

Generelle vilkår for Holm Securitys tjenester

Gjelder fra 1. april 2018

§1 Generelle vilkår

1.1 Parter

Disse generelle vilkårene regulerer forholdet mellom kunden ("Kunden") og Holm Security, med selskapsnavn H.O.L.M. Security Sweden AB, organisasjonsnr. 559030-4217 ("Holm Security"), og gjelder for alle tjenester fra Holm Security ("Tjenester").

1.2 Anvendelse

I anvendelsen av disse vilkårene gjelder de generelle vilkårene først, deretter tjenestenivåavtalen og til slutt den kundespesifikke avtalen. ("Avtalen").

1.3 Definisjon av kunde

Kunden kan være en fysisk myndig person eller en juridisk enhet. Avtalen mellom partene kan ikke overføres av Kunden til en annen part.

1.4 Definisjon av tjeneste

En tjeneste betyr at Kunden leier en del av Holm Securitys delte servermiljø (skytjeneste) samt programvare som Kunden installerer lokalt i sitt IT-miljø.

1.5 Kundereferanse

Med mindre Kunden har uttrykt andre ønsker, kan Holm Security bruke kundens navn sammen med logoen som referanse på Holm Securitys nettsider og i trykt materiale.

§2 Omfang

2.1 Spesifikasjon

For spesifikasjon av Tjenesten henvises Kunden til Avtalen eller bestillingsbekreftelsen ("Bestillingsbekreftelsen"), og også til det relevante nettstedet og det relevante informasjonsbladet på bestillingstidspunktet.

§3 Kontraksperiode

3.1 Spesifikasjon

Kontraksperioden fremgår av Avtalen.

3.2 Kontraksforlengelse

Forlengelse av kontraksperioden gjøres med samme periode som siste kontraksperiode. Abonnementskunder som ikke ønsker å forlenge abonnementet automatisk, er selv ansvarlig for å kansellere automatisk forlengelse av abonnementet via kontrollpanelet.

§4 Betalingsvilkår

4.1 Generelt

Med mindre noe annet er avtalt og angitt i Avtalen, gjelder betaling innen tyve (20) dager for private organisasjoner og tretti (30) dager for offentlige virksomheter. Betalingen skal mottas av Holm Security senest innen betalingsdagen. Hvis betaling ikke er gjort etter betalingsdagen, har Holm Security rett til å overføre kravet til en annen part og også kreve lovfestet forsinkelsesgebyr og -renter i henhold til relevant lovgivning.

4.2 Tjenesteavbrudd

Hvis fakturaen er utløpt og det har gått minst ti (10) dager gått siden den siste kontraksperioden utløp, har Holm Security rett til å stoppe Tjenesten til fullstendig betaling er gjort. Kunden informeres per e-post eller brev minst tre (3) dager før Tjenesten stoppes.

§5 Oppsigelsesvarsel

5.1 Generelt

Med mindre annet er avtalt og angitt i Avtalen, er varslingsperioden tretti (30) dager.

5.2 Skriftlig oppsigelse

Oppsigelse skal skje skriftlig ved brev eller e-post der kundenummeret er oppgitt. Den skriftlige oppsigelsen skal signeres eller inneholde en underskrift fra en kompetent person.

5.3 Kontraksbrudd

Home Security har rett til å avbryte eller avslutte Kundens Tjeneste med umiddelbar virkning dersom Kunden har brutt noen av bestemmelsene i disse kontraktvilkårene.

5.4 Sikkerhetskopiering

Kundens opplysninger kan bli lagret i Holm Securitys backup-system i opptil ett (1) år etter at Tjenesten er avsluttet. Kunden kan be om at opplysningene fjernes raskere.

§6 Kostnader for Tjenesten

6.1 Faktureringsgebyr

Holm Security krever ikke faktureringsgebyr.

6.2 Klager på faktura

Innvendinger mot en faktura skal gjøres skriftlig innen ti (10) dager fra datoen da Kunden mottok fakturaen. Dersom Kunden har protestert mot fakturaen i tide og fremlagt et rimelig grunnlag for dette, skal Holm Security tillate forlengelse av betalingsperioden for det omstridte beløpet. Hvis tidsforlengelse gis, skal renter på for sent betalte beløp trekkes for den delen av det omstridte beløpet som kontoholderen plikter å betale.

6.3 Prisendringer

Kunden skal informeres om prisendringer for Tjenesten minst tretti (30) dager før en ny kontraktperiode påbegynnes. En prisreduksjon trenger ikke annonseres på forhånd. Ved en prisforhøyelse har Kunden rett til å kansellere kontrakten innen syv (7) dager fra datoen da økningen ble annonsert. Holm Security har rett til å informere Kunden om en prisendring via Kundens e-postadresse eller per brev.

6.4 Kampanjer

Midlertidige kampanjer gjelder ikke for eksisterende Kunder.

6.5 Operatørkostnader

Holm Security krever ikke operatørkostnader i forbindelse med Kundens telefonkontakt med Holm Securitys supporttjeneste.

6.6 Aktive/inaktive IP-numre og "døde enheter"

Prisene for nettverksskanning er basert på aktive og inaktive IP-numre. Aktive IP-numre er IP-numre som svarer på forespørsler og har tjenester/funksjoner på en eller flere porter. Inaktive IP-numre er IP-numre som ikke svarer på forespørsler, og som ikke har noen port åpen. Skanning av et inaktivt IP-nummer med innstillingen "inkluderer

døde verter i skanning" aktivert ved sikkerhetssenteret betyr at IP-nummeret prisbelastes på samme måte som et aktivt IP-nummer.

6.7 Overskridelse av antall

I tilfelle Kunden overskrider de avtalte antallene for Tjenesten, skal Holm Security informere ham/henne på e-post om det gjeldende beløpet for antallet over det som er avtalt. Kunden kan så velge enten å redusere antallet eller å øke antallet for det angitte beløpet. Dersom Kunden ikke tar noen avgjørelse innen 21 dager, vil beløpet for antallet over det som er avtalt, belastes. Kostnaden vil løpe til utgangen av den pågående kontraktperioden.

§7 Overføring av Tjenesten

7.1 Generelt

Kunden har rett til å overføre Tjenesten til en annen part etter Holm Securitys samtykke. En anmodning om overføring skal skje skriftlig på et skjema levert av Holm Security.

§8 Holm Securitys ansvar

8.1 Konfidensiell informasjon

Holm Security håndterer all informasjon fra Kunden som konfidensiell informasjon for å sikre Kundens integritet. Holm Security kan imidlertid bli pålagt å utlevere informasjon om Kunden gjennom en rettsbekreftelse eller anmodning fra politiet eller annen myndighet.

8.2 Forstyrrelser o.l.

Holm Security tar ikke ansvar for forstyrrelser knyttet til skanninger utført av Tjenesten. Eksempler på forstyrrelser er blant annet systemer og tjenester som er utilgjengelige, trege eller som slutter å fungere. Holm Security tar heller ikke ansvar for indirekte skader knyttet til denne typen problemer, som lavere produksjon, redusert omsetning, redusert fortjeneste eller omdømmetap.

8.3 Sårbarheter og relatert informasjon

Holm Security forsøker å holde systemene sine så oppdatert som mulig, for å kunne identifisere sårbarheter, og også slik at informasjon knyttet til sårbarhetsproblemer, som informasjon om oppdateringer, er så omfattende som mulig. Holm Security kan imidlertid

ikke garantere at alle sårbarheter oppdages, eller at fullstendig informasjon er tilgjengelig.

§9 Kundens ansvar

9.1 Juridisk enhet

Med mindre annet er angitt i avtalen, kan Tjenesten brukes av en (1) juridisk enhet.

9.2 Svensk lov

Kunden forplikter seg til å følge svensk lov. Kunden er ansvarlig for alle handlinger gjennom dens Tjenester.

9.3 Normal bruk

Kunden er ansvarlig for at Tjenesten brukes til riktige formål. Hvis Tjenesten brukes på noen annen måte, har Holm Security rett til å stoppe Tjenesten øyeblikkelig.

9.4 Oppdatering av kundeinformasjon

Kunden er ansvarlig for å holde informasjon om Kundens adresse, telefonnummer, e-postadresse og kontaktperson oppdatert i Holm Securitys kunderegister. Holm Security skal informeres om endringer via e-post. Eventuelt kan endringer gjøres av kunden via kontrollpanelet.

9.5 Maskinvare og programvare

Det er Kundens ansvar å ha på plass maskinvaren og programvaren som kreves for å bruke Tjenesten. Det er også Kundens ansvar å ha en Internett-forbindelse, som kreves for å kunne bruke Tjenesten.

9.6 Lisens

Kunden er ansvarlig for å overholde begrensningene i Tjenesten som Kundens lisens impliserer.

§10 Integritet

10.1 Datasentre og lagring for europeiske kunder

Hvis Kunden er en europeisk organisasjon, men ikke svensk, vil datasentrene og datalagring for Tjenesten være innenfor EU/EØS-området grenser.

10.2 Datasentre og lagring for svenske kunder

Hvis Kunden er en svensk organisasjon, vil datasentrene og datalagring for Tjenesten være innenfor Sveriges grenser.

10.3 Datasentre og lagring for malaysiske kunder

Hvis Kunden er en malaysisk organisasjon, vil datasentrene og datalagring for Tjenesten være innenfor Malaysias grenser.

10.4 Fortrolighet

Holm Security garanterer ikke å studere eller på noen måte bruke dataene som er lagret i Tjenesten.

10.5 Statistikk

Holm Security genererer statistikk basert på data i Tjenesten for å forbedre Tjenesten. Kunden er alltid anonym, med mindre annet er avtalt med Kunden.

10.6 Logger

Holm Security fører logger over hendelser i Tjenesten og kan sjekke disse i forbindelse med feilsøking eller tilfeller av misbruk. Loggene består normalt av tid og hendelse.

10.7 Endring av informasjon

Informasjon knyttet til Tjenesten kan kun endres av Kunden selv eller av Holm Security på Kundens forespørsel. Ny eller endret informasjon distribueres kun til registrerte kundekontakter.

§11 Endring av vilkår

11.1 Endringsvarsel

Disse generelle vilkårene gjelder inntil videre informasjon gis. Varsel om endringer i disse vilkårene som innebærer en direkte og betydelig forverring for Kunden, skal gis.

minst tretti (30) dager før de trer i kraft. Kunden har rett til straks å avslutte sin Tjeneste dersom endringen medfører en direkte og betydelig forverring.

11.2 Forbedrede vilkår

Varsel om endringer og justeringer av disse vilkårene som medfører forbedringer, gis som regel ikke.

11.3 Kontaktkanal

Holm Security informerer Kunden om endringer i vilkårene via e-postadressen oppgitt av Kunden eller per brev.

§12 Nyhetsbrev

12.1 Generelt

Så lenge kunden ikke aktivt avregistrerer seg, sender Holm Security nyheter og tilbud til Kunden på e-post eller per brev.

§13 Force majeure

13.1 Generelt

Holm Security skal være fritatt for skader og andre straffer dersom Holm Securitys virksomhet forhindres eller betydelig hemmes av omstendigheter som Holm Security ikke har kontroll over eller mulighet til å forutse, for eksempel omfattende strømbrudd, arbeidskonflikt, lovvedtak, myndighetstiltak, krig, streik eller lignende forhold.

§14 Tvister

14.1 Generelt

Tvister om tolkning eller anvendelse av denne avtalen og dermed tilhørende juridisk forhold skal avgjøres endelig ved voldgift i samsvar med svensk lov. Voldgiftsprosedyren skal finne sted i Stockholm, og svensk lov og svensk språk skal gjelde. Voldgiftsdomstolen skal anvende svenske rettsbehandlingsregler når det gjelder juridiske utgifter og avstemming. Skulle det omtvistede beløpet være under ti (10) ganger det gyldige beløpet på tidspunktet for krav om voldgiftsprosedyre i henhold til svensk Lag (1962:381) om allmän försäkring, skal tvisten avgjøres av Stockholms tingsrätt. For uoppgjorte krav for en levert Tjeneste kan imidlertid en part bringe saken inn for en generell domstol. For å være gyldige skal krav på grunnlag av en bestemt avtale fremlegges skriftlig for den andre parten senest nitti (90) dager etter at retten til kravet oppstod.
