

Supportavtale Tidsbanken

1. GENERELT

«Supportavtale» (heretter «avtalen») er inngått mellom lisensinnehaver og Tidsbanken basert på særskilt «Tilbud om fri support» fra Tidsbanken. Avtalen kan kun inngås dersom lisensinnehaver i tillegg har inngått «Lisens- og brukeravtale» med Tidsbanken. I forholdet mellom partene gjelder i tillegg til denne avtalen «Lisens- og brukeravtale» med vedlegg, jf. «Lisens- og brukeravtale» pkt. 2.

2. AKSEPT AV AVTALE

Denne avtale trer i kraft fra det tidspunktet avtalen aksepteres. Dersom lisensinnehaver har benyttet seg av supporttjenester fra Tidsbanken før denne avtale trer i kraft, vil utførte supporttjenester i denne forbindelse bli fakturert i henhold til «Lisens- og brukeravtalen».

3. AVTALENS INNHOLD

Denne avtalen gir rett til «fri support» knyttet til lisensinnehavers utøvelse av den bruksrett/lisens som er beskrevet i «Lisens- og brukeravtalen» pkt. 3.1. Support utøves via:

- Supportsenter: <http://www.tidsbanken.net/support>
- Support via e-post: support@tidsbanken.no
- Support via telefon: 55 27 37 00
- Support via chat: <http://www.tidsbanken.net/support>

«Fri support» innebærer fjernhjelp til programvaren som kan løses via e-post, chat, telefon, og/eller fjernstyring av PC uten at lisensinnehaver faktureres for utført supporttjenester etter medgått tid. Kostnadene knyttet til denne avtale fremgår av pkt.5.

«Fri support» ytes innenfor Tidsbankens ordinære åpningstid (alle virkedager i tidsrommet 08:00-16:00).

4. BEGRENSNINGER

4.1 Support utenom ordinær arbeidstid

«Fri support» utenom ordinær åpningstid som nevnt i pkt. 3 ytes kun i unntakstilfeller dersom dette er praktisk gjennomførbart og dette er etter Tidsbankens vurdering nødvendig for å løse kritiske situasjoner. Dersom situasjonen ikke anses som kritisk for lisensinnehaver, gjelder pkt. 5.2.

4.2 Antall supportbrukere (nøkkelpersoner)

Denne avtale er begrenset til å gjelde for nøkkelpersoner hos lisensinnehaver som har utvidede rettigheter i systemet i form av administratorrettigheter eller avdelingsledertilganger.

4.3 Øvrige begrensninger

Avtalen gjelder ikke

- Konfigurasjon og rekonfigurasjon av Tidsbanken.
- Endring i oppsett/konfigurasjon av Tidsbanken.
- Kursing.
- Konsulentvirksomhet herunder rådgivning, reise, oppmøte og arbeid i lokale tilhørende lisensinnehaver.
- Utvikling, herunder spesialtilpasninger som ønskes av lisensinnehaver.
- Registrering av data.
- Assistanse til programvare som ikke er utviklet av Tidsbanken.
- Assistanse til utstyr som ikke er levert av Tidsbanken.

For øvrig gjelder «Lisens- og brukeravtalen» pkt. 4.3 og 7.4.

5. PRISER OG BETALINGSVILKÅR

5.1 Årlig supportavgift

Lisensinnehaver er forpliktet til å betale en årlig supportavgift som spesifisert i «Tilbudet om fri support». Supportavgiften beror seg på antall ansatte som lisensinnehaver har programvarelisens for i.h.t «Lisens- og brukeravtalen». Supportavgiften vil derfor endres ved endringer i antall ansatte som lisensinnehaver har programvarelisens for.

5.2 Rabatter - support som ikke er omfattet av avtalen

Supporttjenester som ikke er omfattet av avtalen, jf. pkt. 3 og 4, faktureres etter medgått tid i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste.

For support- og konsulenttjenester som ikke er omfattet av denne avtalen, har lisensinnehaver rett til følgende rabatter:

- (i) 40 % på supporttjenester som ikke er omfattet av avtalen og som kan løses via e-post, chat, telefon, og/eller fjernstyring av lisensinnehaver pc.
- (ii) 40 % på arbeid for utvikling, herunder spesialtilpasninger som lisensinnehaver bestiller.
- (iii) 20 % på konsulentoppdrag som løses via e-post, chat, telefon, og/eller fjernstyring av lisensinnehaver pc.
- (iv) 20 % på support- og konsulenttjenester som utføres ved oppmøte i lokale tilhørende lisensinnehaver.

5.3 Betalingsvilkår

Kostnader som nevnt under pkt. 5.1 faktureres forskuddsvis ved avtalens ikrafttreden i.h.t pkt. 6.1. Faktura utstedes for perioden fra avtalens ikrafttreden frem til 31.12 samme år. lisensinnehaver har rett til 25 % i kvartalsvis rabatt fra og med 2. kvartal på faktura som utstedes for denne periode i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste. Rabatten fremgår av «Tilbud om fri support».

Ved fornyelse av avtalen i.h.t pkt. 6.2 utstedes faktura (uten rabatt) automatisk forskuddsvis fra 1. januar for en ny 1- års periode, med mindre lisensinnehaver har sagt opp avtalen innen den frist som fremgår av pkt. 7.

Kostnader som nevnt under pkt. 5.2 faktureres etterskuddsvis i.h.t den til enhver tid gjeldende prisliste fratrukket eventuelle rabatter.

Faktura utstedes med 15 dagers betalingsfrist. Ved for sen betaling påløper forsinkelsesrenter i henhold til den til enhver tid gjeldende forsinkelsesrentesats fra forfallsdato til betaling skjer. Det vises til lov om renter ved forsinket betaling.

Fakturagebyr og merverdiavgift belastes etter de til enhver tid gjeldende regler.

6. VARIGHET

6.1 Ikrafttreden – varighet

Denne avtale trer i kraft fra det tidspunktet avtalen aksepteres jf. pkt. 1.

6.2 Automatisk fornyelse

Denne avtale fornyes automatisk i januar hvert år og løper deretter videre i 1 år av gangen.

6.3 Bindingstid

Denne avtalen løper uavbrutt inntil bindingstiden som framgår i «Tilbud om fri support» er utløpt. Etter utløp av bindingstiden som framgår i «Tilbudet om fri support» vil denne avtalen gå over til en løpende avtale med automatisk fornyelse i.h.t. pkt. 6.2.

7. OPPHØR

7.1 Oppsigelse

Dersom LSENSINNEHAVER ikke ønsker at avtalen skal fornyes automatisk i.h.t pkt. 6.2, må LSENSINNEHAVER sende skriftlig oppsigelse til Tidsbanken senest 2 måneder før utløpet av 1-års perioden (dvs. innen 31. oktober i gjeldende periode). Det samme gjelder ved oppsigelse etter at avtalen allerede er fornyet etter pkt. 6.2.

Ved for sen oppsigelse er lisensinnehaver forpliktet til å betale for fornyelse av avtalen i.h.t pkt. 6.2, jf. pkt. 5.

7.2 Refusjon av innbetalt beløp

LENSINNEHAVER har ikke under noen omstendigheter rett til refusjon av allerede innbetalte beløp, herunder kostnader og avgifter, til Tidsbanken.