

Tjenesteavtale



Avtalen er gyldig fra 01.05.2014 for nye kunder og fra 01.07.2014 for eksisterende kunder.

Avtalen erstatter alle tidligere tjenesteavtaler, vilkår og betingelser gitt av **Telsys AS**.

Innholdsfortegnelse:

<u>GENERELLE BETINGELSER</u>	<u>3</u>
AVTALPERIODE	3
FAKTURERING	3
OPPSIGELSE AV TJENESTER.....	3
PRISER OG PRISEDRINGER.....	3
KONTAKTINFORMASJON	4
FORNØYDGARANTI	4
REKLAMASJON	4
STENGING ELLER SUSPENSJON	4
ANSVARSBEGRENSNING.....	5
FORCE MAJEURE	5
LOVVALG OG TVISTELØSNING	6
ENDRINGER I TJENESTEAVTALEN.....	6
<u>REGISTRERINGSAVTALE</u>	<u>6</u>
GENERELT	6
REGISTRERING.....	7
FLYTTING	7
<u>HOSTINGTJENESTER.....</u>	<u>8</u>
GENERELT	8
GENERELLE VILKÅR FOR SENDING AV EPOST HOS TELSYS AS	8
WEBHOTELL	9
EPOST	10
DATABASE.....	11
TELSYS FILSERVER (VPS).....	11
MANAGED HOSTING	12
BACKUP AV HOSTINGTJENESTER (WEBHOTELL MV)	12
TELSYS FILSERVER/TELSYS OWNCLOUD	12
TELSYS ONLINE BACKUP	13
TELSYS HELSNETTBACKUP.....	13
TELSYS INFOSKJERM.....	14
AKSESS (FIBER, ADSL, SHDSL, ANALOG OG ISDN) OG MOBILTELEFONI	14
TELSYS TOTAL	14

Generelle betingelser

Generelle betingelser for alle kunder av Telsys AS. Telsys AS har også en generell avtale om tjenestekvalitet (SLA) som må sees i sammenheng med betingelsene i dette dokumentet.

Avtaleperiode

Alle tjenester er løpende og tidsbegrenset, med minimum avtaleperiode på 6 måneder, om ikke annet er avtalt. Tjenesten vil løpende og automatisk bli fornyet for en ny avtaleperiode, og på ellers gjeldende vilkår, inntil en eventuell oppsigelse er bekreftet.

Fakturering

Alle tjenester faktureres for minimum 6 mnd, med mindre annet er avtalt. Ved fornyelse av avtaleperiode utstedes faktura normalt 1 måned før ny periode begynner å løpe. Fakturagebyr tilkommer alle faktura, og er en del av avtalen Kunden inngår ved bestilling av tjenester hos Telsys AS. Ved forsinket betaling vil det bli utstedt purring med purregebyr og renter i henhold til gjeldende regelverk.

Oppsigelse av tjenester

Oppsigelser skal sendes skriftlig til Telsys AS enten per post, epost til support@telsys.no eller per faks til 64000001. Oppsigelsen er ikke å anse som registrert før Kunden har mottatt en skriftlig bekreftelse på at den er mottatt og behandlet.

Alle tjenester løper ut inneværende avtaleperiode. Oppsigelse må være oss i hende senest 45 dager før utløp på inneværende avtaleperiode. Kunden forplikter seg til å betale for tjenester som ikke er sagt opp innen fristen i foregående punktum.

En registrert oppsigelse endrer ikke Kundens plikt til å betale for gjenværende del av eksisterende avtaleperiode, men medfører at ny avtaleperiode ikke begynner å løpe. Allerede innbetalte beløp for inneværende avtaleperiode(r) vil ikke bli refundert.

Priser og prisendringer

Alle priser som oppgis på nettsiden, eller i annet materiale, oppgis uten merverdiavgift og eventuelt andre offentlige avgifter.

Kampanjepriser er gjeldende i én avtaleperiode fra datoen Kunden velger å benytte seg av tilbudet. Deretter gjelder ordinære priser.

Telsys AS forbeholder seg retten til å gjøre endringer i gjeldende priser. Prisendringer varsles minimum 2 måneder i forkant, med virkning fra ny avtaleperiode begynner å løpe, eller fra første forfall. Melding om prisendringer sendes per epost til den epostadressen som er angitt som kontaktadresse for kundeforholdet.

Kontaktinformasjon

Kunden forplikter seg, til enhver tid, til å holde Telsys AS oppdatert med korrekt kontaktinformasjon, så som fakturaadresse, postadresse, telefonnummer, epostadresse m.v.

Kunden plikter også å angi, og vedlikeholde informasjon om, hvilke kontaktpersoner som skal ha adgang til å administrere og forvalte tjenesten(e) på vegne av Kunden. Alle opplysninger om kundeforholdet er å anse som konfidensielle, og Kunden forplikter seg til å oppbevare slike opplysninger på en sikker måte. Ved mistanke om uautorisert tilgang forbeholder Telsys AS seg retten til å endre passord for tjenesten(e), eventuelt stenge tjenesten(e).

Telsys AS forbeholder seg retten til å nekte utlevering av opplysninger om kundeforholdet til personer som ikke er angitt som kontaktpersoner for kundeforholdet.

Telsys AS forbeholder seg retten til å nekte å utføre endringer i kundeforholdet på oppfordring fra personer som ikke er angitt som kontaktpersoner for kundeforholdet eller har prokura.

Fornøydgaranti

Telsys AS har 30 dagers fornøydgaranti. Er man ikke fornøyd med tjenesten(e) kan Kunden skriftlig informere Telsys AS om dette enten per post, epost til support@telsys.no eller per faks til 64000001 senest 30 dager etter avtaleinngåelse. Betalt faktura blir kreditert og tilbakebetalt. Gjelder kun ved førstegangsbestilling.

Kunden trenger ikke oppgi noen grunn for å benytte Fornøydgaranti.

Fornøydgaranti er ikke å anse som registrert før Kunden har mottatt en skriftlig bekreftelse på at den er mottatt og behandlet av Telsys AS.

Aksess (Fiber, ADSL, SHDSL, Analog og ISDN), Mobiltelefoni og Telsys Helsenettbackup er unntatt Fornøydgaranti. (se mer under hovedpunkt "Spesielle betingelser for enkelte tjenester") Tellerskritt påløpt på tjenester der tellerskritt faktureres er unntatt Fornøydgaranti.

Reklamasjon

Feil som avdekkes av Kunden skal uten ugrunnet opphold varsles Telsys AS skriftlig. Overholder ikke Kunden reklamasjonsbestemmelsen i foregående punktum mister Kunden retten til å gjøre misligholdet gjeldende overfor Telsys AS.

Stenging eller suspensjon

Telsys AS forbeholder seg retten til å stenge, eller suspendere, tjenester som skaper uforholdsmessig høy last eller andre problemer.

Telsys AS kan uten forutgående varsel fjerne materiale eller velge å stenge, eller suspendere, en tjeneste når mistanken om uakseptabel bruk, krenkelse av lov, rettigheter eller andre beskyttede interesser, etter Telsys AS sitt eget skjønn, synes berettiget, og uansett om Kunden ikke svarer på eller etterkommer krav om å fjerne materiale innen de frister som Telsys AS setter.

Ved manglende betaling vil tjenester bli suspendert ved ny avtaleperioden, og i noen tilfeller medføre tap/sletting av domener, tjenester og innhold. Dette fritar dog ikke for betalingsansvaret.

Ved suspensjon påløper et gjenåpningsgebyr fra minimum kr. 500,- eks. mva. Tjenester gjenåpnes etter at betaling har funnet sted i sin helhet og er registrert i Telsys AS sine systemer. Telsys AS forbeholder seg retten til å stenge tjenesten dersom betaling ikke foreligger innen rimelig tid. Ved stengning anses avtaleforholdet for den berørte tjenesten som avsluttet.

Stenging eller suspensjon endrer ikke Kundens plikt til å betale for gjenværende del av eksisterende avtaleperiode. Allerede innbetalte beløp for inneværende avtaleperiode(r) vil ikke bli refundert.

Ansvarsbegrensning

Telsys AS kan bare holdes ansvarlig for feil som skyldes grov uaktsomhet eller forsett.

Telsys AS kan bare holdes ansvarlig for rimelige og påregnelige direkte økonomiske tap. Telsys AS vil ikke svare erstatning for tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning, tredjepartstap eller annet avledet eller indirekte tap. Det totale kravet kan ikke overstige kostnadene Telsys AS har fakturert Kunden for tjenesten i en avtaleperiode.

Krav om erstatning må fremsettes uten ugrunnet opphold.

Kunden vedgår at det ikke under noen omstendigheter vil være aktuelt å kreve erstatning verken for nedetid, suspensjon eller stengning.

Telsys AS kan ikke holdes ansvarlig dersom brukere av Internett, bevisst eller ubevisst, skaffer seg adgang til Kundens dataressurser eller forstyrrer eller vanskeliggjør informasjonsflyt.

Telsys AS er ikke ansvarlig for innholdet i søkemotorer, whois-databaser og andre eksterne Internettressurser.

Kunden forplikter seg til å holde Telsys AS skadesløs for ethvert krav som tredjepart måtte rette mot Telsys AS som har sammenheng med det materiale som Kunden, eller Kundens brukere, har formidlet gjennom Telsys AS sine tjenester.

Force majeure

Dersom avtalens gjennomføring helt eller delvis hindres, eller i vesentlig grad vanskeliggjøres av forhold som ligger utenfor partenes kontroll, suspenderes partenes plikter i den utstrekning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Slike forhold inkluderer, men er ikke begrenset til, streik, lockout, linjefeil hos tredjepart, strømbrydd hos tredjepart, samt ethvert forhold som vil bli bedømt som force majeure.

Lovvalg og tvisteløsning

Denne tjenesteavtalen skal reguleres av norsk rett.

Tvister mellom Kunden og Telsys AS skal søkes løst i minnelighet. Dersom ikke tvisten løses i minnelighet innen tretti - 30 - dager etter at en av partene har varslet den annen part om tvisten, skal tvisten løses ved de ordinære domstoler.

Partene vedtar Kristiansand tingrett som verneting.

Endringer i tjenesteavtalen

Kunden aksepterer at Telsys AS forbeholder seg retten til å gjøre endringer i denne tjenesteavtalen til enhver tid, og at Kunden er bundet av disse endringene. Alle endringer er bindende 60 dager etter at de er publisert på våre nettsider. Kunder som ønsker varsel om endring i tjenesteavtalen pr e-post kan få dette ved å gi spesifikk beskjed til Telsys AS om at dette ønskes. Se for øvrig: <http://www.telsys.no/om-oss/tjenesteavtale.html>

Registreringsavtale

- betingelser for registrering, overføring og fornyelse av domenenavn

Generelt

Årsavgift for domenenavn er en årlig avgift for opprettholdelse av rettighetene til et domenenavn. Pris for registrering, parkering og drift, for det avtalte tidsrom, er som oppgitt i bestillingsskjemaet. Deretter faktureres en årlig avgift avhengig av hvilket toppnivå domenet er registrert under.

Når domenet er registrert vil Kunden ha en eksklusiv bruksrett i avtaleperiodens løpetid forutsatt at Kunden har betalt for tjenesten, og tjenesten for øvrig ikke er brakt til opphør iht. denne avtalen.

Kunden er ansvarlig for at domenenavn som registreres, eller er registrert og driftes av Telsys AS, ikke krenker tredjeparts rettigheter. Kunden skal holde Telsys AS skadesløs i tvister som måtte oppstå mellom parter i eventuelle rettighetskonflikter.

Tvist i forbindelse med registrerte domener blir håndtert i henhold til gjeldende navnepolitikk for de ulike toppnivåene. Forøvrig gjelder Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy vedtatt av ICANN.

Registrering

Telsys AS kan ikke holdes ansvarlig dersom domenenavnet det søkes om blir registrert av annen fysisk/juridisk person mens Telsys AS behandler domenenavnssøknaden, eller hvis registreringen viser seg vanskelig eller umulig å gjennomføre på grunn av andre hindringer.

Kunden står ansvarlig for at en domenenavnssøknad samsvarer med gjeldende navnepolitikk for det aktuelle toppnivået.

Kunden anerkjenner de forpliktelser nedtegnet av ICANN og NORID, eller annen toppnivåregistrar, og som Telsys AS må respektere som registrar for domener. Telsys AS kan under ingen omstendigheter holdes ansvarlig for flytting, stenging eller annet som påvirker domenetjenesten, når dette kreves som følge av slike pålagte forpliktelser fra ICANN eller annen toppnivåregistrar.

Domenesøknad utføres av Telsys AS på bakgrunn av informasjon fra Kunden. Kunden er selv ansvarlig for at denne informasjonen er riktig. Ved å oppgi feil kontaktinformasjon, eller unngå å oppdatere informasjonen, det være seg navn, kontaktperson, gateadresse, postadresse, epost m.v. kan Telsys AS ut fra en skjønsmessig vurdering slette eller avslutte bestillingen, eller tjenesten, uten varsel.

Ved å fremsette bestilling om registrering av et domene, samtykker Kunden til at Telsys AS kan samle inn og publisere informasjon til de aktuelle Whois-databasene. Slik informasjon kan være Kundens navn, epost adresse, telefaks og telefonnummer, IP-adresse til navnetjenere, navn til slike navnetjenere, og registreringsdato og utløpsdato for domenet. Telsys AS formoder at Kunden ved å oppgi andre personers kontaktinformasjon, har innhentet samtykke.

Telsys AS tildeler i utgangspunktet registrerte domenenavn navneservere. Dersom andre navneservere skal benyttes står Kunden ansvarlig for at disse angis korrekt på bestillingstidspunktet, eller ved senere endringer.

Kunden står også selv ansvarlig for å legge inn DNS-poster som peker til tjenester som ikke driftes av Telsys AS.

Flytting

Telsys AS tildeler i utgangspunktet tilflyttede domenenavn navneservere. Dersom andre navneservere skal benyttes står Kunden ansvarlig for at disse angis korrekt på bestillingstidspunktet, eller ved senere endringer.

Kunden står også selv ansvarlig for å legge inn DNS-poster som peker til tjenester som ikke driftes av Telsys AS.

Ved flytting til annen registrar er Kunden pålagt å sende inn skriftlig oppsigelse i henhold til "Oppsigelse av tjenester". Manglende meddelelse på ettersiselig måte medfører at tjenesteforholdet fortsetter inntil slik melding er mottatt og registrert. Flyttingen som sådan skal normalt utføres av ny registrar.

Flytting av domenenavn vil ikke medføre at eventuelt tilknyttede tjenester opphører, med mindre dette fremgår av oppsigelsen og er bekreftet av Telsys AS.

Hostingtjenester

- spesifikke betingelser for våre hostingtjenester

Generelt

Telsys AS's tjenester må ikke benyttes til formål som Telsys AS, etter eget skjønn, finner uakseptable. Slike formål kan være, men er ikke begrenset til, bruk av IRC-klienter, bruk av boter, portskanning, DoS-angrep og forsøk på å skaffe seg uautorisert tilgang til interne eller eksterne systemer, distribusjon av virus og malware og utsendelse av spam.

Telsys AS tar ikke ansvar for funksjonaliteten til tredjeparts programvare under valgt operativsystem, etter nødvendige sikkerhetsendringer og/eller i konflikt med Telsys AS sin serverkonfigurasjon og programvare.

Telsys AS yter ikke teknisk support på tredjeparts programvare, men vil være behjelpelig så langt dette lar seg gjøre teknisk og ressursmessig sett.

Materialet som publiseres, eller henvises til, fra Kundens område skal være i overensstemmelse med tredjeparts rettigheter og med norsk lov, det eller de lands lovgivning Kunden må sies å bedrive sin virksomhet fra og de lands lovgivning innholdet på området må antas å rette seg mot.

Dersom Kunden har lagt ut innhold som bryter med foregående punkt, eller som forårsaker feil og/eller problemer, forbeholder Telsys AS seg retten til å fjerne innholdet eller stenge tjenesten.

Generelle vilkår for sending av epost hos Telsys AS

Telsys AS forbyr utsendelse av spam. Telsys AS definerer spam som mer eller mindre likelydende epost sendt til flere mottakere som ikke har gitt avsender eksplisitt samtykke i å motta slike meldinger.

Telsys AS forbyr masseutsendelser av epost til mottakere som ikke har gitt avsender aktivt samtykke til å motta slike meldinger. I tillegg forbys utsendelse av slike meldinger via tredjepart der det brukes eller refereres til web-, epost- eller andre tjenester levert av Telsys AS. Tjenester levert av Telsys AS tillates ikke brukt til å rekruttere kunder som resultat av, eller til å motta tilbakemeldinger fra, epost sendt fra/via tredjepart der utsendelsen bryter disse betingelsene eller tredjeparts avtalebetingelser.

Telsys AS forbyr bruk av ubekreftede epostlister. Det er ikke tillatt å legge til abonnenter på en epostliste uten at det foreligger eksplisitt aktivt samtykke fra abonnenten. Alle epostlister som benyttes av kunder hos Telsys AS skal benytte en såkalt lukket verifikasjonsprosess (eng: "closed-loop opt-in").

Med lukket verifikasjonsprosess (eng: "closed-loop opt-in") menes at abonnenten har gitt verifiserbart samtykke til å abonnere på den spesifikke epostlisten ved å bekrefte (svare på) en epost med abonnementsbekreftelse.

Dette er standard praksis for alle ansvarlige epostlister, og forsikrer at abonnenten er korrekt oppført, med en gyldig epostadresse og uttrykt samtykke.

Verifiserbare detaljer fra verifikasjonsprosessen skal lagres sammen med andre detaljer om epostlisten så lenge denne eksisterer, og skal gjøres tilgjengelige for Telsys AS på forespørsel. Utsendelse av epost til adresser mottatt fra tredjepart, eller bruk av tjenester levert av Telsys AS i forbindelse med slike utsendelser, tillates ikke.

Webhotell

Tjenesten gir tilgang til et område på en av Telsys AS sine webservere. Telsys AS tildeler brukernavn og passord som Kunden benytter for å få tilgang til området, hvor Kunden kan lagre informasjon for publisering på Internett.

Kunden kopler seg til tjenesten via et webgrensesnitt som Telsys AS forestår, eller en tredjeparts klient. Kunden står eventuelt ansvarlig for bruk av tredjeparts klient. Kunden er selv ansvarlig for å lage, legge inn, og oppdatere den informasjon som ønskes etablert på eget område.

Alt innhold som legges ut på området er Kundens ansvar og Kunden beholder selv eventuelt eierskap og opphavsrett til det materialet som legges ut.

Tjenesten inkluderer backup som beskrevet under "Backup".

Dersom Kundens plassbruk belaster utover den avtalte lagringsmengden, vil Telsys AS informere Kunden om dette, og oppfordre Kunden om enten å slette data eller oppgradere tjenesten. Dersom Kunden innen 1 uke ikke sletter data vil tjenesten automatisk bli oppgradert til neste nivå, og Kunden fakturert deretter.

Begrensninger for sending av epost fra webhotell

All utsendelse av epost skal skje i henhold til vilkår beskrevet i avsnittet "Generelle vilkår for sending av epost hos Telsys AS". I tillegg gjelder følgende begrensninger for epost sendt fra webhotell:

- Det er ikke tillatt å sende mer eller mindre samme innhold til mer en 1 000 mottakere i løpet av 24 timer.
- Det er ikke tillatt å sende mer eller mindre samme innhold til mer en 5 000 mottakere i løpet av 30 dager.
- Det er ikke tillatt å sende epost til mer enn 2 000 mottakere i løpet av 24 timer.
- Det er ikke tillatt å sende epost til mer enn 10 000 mottakere i løpet av 30 dager.

Maksimal dataoverføring

Abonnement	Begrensning
500MB	1000MB/døgn
1000MB	2000MB/døgn
2000MB	4000MB/døgn

Dersom forbruket overskrider grensen i mer enn 5 av siste 90 dager vil tjenesten bli oppgradert automatisk.

Maksimalt antall tillatte treff

Abonnement	Begrensning
500MB	80 000 treff/døgn
1000MB	160 000 treff/døgn
2000MB	320 000 treff/døgn

Dersom forbruket overskrider grensen i mer enn 5 av siste 90 dager vil tjenesten bli oppgradert automatisk.

Epost

Tjenesten gir tilgang til en epostkonto på en av Telsys AS sine epostservere. Telsys AS tildeler brukernavn og passord som Kunden benytter for å få tilgang til tjenesten. Epost lagres på Telsys AS sine servere, inntil kunden laster ned eller sletter meldingen(e).

En epostkonto er personlig, og brukerinformatjonen skal ikke under noen omstendigheter deles med andre. En konto kan heller ikke brukes av flere personer og/eller fra flere maskiner samtidig. Delt tilgang til felles epostkonto(er) er kun tillatt via delte IMAP mapper (IMAP Shared Folders).

Kontoer som synkroniseres til lokal maskin enten via POP3 eller IMAP tillates synkronisert til maksimalt to maskiner samtidig.

Det er heller ikke tillatt å samle epost til flere personer på en konto og distribuere denne manuelt eller automatisk til de enkelte mottakerne i ettertid.

Kunden kopler seg til tjenesten via et webgrensesnitt som Telsys AS forestår, eller en tredjeparts klient. Kunden står eventuelt ansvarlig for bruk av tredjeparts klient.

Tjenesten inkluderer backup som beskrevet under "Backup".

Dersom Kundens plassbruk belaster utover den avtalte lagringsmengde, vil Telsys AS informere Kunden om dette, og oppfordre Kunden om enten å slette epost eller oppgradere tjenesten. Dersom Kunden innen 1 uke ikke sletter epost vil tjenesten automatisk bli oppgradert til neste nivå, og Kunden fakturert deretter.

Begrensninger for sending av epost fra epostkonto

All utsendelse av epost skal skje i henhold til vilkår beskrevet i avsnittet "Generelle vilkår for sending av epost hos Telsys AS". I tillegg gjelder følgende begrensninger for epost sendt fra en vanlig epostkonto:

- Det er ikke tillatt å sende mer eller mindre samme innhold til mer en 500 mottakere i løpet av 24 timer.

- Det er ikke tillatt å sende mer eller mindre samme innhold til mer en 2 500 mottakere i løpet av 30 dager.
- Det er ikke tillatt å sende epost til mer enn 1 000 mottakere i løpet av 24 timer.
- Det er ikke tillatt å sende epost til mer enn 5 000 mottakere i løpet av 30 dager.

Med mottaker menes antall mottakere av meldingene. Du kan for eksempel sende 100 meldinger med 10 mottakere hver, eller 1000 meldinger med en mottaker hver.

Database

Tjenesten gir tilgang til en database på en av Telsys AS sine databaseservere. Telsys AS tildeler brukernavn og passord som Kunden benytter for å få tilgang til databasen, hvor Kunden kan lagre data.

Kunden kopler seg til tjenesten via et webgrensesnitt som Telsys AS forestår, eller en tredjeparts klient. Kunden står eventuelt ansvarlig for bruk av tredjeparts klient.

Kunden er i utgangspunktet selv ansvarlig for å lage, legge inn, og oppdatere den informasjon som ønskes lagret til databasen. Alt innhold som lagres til databasen er Kundens ansvar og Kunden beholder selv eventuelt eierskap og opphavsrett til det materialet som legges ut. Tjenesten inkluderer backup som beskrevet under "Backup".

Telsys AS forbeholder seg retten til å opprette indekser i Kundens database dersom bruk av denne medfører uforholdsmessig høy belastning.

Telsys Filserver (VPS)

Tjenesten gir Kunden tilgang til en Virtual Private Server-instans, som er en andel av en fysisk server, funksjonelt svært lik en fysisk maskin. I tillegg til utleie av instansen, leverer Telsys AS strøm og tilgang til Internett, samt installasjon av operativsystem. Kunden er selv ansvarlig for å konfigurere instansen, og installerer selv den programvaren Kunden ønsker.

Kunden er selv ansvarlig for å legge inn, samt å oppdatere innhold på instansen. Alt innhold som legges inn på instansen er Kundens ansvar og Kunden beholder selv eventuelt eierskap og opphavsrett til det materialet som legges ut.

Kunden er selv ansvarlig for sikkerheten på instansen.

Kapasiteten på en VPS kan i utgangspunktet økes etter behov, men er begrenset av den tilgjengelige fysiske kapasiteten. I de tilfeller den fysiske kapasiteten begrenser ressurstilgangen, forbeholder Telsys AS seg retten til å flytte en VPS til en annen fysisk maskin. Kunden er inneforstått med, og aksepterer, at dette kan medføre nedetid.

Telsys AS kan ikke holdes ansvarlig for nedetid på kundens utstyr forårsaket av maskinvarefeil på den fysiske serveren og/eller feil på virtualiseringsprogramvaren, men er forpliktet til å iverksette feilretting så snart som overhodet mulig.

Telsys AS kan ikke holdes ansvarlig for nedetid forårsaket av feil på programvare som kjører i Kundens instans, og vil ikke under noen omstendigheter iverksette feilretting på eget initiativ,

men kan på kundens oppfordring være behjelpelig med å utføre feilretting så langt det er mulig. I de tilfeller feil skyldes problemer med programvare som kjører i Kundens instans, faktureres feilretting etter gjeldende timepriser.

Managed hosting

Managed hosting er en tilleggstjeneste for VPS som innebærer at Telsys AS tar hånd om driftsområder på tjenesten(e), og er begrenset til installasjon, konfigurasjon og feilretting av spesifikke programvarekomponenter.

Programvarekomponentene er spesifisert i den enkelte avtale mellom Kunden og Telsys AS.

Backup av hostingtjenester (webhotell mv)

Med mindre annet fremgår av Tjenesteavtalen ellers, er backup en tilleggstjeneste, og faktureres etter egne priser.

Backup forutsetter en endringsgrad på maks 10 % av berettiget kapasitet per dag, målt over en periode på 7 dager.

Telsys AS tar full backup med et hensiktsmessig intervall og inkrementell backup de fleste andre dager, så langt det lar seg gjøre. Tjenesten er i utgangspunktet ment som en sikkerhet ved feilretting og katastrofeberedskap. Restore av data på kundens forespørsel faktureres etter gjeldende timepriser.

Telsys AS er under ingen omstendigheter ansvarlig for tap av data, driftsforstyrrelser og eventuelle konsekvenstap som måtte oppstå som følge av manglende backup, direkte og indirekte. Kunden er forpliktet til å ta kopi (backup) av filer og databaser som publiseres gjennom Telsys AS sine tjenester. Telsys AS vil ikke ta ansvar for tap som kunne vært unngått, dersom det hadde vært tatt slik kopi.

Telsys Filserver/Telsys ownCloud

En brukerkonto i Telsys Filserver/Telsys ownCloud er personlig, og brukerinformasjonen skal ikke under noen omstendigheter deles med andre. En konto kan heller ikke brukes av flere personer og/eller fra flere maskiner samtidig. Dette betyr *ikke* at man må koble fra en maskin før man kan koble til en annen, men at det på et gitt tidspunkt kun skal være aktivitet fra en maskin per bruker.

En bruker kan benytte inntil 10Mbps båndbredde, men må ikke overstige 5Mbps i mer enn 30 minutter per døgn eller 1Mbps målt i snitt over et døgn.

Ved brudd på disse betingelsene forbeholder Telsys AS seg retten til å stenge tilgang til tjenesten.

Telsys Online Backup

Data, altså kundens backup krypteres lokalt hos kunden før det sendes vår hoved lokasjon. På vår hoved lokasjon lagres den til et RAID disk-sett. Data vil i etterkant replikeres til ett nytt RAID disk-sett på sekundær lokasjon.

Vi presiseres at alle data til enhver tid er kundens eiendom.

Kunden kan hente tilbake sine data fra backup systemet via det installerte backup programmet, eller ved å bruke webgrensesnittet til tjenesten. Det er også mulig å få levert krypterte backupdata på disk til kunde mot et ekstra vederlag.

Kundens data er i utgangspunktet tilgjengelig 24 timer i døgnet, men Telsys forbeholder seg retten til å ta ned backup systemet for nødvendig vedlikehold og oppgraderinger. Planlagt vedlikehold vil bli varslet i rimelig tid.

For leveranse av backupdata på disk skjer dette etter nærmere avtale mellom kunden og Telsys i hvert enkelt tilfelle.

Kunden frasier seg enhver anledning til å kreve erstatning fra leverandøren (utover det som er beskrevet i generell avtale om tjenestekvalitet (SLA)) som skyldes følgefeil eller mangler ved produktet, eller forhold som ligger utenfor Telsys sin kontroll.

- Kunden er selv ansvarlig for at backup blir kjørt. Kunden vil motta e-post til en adresse kunden selv definerer om status på backupjobben hver gang denne har kjørt/skulle ha kjørt.
- Kunden er selv ansvarlig for at riktig data blir tatt backup av.
- Kunden er selv ansvarlig for både passord og krypteringsnøkkel.
- Kunden er selv ansvarlig for at filer som lastes opp ikke er korrupte.

Ved opphør av avtalen mellom kunden og Telsys vil alle data bli slettet. Det samme gjelder hvis Telsys i fremtiden skulle permanent avslutte tjenesten ovenfor sine brukere.

Telsys Helsnettbackup

Telsys AS leverer også Online Backup inn til kunder av Norsk Helsenett.

Vilkår og bruk er likt som produktet Telsys Online Backup som nevnt over. I tillegg må det inngås avtale med Norsk Helsenett for tilknytning.

Telsys forebeholder seg retten til å påvirke når på døgnet backupjobbene skal kjøres.

Telsys Infoskjerm

Telsys leverer en URL basert infoskjerm som gir brukerne mulighet for å informere via eksterne skjermer over internett.

Visning av infoskjermen er ikke kryptert på nett, men det benyttes tilfeldig definerte URL'er og de er ikke sporbare på f.eks Google så lenge ikke lenken er distribuert.

Det tas backup av tjenesten, men ikke historisk backup, dvs man har ikke muligheter for å rulle tilbake slettede elementer tilbake i tid.

Telsys ipFaks og Telsys ipFaks+

Telsys AS forbyr utsendelse av spamfaks. Telsys AS definerer spamfaks som mer eller mindre likelydende faks sendt til flere mottakere som ikke har gitt avsender eksplisitt samtykke i å motta slike meldinger.

Tjenesten Telsys ipFaks og Telsys ipFaks+ har egne moduler for masseutsendelser/broadcast. Dette er kun tiltenkt brukt mot eksisterende kunder. På denne løsningen vurderer vi evt behov for kredittvurdering og forhåndsbetalte tellerskritt. All masseutsendelse på den løsningen skal skje via printdriver.

I tilfeller der Telsys tildeler nummer ved avtaleinngåelse om faks kan som regel disse nummerne ikke utporteres ved endt kundeforhold hos Telsys AS.

Aksess (Fiber, ADSL, SHDSL, Analog og ISDN) og Mobiltelefoni

På disse tjenestene som Telsys AS forplikter seg til mot 3. part (TDC) har Telsys AS ikke Fornøydgaranti! TDC sine vilkår gjelder i disse tilfellene. Det vil også i feilrettingssaker være direkte kontakt mellom Kunde og TDC der det er nødvendig.

Telsys Total

Dette er en tjeneste som inneholder produktene; E-post, Online Backup, ipFaks+, webhotel og domenehosting for bedrifter inntil 10, 15 eller 20 ansatte i henhold til den til enhver tid gjeldende prisplan i Telsys AS.

Tjenesten inneholder en ipFaks+, ett webhotell, ett domene, en Online Backup serverløsning. I tillegg inneholder den en mailkonto og en Online Backup arbeidsstasjonsløsning pr ansatt i firmaet oppad begrenset til 10, 15 eller 20 ansatte. Man kan ikke tilknytte kontoer/løsninger opp i mot personer hos kunden som ikke er ansatt hos denne.