**Avtale**

om kjøp av Microsoft Online-tjenester

(heretter benevnt Avtalen)

mellom

[sett inn firmanavn]

(sett inn org.nr. xx)

heretter Forhandleren

og

[sett inn kundenavn]

(sett inn org.nr. xx)

heretter Kunden

Inngått: [sett inn dato]

# Parter

## Forhandleren har rett til å videreselge Microsoft Online-tjenester (heretter benevnt Skytjenestene) til Kunden etter avtale med Microsoft og Microsofts distributør [sett inn navn] (heretter omtalt som Distributør). Denne Avtalen inneholder vilkår for Forhandlerens videresalg til og Kundens kjøp av Skytjenestene.

## Microsofts vilkår for bruk av Skytjenestene er lagt ved som bilag 2 til denne Avtalen. Ved Kundens signering av denne Avtalen, aksepterer Kunden disse vilkårene som bindene for Kunden. Aksept av vilkårene innebærer at det etableres en direkte avtale mellom Kunden og Microsoft. Forhandleren er ikke en part i denne direkte avtalen og er heller ikke ansvarlig for oppfyllelsen av den. Kunden kan derfor ikke gjøre noe ansvar gjeldende mot Forhandleren som følge av manglende oppfyllelse av denne direkte kontrakten herunder feil i Skytjenestene. Forhandleren vil imidlertid registrere Kundens konto hos Microsoft, fasilitere at Kunden kan foreta økning eller reduksjon av Skytjenestene, samt yte support som nærmere beskrevet i pkt. 4.

## Kunden er innforstått med at Microsoft har rett til å nekte bestillinger av konkrete Skytjenester og/eller Kunder og at Microsoft heller ikke garanterer at alle Skytjenestene er tilgjengelig for bestilling eller i ønsket volum. Dersom det skjer etter at denne Avtalen er signert, bortfaller Forhandlerens videresalgsansvar for de aktuelle bestillinger.

## Denne avtalen regulerer ikke Forhandlerens eventuelle løpende bistand til Kunden, for eksempel med implementeringstjenester, driftstjenester o.l. For slike tjenester må Partene inngå egen avtale.

# skytjenester - varighet

## De Skytjenester som Kunden har kjøpt gjennom denne Avtalen på tidspunktet for avtaleinngåelse fremkommer av bilag 1 til Avtalen. Forhandleren bestiller Skytjenestene for Kunden straks denne Avtalen er signert. I bilag 1 fremkommer også initiell abonnementsperiode ved inngåelse av denne Avtalen.

## Dersom Kunden ønsker å si opp abonnementet på Skytjenestene helt eller delvis, så skal Forhandleren formidle dette til Microsoft i samsvar med Microsofts vilkår og betingelser inntatt i bilag 2 eller ordrebekreftelser fra Microsoft. Så fremt Kunden ikke har låst prisene til en tidsperiode og samtidig bundet seg til et definert uttak, eller abonnerer på Skytjenester med en minimums varighet, så er hovedregelen at Kunden fritt kan justere volum opp og ned for Azure tjenester fra dag til dag, samt si opp Skytjenestene i sin helhet med 60 dagers varsel i sin helhet. For SaaS tjenester kan det være mer begrenset mulighet til å justere volum opp og ned.

## Dersom Kunden sier opp alle Skytjenestene fra Microsoft i henhold til pkt. 2.2, opphører også denne Avtalen, med mindre partene avtaler noe annet. Kunden kan også si opp avtalen med Forhandleren som forhandler med 60 dagers skriftlig varsel, og bytte til annen forhandler (CSP). Dvs at Kunden tar med seg sin konto (tennant) til en annen forhandler, eventuelt inngår avtale direkte med Microsoft.

## Forhandleren kan si opp Skytjenestene helt eller delvis mot Kunden, dersom Microsoft krever det eller legger ned eller endrer tjenester. Dette skjer da etter instruks fra Microsoft, og i henhold til Microsofts egne vilkår i bilag 2.

## Forhandleren kan også si opp Avtalen som forhandler med 6 måneders skriftlig varsel. Forhandleren kan si opp avtalen med kortere varsel dersom Forhandlerens avtale med Microsoft, eller Microsofts Distributør, opphører uansett årsak.

# Pris og betalingsbetingelser

## Priser for Skytjenestene følger av bilag 1.

## Microsoft har rett til å justere sine priser overfor Forhandleren fortløpende. Forhandleren har fra samme tidspunkt rett til å justere sine priser overfor Kunden tilsvarende Microsofts prisjustering av veiledende priser.

## Kunden er forpliktet til å betale for forbruk av Skytjenestene, i henhold til målinger fra Microsoft. Forhandleren er forpliktet til å foreta et korrekt oppgjør mot Microsoft via Microsofts Distributør når Forhandleren mottar betaling fra Kunden.

## Forhandleren vil fakturere Kunden for Skytjenestene i samsvar med det som er angitt i bilag 1, men forbeholder seg rett til å fakturere straks Forhandleren mottar korresponderende faktura fra Microsoft sin Distributør. For å unngå at Microsoft benytter sin rett til å tilbakeholde eller avslutte Skytjenestene i samsvar med Microsofts vilkår, har Kunden ingen rett til å tilbakeholde betaling til Forhandleren. Dette gjelder uansett hvilken begrunnelse Kunden påberoper seg for tilbakehold av betaling, f.eks. manglende oppfyllelse fra Microsofts side, feil i fakturagrunnlag fra Microsoft, eller manglende oppfyllelse av andre avtaler hvor Forhandleren er part.

## Kunden er kjent med at Microsoft har en frist på 25 dager fra Microsoft utsteder faktura for forbrukte Skytjenester, på å fremme innsigelse mot fakturaens størrelse, målt forbruk osv. Mellom Forhandleren og Kunden avtales det en tilsvarende frist på 20 dager fra mottak av faktura, slik Forhandleren rekker å behandle dette selv, og videresende det til Microsoft innen 25 dagers fristen. Innsigelser fremmet etter fristen har den konsekvens at en ikke har noe krav på at Microsoft behandler innsigelsen. Alle innsigelser skal uansett aksepteres av Microsoft, før Forhandleren har en plikt til å redusere Kundens kommende fakturaer tilsvarende.

## Ved forsinket betaling påløper rente i samsvar med lov om renter ved forsinket betaling nr 100 av 17. desember 1976 (forsinkelsesrenteloven). Dersom betaling fra Kunden ikke skjer i sin helhet innen tretti (30) dager etter at Forhandleren har varslet om manglende betaling, har Forhandleren rett til ved skriftlig melding å suspendere tjenestene eller til å heve avtalen.

# Support

## De tjenester som Forhandleren skal yte til Kunden fremgår av Avtalens bilag 3. Oppfyllelsen av Forhandlerens supportforpliktelser er betinget av at Kunden opprettholder sitt abonnement på Skytjenestene.

## Forhandleren skal som del av supporttjenesten yte bistand i forbindelse med opphør av avtalen mellom Kunden og Microsoft. Omfanget av slik avsluttende bistand fremgår av Avtalens bilag 3.

## For det tilfellet at Microsoft avviser Kunden som kunde på det tidspunktet Skytjenestene bestilles av Forhandleren, eller på et senere tidspunkt, bortfaller rettighetene og pliktene i dette punkt 4 og bilag 3, med mindre noe annet er avtalt.

# ERSTATNING

## Ethvert krav om erstatning for mislighold av Forhandlerens forpliktelser etter denne Avtalen er begrenset til direkte dokumenterbart tap. Forhandleren er ikke ansvarlig for omstendigheter som springer ut fra avtaleforholdet mellom Kunden og Microsoft. Erstatning for direkte tap er i alle tilfeller begrenset til totalverdien av Forhandlerens ytelser innen det gjeldende kalenderår eks mva.

## Kunden kan ikke kreve erstatning for indirekte tap. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte driftsbesparelser og krav fra tredjeparter.

## Begrensningene gjelder ikke i tilfeller der misligholdet skyldes grov uaktsomhet eller forsett.

# Personopplysninger

## Microsoft vil behandle personopplysninger for Kunden. Kunden tillater behandling av personopplysninger, herunder at Microsoft kan samle, bruke, overføre og prosessere slike opplysninger, i samsvar med Microsofts vilkår som fremkommer av bilag 2 til denne Avtalen. Kunden er ansvarlig for å varsle aktuelle personer/datasubjekter om behandlingen slik det kreves etter lov. Kunden er selv ansvarlig for at betingelsene i bilag 2 er tilstrekkelige og i samsvar med gjeldende lovgivning for behandling av personopplysninger. Et eventuelt ansvar for Microsoft som følge av Microsofts behandlingen av personopplysninger reguleres av avtalen inngått mellom Kunden og Microsoft som inntatt i bilag 2.

## Forhandlerens egen behandling av personopplysninger i forbindelse med gjennomføring av Avtalen mellom Kunden og Forhandleren reguleres av databehandleravtalen inntatt i bilag 4. Bilag 4 spesifiserer hvilke personopplysninger Forhandleren kan ha tilgang til. Kunden er innforstått med og aksepterer at Forhandleren kan dele informasjon med Microsoft i supportsaker og ellers ved behov for å administrere abonnementet, for eksempel telefonnummer, e-postadresse og nettadresser.

## Forhandleren har avtale med Microsofts Distributør [sett inn selskapsnavn], som er en Microsoft godkjent distributør av Microsoft Online tjenester. Forhandleren er autorisert som forhandler av Microsoft gjennom Distributøren. I forbindelse med registrering av Kunden tennant (konto) hos Microsoft, så gjøres dette gjennom Distributørens portal. Distributøren har således tilgang til alle personopplysninger som registreres i forbindelse med Kundens kjøp av Microsoft Online tjenester, herunder i forbindelse med fakturering. I Forhandlerens avtale med Distributøren, påtar Distributøren å behandle disse opplysningene i rollen som behandlingsansvarlig. Dette fordi opplysningene er en nødvendig forutsetning for å bruke Distributørens portal.

# Omstendigheter VEDRØRENDE KUNDENS avtaleforhold til MICROSOFT

## Som angitt gjelder Microsofts betingelser som avtalebetingelser utelukkende mellom Microsoft og Kunden. Kunden er selv ansvarlig for å sette seg inn i betingelsene som følger som bilag 2. Forhandleren vil likevel gjøre oppmerksom på følgende:

* Microsoft har en ubetinget rett til på løpende basis og uten varsel å legge til nye egenskaper og ny funksjonalitet til/i Skytjenestene og å fjerne eksisterende egenskaper og funksjonalitet. Vesentlige endringer varsles normalt med flere måneders varsel, men i visse tilfeller kan endringene gjøres tidligere.
* Leverandør kan til enhver tid endre betingelsene vedlagt i Bilag 2 og Kunden skal ansees å ha akseptert slike endrete betingelser. Kunde må holde seg oppdatert med de til enhver tid gjeldende betingelser.
* Leverandør har ikke noe ansvar for Skytjenester som ikke er Leverandørs egne Skytjenester, herunder programvare fra tredjeparter.
* Microsoft har ikke noe ansvar for tap eller forringelse av Kundens data som benyttes i relasjon til Skytjenester.
* Microsoft forbeholder seg retten til å ha direkte kommunikasjon med Kunden vedrørende betingelsene i bilag 2, samt vedrørende driften og leveringen av Skytjenestene.
* Vår vurdering er at det aller viktigste å sikre etterlevelse av i Microsofts avtalevilkår er Acceptable Use poliy, license restrictions og export control reguleringer. Manglende overholdelse av disse kan føre til midlertidig stans eller heving av Skytjenestene.

# Annet

## Forhandleren har rett til å overføre denne Avtalen, inkludert rettigheter og plikter, til en tredjepart, når slik overføring skjer på bakgrunn av en fusjon- eller oppkjøpsprosess, eller øvrige organisatoriske endringer. Kunden kan overføre avtalen, inkludert rettigheter og plikter etter samtykke fra Forhandleren, slikt samtykke skal ikke holdes tilbake uten saklig grunn.

## Kunden er forpliktet til å overholde eventuelle eksportkontrollbestemmelser tilsvarende bestemmelsene som fremkommer i bilag 2.

## Avtalen og avtalens innhold skal holdes konfidensielt av begge parter. Dette hindrer ikke nødvendig kommunikasjon med Microsoft som beskrevet i Avtalen.

## Avtalevilkårene kan i avtaleperioden oppdateres av Forhandleren, med en måneds skriftlig varsel til Kunden, tilsvarende endringer som Microsoft eller Distributøren gjør i sine avtalevilkår som gjelder mot Forhandleren.

# Lovvalg og verneting

Avtalen skal tolkes i henhold til Norsk rett. Avtalt verneting er Oslo.

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Avtalen er signert i to originaler hvorav hver av Partene beholder et eksemplar.

|  |  |
| --- | --- |
| Sted:……………………… Dato:………………………….  For Forhandleren  ………………………………………………………………. | Sted:……………………… Dato:………………………….  For Kunden  ………………………………………………………………. |

**Bilag 1 – Spesifikasjon av Skytjenestene, priser, varighet m.v.**

|  |  |
| --- | --- |
| Oversikt over bestilte Skytjenester fra Kunden på signeringsdag | [sett inn beskrivelse av hvilke Microsoft Online-tjenester som bestilles i og med signering av denne avtalen. Dette stiller Microsoft krav om] |
| Lokasjon for Microsoft Skytjenester | [spesifiser valgt datasenter lokasjon, hvor relevant. Kan være forskjellig for ulike Online tjenester] |
| Oppstartsdato | Så snart Microsoft har bekreftet bestillingen og kundens konto hos Microsoft (tennant) er aktiv. |
| Varighet | [sett inn avtalt abonnementsperiode, for eksempel for Azure tjenester: Avtalt abonnementsperiode er 1 år med automatisk fornyelse for 1 år av gangen, med mindre Avtalen er sagt opp i henhold til Avtalens pkt. 2. Selges abonnement for D365 må det dobbeltsjekkes med Microsoft hva som er minimumsvarighet] |
| Økning eller reduksjon av Skytjenestene i avtaleperioden | Kunden kan øke eller redusere forbruket av Microsofts skytjenester selv, herunder fjerne eller legge til ulike tjenester, gjennom å bestille slike endringer gjennom Forhandlerens portal. [for D365 må det sjekkes hvilken fleksibilitet Microsoft åpner opp for mht reduksjon av brukere o.l]  Forhandleren kan sette en kredittgrense for hvor stort månedlig forbruk kan være, dersom Kundens kredittnivå går under B, eller dersom Kunden betaler en eller flere fakturaer for sent.  Siden Microsoft fakturerer for faktisk forbruk til enhver tid, oppfordres Kunden til å sette sett inn i hvordan forbruk bør optimaliseres. Kunden oppfordres også til å sikre kontroll med hvem som kan foreta bestillinger internt.  Merk at dersom Kunden binder prisene for enkelttjenester i en definert tidsperiode, mot å forbruke Skytjenestene i henhold til et definert minimumsvolum, så er Kunden forpliktet til å betale mellomlegget dersom volumet ikke tas ut, med mindre Microsoft aksepterer noe annet. |
| Avtalte priser | Med mindre annet er skriftlig avtalt, så faktureres forbrukte Skytjenester i henhold til Microsofts veiledende priser, som normalt finnes her <https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator/>. Priser vist i Forhandlerens portal eller i andre steder er kun til informasjon, og Microsofts veiledende priser går foran ved avvik. |
| Betalingstidspunkt | Med mindre annet avtales, faktureres forbruk den enkelte måned i begynnelsen av påfølgende kalendermåned. [Avtalt forfall er 30 dager etter faktura er sendt.] |

**Bilag 2 – Microsoft’s standardvilkår**

Microsofts standardvilkår består på «toppnivå» av Microsoft Customer Agreement, som inneholder generelle vilkår for bruk av Microsoft Skytjenester. Gjeldende versjon av vilkårene til enhver tid er tilgjengelig her: <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>

Nevnte avtaledokument viser videre til andre dokumenter som inngår i avtaleforholdet. Normalt inngår følgende avtalevilkår:

|  |
| --- |
| Navn: |
| Microsoft Customer Agrement |
| Product Terms |
| SLA |
| Microsoft Online Services Data Protection Addendum (DPA) |
| Financial addendum |

Gjeldende versjon av ovennevnte dokumenter finnes her: <https://www.microsoftvolumelicensing.com/documentsearch.aspx?mode=1&rtc=1>

Merk at Microsofts standardvilkår åpner opp for at Microsoft kan endre disse i avtaleperioden, hovedsakelig ved fornyelse av abonnementsperiode eller ved bestilling av nye tjenester. Oppdaterte vilkår kan derfor gjelde i avtaleperioden, og Kunden må følge med på overnevnte URL’er, eller etterfølgende sider, om nye versjon av avtalevilkårene er kommet. Vår erfaring er at Microsoft Customer Agreement ikke oppdateres så ofte (sjeldnere enn en gang i året), mens at OST, SLA, DPA og Product Terms ofte endrer seg månedlig.

Dersom Microsoft ved signering av denne Avtalen, eller ved etterfølgende endring av standardvilkårene i avtaleperioden, krever dokumentasjon eller aktiv bekreftelse fra Microsoft på at Kunden har akseptert Microsofts standardvilkår eller senere oppdateringer, plikter Kunden å bistå Forhandleren med å oversende nødvendig dokumentasjon eller gi nødvendige bekreftelser til Microsoft.

**Bilag 3 – Support**

Dette bilag 3 beskriver Forhandleren sine forpliktelser i henhold til Avtalens punkt 4 om support.

# etablering av skytjenesten

## Forhandleren skal yte nødvendig bistand med å etablere Kundens konto (tennant), etablere nødvendige tilgangsrettigheter, og etablere tilgang til Microsofts Partner Portal slik Kunden kan foreta ytterligere bestillinger eller justering av volum/tjenester selv.

# Etterfølgende support

## Forhandleren er kontaktpunkt for Kundens forhold til Microsoft, og skal formidle relevant informasjon knyttet til abonnementet for Skytjenestene, herunder både operative og tekniske henvendelser mellom Kunden og Microsoft. Kunden skal ikke kontakte Microsoft direkte for support.

## Forhandleren skal yte løpende support til Kunde under hele Avtalens varighet. Dette inkluderer blant annet på forespørsel gi høynivå beskrivelse av kapabiliteter i ulike Skytjenester fra Microsoft, svar på spørsmål knyttet til prising og bruk generelt, svare på spørsmål knyttet til forbruksmålinger o.l fra Microsoft, og slik øvrig bistand som er nødvendig for at Kunden skal kunne benytte abonnementet på Skytjenestene.

## Som en del av Forhandlerens ansvar med å følge opp avtalen med Microsoft, så vil Kunden kunne fremme supporthenvendelser (melde feilsituasjoner) knyttet til Microsofts Skytjenester, og Forhandleren vil videreformidle slike til Microsoft. Samme gjelder for eventuelle krav fra Kunden om SLA refusjon i henhold til Microsofts SLA bestemmelser, som Forhandleren vil følge opp mot Microsoft. Dersom Microsoft gir kunden medhold i kravet, vil Forhandleren etter å ha mottatt oppgjør fra Microsoft sørge for at dette kommer i fradrag på Kundens fremtidige fakturaer. Merk at Microsoft normalt har en frist på å fremme krav om SLA refusjon, innen 30 dager.

## Support ytes innenfor tidsrommet 08-16 hverdager, med mindre annet tidsrom er skriftlig avtalt mellom partene.

## Supporten omfatter ikke bistand knyttet til oppsett og etablering av Skytjenestene (for eksempel implementering av D365, Office 365, flytting av applikasjoner til Azure) konsekvenser av løpende endringer som Microsoft gjør i sine skytjenester løpende vurdering av konsekvenser for Kunden og Kundens løsninger. For bistand på hendelser utenfor Forhandleren supportansvar kan bestilles som en betalbar tjeneste, i henhold til egne vilkår.

# Bistand ved avvikling av Skytjenestene

## Ved opphør av Avtalen i henhold til punkt 2 skal Forhandleren bistå Kunden med å avslutte abonnementet med Microsoft. Dette inkluderer blant annet formidling av oppsigelse til Microsoft, eller bistand med overføring av abonnementet til annen forhandler.

## Annen bistand, som assistanse ved overføring av Kundes data, fjerning av kundens applikasjoner fra Microsofts Skytjenester kan bestilles som en betalbar tjeneste, i henhold til egne vilkår.

**Bilag 4 – Databehandleravtale mellom Kunde (behandlingsansvarlig) og Selskap (databehandler)**

[Sett inn mal for databehandleravtale]