Sáttmáli um tænastustig

Høvuðssáttmáli

*millum*

*kundi*

&

*veitari*

**Innihaldsyvirlit**

[1 Inngangur 3](#_Toc17464555)

[1.1 Endamál 3](#_Toc17464556)

[1.2 Samskifti 3](#_Toc17464557)

[1.3 Aðrir veitarar 3](#_Toc17464558)

[2 Vavið av tænastuveitingini 3](#_Toc17464559)

[2.1 Hýsing 3](#_Toc17464560)

[2.2 Rakstur 3](#_Toc17464561)

[2.3 Support 3](#_Toc17464562)

[3 Krøv til *veitari* 3](#_Toc17464563)

[3.1 Tíðarskeið og atgeingi 4](#_Toc17464564)

[3.2 Undirveitarar 4](#_Toc17464565)

[3.3 Skylda at ráðgeva og boða frá 4](#_Toc17464566)

[3.4 Trygdarviðurskifti 4](#_Toc17464567)

[3.5 Lógarkrøv 4](#_Toc17464568)

[3.6 Krøv í sambandi við feilir 5](#_Toc17464569)

[3.7 Feil á dátum 5](#_Toc17464570)

[3.8 Endurgjaldsskylda 5](#_Toc17464571)

[4 Uppathald og mishald 5](#_Toc17464572)

[5 Avhending av sáttmálanum 6](#_Toc17464573)

[6 Bøtur 6](#_Toc17464574)

[7 Force majeure 7](#_Toc17464575)

[8 Húsagangur og gjaldsteðgur 7](#_Toc17464576)

[9 Immateriel rættindi 7](#_Toc17464577)

[9.1 Forrit og skjalfesting 7](#_Toc17464578)

[9.2 Dátur 7](#_Toc17464579)

[9.3 Rættindi hjá øðrum 7](#_Toc17464580)

[10 Tagnarskylda 8](#_Toc17464581)

[11 Tulkingar 8](#_Toc17464582)

[12 Val av lógum og trætur 8](#_Toc17464583)

[13 Broytingar í sáttmálanum 8](#_Toc17464584)

[14 Gildiskoma, gildistíð og samráðing av nýggjum sáttmála 9](#_Toc17464585)

# Inngangur

## Endamál

Endamálið við hesum sáttmála við fylgiskjølum er at lýsa tær tænastur, sum *veitari* skal veita *kundi* og kunnu tí innihalda upplýsingar, sum broytast við tíðini. Allar broytingar til sáttmálan skulu góðkennast av báðum pørtum.

## Samskifti

Tað er eitt ynski, at tryggja eitt gott samskifti millum partarnar, og tí skulu bæði sátmálaumsitarar og leiðslan hjá pørtunum luttaka í samskiftinum um sáttmálan.

Báðir partar binda seg til at útflýggja relevantar upplýsingar og skjøl, tá annar parturin hevur tørv á hesum í sínari tilrættislegging av sínum arbeiði.

*veitari* hevur skyldu til, alt fyri eitt, at boða k*undi* frá, um broytingar í fyritøkuni hava við sær, at tilfeingi ella førleikar at fremja útveittu tænasturnar, verða skerdir.

### Sáttmálaumsitarar

Regluliga umsitingin av sáttmálanum fer fram millum útvaldar persónar hjá pørtunum, sum hava til uppgávu, at samskipa alt virksemið, ið sáttmálin umfatar.

## Aðrir veitarar

*Veitari* skal, sum liður í ráðlegging, yvirveking og ráðgeving, samstarva við aðrar veitarar hjá *kundi*, tá hetta er neyðugt fyri at tryggja raksturin.

Avtalur millum *kundi* og aðrar (undir)veitarar skulu uppfylla somu trygdarkrøv, sum *kundi* setur *veitari* í hesi avtalu.

# Vavið av tænastuveitingini

Tænastuveitingar eru útgreinaðar í hesum sáttmála og í fylgiskjølunum til sáttmálan .

## Hýsing

## Rakstur

*Veitari* hevur ábyrgd av og loysir uppgávur smb. lýsing av leiklutum og uppgávum lýst í hesum sáttmála og øllum fylgiskjølunum til sáttmálan.

## Support

# Krøv til *veitari*

Yvirskipað er talan um hesi krøv:

* Yvirveking av skipanum, útgerð og neti
* Skráseting av feilum og trupulleikum
* Samskifta leypandi við *kund*i

Proaktivt tryggja rakstur

* Leggja til rættis dagføringar og uppstigingar~~.~~
* Orða og viðlíkahalda rakstrarskjalfesting
* Stýring av egnum undirveitarum
* Skipað sítt virksemi eftir ITIL standardinum, ella líknandi standardi og annars ‘best practice’ innan rakstur og hýsing.

## Tíðarskeið og atgeingi

Hetta er lýst nærri í fylgiskjali 2.

## Undirveitarar

*Veitari* kann ikki lata veitingar ella skyldur sambært hesari avtalu til undirveitarar, uttan at hetta frammanundan skriftliga er avtalað við *kundi*. Verða undirveitarar brúktir til veitingar í hesari avtalu, ábyrgdast *veitari* fyri veitingum og tænastum frá hesum undirveitarum, sí annars fylgiskjal 5.

## Skylda at ráðgeva og boða frá

*Veitari* skal tryggja, at trupulleikar og trygdarhendingar verða skrásettar og bólkaðar, og at *kundi* verður kunnaður um tær.

*Veitari* ger mánaðarliga støðurapport, við støði í skabelón, ið *veitari* hevur gjørt, og sendur hesa til *kundi*.

## Trygdarviðurskifti

Trygdarviðurskifti verða lýst í fylgiskjali 5.

### Fráboðanir og skjalfesting viðvíkjandi trygd

*Veitari* skal í mánaðarrapportini gera status upp á trygdarviðurskifti og lata allar týðandi upplýsingar verða tøkar til *kund*i.

### Grannskoðan av trygdini

*Veitari* skal veita *kundi* eina generella váttan um trygdina á *veitari* sum heild og um trygdarkrøvini í hesum sáttmála, sí fylgiskjal 5. Veitingarnar eru:

* Grannskoðarafrágreiðing
* Ársfrágreiðing sum er undirskrivað av ríkisgóðkendum grannskoðara
* ISAE 3402 váttan undirskrivað av ríkisgóðkendum grannskoðara

## Lógarkrøv

Veitarin skal fylgja ásetingunum fyri dátuviðgerðar sambært ‘Lóg um viðgerð av persónsupplýsingum’, sí fylgiskjal 5.

Avtalan fevnir um dátuviðgerð, hvar í *kundi* er dátuábyrgdari og *veitari* er dátuviðgeri. Dátuviðgerin arbeiðir bert eftir fyriskipan dátuábyrgdarans.

Fyri at tryggja, at upplýsingar hjá *kundi* eru álítandi og fyri at tryggja, at atgongu- og trúnaðarviðurskiftini eru í lagi, skal *veitari* altíð hava nøktandi trygdartiltøk sett í verk.

Hesi trygdartiltøk skulu í minsta lagi lúka tey krøv, sum galdandi lóggáva ásetir, herundir serliga tær til hvørja tíð galdandi lóg um vernd av persónsupplýsingum.

*Veitari,* sum dátuviðgeri váttar, at halda ásetingarnar um trygd í § 31 í persónsupplýsingarlógini, (løgtingslóg nr. 73 frá 8. mai 2001 um viðgerð av persónsupplýsingum, sum broytt við løgtingslóg nr. 24 frá 17. mai 2004), og at reglurnar í § 31 stk. 3-5 eru eins galdandi fyri tann, sum fær persónsupplýsingarnar og fyri dátuábyrgdaran.

Verða nýggj krøv sett, sum áleggja *veitari* størri útreiðslur, tilskilar *veitari* sær rætt til at fakturera kostnaðin til kundan.

## Krøv í sambandi við feilir

*Veitari* skal av sínum eintingum og uttan at *kundi* hevur gjørt vart við tað, loysa trupulleikar og feilir í rakstrarumhvørvinum hjá *kundi*.

*Veitari* skal:

* Eyðmerkja feilin
* Fremja neyðug tiltøk, sum gera at raksturin verður órógvaður sum minst
* Tryggja at feilurin verður rættaður

*Veitari* skal kunna *kundi* um allar týðandi feilir og trupulleikar, og tey tiltøk sum eru framd í hesum samanhangi.

## Feil á dátum

Verða feilir staðfestir á dátum hjá *kundi* á umhvørvinum hjá *veitari,* skulu hesir feilir og manglar loysast og dátur endurskapast skjótast til ber, í samstarvi millum partarnar. Tað skal verða roynt at eyðmerkja kelduna til feilin og hann skal verða rættaður, soleiðis at feilurin ikki endurtekur seg. Vísir tað seg, at *veitari* ikki hevur ábyrgd av feilinum, hevur *veitari* rætt at fakturera sína tíðarnýtslu. Hevur *veitari* ábyrgdina av feilinum, ber *veitari* útreiðslurnar, sum standast av at rætta feilin. Kann *veitari* ikki einsamalt loysa trupulleikan, verður ein triðipartur, sum er serfrøðingur á økinum, boðsendur av *veitari*.

## Endurgjaldsskylda

Partarnir hava endurgjaldsskyldu eftir vanligum føroyskum reglum um endurgjald, tvs. at partarnir ábyrgdast ikki yvir fyri hvørjum øðrum fyri rakstrartapi í sambandi við rakstrarólag.

# Uppathald og mishald

Sáttmálin er galdandi í minsta lagi xxxxxxx

*Kundi* kann alt fyri eitt og uttan ávaring siga sáttmálan upp, um ognarviðurskiftini hjá *veitari* broytast munandi.

*Kundi* og *veitari* hava rætt til at slíta sáttmálan, um mótparturin í størri mun við grovum ósketni misrøkir sínar skyldur eftir hesum sáttmála. Við at slíta sáttmálan, hevur tann, ið hevur misrøkt avtaluna, skyldu til at endurgjalda tann skaða, sum mótparturin kann skjalprógva. Eitthvørt endurgjald er treytað av at ábyrgdin kann staðfestast at liggja hjá mótpartinum.

Útgerð, ið partarnir eiga, skulu handast eigaranum aftur.

# Avhending av sáttmálanum

*Veitari* kann ikki avhenda sáttmálan víðari til triðjapart uttan góðkenning frá *kundi*.

Tá sáttmálaviðurskiftið er endað, hevur *veitari*, í einum tíðarskeiði á 3 mánaðir, skyldu til at halda áfram við at veita *kundi* hjálp til prísin, ið er ásettur í sáttmálanum.

Í sambandi við uppsøgn hevur *veitari* eisini skyldu til at hjálpa *kundi* ella einum framtíðar rakstrarveitara hjá *kund*i. V*eitari* skal í hesum sambandi:

* Líka mikið hvør orsøkin er, loyalt og skjótast gjørligt gera sítt til, at uppgávan antin fer yvir til annan veitara, ella aftur til *kundi*.
* Veita tær útveittu veitingarnar, til ein endalig yvirtøka er framd
* Avhenda allar dátur hjá *kundi*
* Goyma dátur hjá *kundi* í eitt avtalað tíðarskeið
* Verja dátur hjá *kundi*, eisini eftir at sáttmálin er slitin
* Strika dátur hjá *kundi* eftir avtalaðari og ásettari tíð
* Strika fysiska og logiska atgongd, og siga upp óneyðug netsambond
* Handa alt skjalatilfar viðvíkjandi skipanum hjá *kundi*, herímillum eitt yvirlit yvir ognir.
* Verða til hjálpar við at føra loysnina víðari.
* Vera við til at gera eina ítøkiliga ætlan fyri flyting.
* Veita ráðgeving í sambandi við loysn av øllum trupulleikum sum kunnu standast av avhending av rakstrarumhvørvinum.

V*eitari* hevur rætt til at krevja at fáa allar sínar dátur og upplýsingar í sambandi við avhendan, m.a. logfílur, aðrar dátur og dokumentatión útflýggjaðar. Dátur skulu avhendast í einum formati sum kunnu brúkast av *kundi* ella nýggja veitaranum hjá *kundi*. Avhendanin av dátum skal fara fram innan eina rímiliga freist, eftir at *kundi* hevur biðið um dáturnar.

V*eitari* hevur rætt til samsýning fyri ta arbeiðstíð sum skal brúkast til uppgávuna. Samsýningin verður avtalað tá arbeiði at flyta rakstrarumhvørvið verður lagt til rættis og verður grundað á avtalaðir prísir.

V*eitari* hevur ikki rætt til samsýning, um flytingin skal fremjast orsakað av tilvitaðum mishaldi frá *veitari.*

# Bøtur

Bøtur verða viðgjørdar í fylgiskjali 2.

# Force majeure

Hvørki *kundi* ella v*eitari* kunnu ábyrgdast fyri ikki at uppfylla avtaluna til tíðina, tá atvoldin er eitthvørt, sum partarnir ikki hava nakra ávirkan á og heldur ikki skuldi taka atlit til sambært hesum rakstrarsáttmála,.

Báðir partar skulu tó viðvirka til at avmarka og fyribyrgja avleiðingarnar av force majeure. So skjótt force majeure er av skal rakti parturin taka uppaftur sínar veitingar sambært hesari avtalu.

Tann partur sum ikki er raktur av force majeure hevur rætt til at ógilda avtaluna, um nýtslutíðin ikki hevur verið nøktandi í 100 dagar, orsakað av force majeure.

# Húsagangur og gjaldsteðgur

Fer V*eitari* á húsagang, steðgar gjaldingunum, ella at ognarviðurskiftini hjá V*eitari* føra við sær, at man ikki metir V*eitari* at kunna lúka treytirnar í sáttmálanum, kann *kundi* slíta sáttmálan uttan ávaring.

# Immateriel rættindi

## Forrit og skjalfesting

Kundi varðveitir síni rættindi til øll forrit og skipanir, sum *kundi* hevur í varðveitslu, tá sáttmálin fær virknað, og *kundi* hevur ognarrætt til allar lisensir, sum *kund*i hevur goldið fyri, eisini um V*eitari* hevur fingið hesar til vega.

*Kundi* hevur ognarrætt ella í minsta lagi óavmarkaðan brúksrætt til allar útgávur av nærlýsingum, keldukotum, dátum og dátugrunnum, forritum, skjalfestingum, manualum o.l, sum V*eitari* hevur ment ella gjørt til *kund*i.

## Dátur

*Kundi* hevur altíð rætt til at fáa avrit av øllum ella ávísum dátum, sum *kundi* eigur og sum V*eitari* stendur fyri rakstrinum av. Dáta skulu flýggjast út eftir rímiligari freist, og skulu verða flýggjaðar út í einum góðkendum KT-miðli (harddisk, fløgu, band e.l.). Eftir uppathald av hesum sáttmála, skulu allar dátur hjá *kundi* flýggjast út til *kundi* á góðkendum KT-miðli. V*eitari* kann bara varðveita avrit av dátum hjá *kundi*, um *kundi* hevur givið loyvi til tess.

## Rættindi hjá øðrum

*Veitari* stendur til svars fyri, at veitingarnar hjá *veitari* til *kundi* sambært hesum sáttmála, ikki gera seg inn á rættindi hjá øðrum, t.d. patent ella upphavsrætt. Víst verður annars til fylgiskjal 2 pkt. 2,2 Licenser, sum tilskilar lisensábygdina hjá pørtunum. Verður rættarmál reist móti *kundi* um lógarbrot á rættindi, sum skyldast veitingini frá *veitari*, fær *veitari* skrivlig boð um hetta. *veitari* skal hereftir yvirtaka rættarmálið og tær útreiðslur, sum standast av hesum, t.d. útreiðslur til sakførara og møguligan sakarmálskostnað í sambandi við rættarúrskurð.

Er talan um lógarbrot á rættindi hjá øðrum, er *veitari* bundin til, fyri egna rokning, at útvega *kundi* rættin til framhaldandi at gera nýtslu av veitingini, ella á annan hátt tryggja at *kundi* fær veitingini.

# Tagnarskylda

*veitari* og starvsfólk teirra hava tagnarskyldu við atliti til upplýsingar, tey verða kunnug við í teirra uppgávum fyri *kundi*. Starvsfólk hjá *veitari* skulu góðtaka hetta við at undirskriva váttan um tagnarskyldu.

*Veitari* áleggur øllum undirveitarum, ráðgevum og øðrum, ið luttaka við rakstrinum fyri *kundi*, samsvarandi skyldur viðvíkjandi upplýsingum.

# Tulkingar

Yvirskriftirnar í hesum sáttmála eru ikki partar av tulkingargrundarlagnum.

Hesin sáttmáli fevnir um viðurskiftini millum partarnar sambært føroyskum lógarrætti. Øll fylgiskjøl, ið eru hjáløgd hesum sáttmála, eru í sáttmála tulkingini.

Er ósamsvar millum fylgiskjølini, er fylgiskjalið við lægsta nummari stýrandi, tvs. er ikki samsvar millum fylgiskjal 1 og 2, skula partarnir halda seg til avgerðirnar í fylgiskjali 1. Høvuðssáttmálin hevur forrættindi fram um fylgiskjølini.

# Val av lógum og trætur

Øll tulking av sáttmálanum er eftir føroyskum rætti.

Íkemur ósemja millum partarnar, hava báðir partar rætt til at taka ósemjur upp á leiðslustigi. Ber ikki til at finna semju millum partarnar á hesum stigi, kann annar parturin skjóta upp, at góðkent semingsfólk (mediator) verður kallaður inn at finna semju. Eru báðir partar sinnaðir at royna seming, bera báðir partar líka stóran part av útreiðslunum, sum standast at hesum. Ber heldur ikki til at finna eina loysn við seming, hava báðir partar rætt til at krevja ósemjuna endaliga avgjørda við gerðarrætti.

Gjald av útreiðslunum við gerðarrætti, herímillum samsýning til sakførarar hjá pørtunum, tekur rætturin atlit til, um málið, ið lagt verður inn fyri rættin, er rímiligt ella ikki. Rætturin ásetur, treytað av umstøðunum viðv. málinum, nær ein dómur verður sagdur; vanliga hendir hetta í seinasta lagi 14 dagar eftir avgerðina.

# Broytingar í sáttmálanum

Allar broytingar í sambandi við henda sáttmála, skulu verða skrivligar og við skjalprógvaðum samtykki frá persónum, ið hava heimild til hetta hjá báðum pørtum.

Skulu onnur, útyvir teir persónar við heimild, gera broytingar í sáttmálanum, so skal hetta ávísast í einum fylgiskjali.

Samsýning og prísir fyri broytingar verður prísásett eftir somu treytum, sum henda avtala.

Allar broytingar skulu leggjast til rættis og fremjast á slíkan hátt, at tað órógvar raksturin minst møguligt.

# Gildiskoma, gildistíð og samráðing av nýggjum sáttmála

Sáttmálin fær gildi frá xx.xx.xxxx

**Vegna *kundi***

Dagur \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Undirskrift:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Vegna *veitari***

Dagur \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Undirskrift:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_