

Generelle betingelser for Online Backup-tjenester

1. Generelle Bestemmelser

1.1. Avtalens formål

Avtalens intensjon er å regulere Leverandørens leveranse av Online Backup-tjenester til Kunden.

1.2. Leveransens omfang

Avtalen omfatter tjenester som beskrevet i Tjenestebeskrivelsen.

1.3. Kontaktinformasjon

For spørsmål som vedrører avtalemessige eller merkantile forhold skal Kundens angitte kontaktperson eller Leverandørens salgsavdeling.

1.4. Kundens plikter og ansvar

1.4.1. Opplysningsplikt

Kunden plikter uoppfordret å gi Leverandør alle opplysninger som kan ha relevans for oppgaver som skal utføres.

1.4.2. Misbruk av tjenesten

Braathe Gruppen har rett til umiddelbart å stenge tilknytningen for abonnenter som bryter de her angitte betingelser, samt abonnenter som benytter eller lar andre benytte tjenesten til å utføre handlinger som er i strid med gjeldene etiske regler for bruk av Internett eller i strid med norsk lov. Ved eventuell stengning av tjenesten forplikter Kunden seg til å betale ut oppsigelsesperioden avtalt for tjenesten.

1.5. Merkantile bestemmelser

1.5.1. Prisendring

Prisene på Fastprisede tjenester gjelder hele Avtalens Hovedperiode/Bindingstid. Etter utløp av denne kan Leverandøren endre alle prisene i avtalen med samme varslingstid som gjelder for oppsigelse.

1.5.2. Offentlige avgifter

Priser angitt er eksklusive skatter og offentlige avgifter

1.5.3. Fakturering og morarenter

Tjenester faktureres i henhold til de publiserte ordinære prisene på Leverandørens nettsted eller i henhold til andre nærmere avtalte priser.

Regelmessige, løpende og periodiske tjenester faktureres forskuddsvis for en periode på 3 eller 12 måneder av gangen med forfall ved periodestart. Fastprisede tjenester faktureres med 30d kredittid. Forbruksbaserte tjenester faktureres ved forbruk med 14d kredittid.

Ved forsinket betaling betales forsinkelsesrenter i samsvar med den til enhver tid gjeldene prosentsats etter lov om renter ved forsinket betaling.

1.5.4. Mislighold av betaling

Hvis kunde misligholder betaling av fordringer fra Leverandør mer enn 30d etter opprinnelig forfall opphører Leverandørens ansvar i henhold til denne avtale med øyeblikkelig virkning og inntil misligholdet er brakt til opphør.

For kritiske tjenester gjelder uansett spesielle varslingsplikter før avstengning av tjenester. Kundens ansvar i forhold til Avtalen løper uavhengig av om Leverandøren har redusert sitt tjenestenivå som følge av misligholdet.

1.6. Taushetsplikt

All informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med gjennomføringen av avtalen skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten skriftlig samtykke fra den annen part.

Dette gjelder også etter at avtalen er opphørt. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene skal pålegges taushet også etter fratredelsen om forhold som nevnt ovenfor.

1.7. Force Majeure m.v.

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Hver av partene kan imidlertid si opp avtalen med en måneds varsel dersom force majeure tilfellet gjør det særlig byrdefullt for vedkommende å opprettholde avtalen.

1.8. Reklamasjon, mislighold m.v.

1.8.1. Reklamasjon

Den som vil påberope seg at avtalen er misligholdt, må omgående og uten unødige opphold reklamere skriftlig etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet. Reklamasjon må skje innen 30 dager etter at forholdet ble kjent for parten.

1.8.2. Utbedring og prisavslag

Dersom kunden i avtaleperioden skriftlig reklamerer i samsvar med forrige punkt og det faktisk foreligger et saklig mislighold, skal Leverandør foreta nødvendige utbedringer for at avtalens ytelser og krav skal bli oppfylt.

Dersom Leverandør etter gjentatte forsøk ikke lykkes med utbedringer, kan kunden i stedet for utbedring kreve forholdsmessig prisavslag.

Eventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal komme til fradrag ved beregning av prisavslag.

1.8.3. Heving

Hver av partene har rett til å heve avtalen med 14 dagers varsel ved vesentlig mislighold fra den annen part. Dersom den misligholdende part har utbedret forholdet som utløste hevingsretten innen fristen på 14 dager er gått ut bortfaller retten til heving.

En part kan heve avtalen dersom den annen part innstiller sine betalinger, innleder gjeldsforhandlinger eller det åpnes konkurs.

1.8.4. Erstatning

Ved mislighold kan den part som rammes kreve erstatning for dokumentert økonomisk tap etter alminnelige prinsipper for erstatninger i avtaleforhold med følgende begrensninger:

Indirekte tap og tap av data dekkes ikke. Som indirekte tap regnes, dog ikke begrenset til, kundens tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsavnstap og krav fra tredjepEventuelle påløpte standardiserte sanksjoner og forsinkelsesrenter skal komme til fradrag ved erstatningsutmålingen.

Erstatningskravet kan uansett ikke overstige laveste beløpet av enten: det samlede vederlag for Tjenesten eks. mva for en 12 måneders periode, eller kroner 100.000,-.

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke dersom vedkommende part har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

1.9. Varighet og opphør

Avtaleperioden for Online Backuptjenester er minimum 12 måneder. Avtalen fornyes deretter for 3 måneder eller 12 måneder av gangen avhengig av avtalens faktureringsperiode. Tjenester med årsumsetning på mindre enn kr 10.000,- eks mva. faktureres og fornyes for 12 måneder av gangen.

Oppsigelse skal skje skriftlig, med 1 måneds varsel regnet fra utløpet av inneværende kalendermåned. Avtalen løper da ut inneværende avtaleperiode (3 eller 12 måneders periode).

1.10. Bestemmelser ved opphør

Når avtalen bringes til opphør grunnet oppsigelse fra Leverandørens side, eller andre avtalemessige forhold hos Leverandøren, har Kunden rett til å få refundert forskuddsbetalte og ubenyttede periodiske og løpende tjenester som ikke vil bli benyttet.

Når avtalen bringes til opphør grunnet oppsigelse eller andre forhold hos kunden har Kunden ikke rett på refusjon av ubenyttede tjenester.

Ved oppsigelse av Tjenesten kan alle data som er lagret for Kunden slettes eller inaktiveres etter fjorten virkedager, regnet fra tidspunktet tjenesten ble stengt ned. Kopi av data kan i denne tidsperioden rekvireres. Muligheten til å rekvirere data gjelder ikke når Leverandøren har rett til å holde tilbake data mv. pga Kundens mislighold eller manglende betaling.

1.11. Tvister

Uenighet om virkning, innhold eller gjennomføring av avtalen skal forsøkes løst ved forhandlinger innen 2 måneder etter at en av partene har meddelt den andre part om at en konflikt har oppstått. Fører ikke forhandlingene frem, kan hver av partene kreve saken avgjort ved de alminnelige domstoler. Dersom partene er enige om det, kan saken avgjøres ved voldgift etter reglene i Voldgiftsloven av 2004. Voldgiften avgjør tvisten med endelig og bindende virkning for begge parter. I tilfellet søksmål, er verneting i den kommunen Leverandøren har sin faste forretningsadresse bestemt for partene i kontrakten og varsel skal gis som for innenbysboende.

2. Spesielle Bestemmelser

2.1. Begrensninger

2.1.1. Tap av data

Leverandør er kun ansvarlig for tap av data ved påvist grov uaktsomhet eller forsett. Dette er i henhold til standard "Ansvarsforsikringsvilkår for EDB-bedrifter". Dersom Kunden ønsker ytterligere forsikring mot tap av data anbefales det at Kunden tegner en egen "Driftstapsforsikring mot EDB-skader" hos sitt forsikringsselskap.

2.1.2. Rekonstruksjon av data

Det kan ikke gjøres andre krav gjeldende mot Leverandøren for feil ved, mangler ved eller tap av data enn det som følger av punktene nedenfor. Således kan ikke Leverandøren gjøres ansvarlig for tap av data mv. med mindre det foreligger grov uaktsomhet fra Leverandøren, og ansvar kan under ingen omstendigheter fremmes mot Leverandøren når rekonstruksjon mv. iht. nevnte bestemmelser er forsøkt utført. I tilfelle av feil ved, mangler ved eller tap av Kundens data som skyldes grov uaktsomhet fra Leverandøren, skal Leverandøren omgående og uten ytterligere vederlag omlevere, eller om nødvendig rekonstruere data for egen regning.

Dersom Leverandøren alene ikke er i stand til å utføre rekonstruksjon av data, skal data i et tilfelle som nevnt i punktet over, rekonstrueres i samarbeid mellom partene, eller ved hjelp av tredjepart. Leverandøren kan ikke gjøres ansvarlig for tap av data mv, når rekonstruksjon iht. nevnte bestemmelser er forsøkt utført.

Ved forhold som skyldes Kunden, har Leverandøren ikke ansvar for feil ved, mangler ved eller tap av data. Slike forhold omfatter, men er ikke begrenset til, feil eller mangler ved det datamateriale som er levert av Kunden, feil ved Kundens programvare, datatap under transport og feil eller manglende informasjon til Leverandøren, som bl.a. endringer i dataforhold. Påføres Leverandøren ekstra ressursforbruk som følge av forhold Kunden hefter for, skal Kunden dekke Leverandøren sitt ressursforbruk som slike forhold måtte medføre, etter medgått tid etter Leverandørens generelle betingelser for Konsulenttjenester. Uansett årsaken til feil eller mangler ved data skal feilen løses og data rekonstrueres hurtigst mulig i samarbeid mellom partene.

2.1.3. Tilgjengelighet

Tjenesten skal normalt være tilgjengelig 24/7, med unntak av planlagt vedlikehold som fra tid til annen vil utføres innenfor Leverandørens vedlikeholdsvindu. Vedlikeholdsvinduet er torsdag kveld fra kl 21.00 til fredag morgen kl 06.00.

2.1.4. Stenging

Ved brudd på bestemmelsene om betaling og/eller som følge av annet kontraktsbrudd kan tjenesten bli stengt ned uten forutgående varsel. Ved kontraktsbrudd kan alle data som er lagret for Kunden slettes eller inaktiveres etter fjorten - 14 - virkedager, regnet fra tidspunktet tjenesten ble stengt ned.

2.1.5. Tilbakeholdsrett

Leverandøren kan nekte Kunden tilgang / administrasjonsrett til tjenesten og egne data inntil korrekt betaling har funnet sted.

2.1.6. Sikkerhet og Kontroll

Leverandøren forutsetter at vedkommende som står som kontaktperson og/eller oppføres som mottaker av e-post for Kunden, også har disposisjonsrett over Tjenesten og Dataene som sikkerhetskopies. Retten forutsettes å omfatte sletting, kansellering, rekvirering av data, e-post mv. eller andre disposisjoner som helt eller delvis vedrører tjenesten eller dens omfang.

Kunden skal ha passord som benyttes som sikkerhetsmekanisme ved innlogging. Partene holder sine egne interesser tilstrekkelig forsikret, og Leverandøren vil under ingen omstendigheter akseptere ansvar om Kunden har forsømt denne plikten. Tap som følge av manglende forsikring eller interne forhåndsregler kan under ingen omstendigheter kreves dekket av Leverandøren. Kunden er selv ansvarlig for å forsikre egne data dersom innholdet må antas å være unikt og enestående og en økonomisk tapsrisiko.

2.1.7. Kontroll av backuplogger

Kontroll av backuplogger er ikke inkludert i Online Backup-tjenesten, og må evt kjøpes som en tilleggstjeneste. Kunden får tilsendt backuplogger pr e-post etter hver fullførte vellykkede eller mislykkede backup og er selv ansvarlig for å kontrollere og følge opp at vellykkede backuplogger mottas.

2.1.8. Oppfølging av feilmeldinger

Ved feil under backup skyldes dette normalt forhold på Kundens system, og Kunden må da gjøre de nødvendige tiltak for å rette opp i forholdene. Dette kan bl.a. innebære dialog med brukersupport

hos Leverandøren eller bruk av konsulenttjenester for å feilsøke, og rette opp i forholdene. Når Kunden har mottatt en mislykket backuplogg, eller backuploggen har uteblitt er Kunden selv ansvarlig for manglende eller ufullstendig backup i perioden før forholdene er rettet opp og en vellykket backuplogg igjen er mottatt.

2.2. Kryptering

Leverandøren lagrer eller oppbevarer IKKE krypteringsnøkler som er opprettet for å få tilgang til data som er overført Leverandøren. Kunden må selv påse å lagre dette passordet på forsvarlig måte. Kunden er kjent med at man ikke kan dekryptere data / filer til et leselig format uten det unike passordet.