

# Webhuset AS VPS

## Avtalevilkår

VPS (virtuell server) er et produkt fra Webhuset AS. I dette dokumentet kan VPS omtales som “produktet” eller “tjenesten” og Webhuset AS omtales som “leverandøren”, “Webhuset” eller “vi”. “Kunden”, “du” eller “deg” er sluttkunden som er oppført som eier og/eller bestiller av produktet i Webhusets kundedatabase og som nyttiggjør seg av produktet.

### Lagring av innhold

Produktet skal kun benyttes til lovlig aktivitet. Overføring, lagring eller presentasjon av informasjon eller data som strider mot norske lover er ikke tillatt.

Slikt materiale er inkludert, men ikke begrenset til: kopibeskyttet materiale, truende og upassende materiale og materiale som kan gjøre leverandøren til mål for uønsket oppmerksomhet, trusler eller angrep.

Eksempler på forbudt innhold (ikke begrenset til):

- IRC-programvare
- Pirat-programvare
- Hacking-sider, programmer eller arkiv
- Warez-nettsteder
- Musikk som er beskyttet av opphavsrett hvor kunden selv ikke innehar opphavsrett eller distribusjonsrett
- Virus

Webhuset avgjør alltid hva som utgjør et brudd på disse bestemmelsene. Vi forbeholder oss retten til å stenge ned tjenesten inntil det har blitt opprettet kontakt med kunden og det er kommet til en enighet om fjerning av det omstridte materialet. Er du i tvil om hva som tillates anbefaler vi deg å ta kontakt med support skriftlig før materialet lastes opp.

Vi tillater ikke følgende tjenester/aktiviteter i vårt nett:

- IRC -vi tillater ingen form for IRC-aktivitet.
- Portscanning -vi tillater ingen form for scanning av porter utført fra servere i vårt nettverk.
- Åpne proxier
- Åpen SMTP Relay
- Scanning av websider med hensikt å samle epostadresser eller annen data som skal eller kan benyttes til markedsføring er ikke tillatt.

### Kommersiell markedsføring via epost

Spamming (sending av uønsket epost) er ikke tillatt. Dersom Webhuset mottar gjentatte klager på slik aktivitet forbeholder vi oss retten til å stenge tjenesten. Flere gjentagende

brudd på dette punktet kan føre til utestengelse, sperring av SMTP-tjenesten eller andre tiltak vi finner nødvendig og i samsvar med overtredelsen.

Det er ikke tillatt å operere epostlister som ikke er "Confirmed/double opt-in". For alle epostlister må deltakerne gi sitt samtykke til å delta. Et slikt samtykke skal alltid bekreftes av deltakeren ved at det sendes en bekreftelse til deltakerens epostadresse. Deltakeren må så utføre en aktiv handling for å gjøre medlemskapet i listen gjeldende. Denne bekreftelsen skal tas vare på så lenge deltakeren er med på listen og den skal gjøres tilgjengelig for Webhuset på forespørsel. Unntak gjøres for kundedatabaser hvor mottaker må forstå at han/hun er registrert i et kunderegister og mottar epost som en følge av et aktivt kundeforhold. Det skal uansett være anledning for mottaker å automatisk reservere seg mot flere forsendelser ved å klikke en avmeldingslink som er tydelig plassert øverst eller nederst i eposten.

Forøvrig skal all markedsføring skje i tråd med de gjeldende regler i hvert enkelt land hvor deltakerne på epostlisten har hjemhørighet.

### **Misbruk**

Ethvert forsøk på et av følgende er strengt forbudt.

- Innlogging på annen maskin uten samtykke
- Probing, hacking, modifisering eller på annen måte forsøke å bryte ned sikkerhetsmekanismer
- Overføring av data som inneholder virus, trojanere, ormer o.l. som kan skade andre datamaskiner eller data
- Forstyrre eller fange opp data/informasjon
- Forstyrre tjenesten til en hvilken som helst bruker, vert eller nettverk ved overlasting, "flooding", "mailbombing" og lignende

Brudd på disse bestemmelsene eller lignende aktiviteter som brukeren må forstå ikke kan tillates vil medføre umiddelbar stenging av tjenesten.

### **Forbruk**

#### *Datamengde*

Produktet inkluderer en gitt datamengde hver kalendermåned. Det inkluderte forbruket er angitt i GB (gigabyte) eller TB (terabyte) trafikkmengde hvor det med 1 GB menes 1.000 MB og 1 TB menes 1.000 GB.

Månedlig tildelt trafikkmengde kan ikke akkumuleres.

Ved et stort overforbruk kan leverandøren kreve at det stilles en sikkerhet i form av bankgaranti eller forhåndsbetaling.

Ved store og unormale svingninger i trafikkmønsteret forbeholder vi oss retten til å begrense hastigheten. Kunden oppfordres til å kontakte Webhuset skriftlig i forkant av forventede store endringer i trafikkmønsteret.

### **Tilgjengelighet**

Infrastrukturen skal være tilgjengelig i minimum 99,0% målt over en periode på 3 måneder. Med infrastrukturen menes:

- Internett-forbindelse
- Vertsmaskin for virtuell gjest

Tilgjengeligheten måles av en ekstern part. Dersom en tilgjengelighet på 99,0% ikke er opprettholdt gjelder følgende kompensasjonstabell:

- 98,99 - 98,00: 50%
- 97,99 - 97,00: 75%
- 96,99 eller lavere: Full refusjon

Prosentsatsen viser til prosent refusjon av kostnadene for tjenesten for gjeldende kvartal. Refusjon gjelder ikke eventuelle tilleggstjenester.

### *Planlagt vedlikehold*

Unntatt fra tilgjengelighetsmålingen er planlagt vedlikehold. Slikt vedlikehold vil varsles via leverandørens statuslogg. Denne bloggen vil det være mulig å abonnere på via RSS eller tilsvarende teknologier. Planlagt vedlikehold skal som hovedregel varsles senest 7 dager før arbeidet finner sted. Arbeidet skal søkes utført i perioden 22:00 - 07:00 CET. Unntatt er arbeid som krever øyeblikkelig igangsetting som f.eks. problemer av sikkerhetsmessig art og problemer som står i fare for å påvirke et stort antall brukere eller gi alvorlige konsekvenser dersom feilen ikke blir utrettet raskt. Unntatt er også arbeid som medfører kortere enn 15 minutter forstyrrelse i tidsrommet 01:00 - 03:00. For sistnevnte gjelder varsling senest 24 timer i for veien.

### **Avtaleperiode og oppsigelse**

En serveravtale gjelder måned for måned eller 12 måneder avhengig av inngått avtaletype.

### *Måned for måned*

En måned for måned-avtale kan avsluttes når som helst. Eventuelt forhåndsbetalt beløp for alle hele, gjenværende kalendermåneder tilbakebetales. Ved oppdatering av denne avtalen blir ny avtale gjeldende fra og med påfølgende kalendermåned.

Ved tilbakebetaling trekkes det et gebyr dersom betalingsmetode er faktura eller beløp må tilbakebetales til konto. Det er ingen gebyr for refusjon til kredittkort.

### *12 måneder*

En avtale på 12 måneder kan avsluttes innen forfallsfristen på tilsendt faktura som er gjeldende for måned 13 og videre. En avtale på 12 måneder omgjøres automatisk til en ny 12 måneders-avtale etter oppsigelsesfristens utløp dersom ikke annet avtales.

Oppsigelsen må være innsendt elektronisk via eget oppsigesskjema innen midnatt samme dag som fakturaen forfaller til betaling for å gjøres gjeldende. Epost regnes ikke som en gyldig oppsigelse.

Denne revisjonen av avtalen er normalt gjeldende ut hele avtaleperioden. Unntak gjøres i de tilfeller hvor endring av avtalen er nødvendig for å opprettholde sikkerhet og stabilitet, samt for endringer som ikke påvirker kundens bruk av produktet på endringstidspunktet. Slike endringer kan gjøres gjeldende umiddelbart og kunden skal varsles via epost.

### **Signering av avtale**

Avtalen regnes som inngått og bindende ved elektronisk signering av denne avtalen på Webhuset websider.

### **Angrerett for forbrukere**

Produktet leveres elektronisk og det gis derfor som utgangspunkt ingen angrerett. Avtalen er bindende fra det tidspunktet kunden benytter de tilsendte serveropplysningene til å logge seg på serveren.

Privatkunder har en rett til å angre på den delen av tjenesten som ikke er levert. Tjenesten som ikke er levert regnes som alle hele, gjenværende kalendermåneder. Angrerettens tidsfrister gjelder forøvrig.

### **Oppbevaring av passord**

Innen 24 timer etter serveropplysninger er sendt til kunde per epost forbeholder Webhuset seg retten til å slette innloggingsopplysningene fra sin database. Kunden oppfordres samtidig til å endre passordet på serveren.

Dersom dette passordet glemmes/mistes kan det normalt ikke gjenopprettes uten at maskinen må installeres på nytt og dataen går tapt.

### **Backup**

Leverandøren er ikke ansvarlig for backup av kundens data med mindre det er inngått en egen avtale om dette.

### **Drift, sikkerhet og oppdateringer**

Produktet inkluderer ingen for drift eller sikkerhetsoppdateringer med mindre det er inngått en egen avtale om dette. Kunden er selv ansvarlig for å holde operativsystem og annen programvare forsvarlig oppdatert til enhver tid.

## **Skade og ansvar**

Leverandøren er ikke ansvarlig for skade oppstått som en følge av annen parts handling. Leverandørens erstatningsansvar er maksimalt begrenset til tjenestens kvartalsvisekostnad.

Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, tap av data som en følge av arbeidsuhell, sabotasje, innbrudd, terror, naturkatastrofer og feil på utstyr og installasjoner i datasenteret. Kunden plikter å sørge for backuprutiner og andre sikkerhetsmekanismer som reduserer kundens eksponering for risiko. Leverandørens ansvar kan bortfalle eller kraftig reduseres dersom sikkerhetsmekanismer ikke er innarbeidet.

Eventuell kompensasjon beregnes ut ifra det kvartalet skaden/mangelen oppstod.

## **Lisensiering**

Fra tid til annen kan Microsoft via sine revisjonspartnere kreve tilgang til serveren for å verifisere at all programvare fra Microsoft har blitt lisensiert korrekt. Kunden plikter å samarbeide for å sørge for at en slik revisjon kan utføres slik programvareleverandøren krever.

Kunde må sørge for at programvare som kunden selv administrerer, installerer eller distribuerer er lisensiert korrekt. Kunden plikter å oppgi informasjon som er nødvendig for å kunne avdekke antall lisenser og produkt. Dette inkluderer overlevering av relevant data til Webhuset innen rimelig tid, eller på forespørsel fra Webhuset, installere programvare som utfører denne oppgaven.

Dersom Webhuset skulle bli stilt økonomisk ansvarlig overfor rettighetshaver (f.eks. Microsoft) for ulovlig bruk av programvare, eller ikke-lisensiert programvare, vil kunden være ansvarlig for Webhusets tap.

## **Tvister**

Dersom en tvist mellom partene ikke er mulig å løse i minnelighet skal partene bringe saken inn for domstoler med verneting i Bergen.

2.00: Gjeldende fra 25.04.2012

2.10: Gjeldende fra 27.06.2013

2.20: Gjeldende fra 09.05.2016

2.30: Gjeldende fra 20.08.2018