

1 Avtalen

Denne avtalen inneholder de tjenestevilkår som gjelder for tjenesten som kunden bestiller hos NordkappNett AS. Avtalen gjelder mellom NordkappNett AS (heretter: leverandør) og kunden som defineres som en fysisk eller juridisk person ansvarlig for bestillingen.

2 Aksept, bestilling, kontaktinformasjon

Denne avtalen er akseptert av begge parter i det bestillingen er fullført av kunden. Bestillingen kan gjøres via telefon, e-post, kundeweb, brev eller telefaks. Kunden er ansvarlig for å holde leverandøren oppdatert med korrekt kontaktinformasjon. Dette gjelder adresse, telefonnummer og e-post.

3 Binding, oppsigelse

Avtalen som inngås er en abonnements tjeneste som gjelder for tolv -12- måneder av gangen dersom ikke annet er avtalt spesielt med leverandøren. Abonnementet for tjenesten fornyes automatisk med nye tolv -12- måneder dersom oppsigelse ikke er gjort minimum tretti -30- dager før neste fakturaperiode starter. Kunden er selv ansvarlig for at oppsigelsen blir gjort innen fristen. Dersom det åpnes gjeldsforhandlinger, akkord, konkurs eller annen for kreditorstyring hos den ene part har den andre part rett til å heve avtalen slik reglene i dekningsloven tilsier.

4. Vilkår, innhold, priser

Leverandøren forbeholder seg retten til å justere vilkårene, innhold i tjenesten eller priser på tjenesten med førtifem -45- dagers varsel før neste fakturaperiode. Leverandøren kan benytte en av følgende kanaler for å varsle endringer av vilkår, innhold eller pris: E-post, telefon, telefaks, brev eller ved annonsering på egen nettside.

5. Tjenesten, drift, tilgjengelighet

Kunden tildeles brukernavn og passord til tjenesten hos leverandøren. Tjenesten omfatter lagring på tjenestemaskin hos leverandøren som fungerer som web-, e-post- og databasetjener. Kunden plikter å oppbevare brukernavn og passord sikkert. Ved mistanke om at brukerinformasjon har kommet på avveie skal passord byttes umiddelbart.

Leverandør plikter sikker drift av tjenesten og tjenestemaskinene som skal være tilgjengelig for kunden og kundens brukere/ besøkende tjuetimer -24- timer i døgnet, hele året rundt. Her inngår også kvalitetssikrede rutine for sikkerhetskopier. Kunden anbefales å lagre en kopi av sitt materiale lokalt.

Leverandøren har egen døgnbemannet vakttelefon for teknisk brukerstøtte eller feilmelding. Vakttelefon skal benyttes for å varsle en hver form for uregelmessigheter ved driften. Leverandøren plikter å være tilgjengelig på vakttelefon utenfor kontortiden. Dersom en samtale ikke blir besvart skal en medarbeider ringe tilbake innen rimelig tid. Samtaler til vakttelefon som ikke dekkes av vilkårene faktureres kunde med den til enhver tid gjeldende timespris for konsulent oppdrag.

7. Bruk, misbruk

All bruk av tjenesten, inkludert materiale som lagres på tjenestemaskinen, er underlagt norsk lov. Leverandøren tillater på ingen måte lagring eller distribusjon av pornografisk materiale eller ulovlig programvare eller lignende fra tjenestemaskinen. Ressursbruken til den enkelte kunde er fastsatt i den til enhver tid gjeldende tjenesten kunden betaler for til leverandøren. Overforbruk utover avtalen kan faktureres kunden uten forvarsel.

Det tillates ikke å kjøre bakgrunner, screens eller IRC prosesser fra tjenestemaskinen. Videre salg av plassen uten samtykke er ikke tillatt.

Det er på ingen måte lov å benytte tjenesten til utsending av spam (f.eks. uønsket e-post/ reklame) fra tjenestemaskinen. Det er ikke tillatt å benytte tjenesten til web baserte e-post- tjenester som Hotmail og/ eller Yahoo eller lignende.

Leverandøren fraskriver seg alt ansvar for kundens bruk av tjenesten. Leverandøren kan ikke stilles til ansvar ved misbruk av tjenesten. Kunden er selv ansvarlig for all bruk og alt innhold. Kunden vil også være strafferettslig ansvarlig for bruk og innhold på tjenestemaskinen.

8. Viderealg, tilleggs domenenavn

Viderealg av tjenesten (lagring, ressurser, tjenester) er strengt forbudt uten skriftlig avtale med leverandør. Vi gjør oppmerksom på at det også er strengt forbudt å videre selge tilleggs domenenavn som er tilknyttet hoved domenenavn hos leverandøren.

9. Driftsforstyrrelser

Ved driftsforstyrrelse er leverandøren ansvarlig for snarest mulig å iverksette nødvendige tiltak. Leverandøren har en garantert responstid på maksimum to -2- timer hele døgnet for feilretting. Leverandøren har egen politikk for brudd på oppetid som gjøres tilgjengelig for kunder på forespørsel. Leverandøren erstatter i utgangspunktet intet mer en månedsavgiften for den måneden driftsforstyrrelsen gjelder.

Leverandøren kan ikke stilles til ansvar for datatap ved driftsforstyrrelser eller lignende. Dersom force majeure med videre gjør at driften – helt eller delvis – ikke kan gjennomføres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres, av hendelser som brann, naturkatastrofer eller øvrige forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant og for så lang tid forholdet varer.

10. Sperring, gebyr

- a) Ved brudd på gjeldende tjenestevilkår forbeholder leverandøren seg retten til å stenge ned kundens tjeneste med umiddelbar virkning.
- b) Dersom kundens ressursbruk blir for høy og belaster andre brukere av tjenestemaskinen kan leverandøren helt eller delvis stenge tjenesten for å opprettholde normalt drift for andre kunder.
- c) Dersom betaling for en periode uteblir vil tjenesten bli stengt. Dersom betalingen uteblir over seks -6- måneder vil leverandøren slette kundens tjeneste og tilhørende domenenavn uten varsel. Leverandøren er *ikke* ansvarlig for datatap i forbindelse med sletting av tjeneste grunnet manglende betaling.

Leverandøren fakturerer et gebyr i henhold til gjeldende prislister for gjenåpning av alle tjenester som har blitt sperret som følger av punkt a, b eller c.

11. Særskilte vilkår for VPS (Virtuell Privat Server) tjenester

- a) Oppsett og aktivering av nye VPS-tjenester skal normalt gjøres innen 2 -to- timer i kontortiden. Det garanteres at VPS-tjenesten skal være klar i løpet av 12 -tolv- timer – uansett ukedag. Oppgradering av eksisterende VPS-tjeneste skal gjøres innen maksimum 24 -tjuefire- timer fra bestilling.
- b) VPS-tjenesten leveres med en garanti på 99,9% oppetid pr år. Oppetid er regnet uten planlagt vedlikehold på VPS host-maskin, som skal varsles i god tid. Vedlikehold gjøres fortrinnsvis utenfor kjernetid. Oppetid sikres med maskinvare av høy kvalitet med redundant PSU og disksystemer satt opp i RAID løsning.
- c) Leverandør tar komplett sikkerhetskopi av VPS host-maskin en gang pr uke. Kunden anbefales å kjøre en daglig sikkerhetskopi av sin egen VPS-tjeneste. Lagring til egen sikkerhetskopi kan kjøpes av leverandør. Server for VPS-tjenester er lokalisert på DataPlace sitt datasenter i Nederland på høyhastighets fibertilkobling.
- d) VPS tjenesten leveres med kontrollpanel for enkel administrasjon av tjenesten. Kunden får direkte tilgang på kontrollpanel for statistikk, omstart, reinstallasjon etc. av sin egen VPS-tjeneste. Brukernavn og passord til kontrollpanel tildeles straks etter aktivering av VPS-tjenesten.
- e) Leverandøren gir 4 -fire- timer garantert responstid på feilretting av defekt program- og maskinvare på VPS host-maskin. VPS host-maskinen er en standalone maskin, og nedetid må derfor påregnes ved feilretting. For VPS-kunder, som for alle andre kunder, plikter leverandøren å være tilgjengelig på telefon 24 -tjuefire- timer i døgnet.
- f) Det er ingen bindingstid på VPS-tjenester utover den perioden som er valgt for faktura. Avtalen fornyes automatisk når perioden utløper dersom ikke oppsigelse er mottatt av leverandør minimum 15 dager før fakturaperioden utløper. Fakturaperioden står oppgitt på sist sendte faktura fra leverandøren. Faktura sendes da automatisk for ny periode og må betales i sin helhet.

1 The agreement

This agreement contains the terms of agreement that are valid for the service the customer orders from NordkappNett AS. The agreement is valid between NordkappNett AS (henceforth: the provider) and the customer, defined as a physical or juristic person responsible for the order.

2 Acceptance, ordering, contact information

This agreement is accepted by both parties when the order is completed by the customer. Orders are accepted over telephone, email, customerweb, mail or fax. The customer is responsible for keeping the provider up to date with the correct contact information at any time, including address, phonenumber and e-mail address.

3 Lock-in, termination

The agreement entered into is a subscription valid for 12 months at a time, unless otherwise agreed with the provider. The subscription is automatically renewed for another 12 months if a termination is not received minimum 30 days prior to the start of the next invoiceable period. The customer is responsible for ensuring the termination notice is within the deadline. In the event of debt settlement proceedings, composition, bankruptcy or other form of creditor control at one of the involved parties, the other party has the right to terminate the agreement according to the creditors security act.

4. Terms, content, pricing

The provider reserves the right to adjust the terms of the agreement, content of the service, or prices of the service with 45 days notifications ahead of the start of the next invoiceable period. The provider can use any of the following communication channels for the notification of changes: E-mail, phone, fax, letter or by announcement on the company website.

5. The service, management, availability

The customer is given a username and password for the service from the provider. The service includes storage on a server that functions as a web-, email-, and database server. The customer is obligated to store the username and password in a secure location. If there is any suspicion of userinformation being misplaced, the password must be changed immediately.

The provider is obligated to provide a secure management of the service and the servers which are to be available to the customer, and the customer's users 24/7/365. Included is quality backup routines. It is highly recommended that the customer keeps a local copy of data as well.

The provider has an emergency phone that is manned 24/7 for technical support or error reporting. The emergency phone shall be used to notify the provider of any irregularities in the service. The provider is obligated to be available on the emergency phone outside of office hours. If a call is not answered, a representative of the provider shall return the call within a reasonable time. Calls to the emergency phone that is not covered by the terms will be invoiced to the customer in accordance with the hourly rates for consultancy work.

7. Use, abuse

All use of the service, including data stored on the service, is subject to norwegian law. The provider is not permitting storage or distribution of pornographic material, illegal software or similar from the server. The available resources for each customer is set in the contract describing the service for which the customer pays. Usage exceeding this contract may be invoiced without notification.

It is not permitted to run background jobs (such as IRC-bouncers) or IRC-processes from the server. Resale of the service without prior permission from the provider is not permitted.

Under no circumstances is it permitted to use the service for sending spam. It is also not permitted to use the service to provide web based email services (like Hotmail/Yahoo/etc).

The provider has no responsibility over the customer's usage of the service. The provider cannot be held responsible for abuse of the service. The customer is responsible for all use and all content. The customer will also be criminally responsible for use and content on the server.

8. Resale, additional domainnames

Resale of the service (storage, resources, services) is not permitted without a prior written agreement with the provider. It is also not permitted to sell additional domainnames attached to the main domain with the provider.

9. Failures

In the event of a failure, the provider is responsible for as soon as possible carry out necessary actions. The provider has a guaranteed responsetime of maximum two hours 24/7 for error recovery. The provider has policies for breaches to the uptime guarantee which can be made available to customers on request. The provider will generally not give compensations that exceed the montly fee for the service, for the month in question.

The provider can not be held responsible for loss of data due to failures or similar. In the event that force majeure etc. cause the service, fully or partially, to be interrupted, or to a considerable extent is made difficult due to events such as fire, natural disasters or other circumstances out of the control of the involved parties, the obligations of all parties are suspended for the duration of the situation, in the extent it is relevant to the service.

10. Suspending, fee

- a) In the event of a breach of the current terms of agreement the provider reserves the right to suspend the customer's services immediately.
- b) If the resource usage of the customer exceeds normal levels and threatens to reduce the performance of other customers, the provider reserves the right to partially or fully suspend the customer's service, to ensure a stable service for other customers.
- c) If payment for a period is not received, the service will be suspended. If payment is not received over six months, the provider will delete the customer's service, data and domainname without notice. The provider is not responsible for any loss of data in connection with deletion of a service due to lack of payment.

The provider will invoice a fee in accordance with current price lists for reopening of any and all services that has been suspended due to points a, b or c.

11. Specific conditions for VPS (Virtual Private Server) services

- a) Setup and activation of the new VPS services will normally take place within 2 –two– hours during office hours. It is guaranteed that the VPS service will be ready within 12 –telve– hours – every day of the week. Upgrading of existing VPS service will be done within a maximum of 24 –twentyfour– hours from ordering the upgrade.
- b) The VPS service is delivered with a guaranteed 99.9% uptime per year. Uptime is calculated without scheduled maintenance on VPS host server. Notifications about scheduled maintenance will be given well in advance. Maintenance is done outside of normal core hours if possible. Uptime is ensured with high quality hardware with redundant PSU and disk system set up in a RAID.
- c) The supplier will take complete backup of the VPS host server once per week. The customer is recommended to run a daily backup of its own VPS service. Storage for backup can be purchased from the supplier. The VPS host server is located in The Netherlands at Dataplace datacenter on a high-speed fiber connection.
- d) The VPS service comes with admin control panel for easy administration of the service. The customer will have direct access to control panel with statistics, reboot, reinstall, etc. of their own VPS service. Username and password to the control panel is assigned and sent to the client immediately after activation of the VPS service.
- e) The supplier provides 4 –four– hour guaranteed response time of correction of faulty software and hardware on the VPS host server. The VPS host server is a standalone server, and downtime should be expected while the error is corrected. For VPS customers, as for all other customers, the supplier should be available by telephone 24 -twenty four- hours a day.
- f) There is no minimum contract period on the VPS services beyond the period chosen for the invoice period. The agreement is automatically renewed when the period expires unless a cancel notice is received by the supplier at least 15 days before the billing period ends. Invoice period is stated on the last sent invoice from the supplier. If no cancel notices is received the invoices for the next period will be sent automatically and must be paid in full.