



# Avtalevilkår for Televakt

(heretter kalt «Avtalen»)

Gjeldende fra 1. januar 2007

## 1. Innledning, definisjoner

"Kunden" er den part som gjennom elektronisk eller skriftlig bestilling har ytret ønske om å inngå en avtale om bruk av Egoria Televakt (heretter kalt "Tjenesten"), og som har samtykket i de her angitte vilkår.

"Leverandør" er Comsoft, org. nr. 995 557 738.

"Bestilling" er den elektroniske eller skriftlige henvendelsen som er rettet til Leverandør, hvorpå Leverandør har bekreftet levering med en leveransedato ("Startdato").

"Avtaleperioden" er Avtalens lengde før neste fornyelse finner sted.

"SLA" (forkortelse for Service Level Agreement) er et særskilt, vedlegg til Avtalen som binder partene til en høyere grad leveransedyktighet og av kvalitet på tjenesten enn det som ellers fremgår av dette dokumentet. En SLA er gyldig først når den foreligger signert av begge avtaleparter.

Kontrakten inneholder 5 nummererte sider.

## 2. Avtaleforholdet, generelt om avtalen

Denne avtale erstatter alle eventuelle tidligere avtaler inngått mellom Leverandøren og Kunden som omhandler Tjenesten. Avtalen skal gjelde fra Starttidspunktet definert i Bestillingen. Ved senere revideringer gjelder Avtalen fra det tidspunkt som utledes av den forhenværende Avtales punkt 15.

## 3. Tjenesten og leveransen

Kunden har adgang til å benytte seg av Tjenesten fra og med Startdato. Tjenesten skal regnes som levert i fra det tidspunktet den stilles til disposisjon for Kunden.

Leverandøren plikter å tidsmessig levere den bestilte tjeneste. Med tidsmessig regnes her leveranse innenfor Starttidspunktet. Tjenesten skal regnes som levert i fra det tidspunktet den stilles til disposisjon for Kunden.

## 4. Pris, betaling

Pris på Tjenesten og tilhørende tilleggstjenester er spesifisert i Bestillingen og kan endres med 30 dagers forutgående varsel. Med varsel menes her bekjentgjørelse pr. brev, e-post, faks eller gjennom Leverandørens nettsider. Prisendringer gjøres gjeldende på første utstedte faktura etter at varslingsfristen er utløpt. Prisendringer i tråd med, eller tilnærmet lik, konsumprisindeksen behøver ingen forutgående varslings.

Alle priser eks. mva.

Kunde plikter å betale tilsendt faktura fra Leverandør for forbruk og faste kostnader innen den forfallsfrist som er angitt på fakturaen.

## 5. Varighet, endring og opphør

Avtaleperioden er satt til 1 år og forlenges ved utløp med nye 1 avtaleperiode om gangen dersom ingen av partene skriftlig har avgitt oppsigelse eller annet er skriftlig avtalt.

I de tilfeller der Avtalen ikke ønskes forlenget, gjelder en gjensidig oppsigelsesfrist på 3 måneder. En oppsigelse løper fra den første dag i den etterfølgende måned.

Unntatt fra oppsigelsesfristen gjelder i det tilfellet hvor Leverandør har besluttet å fase ut Tjenesten fra Leverandørens aktive tjenesteportefølje. I dette tilfellet gjelder en varslingsplikt på 1 måned, løpende fra dato for varselet. Et slikt varsel vil bringe Avtalen til opphør også i de tilfeller hvor partene har påbegynt ny Avtaleperiode.

Oppsigelse skal avgis skriftlig, enten pr. post eller faks.

Hvis det åpnes gjeldsforhandlinger, akkord, konkurs eller annen form for kreditorstyring hos den ene part, har den annen part rett til å heve Avtalen med øyeblikkelig virkning.

## **6. Overdragelse**

Rettigheter og forpliktelser etter Avtalen kan ikke overdras eller på annen måte overføres uten den annen parts skriftlige samtykke. Samtykke til overdragelse kan ikke nektes uten saklig grunn.

Partene kan likevel overdra rettigheter og forpliktelser etter Avtalen til andre heleide selskaper i samme konsern.

Begrensninger som omhandler rettighetsoverdragelse innebærer ikke Leverandørens rett til å benytte factoring eller til å engasjere underleverandører.

## **7. Sikkerhet**

Leverandøren kan kreve tilfredsstillende sikkerhet for dens eventuelle investeringer eller forpliktelser som påløper i forbindelse med Avtalen.

Sikkerhet kan maksimalt bes stilt for et beløp tilsvarende Leverandørens forventede brutto inntekt fra Kunden over en periode på tre måneder.

Sikkerhet kan kreves ved avtaleinngåelse og under hele Avtalens løpetid.

## **8. Feilmelding og retting**

Dersom feil eller brudd på tjenesten skulle oppstå, plikter Kunden omgående å gi melding til Leverandøren om forholdet.

Etter mottak av feilmeldingen skal Leverandøren igangsette nødvendige undersøkelser for å identifisere feilkilden og foreta retting.

Kunden har tilgang til Leverandørens driftstelefon. Telefonen er betjent alle hverdager mellom kl. 0900 og 1600. Ved feil som skyldes Leverandøren innenfor normale åpningstider skal denne ha startet feilretting senest i løpet av 1 virkedag, med mindre annet er angitt i SLA.

Tilgang til Leverandørens driftstelefon utenom de avtalefestede tidspunktene er tilgjengelig som en tilleggstjeneste og skal eventuelt defineres i SLA. Ved bruk av driftstelefon uten denne tilleggstjeneste har Leverandøren rett til å fakturere Kunden etter gjeldende listepriser.

## 9. Mislighold

Dersom en part vil gjøre gjeldende at den annen part har misligholdt Avtalen, skal han straks reklamere skriftlig på forholdet.

Meldingen om Leverandørs mislighold skal sendes til Leverandøren uten ugrunnet opphold etter at parten fikk eller burde fått kjennskap til forholdet. Tilsvarende gjelder for mislighold i fra Kundes side.

Leverandøren har ikke under noen omstendigheter ansvar for direkte tap, indirekte tap eller følgetap.

Ethvert mulig erstatningsansvar er under enhver omstendighet begrenset oppad til verdien av avtalens faste kostnader innenfor den definerte avtaleperioden, dog ikke større enn Kundens allerede innbetalte beløp for Avtaleperioden og maksimalt NOK 100.000,-. Ansvarsbegrensningen gjelder ikke brudd på kundens plikt til betaling som følge av avtalen.

Betalingsmislighold som varer over 30 dager anses alltid som vesentlig mislighold.

Ved mislighold kan den ene parten heve avtalen dersom den annen part ikke har rettet opp misligholdet innen 5 virkedager etter at misligholdet ble varslet, den annen parts avtaleforpliktelser har vært innstilt som følge av force majeure i en periode på mer enn 3 måneder eller ved brudd på plikten til å stille sikkerhet til Leverandør. Ved heving som skyldes Kundens mislighold løper Kundens betalingsforpliktelser frem til det tidspunkt hvor Avtalen ellers ville opphøre etter gjeldende vilkår for Kundens oppsigelse.

Som alternativ til heving kan Leverandør velge å innføre bruks/leveringsbegrensninger til misligholdet eventuelt er rettet opp. En slik begrensning vil ikke medføre noen tilbakebetalingsplikt for forringet tjeneste fra Leverandør.

## 10. Tvister

Avtalen reguleres av norsk rett. Partene vedtar Bergen som felles verneting.

Tvist skal forsøkes løst ved forhandlinger. Fører ikke forhandlinger frem, kan tvisten avgjøres ved de alminnelige domstoler.

## 11. Taushetsplikt

Partene har taushetsplikt om alle forhold av konfidensiell art uansett formidlingsform. Dette gjelder, men er ikke begrenset til opplysninger om den annen parts tekniske innretninger, rutiner, driftsforhold, priser eller opplysninger som kan skade en av partene eller som kan utnyttes av utenforstående.

Partene plikter å ta de nødvendige forhåndsregler for å unngå at konfidensiell informasjon ikke blir gjort kjent for andre i strid med avtalen. Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen har opphørt.

## 12. Kommunikasjon mellom leverandør og kunde

All kommunikasjon mellom Leverandøren og Kunden som omhandler kundeforholdet skal gjøres skriftlig. Det er Kundens ansvar til enhver tid å holde Leverandøren oppdatert med korrekt postadresse, e-postadresse, informasjon om kontaktperson og telefonnummer. Leverandørens

kontaktinformasjon skal til enhver tid være oppdatert på Leverandørens nettside. Dette gjelder ikke direktenumre, servicenumre for særskilte avtaler og annen kontaktinformasjon som ikke er ment for allmenn kjennskap.

### 13. Force Majeure

Dersom force majeure mv. gjør at driften helt eller delvis ikke kan gjennomføres eller i vesentlig grad gjøres vanskelig av hendelser som krig, terrorangrep, brann, naturkatastrofer, endringer i lover, forskrifter eller andre regler, streik, lockout, blokade eller øvrige forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant og for så lang tid forholdet varer.

### 14. Kvalitet på tjenesten

Følgende anses som adekvat leveranse av tjenesten:

Svartid for viderekoplede anrop	< 20 sekunder
Samtaler innenfor normal svartid	> 80,0% pr. 100 samtaler
Oppetidsgaranti for teknisk utstyr hos Leverandør	99,0 %

Dersom overstående tjenestenivå avviker med mer enn 5% i Kundens disfavør i en hvilken som helst kalendermåned, vil Kunden kunne kreve kompensasjon i form av avslag på faste kostnader for denne måneden. Avslaget skal tilsvare 2% av faste kostnader pr. 1/100 avvik, dog maksimalt 50% av faste kostnader. Det beregnes ikke kompensasjon for mer enn ett brudd pr. kalendermåned.

Driftsforstyrrelser og brudd som skyldes feil i offentlig tele/data/strømnettet, herunder feil ved terminering av samtaler inn til Leverandør fra teleoperatør, regnes ikke som kvalitetsforringelse med mindre det er definert i SLA.

### 15. Endringer

Avtalen kan endres av Leverandøren med forutgående 30 dagers varsel. Dersom Kunden har innsigelser mot de fremsatte endringene skal slik innsigelse skriftlig og uten ugrunnet opphold meldes Leverandør, senest før de nye vilkårenes ikrafttreden.

Dersom Kunde velger å rette innsigelse vedrørende den nye avtaleteksten skal leveranse til Kunden foregå i tråd med gamle avtalevilkår ut den perioden partene ellers er bundet. Dette gjelder dog ikke dersom en slik leveranse medfører vesentlige ulemper for Leverandøren.

Ønsker Kunden etter dette ikke å gjøre den nye avtaleteksten gjeldende, skal Kundens rettidige oppsigelse inngis, jfr. Avtalens pkt. 5. Unnlattelse av å levere rettidig oppsigelse vil medføre endring av Avtalen i tråd med tidligere kunngjøringer fra Leverandøren.