

## AVTALE KOMMUNIKASJONSTJENESTE OG SALG

1. Parter	
Leverandør	Kunde
Oppetid AS c/o Spaces, Lars Hillesgate 30 5008 Bergen Org.no 914 527 686 MVA	NORDHORDLAND VETERANBÅTLAG Postboks 26, 5991 OSTEREIDET Org.nr. 983395430 MVA

2. Kundeinformasjon			
Kundenummer:	Kontrakts nummer:	Avdeling:	Salgsansvarlig:
C100XX	C100XX-2018-01		Thomas Borge Pedersen
Kontaktperson:	Telefonnummer:	Faksnummer:	
Tor Johannes Bjørngaas/Odd Tepstad			
Mobilnummer:	E-post:		
97547816/41697096	torjb@online.no/odtepst@online.no		
Betaler/fakturaadresse – hvis annen enn ovenfor (navn, adresse, postnr, sted):			

3. Overordnet informasjon om leveransen	
Overordnet oversikt av leveransen (detaljert beskrivelse i punkt 7):	Kommunikasjonsløsning på D/S Oster
Vedlegg:	Tilbud
Avtalt tid for leveranse:	Mars 2018
Totalpris for leveransen:	19 800,- + reise/opphold
Total pris per måned:	350,- (April-September) 0,- (Oktober-Mars)
Avtaleperiode (standard 36 måneder):	36 måneder

4. Servicetjenester inkludert		
Service (se punkt 6 for en mer detaljert beskrivelse)	Inkludert?	Kommentar
Fjernassistanse	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	
Software oppdatering	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/>	Arbeid ikke inkludert
Servicenivå	Utvidet Support <input type="checkbox"/> Standard Support <input checked="" type="checkbox"/>	

### 5. Innmelding av hendelser og behov for support

Hendelser kan meldes til Leverandøren via følgende kanaler:

Tlf: + 47 56 12 34 00

E-mail: [support@oppetid.net](mailto:support@oppetid.net)

Hendelser som rapporteres innenfor relevante support tider i henhold til valgt servicenivå, jf. punkt 4, registreres straks i Leverandørens servicesystem.

## 6. Beskrivelse av servicetjenestene

### Servicenivå

#### **Utvidet support:**

08:00-22:00 / 5 dager i uken

Garanterer at fjernassistanse for å rette en kritisk feil vil starte innen **2 timer** etter at feilen er registrert i Leverandørens servicesystem, jf. punkt. 5.

#### **Standard Support:**

08:00-16:00 / 5 dager i uken

Garanterer at fjernassistanse for å rette en kritisk feil vil starte innen **4 timer** etter at feilen er registrert i Leverandørens servicesystem, jf. punkt 5.

Dersom det er inkludert data/teletjenester fra underleverandører, vil Leverandørens tjeneste være avhengig av slike underleverandørers ytelsesnivå. Leverandøren er ikke ansvarlig for underleverandørers data/teletjenester og deres ytelsesnivå.

### Fjerndiagnostisering og gjenoppsett av tjenesten

Diagnose og systemgjenoppsett vil gjennomføres ved tilkobling til Kundens løsning via fjerntilkobling.

Det forutsetter at kunden gir Oppetid AS fjerntilgang til systemene i kundens nettverk,

Som et alternativ, kan bistand ytes til en kvalifisert kontaktperson hos Kunden. Tjenesten vil da omfatte trinn-for-trinn instruksjoner slik at diagnose kan stilles og systemet gjenoppsettes.

### Endringer

Tjenesten omfatter utførelse av standard endringer, som kan utføres ved fjerntilkobling. Tjenesten garanterer endringen utført innen 2 arbeidsdager.

### Software oppdatering

Kunden kan be om oppdatering for å ta i bruk ny funksjonalitet som er gjort tilgjengelig. Leverandøren skal sørge for at løsningen alltid kjører anbefalt programvare slik at support for løsningen er tilgjengelig fra produsent.



9. Priser for arbeid som ikke er inkludert i Avtalen (priser gjeldende for 2018)		
Type arbeid	Tid	Pris
Teknisk arbeid	Normal tid: 08.00-16.00	1190
	50% overtid: 16.00-21.00	1795
	100% overtid: 21.00-08.00	2380
Reisetid (timepris)		695
Km sats		Statens satser
Diett		Statens satser
Frakt		Til kost

### 10. Alminnelige vilkår

For denne avtalen om kommunikasjonstjenester og salg gjelder Oppetid alminnelige vilkår for kommunikasjonsutstyr fra 1.12.2015. Vilklårene er vedlagt avtalens siste 2 sider. Alle endringer i vilklårene skal avtales skriftlig i tabellen under. Kolonnen for kode skal merkes med E for endring, T for tillegg eller S for strykning.

Punkt	Opprinnelig tekst	Ny tekst	Kode

### 11. Signaturer

Plass:	Dato:	Plass:	Dato:
Bergen	23.02.2018		23.02.2018
Signatur for Oppetid AS		Kundens signatur	
Navn og tittel i trykte bokstaver		Navn og tittel i trykte bokstaver	
Thomas Borge Pedersen, Daglig Leder		Tor Johannes Bjørgaas/Odd Tepstad	