

Navn program SERVICEAVTALE

Denne serviceavtalen er inngått mellom:

KUNDE
og
Jærtek AS

heretter kalt Kunden og Jærtek

1. Bakgrunn

Jærtek skal levere-, og Kunden skal motta tjenester, programvare og produkter (heretter samlet betegnet «Produkter») som ledd i Kundens utvikling, effektivisering [...] av virksomhetens drift.

2. Produkter

Jærtek skal levere Produkter slik beskrevet i vedlegg 1. Endringer i hvilke Produkter som er inkludert i leveransen skal fremgå av vedlegg 1, eller på annen måte (epostbestilling, mv.). Kunden kan motta kopi av vedlegg 1 eller øvrig dokumentasjon på samtlige Produkter som leveres, på Kundens forespørsel.

3. Tolkingsbestemmelser og kommunikasjon

Følgende særlige tolkningsprinsipper skal gjelde:

Avtaledokumentene er hierarkisk ordnet, slik at ved motstrid så gjelder dokumentene i denne rekkefølge:

1. Jærtek tilbud
2. Dette avtaledokumentet,
3. Jærtek Produkt- og arbeidsbeskrivelse, vedlegg 1,
4. Jærtek alminnelige betingelser, vedlegg 2,
5. Kundens forespørsel,
6. Evt. Kundens alminnelige betingelser
7. Andre bilag:

Ethvert tilbud etter Serviceavtalen kommer i stand, forutsetter Serviceavtalens betingelser.

4. Kontaktopplysninger

Opplysninger om kunden :

Brukerorganisasjon:	@Name	Organisasjonsnummer:	@OrgNumber
Kunde:	@Name	Organisasjonsnummer:	@OrgNumber
Adresse:	@MailAddress		
Postnummer / Sted:	@MailZip @MailCity		
Land:	@OfficeCountry		
Telefon:	@MailPhone		
Kontaktperson for kontrakten:	@FirstLast		
Email:	@PersEmail		
Superbruker for programvaren:	@FirstLast		
Email:	@PersEmail		

Opplysninger om Jærtek AS :

Leverandørens forretningsnavn:	Jærtek AS	Organisasjonsnummer:	919 425 741
Adresse:	Postboks 64		
Postnummer / Sted:	4349 Bryne		
Land:	Norge		
Telefon:	+47 51 77 98 00		
Kontaktperson for kontrakten:	@UserName		
Email:	@UserWorkEmail		

Alle henvendelser, herunder endringer mv., må være fremsatt skriftlig for å være bindende. Partenes henvendelser vedrørende avtalen skal rettes til partenes kontaktpersoner.

5. Betalingsbetingelser

Alle priser er i NOK og oppgitt ekskl. mva., toll, frakt, og evt. andre avgifter. Kunden dekker Jærteks reise- og diettkostnader om ikke annet er avtalt. Serviceoppdrag i henhold til denne avtalen betales dels med en fastpris og dels med tilleggsbetaling i den grad kunden ønsker tjenester som faller utenfor fastpriselementet slik det er beskrevet i vedlegg 1.

Konsulentbistand: Jærteks til enhver tid gjeldende konsulentpriser, slik fremgår av vedlegg 1.

Kursdokumentasjon: Kursdokumentasjon belastes kunden.

Vederlag forfaller 15 dager etter fakturadato. Ved betalingsmislighold har Jærtek krav på forsinkelsesrenter iht. forsinkelsesrenteloven.

Jærtek har rett til, ved årsskiftet, en prisregulering tilsvarende økning i SSB konsumprisindeks. I tillegg har Jærtek rett til særskilt prisregulering som følge av offentlige myndigheters pålegg, eller prisregulering fra Jærteks leverandører. Slik særskilt prisregulering skal varsles med 30 dagers frist.

6. Jærteks forpliktelser

6.1 Servicetid – responstid

Service utføres virkedager (normalt mandag til fredag) fra kl. 0730 – 15.30 («Servicetid»), unntatt norske offisielle høytidsdager, og/eller ordinære feriedager og fridager. («Virkedager»)

Respons fra Jærtek skal skje innen 8 timer innenfor Servicetiden.

(Eks.: Hvis henvendelse fra Kunde finner sted fredag kl. 15.00 skal Jærtek igangsette serviceoppdraget senest mandag kl. 15.00)

Service er

- Assistanse i den form som er beskrevet i vedlegg 1, til kundens superbruker når feilen skyldes programvaren.
- Jærtek skal holde kunden informert om og gi tilgang til nye versjoner, om utvikling og informasjon av annen vesentlig karakter.
- Dersom leveransen til kunden inneholder programvare som Jærtek forhandler på vegne av tredjepart, plikter Jærtek å sørge for at man har gyldig tilgang til alle oppdateringer.

6.2 Nøkkelpersonell

Jærtek skal sørge for at personell som utfører arbeid under denne avtalen innehar nødvendig kompetanse og evt. sertifisering.

Jærtek skal innenfor rammen for styringsretten som arbeidsgiver, ikke skifte ut særskilt utpekt nøkkelpersonell uten godkjenning fra Kunden. Slik godkjenning kan ikke nektes uten saklig grunn. For øvrig har Jærtek rett til å disponere sitt personell uten Kundens involvering.

6.3 Leverandører og tredjepart

Jærtek står fritt til å benytte leverandører av eget valg ved gjennomføring av serviceoppdraget. Vesentlige leverandører (lisensgiver mv.) kan ikke skiftes ut uten forutgående varsel til Kunden. Kunden kan, hvis saklig grunn foreligger, nekte slik utskiftning. Prisendringer som følge av utskiftning utgjør ikke saklig grunn.

7. Kundens forpliktelser

- 7.1 Kunden forplikter seg til å gi Jærtek slik tilgang til datasystemet som Jærtek foreskriver som nødvendig for å utføre serviceavtalen.
- 7.2 Kunden forplikter seg til å følge prosedyrene beskrevet i dokumentasjonen.
- 7.3 Kunden skal sørge for at feil som oppstår blir protokollert som følger:
 - Type/beskrivelse av feil – kunden har dokumentasjonsplikt.
 - Tidspunkt da feilen viste seg.
 - Eventuelt hva som er gjort for å unngå feilen.
- 7.4 Kunden skal utpeke en person – en superbruker – som skal forestå teknisk kontakt med Jærtek.
- 7.5 Serviceoppripping skal foretas fra superbruker slik at feilsøking kan begynne under instruksjon av superbruker.
- 7.6 Kunden forplikter seg til å oppgradere maskinvaren til å tilfredsstillende de krav som programvaren krever.

8. Avtalens varighet og oppsigelse

Avtalen trer i kraft fra samme dag som kunde aksepterer tilbudet i fra Jærtek. En aksept må skje via skriftlig aksept.

Avtalen fornyes deretter automatisk for en ny 12 måneders periode ad gangen, med mindre skriftlig oppsigelse er meddelt fra en av partene senest tre måneder før gjeldende periodes utløp.

9. Mislighold

Mislighold foreligger dersom en av partene ikke oppfyller sine forpliktelser etter denne avtalen og dette ikke skyldes et forhold som den andre parten har ansvaret eller risikoen for eller force majeure. Etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget, skal parten reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold.

Jærtek har rett til å avhjelpe misligholdet i en periode på 14 Virkedager. Er ikke misligholdet avhjulpet innen utløpet av perioden, kan Kunden kreve et forholdsmessig prisavslag.

Er misligholdet vesentlig kan Partene, etter å ha gitt skriftlig varsel om heving og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve avtalen.

Ved betalingsmislighold, kan Jærtek holde tilbake avtalte ytelser umiddelbart etter forfallsdato og frem til betaling skjer. Jærtek kan etter 30 dager fra forfallsdato, kreve heving av avtalen. Slik heving kan ikke skje før 30 dager etter skriftlig varsel er sendt. Betaler kunden utestående beløp, samt påløpte forsinkelsesrenter før utløpet av varslingsfristen, bortfaller dette hevingsgrunnlaget.

10. Force Majeure

Force majeure er en hendelse utenfor en parts kontroll som han ikke burde ha forutsett da avtalen ble inngått og som han heller ikke med rimelighet kan ventes å overvinne eller avverge virkningene av.

Ingen av partene skal anses for å ha misligholdt en forpliktelse etter avtalen i den utstrekning han kan godtgjøre at overholdelse av den er blitt forhindret på grunn av force majeure. Den part som vil påberope seg force majeure, skal så snart som mulig gi den annen part varsel om situasjonen.

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

11. Erstatningsansvar og -begrensning

Partene kan bare kreve erstatning for direkte tap. Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves, herunder, men ikke begrenset til, tapt fortjeneste, tapt besparelse, tap av data, krav fra tredjeparter.

Ansvar for hver av partene er likevel begrenset til et beløp som svarer til avtalens samlede årlige vederlag uten merverdiavgift. Sistnevnte begrensning gjelder imidlertid ikke hvis en av partene, eller noen han har ansvar for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

12. Taushetsplikt, eiendoms- og bruksrett

12.1 Taushetsplikt

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

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

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

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

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

12.2 Immaterielle rettigheter

Kunden vil ikke under noen omstendigheter få eiendomsrett til noe kommersiell og teknisk informasjon, herunder tegninger, dokumenter og dataprogrammer uansett lagringsmåte, og kopier av dette, som Jærtek har stilt til rådighet for Kunden. Kunden mottar en ikke-eksklusiv bruksrett til slik informasjon i den grad dette er nødvendig for å benytte Produktet. Kunden mister slik bruksrett ved avslutning av denne avtalen, så lenge ikke annet særskilt avtales.

13. Lovvalg og verneting

Avtalen reguleres av norsk rett. Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkningen eller rettsvirkninger av avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger. Fører ikke disse forhandlingene fram kan tvisten fremmes til avgjørelse ved domstolene. Verneting etter denne avtalen er Sør-Rogaland tingrett.

For kunden [signaturberettiget]

For Jærtek AS

Dato:.....

Dato:.....

Sign:.....

Sign:.....

Vedlegg 1:

1. Tjenester som er inkludert i fastprisoppdraget

Tjenesteform	Beskrivelse
WEB support	Via internett baserte systemer.
E-mail-support:	E-post sendes til support@jaertek.no .
Telefon-support:	Telefon 51 77 98 00
Seminarer / brukermøter:	Redusert avgift og i enkelte tilfeller gratis deltakelse på seminarer hos Jærtek.
Oppgradering:	Nye versjoner av programvare i avtaleperioden.
Adgang til kursbasen:	Kundens ansatte kan få passord beskyttet adgang til Jærtek`s kursbase og egen side på internett. Det forutsettes at ansatte har mailadresse tilknyttet Kunden.
Kurs/opplæring:	Påmeldinger skjer via våre nettsider, www.jaertek.no .

2. Service med tilleggsbetaling

- 2.1 Kunden har rett til å få konsulentbistand med selve installasjonen av nye versjoner mot tilleggsbetaling.
- 2.2 All assistanse som Jærtek finner at ikke skyldes feil ved programvaren.
- 2.3 All annen avtale om konsulentbistand fra Jærtek.
- 2.4 Arbeid og ekstern assistanse i forbindelse med avtaler/kontrakter kunden ønsker i tillegg til denne avtalen.
- 2.5 Feil der det er bedt om assistanse, og der Jærtek`s bistand avdekker at feilen skyldes kundens eller annen parts ansvar.

3. Denne serviceavtalen dekker ikke:

- 3.1 Feil som eksisterte før avtalen ble tegnet.
- 3.2 Feil i strømtilførsel, manglende jording, unaturlige temperatursvingninger, for høy luftfuktighet eller forbruksartikler som ikke er godkjent.
- 3.3 Uberettiget feilmelding på bakgrunn av feilbetjening, mislighold eller skjødesløshet fra brukeren eller tredje person.
- 3.4 Feil oppstått som følge av andre tilsluttede systemer/utstyr.
- 3.5 Assistanse som skyldes feil på maskinvaren.

Vedlegg 2:

Jærtek alminnelige betingelser