

GENERELLE AVTALEVILKÅR

AVINOR IT PARTNER

Per 30. mars 2017

Innholdsfortegnelse

1. DEFINISJONER	3
2. AVTALEN	3
3. BESTILLING	3
4. ENDRINGER I LEVERANSEN	4
5. FUNKSJONSTEST	4
5.1 KUNDENS FUNKSJONSTEST	4
5.2 INNSIGELSER - SKRIFTLIG VARSEL	4
6. PARTENES ANSVAR OG PLIKTER	4
6.1 AVINOR IT PARTNERS ANSVAR OG PLIKTER	4
6.2 KUNDENS ANSVAR OG PLIKTER	5
7. FEILRETTING	5
7.1 KUNDENS RETTIGHETER OG PLIKTER I FORBINDELSE MED FEILRETTING	5
7.2 AVINOR IT PARTNERS RETTIGHETER OG PLIKTER I FORBINDELSE MED FEILRETTING	5
8. BETALING	5
8.1 VEDERLAG	5
8.2 KREDITTVURDERING	5
8.3 PRISREGULERING	6
9. MISLIGHOLD	6
9.1 REKLAMASJON	6
9.2 AVINOR IT PARTNERS MISLIGHOLD	6
9.2.1 <i>Forsinkelse</i>	6
9.2.2 <i>Mangler</i>	6
9.3 KUNDENS MISLIGHOLD	7
9.3.1 <i>Betalingsmislighold</i>	7
9.3.2 <i>Stenging av tjenesten ved mislighold</i>	7
9.3.3 <i>Heving</i>	7
9.3.4 <i>Erstatning</i>	7
10. OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER M.M.	8
11. KONFIDENSIALITET	8
11.1 TAUSHETSPLIKT	8
11.2 BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER	8
11.2.1 <i>Personvern i Avinor IT Partner</i>	8
11.2.2 <i>Krav til Avinor IT Partners behandling av personopplysninger</i>	8
12. FORCE MAJEURE	9
13. ENDRINGER AV VILKÅR	9
13.1 ENDRINGER AV VILKÅR	9
13.2 OPPHØR AV TILBUD OG TJENESTER	9
14. OPPSIGELSE	9
15. LOVVALG OG TVISTELØSNING	9

1. DEFINISJONER

Begrep	Definisjoner
Avtale om tjenestekvalitet (AOT)	De til enhver tid gjeldende service- og leveransegarantivilkår for enkelttjenester i Bilag 1 slik de fremgår på Avinor IT Partners hjemmeside www.avinor.no/itpartner
Leverandør	Avinor AS
Normalt leveringsområde	Avinors lufthavner
Nettjenesten	Den eller de produktene kunden bestiller av Avinor IT Partner
Priser	Avinor IT Partners til enhver tid gjeldende priser slik de fremkommer i tilbud om Nettjenesten. Priser kan være publisert på www.avinor.no/itpartner , synliggjort i eget bilag til Avtalen eller på annen måte bekjentgjort (for eksempel faks, e-post, brev etc.)
Dager	Kalenderdager
Kunden	Den juridiske enhet eller person som er angitt som Kunde ved bestilling av Nettjenesten
Virkedag	Mandag til fredag

2. AVTALEN

Denne avtalen regulerer vilkår for Avinor IT Partners levering av Nettjenesten til Kunder på Avinors lufthavner.

Med "Avtalen" forstås denne avtalen med bilag og tillegg. Dette omfatter:

- Kundens bestilling(er) og Avinor IT Partners skriftlige bekreftelse på levering av Nettjenesten
- Avtale om tjenestekvalitet (Bilag 1)
- Avinor IT Partners til enhver tid gjeldende priser

I tilfelle motstrid mellom de ulike delene av avtalen skal ovennevnte dokumentrang gjelde, men slik at vilkår i bilag og tillegg går foran de generelle avtalevilkårene.

3. BESTILLING

Kunden bestiller normalt Nettjenesten gjennom å sende Avinor IT Partner bestilling på e-post til firmapost.itpartner@avinor.no. Enkelte Nettjenester leveres etter særskilt rutiner hvor skjema ligger på Avinor IT Partner.no.

Kundens bestilling skal inneholde alle de opplysninger som er nødvendige for Avinor IT Partners leveranser, herunder type tjeneste, ønsket dato for levering og den informasjonen som er tilstrekkelige for å kunne levere og fakturere.

Forutsatt korrekt utfylt bestilling skal Avinor IT Partner gi Kunden en skriftlig bekreftelse på bestillingen.

Avtale om levering av Nettjenesten ansees som inngått når Avinor IT Partner har sendt Kunden skriftlig bekreftelse.

4. ENDRINGER I LEVERANSEN

Dersom Kunden etter bestilling har behov for endringer av kapasitet, tilkoblingspunkter, funksjonalitet eller annet som omfattes av Nettjenesten, skal Kunden sende endringsbestilling til Avinor IT Partner i tråd med prosedyren i punkt 3.

Kundens endringsbestilling og Avinor IT Partners aksept av endringsbestillingen(e) inngår som en del av denne Avtalen.

Avinor IT Partner har rett til å endre Nettjenesten i tråd med prosedyren i punkt 13 i denne avtalen.

5. FUNKSJONSTEST

5.1 Kundens funksjonstest

Avinor IT Partner gir kunden beskjed når den bestilte Nettjenesten er klar til å tas i bruk. Kunden skal foreta en funksjonstest så snart som mulig etter dette tidspunktet. Formålet med testen er å verifisere at Nettjenesten virker i henhold til Avtalen og at avtalte krav til funksjonalitet er oppfylt.

5.2 Innsigelser - skriftlig varsel

Dersom det er forhold som gjør at Kunden ikke vil godkjenne at Nettjenesten er etablert i samsvar med Avtalen, må kunden sende Avinor IT Partner skriftlig varsel uten ugrunnet opphold. Hvis slikt varsel ikke sendes innen tre virkedager etter at Avinor IT Partner har meddelt Kunden at Nettjenesten er klar for funksjonstest, anses etableringen av Nettjenesten som godkjent. Varsel etter denne bestemmelsen må inneholde angivelse av de forhold som gjør at Kunden ikke vil godkjenne at Nettjenesten er levert.

Dersom de påpekte forhold er uvesentlige for Kundens bruk av Nettjenesten, skal etableringen av Nettjenesten likevel anses som godkjent. Avinor IT Partner skal sørge for å utbedre eventuelle forhold som hindrer godkjenning så raskt som mulig. Utbedring av feil som ikke hindrer godkjenning skal skje innen rimelig tid.

6. PARTENES ANSVAR OG PLIKTER

6.1 Avinor IT Partners ansvar og plikter

Avinor IT Partner plikter å levere den tjenesten som omfattes av bestillingen innen den tid, i det omfang og med den kvalitet som fremgår av Bilag 1, etter å ha mottatt bestilling fra Kunden i henhold punkt 3 i Avtalen.

Avinor IT Partner har ansvaret for at de avtalte ytelsene i sine deler av nettet passer sammen på en helhetlig måte slik at løsningen tilfredsstiller de kravene som er angitt i Bilag 1.

Avinor IT Partner er ansvarlig for at den funksjonalitet og kapasitet som er angitt i Bilag 1 er tilgjengelig for Kunden i avtaleperioden.

Avinor IT Partner har ansvaret for drift og administrasjon av Nettjenesten og plikter å samarbeide med Kunden for å sikre avtalt kvalitet.

Dersom leveransen omfatter installasjon av utstyr, skal Avinor IT Partner godkjenne installasjonssted før installasjon finner sted.

6.2 Kundens ansvar og plikter

Kunden skal gi all den informasjon som er nødvendig for at Avinor IT Partner skal kunne levere tjenester i tråd med avtalen og dessuten yte nødvendig medvirkning til å gjennomføre leveransene.

Kunden skal melde eventuelle feil ved Nettjenesten uten ugrunnet opphold i tråd med prosedyren i punkt 7.

7. FEILRETTING

7.1 Kundens rettigheter og plikter i forbindelse med feilretting

Feil på Nettjenesten meldes i henhold til rutinene i Bilag 1. Slik melding må fremsettes straks feilen oppdages til servicedesk@avinor.no eller telefon 64 81 29 00/ 67 03 00 03.

Kunden plikter å ha egen helpdesk/veiledningstjeneste (førstelinje) for egne brukere.

Feilsøking og feilretting skjer i henhold til rutinene i Bilag 1.

7.2 Avinor IT Partners rettigheter og plikter i forbindelse med feilretting

All feilretting av utstyr som Avinor IT Partner er ansvarlig for skal utføres av Avinor IT Partner eller den Avinor IT Partner godkjenner til å utføre slik feilretting.

Avinor IT Partner må sikres fri adkomst til lokaler for feilretting og vedlikehold av Nettjeneste. Arbeidet skal utføres til minst mulig ulempe for Kunden, og slik at det ikke oppstår skader på eiendommen eller at den på andre måter blir forringet.

Avinor IT Partner har rett til å utføre nødvendige avbrudd, forstyrrelser og andre endringer av telenettet som ansees nødvendige av tekniske, vedlikeholds- eller driftsmessige årsaker. Kunden har ikke krav på erstatning for tap som følge av slikt arbeid.

8. BETALING

8.1 Vederlag

Kunden skal dekke samlet vederlag for Nettjenesten samt eventuelle gebyrer basert på Avinor IT Partners til enhver tid gjeldende prisliste i henhold til spesifisert faktura. Vederlag forfaller til betaling 30 dager fra fakturadato.

Vederlag og priser er eksklusive skatter og offentlige avgifter.

Dersom det etter inngåelsen av Avtalen blir vedtatt endringer i offentlige skatter og avgifter som påvirker prisingen av Nettjenesten, blir dette å belaste eller godtgjøre Kunden.

8.2 Kredittvurdering

Avinor IT Partner forbeholder seg retten til å foreta en kredittvurdering av Kunden. Avinor IT Partner kan i denne sammenheng innhente opplysninger fra offentlige kilder og kredittopplysningsbyråer.

Dersom Kunden ikke finnes tilstrekkelig kredittverdig, kan Avinor IT Partner kreve at Nettjenesten forskuddsbetales.

8.3 Prisregulering

Avinor IT Partner kan regulere prisene i prislisten på bakgrunn av generelle endringer i markedet eller endringer i de underliggende kostnadene for Nettjenesten.

Avinor IT Partner kan alternativt regulere prisene i henhold til endringer i den alminnelige Konsumprisindeksen (KPI), men ikke oftere enn én gang per kalenderår.

Nye priser trer i kraft én måned etter Kunden har blitt varslet.

9. MISLIGHOLD

9.1 Reklamasjon

Den part vil påberope seg at Avtalen er misligholdt, må reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at vedkommende får kjennskap til misligholdet.

9.2 Avinor IT Partners mislighold

9.2.1 Forsinkelse

Forsinkelse foreligger dersom Nettjenesten ikke er godkjent etablert i samsvar med avtalt tid slik dette er angitt i Bilag 1, og at dette skyldes forhold som kan tilskrives Avinor IT Partner eller forhold som Avinor IT Partner må anses å ha risikoen for.

Dersom det må antas at etablering, og/eller annen ytelse ikke kan skje i henhold til avtalt fremdrift- og tidsplan, skal Avinor IT Partner uten ugrunnet opphold gi Kunden skriftlig varsel om dette. Varslet skal angi årsak til forholdet og så vidt mulig angi når ytelsen kan gjennomføres.

Varer forsinkelser utover det partene har avtalt som nytt tidspunkt (tilleggsfrist) for godkjent etablering av Nettjenesten, kan Kunden heve Avtalen.

Dersom annet ikke er avtalt, påløper det en dagbot per virkedag tilsvarende 0,15 % av verdien av den delen av leveransen Kunden ikke kan nyttiggjøre seg. Dagboten løper maksimalt i 60 dager og Kunden har ikke rett til å si opp Avtalen i denne perioden eller benytte andre misligholdsbeføyelser, med mindre Avinor IT Partner eller noen denne svarer for har gjort seg skyldig i grov uaktsomhet eller forsett.

9.2.2 Mangler

Det foreligger en mangel fra Avinor IT Partners side dersom Nettjenesten ikke dekker de formål, krav og spesifikasjoner som følger av Bilag 1.

Avinor IT Partner plikter å rette eller utbedre mangler knyttet til Nettjenesten slik at leveransen fungerer som forutsatt. Avhjelp kan skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering.

Dersom det ikke lykkes Avinor IT Partner å avhjelpe en mangel, har Kunden krav på erstatning. Kunden kan kun kreve erstatning for dokumenterte utgifter knyttet til mangler ved Avinor IT Partners leveranse. Samlet erstatningskrav per år kan ikke overstige det årlige vederlaget for Nettjenesten og uansett ikke mer enn NOK 100 000 per år. Eventuelle dagbøter kommer til fradrag i erstatningen.

Er mangelen av en slik art at den har vesentlig betydning for Kundens bruk av Nettjenesten og avhjelp ikke kan skje innen rimelig tid, kan Kunden heve avtalen.

Avtalens bestemmelser om mislighold begrenser ikke Avinor IT Partners rett eller plikt til å innføre bruksbegrensninger etter ekomloven § 2-5.

9.3 Kundens mislighold

9.3.1 Betalingsmislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side dersom betaling ikke skjer til avtalt tid.

Ved forsinket betaling påløper forsinkelsesrente i henhold til lov av 17. des. 1976 nr. 100, om renter ved forsinket betaling.

Ikke betalt faktura eldre enn 60 dager, regnes alltid som et vesentlig mislighold.

Ved gjentatt betalingsmislighold kan Avinor IT Partner kreve at Nettjenesten forskuddsbetales.

9.3.2 Stenging av tjenesten ved mislighold

9.3.2.1 *Stengning ved betalingsmislighold*

Avinor IT Partner kan stenge Nettjenesten uten ytterligere varsel dersom Kunden ikke har betalt det Kunden skylder innen betalingsfrist i betalingspåminnelsen (minimum 14 dager).

9.3.2.2 *Stengning ved annet mislighold*

Avinor IT Partner kan stenge Nettjenesten dersom Kunden:

- a. har oppgitt mangelfull eller ukorrekt informasjon,
- b. opptrer i strid med gjeldende lovgivning eller offentligrettslige regler for tjenester og/eller
- c. på annen måte misbruker Nettjenesten.

Før stenging iverksettes etter denne bestemmelsen, skal Kunden normalt varsles skriftlig og gis anledning til å uttale seg om forholdet. Varselet skal opplyse om årsaken og fastsette en frist for å rette opp forholdet.

Dersom Kunden har et unormalt høyt forbruk og det foreligger mistanke om ureglementert bruk, kan Avinor IT Partner i særlige tilfeller sperre for bruk av bestemte tjenester etter forutgående varsel til Kunden.

9.3.2.3 *Gjenåpning etter stengning*

Dersom leveranse av tjenester er stanset som følge av Kundens mislighold, vil Leverandøren gjenoppta levering av tjenesten når det forhold som begrunnet stengingen er rettet. Kunden vil bli belastet med et gebyr for gjenåpning.

9.3.3 Heving

Avinor IT Partner kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning ved dersom Kunden vesentlig misligholder sine forpliktelser og ikke retter opp misligholdet innen 10 Virkedager etter at varsel om heving blir gitt.

Det samme gjelder dersom Kunde innstiller sine betalinger, innleder gjeldsforhandlinger eller går konkurs.

9.3.4 Erstatning

Avinor IT Partner har krav på erstatning for direkte tap dersom kunden misligholder Avtalen. Samlet erstatningskrav per år kan ikke overstige det årlige vederlaget for Nettjenesten.

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom Kunden har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

10. OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER M.M.

Kunden kan ikke overdra eller på annen måte overføre rettigheter eller forpliktelser etter denne Avtalen uten Avinor IT Partners skriftlige forhåndssamtykke. Slikt samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

Kunden har ikke rett til å videreselge Nettjenesten eller la utenforstående benytte Kundens tilgang på andre måter uten Avinor IT Partners skriftlige forhåndssamtykke.

Avinor IT Partner har rett til å overdra sine rettigheter og plikter etter denne avtalen.

11. KONFIDENSIALITET

11.1 Taushetsplikt

Partene plikter å bevare taushet om konfidensiell informasjon mottatt fra den annen part - uansett formidlingsform, herunder opplysninger om den annen parts tekniske innretninger og fremgangsmåter, samt drifts- eller forretningsforhold og øvrige forhold, som en part etter en forsiktig og lojal vurdering, bør forstå er av betydning å hemmeligholde av hensyn til den annens parts virksomhet. Denne bestemmelsen om taushetsplikt gjelder i en periode på fem år etter at konfidensiell informasjon er mottatt.

11.2 Behandling av personopplysninger

11.2.1 Personvern i Avinor IT Partner

Avinor IT Partner behandler personopplysninger i tråd med den til enhver tid gjeldende lov- og forskriftsregulering og i henhold til eventuelle vedtak fattet av offentlige myndigheter. Se www.avinor.no for en mer utfyllende beskrivelse av Avinor IT Partners behandling av personopplysninger.

Avinor IT Partner behandler personopplysninger for å administrere avtaleforholdet, sørge for levering av Nettjenester, ivareta sikkerhet samt informere om varer, tjenester og andre ytelser fra Avinor IT Partner.

11.2.2 Krav til Avinor IT Partners behandling av personopplysninger

Følgende forhold gjelder mellom Avinor IT Partner og Kunde for å tilfredsstille kravene til databehandling og eventuell overføring av personopplysninger til tredjeparter:

- a. Produksjon av Nettjenester kan innebære at Avinor IT Partner får tilgang til opplysninger om Kundens sluttbrukere. Slik informasjon kan regnes som personopplysninger i personopplysningslovens forstand.
- b. Datatilsynet har tildelt Avinor konsesjon for teletjenester. Avinor IT Partner forplikter seg til å oppfylle de kravene som fremgår her ved leveranse og drift av Nettjenester for Avinor.
- c. Avinor IT Partner forplikter seg til å behandle de mottatte data på samme ansvarlige måte som man behandler egne andre personopplysninger og aksepterer at de ikke kan behandles på en måte som står i strid med Kundens ønske eller som ikke er i overensstemmelse med formålet med overføringen.
- d. Avinor IT Partner forplikter seg til å gjennomføre nødvendige sikringstiltak, slik som fastsatt i Personopplysningslovens § 13 og for øvrig behandle de mottatte data i overensstemmelse med den til enhver tid gjeldende personvernlovgivning, konsesjon, ekomlovgivning mv. Kunden svarer for kostnader ved krav om særlige sikringstiltak som overstiger Avinor IT Partners definerte sikkerhetsnivå.

- e. Kunden er kjent med - og aksepterer - at det, kan bli aktuelt for Avinor IT Partner å la andre behandle de mottatte personopplysninger, for å oppnå en god og rasjonell gjennomføring av avtalen.
- f. Før Avinor IT Partner – eventuelt – overfører personopplysninger til tredjeparter i henhold til pkt. e, skal det gjennomføres en risikoanalyse. Denne skal Kunde på forespørsel kunne få innsyn i.

12. 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, beredskapssituasjoner og ethvert forhold som etter norsk rett vil bli bedømt som Force Majeure.

Hver av partene kan si opp Avtalen med én måneds varsel dersom Force Majeure-tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde Avtalen.

13. ENDRINGER AV VILKÅR

13.1 Endringer av vilkår

Avinor IT Partner har rett til å endre ethvert vilkår i Avtalen, herunder priser og andre betingelser for leveransen, med én måneds varsel.

Endringer varsles enten per brev, e-post eller på Avinor IT Partners hjemmeside.

13.2 Opphør av tilbud og tjenester

Dersom Avinor IT Partner beslutter å avvikle hele eller deler av Nettjenesten, skal levering opprettholdes i en rimelig overgangsperiode. Opphør kan først skje etter at berørte kunder er varslet.

Varslet skal inneholde begrunnelse for opphør, informere om alternativt tilbud og skal sendes så tidlig som mulig og minst to måneder før tilbudet er planlagt å opphøre.

14. OPPSIGELSE

Avtalen kan sies opp av begge parter med minst tre måneders skriftlig varsel.

15. LOVVALG OG TVISTELØSNING

Avtaleforholdet reguleres av norsk rett. Dersom det oppstår tvist mellom partene om tolkningen eller rettsvirkningene av Avtalen, skal tvisten først søkes løst ved forhandlinger. Fører slike forhandlinger ikke frem, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning av Oslo Tingrett som avtalt vernetting.