

Generelle vilkår Internet Service Portfolio

1. LEVERANSENS FORMÅL

Avtalen inngås for å sikre Kunden en kostnadseffektiv og stabil leveranse av Tjenestene som er bestilt. I Tjenesten(e) inngår Tjenestebeskrivelse ref Avtaleforsiden.

Leverandøren skal levere enkle og forutsigbare ytelser og ligge i forkant av utviklingen innen de kontraherte Tjenester, slik at Kunden til enhver tid har en samarbeidspartner som på de områder Avtalen omfatter støtter Kundens forretningsdrift.

Partene vil søke å utvikle et aktivt samarbeide, hvor Leverandøren vil komme med forslag til forbedrede bruksmåter, løsninger og tjenester.

2. LEVERANDØRENS ANSVAR OG PLIKTER

Leverandøren er ansvarlig for at den funksjonalitet og kapasitet som er angitt i tilbudet, er tilgjengelig for Kunden i avtaleperioden.

Leverandøren har ansvaret for drift og administrasjon av Tjenestene, og plikter å samarbeide med Kunden for å sikre avtalt kvalitet.

I den grad leveransen omfatter installasjon av utstyr, uavhengig av eierforhold, skal Leverandøren godkjenne installasjonssted, før installasjon finner sted.

3. KUNDENS ANSVAR OG PLIKTER

Kunden har ansvaret for å ha opplyst sine behov og krav til ytelser på en klar måte som grunnlag for Leverandørens løsninger.

Kunden bærer risikoen og har ansvaret for at utstyr som er eiet av Leverandøren og er installert i forbindelse med Avtalen ikke blir påført fysisk skade, eller at uvedkommende kan kople seg inn på utstyret, ødelegge eller tappe informasjon. Leverandørens utstyr må ikke overdras, lånes bort, sammenføres eller sammenblandes med annen eiendom, eller på annen måte anbringes slik at Leverandørens eiendomsrett kan gå tapt. Kunden kan bli erstatningspliktig for tap eller skade på Leverandørens utstyr mens dette er i hans varetekt.

Feil som Kunden måtte oppdage ved ytelsene skal uten ugrunnet opphold meddeles Leverandørens driftssenter.

Det er Kundens ansvar å skaffe Leverandørens personale adgang til lokalene for å kunne utføre installasjon og feilretting.

4. ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØRER

Hver av partene er ansvarlig for de underleverandører parten måtte engasjere i forbindelse med gjennomføringen av denne Avtale, på samme linje som om parten selv utførte tjenestene.

5. FUNKSJONSTEST

5.1 Kundens funksjonstest

Når Tjenesten(e) er klar til å tas i bruk, kan Kunden foreta en funksjonstest som eventuelt påbegynnes umiddelbart etter at Tjenesten(e) er klargjort. Formålet med testen er å verifisere at Tjenesten(e) virker i henhold til Avtalen, og at avtalte krav til funksjonalitet oppnås.

5.2 Innsigelser - skriftlig varsel

Dersom det er forhold som gjør at Kunden ikke vil godkjenne at Tjenesten(e) er etablert i samsvar med Avtalen, må skriftlig varsel sendes Leverandøren. Hvis slikt varsel ikke sendes innen tre arbeidsdager etter at Leverandøren har meddelt Kunden at Tjenesten(e) er klar(e) for funksjonstest, anses Tjenesten(e) for godkjent etablert. Varsel etter denne bestemmelsen må inneholde angivelse av de forhold som bevirker at Kunden ikke vil godkjenne at Tjenesten(e) er levert.

Dersom de påpekte forhold er uvesentlige for Kundens bruk av Tjenesten(e), skal Tjenesten(e) likevel anses som godkjent etablert. Leverandøren skal sørge for at utbedring av forhold som hindrer godkjennelse skjer så raskt som mulig. Utbedring av feil som ikke hindrer godkjennelse skal utbedres innen rimelig tid.

6. BETALING

6.1 Vederlag

For Tjenesten(e) skal Kunden betale slikt samlet vederlag som fremgår av det aksepterte tilbudet. Vederlaget og prisene er eksklusive skatter og offentlige avgifter. Dersom det etter inngåelsen av Avtalen blir vedtatt endringer i offentlige skatter og avgifter som påvirker prisingen av Tjenesten(e), blir dette å belaste eller godtgjøre Kunden.

6.2 Fakturering, forfall og forsinkelsesrenter

Vederlaget forfaller til betaling 30 dager fra fakturadato. Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrente i henhold til lov av 17. des. 1976 nr 100, om renter ved forsinket betaling.

6.3 Omdiskutert faktura

Kunden kan tilbakeholde hele eller deler av betaling av fakturert beløp som i rimelig grad fremstår som omtvistet, imidlertid ikke mer enn det som står i forhold til det omtvistede beløp. Når tvisten er avgjort, skal Kunden dersom klagen ikke var berettiget, uten opphold betale ethvert utestående beløp som følge av tvisten, og i tillegg betale forsinkelsesrente, jf pkt. 6.2, av forsinket beløp.

6.4 Prisregulering

Dersom ikke annet er avtalt, reguleres prisene i henhold til endringer i markedet. For enkelte priselementer kan vederlaget øke, som for eksempel der en vesentlig del av Tjenesten består av personalkostnader, men uten at totalvederlaget øker med mer enn tilsvarende økning i konsumprisindeksen. Kunden skal ved eventuell prisøkning varsles 1 måned i forveien.

7. ENDRINGER TIL AVTALEN

7.1 Vesentlige volumendringer

Dersom Kunden etter at Avtalen er inngått har behov for endringer av kapasitet, tilkoplingspunkter, funksjonalitet eller annet, skal partene forhandle om vilkårene for slike endringer av ytelsene. Avtalen er løpende og gjeldende fra dato angitt på forsiden og med gjensidig rett til å si opp avtalen med 3 mnd skriftlig varsel.

8. TAUSHETSPLIKT – BEDRIFTSHEMMEIGHETER

8.1 Omfang

Partene, og de som handler på partenes vegne, skal behandle som bedriftshemmelighet og bevare taushet om alle konfidensielle opplysninger og materiale. Tilsvarende gjelder alt materiale som er merket konfidensielt, samt alle opplysninger om noens personlige forhold, opplysninger som kan skade en av partene, eller som kan utnyttes av utenforstående i næringsvirksomhet.

8.2 Forholdsregler

Partene plikter å ta de forholdsregler som er nødvendige for å sikre at materiale eller opplysninger ikke blir gjort kjent for andre i strid med dette punkt, som gjelder også etter at Avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges taushet om forhold som nevnt ovenfor også etter fratredelsen.

9. FORCE MAJEURE

Dersom Avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til streik, lockout, og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som force majeure. Hver av partene kan imidlertid si opp Avtalen med tre måneders varsel dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde Avtalen.

10. REKLAMASJON, MISLIGHOLD, ERSTATNING

10.1 Reklamasjon

Den som vil påberope seg at Avtalen er misligholdt, må reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at vedkommende får kjennskap til misligholdet.

10.2 Leverandørens mislighold

10.2.1 Forsinkelse

- Forsinkelse foreligger dersom Tjenesten(e) ikke er godkjent etablert i samsvar med avtalt tid slik dette er angitt i Tjenestebeskrivelsen, og at dette skyldes forhold som kan tilskrives Leverandøren eller forhold som Leverandøren må anses å ha risikoen for.
- Dersom det må antas at etablering, og/eller annen ytelse ikke kan skje i henhold til avtalt fremdrift- og tidsplan, skal Leverandøren uten ugrunnet opphold gi Kunden skriftlig varsel om

dette. Varselet skal angi årsak til forholdet og så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres.

- Varer forsinkelsen utover det partene har avtalt som nytt tidspunkt (tilleggsfrist) for godkjent etablering av Tjenesten(e), kan Kunden heve Avtalen.

10.2.2 Mangler

- Det foreligger en mangel fra Leverandørens side dersom Tjenesten(e) ikke dekker de formål, krav og spesifikasjoner som følger av Bilag 1.
- Leverandøren plikter umiddelbart å rette eller utbedre mangelen slik at Tjenesten(e) fungerer som forutsatt. Avhjelp kan skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering.
- Dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes Leverandøren å avhjelpe en mangel, har Kunden krav på forholdsmessig prisavslag, eventuelt å kunne si opp Avtalen.
- Er mangelen av en slik art at den har vesentlig betydning for Kundens bruk av Tjenesten(e) og avhjelp ikke kan skje umiddelbart, kan Kunden heve avtalen.

10.3 Kundens mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom:

- Betaling i henhold til pkt. 6.2 ikke skjer til avtalt tid.
- Dersom Kunden vesentlig misligholder sine forpliktelser kan Leverandøren heve Avtalen. Ikke betalt korrekt faktura eldre enn 60 dager etter forfall, regnes som vesentlig mislighold.

10.4 Erstatning

Ved mislighold etter denne Avtale, kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap innenfor følgende begrensninger, og så lenge tapets art og omfang er adekvat og påregnelig etter vanlige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold:

- Tap av fortjeneste, indirekte tap, konsekvenstap og andre følgetap dekkes ikke.
- Samlet erstatningskrav pr. år kan ikke overstige det årlige vederlaget for Tjenesten(e).
- Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett.
- Dagbøter og kompensasjonsbeløp kommer til fradrag i erstatningen.

11. EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

Kunden får en begrenset disposisjonsrett til programvare som evt. inngår i leveransen. Disposisjonsretten omfatter de rettigheter som er nødvendig for at Kunden skal kunne utnytte leveransen som avtalt, herunder rett til å fremstille det antall eksemplarer av programmene som følger av normale drifts- og sikkerhetsrutiner.

12. VANHJEMMEL

12.1 Leverandørens ansvar ved vanhjemmel

Dersom noen fremmer sak om at deler av leveransen krenker andres opphavs-/eierrettigheter eller industrielle rettigheter i Norge, vil Leverandøren på egen bekostning ivareta Kundens interesser. Dette forutsetter at Kunden omgående varsler Leverandøren om slike krav, at Leverandøren får full kontroll med saken, og at Kunden samarbeider med Leverandøren i forhandlinger og eventuelle rettssaker. Leverandøren vil i så fall dekke idømte omkostninger og skadeerstatninger.

12.2 Tiltak ved vanhjemmel

Dersom krav etter pkt. 12.1. blir fremmet eller vil kunne bli fremmet, kan Leverandøren velge mellom å skaffe Kunden rett til fortsatt bruk, eller foreta utskiftninger eller endringer slik at den nevnte rett ikke krenkes.

12.3 Ansvarsbegrensning

Utover det som er angitt i pkt. 12.1. og 12.2. kan ikke Kunden gjøre noe ansvar gjeldende overfor Leverandøren som følge av vanhjemmel.

13. VARIGHET OG OPPHØR

Avtalen gjelder fra det tidspunkt og har slik varighet som angitt i avtalens forside. Den forlenges automatisk for nye avtaleperioder på ett år av gangen, så fremt ingen av partene har sagt opp Avtalen med tre måneders varsel før avtaleperiodens utløp.

Tjenester og enkeltabonnement inntatt i Avtalens bilag, vil ha avvikende avtaleperioder/oppsigelsesvilkår enn angitt i disse generelle avtalevilkår.

14. OPPHØR I AVTALEPERIODEN

Dersom Kunden velger og terminere avtaleforholdet helt eller delvis før avtaleperiodens utløp, og som ikke følger av forhold nevnt under pkt. 8.2, 10.2.1, 10.2.2 og 12, plikter Kunden å dekke alle korrekte utestående fakturaer samt eventuelt det som Kunden har forpliktet seg til i Bilag 3.

15. REKLAME

Ingen av partene skal benytte opplysninger som fremkommer av Avtalen, til reklameformål eller på annen måte gi offentligheten informasjon om kontrakten ut over å oppgi leveransen som generell referanse uten den annen parts utrykkelige godkjennelse.

16. OVERGANG TIL NY LEVERANDØR

Dersom Tjenesten(e) omfattet av denne Avtale skal overføres til ny leverandør ved avtaleperiodens slutt, skal partene bli enige om en plan for slik overføring. Planen skal bl.a. inneholde opplysninger om overføring av mobilnumre som blir påvirket ved avtaleopphør. Leverandøren plikter å oppgi hvilke tilleggskostnader som evt. vil påløpe ved slik overføring.

17. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Under utføring av Tjenester eller andre oppgaver for Kunden som medfører behandling av personopplysninger, opptrer Leverandøren som databehandler etter den hver tid gjeldende personopplysningsloven (heretter pol), og innestår for at lovens vilkår oppfylles. Kunden er behandlingsansvarlig etter loven og har til enhver tid full rådighet over personopplysningene.

Det vises også til tjenestespesifikke databehandlervilkår på <https://www.telenorwholesale.no>

17.1 Tillatt behandling av personopplysninger

Leverandøren kan ikke behandle personopplysninger eller andre typer opplysninger de får tilgang til gjennom oppdrag fra Kunden på annen måte enn det som er nødvendig for å utføre driftstjenesten(e).

17.2 Sikringstiltak hos databehandler

Leverandøren plikter å gjennomføre de sikringstiltak som følger av pol, den tilhørende og til hver tid gjeldende personopplysningsforskriften og forskrift om bruk av informasjons- og kommunikasjonsteknologi og eventuelle andre krav fastsatt i lov eller av offentlig myndighet. Dette gjelder både de opplysninger som i henhold til pol defineres som personopplysninger og øvrige typer opplysninger som behandles på vegne av Kunden.

17.3 Instruksjons- og innsynsrett

Leverandøren plikter å påse at samtlige personer i virksomheten som har tilgang til opplysninger som behandles på vegne av Kunden, er kjent med denne Avtalen og underlagt Avtalens bestemmelser.

Leverandøren er kjent med at Kunden i medhold av pol plikter å påse at sine databehandlere oppfyller kravene i pol.

18. LEVERANDØRENS SAMFUNNSANSVAR

Som leverandør av Tjenester, forplikter Leverandøren seg til å utøve sin forretningsvirksomhet på en slik måte at han ikke bryter med internasjonale anerkjente prinsipper og retningslinjer knyttet til menneske- og arbeidstakerrettigheter, miljø og korrupsjon. Leverandøren forplikter seg til å påse at produsenter og underleverandører til Leverandøren ikke bryter med forannevnte prinsipper. Leverandøren plikter å levere tjenester som er av høy miljømessig kvalitet.

19. OVERDRAGELSE

Rettigheter eller forpliktelser etter Avtalen kan ikke overdras eller på noen måte overføres til andre uten den annen parts skriftlige forhåndssamtykke. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Leverandøren og kunden (dersom privat sektor) kan likevel fritt overdra Avtalen til annet heleid norsk selskap innen samme konsern.

20. INNLEVERING AV UTSTYR

Etter avtaleperiodens utløp, eventuelt ved overgang til ny leverandør, eller installasjon av nytt utstyr, plikter Kunden å innlevere utplassert utstyr til den adresse som Leverandøren tilviser. Det vil påløpe gebyr ved utelatelse av innlevering. Er Kunden i besittelse av gammelt eller utrangert utstyr som det ikke hefter innleveringsbetingelser til, skal partene sammen sørge for at slikt utstyr blir levert til den adresse Leverandøren tilviser. Leverandøren er ansvarlig for at innlevert utstyr til seg deponeres i henhold til forskrift for miljøfarlig avfall.

21. INTERESSEKONFLIKTER

Partene skal i den grad det er rimelig forhindre en opptreden eller situasjon som kan skade den annen parts interesser. Denne forpliktelse gjelder også i forhold mellom Leverandørens og Kundens ansatte, underleverandører og tredjemann direkte relatert til den annen part.

22. TVISTER

Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger. Fører slike forhandlinger ikke frem, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved de ordinære domstoler norske domstoler med Asker og Bærum Tingrett som verneeting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift etter lov av 14.05.2004, nr. 25, om voldgift. Voldgiftsprosessen og resultatet av denne skal holdes konfidensielt mellom partene.