



# Tidsbanken

## Supportavtale Tidsbanken

### 1. GENERELT

Denne "Supportavtale" (heretter "avtalen") er inngått mellom LISENSINNEHAVER og Tidsbanken basert på særskilt "Tilbud om fri supportavtale" 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 avtale "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 Tidsbanken har vært leverandør av supporttjenester til LISENSINNEHAVER før denne avtale trer i kraft, vil utført arbeid i denne forbindelse bli fakturert i henhold til "Lisens- og brukeravtalen".

### 3. AVTALENS INNHOLD

Denne avtale gjelder 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

- <http://www.tidsbanken.net/support>
- e-post: [support@tidsbanken.no](mailto:support@tidsbanken.no), og
- servicesenteret på telefon 55 27 37 00
- 

Med "fri support" innebærer fjernhjelp som kan løses via e-post, telefon, og/eller fjernstyring av PC uten at Tidsbanken fakturerer for utført arbeid 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 den ordinære åpningstid som nevnt i pkt. 3 ytes kun i unntakstilfeller dersom dette er praktisk gjennomførbart og dette er i henhold til 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 inntil tre nøkkelpersoner (daglig leder, lønnsmedarbeidere eller andre) hos LISENSINNEHAVER. De nøkkelpersoner som skal omfattes av denne avtale skal påføres i skjemaet nedenfor, jf. pkt. 8. LISENSINNEHAVER kan når som helst endre hvilke nøkkelpersoner som skal være omfattet av denne avtalen. LISENSINNEHAVER må skriftlig informere Tidsbanken om slike endringer.

#### 4.3 Øvrige begrensninger

Denne avtale gjelder ikke

- (i) Konfigurasjon og rekonfigurasjon av Tidsbanken.
- (ii) Endring i Tidsbanken oppsettet/konfigurasjonen
- (iii) Kursing.
- (iv) Konsulentvirksomhet herunder reise og oppmøte i lokale tilhørende LISENSINNEHAVER.
- (v) Arbeid utført av Tidsbanken i lokale tilhørende LISENSINNEHAVER.
- (vi) Utvikling, herunder spesialtilpasninger som ønskes av LISENSINNEHAVER.
- (vii) Registrering av data.
- (viii) Assistanse til programvare som ikke er utviklet av Tidsbanken.
- (ix) 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 supportavtale". Supportavgiftens størrelse beror på antall ansatte som LISENSINNEHAVER har programvarelisens for i.h.t "Lisens- og brukeravtalen". Supportavgiftens størrelse vil derfor endres ved endringer i antall ansatte som LISENSINNEHAVER har programvarelisens for.

## 5.2 Rabatter - support som ikke er omfattet av avtalen

Support o.l som ikke er omfattet av denne avtale, jf. pkt. 3 og 4, faktureres etter medgått tid i henhold til den til enhver tid gjeldende prisliste.

For support som ikke er omfattet av denne avtale, har LISENSINNEHAVER rett til følgende rabatter:

- (i) 40 % på arbeid som ikke er omfattet av avtalen og som kan løses via e-post, telefon, og/eller fjernstyring av LISENSINNEHAVERS pc.
- (ii) 40 % på arbeid for utvikling, herunder spesialtilpasninger som LISENSINNEHAVER bestiller.
- (iii) 20 % på arbeid 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 "Tilbudet om fri supportavtale".

Ved fornyelse av avtalen i.h.t pkt. 6.2 utstedes faktura (uten rabatt) automatisk forskuddsvis fra januar måned 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.

## 7. OPPHØR

### 7.1 Oppsigelse

På avtale kjøpt med rabatt i henhold til pkt. 5.3 har LISENSINNEHAVER ingen oppsigelsesadgang i avtalens ikrafttredene år.

Dersom LISENSINNEHAVER ikke ønsker at avtalen skal fornyes automatisk i.h.t pkt. 6.2, må LISENSINNEHAVER 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

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

## 8. SKJEMA NØKKELPERSONELL

I.h.t pkt. 4.2 gjelder denne avtalen for følgende nøkkelpersoner hos LISENSINNEHAVER:

(Nøkkelpersoner registreres i skjemaet, med hovedkontaktperson øverst).

Navn	E-post	Telefon