



Standard vilkår for fjerndrifttjenester levert av Lizacom

SLA (tilgjengelighet på tjenester)

Lizacom skal tilstrebe at tjenester er tilgjengelig for kunde 24 timer i døgnet, normalt 98 % oppetid i kjernetid. Kjernetid regnes mellom klokken 08.00 – 16.00. 24/7 SLA er 90 %

Avvik som ikke omfattes av SLA

- nødvendig vedlikehold av maskinvare/ software, kundetilpassing eller oppsett av nye tjenester
- implementering av ny funksjonalitet og oppgradering av systemet.
- varslet avvik
- cracking/hacking av tjenester
- kundes ansvar ift. behandling av sensitiv informasjon slik som passord m.v.
- force majeure
- forsinkelser som skyldes at kontaktpersoner hos kunden ikke har vært tilgjengelig.
- forsinkelser som skyldes at feilmeldingen ikke kan stenges fordi kunden ikke kan besvare om tjenesten er i drift eller ikke.
- ufullstendige tilbakemelding fra kunde om avvik
- andre forhold kunde kunne, eller burde ha kunnskap om at kunne forårsake driftavvik.

Avvik på båndbredde:

Hastighet på tjenester kan reduseres midlertidig, uten varsel, om følgende hendelser oppstår

- behov for nødbackup av servere på lokasjon eller fra ekstern kilde. Dette vil være prioritert trafikk inntil situasjonen har normalisert seg for den aktuelle kunde.
- Brann og ulykke
- Pålegg fra myndigheter

Standard tjeneste

Båndbredde: delt fiberlinje med peak på 10/10 Mbps. Peak kan økes ved forespørsel og tilbys iht. gjeldende prisliste. Dedikert/ fast båndbredde etter avtale/tilbud. Maks båndbredde er 40Gbps pr. fiberpar.

Infrastruktur er terminert mot redundant, mørk fiberlinje fra Banetele. Lizacom eiet infrastruktur er bygget med mørk fiberlinje (ikke redundant) og er ført i rør frem til Banetele termineringspunkt (ca 400 meter). Direkte linje til Securitas 24/7 med kamera overføring.

UPS med varighet 30 minutter.

Normal responstid ved avvik:

Mandag - Fredag
08.30 - 16.00 5 - 10 minutter

Utkalling utover dette:
Ca. 40 minutter

24 timers utkallings-service faktureres iht gjeldende konsulent prisliste, med tillegg utenom normal arbeidstid.

Tillegg: se neste side



Gjeldende tillegg:

Man - Fre

kl. 16.01 - 20.00 40% tillegg

kl. 20.01 - 06.00 100 % tillegg

kl. 06.01 - 08.30 40% tillegg

Lør - søn

kl. 00.00 - 23.59 100 % tillegg

Eksempler på hva som **IKKE** omfattes av avtalen.

All software oppdatering (ny programvare, ny versjon m.v.) som ikke er rene systemoppdateringer omfattes ikke av avtalen og faktureres pr. time. Driftavvik som oppstår som følge av oppdatering av systemet, levert av system"eier" (e.g. Microsoft) kompenseres ikke. Det gis ingen garanti utover utgivers vilkår.

Support kan ikke forventes på produkter som ikke er levert av Lizacom (e.g. applikasjoner på server/ klient). evtnt bistand for å løse utfordringer faktureres pr. time.

Tilgjengelige standard tilleggstjenester

- ekstra UPS kapasitet (opptil 6 timer)
- aggregat (automatisk/ manuelt)
- Utvidet SLA iht kundekrav
- inergen brannslukking av server
- redundant server (replika) på samme lokasjon eller i Sverige
- dedikert båndbredde uten begrensning på hastighet
- Høyere hastighet (peak) på delte linjer (20/40/60 Kbps)
- VPN linjer
- BBS transaksjonstjenester (E-faktura/ E-handel)
- IP telefoni sentralbord (servertjeneste)

Ekstra tjenester leveres etter tilbud basert på kundes spesifikasjon. Andre tilleggstjeneste kan leveres iht kundes behov etter forespørsel.

Varsling av avvik fra avtalt SLA

Varsling av vedlikeholdsarbeid, eller annet viktig arbeide, som ikke spesifikt fremkommer av standard vilkår skal varsles minimum 12 timer før arbeidet påbegynnes. Varslet avvik innen denne frist fører til at kunde ikke kan kreve kompensasjon for avviket.

Avvik som ikke har varslingsplikt

- Brann
- force majeure
- angrep på (direkte og indirekte) en eller flere servere i server senteret og andre tilfeller som medfører at Lizacom må ta de grep som ansees som nødvendig.
- Nødbackup fra kunde eller internt i serversenteret

Nødbackup

Enhver kunde som har driftsavtale på dedikert, fysisk server kan forespørre nødbackup fra Lizacom og Lizacom skal etter beste evne forberede mottak av data til en av sine servere. Lizacom garanterer at nødbackup vil være prioritert trafikk, men vil hensynta normal trafikk. Prioritering/ organisering av nødbackup er opp til Lizacom's personale i det øyeblikk situasjonen inntreffer. Lizacom forbeholder seg retten til å avvise enhver forespørsel om nødbackup.



Lizacom's driftspersonale kan på ethvert tidspunkt benytte eventuell ledig lagringskapasitet på kunde-eiet eller kundeleiet server for å gjennomføre nødbakop for annen kunde om dette ansees som nødvendig.

Aksept av avtaleforhold

Avtaleforhold ansees som inngått ved aksept av tilbud, underskrift på leveranse dokument, eller om det ikke finnes innsigelser av faktura innen 10 dager av mottak av første faktura. Ved evt innsigelse har Lizacom ingen leveringsplikt til avtale er avklart. Ved uteblitt betaling av faktura, eller ved tvist om avtaleforhold, forbeholder Lizacom seg retten til å stenge ned påbegynte tjenester, uten varsel, til avtaleforhold er avklart.

Om ikke spesiell, signert avtale kan forevises gjelder Lizacom standard vilkår.

Betingelser, avtalevilkår og start av fakturering

Kunde kan bestille varer og tjenester fra Lizacom muntlig, pr. E-post eller skriftlig. Disse leveres uten unntak iht Lizacom standard vilkår om ikke annet skriftlig kan bevises.

Dedikert (fysisk) server har, uten unntak, en bindingstid på 36 md og månedlig leie i evt. restperiode vil bli fakturert i sin helhet ved oppsigelse i avtaleperioden.

Kunde plikter til enhver tid til å inneha kunnskap om Lizacom's avtalevilkår. Disse vil være tilgjengelig på Lizacom's websider, ved forespørsel eller spesifisert ved tilbud. Om ikke spesifikk avtale er inngått, gjelder Lizacom's standard vilkår. Kunde kan ikke påberope seg annen inngått avtale, direkte eller indirekte hevdet, eller på annen måte om ikke avvikende avtaleinngåelse skriftlig kan bevises.

Ved tvist om avtaleforhold etter avtalefornyelse, gjelder Lizacom's standard vilkår om ikke kunde spesifikt har bedt om fornyelse av tidligere gjeldende vilkår og dette er skriftlig bekreftet av Lizacom at er gjeldende for ny periode.

Lizacom forbeholder seg retten til, uten varsel, å endre standard avtalevilkår. Gjeldende standardvilkår vil til enhver tid finnes publisert på Lizacom's hjemmesider.

Ved 1. gangs avtaleinngåelse må første faktura være betalt inntil 20 dager før tjeneste iverksettes, eller akseptabel bankgaranti for 36 md leie stilles.

Kunden betaler for de tjenester som er bestilt etter de til enhver tid gjeldene standardpriser, eller iht. akseptert tilbud. Ved forsinket betaling er kunden pliktig til å betale den til enhver tid gjeldene forsinkelsesrente i følge "Lov om renter ved forsinket betaling m.m." Fakturering finner sted forskuddsvis hver fakturaperiode på løpende tjenester som ASP, datakommunikasjon og ISP-tjenester. Fakturadato vil være 10- 45 dager før start av ny fakturaperiode. Betalingsvilkår er forskuddsvis netto 10 dager.

Kunden plikter å betale bestilte varer innen forfall, uavhengig om varene er tatt i bruk. Hvis hele eller deler av vareleveransen ikke er levert innen fakturaens forfallsdato, kan kunden utsette betaling av den delen av beløpet som tilsvarer verdien av de varene som ikke er levert. Forfallsdato på tilbakeholdt beløp utsettes til dato for mottak av respektive varer.

Lizacom programvare lisenser og vedlikehold/bruksrett avgift for de første 12 mnd. faktureres ved avtaleinngåelse. For dedikert servertjeneste faktureres dette forskuddsvis hvert kvartal. Web-hotell/server tjenester faktureres når løsningen er gjort tilgjengelig for kunden, også i de tilfeller hvor ikke løsningen er offisielt lansert når dette skyldes forhold hos kunden.

Lizacom forbeholder seg retten til å la andre selskap/partnere forestå registrering, fakturering og oppfølging overfor den enkelte kunde.



Pris og prisjustering

Alle oppgitte priser i tilbud, brosjyrer, prislister og www.lizacom.no er eks. mva og andre avgifter. Prisen på konsulent og løpende tjenester reguleres årlig i henhold til økning i Statistisk Sentralbyrås konsumprisindeks. Regulering finner sted 01.01 hvert år etter økning i indeksen i foregående 12 måneders periode.

Dersom kundens tjenester utnytter mer enn 10% over den avtalte lagringsmengde eller båndbredde over en periode på 1 mnd. vil Lizacom gjøre kunden oppmerksom på dette, og oppgradere/tilleggs fakturere kunden hvis ikke kunden reduserer lagringsbehovet/båndbredde behov innen rimelig tid.

Faktureringsperioder, avtaleperioder og oppsigelse

Løpende tjenester og vedlikehold/bruksrett avgifter på programvare er tidsbegrenset og med standard avtaleperiode på 12 mnd. Tjenestene vil løpende og automatisk bli fornyet og fakturert for 12 mnd. og på ellers gjeldene vilkår inntil en korrekt oppsigelse er mottatt av Lizacom. Ved oppsigelse mindre enn 30 dager før utløp av gjeldene avtaleperiode, plikter kunden å betale for ny avtaleperiode. Ved oppsigelse midt i en avtaleperiode, vil ikke kunden få refundert allerede innbetalt beløp.

Ved oppsigelse og/eller flytting av tjenester er det kundens ansvar å sørge for at ny leverandør gjennomfører flyttingen før avtaleperioden utløper, slik at Lizacom ikke påføres unødige kostnader.

Ved oppsigelse eller flytting av tjenester er det kundens ansvar å hente alle data som er lagret hos Lizacom før utløp av avtaleperioden. Ved oppsigelse av tjenesten, vil alle kundens data bli slettet når avtaleperioden utløper.

Etter avtaleperioden på 12 md gjelder løpende 3 mnd. oppsigelse. Om kunden har bestilt nye tjenester de siste 12 md. regnes dette som ny avtale med 12 md. bindingstid. Avvik fra den bestemmelse kan kun påberopes når det forefinnes skriftlig bekreftelse fra Lizacom.

Support

Gratis tilgang til Lizacoms kundesenter er inkludert i løpende tjenester som for eksempel hosting og ASP-tjenester. Kundesenterets åpningstider er 09.00-18.00 hverdager, 10.00 – 17.00 Lørdag, men dette kan endres uten varsel. Kundesenteret mottar feilmeldinger som faller inn under Lizacoms ansvar og som krever feilretting av Lizacom.

Utenom åpningstid kan man kontakte Lizacoms vakttelefon for å rapportere feil som faller inn under Lizacoms ansvar og krever feilretting av Lizacom. Behov for support som oppsett av maskiner m.v. bestilles som konsulentoppdrag.

Ansvarsbegrensning og kundens plikter

Lizacoms ansvar er å drifte fysiske tjenestemaskiner, rette feilsituasjoner og sikre kontinuerlig datakommunikasjon mot Internett og internt for kunden slik det er avtalt med kunden.

I de tilfeller kunden selv har driftsansvar for egne tjenester eller servere, plikter kunden å sikre at ikke uvedkommende får tilgang til tjenestene, og at alle vesentlige sikkerhetstrusler er adressert ved korrekt patching senest innen 2 dager etter publisering. Hvis Lizacom mistenker at kundens tjenester utgjør en sikkerhetsrisiko, kan Lizacom stenge tjenesten, alternativt selv sikre tjenesten og fakturere kunden for medgått tid.

Lizacom tar daglig backup av kundedata lagret på servere installert i Lizacoms serverrom for bruk ved eventuelle driftproblemer som krever full reinnstallasjon av data. Rsync benyttes som backup programvare. Om ikke annet er avtalt skal kunden selv ha en mottakmaskin med Linux/ Unix som er eksternt tilgjengelig for å ta imot backup. Oppsett av dette tilkommer avtalepris.

Kunde er forpliktet til å ta kopi (backup) av egne filer som publiseres gjennom servere som er installert i Lizacoms serverrom. Lizacom vil ikke ta ansvar for tap som kunne vært unngått, dersom det hadde vært tatt slik kopi.



Erstatning for tap som skyldes uaktsomhet eller forsett fra Lizacom skal være begrenset til verdien av 6 md. leie av den spesifikke tjenesten, og skal ikke omfatte ansvar for indirekte tap, herunder tapt fortjeneste, konsekvenstap og andre følgetap.

Krav om erstatning ved mislighold må fremsettes uten ugrunnet opphold, senest innen 10 dager etter at avviket kunne, eller burde, vært oppdaget.

Kunden skal ikke benytte servere eller tjenester som ikke er tillatt i Norge. Med dette menes f.eks. utsendelse av spam, ulovlig fildeling, cracking, hacking, ddos angrep m.v.

Sanksjoner

Samtlige brudd på norsk lov vil bli anmeldt til rette myndighet og all informasjon vil bli utlevert myndigheter etter Lizacoms vurdering. Forespørsel fra myndigheter om informasjon som normalt krever rettslig kjennelse, vil kunne utleveres av Lizacom til myndighetene om selskapet anser at kundes virksomhet skader Lizacoms omdømme eller andre forhold som Lizacom anser som alvorlig, uten at rettslig kjennelse foreligger.

Servere og tjenester kan bli stengt ned umiddelbart om:

- Faktura for leverte fjerndrift- eller andre tjenester ikke betales ved forfall og dette ikke skriftlig er avtalt med Lizacom på forhånd (ved tvist gis kunde 14 dagers frist til å flytte tjenester før tjeneste stenges)
- Ulovlige tjenester avdekkes
- Kunde-installerte tjenester uten avtale avdekkes
- Server utgjør en sikkerhetsrisiko

Servere vil bli startet opp igjen så snart avviket er rettet og så sant Lizacom ikke sier opp avtalen med kunde. Kunde har ikke krav på kompensasjon for denne nede-tiden.

Reduksjon i båndbredde

Om kunde benytter urimelig mye båndbredde på delt linje, kan Lizacom redusere hastighet ned til 2000/2000 Kbps frem til ny avtale foreligger.

Tvangsmessig oppsigelse av kundeforhold

Ved brudd på betingelser kan Lizacom si opp avtalen med umiddelbar virkning, men Lizacom skal tilstrebe at kunden får rimelig tid til å flytte tjenester og data til en annen leverandør. Maksimal frist er 14 dager fra

oppsigelse er sendt fra Lizacom. Oppsigelse sendes pr. E-post og Lizacom er ikke ansvarlig for at kunde ikke mottar E-post av forhold utenfor Lizacoms kontroll. Om oppsigelse ansees som ikke mottatt, påhviler det kunde å sannsynliggjøre at dette ikke er sendt fra Lizacom iht. standard betingelser.

TVISTESPØRSMÅL

Ved tvistesporsmål vedtas Nes tingrett som rett verneting.