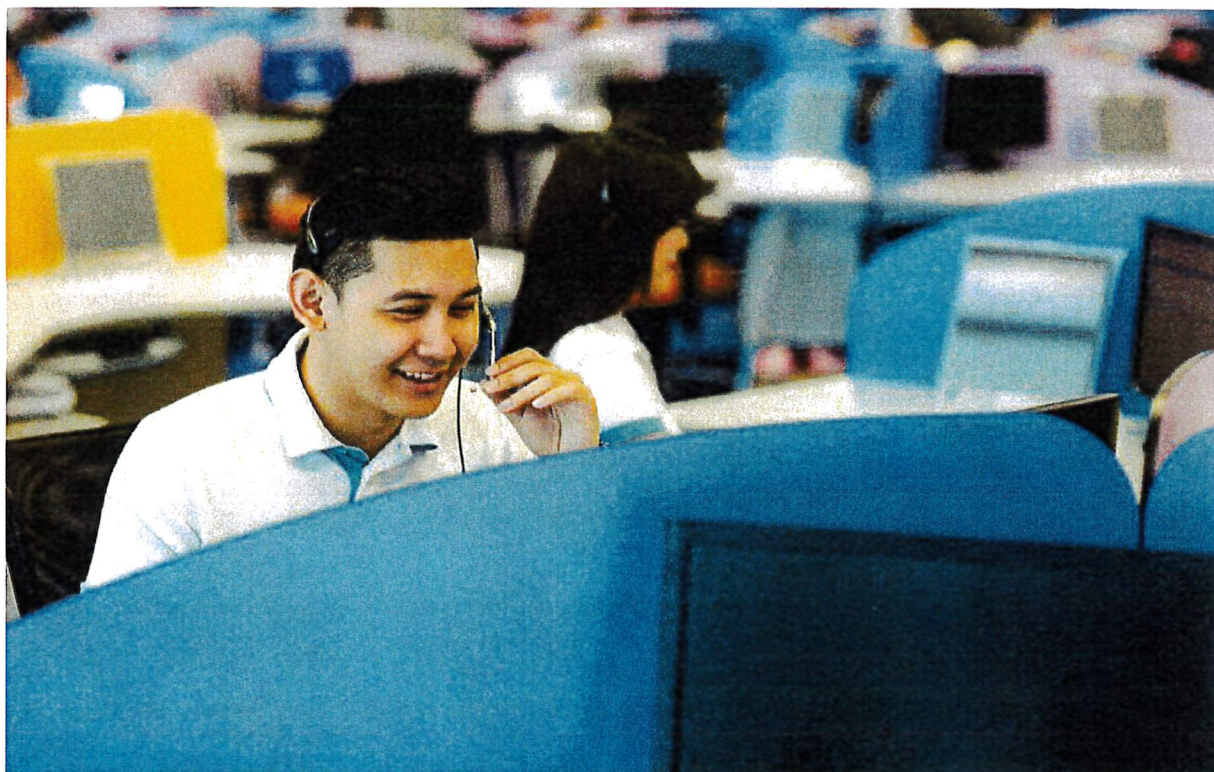


sak 20/01409



Avtale om drift- og brukerstøtte
mellom

Gran Kommune
Rådhuset og alle ytre enheter
og
Mobit Hamar,
TKI Innlandet



Partene har inngått denne Avtale om kjøp av drift- og brukerstøtte på nedenstående vilkår.

Kunde

Organisasjonsnummer	961381541
Firmanavn	Gran Kommune

Leverandør

Organisasjonsnummer	924 519 800
Firmanavn	TKI Innlandet, Mobit Hamar
Kundeansvarlig	Kjetil Busterud
Avtalens eskaleringspunkt	Kjetil Busterud, kjetil.busterud@mobit.no , mobil 90614788

Brukerstøtte

Abonnementshåndtering	bestilling.hamar@mobit.no
Driftssenter (løsninger) (Virkedager kl. 08-16)	service.hamar@mobit.no 62556000, tast 2
Telenor kundeservice (24/7/365)	Tlf. 09000, +47 91509000 (fra utland)

Avtalen løper fra 01. juni 2020 og frem til avtalen sies opp av en av partene.

For Mobit Hamar:

Hamar, 16/6-2020

Kjetil Busterud
KJETIL BUSTERUD

For Kunden:

Gran Kommune

16/6 - 2020
Mette Lerdal Lundberg
METTE LERDAL LUNDBERG

Fullmakt
til å handle på vegne av Kunde (juridisk enhet)
som administrativ/teknisk kontaktperson for
Avtale om drifts- og brukerstøtte med Mobit Hamar

1. Opplysninger om JURIDISK ENHET som gir fullmakten (kunde)

Navn på Kunde (foretaksnavn)
Gran Kommune
Organisasjonsnummer
961381541

2. Opplysninger om den/de som gis fullmakt som KONTAKTPERSON (fullmektig)

HOVEDKONTAKTPERSON Nr 1		
Rolle (kryss av for administrativ og/eller teknisk)	Administrativ kontakt	Teknisk kontakt
	X	
Fullt navn (fornavn, etternavn)		Fødselsdato
METTE LERUD LUNDBERG		
Epostadresse		Mobilnummer
mette.lerud.lundberg@gran.kommune.no		916 51147
KONTAKTPERSON Nr 2		
Rolle (kryss av for administrativ og/eller teknisk)	Administrativ kontakt	Teknisk kontakt
		X
Fullt navn (fornavn, etternavn)		Fødselsdato
Øyvind Løbben		
Epostadresse		Mobilnummer
Oyvind.obb@gran.kommune.no		90288836

Initialer Mobit Hamar:

KD

Initialer Kunde:

LOR

Omfang og vilkår

Gjeldende avtale(r) og oppstart

Drifts- og brukerstøtte under denne Avtale leveres i tilknytning til Leverandørens tjenester kryssset av i følgende oversikt.

Gjeldende avtale (x)	Produktkategori	Tjeneste	Oppstartsdato	Opphør avtale
X	Mobil	Basis	01.06.2020	Løpende
X	Mobil	Mobil Bedriftsnett sentralbord og løsninger	01.06.2020	Løpende

Andre juridiske enheter som inngår i Avtalen

Leverandør forutsetter at Kunden har fullmakt til å inngå denne Avtalen på vegne av de andre juridiske enheter listet i følgende tabell (f.eks. juridiske enheter som Kunden eier med 50 % eller mer).

Org. nummer	Kundenavn og evt. annen fakturaadresse	Egen faktura (x)	Gyldig fullmakt (x) / signatur
-------------	--	------------------	--------------------------------

Initialer Mobit Hamar: **Kn**

Initialer Kunde: **LBR**

1. DEFINISJONER

Avtale: Dette avtaledokumentet med 3 bilag.
Hovedtjeneste: Leverandørens tjeneste(r) under gjeldende avtale(r) som angitt i tabell ovenfor
Tjeneste: Drift og brukerstøtte som beskrevet i Bilag 1, som tilleggstjeneste til Leverandørens Hovedtjeneste(r).

2. FORMÅL OG OMFANG

Avtalen gjelder Leverandørens leveranse av drifts- og brukerstøtte som beskrevet i Bilag 1 (Tjeneste), knyttet til Leverandørens Hovedtjenester. Avtalen regulerer ikke leveranse av Hovedtjenesten(e).
Vilkårene gjelder også for andre juridiske enheter som inngår i Avtalen, som angitt i tabell ovenfor.

3. KUNDENS ANSVAR

Kunden skal tilrettelegge slik at Leverandøren kan gjennomføre sine oppgaver i henhold til denne Avtalen. Kunden skal ha førstekontakt med sine brukere og melde feil og problemer til Leverandøren.

4. LEVERANDØRENS ANSVAR

Leverandøren skal utføre Tjenesten i henhold til Avtalen og som nærmere angitt i Bilag 1.
Leverandøren har ansvaret for at ytelsene som inngår i Tjenesten passer sammen med Leverandørens Hovedtjenester.
Dersom det er tvil om en feil skyldes Leverandøren, skal Leverandøren likevel delta i feilsøking fram til det er avklart om Kunden eller tredjepart er ansvarlig for feilen. Hvis feil ikke skyldes Leverandør eller dens underleverandører, faktureres feilsøking etter medgått tid. Før arbeid påbegynnes skal dette godkjennes av Kundens kontaktpersoner angitt på signaturside til Avtalen.

5. ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØRER

Hver av partene er ansvarlig for de underleverandører parten måtte engasjere i forbindelse med gjennomføring av denne Avtale, på samme linje som om parten selv utførte tjenestene.

6. FREMMED PROGRAMVARE OG UTSTYR/DELER

Avtalen omfatter ikke uautorisert tredjepartsprogramvare, samt tilkobling og bruk av fremmed utstyr eller uoriginale deler.

7. REISEUTGIFTER

Reiseutgifter innen samme kommune dekkes av denne avtalen. Ved reise utenfor kommunen benyttes statens satser. Ved bruk av offentlige transportmidler belastes disse etter regning. Opphold belastes etter regning. Diett belastes etter statens satser. Reisetid faktureres etter avtale.

8. KONFIDENSIALITET OG TAUSHETSPLIKT

Partene skal holde Avtalens innhold konfidensiell. Tilsvarende gjelder all informasjon og kunnskap den ene part måtte få om den andres forhold, forretningshemmeligheter, planer og prosjekter.

All informasjon som ligger på innlevert utstyr, det være seg utrangert eller ved service, behandles konfidensielt. Partene skal ikke la uvedkommende få adgang til opplysninger vedrørende denne Avtalen, den annen parts tekniske innretninger, personalforhold, forretningsmessige analyser og beregninger som parten får kunnskap om i forbindelse med inngåelse og gjennomføringen av Avtalens ytelse. Ingen av partene skal benytte opplysninger som fremkommer av Avtalen, til reklameformål eller på annen måte gi offentligheten informasjon om kontrakten ut over å oppgi leveransen som generell referanse uten den annen parts uttrykkelige godkjenning.

9. BETALING

9.1 Vederlag

For Tjenesten skal Kunden betale slikt vederlag som fremgår av prisbilag i Bilag 1. Kunden faktureres for etableringskostnader hvor dette er angitt. Priser er eksklusive skatt og offentlig avgift. Dersom det etter avtaleinngåelsen blir vedtatt endringer i offentlige skatter og avgifter som påvirker prisingen av Tjenesten(e), blir dette å belaste eller godtgjøre Kunden.

9.2 Fakturering, forfall og forsinkelsesrenter

Vederlaget faktureres forskuddsvis per kvartal med 14 dagers betalingsfrist fra mottak av korrekt faktura. Ved forsinket betaling vil det bli belastet renter tilsvarende den til enhver tid gjeldende forsinkelsesrentesats, jf. lov om renter ved forsinket betaling.

9.3 Prisregulering

Leverandør forbeholder seg retten til å endre priser ved årsskifte tilsvarende økningen i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen).

10. ENDRINGER TIL AVTALEN

Dersom endringer til Hovedtjeneste påvirker Tjenesten slik at arbeidsoppgavene karakter eller omfang blir annerledes enn ved avtaleinngåelsen, har Leverandøren rett til å endre Tjenesten tilsvarende. Endringer og tillegg til avtalen skal skje skriftlig, og må være undertegnet av begge parter for å være gyldig.

11. ERSTATNING

Ved mislighold etter denne Avtale, kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap innenfor følgende begrensninger, og så lenge tapets art og omfang er adekvat og påregnelig etter vanlige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold:

- a) Tap av fortjeneste, indirekte tap, konsekvenstap og andre følgetap dekkes ikke.
- b) Samlet erstatningskrav pr. år kan ikke overstige det årlige vederlaget for Tjenesten(e) som angitt i Bilag 1.
- c) Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

12. VARIGHET OG OPPSIGELSE

Avtalen gjelder fra det tidspunktet og har slik varighet som angitt på signatursiden. Den forlenges automatisk for nye avtaleperioder på ett år av gangen, så fremt ingen av partene har sagt opp Avtalen med tre (3) måneders skriftlig varsel før avtaleperiodens utløp.

Kunden plikter å varsle Kundeansvarlig hos Leverandør minst én (1) måned før gjeldende avtale for Hovedtjeneste går ut eller termineres. Kunden vil ikke faktureres for Tjenesten som ikke utføres etter at Hovedtjenestens leveranse opphører. Dersom Kunden ikke varsler Leverandør i tid, slik at det medfører ekstra administrasjonsarbeid for Leverandøren i forbindelse med avvikling av Tjenesten etter at Hovedtjenesten opphører, skal Kunden erstatte Leverandørens direkte kostnader for slik arbeid. Dersom alle Hovedtjenester tilknyttet Avtalen opphører, kan partene bli enige om å terminere Avtalen tilsvarende.

13. FORCE MAJEURE

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. 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 en måneds varsel dersom force majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde avtalen.

14. BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vilkår for behandling av personopplysninger fremkommer av gjeldende avtaleforhold for Hovedtjeneste(ne) samt av Databehandlervilkårene for Avtalen i Bilag 3.

15. INTERESSEKONFLIKTER

Partene skal i den grad det er rimelig forhindre en opptreden eller situasjon som kan skade den annen parts interesser. Denne forpliktelse gjelder også i forhold mellom Leverandørens og Kundens ansatte, underleverandører og tredjemann direkte relatert til den annen part.

16. TVISTER

Dersom det oppstår uenighet om tolkningen av vilkårene i avtalen skal disse søkes løst ved forhandlinger. Fører ikke forhandlingene frem, skal saken avgjøres av de ordinære domstoler i Norge med mindre partene er blitt enige om annet.

Initialer Mobit Hamar:



Initialer Kunde:



Bilag 1 – Tjenestebeskrivelse og prisbilag

Generelt om drifts- og brukerstøtte

Brukerstøtte behandler henvendelser fra Kundes ansatte. Saker meldes inn per epost eller telefon og alle saker loggføres.

Driftstøtte bistår Kundes kontaktpersoner med løsningsendringer, tilpasninger og henvendelser. Driftstøtte vil sørge for proaktiv varsling til definerte epost-adresser og SMS hos Kunde. Dette kan gjelde eksempelvis varslet nedetid ved oppdatering av systemer o.l.

Nærmere innhold i Tjenesten fremkommer nedenfor av Tjenestetabellen.

Henvendelseskategorier og standard SLA

Nivå	Definisjon	Standard SLA responstid
Alvorlig	En alvorlig hendelse oppstår når 1-linje har testet og konkludert med at hovedtjenesten ikke er i stand til å fungere skikkelig i et produksjonsmiljø på grunn av en feil i henhold til dokumentasjon og/eller spesifikasjoner, at feilen medfører en vesentlig innvirkning på selskapets virksomhet, selv om hovedtjenesten og elementære funksjoner fortsatt fungerer. Eksempel - Et større antall brukere opplever det samme problemet - Ustabil tilgang til ikke kritiske funksjoner og fagapplikasjoner	2 timer* (hverdager kl. 08-16)
Moderat	En moderat hendelse oppstår når 1-linje har testet og konkludert med at hovedtjenesten ikke er i stand til å fungere skikkelig i et produksjonsmiljø på grunn av en feil i henhold til dokumentasjon og/eller spesifikasjoner, at feilen ikke medfører innvirkning på selskapets virksomhet, og at hovedtjenesten og elementære funksjoner fungerer. Eksempel Ikke mulig å gjøre uttrekk av rapporter og statistikker	8 timer* (hverdager kl. 08-16)
Lav	En mindre hendelse som ikke er driftskritisk, hvor bruker/kundens kontaktperson ønsker avklaring eller uttalelse. Eksempel Endring av visuelt oppsett på brukers mobiltelefon/pc	4 dager

* Alle responstider er basert på epost henvendelser

Initialer Mobit Hamar:

KØ

Initialer Kunde:

LGR

Tjenestetabell Mobil Basis:

Driftsstøtte	Virkedager kl. 08-16 utover denne perioden vil det være mulig å få opprettet sak via 09000
Abonnementsforvaltning	Vi tilrettelegger for alle abonnementsendringer som opprettelse av nye abonnement, overføringer av abonnement når ansatte slutter, endringer og oppsigelser. Meldes inn på telefon eller epost.
Enkel brukeropplæring til nøkkelpersoner	Enkel brukeropplæring til nøkkelperson/superbrukere i forbindelse med implementering av nye løsninger fra Telenor, eks. Min Bedrift
Abonnements pleie	2 gjennomganger pr. år hvor bedriftens abonnement analyseres i henhold til bruksmønster og bedriftens policyer for bruk. Anbefalinger vedr. endringer sendes bedriften innen 2 uker.
Nettbutikk	Vi tilrettelegger for egen nettbutikk med avtalebetingelser, kost + 200,-
Utrullingsavtale med terminalprodusenter	Vi bistår med opprettelse av utrullingsavtale mot ønskelige terminalprodusenter (Apple: DEP, Samsung: KME, Google: GZT)
Service på terminaler	Bedriften får tilgang til egen bedriftskonto vedr. service på terminaler via godkjente verksteder
Service på telefoner med knust skjerm, bakdeksel etc.	Bedriften får tilgang bruk av TKI Service as, lokasjon CC Hamar med kort reparasjonstid og avtalebetingelser. TKI Service: www.tkiservice.no , telefon 90 15 18 16, Epost: post@tkiservice.no
Salg/Service avdelinger	Mobit Hamar (primær, salg/service) Servicepunkter: Telenorbutikken CC Hamar, Telenorbutikken CC Gjøvik, Telenorbutikken Elverum, Telenorbutikken Strandtorget, Lillehammer. Åpningstider 10.00 – 21.00, lørdager 10.00 – 18.00 Andre Mobit avdelinger i Norge ved forespørsel/behov.

Initialer Mobit Hamar: *LCB*

Initialer Kunde: *LER*

Tjenestetabell Mobilt Bedriftsnett sentralbord og løsninger:

Driftsstøtte	Virkedager kl. 08-16 utover denne perioden vil det være mulig å få opprettet sak via 09000
SLA - planlagt løsningsendring	Minimum 7 dager i forkant
Høyeste SLA-nivå	Alvorlig
Enkel brukeropplæring til nøkkelpersoner	Enkel brukeropplæring til nøkkelperson/superbrukere i forbindelse med implementering av nye løsninger fra Telenor.
Prioritert løsningsdesign ved utvidelse av løsning.	Vi bruker personer med dyp kjennskap til løsningen ved evt. utvidelse /endring av løsning.
Kvalitetskontroll av løsningen	Én gang pr. kvartal vil driftstekniker foreta kvalitetskontroll av løsningen og korrigerer kritiske feil etter avklaring med kunde.
Innmelding og oppsett av nye brukere	Vi melder inn nye brukere og tilpasser de i eksisterende løsningsoppsett.
Feilretting utført av driftsteknikere som er kjent med Kundens løsning	Vi bruker personer med dyp kjennskap til løsningen ved evt. retting av opplevd feil i løsning.
Endring av ringeplaner/talemeldinger på hoved nummer, svargrupper og kø.	Vi endrer oppsett ihht mottatt informasjon (inntil 10 køer/hoved nummer 4 ganger pr. år)
Endring av tidsstyring – åpningstider mm	Vi bytter talebeskjeder på hoved nummer, svargrupper og køer ved behov (kostnadsfritt inntil 1 gang pr. mnd.) Tjenesten er lik timespris driftstekniker.
Endring av personlig oppsett på brukere	Vi korrigerer evt. feil utført av brukere på sitt personlig oppsett (viderekoblinger, Min Svartjeneste, ringeoppsett). Sluttbrukersupport for installasjon av Telenor relaterte applikasjoner. Eks MBN, Mitt Telenor
Analyse av løsning (svartid/avvik/tiltaksplan) på forespurt periode	Mobit Hamar kan hente ut omfattende statistikk, og kan bidra med anbefalinger til utbedringer.

Initialer Mobit Hamar: *KB*

Initialer Kunde: *LOR*