

Vilkår for drift av webhotell, e-post og domener i Hamar Media

Gjeldende fra 1.2.2022

1. Bakgrunn og formål

Disse vilkårene kommer til anvendelse for avtale mellom bestiller av tjenesten (heretter kalt «Kunden») og Hamar Media AS. Vilkaene er å anse som avtalt mellom partene ved bruk av Hamar Medias tjenester.

2. Avtaleperiode

Hver avtaleperiode gjelder i 12 måneder, dersom ikke annet er avtalt. Avtalen fornyes automatisk med 12 måneder av gangen, i henhold til gjeldende priser, dersom avtalen ikke er oppsagt innen oppsigelsesfristen, jf. punkt 3.

3. Oppsigelse

Begge parter kan si opp avtalen. Oppsigelse må foreligge senest 30 dager før utløpet av avtaleperioden. Oppsigelse påvirker ikke Kundens plikt til å betale for gjenværende del av eksisterende avtaleperiode, men medfører at ny avtaleperiode ikke påbegynner.

4. Kundens kontaktinformasjon

Kunden plikter å oppgi korrekt kontaktinformasjon ved bestilling og holde Hamar Media skriftlig oppdatert ved eventuelle endringer. Kontaktinformasjonen må inneholde navn, stilling/rolle, telefonnummer og e-post til alle kontaktpersoner som har mandat til å bestille endringer i tjenesten.

5. Betaling

Tjenesten faktureres årlig forskuddsvis dersom ikke annet er avtalt. Løpende bestilling av leveranser og tjenester som ikke omfattes av produktbeskrivelsen faktureres når de er utført. Kundens betalingsfrist er 14 dager fra utstedt faktura, med mindre annet er avtalt.

6. Hamar medias endringer i tjenesteavtalen

Kunden aksepterer at Hamar Media har rett til å gjøre endringer i tjenesteomfanget og andre endringer fortløpende. Priser vil bli justert periodisk og trer i kraft når avtaleperioden fornyes, jf. punkt 2. Hamar Media varsler Kunden om prisendringer ved publisering av prisliste på Hamar Medias hjemmeside eller per epost. Hamar Media forbeholder seg retten til å endre disse vilkårene eller det som for øvrig er avtalt mellom partene, herunder som følge av endringer i lovgivning. Ved vesentlige endringer i vilkårene har Kunden rett til å si opp avtalen med øyeblikkelig virkning, og kreve refundert en forholdsmessig del av forhåndsbetalt vederlag. Hamar Media skal varsle Kunden om vesentlige endringer innen 30 dager før endringen inntreer. Varsling skjer til den kontaktperson som er angitt fra Kunden jf. punkt 4.

7. Endringer hos kunden

Endringer fra Kunden, slik som adresseendring, oppkjøp, fusjoner og lignende som har betydning for kundeforholdet, skal meldes til Hamar Media uten ugrunnet opphold og om mulig senest 30 dager før endringen trer i kraft.

8. Integrasjoner, tilgang m.m.

8.1. Vedlikehold av integrasjoner

Integrasjoner som er utført av eller blir påvirket av tredjepart, dekkes ikke av avtalen og oppdateringer og korrigeringer blir av Hamar Media fakturert time for time i henhold til gjeldende timepris. Kunden har selv ansvar for overvåkning av integrasjoner med mindre annet er spesifisert i hva som er avtalt mellom partene.

8.2. Tilgang og rettigheter

Kunden vil få tilgang til å endre sider, innlegg, menyer og noen utvalgte funksjoner i moduler.

8.3. Google PageSpeed og andre evalueringer

Nettsidene vi leverer skal være responsive og tilfredsstillende standardiserte krav for nettsider ved leveransetidspunktet. Dersom det oppdages avvik på dette, må det rapporteres senest tre uker etter lansering. Vi kan ikke garantere at siden vil beholde høye målinger utover resten av driftstiden. Brukeren selv er ansvarlig for endringer som blir gjort som kan påvirke disse målingene etter lansering. Vi tilbyr å tilpasse sidene etter hvert som endringer på målinger og nye standarder som blir innført, men dette er ikke inkludert som en del av driftsavtalen.

9. E-post og domenenavn

9.1. Generelt

All utsendelse av e-post skal skje i henhold til definert akseptabel bruk, jf. punkt 17.2 om uakseptabel bruk av tjenesten. I tillegg gjelder følgende begrensninger for e-post sendt fra vanlig e-postkonto:

- Det er ikke tillatt å sende mer eller mindre samme innhold til mer enn 200 mottakere i løpet av 1 time
- Det er ikke tillatt å sende innhold tilsvarende mer enn 200 MB i løpet av 1 time

9.2. Spamfilter

Med unntak av avsenderadresser som Kunden velger å blokkere, er det Hamar Medias ansvar å vedlikeholde regler for hva som utgjør Spam. Kunden er innforstått med, og aksepterer at dette kan medføre at legitim e-post går tapt i filtreringen eller at Kunden kan motta epost med uønsket innhold.

9.3. Domenenavn under .no

Domenehåndtering er ikke inkludert i pakkene. Leverandøren kan være behjelpelig med å registrere nødvendige domener. Egen faktura for domenehåndtering kommer da fra vår leverandør Domeneshop. Alternativt kan Kunden selv søke registrert domenenavn under .no gjennom Hamar Medias registrartjenester. Kundens søknad om og bruk av domenenavn er regulert av NORIDs regelverk <https://www.norid.no/no/regelverk/navnepolitikk/>. Hamar Media oppfordrer Kunden til å sette seg inn i dette regelverket. Hamar Media understreker at Kunden har selvstendige plikter overfor Norid, herunder plikt til å holde kontaktinformasjon oppdatert. Det er Kundens ansvar å forsikre seg om at registreringen av domenenavnet ikke er i strid med regelverket, norsk rett eller tredjemanns rettigheter. Det følger også av regelverket at Kunden må fylle ut NORIDs egenerklæring ved registrering av domenenavn.

10. Sikkerhet

Kunden forplikter seg til å sikre tilganger til tjenesten med et sikkert passord som skal oppbevares slik at ingen får uberettiget tilgang til dette. Hamar Media anbefaler å følge passordanbefalinger fra Nasjonal Sikkerhetsmyndighet. Dersom Kunden mistenker at noen har fått uberettiget tilgang til brukernavn og passord skal Hamar Media varsles umiddelbart. Kunden har ansvar for at nødvendige tiltak iverksettes. Hamar Media forbeholder seg retten til å fjerne moduler/script/programvare som utgjør en sikkerhetsrisiko eller går ut over tjenestekvaliteten på annen måte.

11. Oppetidsgaranti

Løsningene driftes på server hos Hamar Media eller som skyløsning, så fremt annet ikke fremkommer i tilbudet. Løsningene driftes med høy oppetid, normalt 24 timer pr. døgn – 365 dager i året. Standard oppetidsgaranti er 99 % pr. kvartal regnet ut ifra 22 arbeidsdager a 8 timer pr. måned. Dette gir i snitt 528 tilgjengelige arbeidstimer pr. kvartal, med mindre noe annet er avklart. Nedetid beregnes alle hverdager 08:00 – 16:00 med utgangspunkt i det tidspunkt Kunden melder feil. Hamar Media har rett til å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer av tjenesten som anses nødvendig av årsaker relatert til teknisk vedlikehold eller drift. Hamar Media er uten ansvar for kostnader, tap eller skade som bedriften måtte bli påført som følge av slike tiltak. Hamar Media har et servicevindu på onsdag fra 08:00 til 10:00 for påkrevd vedlikehold, som kan benyttes uten varsel. Ut over dette skal Hamar Media bestrebe seg på å varsle om slike tiltak i god tid og gjøre sitt ytterste for at ulempen for Kunden blir minst mulig. Nedetid på grunn av varslet vedlikehold eller vedlikehold utført i servicevindu inngår ikke som en del av oppetidsberegningen. Dersom oppetidsgarantien på 99 % ikke overholdes, gjelder følgende sanksjoner:

- Mellom 98 % og 99 % oppetid = 15 % reduksjon i leie for ett kvartal på neste faktura.
- Mellom 95 % og 98 % oppetid = 30 % reduksjon i leie for ett kvartal på neste faktura.
- Mindre enn 95 % = 50 % reduksjon i leie for ett kvartal på neste faktura.

12. Backup

Hamar Media holder backup av nettsider i opptil 30 dager. Dersom det avdekkes datatap må dette meldes vår brukerstøtte innen 3 uker dersom du skal være garantert å få hentet tilbake eventuelt slettet data. Dersom Hamar Media gjennomfører gjenoppretting som følge av Kundens sletting, vil dette faktureres i henhold til gjeldende timespris. Det føres ikke backup av E-post. Kunden er innforstått med og aksepterer at tap av e-post som følge av systemsvikt eller sletting ikke kan gjenopprettes.

13. Personopplysninger

Dersom tjenesten innebærer behandling av personopplysninger, gjelder følgende:

13.1. Behandlingsansvar

Kunden er behandlingsansvarlig for data som lagres, og behandles, ved bruk av Hamar Medias tjenester, og har selv eierskap til, og ansvaret for, disse. Hamar Media kan ikke under noen omstendigheter tilordnes rollen som behandlingsansvarlig for disse dataene. Det er Kunden som bestemmer formålet med sin behandling av personopplysninger og hvilke hjelpemidler som skal brukes, og som har ansvaret for at personopplysninger behandles i henhold til de krav som lover, regler og forskrifter oppstiller. Kunden er også ansvarlig for å føre protokoll over behandlingen av

personopplysninger, og for å etterleve andre krav som stilles til behandlingsansvarlig i personvernregelverket.

13.2. Databehandleravtale

Partene skal samtidig med signering av tjenesteavtalen signere en databehandleravtale basert på Leverandørens standard databehandleravtale, som er i samsvar med GDPR artikkel 28.

13.3. Hamar medias plikter

Hamar Media plikter å behandle personopplysninger etter Kundens skriftlige instruksjoner. Hamar Media plikter å gi Kunden tilgang til dokumentasjon og bistå slik at Kunden kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift. Kunden har rett til tilgang og innsyn i personopplysningene som behandles og systemene som benyttes på vegne av Kunden. Hamar Media plikter å bistå den Behandlingsansvarlige med å etterleve kravene om å gjennomføre nødvendige tiltak som å varsle om sikkerhetsbrudd og vurdere personvernkonsekvenser. For øvrig gjelder bestemmelsene i databehandleravtalen.

14. Mislighold og reklamasjon

Det foreligger mislighold fra Hamar Medias side hvis ytelsen ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt. Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Kundens forhold, force majeure eller hindringer utenfor Hamar Medias kontroll. Kunden skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget. Kunden må reklamere senest innen 3 uker fra misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

15. Sanksjoner ved mislighold

15.1. Hamar medias rett til å foreta avhjelp eller retting

Hamar Media har rett til å avhjelpe eller rette mislighold Kunden skriftlig har varslet om. Hamar Media skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misligholdet uten ugrunnet opphold. Det er et mål for avhjelpen at ytelsen skal oppfylle de avtalte krav og spesifikasjoner, og at leveransen skal fungere som avtalt. Avhjelp kan for eksempel skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering. I den utstrekning avhjelp ikke ytes, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag, jf. punkt 15.3.

15.2. Tilbakehold av betaling

Ved mislighold kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke i større grad enn det som åpenbart er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av misligholdet.

15.3. Prisavslag

Hvis Kunden har reklamert skriftlig på en mangel eller et mislighold innenfor de avtalte frister for å varsle om mislighold jf. punkt 14, og det ikke tross gjentatte forsøk har lyktes Hamar Media å avhjelpe mangelen, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag av vederlaget som ytes. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det avtalte, og er uavhengig en eventuell erstatning.

15.4. Heving

Hvis Kunden har reklamert skriftlig på en mangel eller et mislighold innenfor de avtalte frister for å varsle om mislighold jf. punkt 14, og det ikke tross gjentatte forsøk har lyktes Hamar Media å avhjelpe mangelen og mangelen utgjør et vesentlig mislighold, kan Kunden etter å ha gitt Hamar Media skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av avtalen.

15.5. Erstatning

Dersom forsinkelse, mangel eller annet mislighold skyldes uaktsomhet eller forsett fra Hamar Media, kan Kunden kreve erstattet direkte tap, forutsatt at Kunden innen avtalte frister har reklamert skriftlig på forsinkelse, mangel eller annet mislighold og forutsatt at Hamar Media først har fått anledning til å foreta avhjelp eller retting. Ansvarsbegrensningen jf. punkt 16 gjelder for krav om erstatning fra Kundens side.

16. Erstatningsbegrensning

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tapte besparelser, tap av data, krav fra tredjeparter, overtredelsesgebyrer ilagt av offentlig myndighet, og følgeskader. Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset til et beløp som tilsvarer Kundens årlige betaling til Hamar Media under kontrakten eksklusiv merverdiavgift. Har Hamar Media eller noen denne svarer for utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene. Kunden kan ikke i noe tilfelle kreve erstatning ved suspensjon av tjenesten eller oppsigelse med grunnlag i Kundens, eller noen Kunden svarer for sine brudd på avtalen, jf. punkt 17.

17. Mislighold fra Kundens side

17.1. Betalingsmislighold

Hvis Kunden ikke betaler innenfor forfallstid, jf. punkt 5, har Hamar Media krav på rente av det beløp som ikke er forfalt til betaling i henhold til forsinkelsesrenteloven. Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan Hamar Media sende Kunden skriftlig varsel om at avtalen vil bli hevet om ikke oppgjør skjer innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt. Heving kan ikke skje om Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter før fristens utløp.

17.2. Uakseptabel bruk av tjenester – suspensjon og heving

Kunden kan ikke bruke tjenester levert av Hamar Media, herunder domenenavn, web-tjenester og eposttjenester på en uakseptabel, ulovlig eller uetisk måte. Eksempler på uakseptabel bruk er eksempelvis:

- Enhver straffbar handling som eksempelvis spredning av ulovlig materialet i form av ulovlig pornografi, overgrepsmateriale, handlinger i strid med straffelovens kapittel om terror, krenkelse av privatlivets fred, mobbing, hensynsløs adferd, personforfølgelse, skremmende eller plagsom opptreden, spredning av virus, malware, trojanere, spredning av taushetsbelagt informasjon, spredning av andres passord, spredning av dataprogram særlig egnet til å begå straffbare handlinger, samt bruk av Hamar Medias tjeneste til viderepeking til eller formidling av nettstedet og url'er der slik informasjon finnes, eller bruk av Hamar Medias tjenester til ID-tyveri eller til å utgi seg for å være annen person, herunder uhjemlede betalingstransaksjoner og kortsvindel, eller enhver handling som til enhver tid er straffbar,

- Bruk som fører til forstyrrelser i Hamar Medias systemer og tjenester.
- Bruk av Hamar Medias tjenester i strid med personopplysningsloven og GDPR, herunder bruk for å oppnå uhjemlet tilgang til personopplysninger.
- Bruk av Hamar Medias tjenester i strid med markedsføringslovens regler om utsendelse av digital markedsføring.
- Fremsettelse av ærekrenkede eller injurierende uttalelser.
- Bruk av Hamar Medias tjenester til politisk eller religiøs ekstremisme eller til spredning av rasistisk materiale.
- Bruk av Hamar Medias tjenester til krenkelse av immaterielle rettigheter eller produktettilkningsvern, herunder registrering av domenenavn i strid med andres rettigheter eller registrering i ond tro.
- Bruk av Hamar Medias tjenester til hackerangrep, DDOS-angrep eller liknende.
- Øvrig bruk Hamar Media finner uakseptabel, ulovlig eller uetisk.

Ved brudd på bestemmelsene om akseptabel bruk har Hamar Media rett til å suspendere de aktuelle tjenester, samt heve avtalen om leveranse av tjenestene. Kunde vil i et slikt tilfelle ikke ha rett til å kreve tilbakebetalt innbetalt beløp. Kunden vil i et slikt tilfelle ikke kunne kreve erstatning.

18. Skadesløsholdelse

Kunden skal holde Hamar Media AS, samt Hamar Media AS' mor- eller datterselskaper, samt tilknyttede foretak og alle disse foretaks nåværende eller tidligere ansatte, ledere, eiere og styremedlemmer skadesløs fra og mot ethvert krav, tvist, søksmål, kostnader, skader, utgifter, overtredelsesgebyrer, bøter og advokatsalær (sistnevnte begrenset til innen rimelige grenser) og andre utgifter som skyldes eller har grunnlag i Kundens bruk av tjenester levert av Hamar Media AS eller Kundens videreformidling av Hamar Media AS' tjenester (i den grad Kunden har adgang til videreformidling). Skadesløsholdesklausulen gjelder også etter oppsigelse eller opphør av avtalen mellom Kunden og Hamar Media AS.

19. Tvist, vernetting og lovvalg

Uenighet knyttet til avtalen mellom partene skal forsøkes løst ved forhandlinger. Fører ikke forhandlinger frem, vedtar partene Østre Innlandet tingrett som rett vernetting for å fremme tvister. Enhver uenighet knyttet til avtalen mellom partene eller disse Vilkårene skal løses i henhold til norsk lov.