

Driftsavtale

“Din Mac-ekspert siden 1989”



Morten K

Jan Erik

Rune

Morten K

Morten W

Morten H

Sven

Britt

InfoGrafikk. Din Apple-ekspert og Pro-Foto leverandør

InfoGrafikk AS | ☎ Tunejordet, Sarpsborg | ☐ Ole Deviks Vei 35, Oslo | ☎ 6913 7070 | www.infografikk.no



Premium Reseller

InfoGrafikk Driftsavtale

InfoGrafikk tilbyr deg denne avtalen for å kvalitetssikre din drift, når det kommer til maskinvare og programvare, samt opplæring og support.

Denne avtale inneholder generelle vilkår som vil være er gjeldene mellom deg og InfoGrafikk. De eventuelle vedleggene beskriver ekstratjenestene du ønsker og trenger.

1. Leveranser

InfoGrafikk leverer kvalifisert personell som yter de avtalte tjenester. På denne måten får du et kontaktpunkt som sikrer at arbeidet blir koordinert og utført i henhold til dine behov.

2. Priser

InfoGrafikk har en timepris på kr.: 1.080,- ex. mva. på tjenester utført innenfor normal arbeidstid. ¹⁾

3. InfoGrafikk

InfoGrafikk har et dedikert Service og Konsulent telefonnummer som du kan ringe for å få hjelp. Du vil også få angitt en hovedkontaktperson på Service/Konsulent

Servicekoordinator _____

4. Kunden

Navn/Org.nr _____

Fakturadresse _____

Postnr.: Poststed _____

Oppdragssted _____

Kontaktperson _____

Telefon nr _____

E-post adresse _____

Dato/Sted _____

Signatur _____

1) Detaljert informasjon angående avtalen er beskrevet på baksiden.



InfoGrafikk. Din Apple-ekspert og Pro-Foto leverandør

InfoGrafikk AS | Postboks 1003, 1705 Sarpsborg | Tunejordet, Sarpsborg | Ole Deviks vei 35, Oslo | T: 6913 7070 | www.infografikk.no | no 855 216 752 mva



1. Innledning.

Driftsavtalen regulerer de forhold som er gjeldene mellom InfoGrafikk og Kunden. InfoGrafikk skal levere en tjenestekvalitet som avtalt. Avtalen beskriver også det som er forventet av Kunden slik at tjenesten som leveres av InfoGrafikk blir best mulig.

2. Ytelser og plikter.

Kunden skal utpeke en kontaktperson som skal koordinere Kundens aktiviteter mot InfoGrafikk, søke og legge forholdene best mulig til rette for InfoGrafikks arbeid. InfoGrafikk er ikke ansvarlig for overskridelser av tids- og ressursrammer som ikke skyldes uaktsomhet eller forsett hos ham eller hans folk.

3. Rettigheter til resultatet.

Kunden skal ha rettigheter til resultatet av bistanden. Rettighetene går over til Kunden ved betaling. Eventuelle opphavsrettslig beskyttede eller patenterbare resultater som Leverandøren som en del av bistanden helt eller delvis bidrar til å oppnå, blir Kundens eiendom og kan fritt benyttes av denne. Forslag og anbefalinger som utarbeides av Leverandøren for Kundens bruk, og som ikke inngår i resultatet av prosjektet, har Leverandøren rettighetene til.

4. Vederlaget.

Bistanden skal utføres etter en timesats som angitt i avtalen eller bilagene. Eventuelt overtidsarbeid som pålegges av Kunden betales i henhold til bestemmelsene angående pris og fakturering pkt. 12. Timesatsen inkluderer ikke utgifter til reise og reisetid. Utgifter i forbindelse med reiser pålagt eller godkjent av Kunden i forbindelse med bistanden, dekkes etter satser som angitt i bestemmelser angående pris og fakturering pkt. 12. Andre kostnader i forbindelse med bistanden enn de som er nevnt ovenfor, dekkes av Kunden dersom de er godkjent av denne før de påløper.

5. Mislighold fra InfoGrafikks side.

Ved vesentlig mislighold av forhold som ligger innenfor InfoGrafikks ansvarsområder i henhold til den generelle avtalen eller et av vedleggene, kan Kunden heve Avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning for det tap han har lidd. Tapets art og omfang må være adekvat og påregnelig etter vanlige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold. Tap av fortjeneste, indirekte tap, konsekvenstap og følgeskader dekkes ikke. Eventuell erstatning skal ikke overstige den totale kostnadsramme for Avtalen.

6. Mislighold fra Kundens side

Ved betalingsforsinkelse i henhold til Avtalens punkt 12, kan Leverandøren kreve morarenter i henhold til lov av 17.12 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling (morarenteloven).

Ved betalingsmislighold ut over 30 dager, kan Leverandøren heve Avtalen med øyeblikkelig virkning og kreve erstatning innenfor samme begrensninger som angitt under punkt 5.

Dersom Kunden på uaktsom eller forsettlig måte forsinker bistandens gjennomføring og derved påfører Leverandøren et dokumentert økonomisk tap, kan Leverandøren kreve dette erstattet innenfor samme beløpsbegrensning som under punkt 5.

7. Endringer og/eller tillegg til Avtalen

Vesentlige endringer i bistandens innhold eller omfang, må avtales særskilt. Som tillegg til Avtalen kan partene bli enige om ny bistand. Rammestall for tid og kostnader avtales skriftlig i hvert enkelt tilfelle, og tas inn som nytt vedlegg.

8. FORCE MAJEURE

Dersom det inntreffer en uforutsett situasjon som ligger utenfor partenes herredømme og kontroll og som gjør det umulig for vedkommende part å oppfylle avtalte forpliktelser, anses denne Avtale ikke som misligholdt så lenge situasjonen vedvarer, og inntil 5 arbeidsdager etter at den har opphørt.

Dersom situasjonen varer eller antas å ville vare mer enn 20 dager, kan hver av partene si opp Avtalen med minst 10 dagers varsel.

9. Oppsigelse og fornying

Avtalen gjelder i tolv måneder fra startdato, og fornyes deretter automatisk for et nytt år dersom den ikke skriftlig sies opp av en av partene minst tre måneder før avtaleperiodens utløp.

10. Konfliktløsning

Partenes rettigheter og plikter etter Avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett. Tvist mellom partene om tolkingen eller rettsvirkningene av denne Avtalen skal forsøkes løst ved forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem innen to uker fra tvisten oppstod, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved voldgift i Norge, i overensstemmelse med tvistemålslovens (lov av 13.08. 1915 nr. 6) kap. 32.

11. Endring av vederlag og pris

Faste vederlag og timepriser kan reguleres årlig ved fakturadato, etter SSBs "Indeks for Vare og Tjenester med Arbeidslønn", faktor pr. 15. desember. Prisøkning utover dette skal varsles skriftlig minst en måned før Kundens frist for oppsigelse av Avtalen.

12. Faktureringsrutiner

Det faktureres for hver påbegynte arbeidstime om ikke annet er avtalt iflg. tjenestebilag. Dette gjelder for fjernsupport og oppmøte. For arbeidstid etter 16.00 faktureres timepris pluss 50% av timepris, etter 21.00 faktureres timepris pluss 100% av timepris. Ved helger og røde dager faktureres timepris pluss 150% av timepris. Kjøring faktureres med et fast gebyr på 850,- kroner som dekker kjøretid, bompenger, kjøregodtgjørelse og evt parkering. Det faktureres etterskuddsvis etter hvert besøk.



Tjenester

InfoGrafikk Fastavtale

Denne avtalen er for preventivt vedlikehold av maskinpark. InfoGrafikk kommer til faste tider og utfører avtalte gjøremål eller gjøremål som i mellomtiden er meldt inn som behov etter nærmere bestemt plan.

InfoGrafikk Respons eller Respons Pluss

Dette er en beredskapsavtale som innebærer en fast pris pr måned. Avtalen sikrer deg rask respons når du trenger hjelp og support. Responsavtalen garanterer at InfoGrafikk påbegynner arbeid/hjelp innen 8 eller 4 timer fra innmeldt problem.

InfoGrafikk Låneavtale

En leie av maskiner som står klar til deg om det er maskinvare som ryker. Da vil en tilsvarende maskin være tilgjengelig for deg innen 4 timer i InfoGrafikk sine lokaler.

InfoGrafikk Drift Remote

Dette er en driftsavtale som gjør at kompetent personell kan fjerndrifte dine IT-løsninger og på denne måten hjelpe deg uten fysisk å være til stedet. Tjenesten forutsetter infrastruktur for fjerntilgang.

InfoGrafikk Timekonto

Dette er en avtale der det kjøpes et visst antall timer til en rabattert pris. Disse timene kan brukes etter behov. Timene forhånds faktureres.

InfoGrafikk Drift Total

Inneholder Support, Remote, Respons Pluss og Leie.

InfoGrafikk Support

Denne avtalen gjør at du får tilgang på kvalifisert personell hos InfoGrafikk pr telefon og Chat. Avtalen dekker generelle tekniske problemer samt programvare support på Mac OS X systemet.

InfoGrafikk Programsupport Support Pro

Denne avtalen gjør at du får tilgang på kvalifisert personell hos InfoGrafikk pr telefon og Chat. Avtalen dekker alle profesjonelle programmer InfoGrafikk selger, slik som programmer fra Adobe og Apple samt andre tredjepartsprogrammer.

InfoGrafikk KopiUtAvHuset

Denne avtalen gjør at du har en dedikert maskin plassert hos InfoGrafikk. Avtalte data overføres en gang pr. døgn.

De ulike avtalene følges av vedlegg som mer detaljert beskriver de tjenester og betingelser som er knyttet til de.



Solution
Expert

InfoGrafikk. Din Apple-ekspert og Pro-Foto leverandør

InfoGrafikk AS | Postboks 1003, 1705 Sarpsborg | Tunejordet, Sarpsborg | Ole Deviks Vei 35, Oslo | ☎ 6913 7070 | www.infografikk.no | no 855 216 752 mva

