

# ALMINNELIGE VILKÅR

## § 1 Innledning

De bestemmelser som er angitt nedenfor gjelder dersom ikke annet er særskilt spesifisert i tilhørende deal/avtale.

## § 2 Gjennomføring av oppdraget

Dersom Upheads konsulenter utfører arbeid i Kundens lokaler skal konsulenten innrette seg etter de retningslinjer som er fastsatt for bruk av Kundens utstyr og programvare. Kunden plikter å gjøre Upheads konsulent kjent med disse.

## § 3 Vederlag

Med mindre annet er skriftlig angitt, er avtalen en løpende regningsavtale. Prisopplysninger, budsjettpris eller lignende er ikke å betrakte som bindende fast pris. Arbeidet debiteres løpende i overensstemmelse med de timepriser som er angitt i deal/avtale, alternativt med de timepriser som Upheads for tiden anvender ved utførelse av tilsvarende arbeid hvis ikke spesifikke timepriser er avtalt.

Upheads har rett til betaling i tillegg til ovennevnte som følger:

- For reiser, diett og oppholdsutgifter med beløp tilsvarende Statens satser.
- Parkering og bomutgifter forbundet med oppdraget. Utgifter til reisekostnader faktureres med minimum kr 89,- pr oppdrag.
- Med mindre noe annet er avtalt faktureres reisetid à kr 500,- pr time.
- For eventuelle utlegg som Kunden plikter å bekoste. Vederlaget skal tilsvare kost pris + 10% administrasjons-tillegg, hvis ikke annet er avtalt.
- Upheads har rett til ved hvert kalenderårskifte å forhøye avtalt timepris/tjenestepri i forhold til omkostningsutviklingen for bransjen.

De avtalte priser og beløp er eksklusiv skatter og offentlige avgifter. Dersom det etter inngåelsen av avtalen blir vedtatt endringer i offentlige skatter og avgifter, eller det skjer endringer i det offentliges praksis som får virkning for leveransen, blir eventuelle tilleggsavgifter belastet Kunden.

## § 4 Overtidssatser

- Etter 16:00 mandag til torsdag, 50% overtidstillegg på timerate
- Etter 16:00 fredag, 100% overtidstillegg på timerate
- Lørdag, Søndag og «røde» dager, 100% overtidstillegg på timerate.
- Gebyr for utkalling av konsulent utenfor normal arbeidstid, (mandag-fredag 08:00 – 16:00) 2500,- i gebyr + 2 timer + overtidstillegg.

## § 5 Betalingsvilkår

Upheads har rett til, mens oppdraget gjennomføres, å fakturere utført arbeid og tjenester to ganger pr. måned.

Fakturaen skal vise tjeneste, antall arbeidstimer og timesats.

Med mindre annet er skriftlig angitt i deal/avtale, vil Kunden bli kvartalsvis forskuddsfakturert for tjenester. Ved oppsigelse av Avtale vil allerede innbetalt vederlag ikke bli refundert. Ved månedlig fakturering av tjenester påløper fakturagebyr kr 95,- pr faktura.

Forfallstid er 14 dager fra faktura dato.

Betalingsforpliktelsene er ikke avhengig av noen særskilt godkjenning.

Skulle Kunden, tross spesielle påminnelse, ikke betale utestående fordringer, har Upheads rett til inntil videre å avbryte sitt arbeide og få dekket merutgifter dette måtte medføre. Ved forsinket betaling er Kunden pliktig til å betale den til enhver tid gjeldene forsinkelsesrente ifølge "Lov om renter ved forsinket betaling m.m."

## § 6 Eiendomsrett

Eiendomsretten til system, program, dokumentasjon og tilsvarende som Kunden særskilt har bestilt, er dennes eiendom når oppdraget er fullt betalt. Kunder som benytter Upheads sitt datasenter har fulle rettigheter til egen løsning og kan hente ut egen løsning på ethvert tidspunkt de måtte ønske uten vederlag utover eventuelle kostnader til assistanse i forbindelse med uthenting.

Dette gjelder også hvis Upheads selges og hvis selskapet avvikles eller går konkurs.

Eiendomsretten gjelder ikke resultat av oppdrag som delvis eller helt er bekostet av Upheads, for eksempel i forbindelse med samarbeidsprosjekter, utviklingsprosjekter eller prosjekter hvor oppgjør skjer i form av eierandeler eller kompensasjon på andre måter.

Videre bortfaller eiendomsretten når leveranse til Kunde bygger vesentlig på arbeid, kildekode, programmoduler el. som er utført av Upheads i forbindelse med tidligere oppdrag eller utviklingsprosjekter.

Upheads har eiendomsretten og opphavsretten til metoder, systemer, programmer, dokumentasjon og tilsvarende, som ikke er bestilt eller bekostet av Kunden.

Kunden får ikke uten særskilt avtale benytte, mangfoldiggjøre, overdra eller videreutvikle slik eiendom eller eiendom som krever lisens eller lignende som er stillet til rådighet av Konsulenten.

Upheads har rett til all kunnskap som følger av oppdraget.

Upheads forbeholder seg eiendomsretten til den leverte vare inntil full betaling for hele leveransen er oppfylt.

## § 7 Taushetsplikt

Partene forplikter seg til ikke uberettiget å utlevere følsom informasjon om hverandre til utenforstående.

Som konfidensiell informasjon anses ikke opplysninger som allerede er blitt alminnelig kjent eller rettmessig mottas fra tredjemann.

Upheads behandler en rekke typer informasjon som må behandles konfidensielt. Ansatte og andre som opptrer på vegne av Upheads i forbindelse med behandling av personopplysninger i henhold til denne avtalen, er underlagt taushetsplikt, jf. personopplysningsloven og annen relevant lovgivning.

Personer som er autorisert til å behandle personopplysningene forplikter seg til videre å behandle opplysningene fortrolig. Det samme gjelder eventuelle underleverandører. Upheads skal påse at alle som behandler personopplysninger under avtalen er kjent med taushetsplikten. Ansatte og andre som opptrer på Upheads sine vegne i forbindelse med behandling av personopplysninger, skal ha undertegnet taushetserklæring.

Bestemmelsen gjelder tilsvarende for underleverandører. Taushetsplikten gjelder også etter avtalens opphør. 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 punktet.

## § 8 Ansvar

Dersom ikke annet uttrykkelig er skriftlig avtalt mellom Upheads og Kunden, skal Upheads ha begrenset ansvar som følger:

Upheads sammenlagte erstatningsansvar begrenses til et beløp tilsvarende 25% av fakturert beløp for tjenestene under denne Avtalen i det år hvor det ansvarsbetingende forhold inntreffer.

Upheads eller dets tilknyttede selskaper skal ikke under noen omstendighet kunne holdes ansvarlig overfor Kunden eller andre personer; juridiske som personlige, under eller i forbindelse med denne Avtalen for indirekte tap, konsekvenstap, skade eller lignende, inkludert men ikke begrenset til uteblitt gevinst eller besparelse, produksjonsbortfall, tap av goodwill eller marked, eller tap, ødeleggelse, feil ved sikkerhetskopiering, tyveri eller skade på data. Dette gjelder uansett hvordan tapet oppstår inkludert men ikke begrenset til direkte feil, uaktsomhet, brudd på Avtalen, brudd på instruksjoner eller lovbestemte plikter.

Upheads ansvar omfatter heller ikke skade som beror på Kunden, som for eksempel feil eller mangler i materialer, tjenesteytelser eller opplysninger som tilveiebringes av kunden, eller feil eller mangler som beror på inngrep eller endringer som Kunden har latt utføre på program, utrustning, materiale eller annet.

Dersom Upheads har levert maskinvare eller annen utrustning eller system- eller standardprogramvare, tar Konsulenten ikke i noe tilfelle mer omfattende ansvar for disse leveranser enn det som Upheads faktisk mottar av sin leverandør.

Kundens rett til erstatning bortfaller om ikke krav om erstatning fremsettes skriftlig uten ugrunnet opphold, og senest innen 2 måneder fra erstatningsgrunnen ble oppdaget eller burde vært oppdaget.

Kunde er ansvarlig for å være riktig lisensiert i henhold til enhver tid gjeldende lisensregler på sine applikasjoner. Eventuelle avvik som genererer en kostnad til Upheads vil bli viderefakturert til Kunde.

## § 9 Immateriell rettigheter

Upheads er ansvarlig for at avtalemessig utnyttelse av system, produkt eller dokumentasjon som er utviklet eller frembragt av Upheads, ikke

medfører krenkelse av tredjemanns patent-, opphavs- eller varemerkerett.

Kunden må omgående gi Upheads beskjed dersom slik krenkelse gjøres gjeldene.

## § 10 Force majeure

Dersom Avtalens gjennomføring helt eller delvis forhindres av uforutsette omstendigheter utenfor

Upheads kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant. Hvis oppdraget i slike tilfeller for en vesentlig del forhindres i mer enn tre måneder, har Upheads rett til å heve avtalen uten at dette medfører ansvar.

## § 11 Heving

Kunden har rett til å heve avtalen dersom Upheads på en vesentlig måte bryter avtalen og tross oppfordringer ikke innen rimelig tid har sørget for utbedring. Dersom Kunden hever avtalen har Upheads rett til gjenstående vederlag i den grad resultatet av Upheads arbeid kan anvendes på en fornuftig måte.

Upheads har rett til å bryte avtalen dersom Kunden på vesentlig måte bryter avtalen, dersom oppdraget vesentlig forandres eller gjøres større, eller om Kunden kommer i en insolvenssituasjon. Upheads har i slike tilfeller rett til erstatning for tapt vederlag og andre påregnelige tap.

## § 12 Tvister

Tvister vedrørende denne avtale som ikke lar seg løse ved forhandlinger mellom partene, avgjøres av alminnelig domstol med Stavanger som verneting.

## § 13 Varighet

Med mindre annet er skriftlig angitt i deal/avtale, har alle tjenester en bindingstid på 36 måneder fra signering. Etter bindingstid er det 3 måneder gjensidig oppsigelse fra første i måneden etter oppsigelsesdato. Avtaler løper alle årets måneder. Kunde får ikke fratrukk ved ferie, røde dager med mer.

## § 14 Personell

Dersom Kunde tilbyr Upheads sine medarbeidere ansettelse i sitt selskap eller et selskap kontrollert av dette før det har gått minimum 12 måneder fra avtalens/oppdragets utløp, må Kunden betale en kompensasjon til Upheads tilsvarende seks måneders innleie av en konsulent i 100% stilling.

-----

# TJENESTEBESTEMMELSER

## CSP – MICROSOFT CLOUD SOLUTION PROVIDER

- Upheads administrerer Kundens CSP lisenser.
- Eventuell reduksjon i antall vil være gjeldende fra neste fakturaperiode.
- Nye lisenser vil bli fakturert fra den 01. i inneværende måned.
- Tenant (konto) har en bindingstid på 12 mnd. Antall kan justeres i denne perioden.

## SPLA – MICROSOFT LISENSIERING

Kunden må ikke installere ulovlig Software eller oppbevare ulovlige filer på sin løsning. Kunden må ikke installere egen Software fra Microsoft i løsningen, Upheads leverer all Software fra Microsoft med tilhørende lisenser i henhold til Upheads SPLA avtale med Microsoft.

Kunde må holde Upheads involvert i alle installasjoner/beslutninger som berører Microsoft produkter.

Ved bruk av Microsoft SPLA lisenser tas det forbehold for bruken av lisensene i henhold til Microsoft sin PUR: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx>

Såfremt Kunden etter påbud fra Upheads ikke bringer sine lisensforhold i orden, kan Upheads uten varsel kunne terminere Kundens tjeneste.

Skulle Upheads få lisenskrav fra 3. part grunnet feil lisensiering på Kundens løsning, vil Upheads videreføre dette krav videre til Kunden. Det er Kundens ansvar å sikre seg korrekt lisensiering.

## PRIVATE CLOUD

Private Cloud inkluderer følgende:

- Backup av XX GB med mulighet for 10 dagers tilbakeføring.
- Strøm/nødstrøm på maskinvareløsning.
- 99,8% oppetidsgaranti på maskinvareløsning.
- Overvåking av underliggende maskinvare. Restore ved feil på løsning.

Private Cloud Inkluderer ikke:

- Tilbakeføring fra sikkerhetskopier av kundedata ved feil utført av kunde
- Oppgraderinger av programvare på server.
- Installasjon av nye applikasjoner.
- Brukerstøtte. Her vil brukt tid bli tilleggsfakturert.
- Oppetidsgaranti på egne tjenester i løsning.

Eventuelle kostnader og bistand til 3. part kommer i tillegg. Eksempler på dette: Internkabling som må på plass i forbindelse med linjeleveranse. Arbeid utført av ERP leverandør. Lisenser og tillegg til tredjepart applikasjoner med mer.

Leverandøren er ansvarlig for å ta backup av all Kundens data som ligger på Private Cloud, inntil 10 dager. Hvis ønskelig kan Leverandør kjøre månedlig test restore av en vilkårlig fil definert av Kunde. Medgått tid belastes kunde.

## SERVERDRIFT

Prises normalt til fastpris per måned. Inkluderer:

- Månedlig patching av serverløsning (Microsoft oppdateringer). Dette utføres mellom 17:00 – 21:00 hverdager. Servicevindu avtales direkte med kunde.
- Overvåking av alle tjenester i løsning, hverdager 07:00 – 21:00
- Ukentlig sjekk av backup logger

Eventuell aksjon på Kundens egen backup løsning kommer utenom. Aksjon på Kundens backupløsning blir tilleggsfakturert.

## FØRSTELINJESUPPORT

Upheads leverer tjenesten førstelinjesupport. Kunden skal da kontakte Servicedesk i åpningstiden.

Tjenesten prises pr henvendelse. Typiske oppgaver som er dekket under dette:

- Reset passord på brukere
- Restart av enkle tjenester.
- Opprettelse av brukere (i AD og Office 365) iht definerte rutiner.
- Enkle oppgaver som har definerte rutiner som ikke varer lengre enn 10 minutt.

Eventuell installasjon av programvare, samt tilpasninger i egen løsning er ikke førstelinje og vil bli tilleggsfakturert.

Servicedesk konsulent som mottar henvendelsen kan også løse andre type saker utover førstelinje. Det er type sak som styrer om det er førstelinje, ikke hvem som mottar henvendelsen. Slike saker vil bli tilleggsfakturert.

Saker meldt inn til Servicedesk kan eskaleres og vil da faktureres i henhold til gjeldende priser.

## DRIFTSAVTALE

Faste timer i driftsavtalen må brukes opp for hver avtalt periode. Kunde kan ikke ta med seg ubrukte timer til neste periode.

Driftsavtalen løper alle måneder i året. Kunde får ikke fratrukk ved ferie eller «røde» dager.

Med mindre noe annet er avtalt vil timer utover faste timer ha en høyere rate enn faste timer.

## DATAKOM

Eventuell internkabling er ikke en del av etablering og vil bli tilleggsfakturert.

Upheads benytter underleverandører til datacom leveranser. Det er underleverandør sin SLA som er gjeldende. Upheads vil videresende eventuelle SLA krav til respektiv underleverandør.

Upheads vil være kontaktpunkt vedrørende feil og problemer med datacom. Dersom feilen ligger hos Upheads og/eller respektiv underleverandør, er feilsøking/retting inkludert. Ligger feilen hos kunden, enten på utstyr, kabling eller uaktsomhet fra kunden/brukere, vil feilsøking/retting faktureres kunden i henhold til forbrukt tid.

## NHN – NORSK HELSENETT

Upheads lever kommunikasjon fra Kundens lokasjon(er) inn til NHN. Det er ISP'en (Telenor, Altibox, Xfiber med flere) sin SLA som ligger til grunn for oppetid på tjenesten.

Linjeutstyr med tilhørende brannmur som settes ut hos kunde er Upheads sin eiendom. Ved feil på brannmur vil Upheads sende ut ny brannmur innen 24 timer (mandag-fredag).

Tjenesten krever at Upheads leverer datacom til kunden. Uten datacom fra Upheads vil kunden bli fakturert 200,- per måned for aksess til NHN.

NHN Medlemsavgiften faktureres kunde og prisen reguleres av NHN.

#### Etablering inkluderer:

- Kartlegging av kontoret ute hos kunden
- Etablering av helsenettsamband
- Konfigurasjon av NHN brannmur
- Installasjon av NHN brannmur
- Klargjøring av IP-Adresser

Utenfor etablering som faktureres pr forbrukt time, enten fra Upheads eller EPJ leverandør:

- Internkabling
- IP-ending på alt utstyr på klinikken. (PC-er, printere, røntgen, bankkortterminal med mer)
- Koordinering av 3.part
- Installasjon av 3.part software (Visma link, Promed Connect, Dips, med mer)
- Oppsett av buypass kort
- Oppsett av hjemmekontor løsning
- Eventuell sammenslåing av databaser
- Installasjon/konfigurasjon av Online Backup

## MANAGED FIREWALL INKLUDERT FIREPOWER

Tjenesten krever Private Cloud, og/eller IP-VPN ut til Kundens lokasjoner.

Upheads leverer virtuell brannmur foran Kundens løsning med et ekstra lag av sikkerhet (Firepower).

Ønsker kunden åpninger i brannmur, skal disse meldes inn til Upheads sin Servicedesk. Implementering av disse faktureres i henhold til forbrukt tid.

Tjenesten gir ingen garantier i forhold til motvirkning av angrep, stans av ransomware/virus med mer.

## MANAGED SSL-VPN

Upheads leverer en virtuell appliance ink SSL sertifikat (\*.nikt.no) via sin Private Cloud.

Alle konfigurasjoner/endringer på oppsett og snarveier faktureres etter løpende timer. Eventuelle firewall oppgraderinger installeres fortløpende og faktureres i henhold til forbrukt tid.

## MANAGED WIFI

- Upheads leverer aksesspunkt med strømforstyrning. Aksesspunktet vil ha 2 wifi soner: en for interne brukere og en for gjester.
- Kunden monterer aksesspunktet i sine lokaler. Eventuelle strømpunkt, nettverkspunkt må kunden etablere selv.
- Ved feil på aksesspunkt, vil Upheads sende nytt innen 24 timer (mandag-fredag).
- Det er ingen garanti for dekningsgrad, da dette vil variere basert på bygningsmasse.
- Tjenesten har en bindingstid på 36 måneder.

## ONLINE BACKUP

Upheads gir Kunden tilgang på nødvendig programvare for å selv installere klienten. Kunden er med mindre annet er avtalt, selv ansvarlig for å installere klienten. En skriftlig installasjonsveiledning er også tilgjengelig. Ved behov kan ytterligere assistanse ytes fra Upheads (eller din driftspartner), dette faktureres i henhold til forbrukt tid.

Kunden må selv sette opp backupklienten og bl.a. velge:

- Hva det skal tas backup av
- Hvem som skal være mottakere av backup rapportene
- Tidspunkt og intervall for backup
- Lagringstid på backupdata (normalt står denne til 10 dager)

Upheads sørger for at sentral løsning plassert i sine datasenter er operativ og i stand til å håndtere mottak og utlevering av kundedata fra backup.

## Vederlag

Ved manglende betaling kan Upheads stenge ned tjenesten uten varsel. Ved økning av tilgjengelig lagringsplass eller utvidelse av andre deler av tjenesten godtar Kunden en økning iht gjeldene prisliste for endringen som er gjort.

Leverandøren kan nekte Kunden tilgang / administrasjonsrett til tjenesten og egne data inntil korrekt betaling har funnet sted

## Varighet og opphør

Avtaleperioden for Online Backup-tjenesten er minimum 12 måneder. Avtalen fornyes deretter for 3 måneder eller 12 måneder av gangen avhengig av avtalens faktureringsperiode. Allerede innbetalt beløp refunderes ikke.

Tjenesten er tilgjengelig 24/7/365 med unntak av planlagt vedlikehold. (Vedlikehold, og oppgradering som blir varslet minimum 24 timer på forhånd.). Varsling skjer via Upheads sine nettsider.

Upheads kan kreve at Kunden tar i bruk siste versjon av klientprogramvaren. Kunden sitter med eierskap til dataene.

### Kontroll av backuplogger

Kontroll av backuplogger er ikke inkludert i Online Backup-tjenesten, og må evt kjøpes som en tilleggstjeneste. Kunden får tilsendt backuplogger pr e-post etter hver fullførte vellykkede eller mislykkede backup og er selv ansvarlig for å kontrollere og følge opp at vellykkede backuplogger mottas.

### Kryptering

Upheads lagrer eller oppbevarer IKKE krypteringsnøkler som er opprettet for å få tilgang til data som er overført. Kunden må selv påse å lagre dette passordet på forsvarlig måte. Kunden er kjent med at man ikke kan dekryptere data / filer til et leselig format uten det unike passordet.

### Rekonstruksjon av data

Det kan ikke gjøres andre krav gjeldende mot Upheads for feil ved, mangler ved eller tap av data enn det som følger av punktene nedenfor. Således kan ikke Upheads gjøres ansvarlig for tap av data mv. med mindre det foreligger grov uaktsomhet fra Upheads, og ansvar kan under ingen omstendigheter fremmes mot Upheads når rekonstruksjon mv. iht. nevnte bestemmelser er forsøkt utført.

I tilfelle av feil ved, mangler ved eller tap av Kundens data som skyldes grov uaktsomhet fra Upheads, skal Upheads omgående og uten ytterligere vederlag omlevere, eller om nødvendig rekonstruere data for egen regning.

Dersom Upheads alene ikke er i stand til å utføre rekonstruksjon av data, skal data i et tilfelle som nevnt i punktet over, rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart. Upheads kan ikke gjøres ansvarlig for tap av data mv, når rekonstruksjon iht. nevnte bestemmelser er forsøkt utført. Ved forhold som skyldes Kunden, har Upheads ikke ansvar for feil ved, mangler ved eller tap av data. Slike forhold omfatter, men er ikke begrenset til, feil eller mangler ved det datamateriale som er levert av Kunden, feil ved Kundens programvare, datatap under transport og feil eller manglende informasjon til Upheads, som bl.a. endringer i dataforhold. Påføres Upheads ekstra ressursforbruk som følge av forhold Kunden hefter for, skal Kunden dekke Upheads sitt ressursforbruk som slike forhold måtte medføre, etter medgått tid etter Upheads sine generelle betingelser for Konsulent-tjenester. Uansett årsak til feil eller mangler ved data skal feilen løses og data rekonstrueres hurtigst mulig i samarbeid mellom partene.

Ved behov for rask gjenoppretting av store datamengder kan Upheads stille til rådighet en USB-disk som vi kan legge Kundes data ut på. Data er da kryptert med Kundens passord. USB-disk er til utlån og skal returneres uskadet så snart som mulig etter bruk, og senest innen 7 dager. Hvis dette ikke blir gjort, eller disken er skadet ved retur til Upheads, vil Upheads fakturere Kunden for kostnad med en ny tilsvarende USB-disk.

Avtalen erstatter ikke garantiansvar fra hverken Upheads eller andre leverandører av utstyr eller programvare hos Kunde. Upheads tar forbehold om «Force majeure» vedrørende forpliktelsene i denne avtale.

### Oppfølging av feilmeldinger

Ved feil under backup skyldes dette normalt forhold på Kundens system, og Kunden må da gjøre de nødvendige tiltak for å rette opp i forholdene. Dette kan bl.a. innebære dialog med Servicedesk hos Upheads eller bruk av konsulent-tjenester for å feil søke, og rette opp i forholdene. Når Kunden har mottatt en mislykket backuplogg, eller backuplogger har uteblitt er Kunden selv ansvarlig for manglende eller ufullstendig backup i perioden før forholdene er rettet opp og en vellykket backuplogg igjen er mottatt. Ved bruk av brukersupport og/eller konsulent-tjenester hos Upheads vil brukt tid faktureres.

### Tap av data

Leverandør er kun ansvarlig for tap av data ved påvist grov uaktsomhet eller forsett.