

Alminnelige vilkår – skytjenester og sikkerhet

1. Innledning

1.1 Disse alminnelige vilkår gjelder for leveranse av tjenester (samlet kalt Tjenesten).

Leverandøren kan med en – 1 – måneds skriftlig varsel til Kunden endre denne Avtalen.

1.2 Avtalens parter er Kunde og Leverandør som nærmere angitt i Avtale om bredbånd / tjenester / produkter (kalt Avtalen).

2. Kredittvurdering, sikkerhetsstillelse

2.1 Leverandøren inngår avtale med Kunden under forutsetning av at Kunden til enhver tid er betalingsdyktig. Da Tjenesten innebærer et kredittlement, har Leverandøren saklig behov for å innhente kredittvurdering. Kunden aksepterer at Leverandøren til enhver tid kan fastsette kredittgrenser samt innhente kredittvurdering av Kunden.

2.2 Ved overskridelse av en kredittgrense og dersom kredittvurderingen etter Leverandørens mening sannsynliggjør fare for betalingsmislighold, kan Leverandøren avvise bestillingen, eventuelt si opp Avtalen eller kreve sikkerhetsstillelse, herunder forskuddsbetaling.

3. Leverandørskifte

3.1 Dersom Kunden ved inngåelse av Avtalen abonnerer på tjenester fra andre leverandører som skal utvikles ved tilknytning til Leverandøren, må Kunden selv si opp avtalen(e) med eksisterende leverandør(er). Unntak gjelder dersom Leverandøren får skriftlig fullmakt til å forestå nødvendige handlinger i forbindelse med leverandørskiftet. Slik fullmakt skal angis i eget skjema.

8. Generelt om bruk av Tjenesten

8.1 Kunden har ikke rett til å benytte Tjenesten til lovstridige forhold. Tjenesten kan ikke benyttes til å bruke, kopiere, spre eller på annen måte utnytte informasjon som er ulovlig, som ikke er ment for Kunden eller som Kunden har skaffet seg uberettiget tilgang til. Kunden må ved bruk av Tjenesten ikke forsere fysiske eller elektroniske sperrer, eller på annen måte skaffe seg uberettiget tilgang til andre tjenester eller systemer som Kunden ikke har rett til å benytte. Vilkår for bruk av Tjenesten kan også følge av de enkelte Spesielle vilkår.

8.2 Kunden skal oppbevare innloggings- og konfigureringsinformasjon på aktsom måte slik at uvedkommende ikke får tilgang til opplysningene. Ved mistanke om at uvedkommende har fått kjennskap til innloggingsdata skal Kunden straks informere Leverandøren om dette, og få dataene endret. Leverandøren kan midlertidig stenge Tjenesten.

8.3 Kunden er ansvarlig for all bruk som skjer inntil Leverandøren har mottatt melding fra Kunden og gitt rimelig tid til å forhindre misbruket.

9. Stenging og brukerrestriksjoner

9.1 Leverandøren kan helt eller delvis stenge Kundens tilgang til Tjenesten umiddelbart og uten forutgående varsel dersom offentlige myndigheter krever dette eller dette er nødvendig av tekniske, driftsmessige eller vedlikeholdsmessige grunner. Tilsvarende gjelder i nødssituasjoner, herunder ved alvorlige trusler mot helse, sikkerhet eller miljø, naturkatastrofer, krig eller krigslignende tilstander, omfattende streik eller lockout, eller ved alvorlig fare for sabotasjer mot nett og tjenester. Tiltak som nevnt ovenfor skal om mulig varsles Kunden i rimelig tid på forhånd. Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av forannevnte tiltak.

9.2 Leverandøren har videre rett til å stenge Kundens tilgang til Tjenesten dersom Kunden ikke har betalt sitt utestående innen 14 dager etter han har mottatt skriftlig varsel om stenging, opptre i strid med gjeldende offentligrettslige regler for Tjenesten. Før gjenåpning må alle utestående forpliktelser være betalt. Ved gjenåpning påløper et gebyr som følger av Leverandørens til enhver tid gjeldende prisliste. Leverandøren er uten ansvar for kostnader eller tap som Kunden måtte bli påført som følge av nevnte tiltak. I de tilfellene stengingen skyldes

Kundens forhold påløper kostnader for Tjenestene i inntil utløp av oppsigelsestiden.

9.5 Opplysninger om forventede tilgjengelighetsproblemer og tilsiktede avbrudd i Tjenesten, feilmeldingstjenester og brukerstøtte vil være tilgjengelig på Leverandørens nettside.

10. Avtalens varighet, avbestilling, avbrudd og oppsigelse

10.1 Avtalen gjelder i avtaleperioden som er avtalt. Deretter løper Avtalen videre med rett til oppsigelse i henhold til tjenestens oppsigelsestid.

Tjeneste	Oppsigelsestid
Samhandling, Microsoft 365	6 mnd
Zimbra epost	6 mnd
Domener	12 mnd
IP-faks	3 mnd
Webhotell	3 mnd
Virutelle servere	3 mnd
Øvrige tjenester	3 mnd

11. Endring av Tjenestene

11.1 Leverandøren har rett til å foreta innholdsmessige endringer i Tjenesten og i Tjenestens tekniske spesifikasjoner, etter minst 1 måneds varsel. Dersom endringen skyldes endringer i lovgivning eller andre forhold utenfor Leverandøren kontroll, kan Leverandøren endre vilkår og innhold i tjenestene med umiddelbar virkning.

11.2 Dersom Kunden bruker Tjenesten etter at varslet endring er trådt i kraft, anses Kunden for å ha godtatt endringen.

12. Pris og endring av pris

12.1 Kunden skal betale de engangskostnader, månedsbeløp, variable - og bruksavhengige kostnader som er angitt i Avtalen.

12.2 Prisen kan ikke endres for Tjenester i bindingstid. Pris på Tjenester uten binding kan endres med 1 måneds varsel. Unntak fra forannevnte gjelder for prisendringer som er utenfor Leverandørens kontroll, herunder MICROSOFT ENDRINGER ved endringer i offentlige myndigheters avgifter. Leverandøren har rett til å endre sine priser tilsvarende fra det tidspunkt slike endringer trer i kraft.

13. Fakturering og betaling

13.1 Faktura forfaller til betaling i henhold til de til enhver tid gjeldende faktureringsrutiner og betalingsvilkår hos Leverandøren.

13.2 Dersom faktura ikke er betalt ved forfall, påløper forsinkelsesrente i henhold til lov om rente ved forsinket betaling, samt purregebyr og omkostninger etter inkassolovgivningen.

13.3 Dersom Kunden mener at det er feil ved utsendt faktura, må det fremsettes klage til Leverandørens kundeservice innen rimelig tid og senest innen betalingsfristens utløp.

14. Mangler og reklamasjon

14.1 Kunden må melde feil til Leverandørens kundeservice innen rimelig tid etter at feilen ble oppdaget, ellers taper Kunden retten til å påberope seg feilen.

15. Retting

15.1 Feil som ikke er alvorlige vil som hovedregel bli tatt hånd om innen rimelig tid i normalarbeidstiden på virkedager. Leverandøren er bare ansvarlig for feil på den del av Tjenesten som er levert av Leverandøren.

15.2 Kunden skal undersøke om feilen er innenfor eget eller Leverandørens drifts- og vedlikeholdsansvar. Kunden kan bli gjort

Alminnelige vilkår – skytjenester og sikkerhet

økonomisk ansvarlig for kostnader Leverandøren måtte ha i forbindelse med feilretting hvor feilen viser seg å ligge innenfor eget ansvar. Kun Kundens utpekte representant kan gi melding om slik feil til kundeservice hos Leverandøren.

15.3 Kunden kan ha inngått SLA – Service Level Agreement for Tjenester som gjelder for Avtalen.

16. Heving

16.1 Dersom en av partene vesentlig misligholder sine plikter etter Avtalen, og dette ikke skyldes forhold som den annen part svarer for, kan den annen part heve Avtalen med umiddelbar virkning.

16.2 Som vesentlig mislighold fra Kundens side regnes blant annet at Kunden ikke betaler utestående faktura innen 14 dager etter utsendelse av betalingspåminnelse fra Leverandøren, at Kunden gjør endringer på utstyret, at Kunden krenker opphavsrett eller andre immaterielle rettigheter, eller at Kunden misbruker Tjenesten.

16.3 Dersom Leverandøren hever Avtalen på grunn av Kundens betalingsmislighold, plikter Kunden straks å innfri samtlige forpliktelser overfor Leverandøren. Videre plikter Kunden å betale det tap Leverandøren har blitt påført som følge av misligholdet, herunder utgifter til eventuell henting av utstyret.

17. Erstatning

17.1 Leverandøren er ikke erstatningspliktig for Kundens tap med mindre Leverandøren har opptrådt grovt uaktsomt. Leverandørens erstatningsansvar er begrenset til Kundens direkte tap, som omfatter dokumenterte merutgifter som Kunden har hatt på grunn av det erstatningsbetingende forhold. Ansvar er begrenset oppad til kr 25 000 for hvert skadetilfelle eller kjede av skadetilfeller med samme årsak.

17.2 Uavhengig av det foranstående fraskriver Leverandøren seg ethvert ansvar for tap som kunne vært unngått dersom Kunden hadde hatt nødstrøm.

17.3 Kunden kan ha inngått SLA – Service Level Agreement for Tjenester som gjelder for Avtalen.

18. Tapsbegrensningsplikt og medvirkningsansvar

18.1 Kunden skal ved rimelige tiltak begrense sitt tap. Dersom Kunden har medvirket til skaden, eller unnlatt å begrense skaden eller tapet, skal Leverandørens ansvar settes ned eller falle bort. Det samme gjelder dersom Kunden ikke i rimelig utstrekning har latt være å fjerne eller minske risikoen for skade.

19. Overdragelse

19.1 Leverandøren har rett til å overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen.

20. Taushetsplikt, personopplysninger

20.1 Leverandøren lagrer følgende informasjon om sine kunder; informasjon som er avgitt i forbindelse med tegning av Avtalen, samt senere informasjon om bruk av tjenester og produkter som kunden bestiller, herunder lagring pålagt ved lov. Opplysningene benyttes som grunnlag for oppfyllelsen av Avtalen, herunder fakturering og regnskapsførsel. Videre benyttes opplysningene til markedsføring, analyse av kundeadfærd, varsling av vinnere i forbindelse med konkurranser og aktiviteter kunden deltar i, samt til utsendelse av nyhetsbrev og annen informasjon.

20.3 Leverandøren registrerer og lagrer personopplysninger også i forbindelse med henvendelser til vår kundeservice. Opplysningene oppbevares for å benyttes som referanse for det tilfelle kunden på et senere tidspunkt igjen anmoder om kundeservice og benyttes for å yte en best mulig tjeneste. Leverandøren forbeholder seg retten til å gjøre opplysninger om kunden tilgjengelig i anonymisert form. Leverandøren har videre rett til å utlevere opplysninger om kunden dersom dette er

pålagt ved lov, eller dersom dette er nødvendig for å oppfylle Avtalen eller i tilfeller hvor slik utlevering er nødvendig for å håndheve eller anvende våre generelle vilkår og betingelser eller for å beskytte rettigheter, eiendom og sikkerhet for oss selv og andre.

20.4 Dersom Leverandøren utleverer kundeinformasjon vil dette skje i henhold til skriftlig avtale hvor mottakeren av informasjonen forplikter seg til å ivareta formålet med denne kontrakten. Leverandøren vil kun utlevere kundeopplysninger til mottaker i land utenfor EØS dersom lov gir adgang eller dersom kunden gir sitt frivillige, uttrykkelige og informerte samtykke til utleveringen.

20.5 Dersom kunder med telefonitjenester ikke reserverer seg mot det, kan Leverandøren videregjøre Kundens navn, adresse og telefonnummer tilgjengelig i telefonkataloger, for opplysningstjenester og for adresseringsformål.

20.6 Leverandøren vil oppbevare opplysninger om Kunden også etter utløpet av Avtalen med tanke på senere fornyelse av abonnementsforholdet, og for utsendelse av informasjon om Leverandørens produkter og tjenester.

20.7 Ved å abonnere på tjenester fra Leverandøren samtykker Kunden i at personopplysninger blir behandlet elektronisk for nevnte formål, og aksepterer også å motta informasjon og markedsføring via e-post. Kunden kan gebyrfritt frabe seg markedsføringshenvendelser ved å kontakte Leverandøren.

20.8 Leverandøren plikter å bevare taushet overfor uvedkommende om alle opplysninger Leverandøren har fått om kunden og hans bruk av Tjenesten, med mindre det foreligger samtykke fra Kunden, hjemmel i lov eller forskrift gitt med hjemmel i lov, eller som ledd i betalingsinnkreving mv. hvor det er saklig grunn.

21. Meldinger

21.1 Kunden plikter å gi Leverandøren sin e-postadresse og mobiltelefonnummer, og aksepterer at Leverandøren benytter disse til å varsle Kunden om forhold som gjelder Tjenesten omfattet av Avtalen. Leverandøren kan velge å varsle Kunden i faktura, SMS, e-post eller annen post.

22. Tvister

22.1 Tvister vedrørende Avtalen skal søkes løst ved forhandlinger. Dersom partene ikke kommer til enighet, kan saken bringes inn for de alminnelige domstoler. Hvilke domstol Tvister relatert til Internett og telefoni kan Kunden velge å bringe inn for Brukerklagenemda for elektronisk kommunikasjon. Det vises til www.brukerklagenemda.no.