

# Generelle vilkår Visma HRM support

## Avtalens hensikt og tjenestens omfang

Formålet med supportavtalen er å gi kunden støtte slik at kunden er fortrolig med sitt program, få svar på aktuelle spørsmål og få avklart problemstillinger som måtte oppstå i forbindelse med daglig bruk av programvaren.

## Avtalen dekker:

- Programsupport via telefon og e-post på siste versjon av det standard produkt eller tjeneste det er inngått avtale.
- Fagsupport via telefon og e-post på regelverk for lønn, skatt og personal – omfatter skatterett, arbeidsrett, trygderett og ferieloven.
- Fjernoppkobling direkte til kundens PC – behov vurderes av Visma.

## Avtalen dekker ikke:

- Avtalen dekker ikke opplæring i programvaren.
- Oppretting av data som er blitt feil som følge av feil bruk av programmet
- Assistanse til tekniske-, nettverk-, printer- og databaseproblemstillinger – se avsnitt Ekstratjenester

## Hvem kan kontakte Visma?

Avtalen dekker support for lønningsansvarlige, personalansvarlige og systemadministratorer i det firma/avdeling som har inngått avtalen. Sluttbrukere av Visma.net-tjenester og apper kan ikke kontakte Visma-support direkte.

Benyttes samme programlisens for flere lokasjoner (eksempelvis flere organisasjonsnumre eller avdelingskontorer), skal det inngås separat supportavtale for hver lokasjon.

## Åpningstider

Visma supports til enhver tid gjeldende åpningstider vil være publisert på aktuelt produkt eller tjeneste på Visma Community.

## Taushetsplikt

Partene skal forhindre at andre får tilgang til den annen parts interne opplysninger. Partene skal pålegge sine ansatte å bevare taushets om alle slike forhold. Ovenstående bestemmelser er ikke til hinder for at Leverandøren til tredjepart kan overføre informasjon som er nødvendig for gjennomføring av de tjenester som her avtalt.

## Fakturering – varighet - oppsigelse

Ved bestilling faktureres det for resterende antall hele måneder i det inneværende år.

Deretter faktureres supportavtalen forskuddsvis pr. år.

Priser er angitt på Visma Community og alle priser er oppgitt eks. mva.

Oppgraderes lisensen/ programmet ved å øke antall innberetningspliktige eller flere brukere etc. vil supportavtalen utvides til også å omfatte dette. De faste avgiftene kan justeres med virkning fra 1. januar hvert år.

Leverandøren kan uavhengig av bestemmelsene foran endre de avtalt priser når dette skyldes endringer i offentlige skatter, avgifter eller andre pålegg.

Avtalen fornyes automatisk ved hver faktureringsperiode og gjelder da for hele neste periode. Oppsigelse må meldes skriftlig senest 3 – tre – måneder før neste faktureringsperiode.

#### **Ekstratjenester:**

Ekstratjenester belastes fortløpende etter medgått tid iht. de priser og satser som fremgår av våre gjeldende standard betingelser.

Eksempler på ekstratjenester og konsulenttenester:

- Teknisk bistand, eksempelvis til løsning av feil grunnet årsaker i kundens tekniske driftsmiljø
- Installasjon eller oppgradering av programvaren
- Assistanse til tekniske-, nettverk-, printer- og databaseproblemstillinger
- Bistand til å løse feil som er forårsaket av kunden på grunn av feil bruk
- Spesifikke kundetilpasninger
- Juridisk bistand
- Opplæring

#### **Ansvar og ansvarsbegrensninger**

Visma Software AS er ikke ansvarlig for kundens eventuelle driftstap eller sekundære skader som følge av en henvendelse til vår support. Leverandøren har intet ansvar for følgetap som måtte oppstå og som er forårsaket av feil i leveransen. Dette gjelder et hvert tap både direkte eller indirekte. Dersom avtalens gjennomføring hindres helt eller delvis, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, og som etter norsk lov betegnes som force majeure, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer.

#### **Tvister**

Uenighet om virkning, innhold eller gjennomføring av avtalen skal forsøkes løst ved forhandlinger. Fører ikke forhandlingene frem, skal tvisten bringes inn for de ordinære domstoler med Oslo tingrett som verneeting. Norsk rett skal legges til grunn for avtaleforholdet.