

## Bilag 1 – Generelle avtalevilkår.

### II. BETINGELSER NETTBASERTE TJENESTER

regulerer avtalt levering av nettbaserte tjenester:

#### 1. GENERELT

Standard salgsbetingelser for Serit Eltele AS, org.nr. 980 155 889 mva.(heretter kalt Leverandøren), gjelder for avtalt levering av nettbaserte tjenester som internett, faste samband og skytjenester. Betingelsene regulerer tilgang til, og utnyttelse av Leverandørens nett samt de avtalte tjenester. Herværende salgsbetingelser aksepteres ved signering av Bestillingsskjema for tjeneste, signering av avtale eller skriftlig godkjenning per e-post på utsendt tilbud.

#### 2. LEVERING / INSTALLASJON

Tjenesten gjøres tilgjengelig på Kundens adresse i henhold til det som er avtalt. Bekreftet og bindende leveringsdato gis i Ordrebekreftelse til Kunden. Installasjonsdato er den dato Leverandøren har gjort tjenesten tilgjengelig hos Kunden og har informert Kunden om dette. Dersom Kunden ikke gir tilbakemelding om eventuelle feil eller mangler på tjenesten senest 5 virkedager etter tilsendt ferdigmelding anses tjenesten som ferdig levert.

#### 3. DRIFT, SERVICE OG TILGJENGELIGHET

Ved behov for driftsstøtte eller ved eventuelle feilsituasjoner skal Kunden henvende seg til Leverandørens kundesenter, e-post: post@eltele.serit.no eller tlf.: 400 16 300. Feilretting av feil meldt av Kunde skal påbegynnes innen 4 timer på virkedager, i tidsrommet 08.00-16.00. Garantert tilgjengelighet er 99.75 % målt per kvartal. Enkelte tjenester har annen garantert tilgjengelighet og disse fremgår av aktuelle Bestillingsskjema. Utilgjengelighet i forbindelse med planlagt og varslet vedlikehold hos Leverandøren eller underleverandører som Leverandøren benytter blir ikke tatt med i beregningen av avtalt tilgjengelighet. Kunden kan, dersom tjenesten ikke er levert som avtalt, kreve en refusjon i.h.t. gjeldende satser:

Garantert tilgjengelighet	Refusjon
Under 80.00 %	100 %
80.00% - 90.00 %	15%
90.01% - 95.00%	10%
95.01% - 99.00%	7%
99.01% - 99.74%	5%
Over 99.74%	0%

Levert tilgjengelighet beregnes med utgangspunkt i feil meldt av Kunde til Leverandørens Kundesenter. Refusjon beregnes av samlet vederlag (fast og variabel) for aktuell måleperiode. Ved utbedring av feil på utstyr plassert i Kundens lokaler, skal Kunden legge til rette for at feilsøking/testing kan gjennomføres kl. 08.00 – 16.00 på hverdager eller på andre tidspunkt avtalt mellom Kunde og Leverandør.

#### 4. KUNDENS ANSVAR, RETTIGHETER OG PLIKTER

Kunden får rettigheter til bruk av de enkelte tjenester slik de er spesifisert i betingelsene. Kunden skal informere Leverandøren om forhold som har eller vil ha betydning for Leverandørens evne til å levere tjenestene med den kvalitet og det omfang som er avtalt. Kunden kan ikke gjøre inngrep i eget utstyr som fungerer sammen med Leverandørens løsninger uten at Leverandøren på forhånd er varslet om dette. Kunden har heller ikke anledning til å tilkoble annet utstyr uten at det på forhånd er innhentet skriftlig tillatelse fra Leverandøren.

Kunden har ansvar for å innhente nødvendige tillatelser fra gårdeier/gårdsforvalter i forbindelse med installasjonsarbeider som er påkrevd for å få tjenesten realisert. Kunden er ansvarlig for installasjon, oppkobling og konfigurering av internt nett i egne lokaler fra grunnmur / yttervegg og frem til Leverandørens tilknytningspunkt. Kunden må selv besørge og bekoste nødvendig fremføring av kraft (230V) og eventuell tilknytning til en UPS-enhet slik at gjeldene toleransekrav for utstyret oppfylles.

Ved oppståtte feil som skyldes uriktig bruk eller uaktsomhet fra Kundens side eller noen han svarer for skal Kunden selv bekoste feilsø-

king og reparasjon. Tjenesten skal kun benyttes på den adresse/de adresser som er definert i avtalen. Kunden har ikke rett til å videregjelpe tjenester som omfattes av avtalen. Kunden har heller ikke rett til å la utenforstående benytte Kundens tilgang eller på annen måte benytte Leverandørens nett på områder som ikke omfattes av avtalen uten at dette på forhånd er avtalt skriftlig med Leverandøren. Feil som Kunden måtte oppdage på tjenestene skal snarest mulig meldes til Leverandørens Kundesenter. Kunden er selv ansvarlig for ytelser som utføres av underleverandører engasjert av Kunden.

#### 5. LEVERANDØRENS ANSVAR, RETTIGHETER OG PLIKTER

Leverandøren plikter å levere de enkelte tjenester slik de er spesifisert på Bestillingsskjema eller annen form for avtale. Leverandøren har rett til å stenge for bruk av tjenestene ved opphør av denne Avtale. I forbindelse med tilknytning til Leverandørens nett og installasjon av telekom-utstyr, har Leverandøren fri rett til nødvendige installasjoner og linjeføring på, og gjennom Kundens leiearealer/eiendom, samt nødvendig plass og fremføring av kraft (230V). Det ytes ingen kompensasjon til Kunden eller gårdeier for slike ulemper. Dette gjelder også i bygninger hvor Leverandøren har flere kunder og hvor fellesutstyr er plassert i Kundens leiearealer/eiendom.

Leverandøren har rett til adgang til Leverandørens utstyr ved installasjon og ved eventuelle feilsituasjoner eller endringer i tjenesten. Refusjon for avbrudd gis ikke dersom feilen skyldes utstyr tilhørende Kunden. Tilsvarende gis det heller ikke refusjon dersom feilen skyldes eller finnes i Kundens eget nett, og Kunden ikke har avtalt med Leverandøren om service på denne delen av nettet. Refusjon for avbrudd gis heller ikke dersom Kunden selv har forvoldt feil på utstyr eller nett. Leverandør står fritt til å si opp tjenesten dersom de offentlige rammevilkår for overføring av teletjenester i Leverandørens nett endres. Frist for oppsigelse er 30 dager.

Leverandøren har rett til umiddelbart å stenge tjenestene som er omfattet av avtalen, dersom;

- A) Kunden blir infisert av virus, angrepet av eksterne parter (DDoS), har åpne relay-servere som åpner for SPAM fra tredjepart eller på noen måte misbruker linjen så det går utover Leverandør eller dets kunder, og Leverandør ikke umiddelbart ved oppdagelse får tak i kundens kontaktperson.
- B) Kunden til tross for en advarsel fra Leverandør, benytter utstyr eller programvare som ikke oppfyller krav til nødvendig standard, eller som medfører feil eller komplikasjoner.
- C) Kunden ved bruk av tjenesten beviselig har forårsaket forstyrrelser på nettverket eller for andre brukere
- D) Det foreligger betalingsmislighold ut over 30 dager. Leverandøren har dermed rett til å heve betingelsene med umiddelbar virkning. Leverandøren skal holdes skadesløs ved at Kundens betalingsforpliktelser for hele avtaleperioden opprettholdes. Leverandøren er selv ansvarlig for ytelser som utføres av underleverandører engasjert av Leverandøren.

#### 6. VEDERLAG OG BETALING

Vederlag for implementering faktureres ved avtaleinngåelse. Abonnement blir fakturert fra installasjonsdato. Faste løpende vederlag for faste samband og internett tjenester faktureres forskuddsvis hver måned. Kompensasjon for Leverandørens reise- og diettkostnader i henhold til Statens satser kommer i tillegg til de vederlag som er angitt i Betingelsene. Kompensasjonen faktureres etterskuddsvis. Alle vederlag er eksklusive skatter og offentlige avgifter. Betalingsbetingelser er netto per 30 dager. Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrente i samsvar med den til enhver tid gjeldende presentsats etter Lov om renter ved forsinket betaling.

#### 7. REGULERING AV PRISER

Avtalt vederlag kan reguleres innenfor avtaleperioden med 3 måneders dagers skriftlig varsel. Ved økning av de faste løpende vederlag

innenfor avtaleperioden, kan Kunden si opp Betingelsene med 3 måneders skriftlig varsel (se pkt. 13). Vederlaget kan justeres i tråd med endring av konsumprisindeksen (KPI) fra avtaleinngåelses-tidspunktet og årlig per 1. januar.

#### **8. ANSVAR OG ERSTATNING**

Kunden er ansvarlig for å beskytte sitt utstyr mot uvedkommende. Leverandøren er ikke ansvarlig for tap som direkte eller indirekte kan tilbakeføres til uvedkommedes bruk av Tjenesten hos Kunden. Dersom en av partene misligholder sine forpliktelser, kan den annen part etter å ha gitt parten skriftlig varsel, holde tilbake sine motytelser for den misligholdte del inntil misligholdet opphører. Dersom misligholdet ikke er avhjulpet innen 30 dager etter at skriftlig varsel ble gitt, kan den part som rammes av misligholdet heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Ved mislighold etter denne Avtale, kan den part som rammes kreve erstatning for dokumenterte økonomiske tap etter alminnelige prinsipper for erstatning i avtaleforhold med følgende begrensninger:

- A) Indirekte tap dekkes ikke. Som indirekte tap regnes, dog ikke begrenset til, Kundens tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsnstap, samt krav fra tredjepart.
- B) Da det er avtalt kompensasjon grunnet redusert service nivå ifølge pkt.3, skal kompensasjonen anses som fullstendig regulering av Leverandørens ansvar, og det kan ikke kreves ytterligere erstatning for slike forhold i kompensasjonsperioden.
- C) Samlet erstatningskrav per år kan ikke overstige årlig vederlag for tjenesten, dog begrenset til maksimalt kr. 300.000,-.

#### **9. TAUSHETSPLIKT**

Partene, og de som handler på partenes vegne, skal behandle all informasjon om den annen part som konfidensiell informasjon. Partene plikter å ta de forholdsregler som er nødvendige for å sikre at materiale eller opplysninger om den annen part og dennes forretningsforbindelser ikke blir gjort kjent for andre. Dette gjelder også etter at avtalen er opphørt. Brudd på denne bestemmelse kan være belagt med straffeansvar.

#### **10. FORCE MAJEURE**

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes ansvar, rettigheter og plikter i den utstrekning forholdet er relevant. 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 1 måneds skriftlig varsel dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt å opprettholde avtalen.

#### **11. OVERDRAGELSE**

Rettigheter eller plikter etter avtalen kan ikke overdras eller på noen måte overføres til andre uten den annen parts skriftlige samtykke. Ingen av partene kan nekte å gi samtykke dersom avtalens intensjon og formål oppfylles.

#### **12. OPPSIGELSE**

For avtaler uten fastsatt avtaleperiode er bindingstid 12 måneder fra start av tjeneste, og oppsigelsestiden 3 måneder fra utløpet av den måneden hvor skriftlig oppsigelse er mottatt av Leverandør. Betingelsene løper som normalt i oppsigelsesperioden. For avtaler med avtalt løpetid er oppsigelsestiden 3 måneder fra utløpet av den måneden hvor skriftlig oppsigelse er mottatt av Leverandør. Oppsigelsen kan dog tidligst bli gjeldende fra det tidspunkt avtalen, i henhold til fastsatt avtaleperiode, utgår. Avtaler som ikke blir oppsagt skriftlig, vil automatisk bli fornyet.

#### **13. HEVING**

Dersom en part vesentlig misligholder sine forpliktelser, kan den annen part, etter å ha gitt skriftlig varsel og rimelig tid til å bringe forholdet i orden, heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Dersom en part stanser sine betalinger, dersom det åpnes konkurs eller forhandling om tvangsakkord hos parten, eller dersom partens økonomiske forhold for øvrig viser seg å være slik at parten må antas å være ute av stand til å oppfylle avtalens betingelser, kan den annen part heve avtalen med øyeblikkelig virkning. Hvis Kunden eller Leverandøren kreves oppløst av skifteretten eller enhetsregisteret, kan den annen part heve avtalen. Bestemmelsene får ikke anvendelse hvis parten innen 10 arbeidsdager fra mottakelsen av et krav om heving fra den annen part kan dokumentere at betingelsene for oppløsning etter dette ledd ikke er til stede. Heving kan skje øyeblikkelig fra utløpet av disse 10 dager. Ved heving av avtalen som skyldes Kunden, skal Leverandøren holdes skadesløs av Kunden for de forpliktelser overfor tredjemann som Leverandøren har påtatt seg, på det tidspunkt avtalen opphører.

#### **14. KONFLIKTER**

Uenighet om virkning, innhold eller gjennomføringen av Betingelsene skal forsøkes løst ved forhandlinger. Den kommune hvor Leverandøren har sin forretningsadresse vedtas som vernetting.