

Avtalevilkår for **INTERAXO[®] og ProsjektHotell eRoom**

Denne avtalen sikrer rettighetene og pliktene mellom
Symetri Collaboration AS – org.nr.983 443 117 –
(heretter kalt Leverandøren) og Kunden.

1. Generelle bestemmelser

1.1 Formålet med avtalen

Formålet med avtalen er å sikre omfanget, tilgangen og kvaliteten på de IT-produkter og IT- tjenester som Leverandøren skal yte Kunden.

1.2 Avtalens omfang og parter

Denne avtale er knyttet til bruk av INTERAXO[®] og ProsjektHotell eRoom (heretter omtalt PH). Leverandøren har for denne avtale tilknyttet seg Basefarm AS som driftspartner, heretter kalt Driftspartner.

Kunden representerer i denne sammenheng de aktører, bedrifter, etater og enkeltpersoner, som skal samarbeide på PH i de angitte prosjekter, heretter kalt Øvrige aktører. De enkeltpersoner hos aktørene som registreres med adgangsrettigheter i PH, heretter kalt Registrerte brukere.

Ønsker Kunden en alternativ plassering av server, andre kontrollsystemer eller driftsrutiner enn de som omfattes av denne avtale, eller funksjoner som ikke inngår i standard PH, må dette spesifiseres i avtalen eller i egen tilleggsavtale.

Kunden og Kundens integrasjonspartner kan som en tilleggstjeneste få tilgang til Interaxo API i henhold til bestemmelsene i pkt. 8.

2. Partenes plikter og rettigheter

2.1 Leverandørens plikter og rettigheter

Leverandøren har ikke ansvar for innhold eller feil i datafiler, eller herav følgefeil, som Kunden, Øvrige aktører eller Registrerte brukere overfører til PH.

Leverandøren, ved dets ansatte og samarbeid med Driftspartner, tilknyttede parter og underleverandører, har taushetsplikt og skal ikke uten godkjenning bringe videre opplysninger som man forstår eller burde forstå er bedriftsinterne i relasjon til Kunden eller Øvrige aktører.

Sikkerhetskopiering og tilbakekopiering av tapte filer ved evt. driftsfeil inngår i avtalen. Det tas sikkerhetskopi hvert døgn. Se sikkerhetserklæringen (vedlegg 1) for backup og restore rutiner. Tilbakekopiering/restore av filer utføres etter bestilling av kunde til avtalt pris.

Ved avtalens opphør er Kunden og Registrerte brukere selv ansvarlig for å trekke dokumenter og lagret data ut av PH over til egen PC eller server. Leverandøren kan yte bistand til dette mot godtgjørelse for tidsforbruk. Kundens prosjektområde slettes, med mindre annet avtales, dog ikke uten å varsle Kunden.

Leverandøren kan stoppe PH dersom betaling etter denne Avtale mangler. Det samme gjelder dersom Leverandøren eller Driftspartner rammes av streik, force majeure eller andre forhold som de ikke er herre over. Leverandøren kan ikke overdra sine rettigheter eller plikter til tredjemand uten skriftlig avtale med Kunden. Leverandøren har rett til å nevne Kundens navn i forbindelse med dertil relatert reklame-, markedsførings- og kampanjemateriell, men påstander, uttalelser eller andre ytringer knyttet direkte til Kundens navn skal ikke kunne gjøres uten forhåndsgodkjenning fra Kunden.

2.2 Kundens plikter og rettigheter

Kunden kan ikke overdra sine rettigheter eller plikter til tredjemann uten skriftlig avtale med Leverandøren.

Kunden plikter å påse at alle Registrerte brukere har en aktiv viruskontroll på de elektroniske filer og meldinger som kommuniseres med PH. Kunden og Registrerte brukere skal uten ugrunnet opphold rapportere eventuell driftsstans til Driftspartners driftssenter.

2.3 Vedlikehold av brukerrettigheter

Leverandøren skal etter avtale med Kunden etablere et adgangskontrollsystem med gitte brukerrettigheter for hver Registrert bruker på PH, bl.a. hvem som skal være administrator/koordinator for prosjekttrommene. Leverandøren skal til enhver tid ha oversikt over denne rettighetsstrukturen og kvalitetssikre denne.

Leverandøren skal på forespørsel fra Kunden vedlikeholde disse brukerrettighetene. Dette inkluderer registrering av nye brukere, sletting av brukere og eventuelt omdefinering av rettigheter. Det er kun navngitt representant fra Kunden som kan bestille vedlikehold av brukerrettighetene, dersom ikke annet er avtalt mellom partene.

2.4 Opphavs- og eiendomsrett

Leverandøren beholder full opphavs- og eiendomsrett samt alle andre immaterielle rettigheter til resultatene av kundespesifikk tilpasning i PH eller andre ytelser som leveres fra Leverandøren. Med mindre annet er avtalt faktureres slikt arbeid etter Leverandørens til enhver tid gjeldende timesats for konsulenttjenester, og Leverandøren kan (i) kreve tilleggsvederlag for vedlikehold i henhold til Leverandørens gjeldende satser, samt (ii) tilleggsvederlag etter gjeldende satser for det merarbeid som foranlediges av den kundespesifikke tilpasningen Kunden ønsker.

2.5 Overholdelse av lover og forskrifter

Leverandøren skal overholde gjeldende norske lover og forskrifter ved utføring av tjenester relatert til PH. Kunden skal overholde gjeldende norske lover og forskrifter ved bruk av PH.

3. Drift, feilmelding og beredskap

3.1 Drift og beredskap

PH med tilhørende server og databaser er fysisk plassert hos Driftspartner.

Leverandøren har i samarbeid med Driftspartner ansvaret for drift og vedlikehold av PH og skal tilstrebe at

PH er tilgjengelig for Kunden døgnkontinuerlig.

Leverandøren skal til enhver tid ha den nødvendige kompetanse tilgjengelig til å sikre drift og vedlikehold av PH slik spesifisert i denne Avtale. Kyndig personale skal være tilgjengelig i basisperioden, som tilsvarer normal arbeidstid, fra kl. 08.00 til kl. 16.00 mandag til fredag. I forbindelse med norske bevegelige helligdager og offentlige høytidsdager kan basisperioden bli redusert.

Kundens prosjektområde og data skal være tilgjengelig på 24-timers basis. Vedlikehold skal skje utenom basisperioden. Når varslet vedlikehold holdes utenfor, skal oppetid være på 99,5%. Oppetid beregnes i gjennomsnitt pr. 30 dager for den enkelte kalendermåned.

Ved en oppetid under 99,5% (varslet vedlikehold holdt utenfor) har kunden krav på en reduksjon i månedlig kompensasjon etter pkt. 2 forholdsmessig etter fordelingsnøkkel gitt nedenfor:

Oppetid i %	Refusjon av månedsbeløp
98.00-99.50	10%
95.00-97.99	30%
90.00-94.99	60%
< 90	100%

3.2. Feilmelding

Leverandør skal opprettholde en sentral for feilmelding på PH. Registrerte brukere av PH har tilgang til Leverandørs supportcenter, hvor feil kan meldes i perioden fra kl. 08.00 til kl. 16.00 mandag - fredag. I forbindelse med norskebevegelige helligdager og offentlige høytidsdager reduseres denne åpningstiden. For alvorlige feil utenfor Leverandørens åpningstider kan man ringe Leverandørens vakttelefon 24 timer i døgnet hele året, kontaklinformasjon står på Leverandørens support sider på www.interaxo.com/no/support.

Når feil på PH meldes, skal kvalifisert personale begynne feilretting innen 1 time etter at feilen er meldt. Feil som er meldt innenfor basisperioden skal rettes samme dag, hvis dette lar seg gjøre. Denne feilmeldings- og beredskapstjeneste inngår i den månedlige driftsavgiften. Ønsker Kunden eller Registrerte brukere en større beredskapsgrad, plikter Leverandøren å tilby dette gjennom et tillegg til denne Avtale.

4.1 Honorar

4. Priser / faktureringsbetingelser

Leverandøren fakturerer Kunden månedlig på bakgrunn av de til enhver tid gjeldende priser for PH. Kunden skal ha 3 måneders varsel før prisen blir endret. Leverandøren fakturerer med påslag av merverdiavgift. Begge parter kan kreve at prisen revurderes ved eventuelle endringer i Leverandørens driftsform, som angår nærværende avtale.

Leverandøren fakturerer Kunden direkte for samtlige avtalefestede priser for bruk av PH. Kunden sørger selv for eventuell viderefakturering til Øvrige aktører og Registrerte brukere.

Leverandøren kan fakturere Kunden for oppholdskostnader og reise / kost etter Statens satser i forbindelse med oppdrag for Kunden, dersom ikke annet er avtalt.

Leverandøren dekker alle kostnader med rekonstruksjon av data dersom de er tapt som følge av mislighold av avtalen fra Leverandøren eller Driftspartners side. Dette gjelder ikke dersom Kundens eller Registrerte brukeres tap dekkes av egen forsikring.

Leverandørens totale og samlede erstatningsansvar i henhold til denne Avtale, er under enhver omstendighet begrenset til et beløp tilsvarende det beløp Leverandøren har mottatt fra Kunden og Registrerte brukere i tilhørende prosjekt i løpet av de siste 12 måneder før den erstatningsbetingende hendelse.

Hvis det oppstår feil på PH eller tilhørende maskinvare og programvare som er forårsaket av Kunden eller Øvrige aktører, Registrerte brukere, vil slik feilretting bli fakturert på timebasis i henhold til angitt timepris. Leverandørens honorar beregnes etter Leverandørens til enhver tid gjeldende satser.

4.2 Fakturabetingelser

Betalingsbetingelser er pr 14 dager. Fakturering vil skje ca. den 15. i måneden. Alle brukere som er opprettet på Kundens community telles til fakturaunderlag, uavhengig om de har logget seg på eller ikke. Kunden er selv ansvarlig for å deaktivere brukere som ikke skal ha tilgang. Deaktiverede brukere telles ikke til fakturaunderlag.

Ved manglende betaling i henhold til denne Avtale, har Leverandøren rett til å kreve morarenter frem til betalingstidspunktet i henhold til lov om renter ved forsinket betaling (forsinkelsesrenteloven) ved eventuell betaling etter den avtalte betalingsfrist.

5. Erstatning

5.1 Ansvarsbegrensning

Ved vesentlig mislighold av denne Avtale kan den part som rammes kreve erstatning for direkte økonomisk tap i henhold til alminnelige erstatningsrettslige regler.

Kunden må selv sørge for beskyttelse av sine lokale nettverk, servere, innhold og data. Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for skade eller annet i forbindelse med ødeleggelse av data, avbrudd, ikke leverte data, feilaktig leverte data eller lignende.

Driftspartners ansvarsbegrensninger overfører Leverandøren, gjelder tilsvarende for Leverandørens ansvar overfor Kunden.

Leverandøren er ikke ansvarlig for Kundens indirekte tap, med mindre tapet er voldt ved grov uaktsomhet eller forsett fra Leverandørens side. Som indirekte tap regnes bl.a.:

- (a) tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd)
- (b) tap som følge av at PH ikke kan benyttes som forutsatt (avsavn)
- (c) tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir riktig oppfylt, men bare for så vidt den annen part uten rimelig grunn lar være å treffe tiltak for å unngå eller minske tapet.

Leverandørens totale og samlede erstatningsansvar i henhold til denne Avtale, er under enhver omstendighet begrenset til et beløp tilsvarende det beløp Leverandøren har mottatt fra Kunden og Registrerte brukere i tilhørende prosjekt i løpet av de siste 12 måneder før den erstatningsbetingende hendelse.

Dersom avtalt honorar er redusert i henhold til denne Avtales pkt. 3.1, skal slik innrømmet reduksjon/kompensasjon og eventuell påløpt forsinkelsesrente komme til fradrag ved utmåling av Kundens tilkjente erstatningskrav.

5.2 Force majeure

Dersom det inntreffer en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, herunder m en ikke begrenset til; inngrep eller forsømmelse fra myndighetenes side, ny eller endret lovgivning, forsinkelse eller avbrudd i telefonsamband eller eksternt nettverk, massivt sammenbrudd i telekommunikasjonslinjer, konflikt på arbeidsmarkedet, blokkade, brann, oversvømmelse eller ulykke e av større omfang, suspenderes partenes forpliktelse i henhold til denne avtalen så lenge den ekstraordinære situasjonen vedvarer.

Partene kan ikke holdes ansvarlig for skade som oppstår som følge av en force majeure situasjon. En part som sier seg fritatt etter bestemmelsene ovenfor, skal umiddelbart underrette den annen part om dette. Partene skal holde hverandre underrettet om utvikling av situasjonen. Uansett hva som er angitt ovenfor om fritak fra ansvar og erstatningsplikt, kan hver av partene si opp avtalen med umiddelbar virkning hvis det går mer enn to (2) måneder før en forpliktelse oppfylles.

6. Varighet / oppsigelse / tvister

6.1 Varighet / oppsigelse

Avtalen gjelder inntil den blir sagt opp med 30 dagers oppsigelse fra en av partene. Oppsigelse skal skje skriftlig. Oppsigelsestiden regnes fra utløpet av den måned som oppsigelsen foretas i.

Dersom tilknyttede Registrerte brukere ønsker å forlenge tjenestene basert på denne Avtale utover Kundens avtaleforhold, må det opprettes egen avtale mellom Leverandøren og disse.

Dersom betaling etter denne Avtale uteblir etter betalingsfristen i Avtalens pkt. 4, og beløpet står ubetalt 14 dager etter Kunden har mottatt puring fra Leverandøren, kan Leverandøren ensidig si opp Avtalen med øyeblikkelig virkning og uten oppsigelsestid.

Leverandøren har rett til å heve avtalen med umiddelbar virkning dersom Kunden misligholder denne avtalen, herunder krenker immaterielle rettigheter tilhørende Leverandøren, Driftspartner eller utenforstående tredjepart.

6.2 Tvister

Avtalen er underlagt norsk rett. Dersom det oppstår uenighet om rettsvirkninger eller fortolkninger av avtalen, skal uenigheten først søkes løst ved forhandlinger. Fører ikke disse forhandlingene frem innen 30 dager, fremmes tvisten for voldgiftsdomstol, hvor Leverandørens hjemsted er verneting.

7. PH leveransens omfang/support

7.1 Leveransens omfang

Kunden og Registrerte brukere gis rett til å bruke PH i det som er innunder Kundens community (prosjektområde). Et prosjektområde kan inneholde flere prosjekter (dvs. prisen er uavhengig av antall prosjekter kunden ønsker å opprette innunder sitt eget "community"/prosjektområde). Registrerte brukere betaler kun for en lisens selv om de er medlem i flere rom/prosjekter som inngår i denne Avtale.

7.2 Support

Alle brukere av PH har rett til fri brukerstøtte/support pr. telefon eller e-mail i vanlig arbeidstid. Feilmeldinger mht. drift av PH utenfor basisperioden rettes i.h.t. avtalens pkt. 3.2 til Leverandørens vakttelefon.

7.3 Andre tjenester

Arbeid som bestilles av Kunden og utføres av Leverandøren i tillegg til angitte leveranser vedrørende PH i pkt. 7.1 og 7.2, faktureres etter selskapets til enhver tid gjeldende satser/priser.

8. Interaxo API

8.1 Leveransens omfang

Symetri tilbyr som en tilleggstjeneste API og dokumentasjon (Interaxo API) til Kunden og Kundens integrasjonspartner for utvikling av integrasjonsløsninger mot Interaxo.

8.2 Risiko og ansvar

Kunden og integrasjonspartner er ansvarlig for enhver bruk av Interaxo API og implementering av integrasjonsløsninger mellom Kundens plattform og data og Interaxo, skjer på Kundens egen risiko. Ved å bestille denne tilleggstjenesten fra Symetri godtar du som Kunde at integrasjonspartner får tilgang til dine data, og at du er ansvarlig for at det er innhentet nødvendige samtykker og inngått nødvendige avtaler med integrasjonspartner og andre for å innhente og gjøre bruk av slike data. Symetri kan ikke på noen måte holdes ansvarlig for integrasjonspartners bruk av slike data, eller for kvalitet eller riktigheten av slike data.

8.3 Tilgang til Interaxo API

Kunden kan til enhver tid instruere Symetri om å stanse tilgangen til Interaxo API. Symetri vil stanse tilgangen så snart det er praktisk mulig.

8.4 Drift og support

Interaxo API tilbys med en tilgjengelighet på 99,5 % i normal arbeidstid i Norge (basisperiode) fra 08:00 til 16:00 på ordinære hverdager. I forbindelse med norske bevegelige helligdager og offentlige høytidsdager, kan basisperioden bli redusert. Ved hendelser utenfor basisperioden, kan Symetri varsles via e-post til support, support@symetricollaboration.no.

Oslo, 1. mars 2018