håndheves, skal dette ikke påvirke gyldigheten eller håndhevingen av andre betingelser som skal fortsette å gjelde fullt ut.

1.15 Passivitet

1.15.1 Dersom en av partene ikke påberoper seg eller gjør gjeldende en viss betingelse i Avtalen, betyr ikke det at parten har avstått fra betingelsen, og dette skal på ingen måte påvirke partens rett til

senere å påberope seg eller gjøre betingelsen gjeldende.

1.16 Fullstendig regulering

1.16.1 Avtalen utgjør den fullstendige reguleringen mellom partene i de spørsmål Avtalen berører og erstatter alle tidligere avtaler mellom partene. Partene bekrefter at ingen andre avtaler er inngått og at ingen av partene er avhengige av annet enn det som uttrykkelig er oppgitt i denne Avtalen. Vil-kårene i denne Avtalen erstatter alle andre vilkår, garantier og sanksjoner og alt annet ansvar som gjelder levering eller påstått, uteblitt eller forsinket levering av produkter eller tjenester, og som uten Avtalen skulle vært gjeldende mellom Østereng IT AS og Kunden.

1.17 Overdragelse

1.17.1 Partene har ikke rett til å overdra sine rettigheter eller forpliktelser i henhold til Avtalen uten samtykke fra den andre parten. Østereng IT AS kan imidlertid overdra sin rett til å motta betaling iht. til Avtalen, samt rett til å overdra Avtalen til annet selskap innenfor samme konsern uten Kundens samtykke. Kunden kan be om overdragelse til tredjepart. Et slikt samtykke skal skriftlig forhånds godkjennes av Østereng IT AS. Et administrasjonsgebyr kan påløpe for å dekke administrative kostnader.

1.18 Endringer

1.18.1 Endringer til Avtalen skal være skriftlige og undertegnet av godkjente representanter fra begge parter for å være bindende. Ved oppdrag som under del 3, gjelder i tillegg spesielle bestemmelser iht. pkt. 3.18. Opp eller ned skalering av pakketerte tjenester fastsatt i kontrakt kan gjøres ved stilltiende aksept, ved at kunden mottar et endringsbilag fra Østereng IT AS.

1.19 Tvisteløsning

1.19.1 Eventuelle tvister skal bli forsøkt løst gjennom forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem innen 30 dager etter en av partene skriftlig har krevd slike forhandlinger skal enhver tvist i forbindelse med Avtalen, eller andre følge-avtaler, endelig løses ved forenklet voldgift i

Arendal iht. de til enhver tid gjeldende regler for forenklet voldgift.

1.20 Mislighold

1.20.1 Den som vil påberope seg mislighold må uten ugrunnet opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Mislighold foreligger dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til Avtalen, og dette ikke skyldes forhold som nevnt i pkt. 1.9, eller forhold som den andre parten har ansvaret eller risikoen for. Ved delvis mislighold av betaling fra Kunden, kan Østereng IT AS midlertidig stanse Service og Tjenester. Kunden skal varsles om stansen og årsaken til denne, f.eks. gjennom inkassovarsel. Service og Tjenester vil bli igangsatt straks Kunden er á jour med betaling. Østereng IT AS er berettiget til å oppheve Avtalen i følgende tilfeller:

- Dersom Kunden tross påkrav avgitt etter forfallsdagen ikke innen 10 dager har betalt forfalte ytelser til Østereng IT AS.
- Dersom Kunden tas under konkursbehandling, innfører betalingsstopp, innleder forhandlinger om tvangsakkord eller frivillig akkord.
- Dersom Kunden flytter utstyret uten Østereng IT ASs forutgående skriftlige samtykke.

1.21 Erstatning

1.21.1 Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatning i avtaleforhold med følgende begrensninger:

- a. Det dekkes ikke noen form for indirekte tap, så som tap grunnet driftsavbrudd, avsnstap, tap grunnet at kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, eller skade på annet enn produktet selv. Det presiseres at Østereng IT AS ikke påtar seg ansvar for skader på Kundens operativsystem og nettverks - eller applikasjonsprogramvare som Kunden benytter med utstyret, herunder tap av data.

- b. Erstatningskravet kan ikke overstige det samlede årlige vederlag (ekskl. mva.) for Service og Tjenester av det enkelte produkt.

1.22 Heving

1.22.1 Dersom en av partene vesentlig misligholder sine forpliktelser etter Avtalen, kan den andre part ved skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve Avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning ifølge pkt. 1.21.

2. SPESIELLE BESTEMMELSER – PRODUKTSALG

2.1 Levering og frakt

2.1.1 Levering skjer fra Østereng IT AS sitt lager. Østereng IT AS besørger transport til Kunden på passende måte for Kundens regning og kostnad dersom ikke annet er avtalt. For samtlige transporter debiteres frakt kostnad og ekspedisjons avgift. Ved Østereng IT AS sine levering av tredjepartsprodukter gjelder tredjepartsleverandørens leveringsvilkår.

2.2 Salgspant

2.2.1 Østereng IT AS forbeholder seg salgspant av solgte produkter til Kunden har betalt fullt ut. Dersom Kunden ikke oppfyller sin del av Avtalen, har Østereng IT AS rett til å ta tilbake produktene. Eierretten kan overføres til en av Østereng IT AS sitt godkjente finansieringsselskap dersom det er inngått avtale om dette med Østereng IT AS. Så lenge Østereng IT AS har eierretten, er Kunden forpliktet til å ta godt vare på leverte produkter og ikke foreta endringer eller inngrep i disse uten skriftlig godkjennelse fra Østereng IT AS.

2.3 Forsikring

2.3.1 Kunden skal sørge for tilfredsstillende forsikring mot tyveri, brann og annet tap for produkter som er levert Kunden. Dersom Kunden ikke kan tegne slik forsikring, skal Østereng IT AS straks informeres om dette.

2.4 Leveringsforsinkelse

2.4.1 Dersom leveringsforsinkelse overstiger 60 dager grunnet forhold som Østereng IT AS har ansvar for, og dette er av vesentlig betydning for Kunden og Østereng IT AS har forstått eller burde ha forstått dette, og forsinkelsen ikke er forårsaket av tredjepartsprodukt eller skyldes forhold som oppgitt i pkt. 1.9, har Kunden rett til å heve Avtalen når det gjelder forsinket produkt ved skriftlig henvendelse til Østereng IT AS. Ved heving har Kunden rett til erstatning med de begrensinger som angis i pkt. 1.10. Ved forsinkelse er Kundens rett begrenset til det som er oppgitt i dette pkt. 2.4.

2.5 Ansvar for feil ved produktet

2.5.1 Dersom Kunden i løpet av garantitiden som er oppgitt i Østereng IT ASs garantivilkår for produktet på tidspunktet for Avtalens inngåelse kan påvise feil på levert produkt som ikke er et tredjepartsprodukt, har Kunden rett til kostnadsfri retting av feilen ved reparasjon eller bytte av produktet med feil, eller når det gjelder produkt som er programvare, gjennom korleksjon eller instruksjon om omgåelse av feilen. Med feil ved produktet menes at produktet avviker fra Østereng IT AS sine tekniske spesifikasjoner på avtaletidspunktet. Østereng IT AS har ikke ansvar for feil som forårsakes av vanlig slitasje, ulykke, uaktsomhet, bruk av forbruksmaterieil eller reservedel eller utstyr som ikke er originalt eller ellers er godkjent av Østereng IT AS, av endringer eller inngrep utført av Kunden, av feil bruk av produktet eller av tredjepartsprodukt. Østereng IT AS har heller ikke ansvar for feil som ikke i betydelig grad påvirker produktets tiltenkte bruk eller utgjør en ulempe for Kunden.

2.5.2 For tredjepartsprodukter som leveres av Østereng IT AS gjelder de feilansvarsbestemmelser som tredjeparts leverandør bruker. Østereng IT AS sitt ansvar i slikt tilfelle innskrenker seg kun til å fremstille Kundens krav overfor tredjepartsleverandøren samt å overlate sine rettigheter overfor tredjeparts leverandør for feil i tredjepartsproduktet til Kunden dersom det kreves.

2.5.3 Kunden skal bistå Østereng IT AS ved feilsøking og bla. - tydelig vise hvilket utslag feilen

gir. Utbedring skjer i løpet av Østereng IT AS sin ordinære arbeidstid hos Kunden eller hos Østereng IT AS eller annet servicested anvist av Østereng IT AS slik Østereng IT AS bestemmer i det enkelte tilfelle. Dersom utbedring ikke skjer hos Kunden, skjer transport av produktet for Kundens regning og risiko hvis ikke annet er avtalt.

2.5.4. Østereng IT AS sitt ansvar for feil forutsetter at Kunden rapporterer feilen til Østereng IT AS uten forsinkelse etter at han har merket eller burde ha merket feilen.

2.5.5. Hvis Kunden har påtalt feilen og hvis det deretter viser seg ikke å foreligge noen feil som Østereng IT AS er ansvarlig for, skal Kunden godtgjøre Østereng IT AS for utført arbeid i henhold til Østereng IT AS sine til enhver tid gjeldende priser.

2.5.6. Dersom Østereng IT AS ikke utbedrer feilen i den hastighet som omstendighetene krever, kan Kunden skriftlig gi Østereng IT AS en endelig og fornuftig frist for utbedring. Dersom feilen er Østereng IT AS sitt ansvar skal Østereng IT AS ha rett til å utbedre feilen innen rimelig tid. Østereng IT AS skal informere Kunden når feilen er utbedret og Kunden skal innen fem dager underrette Østereng IT AS dersom feilen ikke er utbedret. Dersom feilen ikke er utbedret innen rimelig tid, har Kunden rett til prisavslag. Dersom Østereng IT AS ikke har utbedret feilen og feilen er av vesentlig betydning for Kunden, og dersom Østereng IT AS har innsett dette eller burde ha innsett det, har Kunden rett til etter fristens utløp, gjennom skriftlig melding til Østereng IT AS, å heve den del av Avtalen som omhandler det feilaktige produktet. Ved heving av avtalen har Kunden rett til godtgjøring med de begrensninger som angis i pkt. 1.10.

2.5.7 Alt bruksalg er solgt «som det er» og Østereng IT AS har kun ansvar for tilstanden i den grad det er gitt spesiell garanti forbindelse.

2.5.8 Det som er oppgitt i dette pkt. 2.5 utgjør Østereng IT AS sitt fulle ansvar for feil.

2.6 Service

2.6.1 Kunden og Østereng IT AS kan inngå avtale om service på produkter på de vilkår som fremgår av del 4.

3. SPESIELLE BESTEMMELSER - SYSTEMLEVERANSER

3.1 Anvendelse

3.1.1 Betingelsene i del 3 anvendes på alle avtaler der Østereng IT AS tilbyr Kunden produkter eller tjenester som krever tilpasning til Kundens virksomhet, når Østereng IT AS skal utføre installasjons - eller utviklingstjenester eller tilbyr opplæring eller andre tjenester for eller i tilknytning til Kundens IT-system. For service på produkter kan det inngås serviceavtale etter de betingelser som fremgår i del 4. Tjenester for drift og support av Kundens IT-system forutsetter at det inngås separat avtale om dette.

3.2 Omforent kravspesifikasjon og prosjektplan

3.2.1 Partene skal opprette en skriftlig spesifikasjon ("Omforent kravspesifikasjon") med angivelse av hva Østereng IT AS skal utføre og levere iht. Avtalen, basert på undersøkelse utført av Østereng IT AS eller tilbudsforespørsel/ oppdragsbeskrivelse fra Kunden. Omforent kravspesifikasjon skal spesielt inneholde følgende data:

- (a) De produkter og/eller tjenester (inkludert det servicenivå man er blitt enige om) som Østereng IT AS skal tilby (henholdsvis "Produktspesifikasjon" og "Tjenestebeskrivelse"). Produktspesifikasjonen skal nøye spesifisere og skille mellom hvilke produkter som utgjør tredjeparts produkter og hvilke som er Østereng IT AS sine egne.
- (b) Tekniske og funksjonelle krav man er blitt enige om for Løsningen ("Kundens tekniske og funksjonelle krav").
- (c) Prosedyre for gjennomføring av akseptansetest.

3.2.2 Østereng IT AS skal i forbindelse med opprettelsen av en omforent kravspesifikasjon også opprette en prosjektplan som partene blir enige om. Denne skal bla. inneholde en tidsplan for hvordan og innenfor hvilken tid tjenestene skal utføres, og systemet leveres. Dersom det ikke opprettes en prosjektplan skal det som angis i kravspesifikasjonen og i Avtalen ellers gjelde.

3.2.3 Kravspesifikasjonen og prosjektplanen skal godkjennes av Kunden og utgjør deretter en integrert del av Avtalen som er inngått mellom partene. Dersom Kunden ikke responderer så er tilsendt plan gjeldende.

3.2.4 Dersom det i undersøkelsen, tilbudsfore-spørselelen/oppdragsbeskrivelsen eller tilsvarende forekommer motstridige opplysninger, har sist opprettet dokument preferanse. Dersom det i noen av nylig utstedte dokumenter og Avtalen forekommer motstridige opplysninger, har Avtalen preferanse. I tilfelle Avtalen på noen måte skulle være i strid med de av Østereng IT AS eller tredjepart utstedte tekniske spesifikasjoner for et visst produkt, skal det som angis i slike spesifikasjoner ha preferanse.

3.3 Generelt om partenes ansvar og avtalens gjennomføring

3.3.1 Kunden er ansvarlig for at Kunden har nødvendig makt og myndighet til å inngå og gjennomføre denne Avtalen. Kunden skal utføre det som kreves for å oppfylle Avtalespesifikasjonen og følge prosjektplanen. Kunden er ansvarlig for at Kundens tekniske og funksjonelle krav og øvrige opplysninger som er oppgitt Østereng IT AS er korrekte, relevante og fullstendige. Kunden skal ved inngåelse av Avtalen ha implementert alle tidligere anbefalinger fra Østereng IT AS som kan påvirke de produkter og tjenester som skal tilbys i henhold til Avtalen. Kunden skal sikre at Kunden har tilstrekkelige ressurser til sine arbeidsoppgaver i henhold til avtalen, samt at alle personer som er satt til å ivareta Kundens arbeidsoppgaver er egnet, kvalifiserte, kompetente og har fått tilstrekkelig opplæring.

3.3.2 Før Østereng IT AS utfører noen tjenester eller leverer produkter, skal Kunden ta passende forholdsregler for å sikre at Kundemiljøet er i god orden, i fungerende stand og ferdigstilt i henhold til de instruksjoner som Østereng IT AS har gitt.

3.3.3 Kunden er ansvarlig for at Kundemiljøet ved inngåelse av Avtalen og fortløpende etter dette er i samsvar med gjeldende lover, forskrifter, bestemmelser, obligatoriske bransjestandarder og produktets brukerveiledning.

3.3.4 Østereng IT AS skal levere produktene, utføre Tjenestene og ellers fullføre det som kreves for å oppfylle Avtalespesifikasjonen. Østereng IT AS skal følge det som er angitt i prosjektplanen. Østereng IT AS skal utføre sine arbeidsoppgaver med medarbeidere som er egnet, kvalifiserte og kompetente for formålet.

3.3.5 Dersom man ikke skriftlig er blitt enige om annet med Østereng IT AS, er Kunden alene ansvarlig for at systemet, produktene og tjenestene samsvarer med Kundens tekniske og funksjonelle krav. Østereng IT AS har ikke i noe tilfelle ansvar for at Løsningen, produktene eller tjenestene medfører kostnadsbesparelser eller har annen tilsvarende eller liknende innvirkning på Kundens virksomhet.

3.3.6 Kunden er alene ansvarlig for konsekvensene dersom Kundens tekniske og funksjonelle krav på et senere tidspunkt endres i forhold til det man er blitt enige om i Avtalespesifikasjonen, dog unntatt hvis partene er blitt enige om endringen slik det er oppgitt i pkt. 3.18. Østereng IT AS er ikke i noe tilfelle ansvarlig dersom systemet, produktene eller tjenestene avviker fra eventuelle tekniske krav fra Kundens side som ikke er uttrykkelig angitt i avtalespesifikasjonen.

3.4 Akseptansetest og godkjenning

3.4.1 Østereng IT AS skal melde fra til Kunden når systemet er klart for akseptansetest. Akseptansetesten utføres av Østereng IT AS i samråd med Kunden slik det er angitt i kravspesifikasjonen for å vise at systemet i hovedsak oppfyller kravspesifikasjonen. Akseptansetest kan utføres enten ved fullført levering av Løsningen eller ved en eller flere avtalte del-leveringer. Ved akseptansetest skal det opprettes protokoll. Dersom Kunden har berettigede merknader om avvikelser fra kravspesifikasjonen, skal dette oppgis i protokollen. Aksept skal være ansett å være gitt dersom Østereng IT AS retter iht. til kommentarene og Kunden ikke responderer skriftlig med merknader innen ti (10) dager etter akseptansetest. Dersom slike merknader mangler skal Kunden godkjenne systemet eller angjeldende del av det

ved å undertegne et Godkjenningssertifikat iht. til pkt. 3.4.7.

3.4.2 Dersom det foreligger et avvik fra kravspesifikasjonen som ikke på spesiell måte påvirker systemets tiltenkte bruk, eller utgjør en ulempe, skal dette ikke påvirke godkjenningen.

3.4.3 Østereng IT AS er ikke i noe tilfelle ansvarlig for feil eller forsinkelse som oppstår på grunn av tredjepartsprodukt.

3.4.4 Kunden påtar seg å gi den hjelp og støtte som Østereng IT AS behøver for å gjennomføre akseptansetest uten kostnad for Østereng IT AS og på Østereng IT AS sin anmodning.

3.4.5 Akseptanse inntreffer når Løsningen eller berørt del av Løsningen etter gjennomført akseptansetest i hovedsak oppfylder kravspesifikasjonen. Ved godkjenningen fristilles Østereng IT AS fra alle forpliktelser knyttet til installasjonen og leveringen av Løsningen.

3.4.6 Akseptanse inntreffer alltid automatisk dersom Kunden bruker Løsningen eller del av det på annen måte enn for å bistå Østereng IT AS ved gjennomføringen av akseptansetesten.

3.4.7 Når Akseptanse er skjedd i henhold til pkt. 3.4.5 eller pkt. 3.4.6, skal Kunden undertegne og returnere et Godkjenningssertifikat til Østereng IT AS. Kundens unnlattelse å undertegne Godkjenningssertifikatet og/eller returnere dette til Østereng IT AS hindrer eller påvirker ikke godkjenningens inntreden.

3.4.8 Dersom akseptansetest ikke har gitt godkjent resultat, skal Kunden uten kostnad for Østereng IT AS gi den assistanse og støtte som Østereng IT AS ber om for å avgjøre årsaken til dette, samt bistå Østereng IT AS med gjennomføringen av ny akseptansetest.

3.4.9 Dersom Østereng IT AS ikke oppnår akseptert resultat på vesentlige områder av en akseptansetest fordi ett eller flere produkter (som ikke utgjør et tredjepartsprodukt) har feil når det gjelder materiell eller tilvirkning, skal Østereng IT AS for egen kostnad og innen rimelig tid rette feilen gjennom reparasjon eller bytte av feilaktig produkt eller annet som gjelder produktet.

3.4.10 Dersom systemet etter at Østereng IT AS har foretatt rettelser i henhold til pkt. 3.4.9, på vesentlige områder fremdeles ikke blir godkjent i akseptansetesten på grunn av feil i materiell eller tilvirkning av produkt (som ikke utgjør tredjepartsprodukt), har Kunden, med mindre feilen ikke direkte eller indirekte kan knyttes til eller har forbindelse med forhold som angis i pkt. 3.17, rett til å returnere det feilaktige produktet til Østereng IT AS og få refundert det som er betalt for produktet, dog under forutsetning av at Kunden har betalt Østereng IT AS for de produktene som blir beholdt av Kunden.

3.4.11 Dersom systemet av annen grunn enn det som angis i pkt. 3.4.9, på vesentlige områder ikke blir godkjent i akseptansetesten, har Kunden, med mindre feilen ikke direkte eller indirekte kan knyttes til eller har forbindelse med forhold som angis i pkt. 3.17, rett til å kreve at Østereng IT AS innen rimelig tid og for egen kostnad etter samråd med Kunden, endrer kravspesifikasjonen slik at systemet kan godkjennes i ny akseptansetest. Dersom det i den endrede kravspesifikasjonen fremgår at Kunden trenger ytterligere produkter for at akseptansetesten skal kunne godkjennes, skal Østereng IT AS uten å påta seg noe kostnadsansvar, samarbeide med Kunden for å tilrettelegge dennes kjøp av de nødvendige produktene.

3.4.12 Østereng IT AS sitt ansvar for feil i systemet etter Akseptanse reguleres av pkt. 3.7.

3.5 Levering av tjenester

3.5.1 Østereng IT AS skal utføre avtalte tjenester iht. Tjenestebeskrivelsen.

3.5.2 Dersom tjenesten som leveres av Østereng IT AS på vesentlig område avviker fra Tjenestebeskrivelsen eller det som for øvrig er underlagt kravspesifikasjonen, skal Østereng IT AS i den hastighet som omstendighetene krever og uten kostnad for Kunden, ordne den mangelfullt utførte tjenesten samt foreta rimelige tiltak for i størst mulig grad unngå at slike avvikelser oppstår i fremtiden. Østereng IT AS er ikke ansvarlig for avvikelser som direkte eller indirekte kan tillegges eller har forbindelse med forhold som oppgis i pkt. 3.17.

3.6 Forsinkelse

3.6.1 Østereng IT AS skal følge det som angis i prosjektplanen og arbeide for at Akseptanse av systemet kan skje på avtalt tidspunkt. Østereng IT AS har rett til rimelig utsettelse dersom forsinkelsen skyldes omstendigheter som Kunden er ansvarlig for iht. pkt. 1.9 eller som skyldes tredjeparts- produkt eller endringer iht. pkt. 3.18.

Østereng IT AS sitt ansvar for forsinkelse forutsetter at Kunden fremsetter krav til Østereng IT AS senest innen 3 måneder etter at forsinkelsen inntraff.

3.6.2 Dersom Østereng IT AS på grunn av forhold som skyldes Kunden, eller noe Kunden er ansvarlig for, ikke kan utnytte de ressurser som er avsatt til å fullføre Avtalen, har Østereng IT AS rett til å debitere en godtgjørelse i henhold til Østereng IT AS sitt til enhver tid gjeldende priser for den tid de avsatte ressurser ikke kan utnyttes og for kostnader som Østereng IT AS påtar seg på grunn av forsinkelsen. Kundens ansvar for forsinkelse forutsetter at Østereng IT AS fremsetter krav til Kunden senest innen 3 måneder etter at forsinkelsen inntraff.

3.7 Ansvar for feil i Løsning

3.7.1 Dersom Kunden innen 6 måneder etter godkjenning kan påvise feil i Løsningen som er dokumentert med godkjent akseptansetest eller feil som ikke ble oppdaget ved akseptansetesten, har Kunden kun rett til å kreve at Østereng IT AS innen rimelig tid og uten kostnad for Kunden retter feilen, henholdsvis de mangelfullt utførte tjenester, slik at de oppfyller det som er angitt i pkt. 3.5.1, med mindre feilen eller avvikelsen ikke direkte eller indirekte kan tillegges eller har forbindelse med forhold som oppgis i pkt. 3.17. Østereng IT AS sitt ansvar for feil i produktet reguleres av pkt. 2.5.

Med feil i Løsningen anses at Løsningen på vesentlige områder avviker fra kravspesifikasjon eller Tjenestebeskrivelsen. Utbedringstiltak skjer ved oppretting eller når det gjelder programvare ved instruksjon om omgåelse av feilen.

3.7.2 Østereng IT AS sitt ansvar omfattes ikke av feil som skyldes feil i tredjepartprodukt, endringer som Kunden selv har foretatt eller inngrep i produktet eller systemet, Kundens bruk av produktet eller systemet med feil utstyr eller programvare, skjødesløshet eller at Kunden har oppgitt feil eller mangelfulle system forutsetninger.

3.7.3 For feil i tredjepartsprodukt som Østereng IT AS leverer iht. avtalen gjelder det som er nevnt i pkt. 2.5.2.

3.7.4 Kunden skal etter krav fra Østereng IT AS være til stede og bistå ved feilsøking og bla. - tydelig vise hvordan feilen kan reproduseres.

3.7.5 Østereng IT AS sitt ansvar i henhold til dette pkt. 3.7 forutsetter at Kunden melder feilen til Østereng IT AS innen rimelig tid etter at han merket eller burde ha merket feilen.

3.7.6 Østereng IT AS sitt ansvar omfattes ikke av feil som er uten betydning for Løsningens og/eller produktenes tiltenkte bruk og heller ikke av feil som ikke innebærer noen ulempe for Kunden.

3.7.7 Har Kunden påtalt feil eller mangler og det deretter viser seg at det ikke foreligger noen feil som Østereng IT AS er ansvarlig for skal Kunden godtgjøre Østereng IT AS for det utførte arbeidet iht. Østereng IT AS sitt til enhver tid gjeldende priser.

3.7.8 Det som oppgis i dette pkt. 3.7 utgjør Østereng IT AS sitt totalansvar for feil i systemet.

3.8 Ansvar for feil når det ikke opprettes kravspesifikasjon

I tilfelle partene ikke har opprettet en avtale-spesifikasjon i henhold til pkt. 3.2.1, er Østereng IT AS ansvarlig for leverte produkter slik det oppgis i pkt. 2.5 samt for utførte tjenester slik det oppgis i pkt. 3.5. En forutsetning for Østereng IT AS sitt ansvar er at Kunden melder feilen til Østereng IT AS innen rimelig tid etter at han merket eller burde merket feilen og senest innen 6 måneder etter at produktet ble levert, og/eller tjenesten ble utført. Det som oppgis i pkt. 3.7.2 - 3.7.7 skal være gjeldende.

3.9 Kundens spesielle forpliktelser

Dersom partene ikke skriftlig er blitt enige om annet iht. Avtalespesifikasjonen eller på annen måte iht. denne Avtalen, påtar Kunden seg:

- (a) å beskytte Kundemiljøet, Løsningen og produktene med rimelige tiltak for å minske mulige tap eller avbrudd i driften som følge av forstyrrelser, forsinkelser, avbrudd eller andre problemer,
- (b) å alene være ansvarlig for regelmessig å utføre og vedlikeholde fullstendige sikkerhetskopier av alle filer, programmer og alle data på en slik måte at all slik informasjon kan rekonstrueres. Det er Kundens ansvar å sørge for nødvendige sikkerhetskopier av programmer og data.
- (c) å implementere og opprettholde effektive brannmurer og effektive datasikkerhets- og tilgangskontroller samt løpende utføre viruskontroller innen Kundemiljøet, system og produkter.
- (d) å implementere tilstrekkelige katastrofeplaner for betryggende gjenstart og drift av systemet.
- (e) å gi Østereng IT AS all den informasjon og sikker tilgang som det anmodes om for at Østereng IT AS skal kunne utføre sine forpliktelser iht. Avtalen innen det tidsrom man er blitt enige om og på en effektiv måte.
- (f) å følge alle anvisninger og anbefalinger som Østereng IT AS eller tredjepart til enhver tid gir når det bla. gjelder produktenes eller Løsningens bruk, drift, omsorg, vedlikehold, fysiske plassering og ytre miljø eller lignende.
- (g) å gjennomføre alle andre forpliktelser som partene er blitt enige om skriftlig.
- (h) å ikke endre, modifisere eller forbedre programvaren eller produktet eller slå det sammen med annen programvare i henhold til rutinemessig vedlikeholds aktiviteter som anbefales av Østereng IT AS eller etter andre instruksjoner fra eller autorisert av Østereng IT AS.

3.10 Opphavsrettigheter

3.10.1 Alle opphavsrettigheter som oppstår ved Østereng IT AS sitt arbeid eller for Østereng IT AS sin regning ved gjennomføring av Avtalen er Østereng IT AS sin eiendom eller eventuelt Østereng IT AS sin underleverandørs og/ eller lisensgivers eiendom om ikke annet er uttrykkelig angitt i denne Avtalen.

3.10.2 Østereng IT AS har uinnskrenket rett til for andre kunders regning å bruke samme eller liknende metoder, ideer, konsepter, knowhow, teknikker, systemer, produkter, tjenester og/eller kunnskap som Østereng IT AS har fått eller innhentet ved eller i sammenheng med gjennomføringen av Avtalen, uten at Avtalen er til hinder for dette.

3.10.3 Kunden påtar seg å ta alle nødvendige forholdsregler for at dette pkt. 3.10 oppfylles og opprettholdes. Kunden har ikke rett til å utnytte opphavsrettighetene som systemet eller produktene omfatter eller som fremkommer ved gjennomføringen av tjenestene eller på annen måte ved gjennomføringen av Avtalen, på annen måte enn det som Østereng IT AS har gitt skriftlig tillatelse til, og har ikke rett til å avsløre noe om slike opphavsrettigheter til tredjepart uten forutgående skriftlig tillatelse fra Østereng IT AS.

3.11 Programvarelisens

3.11.1 Under forutsetning av at Kunden gjennomfører sine forpliktelser iht. Avtalen og når det gjelder det som er nevnt i pkt. 3.11.3 om programvare som utgjør tredjeparts produkt, overlater Østereng IT AS til Kunden en ikke-eksklusiv, evigvarende, verdensomspennende lisens for bruk av avtalt programvare i maskinleselig objektkode form på de betingelser som oppgis i punktene 3.11.2 - 3.11.5 og eventuelt ytterligere lisensbetingelser som meldes Kunden ved levering av programvaren.

Kunden binder seg til ikke å fremstille eksemplarer av, mangfoldiggjøre, selge, leie ut, låne ut, gi bort eller på annen måte avhende eller spre programvaren eller noen del av den på annen måte enn det som uttrykkelig er tillatt i henhold til Avtalen eller utfravelig lovgivning eller iht. separat avtale med

Østereng IT AS i forbindelse med Kundens finansiering av Løsningen.

3.11.2 Dersom ikke annet følger av pkt. 3.11.3, får Kunden benytte ett eksemplar av programvaren til avtalt formål og Kundens egne interne bruk, fremstille nødvendig antall sikkerhetskopier av programvaren som støtte for tillatt utnyttelse, forutsatt at alle slike kopier inneholder Østereng IT AS sin melding om opphavsrett slik den er på original eksemplaret av den programvaren som Kunden har fått.

3.11.3 Programvare som utgjør tredjeparts produkt og er levert av Østereng IT AS skal videre lisensieres av Østereng IT AS til Kunden iht. betingelsene i avtalen mellom Østereng IT AS og lisensgiveren og eventuelle ytterligere betingelser som lisensgiveren stiller. Dersom lisensgiveren til tredjepartsprogramvare som Østereng IT AS leverer krever det, skal Kunden tegne en separat lisensavtale direkte med lisensgiveren for denne programvaren. Ved avvikelser mellom betingelsene i en slik lisens og denne avtalen gjelder betingelsene i lisensavtalen.

3.11.4 Kunden binder seg til ikke selv eller gjennom annen å undersøke, dekompile eller på annen måte forsøke å få kjennskap til kildekoden til eller omdanne noen del av programvaren til menneskelig lesbar form, annet enn det som er tillatt iht. ufravikelig lovgivning. Den grensesnitt informasjon o.l. som er nødvendig for å oppnå funksjonalitet mellom programvaren og annet dataprogram gis fra Østereng IT AS etter anmodning (bortsett fra programvare som utgjør tredjeparts produkt) mot vederlag for Østereng IT AS sine rimelige kostnader og utgifter for anskaffelse og levering av slik informasjon.

3.11.5 Kunden binder seg til ikke å sende eller eksportere programvare eller relevant dokumentasjon fra det land hvor Kunden opprinnelig anskaffet den til annet land, men å etterkomme alle relevante lover, regelverk, forskrifter og regler som gjelder eksport eller import av programvaren og i den forbindelse innhente alle nødvendig tillatelser fra berørte myndigheter.

3.12 Tillatelser og lisenser o.l. fra tredjepart

Kunden er ansvarlig for å ha alle nødvendige tillatelser, samtykker, godkjenninger, lisenser og eventuelle autorisasjoner som trengs for Kundens inngåelse og rett gjennomføring av Avtalen, og for Kundens rett til å bruke programvare, maskinvare, systemer, IP-adresser, domenenavn og annet innen Kunde miljøet. Kunden har på tilsvarende måte ansvar for at Østereng IT AS sin inngåelse av Avtalen og gjennomføringen av sine forpliktelser i henhold til Avtalen ikke strider mot tredjeparts rettigheter eller bryter mot noen forpliktelser mot eventuell tredjepart. Kunden skal på anmodning fra Østereng IT AS kunne bekrefte at nødvendige tillatelser, lisenser o.l. foreligger.

3.13 Informasjon

Kunden skal ved inngåelse av avtalen og deretter fortløpende i løpet av avtaletiden gi Østereng IT AS informasjon om alle kjente og relevante forhold for Østereng IT AS sin gjennomføring av avtalen, deriblant forhold som gjelder nedsatt servicekvalitet, eventuelle problemer med Kunde miljøet, relasjoner til andre leverandører, eventuelle tvister, brukerproblemer samt andre problemer som forekommer og berører Kunden eller Kunde miljøet. All informasjon og dokumentasjon og alt materiell som Kunden eller noen for Kundens regning gir Østereng IT AS, uansett form, skal være komplett og korrekt (inkludert IP-adresser, e-postadresser og domenenavn).

3.14 Samarbeid og kontaktpersoner

3.14.1 Partene skal samarbeide og rådføre seg med hverandre i løpet av gjennomføringen av Avtalen. Kunden skal fortløpende i løpet av gjennomføringen av Avtalen gjennomgå mottatte dokumenter og treffe vedtak samt ellers ta de avtalte tiltak slik at den avtalte tidsplanen kan holdes.

Kunden skal fortløpende gi Østereng IT AS bistand og tilgang til Kundemiljøet, lokaler og arbeidsområder samt til informasjon, dokumentasjon, datamaskin tid, personale, kontortjenester, maskinvare, programvare, utstyr og annet som det er rimelig at Østereng IT AS har behov for i gjennomføringen av avtalen.

3.14.2 Partene skal utpeke hver sin kontaktperson som har ansvaret for samarbeidet mellom partene. Ved opplysning av valgt kontaktperson skal det også gis tydelig informasjon om hvilken myndighet kontaktpersonen (og øvrige berørte personer) har til å representere og binde sin part.

3.15 Godtgjørelse

3.15.1 Dersom det utføres tjenester til fast pris, skal godtgjørelse for slike tjenester betales uavhengig av tjenestens progresjon.

3.15.2 For tjenester som utføres med support - eller annen programvareavtale med Østereng IT AS har Østereng IT AS uten spesielt varsel rett til å endre avtalt pris en gang i året, iht. pkt. 4.3.2.

3.15.3 Hvis partene ikke har blitt enige om fast pris, skal Kunden yte godtgjørelse etter løpende regning for utførte tjenester til den timepris og overtidsgodtgjørelse m.m. som fremgår av Avtalen. Dersom slik godtgjørelse ikke fremgår av Avtalen, ytes godtgjørelse i henhold til Østereng IT AS sin gjeldende pris. Dersom annet ikke er avtalt har Østereng IT AS rett til en gang i året å endre avtalt timepris iht. pkt. 4.3.2.

3.15.4 Østereng IT AS har rett til godtgjørelse for reisetid slik det fremgår av avtalen eller ved mangel på avtale om dette iht. 4.3.3.

3.15.5 For tjenester som skal leveres utenom Østereng IT AS sin vanlige arbeidstid (overtid), men etter kl. 06:00 og før kl. 20:00 mandag -fredag, debiteres vanlig timepris multiplisert med 1,5 per time. For overtidarbeid utenom denne tiden debiteres vanlig timepris multiplisert med 2 per time.

3.15.6 Østereng IT AS har rett til godtgjørelse for bevertning, losji og reisekostnad for reise til installasjonssted med beløp som tilsvarer faktisk, rimelig kostnad.

3.15.7 Dersom Østereng IT AS utsettes for merarbeid eller merkostnader på grunn av omstendigheter som Kunden er ansvarlig for, skal Kunden godtgjøre Østereng IT AS sitt arbeid/kostnader iht. Østereng IT AS sin til enhver tid gjeldende pris og for faktisk medførte merkostnader.

3.16 Betaling

3.16.1 Godtgjøring for tjenester til fast pris og leverte produkter skal betales i henhold til avtalt betalingsplan. Ved mangel på betalingsplan faktureres produkter ved levering av respektive produkter eller på annet avtalt tidspunkt. Time leveranser faktureres etter forbruk.

3.16.2 Tjenester som Østereng IT AS leverer etter løpende regning, har Østereng IT AS rett til å fakturere en gang per måned i etterskudd, i tillegg til periodens andre kostnader. Produkter faktureres ved levering av respektive produkter eller på annet avtalt tidspunkt.

3.17 Ansvarsfraskrivelse

Østereng IT AS er ikke ansvarlig for utførelsen av sine forpliktelser under Avtalen for andre årsaker enn de som er innenfor Østereng IT AS sin kontroll. Dersom ikke annet er avtalt mellom partene iht. kravspesifikasjonen eller det som fremgår av Avtalen, eller endringsbilag til avtalen, er Østereng IT AS ikke ansvarlig for tap eller skade som forårsakes direkte eller indirekte av, eller har forbindelse med:

- (a) feil eller mangel i tredjepartsprodukt eller tjenester og/eller Løsning som ikke er levert av Østereng IT AS og som Østereng IT AS ikke er uttrykkelig ansvarlig for i henhold til Avtalen,
- (b) endring i avtalespesifikasjonen og Kunde miljøet som ikke er skriftlig godkjent iht. pkt. 3.18 eller hvis avtalespesifikasjonen strider mot det som er angitt i Østereng IT AS sin eller tredjeparts tekniske spesifikasjoner for leverte produkter,
- (c) svikt fra Kundens side når det gjelder å implementere og utføre feilrettinger eller oppgraderinger som er levert eller gjort allment tilgjengelig av Østereng IT AS eller berørte tredjepartsleverandører for produktene,
- (d) at Kundemiljøet ikke stemmer overens med, eller er i samsvar med, gjeldende lover, reguleringer, forskrifter og gjeldende bransjestandarder, eller ved utilstrekkelige, feilaktige og/eller ikke ferdige forberedelser eller vedlikehold av Kunde

miljøet fra Kundens og/eller tredjeparts side eller,

- (e) at leverte produkter (det være seg installert i Kundemiljøet eller ikke) eller leverte tjenester fungerer uten avbrudd, eller feil, eller at eventuelle feil eller avbrudd i Kundemiljøet kan diagnostiseres eller repareres av Østereng IT AS, eller at produktene fungerer sammen med maskinvare og/eller programvare slik som Kunden har valgt.

3.18 Endringer

Dersom en av partene ønsker å fremme forslag om en endring skal dette skje skriftlig til den andre parten med opplysninger om ønsket endring. Opp eller ned skalering av pakketerte tjenester fastsatt i kontrakt kan gjøres ved stilltiende aksept, ved at kunden mottar et endringsbilag fra Østereng IT AS. Forutsatt at Østereng IT AS kan og er villig til å gjennomføre den endringen Kunden foreslår, skal Østereng IT AS så snart som mulig etter mottak av en slik skriftlig forespørsel, gi Kunden informasjon om pris, tidsplan, påkrevde spesifikasjoner og andre opplysninger som er nødvendige for at Østereng IT AS skal kunne gjennomføre endringen.

Dersom endringen igangsettes av Østereng IT AS skal Østereng IT AS gi tilsvarende informasjon til Kunden. Dersom Kunden vil gjennomføre endringen etter å ha mottatt Østereng IT AS sin skriftlige informasjon skal Kunden melde dette skriftlig til Østereng IT AS. Dersom Kundens opplysninger eller anvisninger for endringen ikke avviker fra Østereng IT AS sin, skal endringen det gjelder anses for avtalt, og den opprinnelige avtalen anses endret iht. Avtalen. Kunden skal godtgjøre Østereng IT AS for arbeid og kostnader som Østereng IT AS påtar seg for undersøkelser, forberedelser, kommunikasjon og/eller igangsettelse av en endring som Kunden har bedt om. Godtgjørelse ytes Østereng IT AS iht. avtalt timepris, eller i mangel av dette iht. Østereng IT AS sin til enhver tid gjeldende pris, og for Østereng IT AS sine faktiske medførte kostnader.

3.19 Brudd på opphavsrettigheter

3.19.1 Uten begrensning av pkt. 1.10.3 skal Østereng IT AS holde Kunden skadesløs for skader og kostnader som Kunden gjennom dom eller forlik kan påføres fordi tredjepart fremsetter krav eller tar rettslige tiltak og hevder at Kundens bruk eller besittelse av produktet, eller bruk av resultatet av de utførte tjenestene, er brudd på opphavsrettighetene til tredjepart i Norge. Østereng IT AS sitt ansvar gjelder kun dersom Kunden uten forsinkelse skriftlig informerer Østereng IT AS om fremførte krav eller rettslige tiltak, dels overlater til Østereng IT AS etter eget skjønn og på egen bekostning å ta hånd om eventuelle rettslige prosedyrer eller forliksforhandlinger.

Kunden binder seg til ikke å gi noen innrømmelser eller inngå forlik uten forutgående skriftlig aksept fra Østereng IT AS, samt på Østereng IT AS sin bekostning gi Østereng IT AS all informasjon og all bistand som Østereng IT AS krever.

3.19.2 Østereng IT AS har intet ansvar iht. pkt. 3.19.1 i den grad et påstått brudd skyldes eller stammer fra:

- (a) bruk av tredjepartsprodukt eller ikke aktuell versjon av produktet,
- (b) endringer som er gjort på produktet, tjenestene, avtalespesifikasjonen og/eller Kundemiljøet uten forutgående skriftlig tillatelse fra Østereng IT AS,
- (c) annen bruk av produktene enn som i Østereng IT AS sine skriftlige anvisninger, godkjenning eller bruk på annen måte enn det som er nevnt i Avtalen,
- (d) brudd på bestemmelse i Avtalen eller uvøren bruk eller svikt hos Kunden eller noe som Kunden er ansvarlig for.

3.19.3 Ved brudd, eller det som iht. Østereng IT AS sitt syn kan antas å være brudd, på annens opphavsrettighet har Østereng IT AS rett til etter eget skjønn og på egen bekostning:

- (a) for Kundens regning å tilegne seg retten til å fortsette å bruke produktet/produktene eller resultatet av tjenestene,
- (b) å endre, gjøre tillegg til eller bytte ut produktet/produktene helt eller delvis slik at brudd ikke lenger skjer, forutsatt at det ikke forekommer noen vesentlig forringelse av produktets/produktenes prestasjon eller funksjon, eller,
- (c) etter skriftlig melding til Kunden straks heve Avtalen for det berørte produktet og tilbakebetale den del av godtgjøringen som kan tilskrives produktet med avdrag av rimelig godtgjøring for bruk av produktet frem til dagen for hevingen.

3.19.4 For tredjepartsprodukt som Østereng IT AS leverer iht. Avtalen gjelder de bestemmelser om brudd som tredjepartsleverandør bruker. Østereng IT AS sitt ansvar begrenser seg i tilfelle kun til å fremsette Kundens krav mot tredjepartsleverandøren, samt hvis det blir krevd, overlate sine rettigheter overfor tredjepartsleverandøren til Kunden.

3.19.5 I dette pkt. 3.19 omtales alle Østereng IT AS sine forpliktelser og alt ansvar ved brudd eller påstått brudd på opphavsrettigheter.

4 SPESIELLE BESTEMMELSER - SERVICEAVTALE

4.1 Serviceforpliktelsenes omfang

4.1.1 Østereng IT AS utfører service iht. de vilkår som er oppgitt nedenfor og i del 1 på produkter som ikke utgjør tredjeparts produkter og som man er blitt enig om iht. separat serviceavtale/tjenestebeskrivelse. Østereng IT AS er ikke ansvarlig for utførelsen av sine forpliktelser under Avtalen for andre årsaker enn de som er innenfor Østereng IT AS sin kontroll.

4.1.2 Østereng IT AS sine ytelser skal i samsvar med serviceavtalen utføres på en slik måte at produktene i avtaleperioden holdes i god driftsmessig stand forutsatt at Kunden har oppfylt sine forpliktelser.

4.1.3 Service utføres av Østereng IT AS i løpet av Østereng IT AS sin vanlige arbeidstid dersom man

ikke har avtalt annet. Servicearbeidet skjer på servicedsted som avtalt iht. pkt. 4.7. Dersom det ikke er avtalt servicedsted vil dette bli anvist av Østereng IT AS iht. det Østereng IT AS bestemmer i det enkelte tilfelle. Dersom service ikke skjer hos Kunden, skjer transporten av Produktet for Kundens risiko og regning dersom ikke annet er avtalt.

4.1.4 Med mindre annet er avtalt skriftlig mellom partene omfatter ikke avtalen levering av forbruksmateriell som toner, papir, etiketter, transpandere, stifter, forsendelses kostnader o.l. Kunden er forpliktet til kun å benytte forbruksmateriell som oppfyller produktspesifikasjonene for utstyret. Forbruksmateriell av lavere kvalitet enn angitt i produktspesifikasjonen kan resultere i at Produktet ikke fungerer etter intensjonen. Kunden er ansvarlig for konsekvensene av bruk av forbruksmateriell som ikke følger Produktets spesifikasjoner.

4.1.5 Service utføres iht. det som fremgår av Østereng IT AS sine til enhver tid gjeldende regler og rutiner for Service. Serviceforpliktelsene omfattes ikke av vedlikehold av utstyret som skal utføres av kunden i henhold til Østereng IT AS sine operatøranvisninger og instruksjonsbok.

Service forpliktelsene omfattes heller ikke av:

1. Uaktsomhet eller annen skade på Produktet som ikke skyldes normal bruk.
2. Reparasjon av feil eller skader som er forårsaket av ulykke, uaktsomhet, endringer eller inngrep foretatt av andre enn Østereng IT AS-personell, feilaktig bruk av Produktet, feil bruk av forbruksmateriell eller av virus eller angrep på Produktet utenfra bortsett fra når slikt angrep skyldes Østereng IT AS sin forsømmelse.
3. Arbeid med elektriske installasjoner, nettverkstilkoblinger eller tilkoblinger utenfor Produktet, eller arbeid på utstyr som ikke er levert av Østereng IT AS.
4. Kostnader for forbruksmateriell og miljøavgifter.

5. Kostnader for overforbruk av toner i avtaler der toner er inkludert i avtalen slik det er oppgitt i pkt. 4.10.1.
 6. Tiltak for feil eller skader som er oppstått ved endringer i Kundens IT-miljø etter den dagen da produktet ble installert. Herunder installasjon av programmer eller programversjoner som ikke omfattes av Serviceavtalen, og gjenoppretting og endring av oppsett/systemkonfigurasjon som for eksempel gjenoppretting av epostlister og endring av nettverksoppsett (IP-adresser, drivere o.l.).
 7. Fjerning av følsom informasjon fra Produkter som returneres. Østereng IT AS kan bistå Kunden med dette for Kundens kostnad.
 8. Skade som har oppstått direkte på grunn av et ikke Østereng IT AS-Produkt.
 9. Skader som oppstår i forbindelse med flytting av utstyr i strid med pkt. 4.7.2, herunder dårlig emballering av Kundens innsending til verksted.
 10. Service eller support for Produkter som ikke er en del av Avtalen eller senere utvidelser av Avtalen.
 11. Brukeropplæring og/eller administrative oppgaver i forbindelse med programvare.
 12. Evaluering, rekonstruksjon og reparering av underliggende servere og database infrastruktur og dets assosierte data. Der hvor den supporterte Programvaren eller Produktet har forårsaket tap av data, vil Østereng IT AS assistere i restaureringen av dataen vederlagsfritt, forutsatt at Kunden kontinuerlig har en feilfri kopi av dataen. Under ingen omstendigheter er Østereng IT AS ansvarlig for inntektstap, tap av faktisk eller beregnet profitt, manglende kostnadsbesparelser, tap av andre forretninger, goodwill eller omdømme, dekningskjøp, krav fra tredjepart rettet mot Kunden eller indirekte og/eller følgeskader uavhengig av om slik skade er kjent eller prognosert på forhånd.
 13. Rekonstruksjon av den supporterte Programvaren eller Produkt grunnet tyveri, ødeleggelse, eller feil på underliggende server eller databaseinfrastruktur.
 14. Supportforespørsler som er et resultat av problemer som er en konsekvens av endringer Kunden har gjort i sitt miljø, som har effekt på den daglige driften av Programvaren og administrative problemer (inkludert tap av data) eller assistanse med problemer som normalt er håndtert i opplæring. Erstatning av tapt, stjålet eller ødelagt lisenssertifikat eller media.
 15. Erstatning av fysiske elementer i en programvareløsning.
 16. Modifikasjoner som er direkte levert til Kunden fra Lisens eier eller tredjepart som opprinnelig ikke ble levert eller installert av Østereng IT AS.
 17. Feil som oppstår pga. misbruk, feilbruk eller skade på Programvaren.
 18. Konsekvenser av ikke å opprettholde nødvendige inne klimatiske forhold for bruken av Programvaren og Produkt.
 19. Relokalisering eller re -installering av Programvaren av annen person enn Østereng IT AS eller en person som opptre etter Østereng IT AS sine instruksjoner.
 20. Ethvert brudd på Kundens forpliktelser under Avtalen.
 21. Programsupport på modifisert Programvare.
- 4.1.6 Østereng IT AS garanterer tilgang til service og reservedeler for nytt produkt som ikke utgjør tredjepartsprodukt i 5 år fra produktets lanseringsdato. For programvare ytes teknisk bistand på seneste hoved versjon. Ved lansering av ny hovedversjon ytes teknisk bistand på forutgående hovedversjon i 12 måneder fra lansering av ny hovedversjon.

4.2 Kundens ytelse

Kunden skal i samråd med Østereng IT AS utpeke en operatør som har ansvar for drift og vedlikehold av produktet. Kunden har ansvaret for at utpekt operatør er egnet, kvalifisert og tilstrekkelig opplært. Operatøren eller annen representant utpekt av Kunden skal kunne bistå Østereng IT AS med

hjelp over telefon eller fjerntilkobling for raskt å kunne avhjelpe feil.

Kunden skal foreta det daglige ettersyn og har ansvaret for at produktet driftes og vedlikeholdes iht. Østereng IT AS sin til enhver tid gjeldende operatør-anvisninger og produktets instruksjonsbok. Kunden skal på Østereng IT AS sin anmodning være tilstede og bistå Østereng IT AS ved feilsøking og bla. -tydelig vise hvordan oppstått feil kommer til uttrykk. Før omplassering/ flytting av produktet skjer skal kunden kontakte Østereng IT AS.

Kunden skal rapportere feil ved Produktet eller servicen uten ugrunnet forsinkelse til Østereng IT AS kundesenter eller via Self Service portal. Kunden har ansvaret for at normalt vedlikehold på underliggende server- og databasestruktur som inkluderer, men er ikke begrenset til, regelmessig data back-up, viruskontroll og anbefalt vedlikehold iht. produsentens anbefalinger.

Dersom kunden ikke håndterer sine forpliktelser kan dette resultere i ekstra fakturering fra Østereng IT AS for de tjenestene og produktene som blir berørt. Kunden skal gi Østereng IT AS nødvendig arbeidsutstyr og informasjon gratis, inkludert, men ikke begrenset til, å teste data, IT-kapasitet og ubegrenset tilgang til programvaren som er omhandlet av serviceavtalen.

4.3 Godtgjørelse

4.3.1 Kunden skal betale den serviceavgift man er blitt enige om iht. det som oppgis i Avtalen. Hvis det ikke er avtalt spesiell avgift, betales godtgjørelse iht. Østereng IT AS sin til enhver tid gjeldende pris. Plikten for å betale for avtalte ytelser løper fra det tidspunktet maskinen er ferdig pre- installert (klargjort for leveranse).

4.3.2 Prisendring. Pris for avtalte ytelser vil endres, uten varsel, gjennom en årlig regulering. Prisøkningen vil være relatert til økte kostnader for leveranse av ytelsene, som for eksempel økte lønnskostnader, transportutgifter, offentlige avgifter, økte varekostnader og den generelle markedsituasjonen. Ved devaluering eller varig endring av norske kroner (NOK) i forhold til Østereng IT ASs handelsvaluta kan Østereng IT AS kreve at prisen blir tilsvarende justert.

4.3.3 Alle reisekostnader belastes Kunden etter Østereng IT AS sine gjeldende satser eller som angitt i tjenestebeskrivelsen. Dersom reisen er tilknyttet oppdrag utenfor avtale vil reisen faktureres etter Østereng IT AS sine gjeldende satser. Reisekostnader kan være, men er ikke begrenset til, fly kostnader, kilometer kostnader, reisetid, diett, hotell osv.

4.3.4 Ved salg av brukutstyr iht. Avtalen har Østereng IT AS også rett til å justere avtaleprisene med 5 % årlig fra installasjonsdatoen utover øvrige prisforhøyelser.

4.3.5 Ved serviceoppdrag på utstyr og programvare uten serviceavtale belastes medgått tid per påbegynt time, minimum en time.

4.4 Kopimaskiner, skrivere og multifunksjonsmaskiner- spesielle vilkår for beregning av serviceavgift

4.4.1 Serviceavgift for kopimaskiner og skrivere beregnes normalt ved at det gjøres telleverksavlesning av antall kopier og utskrifter. Kunden plikter å avlese telleverk på avtalte faste tidspunkt eller ved henvendelse fra Østereng IT AS. Ved mangelfull avlesning vil Østereng IT AS selv utføre telleverksavlesning for Kundens regning. Alternativt vil Østereng IT AS estimere forbruk og fakturere etter skjønn. Det er også mulig å benytte en elektronisk fjernavlesning av telleverk iht. pkt. 4.9 eller via Self Service. Ved oppsigelse av Serviceavtalen og retur av maskin med telleverk skal telleverkstand meldes skriftlig av Kunden til Østereng IT AS den dagen avtalen slutter å gjelde. Uteblir innrapporteringen vil avslutningstelleverket bli estimert og fakturert etter skjønn.

4.4.2 Skanning. Dersom ikke annet er avtalt er prisen for skanning lik prisen for A4 svart/hvitt som er oppført i serviceavtalen.

4.5 Ansvar for service

4.5.1 En marginal reduksjon av opprettholdelsen av tiltenkt bruk skal ikke gi grunnlag for krav om feil på produktet. Krav om feil skal også utelukkes dersom avviket fra avtalt tilstand er et resultat av uriktig bruk eller bruk av utstyret under forhold i et systemmiljø som ikke er avtalt i Avtalen.

4.5.2 Bryter Østereng IT AS noen av sine forpliktelser iht. serviceavtalen skal Østereng IT AS rette opp mangelen. Hvis Østereng IT AS ikke retter opp mangelen så raskt som omstendighetene krever det, og det derfor påvirker Kundens bruk av produktet i vesentlig grad, må Kunden skriftlig gi Østereng IT AS en endelig og rimelig tidsfrist for oppretting. Hvis mangelen ikke er rettet opp innen tidsfristen, har Kunden rett til avslag i prisen tilsvarende den delen av serviceavgiften som gjelder produktet for den tid mangelen foreligger. Er mangelen av vesentlig betydning for Kunden, og har Østereng IT AS forstått eller burde forstått dette, har Kunden etter fristens utløp rett til å heve Avtalen for det berørte produktet ved skriftlig melding til Østereng IT AS. Ved heving har Kunden rett til erstatning med de begrensninger som er oppgitt i pkt. 1.10.

4.5.3 Østereng IT AS sitt ansvar omfattes kun av krav som er meddelt Østereng IT AS i løpet av rimelig tid etter at mangelen er oppdaget eller mangelen burde vært oppdaget. Krav om avslag i serviceavgiften skal fremsettes senest en måned etter utgangen av den perioden som det kreves erstatning for.

4.5.4 Hvis Kunden har påtalt mangelen og det deretter viser seg at det ikke foreligger noen mangel som Østereng IT AS har ansvar for skal Kunden betale Østereng IT AS for utført arbeid iht. Østereng IT AS sin til enhver tid gjeldende pris.

4.5.5 For tredjepartsprodukter gjelder de servicevilkår som tredjepartsleverandøren bruker. Østereng IT AS har ikke i noe tilfelle ansvar for servicetiltak for tredjepartsprodukter om ikke annet er uttrykkelig avtalt.

4.5.6 Østereng IT AS sitt ansvar for service er begrenset til det som er oppgitt i dette pkt. 4.5.

4.6 Avtaleperiode

Serviceavtalen trer i kraft fra avtaletidspunktet og har en minste løpetid på det antall måneder som spesifisert i Avtalen. Om ikke annet er avtalt gjelder Serviceavtalen for ett år.

4.6.1 Hvis en Serviceavtale blir oppsagt i avtaleperioden skal Kunden betale for hele avtaleperioden. I disse tilfeller vil det resterende volum

bli estimert iht. historisk forbruk. Etter avtaleperiodens utløp fornyes Serviceavtalen automatisk med 12 måneder av gangen og fortsetter å løpe med mindre en av partene skriftlig sier opp avtalen 3 måneder før neste fornyelse. En oppsigelse av Serviceavtalen skal alltid være skriftlig, og Kunden skal gi Østereng IT AS slik informasjon som angitt i pkt. 4.4. Hvis volumet på utstyret når sitt maksimumsnivå før avtaleperiodens utløp forbeholder Østereng IT AS seg retten til og reforhandle Serviceavtalen. Ved forlengelse av Avtalen vil serviceprisene øke med 20 %.

4.7 Sted for ytelsen

4.7.1 Sted for ytelsen. Avtalte ytelser er knyttet til utstyr og programmer på det installasjons sted(er) som er angitt i Avtalen.

4.7.2 Flytting. Dersom Kunden ønsker å flytte utstyret til et annet brukersted enn beskrevet i serviceavtalen må skriftlig aksept innhentes fra Østereng IT AS. Østereng IT AS kan kreve at flyttingen skal utføres av Østereng IT AS, dersom det er spesielle krav til avinstallering o.l., og/eller det er stor fare for skader på utstyret dersom utstyret ikke blir flyttet på riktig måte. Kunden dekker kostnadene ved flytting av utstyret. Hvis den nye plasseringen av produktet medfører økte servicekostnader, har Østereng IT AS rett til å justere serviceavgiften i tilsvarende grad eller rett til å justere servicebetingelsene. Det samme gjelder ved endring eller oppgradering av produkt som gjøres etter Kundens ønske og som medfører økte service kostnader for Østereng IT AS. Østereng IT AS har rett til å debitere eventuelle feil/skader som skjer med produktet i tilfelle flytting som ikke utføres av Østereng IT AS - autorisert leverandør.

4.7.3 Retur av maskin. Det er Kundens ansvar å returnere maskinen til Østereng IT AS for gjenvinning etter endt levetid. Dersom Østereng IT AS utfører returfrakt til mottakspunkt for EE-avfall påløper et gebyr iht. gjeldende pris.

4.7.4 Fjerning av sensitiv informasjon. Det er Kundens ansvar å sørge for at sensitiv informasjon på maskinen er sikret eller fjernet. Østereng IT AS vil tilsikre at maskinens harddisk formateres slik at sensitiv informasjon blir overskrevet. Denne tjenesten vil bli utført dersom maskinen avhendes

via Østereng IT AS sitt returapparat og faktureres i henhold til veiledende pris.

4.8 Fakturagebyr og endringsgebyr

4.8.1 Fakturagebyr tilkommer for å dekke administrativt arbeid.

4.8.2 Ved overtakelse eller omlegging av serviceavtale godkjent av Østereng IT AS kan det påløpe et administrasjonsgebyr iht. Østereng IT AS sine gjeldende priser. Jf. også pkt. 1.17.

4.9 eMaintenance og andre elektroniske tjenester for nettverkstilknyttede produkter

4.9.1 Kunder som har inngått Serviceavtale med Østereng IT AS kan også gjøre avtale om eMaintenance eller andre elektroniske tjenester og funksjoner for nettverkstilknyttede Østereng IT AS-produkter. Innhold og omfang av slike tjenester og funksjoner fremgår av de betingelser som Østereng IT AS til enhver tid bruker. Dersom partene ikke skriftlig har avtalt annet, gjelder Avtalen om elektroniske tjenester iht. pkt. 4.9 for samme tidsperiode som inngått serviceavtale for det aktuelle produktet.

4.9.2 Avtaler iht. pkt. 4.9 omfatter ikke vedlikehold av utstyret som skal utføres av Kunden ifølge Østereng IT AS sine operatør anvisninger og instruksjonsbok. I Østereng IT AS sin forpliktelse inngår heller ikke det som ellers angis i pkt. 4.1.5. Oppdateringer eller oppgraderinger/nye versjoner av programvare inngår ikke dersom ikke annet er avtalt skriftlig.

4.9.3 Pris for avtalte tjenester og funksjoner gjelder slik det er angitt i Avtalen eller i mangel på dette iht. Østereng IT AS sin pris. For øvrig gjelder pkt. 4.3.

4.9.4 Kunden skal levere Østereng IT AS relevante og korrekte IP-adresser og annen nødvendig nettverks informasjon og skal for øvrig etterkomme det som angis i pkt. 3.9 om sikkerhet, informasjon, anvisninger og anbefalinger m.m. Kunden er innforstått med at e-post og annen elektronisk kommunikasjon ikke utgjør noe sikkert kommunikasjonsmiddel.

4.9.5 Østereng IT AS er ikke ansvarlig for feil eller mangler som direkte eller indirekte er forårsaket av, eller har forbindelse med avbrudd, forstyrrelser, hastighet, prestasjon eller kapasitet på internett, eller i annen infrastruktur eller i Kunde miljøet. Østereng IT AS er ikke ansvarlig for at avtalte tjenester og funksjoner oppfyller de krav eller forventninger Kunden har, eller at de fungerer uten avbrudd eller feil. Østereng IT AS har ikke i noe tilfelle ansvar for forhold som angis i pkt. 3.17.

4.9.6 For brudd på opphavsrettigheter gjelder det som er oppgitt i pkt. 3.19.

4.9.7 For å kunne yte eMaintenance og andre elektroniske tjenester og funksjoner kan det kreves at Østereng IT AS samler og lagrer informasjon som kan anses som persondata iht. gjeldende lov om dette. Kunden godkjenner herved for egen del og på vegne av berørte ansatte at Østereng IT AS eller andre selskap i Østereng IT AS-gruppen kan behandle slike persondata for å yte avtalte tjenester og funksjoner. Kunden godkjenner videre for egen del og på vegne av berørte ansatte at Østereng IT AS kan komme til å overføre persondata til land utenfor EØS-området av nevnte grunn, samt å kontakte tredjepart for behandling av persondataene. Østereng IT AS vil søke å ta nødvendige tiltak for å sikre at personlig integritet og sikkerhet opprettholdes.

4.9.8 Det er Kundens ansvar å ha en fungerende internettløsning som gjør det mulig å registrere feilmeldinger, toner bestillinger og telleverksavlesninger.

4.10 Toner inkludert i avtalen

4.10.1 I de tilfeller der toner inngår i serviceavtalen, tilpasses leveringen av toner til den avtalte volummengden i Avtalen. Kunden må ved bestilling av toner oppgi serienummeret på maskinen som toner er beregnet for. Toner er beregnet til 5% dekning ved svart/ hvitt-utskifter og 20% dekning ved fargeutskifter. Uttak av toner ut over denne dekningsgraden vil bli fakturert kunden, iht. gjeldende priser ved sluttavregning av enheten. Det er Kundens ansvar å returnere eventuell ubrukt toner til Østereng IT AS før en sluttavregning finner sted. Toner, tromler og deler som er inkludert i serviceavtalen kan ikke videreselges

til tredjepart eller benyttes på andre enheter enn det som omfattes av Avtalen.

4.10.2 Kostnader for frakt av toner og forbruksmateriell vil bli fakturert på forskudd i forbindelse med avtalefaktureringen.

Kostnaden for frakten baseres på den gjennomsnittlige fraktkostnaden av toner på årsbasis for samtlige maskiner.

I de tilfeller der oppsigelse av avtalen skjer før avtaleperiodens slutt skjer ingen tilbakebetaling.

Frakten debiteres fra den til enhver tid gjeldende pris for denne gjennomsnittlige årlige kostnaden (kr 240,-). For øvrig gjelder pkt. 4.3.

4.11 Tid

4.11.1 Med responstid som er oppgitt i serviceavtalen, menes tiden fra Kunden har meldt feilen til Østereng IT AS og dette er blitt registrert, til servicepersonalet ankommer Kunden eller Kunden kontaktes via telefon for fjernservice. Responstiden beregnes ut fra antall timer i arbeidstiden og blir målt gjennomsnittlig innenfor en 12 måneders periode. Med mindre annet er avtalt gjelder oppgitt responstid kun for lokasjoner som ligger innenfor 30 kilometer i reiseavstand fra nærmeste Østereng IT AS Servicekontor.

4.11.2 Østereng IT AS har rett til å utføre fjernservice på utstyret. Dersom slik service benyttes beregnes arbeidstiden fra det tidspunktet arbeidet ble påbegynt.

4.11.3 På Kundens anmodning kan Østereng IT AS mot avtalt vederlag fortsette feilrettingsarbeidet utover arbeidstiden i den utstrekning det er mulig. Utføres service utenfor Østereng IT AS sin normale arbeidstid faktureres arbeidstiden og medgåtte kostnader etter oppgitt prismetode i pkt. 3.15.5. Kunden plikter vederlagsfritt å stille kompetent personale til rådighet om nødvendig.

5 SPESIELLE BESTEMMELSER – PAKKETERTE TJENESTER

5.1 Tjenestenes omfang

Eksempler på pakketerte tjenester er:

Print som en tjeneste

PC som en tjeneste

Nettsider

med flere

5.1.1 Østereng IT AS leverer pakketerte tjenester iht. våre generelle standardbetingelser. I tillegg kan den enkelte tjeneste ha særskilte vilkår som er oppgitt i den enkelte tjenestebeskrivelse. Særskilte tjeneste vilkår oppgitt i tjenestebeskrivelse gjelder for den enkelte tjeneste og gjelder foran våre generelle standardbetingelser. De generelle standardbetingelsene er fullt ut gjeldende i tillegg til særskilte tjeneste vilkår for den enkelte tjeneste. Østereng IT AS er ikke ansvarlig for utførelsen av sine forpliktelser under Avtalen for andre årsaker enn de som er innenfor Østereng IT AS sin kontroll.

5.1.2 Østereng IT AS sine ytelser skal i samsvar med avtalen utføres på en slik måte at produktene i avtaleperioden holdes i god driftsmessig stand forutsatt at Kunden har oppfylt sine forpliktelser.

5.1.3 Endringsbilag kan benyttes for opp eller ned skalering av de pakketerte tjenestene fastsatt i kontrakt. Østereng IT AS godtar stilltiende aksept, ved at kunden mottar et endringsbilag fra Østereng IT AS.

5.1.4 Dersom den pakketerte tjenesten som leveres av Østereng IT AS på vesentlig område avviker fra Tjenestebeskrivelsen, skal Østereng IT AS i den hastighet som omstendighetene krever og uten kostnad for Kunden, ordne den mangelfullt utførte tjenesten samt foreta rimelige tiltak for i størst mulig grad unngå at slike avvikelser oppstår i fremtiden. Østereng IT AS er ikke ansvarlig for avvikelser som direkte eller indirekte kan tillegges eller har forbindelse med forhold som oppgis i pkt. 3.17.

5.1.5 Responstid for support. Responstid for alle våre Pakketerte Tjenester er innen 8 Arbeidstimer (Man-Fred) etter at Supportsak er meldt til oss. Unntatt fra dette er Tjenester hvor det i Tjenestebeskrivelsen er spesifisert en annen responstid enn 8 arbeidstimer, der hvor Tjenesten er oppgradert til en raskere responstid enn 8 arbeidstimer, eller der kunde har kjøpt en generell Responstidsavtale med raskere responstid enn 8 arbeidstimer

5.1.6 Print som tjeneste uten utstyr – I de tilfeller denne tjenesten leveres uten at utstyr omfattes av tjenesten – dvs. at kunde eller leasingselskap eier utstyret (maskin) og det **kun leveres drift** i form av en månedlig tjenestepakke- gjelder følgende: Østereng IT AS garanterer drift på utstyr (maskin) når denne er inntil 5 år gammel. Etter 5 år vil service, toner og support fortsatt være inkludert i hht. valgte tjenestepakke, mens deler som må byttes ikke lenger vil være dekket av avtalen. Deler vil etter bytte faktureres til kunde.

6 UNDERDATABEHANDLERE FOR VÅRE TJENESTER

6.1 Underdatabehandlere

Østereng IT AS vil i enkelte av våre tjenester benytte underleverandører som vil kunne behandle persondata. Disse er definert som underdatabehandlere og det eksisterer en databehandleravtale mellom Østereng IT AS og disse underleverandørene som regulerer behandling av persondata.

6.1.1 Liste over våre underdatabehandlere.

Listen beskriver navn på underleverandør, hva de benyttes til, og aktuelle data som behandles og kontaktinformasjon til underleverandør.

Microsoft, Lysaker Torg 45,1366 Lysaker, Driftsstøtte, Person data, bruker informasjon, Kontakt: Kundestøtte Portal.

Intranet Distribusjon, Edvard Griegs vei 3B, 5059 Bergen, Driftsstøtte, Person data, bruker informasjon, Kontakt: team@intranet.no

Fusemail, Drammensveien 123 N, 0277 Oslo, Driftsstøtte, Person data, bruker informasjon, Kontakt: no.sales@fusemail.com

TechData Norge,Innspurten 1A, 0663 OSLO, Driftsstøtte, Person data, bruker informasjon, Kontakt: xxxx

CompuSoft

Fortinet

Braathe