

Spesifikke avtalevilkår for basis drift

Siste versjon datert 18 august 2023

1.0 Generelt

Denne avtalen regulerer forholdet mellom ServeTheWorld AS (STW) og Kunde.

Målet med dette dokumentet er å fastsette de spesifikke vilkårene som gjelder basis drift (BD). Disse spesifikke vilkårene supplementerer de generelle avtalevilkårene. Dersom det oppstår motstrid mellom de to, vil de spesifikke vilkårene ha forrang over generelle avtalevilkår.

Forhold som ikke er definert i de spesifikke vilkårene faller under Generelle avtalevilkår.

2.0 Basis drift

BD er en tilleggstjeneste som kan bestilles til tjenester som dedikert server og VPS. BD innebærer at STW løpende oppdaterer eksisterende hovedversjon av operativsystem og kontrollpanel, dersom kontrollpanel er bestilt, samt å overvåke oppetid på tjenester og maskinvare. BD innebærer at STW jevnlig sjekker at Acronis backup faktisk blir tatt, samt løpende overvåker tilgjengelig lagringsplass for backup, dersom backup tjeneste er bestilt. Kunden har ikke root / administrator tilgang, med mindre annet er avtalt.

3.0 Feilretting

BD tilbys til en fast månedspris som inkluderer det som er beskrevet ovenfor i punkt 2.0. Dersom det oppstår feil i tjenesten som driftes, så vil dette bli søkt feilrettet av STW sine teknikere. Kunden blir fakturert for tid brukt til feilretting til gjeldende satser. Feilretting blir foretatt så snart som mulig, for å motvirke unødig nedetid. Dersom feilretting estimeres til å ta mer enn 1 time, blir det sendt varsel med estimert til kunden før feilretting foretas, hvor feilretting først skjer etter at kunden har akseptert at feilen skal utbedres.

Feilmelding eller lignende vil bli tydelig spesifisert på faktura. Dersom Acronis Backup inngår i BD, og det kommer systemmelding om at det er lite diskplass tilgjengelig for backups, så vil tilgjengelig diskplass bli oppgradert med ytterligere 100 GB lagring. Hensikten med dette er å unngå at backup stoppes som følge av at det ikke er nok tilgjengelig lagringsplass. I en slik situasjon vil det bli sendt melding til Kunden. Dersom Kunden ikke svarer innen 24 timer vil oppgradering av backup bli foretatt.

4.0 Pengene tilbake garanti i 90 dager

Dersom Kunden ikke er tilfreds etter å ha BD i inntil 90 dager, og bestemmer seg for å avslutte tjenesten, vil alt som er betalt for BD bli refundert.

5.0 Garanti om oppetid

STW garanterer at tjenester som er knyttet til BD har en oppetid på minst 99.9%, med mindre annet er skriftlig avtalt. Dersom tjenester som er knyttet til BD mot formodning ikke oppnår dette i løpet av en kalendermåned, vil Kunden bli kompensert med et beløp som tilsvarende det kunden har betalt for tjenestene som er knyttet til BD i 1 måned + at Kunden blir kompensert med 1 måned gratis BD. Det gis maksimalt 1 måned gratis i løpet av en kalendermåned som kompensasjon. Kunden må selv ta kontakt hvis oppetidsgarantien anses som ikke oppfylt. Varslet vedlikehold på maskinvare/infrastruktur regnes ikke som nedetid i forhold til oppetidsgarantien.

6.0 Abonnement

BD er et løpende abonnement som faktureres forskuddsvis. Kundens betalingsforpliktelse varer like lenge som den påbegynte faktureringsperioden, med mindre annet er skriftlig avtalt. BD blir automatisk fornyet under gjeldende vilkår inntil gyldig oppsigelse blir gitt. Dersom Kunden sier opp etter at en ny faktureringsperiode har startet, må Kunden betale for hele den påbegynte faktureringsperioden.

7.0 Ansvar

Kunden kan under ingen omstendigheter kreve erstatning utover det beløp kunden har betalt for BD de siste 12 månedene, regnet fra det tidspunktet ansvar ble varslet. Erstatning dekker ikke ansvar for indirekte tap, herunder tapt fortjeneste, konsekvenstap og andre følgetap. Krav om erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold

STW er ikke erstatningspliktig dersom Force Majeure inntreffer.

8.0 Oppsigelse

Kunden skal selv foreta oppsigelsen inne i kontrollpanelet, med mindre annet er akseptert av en kundebehandler hos STW. Dersom kunden sier opp på annen måte, er det opp til STW å avgjøre om oppsigelsen blir akseptert.