

GENERELLE VILKÅR FOR AVTALE OM SUPPORTTJENESTER MED VISMA SOFTWARE AS

Avtalens hensikt, omfang og betingelser

- For avtale om supporttjenester må kunden ha gyldig bruksrett og vedlikeholdsavtale for de angitte programmer. Avtalen dekker kun support på siste programversjon
- Avtalen innebærer at Visma Software AS i avtaleperioden gir support til bruker av programvare det er inngått supportavtale på
- Bruker blir med en supportavtale fortrolige og trygge i bruken av programvaren. Bruker får svar på aktuelle spørsmål og får avklart problemstillinger som måtte oppstå i forbindelse med bruk av programvaren
- Avtalen innebærer også at bruker får forutsigbare kostnader til support fordi det betales en fast årlig pris for tjenesten
- Avtalen dekker de produkter og tjenester som er bestilt i henhold til bestillingsskjema.
- Visma Software AS vil i størst mulig utstrekning gi svar på problemstillingen umiddelbart, men forbeholder seg rett til å bearbeide henvendelsen og gi tilbakemelding senest i løpet av de påfølgende 2 virkedager. Visma Software AS forplikter seg likevel ikke til å løse problemet innenfor denne tiden.
- Utvides programlisens med flere brukere, klienter etc. eller at programvaren tas i bruk ved avdelingskontorer, utvides supportavtalen til også å omfatte dette. Egen avtale må inngås pr. lokasjon dersom programvaren benyttes ved flere avdelingskontorer. Supportavtalen utvides automatisk i forhold til endringer i omfanget av programlisens og faktureres etter gjeldende satser.
- Kundennummer hos Visma skal ved alle typer henvendelser alltid oppgis uoppfordret.
- Dersom Visma Software AS finner det nødvendig må bruker kartlegge/undersøke, eventuelt løse problemet ved å utføre ulike operasjoner etter veiledning fra Visma Software AS.
- Visma Software AS forbeholder seg retten til å henvise og/eller anbefale kunden alternative forslag til kompetanseoppbygging. På samme måte forbeholder Visma Software AS seg retten til å henvise kunden til dennes revisor eller annen konsulent når dette ansees nødvendig.
- Visma forbeholder seg retten til å yte redusert brukerstøtte i ordinære ferier, samt retten til å holde stengt i inntil 5 virkedager i året i forbindelse med intern opplæring. Jul- og nyttårsaften holder Visma stengt

Forhold som ikke dekkes av avtalen

- Support utover det avtalen dekker, faktureres etter gjeldende timepriser
- Hjelp med funksjonalitet utviklet med produktets design- og utviklingsverktøy er å anse som konsulentbistand og dekkes ikke av avtalen
- Visma Software AS er ikke ansvarlig for kundens eventuelle driftstap eller sekundære skader som følge av en henvendelse til våre supportavdelinger eller som følge av informasjon publisert på våre internettsider
- Problemstillinger som gjelder operativsystem, nettverk, sikkerhet, skrivere, databaser, Microsoft programvare eller annen programvare som ikke er Visma applikasjon, dekkes ikke av avtalen
- Opplæring i programmet dekkes ikke av supportavtalen. Eventuell opplæring kan avtales med aktuelt kurssenter eller konsulent
- Tilpasninger i programmet / retting av data kan eventuelt avtales spesielt etter gjeldende timesatser.

Fornyelse / oppsigelse av brukerstøtteavtalen

- Avtalen kan sies opp i samsvar med oppsigelsestiden på lisensavtalen. Avtalen fornyes automatisk uten skriftlig oppsigelse innen oppsigelsesfristen

Fakturering

- Fakturering skjer fra avtaleinngåelse for resterende antall hele måneder i det inneværende år. Videre faktureres årsbeløpet i begynnelsen av hvert nytt år. Betaling skjer i h.t. Visma Software AS til enhver tid gjeldende betalingsbetingelser
- Visma Software AS kan, inntil en gang pr. år, øke avtaleprisen i henhold til konsumprisindeksen for foregående år (dvs. konsumprisindeksen for varer og tjenester m/arbeidslønn som dominerende faktor).

Taushetsplikt

- Partene skal bevare taushet om all informasjon som er, eller som partene burde forstå er konfidensiell. Slik taushet gjelder uten tidsbegrensning, det vil si også etter at denne avtalen er opphørt