

# **Teknisk Drift-, og Supportavtale**

FOR NOKAS SIKKERHETSTEKNISKE LEVERANSER



**inngått mellom**

**Nokas AS, Teknikk**

**og**

**DigiPlex Norway AS**

## AVTALEN OMFATTER

Årlig preventivt vedlikehold:	Inkludert	Ikke inkludert
<b>A.</b> Adgangskontroll	X	
<b>B.</b> Innbruddsalarm		
<b>C.</b> Strømforsyning		
<b>D.</b> Kameraovervåking		
<b>E.</b> Lås og beslag		
<b>F.</b> Tåkesikring		
<b>G.</b> Digital kontroll		

SUSP:	Inkludert	Ikke inkludert
Software Upgrade and Support Plan	X	

Beredskap natt\kveld:	Inkludert	Ikke inkludert
Beredskap teknisk	X	
Beredskap lås		

Beredskap dag:	Inkludert	Ikke inkludert
Beredskap teknisk	X	
Beredskap lås		X

Direktelinje:	Inkludert	Ikke inkludert
Direktelinje	X	

Telefonsupport:	Inkludert	Ikke inkludert
Telefonsupport	X	

Driftsgjennomgang:	Inkludert	Ikke inkludert
Driftsavtale	X	
Lokal back-up		X
Strong room oppbevart Nokas back-up		X
VPN Tilgang		X

### Avtale oversikt

<b>Leverandør:</b>	
Firmanavn:	Nokas AS
Adresse:	Træleborgodden 6
Postnr / sted:	3112 Tønsberg
Telefon:	Tlf.02580
Foretags nr:	NO 943 184 097 MVA
<b>Kunde:</b>	
Firmanavn:	Digiplex Norway AS
Adresse:	Selma Ellefsensveg 1
Postnr / sted:	0581 Oslo
Telefon:	
Foretags nr:	981663322

<b>Prosjekt nr:</b>	
---------------------	--

Avtalen er gyldig i 12 mnd. fra **1 13 2020** og fornyes fortløpende for 12 måneder på gjeldende betingelser dersom ingen av partene sier opp avtalen senest 3 måneder før avtaleperiodens utløp.

Avtalen er basert på <b>4</b> timers responstid.
--

<b>A. Preventivt vedlikehold Adgangskontroll</b>	<b>NOK</b>	
<b>B. Preventivt vedlikehold Innbruddsalarm</b>	<b>NOK</b>	
<b>C. Preventivt vedlikehold Strømforsyning</b>	<b>NOK</b>	
<b>D. Preventivt vedlikehold Kameraovervåking</b>	<b>NOK</b>	57 718,-
<b>E. Preventivt vedlikehold Lås og Beslag</b>	<b>NOK</b>	
<b>F. Preventivt vedlikehold Tåkesikring</b>	<b>NOK</b>	
<b>G. Preventivt vedlikehold Digitalkontroll</b>	<b>NOK</b>	
<b>Software Upgrade and Support Plan</b>	<b>NOK</b>	Incl 3 years
<b>Beredskap natt\kveld (tilgang til teknisk vakt)</b>	<b>NOK</b>	8 750,-
<b>Beredskap dag</b>	<b>NOK</b>	17 500,-
<b>Direktelinje</b>	<b>NOK</b>	8 750,-
<b>Telefonsupport</b>	<b>NOK</b>	5 000,-
<b>Driftsgjennomgang 1 gang pr. mnd</b>	<b>NOK</b>	

<b>Totalt pr. år</b>	<b>NOK</b>	97 718,-
----------------------	------------	----------

## Kontakt og korrespondanse

<b>Alle skriftlige henvendelser:</b>	
- alle skriftlige henvendelser om denne avtalen skal adresseres slik	
<b>LEVERANDØREN:</b>	
Firmanavn: Adresse: Postnr / sted: Telefon dagtid: Telefon 1600-0800 Foretags nr: E-post: Natt telefon: Dag telefon:	NO 943 184 097 MVA @nokas.com
<b>Kunde:</b>	
Firmanavn: Adresse: Postnr / sted: Kontaktperson: Telefon: E-post	

Ovennevnte kontaktopplysninger benyttes formålstjenlig og slik det passer seg i forhold til henvendelsens omfang og kompleksitet, men med basis i at alle henvendelser skal i utgangspunktet være skriftlig for å måle respons og aksjonstid.

Muntlige henvendelser aksepteres av begge parter, men forpliktende beredskap i denne avtalen gjelder kun ved skriftlig dokumentasjon/henvendelse.

## Underskrift og godkjenning

<b>Underskrift og godkjenning:</b>	
- denne avtalen er godkjent og akseptert av begge parter	
<b>Denne avtalen er undertegnet i 2 eksemplarer, og hver part beholder 1 eksemplar.</b>	
<b>FOR LEVERANDØREN:</b>	<b>FOR KUNDEN:</b>
Nokas AS Alf Bjerckes vei 1 0582 Oslo  <u>Sted</u> , <u>Dato</u>	   <u>Sted</u> , <u>Dato</u>
----- Sign. og firmastempel	----- Sign. og firmastempel

## **SUSP – Software update and Support Plan**

SUSP (Software Update and Support Plan) skal sikre at kunden til enhver tid har tilgang på leverte software og oppdateringer som er utgitt av produsenten via forhandler Nokas AS. Oppdatert med dagens funksjoner og muligheter, samt tilhørende dokumentasjon i PDF format.

Med en SUSP avtale fra Nokas så får man tilgang til leverandørens kunnskapsdatabase og support team som innehar produktkjennskap på verdensbasis. Våre teknikere vil ikke få tilgang til dette med mindre du som kunde har en SUSP avtale for produktet.

I tillegg til sikkerhetsinstallasjonen vil det også være nødvendig å oppdatere de fleste enhetene som er tilkoblet og kommuniserer via Ethernet. Dette er også "software" som kan vedlikeholdes i denne modulen.

Typiske tilleggskomponenter i et integrert sikkerhetsanlegg med software/firmware (FW);

- Switcher (FW)
- Routere (FW)
- IP kamera (FW)
- NVR/DVR servere (OS/FW)
- IVS servere (OS/FW/DB)
- Undersentraler (FW)

SUSP gir også tilgang til teknisk bistand fra system produsent / leverandør.

Alt arbeid i forbindelse med oppgradering og oppdatering av utstyret vil av praktiske årsaker bli utført etter avtale for minst mulig å forstyrre den daglige drift og faktureres etter medgått tid og materiell.

Operativsystem på servere og klienter, samt databaser omfattes ikke av denne avtalen, og gjøres normalt sett som et eget oppdrag dersom det er behov for dette.

### **Spesielle anføringer:**

## **Preventivt vedlikehold**

Tjenesten består i at Nokas en gang pr. år foretar en gjennomgang av alle systemets funksjoner på alle kundens lokasjoner. Hensikten er å gi kunden en total oversikt over sikkerhetsanleggets tilstand og gi kunden sikkerhet for at alle komponenter fungerer tilfredsstillende. Etter endt gjennomgang vil kunden få oversendt en rapport over status på anlegget. I rapporten vil det også fremkomme forslag til forbedringer eller nødvendige endringer av anlegget. En preventivt vedlikeholds avtale bidrar til å sikre en kontinuerlig drift av anlegget og man kan med dette unngå unødvendig risiko og nedetid på sikkerhetsanlegget.

Tidspunkt for årlig gjennomgang avtales med kunde. Oppstartsmøte holdes før første gjennomgang, avtales deretter i hvert tilfelle.

Pris vedrørende lås og beslag gjelder kun adgangskontrollerte dører. Alt arbeid ut over dette faktureres etter medgått tid og materiell.

Arbeidet forutsettes utført på dagtid med fri tilgang til lokalene.

### **Følgende punkter gjennomgås ved årskontroll:**

#### **Kameraovervåking**

- Alle kamera bildeutsnitt kontrolleres og justeres ved avvik mot referansebilde
- Alle kamerahus kontrolleres visuelt for lekkasjer og skader
- Rengjøring av utvendig glass på kamerahus
- Kontroll av lagringstid for kameraer (Iht gjeldende regelverk)
- Kontroll av tid og dato for lagringsenhet
- Rengjøring av kameramonitorer
- Rengjøring (støvsuging) av videoservere og switcher
- Gjennomgang av systemlogger, siste tre mnd (Kun verifisering)
- Sjekk av applikasjon versjon, vurdering av oppgradering
- Kontroll av systemoppsett iht gjeldende regelverk (GDPR)

#### **Spesielle anføringer**

SUSP/ Care plus er inkludert de 3 første årene ved oppgradering til Expert eller Corporate da Enterprise er end of life

### Beredskap Natt/Kveld

Tjenesten gir kunden rett til fritt å benytte Nokas vakttelefon mellom kl. 16:00-08:00 på hverdager, samt hele døgnet i helger og på helligdager.

Nokas har ett landsdekkende serviceapparat med dedikerte serviceteknikere for utbedring / retting av eventuelle feil på sikkerhetsanlegget til kunden. En lokal vaktordning i Oslo/Akershus sikrer kunden tilgang til 1. linjesupport utenfor normal arbeidstid. En beredskap natt/kveld avtale sikrer rask respons og feilretting for å unngå unødvendig risiko og eventuell nedetid på sikkerhetsanlegget.

De dedikerte serviceteknikerne vil årlig bli gitt opplæring i basis funksjoner på produkter gjeldene i denne avtalen.

Kunden gis rett til å rekvirere servicepersonell med en responstid på **X** timer etter henvendelse. Påbegynt feilretting kan være pålogging og diagnostisering via VPN med eventuell 1. linjesupport / feilretting lokalt av servicetekniker dersom dette er tilgjengelig.

Responstiden er definert på forsiden av kontrakten og gjelder fra det tidspunktet feil meldes servicekoordinator eller vakttelefon 24/7 hele året.

I tilfeller Nokas ikke kan påvirke hindringer ved utreise i feilrettingssituasjoner som naturskade eller full stopp i trafikk kan ikke leverandør lastes for avviket.

**Døgnvakt Telefon: 22 70 80 48**

**Minstepris 2 timer, timepris (100 %) kveld, natt og helligdager**

**NOK**

**3 000,-**

**Transport, kjøretid, parkering og bom må påberegnes**

#### Spesielle anføringer

### **Beredskap dag**

Definert responstid 4 timers respons innenfor normal arbeidstid. Med respons menes tiden fra feil meldes til Servicekoordinator til kvalifisert servicetekniker «on site» eller ved telefonassistanse har påbegynt feilsøking/ -retting. Normal responstid uten beredskap dag avtale er innenfor 72 arbeidstimer, ved å bestille en beredskap dag avtale kan kunde selv definere responstid etter behov og interne sikkerhetskrav.

Tjenesten gir kunden rett til å bestille service på sitt sikkerhetsanlegg med respons fra Nokas i forhold til avtalt responstid mellom kl. 08:00-16:00 på hverdager. Påbegynt feilretting kan være pålogging og diagnostisering via VPN med eventuell 1. linjesupport / feilretting lokalt av servicetekniker dersom dette er tilgjengelig.

De dedikerte serviceteknikerne vil årlig bli gitt opplæring i basis funksjoner på produkter gjeldene i denne avtalen.

I tilfeller Nokas ikke kan påvirke hindringer ved utreise i feilrettingssituasjoner som naturskade eller full stopp i trafikk kan ikke leverandør lastes for avviket.

**Dagvakt Telefon: 22 70 80 48**

**Minstepris 2 timer, timepris dag**

**NOK** 1 500,-

**Transport, kjøretid, parkering og bom må påberegnes**

### **Spesielle anføringer**



### **Direktelinje / Telefonsupport**

Gir prioritert tilgang til servicekoordinators direkte telefon nummer for bestilling av service og support i normal arbeidstid 08:00-16:00. Dette bidrar til raskere respons og kvalifisert support.

Normal prosedyre for kundehenvendelser er Nokas offisielle telefonnummer 915 02 580, hvor man da får hjelp av kundesenteret for eventuell bestilling av serviceoppdrag el.l.

Hjelpen som kan ytes av servicekoordinator er generell hjelp rundt bruken av programvaren, hjelp til å løse konfigurasjons spørsmål som for eksempel programmering av tidssoner, adgangsnivå, kortbrukere med mer.

Servicekoordinator er også tilgjengelig for spørsmål om bruk av hardware knyttet til anlegget, som for eksempel kortlesere, av/påslags enheter, alarmgivere, kamera med mer.

Dersom servicekoordinator ikke kan svare på henvendelsen, vil servicekoordinator sørge for at riktig og kvalifisert person tar kontakt for avklaring.

**Dagvakt Telefon: 22 70 80 48**

### **Spesielle anføringer**

## **Driftsavtale månedlig**

Tjenesten inkluderer avtalt gjennomgang, kontroll og sletting av uønskede alarmer/hendelser, i henhold til avtalte instruksjoner i samarbeid med lokal sikkerhetsansvarlig. En generell systemteknisk gjennomgang på servere levert av Nokas AS utføres og tiltaksrapport utarbeides/sendes etter utført oppdrag.

Tjenesten gir et optimalisert anlegg da den systemtekniske gjennomgangen vil avdekke tekniske feil/mangler som normalt ligger skjult i logger/rapporter osv.

Spesielle arbeider med fare for ytelses forringelser i forbindelse med sikring av data vil av praktiske årsaker bli utført etter avtale, for minst mulig å forstyrre den daglige drift.

### **Følgende punkter gjennomgås ved driftsgjennomgang:**

#### **Software**

- Gjennomgang av systemlogger, siste tre mnd. Kun verifisering.

#### **Adgangskontroll (kun adgangskontroll funksjoner)**

- Verifisering av node og inngangstatus (software) for dørmiljø.

#### **Innbruddsalarm**

- Kontroll av overføring til alarmstasjon
- Gjennomgang og sletting av alarmlogg

#### **Strømforsyning**

- Kontroll av feilmeldinger i system siste mnd.

#### **Kameraovervåking**

- Alle kamera bildeutsnitt kontrolleres i henhold til referansebilde.
- Kontroll av lagringstid for kameraer (7 Dager)
- Kontroll av tid og dato for lagringsenhet
- Rengjøring (støvsugning) av videoservere og switcher

Gjennomgang av lagringsdisker mot systemlogg.

#### **Spesielle anføringer:**



## **Betalingsbetingelser**

Løpende vederlag forfaller etter faktura pr. 14 dager, første gang ikke tidligere enn 14 dager etter at vedlikeholdsavtalen har trådt i kraft.

## **Prisendringer**

Prisene på abonnementet vil reguleres i avtaleperioden. Prisene justeres med bakgrunn i pris- og lønnsøkninger, offentlige avgiftsøkninger eller regelendringer som medfører vesentlige kostnadsøkninger for Nokas. Prisene holdes fast de første 12 månedene, og vil deretter reguleres årlig.

## **VARIGHET OG OPPSIGELSE**

Avtalen trer i kraft fra det tidspunktet som fremgår av avtalens side 3. Avtalen fornyes automatisk for ett år om gangen, men med gjensidig rett for partene til å si den opp med tre måneders skriftlig varsel.

## **Vedlegg:**

### **1.GENERELLE SALGS- OG LEVERANSEVILKÅR FOR TEKNISKE LEVERANSER FRA NOKAS AS**