

## Tjenestebeskrivelse mellom Kunde og Leverandør

Dette dokument beskriver rammer og vilkår for leveranse og videre drift av valgt eDialog24-løsning. Dette dokument vil også være en del av Avtalen mellom Kunde og Leverandør. Kunden må ha lest dette dokument og gitt aksept før bestilling.

Generelle ord / uttrykk	Definisjon
Tjenestebeskrivelse	Dette dokument.
Avtale	Dokumentet beskrevet som Avtalen er grunnlaget for kundeforholdet som blir gyldig ved signering mellom Kunde og Leverandør. Ønskes det lagring av dialoger mellom Kunde og Sluttkunde må det tegnes i tillegg en Databehandleravtale.
eDialog24	Tjeneste for personlig dialog mellom Kunden og Sluttkunder/Samarbeidspartnere via PC, nettbrett eller smarttelefon.
Leverandør	eDialog24 AS
Kunde	Selskapet som forpliktes gjennom signatur på avtale ved signatur
Partene	Kunden og Leverandøren i fellesskap
Sluttkunde	Dette er Kundens kunde.
Brukerprofiler	For å kunne benytte seg av eDialog24-løsningen må hver ressurs ha en brukerprofil. Et brukernavn og passord sikrer brukerprofilen med rett tilgang.
Superbruker/ Administrator	Leverandøren vil ha direkte supportansvar ovenfor en eller flere utvalgte ressurser hos Kunden, som igjen vil sikre support overfor øvrige interne brukere av eDialog24.
Leveranse	Innebærer all programvare, web-linker, tilpasninger, opplæring og dokumentasjon som skal overleveres til Kunden i henhold til avtale.

De ord og uttrykk som ovenfor er definert, skal ha samme betydning som definert, uavhengig av om de er brukt i andre grammatikalske bøyningsformer.

## Produktpakkene GO og FLOW

I produktpakkene eDialog24 GO og eDialog24 FLOW er det tilrettelagt for betjening kanalene Chat, E-post og Facebook. Produktpakkene er rettet mot små og mellomstore bedrifter med behov for 10 - 30 brukerprofiler, utfra hvilken produktpakke som velges.

eDialog24 setter kundeservice og kundedialoger i system – en innboks og en arbeidsflate for håndtering av alle dine kundehenvendelser. Oversiktlig og tidsbesparende for deg, enkelt og brukervennlig for dine kunder.

## Forutsetninger ved etablering

### eDialog24 Operatør WEB (WEB klient)

eDialog24 Operatør WEB er en HTML-basert klient som ikke krever noen form for installasjon. eDialog24 WEB er verifisert for alle nyere nettlesere og plattformer som er utbredt i markedet.

### eDialog24 Operatør og eDialog24 Administrator (PC klienter)

eDialog24 Operator / eDialog24 Administrator er Windows-applikasjoner som fysisk installeres på den enkelte brukers PC.

Minstekrav:	
Operativsystem:	Windows 7/8/10
Skjermopløsning:	1024 x 768 eller bedre.
Båndbredde:	256kbps eller bedre.
Nettleser:	MS Internet Explorer 10 eller nyere

### eDialog24 Sluttkunde (WEB chat klient)

eDialog24 Sluttkunde er en HTML/Java-basert klient som ikke krever noen form for installasjon. Klienten lastes samtidig når Sluttkunde tar kontakt på Kundens webside. Tiden det tar å laste klienten avhenger av designelementer valgt av Kunden, samt båndbredde/mobil data dekning hos Sluttkunde. eDialog24 Sluttkunde er verifisert for alle nyere nettlesere og plattformer som er utbredt i markedet.

## Etablering og installasjon

For å ta i bruk eDialog24 må det først etableres en arbeidsflate og en brukerprofiler i systemet. Arbeidsflaten kan settes opp enten som en web-basert klient, eller som programvare installert på hver enkelt bruker-pc med Windows operativsystem. Brukerprofiler settes opp av vår kundeservice iht. antall brukere som er bestilt og de opplysninger vi mottar fra deg som Kunde. For PRO og CUSTOM-kunder er det en egen eDialog24-app tilgjengelig for betjening av kundehenvendelser for mobile ressurser.

Link til web-klient og annen nødvendig programvare samt innloggingsdata for eDialog24 oversendes Kunde ved bestilling, eDialog24-app lastes ned via App Store / Google Play for PRO og CUSTOM-kunder.

Alle fremtidige versjoner/oppgraderinger av eDialog24 er inkludert så lenge Avtalen løper innenfor det abonnement som er bekreftet anskaffet. Lisensbetingelsene som foreligger godkjennes enten digitalt eller som papirdokument for hver installasjon eller oppgradering som blir bestilt. Dette gjelder også for halv- og helautomatiske oppgraderingsprosesser.

## Opplæring

I alle grunnpakker gis det tilgang til nettbaserte brukerveiledninger og introduksjonsvideoer. Ved behov for utvidet opplæring i form av webinar eller lokalt brukerkurs tilbyr vi dette som en betalbar tjeneste. Omfang, innhold og varighet av utvidet opplæring avtales med vår kompetanseansvarlige. Ved lokalt brukerkurs tilkommer reiseutgifter som reisetid, kjøregodtgjørelse, diettgodtgjørelse og overnatting etter statens regulativ for tjenestereiser.

## Service- og support

### Service omfatter:

Innhold i valgte pakkeløsninger og opsjoner for eDialog24 er under stadig utbedring. eDialog24 forbeholder seg retten til å fastsette hvilke funksjonaliteter som fortløpende skal gjøres tilgjengelig gjennom de ulike abonnements-tjenestene / opsjoner. Eventuelt reduksjon av tjenesteomfang er regulert i et eget punkt.

eDialog24 har to internettlinjer inn til eDialog24 sin løsning fra to separate internettleverandører. eDialog24 løsningen vil automatisk bytte til alternativ linje dersom hovedlinjen går ned. eDialog24 har en oppetid på minimum 99,5% mellom 08:00-16:00 på virkedager. Ut over dette garanteres en oppetid på 97% eller mer.

Høyere tilgjengelighetsgrad kan tilbys / garanteres. Dette krever en egen tilleggsavtale (SLA) med høyere servicenivå mellom Partene.

### Support omfatter:

- Telefonsupport for administrator/superbrukere hos Kunden mellom 09:00-16:00, mandag-fredag. PRO og CUSTOM-Kunder har prioritet ved support kø.
- Support på chat, epost, SMS gis kun til eDialog24 Administrator/Superbrukere hos Kunden mellom 09:00-16:00, mandag-fredag. PRO og CUSTOM-kunder har prioritet ved support kø.

Support gis også utenfor kl. 09:00-16:00/mandag-fredag dersom eDialog24 skulle forårsake driftskritiske problemer for øvrige systemer. Partene er gjensidig innforstått med at Avtalen inkluderer normal brukerstøtte ovenfor Kundens Superbruker av eDialog24. Omfattende support (ut over 10 timer pr. bruker/år) faktureres Kunde eller avtales spesielt mellom Partene. Samarbeid mellom Partene ved utprøving av ny funksjonalitet og liknende inngår ikke i dette beregningsgrunnlaget.

### Support omfatter ikke:

Support omfatter ikke feilsituasjoner som ligger utenfor eDialog24 sitt kontroll- /ansvarsområde. Spesielt nevnes infisering av virus som ikke skyldes leveransen, maskinvarefeil, direkte feil fra Kundes side (f.eks. formatering av Hard-disk, sletting eller flytting av eDialog24, sperring eller feil konfigurering i egen brannmur, linjeproblematikk mot Kundens egen internettleverandør o.l.). Bistand i forbindelse med på oppgaver utenfor eDialog24 sitt ansvarsområde vil faktureres i henhold til gjeldende timepris. Slike forhold skal avklares mellom eDialog24 og Kunde per tilfelle.

## Tilpasninger og utvidet bistand

Alle typer tilpasninger skal avtales mellom Partene etter behov, påløpte timer skal bekostes av Kunden etter gjeldende timesatser hos eDialog24.

Noen eksempler på tilpasninger som eDialog24 kan utføre som et betalbart oppdrag fra Kunden er tilpasning av chat kontaktpunktgrafikk, endre funksjonalitet for chat kontaktpunkter eller grafiske tilpasninger mm.

Spesialtilpasninger av programkode (gjelder ikke design) for eDialog24's vil være gjenstand for særskilte vedlikeholdskostnader (vedlikehold av spesialløsninger). Vilkår for spesialtilpasninger av programkode for eDialog24 skal alltid være særskilt avtalt i egne avtaler mellom Partene.

## Regulativ for endringer av tjenesteomfang

eDialog24 kan fritt gjøre endringer i leveransen eller opsjoner som ikke medfører et redusert tjenestetilbud for Kunden uten forvarsel (forbedring av skjermbilder/arbeidsflate, rapporter, kommunikasjonsløsninger, løsninger for service- og support, drift, utvidelser av tjenestetilbud etc.)

eDialog24 kan redusere innholdet i leveransen med 3 måneders skriftlig varsel (driftsmelding via eDialog24, epost eller brev). Ved reduksjon skal eDialog24 ha en saklig grunn for endringen. Dersom reduksjon skjer utenfor eDialog24 kontroll og medfører endring med kortere varsel, står Kunden fritt til å si opp Avtalen med 1 måneds skriftlig varsel. Ønsker Kunden å melde oppsigelse må det skje innen 10 dager etter at forholdet ble kjent for Kunden.

## Betaling

Kostnadene for etablering av eDialog24 forfaller til betaling pr. 14 dager etter aksept og signering av Avtalen. Medgåtte konsulenttimer i forbindelse med leveransen avregnes den 1. i hver måned.

Tjeneste-/abonnement-/trafikk-kostnader løper fra det tidspunkt tjenesten med det avtalte antall brukerprofiler er aktivert. Betalingen skjer forskuddsvis med 4 terminer pr. år med mindre annet er spesifisert i Avtalen. Betalingsbetingelser er pr. 14 dager. Løpende abonnement på tjenester levert fra eDialog24 sine underleverandører blir fakturert på samme måte som ovenfor. Avregning av forbruk (f.eks. antall SMS ut) skjer etterskuddsvis.

Løpende kostnader (abonnement og trafikk/drift) endres årlig i henhold til endringer i konsumpris-indeksen (Ref. - Tjenester hvor arbeidskraft dominerer) Øvrige prisendringer kan gjennomføres med 6 måneders skriftlig varsel, dog tidligst 3 måneder etter inngåelse av Avtalen.

Ved all fakturering tilkommer et fakturagebyr og forfaller til betaling pr. 14 dager. Ved for sen betaling påløper purregebyr jf. inkassoloven § 19. Ved betaling etter forfallsdato, beregnes forsinkelsesrenter med den sats som er fastsatt i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om forsinket betaling m.m.

Alle priser er oppgitt eks. mva.

## Varighet

Begge Parter kan si opp Avtalen med 3 måneders skriftlig varsel (dersom annen oppsigelsestid er oppgitt i Avtalen, gis denne forrang). Når Avtalen er sagt opp skriftlig av en av Partene, er Avtalen gyldig ut oppsigelsestiden. Leveranser som allerede er utført og betalt er ikke gjenstand for refusjon i forbindelse med ved oppsigelse av Avtalen.

## Rettigheter og garanti

### Opphavsrett

Rettighetene til kopiering og salg av eDialog24, tilhører i sin helhet eDialog24. Kunden har kun rettighet til å benytte løsningen til egen forretningsdrift. Kunden må anskaffe nødvendige tjenester/abonnementer for å ta i bruk eDialog24 og ønskede opsjoner. Løsningen kan ikke fremleies til andre bedrifter eller enkeltpersoner/grupperinger.

## Ansvar og garanti

eDialog24 påtar seg ansvar og garanti for løsningen og tjenester levert i henhold til Avtalen. eDialog24 garanterer ikke for definert verdi i forhold til kost/nytte for noe spesielt bruksområde. eDialog24 er heller ikke ansvarlig ovenfor Kunde for tap av fortjeneste, avbrudd av forretning eller andre følgeskader som måtte oppstå som følge av bruk av tjenesten, verken direkte eller indirekte.

## Lagringssikkerhet / innbrudd sikkerhet

Hvis Kunden ønsker lagring av henvendelser og metadata i eDialog24, lagres dette på server driftet av eDialog24 på Kundens profil. Denne data informasjon lagres på følgende måte:

- eDialog24 garanterer at dataene ikke misbrukes av eDialog24 eller de ansatte på noen måte.
- Internt hos eDialog24 vil databaseadministrator kunne ha teknisk tilgang til lagrede samtaler i forbindelse med vedlikehold og lignende. Alle ansatte hos eDialog24 har ansettelsesavtaler med full taushetsplikt, og lokalene og datarom er sikret med individuelle aksesskodekort og alarm på 3 nivåer: Hovedinngang til bygget, egen inngang til kontoret og serverrom som kun driftsansvarlige har tilgang til.
- Kunden plikter å sikre at tjenesten benyttes i samsvar med gjeldende lover og regler.
- Kunden og eDialog24 kan inngå separat databehandler avtale for å innfri etter krav fra GDPR (personvernlovgivningen)

Ekstern tilgang til lagrede samtaler forutsetter:

- For Brukerprofiler: Riktig brukernavn og passord via eDialog24 Operatør (web-klient, PC klient eller app)
- For Sluttkunden: Riktig unik lenke for kopi av kundedialog via e-post (linken er sikret med 20 tilfeldig valgte tegn/bokstaver, og er tilnærmet umulig å generere/gjenskape for 3.part).

## Brudd på Avtalen

Bruk og distribusjon av tilgang som ikke er avtalt mellom Partene, utgjør brudd på lov om opphavsrett til åndsverk. Slik ulovlig bruk vil derfor kunne medføre rettslig forføyning og erstatningsansvar.

## Lov og tvister

Twist mellom Partene om tolkningen av Avtalen skal søkes løst ved forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem innen 14 dager fra tvisten oppsto, kan hver av Partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved voldgift i Trondheim etter norske prosessregler.

## Force Majeure

Partene skal ikke anses for å ha misligholdt sine forpliktelser i Avtalen i den utstrekning det kan godtgjøres at man er blitt forhindret på grunn av Force Majeure og/eller forhold som ikke kan påvirkes av partene.

## Konfidensialitet

Informasjon som kommer frem om Partene og Partenes virksomhet i forbindelse med samarbeid gjennom Avtalen (forpliktelser og økonomiske aspekter) er å betrakte som konfidensiell informasjon, og skal ikke spres til andre uten særskilt samtykke.

## Profilering / markedsføring

Gjennom Avtalen godkjenner Kunde at eDialog24 benytter kundeforhold til egen markedsføring. Eksempelvis profilering i sosiale medier og utsendelse av DM. Kunde godkjenner også diskret profilering av eDialog24 logo i sluttkundes chat-klient om ikke annet er spesifisert i avtale.