

## Vilkår

Velkommen til Serversky! Takk for at du bruker våre tjenester. Ved å bruke tjenestene våre, samtykker du i disse vilkårene. Les vilkårene nøye.

### 1. Leveringsbetingelser

#### 1.1 Definisjon

Disse vilkårene gjelder «kunden» og «Leverandøren». Vilkaene gjelder alle tjenester som «Leverandøren» tilbyr.

#### 1.2 Generelt

Tjenestebeskrivelsen inneholder Windows Server og programmer som fremkommer av «Situasjonsbeskrivelse», samt beskrevet i punktet om priser. «Leverandøren» leverer de tjenester som «Kunden» har bestilt. Leveransen inkluderer i tillegg teknisk drift, vedlikehold, administrasjon, samt oppdatering av programvare som er spesifisert i «Priser og betingelser». Leveransen gjelder IKKE administrasjon av kundens data eller programvare som ikke er spesifisert i «Priser og betingelser». Alle brukere som benytter tjenesten får en brukerid og passord som må benyttes ved tilgang til tjenesten.

#### 1.3 Oppgraderinger/oppdateringer

Oppdatering av programvare som er inkludert i tjenesten vil bli gjennomført straks det foreligger en oppdatering fra programvareleverandøren. Teknikere vil avtale direkte med kunde om tidspunkt for oppdatering. Kunden er selv ansvarlig for å inneha gyldige lisenser for programvare som fremkommer i Avtalen. Kunden kan ikke kreve at Leverandøren hverken oppgraderer eller installerer programvare som ikke er lisensiert eller inngår i avtalen.

Leverandøren er ikke ansvarlig for feil eller mangler forårsaket av tredjepart i forbindelse med tredjeparts tilgang til tjenesten eller underleverandørs utstyr og programvare, herunder Kundens løsning, i den grad tredjepart er engasjert av Kunden for support og vedlikehold av programvare, løsninger eller utstyr som Kunden har ansvar for. Leverandøren er ikke ansvarlig ovenfor Kunden for feil og mangler i de programmer som Avtalen omfatter, og for eventuelle tap Kunden måtte lide som følger av slike feil/mangler.

#### 1.4 Kundens forpliktelser

Kundens behov skal være godt forklart og gjengitt i avsnittet «Situasjonsbeskrivelse». «Kunden» har ansvar for at ASP-tjenesten blir benyttet slik den er ment for å brukes, og som vil fremkomme ved en innføring av tjenesten. «Kunden» er også pliktet til å legge forhold til rette for at «Leverandøren» skal kunne utføre sine plikter, herunder ved å gi «Leverandøren» tilgang til sine lokale enheter, programvare og data

#### 1.5 Sikkerhet av serversløsning

«Leverandøren» forplikter seg til å oppfylle gjeldende lover og forskrifter for sikring av «Kundens» server. «Kundens» løsning er installert i sikre datahaller som er overvåket 24/7/365 og sikret mot brann og tyveri. «Leverandøren» har installert og konfigurert programvare som skal sikre kunden mot hacking, datainnbrudd og datatap. De systemene «Leverandøren» benytter søker etter eventuelle sårbarheter i serverhallen, samt dens nettverk. «Leverandøren» har løpende oppdatering av antivirus programvare, men kan ikke påta seg ansvar for et eventuelt virusangrep som ikke lar seg

påvise av «Leverandørens» programvare. «Kunden» selv er ansvarlig for at de data som blir lagret på serverløsningen er virusfrie og ikke inneholder annen skadelig programvare.

## 1.6 Sikkerhet av data

«Leverandøren» har ansvar for at daglig backup blir gjennomført. Backup vil utføres i tidsrommet 00:00 til 04:00 og skal normalt ikke påvirke «Kunden». «Leverandøren» sørger for lagring av data ihht avtalen. Ved tilbakekopiering av deler eller hele innholdet henvises det til «Leverandørens» til en hver tid gjeldende prisliste og betingelser. Dersom program driftet av «Leverandøren» ber om at sikkerhetskopiering skal utføres, er «Kunden» selv ansvarlig for at dette blir utført før utlogging av tjenesten finner sted.

## 1.7 Rettigheter til lagret data

Data som inngår i «Kundens» løsning, både lagret og prosessert, har «Kunden» full rettighet til og blir betegnet som «Kundens» eiendel. «Kunden» forplikter seg til å gi «Leverandøren» nødvendig tilgang i den utstrekning som er nødvendig for at «Leverandøren» skal oppfylle sine forpliktelser i henhold til kontrakten.

## 1.8 Lokal programvare

«Kunden» er innforstått med at de selv er ansvarlig for den programvare som er lokalt installert hos «Kunden», og at dette kan påvirke ytelsen levert fra «Leverandøren».

## 1.9 Lisenser og ansvar

Lisenser som blir brukt internt i «Leverandørens» serverstruktur er «Leverandørens» ansvar. Dette gjelder også lisenser som inngår i avtalen hvor en månedlig kostnad er fakturert «Kunden». Utover dette, for lisenser og programvare som «Kunden» benytter er de selv ansvarlig for.

## 1.10 Feilrapportering

Dersom «Kunden» oppdager en feil med tjenesten som er levert fra «Leverandøren», skal «Kunden» rapportere dette til «Leverandørens» brukerstøtte. «Leverandøren» starter da feilsøking/feilretting i driftssenteret så snart som mulig, og rapporterer tilbake til «Kunden» når feil er utbedret eller underveis i prosessen. Blir det nødvendig med stans i de tjenestene «Leverandøren» tilbyr, plikter «Leverandøren» å meddele dette så fort som mulig. «Leverandøren» skal samarbeide med «Kunden» for å gjennomføre et eventuelt brudd slik at det skaper minst mulig nedetid for «Kunden».

## 1.11 Brukerstøtte

Teknisk support gis pr. telefon og e-post fra «Leverandørens» angitte supportsenter. Support for programvare faktureres særskilt. Åpningstider og priser for support er i henhold til den enhver tid gjeldende prisliste.

Leverandøren har etablert en brukerstøtte funksjon som kontaktes via e-post eller telefon. Brukerstøtten vil fungere som kontaktpunkt vedrørende alle henvendelser knyttet til tjenestene som leveres. I hovedsak gjelder dette tekniske aspekter og avvik i forhold til dette. Brukerstøtte opererer med egne systemer for loggføring og sporing av alle henvendelser fra Kunden.

Leverandøren skal legge til rette for at applikasjonsleverandør skal ha tilgang til applikasjonsserver og databaseserver, slik at applikasjonsleverandøren ved behov kan utføre nødvendig vedlikehold og annen brukerstøtte via linje på en effektiv måte.

### 1.12 Tredjeparts adgang

«Kunden» aksepterer at tredjepart gis tilgang til «Kundens» løsning for å utføre support/oppdatering og vedlikehold. Det er «Leverandørens» plikt til å ha rutiner som regulerer tilgangen til driftssenteret, slik at tredjeparts tilgang til «Kundens» løsning begrenses til det som er nødvendig for å opprettholde tjenesten.

Er tredjepart engasjert av «Kunden», for enten support, vedlikehold, oppdatering eller installering av programvare eller maskinvare er «Leverandøren» ikke ansvarlig for feil eller mangler som oppstår i forbindelse med dette, eller eventuelle tap dette medfører for «Kunden».

### 1.13 Internett / Tilkobling

«Kunden» er ansvarlig for kommunikasjon mot driftssenteret hvor løsningen er plassert, og at denne er av tilfredsstillende kvalitet. «Leverandør» vil på forespørsel informere om hvilke krav som stilles for en akseptabel bruk av tjenesten.

### 1.14 Lokalt utstyr

For at «Leverandøren» skal benytte eksisterende skrivere som «Kunden» bruker lokalt, må «Kunden» gi opplysninger om de enheter som skal benyttes. «Leverandør» må godkjenne at enheten støtter løsninger, og må ha mulighet for tilkobling via parallellkabel, USB eller nettverk. For skrivere som ikke er godkjent benyttes universaldrivere som kan gi begrenset funksjonalitet. Har «Kunden» behov for ytterligere tilpassing av skrivere, har «Leverandør» rett til vederlag for slike oppdrag. Ved nettverkstilkobling kreves det at printer har fast IP adresse. «Leverandør» tar ikke ansvar for utskrift eller support for skrivere i «Kundens» lokaler eller for skrivere som ikke støttes.

Drift, vedlikehold og support at lokale klienter/maskiner inngår ikke i standard ASP-avtale. Dette avtales med teknisk personell ved behov.

### 1.15 Priser og prisjusteringer

Alle priser er oppgitt i NOK, eksklusive merverdiavgift. «Leverandøren» kan endre sine priser med en måneds skriftlig varsel. Prisjusteringen kan skyldes dokumenterbar kostnadsøkning for å levere tjenesten eller endringer i konsumprisindeks, eller hvis den blir opphevet, annen tilsvarende offentlig indeks. Dersom offentlige skatter og avgifter endres, skal vederlaget justeres tilsvarende. Dersom «Kunden» ytterligere tjenester eller foretar endringer i eksisterende avtal (som økt lagringsplass, flere brukerkontoer, utvidelse av programvare, etc), til «Leverandøren» endre priser for å drifte løsningen tilsvarende denne endringen.

Konsulentbistand, implementering, support og teknisk vedlikehold som ikke inngår i avtalen faktureres etter medgått tid, med mindre fast pris er avtalt. Reiseutgifter beregnes ut fra Statens satser og belastes «Kunden». Vederlag for reisetid beregnes etter medgått tid, og følger priser i henhold til den enhver tid gjeldende prisliste.

Hvis det blir benyttet en tredjepart/partner ved migrering eller oppdatering av ASP-driftsløsningen er kunden selv ansvarlig for disse kostnadene. Eksempelvis kan dette være kostnader forbudt med utkopiering fra eksisterende tjenesteleverandør.

### 1.16 Betalingsbetingelser

Kostnader forbundet med etablering, tilpassing og migrering faktureres «Kunden» den dag tjenesten er tilgjengeliggjort for «Kunden». Ytterligere vederlag opptjent av «Leverandøren» under samme fase vil også i sin helhet faktureres «Kunden» den dag tjenesten er tilgjengeliggjort. Fra og med det tidspunkt hvor tjenesten tas i bruk, begynner krav på vederlag ut fra detaljene under avsnittet «Priser og betingelser». Tjenestene faktureres «Kunden» forskuddsvis hvert kvartal og fakturering skjer

med 14 dagers forfall. Andre avtalte ytelser faktureres etterskuddsvis. Dersom «Kunden» ikke betaler til avtalt tid, har «Leverandøren» krav på renter og omkostninger i henhold til lov om renter ved forsinket betaling (19. des 1976 nr 100, §3, første ledd).

Ved manglende betaling av forfalt vederlag for tjenesten, vil «Leverandøren» kunne stenge tjenesten midlertidig når kravet oversendes til inkasso. Tjenesten vil igjen åpne først når betaling har funnet sted. Et gebyr på 600,- påløper ved åpning.

### 1.17 Terminering / endring

Driftsavtalen fornyes automatisk med 24 nye måneder hvis ikke det foreligger en skriftlig oppsigelse 30 dager før utløp av inngående avtaleperiode. Ved opphør av tjenesten/avtalen er «Kunden» selv ansvarlig for utkopiering av egne data. «Leverandøren» plikter seg å utlevere «Kundens» data på et hensiktsmessig format, hvis «Kunden» meddeler dette skriftlig innen opphørsdato. Oppdrag av denne karakter faktureres etter medgått tid og etter den til enhver tid gjeldende prisliste.

Kundens interne brukere kan sies opp under avtaleperiode under forutsetning av at antall brukere ikke reduseres med mer enn 20% av den totale brukermassen på oppsigelsestidspunktet.

Endringer belastes etter leverandørens til enhver gjeldende prisliste.

### 1.18 Endring av vilkår

«Leverandøren» kan endre vilkår i avtalen med 30 dagers varsel til «Kunden», enten vi brev, e-post eller telefon.

## 2. Tilgjengelighetsnivå

### 2.1 Generelt

Tilgjengelighet menes den grad «Kunden» har tilgang til sin tjeneste som definert i Avtalen. Måling av tilgjengelighet baseres seg på prosentvis andel av tilgjengelig tid målt mot total tid for den aktuelle perioden, minus Særskilt nedetid. Tilgjengelighet regulert for en periode defineres som oppetid for perioden. Tilsvarende defineres avvik mellom en periode og oppetiden for perioden som nedetid. Måling av tilgjengelighet starter den dag «Kunden» får tilgjengeliggjort sin tjeneste, og godkjenner utført arbeid for installasjon, migrering og tilpassing. Særskilt nedetid er en felles betegnelse for driftsavbrudd som ikke skal inngå i beregningen av tilgjengeligheten.

### 2.2 Måling av tilgjengelighet

En periode defineres som et kvartal etter formelen 3 måneder x 30 dager, pluss 30 timer. Total tid for en periode beregnes til 2190 timer. Måling av tilgjengelighet tar utgangspunkt i hele perioden. Alle vedlikeholdsvindu (se Nedetid) trekkes fra i sin helhet ved måling av tilgjengelighet. Det samme gjelder nedetid som faller utenfor kjernetid. Nedetid som oppstår i vedlikeholdsvindu og/eller utenfor kjernetid gir følgelig ikke utslag i redusert tjenestenivå. Beregnet tjenestenivå for en periode er et mål for tjenestekvaliteten i kjernetiden for perioden. Kjernetid er definert til 06:30 – 21:30 mandag til fredag, 09:00 – 18:00 lørdager. Offisielle høytidsdager er ikke inkludert i kjernetid.

### 2.3 Definisjon på nedetid

Leverandøren opererer med ulike typer nedetid. Periodisk og planlagt nedetid er nedetid som oppstår innenfor forhåndsavtalt eller forhåndsdefinert tidsperiode. Denne tidsperioden defineres som vedlikeholdsvindu. Vedlikeholdsvindu inntreffer kun utenfor kjernetid. Periodisk nedetid: Nedetid som er rutinemessig av karakter, og som er resultatet av nødvendig periodisk vedlikehold.

Periodisk nedetid oppstår i sin helhet i periodisk vedlikeholdsvindu. Følgende periodiske vedlikeholdsvindu foreligger:

- Onsdager 22:00 – 04:00, 6 timer
- Søndager 05:00 – 09:00, 4 timer
- Mandager 01:00 – 04:00, 3 timer

Periodisk nedetid gjennomføres uten avtale. Brukere som er pålogget løsningen vil få beskjed om å logge seg ut umiddelbart før vedlikehold. Bruker som prøver å logge på under vedlikehold, vil ikke få tilgang til tjenestene.

Planlagt nedetid: Nedetid som er planlagt og kontrollert av karakter, men som ikke er rutinemessig. Planlagt nedetid er resultatet av mer omfattende vedlikehold, innføring av nye tjenester og andre større endringer i Leverandørens infrastruktur. Planlagt nedetid oppstår i sin helhet i planlagt vedlikeholdsvindu. Tidspunkt og lengde for planlagt vedlikeholdsvindu vil variere innenfor følgende rammer:

- Alle dager 01:00 – 06:00
- Offisielle høytidsdager, utenfor kjernetid på dager før og etter offisielle høytidsdager

Planlagt vedlikeholdsvindu skal kommuniseres til Kunden senest 3 dager (ikke virkedager) før gjennomføring. Kommunikasjonen skal inneholde årsak til, tidspunkt for og lengde på planlagt nedetid. Leverandøren utviser fleksibilitet i forhold til planlagt nedetid, hvis dette skulle komme i konflikt med Kundens behov for automatiske oppdateringer og lignende

Ikke planlagt nedetid: Nedetid som skyldes feil eller avvik av uforutsett av karakter. Årsak til, tidspunkt for og lengde på Ikke planlagt nedetid er ikke kjent før tilgjengelighet er gjenopprettet og definert utbedret av Leverandøren. Ikke planlagt nedetid er all nedetid som ikke kan defineres som periodisk eller planlagt. Ikke planlagt nedetid innenfor kjernetid er følgelig nedetid som resulterer i redusert tjenestenivå.

## 2.4 Særskilt nedetid

Følgende årsaker til driftsavbrudd defineres som Særskilt nedetid og skal ikke inngå i beregning av tjenestenivå for alle tjenester regulert av Avtalen, forutsatt at aktuelle forutsetninger og plikter/unnlaterelser fremgår av Avtalen:

- Periodisk og planlagt nedetid
- Ikke planlagt nedetid utenfor kjernetid
- Feil som skyldes Leverandørens underleverandør.
- Feil ved Kundens utstyr (utstyr fra Leverandøren, inkludert linjeleverandør, anses som Leverandørens utstyr).
- Feil bruk eller misbruk av tjenesten fra Kundens side
- Miljømessige forhold i Kundens lokaler (elektrisitet, temperatur, fuktighet og lignende)
- Forsinkelser ved vedlikehold eller feilretting som skyldes at Kunden ikke har fulgt rutiner eller overholdt avtaler knyttet til gjennomføring av vedlikehold og feilretting
- Forsinkelser som skyldes manglende tilbakemeldinger eller kontakt med kontaktperson hos Kunden

## 2.5 Garantert tilgjengelighetsgrad

Tjeneste	Beskrivelse	Tilgjengelighetsgrad
ASP	<p>Alle grensesnitt en bruker kan benytte for å nå sine tjenester levert fra «Leverandøren»:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Remote Desktop via portal</li><li>○ Remote Desktop via Terminalserver</li><li>○ RemoteApp via portal</li><li>○ RemoteApp via Terminalserverklient</li><li>○ Office 365 web access</li></ul> <p>Tilgjengelighet på programvare, og at disse fungerer ut fra avtalte spesifikasjoner:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Microsoft Office</li></ul> <p>Tilgjengelighet på data:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ «Kundens» fellesområde</li><li>○ Brukers personlige område</li><li>○ Databaser knyttet til «Kundens» applikasjoner</li></ul>	99,7%
VPS	<p>Alle grensesnitt en bruker kan benytte for å nå sine tjenester levert fra «Leverandøren»:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Remote Desktop (RDP)</li></ul>	99,7%

## 3. Generelle bestemmelser

### 3.1 Konfidensialitet

Partene er gjensidig forpliktet til å bevare taushet og ikke spre informasjon som de får kjennskap til i forbindelse med gjennomføring av Avtalen, i den utstrekning slik informasjon ikke er å betrakte som offentlig kjent. Tilsvarende gjelder alt materiale som er merket med konfidensielt, samt opplysninger om noens personlige forhold, opplysninger som kan skade partene eller som kan utnyttes av utenforstående i næringsvirksomhet. Taushetsplikten gjelder partene og deres ansatte og andre som handler på vegne av partene i forbindelse med gjennomføring av Avtalen. Taushetsplikten gjelder tilsvarende etter opphør av Avtalen.

### 3.2 Partenes samarbeid og plikter

Leverandøren plikter å levere avtalte tjenester på de betingelser som fremgår av Avtalen. Kunden plikter å betale avtalt vederlag. Kunden skal sørge for nødvendig bistand fra 3.part der dette er avtalt

### 3.3 Force majeure

Dersom det skulle inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, som ikke kunne forutses ved avtaleinngåelse og som i vesentlig grad vanskeliggjør oppfyllelse av en parts plikter, skal motparten varsles om dette uten ugrunnet opphold. Den rammede parts forpliktelser suspenderes i den utstrekning som er relevant så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom. Hver av partene kan imidlertid si opp Avtalen med en måneds skriftlig varsel dersom force majeure situasjonen gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde Avtalen.

### 3.4 «Leverandørens» mislighold

#### **Mangler**

Det foreligger en mangel fra Leverandørens side dersom tjenesten ikke dekker de krav og spesifikasjoner som følger av Avtalen, dersom dette skyldes «Leverandøren» selv eller et forhold som «Leverandøren» er ansvarlig for. Dersom det foreligger en mangel i tjenesten, skal «Leverandøren» uten ugrunnet opphold avhjelpe mangelen.

#### **Heving**

«Kunden» kan heve avtalen med umiddelbar virkning, dersom det forelegger et vesentlig mislighold som «Leverandøren» er ansvarlig for.

### 3.5 «Kundens» mislighold

I de tilfeller der forfalt vederlag med tillegg av renter ikke er betalt innen 30 dager fra forfall, kan Leverandøren sende Kunden skriftlig varsel om at Avtalen vil bli hevet dersom oppgjør ikke har skjedd innen 30 dager etter at Kunden mottok varselet. Heving kan ikke skje dersom Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av renter før fristens utløp. Ved heving av Avtalen som skyldes Kunden, skal Leverandøren holdes skadesløs av Kunden for de forpliktelser overfor 3. part som Leverandøren har påtatt seg, på det tidspunkt Avtalen opphører.

### 3.6 Rettsmangel

Dersom tredjemann gjør gjeldende at anvendelse av programvare som «Kunden» eller «Leverandøren» har lisensansvar for strider mot tredjemanns rettigheter, skal vedkommende part sørge for at nødvendige rettigheter beholdes eller skaffes, eller at annen tilsvarende programvare/funksjonalitet skaffes til veie uten omkostning for den annen part. Dersom det skulle bli reist krav fra tredjepart mot «Kunden» eller «Leverandøren» på grunnlag av rettsmangler som har sammenheng med forhold hos den annen part, plikter denne part for egen regning å bistå og eventuelt føre saken for begge parter. Fra det tidspunkt en part overtar saken, plikter den annen part å bistå mot særskilt godtgjørelse.

### 3.7 Ansvar for underleverandør

Partene er selv fullt ut ansvarlige for avtalte ytelser som utføres av egne underleverandører.

### 3.8 Erstatning

«Kunden» kan kreve erstattet tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre «Leverandøren» kan godtgjøre at misligholdet, eller årsaken til misligholdet, ikke kan tilskrives ham. Dersom «Kunden» misligholder sine forpliktelser under denne Avtalen, har «Leverandøren» krav på å få dekket sine merkostnader som med rimelighet kan tilbakeføres til «Kundens» mislighold, med mindre «Kunden» kan godtgjøre at misligholdet, eller årsaken til misligholdet ikke kan tilskrives ham. Partene er ikke ansvarlige for den annen parts indirekte tap, herunder forventet besparelse eller gevinst. Som indirekte tap inngår blant annet:

- Tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd);
- Tap som følge av at tjenesten ikke kan benyttes som forutsatt (avsavn);
- Tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt.

Partenes maksimale erstatningsplikt overfor hverandre er, uavhengig av antall skadetilfeller, oppad begrenset til det avtalte årlige vederlag. Begrensningene i partenes erstatningsansvar gjelder ikke hvis parten eller noen han har ansvaret for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

### 3.9 Overdragelse av avtalen

Partene kan bare overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen med skriftlig samtykke fra den annen part. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn. Det regnes ikke som overdragelse hvis en av partene slås sammen med ett eller flere andre selskaper eller overdragelsen skjer til et datterselskap. Rett til vederlag etter denne Avtalen kan fritt overdras, men slik overdragelse fritar ikke vedkommende part fra hans forpliktelser og ansvar.

### 3.10 Tvisteløsning

Partenes rettigheter og plikter etter denne Avtale bestemmes i sin helhet av norsk rett. Tvister som oppstår i tilknytning til denne Avtalen skal forsøkes løst ved forhandlinger mellom partene. Dersom partene ikke innen 2 uker klarer å løse tvisten ved forhandlinger, kan hver av partene forlange tvisten løst ved voldgift etter reglene i lov av 14. mai, 2004 nr 25 (voldgiftsloven).