

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting

Aftalen og dennes fortolkning

Nærværende generelle salgs- og leveringsbetingelser beskriver de vilkår hvorunder Leverandøren leverer sine hostede ydelser

Med mindre andet aftales består Aftalen af:

- (i) en underskrevet Hosting Aftale, der angiver parterne og samarbejdets overordnede formål
- (ii) disse generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting, og
- (iii) et antal bilag, herunder Ydelsesbeskrivelserne (der specificerer fx omfanget af ydelserne) og et prisbilag (der beskriver Leverandørens priser)

Aftalen og de deri vedlagte vilkår og bilag skal fortolkes under ét som gensidigt supplerende. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem aftaledokumenterne skal disse fortolkes prioriterede i overensstemmelse med rækkefølgen angivet i afsnit 2 ovenfor, således at det højstrangerende dokument skal gælde forud for laverangerende dokumenter.

Definitioner

"Arbejdsdag" (også kaldet almindelig åbningstid) forstås tidsrummet 8:30-16:30 mandag til torsdag og 8:30-16:00 fredag, bortset fra danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, grundlovsdag samt 1. januar.

Ved "Arbejdstimer" forstås de timer der ligger indenfor ovennævnte tidsrum i almindelig åbningstid. Påbegyndelse af support og lignende regnes indenfor ovennævnte tidsrum i almindelig åbningstid.

"Change Management Proces" er den proces, hvorefter en Ændring til Aftalen håndteres.

"IPR-ejer" er enhver producent af Standard Software eller enhver indehaver af immaterielle rettigheder knyttet til Standard Software.

"Leverancen" er Leverandørens udførelse af det arbejde og de ydelser der er relevante til opfyldelse af Leverandørens forpligtelser over for Kunden i henhold til Ydelsesbeskrivelserne og denne Aftale.

"Levering" er det tidspunkt, hvor Leverancen stilles til rådighed for – og dermed også overtages af - Kunden. Levering finder sted løbende, når en ydelse udføres, eller når (en del af) Leverancen er stillet til rådighed for Kunden.

"Reklamationsperioden" er 30 dage fra Levering. Ved dellevering løber reklamationsperioden fra Levering af hver enkelt dellevering.

"Standard Software" er de standardprogrammer, der er produceret af en tredjepart IPR-ejer. Standard Software kan aldrig anses som specialudviklet software eller tilretninger.

"Underleverandør" er enhver tredjepart, som Leverandøren har indgået aftale med til opfyldelse af en eller flere af Leverandørens forpligtelser under Aftalen.

"Ændring" er enhver forandring, reduktion eller forøgelse af den aftalte Leverance.

Tilgængelighed

Definition af tilgængelighed:

Virtuelt servermiljø anses som "tilgængeligt", såfremt Kundens virtuelle servermiljø er kørende i Leverandørens datacenter.

Servicemål for tilgængelighed

Tilgængeligheden på virtuelt servermiljø i datacentret er mindst 99,7% målt over en periode på 3 kalendermåneder. Målingen foretages fra Leverandørens datacenter og ikke fra den enkelte kunde eller arbejdsstation. Varslede driftsforstyrrelser i form af servicevinduer og planlagt service i øvrigt tæller ikke med i opgørelsen af tilgængelighed.

Tilgængeligheden beregnes som:

Tilgængelighed = $(3 \text{ mdr. døgndrift} - \text{varslet nedetid} - \text{øvrig tid som følge af forhold Leverandøren ikke er ansvarlig for} - \text{utilgængelighed}) \times 100 / (3 \text{ mdr. døgndrift} - \text{varslet nedetid})$

Leverandøren tilrettelægger selv de faste ydelser anført i bilag 1b og 1c, der er relevante for at opretholde den aftalte tilgængelighed på det virtuelle servermiljø. Support

Support

Bortset fra faste supportydelser omfattet af bilag 1c anses al yderligere support som løbende ad hoc konsulentbistand (Ændringer), der faktureres særskilt på baggrund af anvendt tid og materialer.

Udenfor normal åbningstid kan Vagttelefonen kontaktes. Vagttelefonen kan kun benyttes ved manglende tilgængelighed. Bortset fra den brug af Vagttelefonordningen, der måtte være aftalt omfattet af faste supportydelser i bilag 1c, anses al yderligere benyttelse af Vagttelefon som løbende ad hoc konsulentbistand (Ændringer), der faktureres særskilt på baggrund af anvendt tid og materialer til de aftalte rater for Vagttelefon.

Kunden er forpligtet til at kontrollere hvorvidt der er adgang til internettet før supporten kontaktes omkring manglende tilgængelighed, idet

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting

Leverandørens support forudsætter kontinuerlig adgang til internettet.

Alm. åbningstid for support

På Arbejdsdage Man-torsdag: 8:30 - 16:30

På Arbejdsdage Fredag: 8:30 - 16:00

Kontaktmulighed

Telefon: +45 88 32 62 62

E-mail: support@systemhosting.dk

Åbningstid for Vagttелефон (24/7)

Kun udenfor alm. åbningstid på Arbejdsdage.

Telefon: Oplyses på

<http://systemhosting.dk/support/>

Telefonen forsøges altid besvaret ved opkald. Såfremt dette ikke sker SMS'e / indtales besked på telefonsvaren. Opkald uden indtalt besked slettes. Der gives besked ved opstart og afslutning af supportsagen.

Adgangssikkerhed

Leverandøren følger Microsoft standard for best practice om at password skal skiftes hver 3. måned (90 dage) og være af en vis kompleksitet.

Kunden skal meddele Leverandøren hvilke personer (godkender), der må foranledige skift af passwords og oprettelse af nye brugere. Disse personer kontaktes forud for hver ændring som har betydning for brugernes adgang og brug af løsningen.

Det er Kundens ansvar at Leverandøren til enhver tid har en opdateret liste med navn, e-mail og mobiltelefonnr. på den/de personer(er), der må godkende passwordskift og brugeroprettelser.

Underleverandører og andre IT-konsulenter kan få tildelt en bruger som lokal administrator på Kundens løsning. Denne konto er kun åben 1 dag af gangen, og kan genåbnes det antal gange som er nødvendigt. Leverandøren påtager sig ikke noget ansvar for Kundens adgang eller for de af Kunden valgte tredjeparteres adgang til løsningen, herunder for eventuelle følgevirkninger deraf.

Kunden kan fravige alt ovenstående i afsnit 4.4 med en skriftlig erklæring om, at Kunden er opmærksom på, at det medfører et lavere sikkerhedsniveau.

Generelle driftsforhold

Alle Leverandørens driftsservere er placeret i et professionelt datacenter.

Leverandøren kan udføre driftsservice i følgende fastlagte servicevinduer:

Torsdag kl. 22:00 - 4:00

Søndag kl. 20:00 - 6:00

Servicearbejde, der ligger uden for fastlagte servicevinduer og som påvirker driften meddeles pr. e-mail til relevante kunder minimum 3 dage før arbejdet udføres.

Uplanlagt systemarbejde eller andre hændelser med indflydelse på driften, helt eller delvist, meddeles pr. email eller telefon/SMS til relevante kunder.

Opdateringer / Patches

Opdateringer på servere udføres løbende og i det omfang Leverandøren finder det relevant for at sikre høj tilgængelighed og sikkerhed.

Backup

Der skelnes i backuppen mellem databærende servere og ikke databærende servere. Databærende servere ændrer sig løbende, når brugere indtaster og ændrer data. Ikke databærende servere ændrer sig kun, når en konsulent aktivt ændrer systemopsætninger eller installerer/fjerner programmer på serveren.

Der tages backup af alle databærende servere hver nat. Der laves backup af øvrige servere en gang hver uge. Backup er placeret i et andet fysisk serverrum end driftsserverne. Leverandøren benytter backup til genetablering i tilfælde af nedbrud.

Backup af lokale enheder

Hvis der er opsat backup af lokale enheder (Remote Backup) er Kunden selv ansvarlig for at sikre, at backup jobs kører korrekt.

Det er Kundens ansvar at sikre at backupjobs inkluderer de filer/mapper der ønskes backup af. Såfremt Kunden konfigurerer backupjobs med et krypteringspassword, er Kunden selv ansvarlig for at dette krypteringspassword opbevares forsvarligt og sikkert. Mistes dette krypteringspassword vil hverken Kunden eller Leverandøren være i stand til at reetablere data.

Reetablering

I tilfælde af, at Kunden ved et brugeruheld mister/sletter data, kan dette som udgangspunkt genetaberes. Dette arbejde udføres som separate konsulentydelse, der faktureres efter anvendt tid og materialer.

Reetablering af en kunde server (virtuel server) foretages indenfor 24 timer, hvor dette er muligt. Reetablering af et cluster / datacenter foretages indenfor 7 dage, hvor dette er muligt.

Forbehold for reetablering

Leverandørens standard backup-rutine benytter Change Block Tracking (CBT) teknologi. Leverandøren garanterer ikke for konsistens af backup såfremt kundespecifikke softwareprodukter ikke understøtter denne teknologi. Dette er oftest relevant for databaser, eksempelvis Dynamics NAV Native.

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting

Kunden er selv ansvarlig for at sikre at specifikke softwareprodukter understøtter CBT teknologi. Generelt for reetablering gælder, at data, servere og øvrige systemer kun kan påregnes reetableret tilbage til tidspunkt for seneste backup. Dvs. data lavet og mistet samme dag kan ikke reetableres.

Retention

Leverandøren gemmer backupdata (herunder også slettede filer) i minimum 14 dage. Undtagen herfor er Winner databasen som gemmes i 30 dage.

Trafik (internet)

Netværkstrafikken ind og ud af vores datacentre er under normal benyttelse fri (uden beretning). Ved udnyttelse ud over den af Leverandøren med rimelighed forudsatte netværkstrafik ved almindelige kontorbrug forbeholder Leverandøren sig ret til at begrænse båndbredden eller opkræve ekstra dækning omkostningerne forbundet med trafikken.

Bod

Hvis tilgængeligheden er lavere end 99,7%, målt som gennemsnittet hen over en periode på 3 kalendermåneder, kan Kunden kræve afslag i betalingen for den pågældende 3 måneders periode, såfremt den reducerede tilgængelighed skyldes forhold, som er under Leverandørens ansvar.

Boden beregnes efter følgende formel:

$Bod = \text{kvartalsvise driftsudgifter} + 500\% \times (G\% - F\%)$, hvor G% er den Garanterede tilgængelighed, og F% er den Faktiske tilgængelighed. F.eks. 5.985,- + 500% x (99,7% - 85%) = 5.278,77.

Under alle omstændigheder kan boden maksimalt udgøre 60 % af det beløb, Kunden har betalt Leverandøren i faste driftsudgifter i den pågældende 3 måneders periode, hvilket i så fald udtømmende opgør Kundens adgang til kompensation for den pågældende tilgængelighedsmangel.

Nedetid i tidsrum for servicevindue og planlagt service i øvrigt tæller ikke med i den garanterede tilgængelighed, og nedetid som følge af forhold, der ligger uden for Leverandørens ansvar, skal ligeledes fraregnes.

Krav om modregning af bod i de faste driftsudgifter skal meddeles Leverandøren skriftligt umiddelbart ved hændelsen og senest 7 arbejdsdage efter hændelsen – ellers fortabes retten til indsigelse og bod.

Priser og fakturering

De faste fees som er omfattet af aftalen faktureres forud for hver enkelt aftalt periode, jf. selve

Hostingaftalen. Men bortset herfra, er alle ydelser baseret på faktisk tidsforbrug og anvendte materialer med mindre andet udtrykkeligt er aftalt (og produkter er baseret på Underleverandørers listepreiser). Såfremt Leverandøren afgiver et estimat i forbindelse med ydelser, anses estimatet for afgivet uden forbindelse, men hvis der sker en overskridelse i forhold til et afgivet estimat, skal Leverandøren på anmodning fra Kunden specificere årsagerne til afvigelsen samt loyalt foretage en revidering af estimatet.

Med mindre andet udtrykkeligt aftales er Leverandørens omkostninger til rejser, opholdsomkostninger eller andre relaterede omkostninger (herunder rejsetid, diæter samt kørepenge beregnet efter statens takster for befordringsgodtgørelse) ikke indeholdt i estimater, og beregnes og faktureres særskilt hver 14. dag i overensstemmelse med Leverandørens til enhver tid gældende satser. Estimater mv. omfatter ikke de ovenfor anførte rejse- og transport relaterede omkostninger mv. for konsulentbesøg til Kunden, medmindre andet udtrykkeligt fremgår af Aftalen. Konsulentydelser der ikke er omfattet af aftalens faste fee faktureres hver 14. dag (bagud) efter anvendte timer og forbrugte materialer, og afregnes i henhold til timeraterne anført i prisblandet, regnet pr. påbegyndt ½ time.

Alle faktureringer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadatoen.

Fakturaen skal specificere tidsforbruget og/eller andre relevante oplysninger. Eventuel reklamation over en faktura fremsendes skriftligt til Leverandøren inden 14 dage fra fakturadatoen indeholdende en detaljeret beskrivelse af baggrunden for reklamationen. Hvis fristen overskrides, anses fakturaen automatisk som godkendt.

I tilfælde af forsinket betaling påløber renter med to procent (2 %) pr. måned. Henstår forfaldne beløb ubetalt i mere end 8 dage efter forfaldsdatoen, er Leverandøren altid berettiget til at tilbageholde enhver opfyldelse under Aftalen uden at dette udgør misligholdelse, indtil beløbet er betalt. Det er en forudsætning for Leverandørens tilbageholdelse, at Kunden forud herfor har modtaget en rykkerskrivelse. Såfremt Leverandøren sender fakturaer mv. til Kunden digitalt (per e-mail etc.), godkender Kunden hermed på forhånd denne digitale metode som værende gyldig.

Alle priser anført i Aftalen er excl. moms.

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting

Priser for nye ydelser (Ændringer) aftales frit ved indgåelse af aftale om den enkelte Ændring.

Regulering af priser

Alle faste fee samt alle timepriser anført i Aftalen er Leverandøren berettiget til at justere én gang per kalenderår og derefter fremsende reviderede priser til Kunden. De justerede priser træder i kraft fra justeringstidspunktet.

Uafhængigt af ovenstående kan Leverandøren med varsel på 3. måneder, regulere priserne på indeholdt Standard Software og øvrige produkter, herunder men ikke begrænset til Standard Software fra Microsoft, NAI, Veeam, HP, VMware og Comendo mv., som følge af ændringer i priser eller licensbetingelser fra Underleverandører eller andre leverandører.

Ansvar

Leverandøren indestår for, at alt arbejde beskrevet i bilag 1a, 1b og 1c i al væsentlighed er udført i overensstemmelse med kravene de respektive bilag 1a, 1b og 1c. Kunden anerkender og accepterer dog, at Leverancen ikke i enhver henseende kan være fejlfri eller uden uhensigtsmæssigheder. Enhver reklamation over mangler ved Leverancen skal være modtaget af Leverandøren inden udløbet af Reklamationsperioden. Uanset det ovenfor anførte afgiver Leverandøren ikke andre garantier vedrørende Standard Software og Hardware end modtagelse af Kundens fejlrapportering, anvisning til Kunden om Leverandøren bekendte muligheder for omgåelse af fejlen, således at driften forstyrres mindst muligt og til at indberette fejlen til IPR-ejeren. Leverandøren giver Kunden ret til at indtræde i de garantier, der afgives af IPR-ejeren i dennes relevante licensvilkår. De i afsnit 19 anførte begrænsninger finder anvendelse. Leverandøren er forpligtet til at afhjælpe mangler ved de ydelser, Leverandøren har påtaget sig garantiansvar for, når Leverandøren modtager kundereklamation herom inden for Reklamationsperioden. Afhjælpning af sådanne mangler omfatter identifikation af fejl, henvisning til Kunden om mulig omgåelse af fejlen, således at driften forstyrres mindst muligt samt rettelse af fejlen uden ugrundet ophold, og alle sådanne ydelser opgøres og faktureres i overensstemmelse med afsnit 9. Ikke andre garantier skal finde anvendelse, end garantierne specifikt anført i disse Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting.

Ingen af Parterne er ansvarlige for tabt indtjening på grund af forstyrrelse af stilling og forhold, produktionstab, tab eller retablering af data, defekte data, ødelæggelse af data, forøget brug af interne eller eksterne ressourcer, tab af omdømme eller goodwill eller anden indirekte skade/tab. Dog påtager

Leverandøren sig det i afsnit 8 omtalte bodsansvar for tilgængelighedsmangler.

Leverandørens samlede erstatningsansvar under Aftalen kan ikke overstige 25 % af den samlede sum betalt for den Leverance, der har udløst det påståede krav, og altid begrænset til betalingerne i det kalenderår, hvori kravet er opstået. Såfremt der indgås aftale om en Ændring (herunder fx udførelse af diverse ad hoc konsulentydelse) betragtes den enkelte Ændring som en selvstændig og isoleret Leverance, og Leverandørens erstatningsansvar for en sådan Ændring er tillige begrænset til 25 % af den samlede sum betalt for den Ændring, hvortil kravet knytter sig.

Såfremt Leverandøren ifalder erstatning vedrørende forhold, der helt eller delvist knytter sig til samme 3 måneders periode, hvori Leverandøren måtte være ifaldet bod, fradrages sådant bodsbeløb i erstatningskravet mod Leverandøren.

I tillæg til, men uden at stride mod de øvrige regler i Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting, kan Leverandøren aldrig anses som ansvarlig for noget krav udspringende af denne Aftale, medmindre der er modtaget skriftlig reklamation vedrørende kravet senest 6 måneder efter den dato, hvor Kunden blev bekendt med eller burde være bekendt med omstændighederne, som giver grundlag for kravet. Såfremt hele eller dele af de i Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting anførte ansvarsbegrænsninger anses for at være i strid med gældende ret, er parterne enige om, at ansvaret i stedet skal begrænses til det maksimalt tilladelige under gældende ret.

Leverandøren er ikke ansvarlig for forsinkelse eller mangler, som hidrører fra forhold, som Kunden bærer risikoen for. Såfremt Kundens opfyldelse af sine forpligtelser er forsinket, er Leverandøren berettiget til at blive kompenseret for alle omkostninger udløst heraf (omkostninger udløst ved ændringer i aktivitetsplaner og allokering af ressourcer). Kunden skal endvidere betale alle rimelige omkostninger påført Leverandøren for ethvert arbejde, der må omgøres eller yderligere arbejde nødvendiggjort af forhold, som Kunden bærer risikoen for. Alle omkostninger opgøres i overensstemmelse med Leverandørens til enhver tid gældende standardsatser for konsulentydelse.

Hvis Leverandøren i henhold til en konkret opgave foretager en Leverance i form af konsulentleje, in-house, insourcet ressource, body shopping mv. eller i form af øvrige situationer, hvor det er aftalt, at Kunden har instruktionsbeføjelse direkte over for den enkelte konsulent, levers sådanne ydelser uden sædvanlig Leverandørgaranti og ansvar, idet

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting

Leverandøren her kun indestår for, at de konsulenter der lejes og stilles til rådighed, har de relevante generelle kvalifikationer for udøvelsen af de ydelser, der er beskrevet, men bortset herfra er Leverandøren uden ansvar for de pågældende konsulents handlinger og undladelser.

Persondata (fortrolige informationer)

Alle systemer oprettes efter Leverandørens retningslinjer for installation / implementering. Kunden har pligt til at informere Leverandøren, hvis der opbevares personfølsomme data, der skal håndteres med forhøjet sikkerhedsniveau, og skal i så fald udstede skriftlig instruks derom. Såfremt en sådan instruks medfører forpligtelser for Leverandøren til en forøget arbejdsmængde, eller at foretage investeringer i yderligere sikkerhed, hardware mv., til opfyldelse af Kundens ønsker, er Leverandøren berettiget til at forhandle sådan instruks og kræve en rimelig økonomisk kompensation for de øgede merkønskvenser af Kundens ønsker.

Fortrolighed

Under udførelsen af arbejdet under Aftalen vil hver part få adgang til oplysninger om den anden parts forskning og udvikling, forretningsaktiviteter, produkter, tjenesteydelser og knowhow og andre oplysninger, som efter deres karakter bør holdes fortrolige. Al information, som efter sin karakter ikke kan anses for offentligt kendt, forudsættes omfattet af fortrolighedsforpligtelsen nedenfor.

Hver part er forpligtet til at sikre fortsat fortrolighed af enhver oplysning, som er angivet i afsnittet ovenfor under hele Aftalens løbetid. Fortrolighedsforpligtelsen gælder også efter udløbet af Aftalen, uanset årsagen til Aftalens ophør. Adgang til fortrolig information skal begrænses til de ansatte hos Kunden respektive Leverandøren, som er direkte involveret i arbejdet. Uanset det ovenfor anførte kan Leverandøren optage Kunden i Leverandørens referenceliste til brug for Leverandørens markedsføring.

Immaterielle rettigheder

Parterne anerkender, at alle immaterielle rettigheder knyttet til Leverancerne forbliver Leverandørens og/eller IPR-ejerens/ejernes ejendom. Mod behørig betaling af de i Aftalen anførte betalinger, og mod behørig overholdelse af relevante IPR-ejeres licensvilkår, opnår Kunden ved Levering en brugsret til den beskrevne Leverance til anvendelse for Kundens interne virksomhed i den i Aftalen anførte aftaleperiode. For god ordens skyld præciseres, at brugsret til Standard Software tillige altid reguleres af IPR-ejerens/ejernes licensvilkår.

Kundens egne data tilhører udelukkende Kunden. Leverandøren er aldrig berettiget til at udøve tilbageholdelse i de omhandlede kundedata, og vil ved Aftalens ophør være forpligtet til, snarest muligt, efter skriftligt påkrav, at udlevere de omhandlede kundedata på et sådant medie og på en sådan måde som Kunden måtte kræve, såfremt der er tale om en rimelig og gængs måde, der ikke belaster Leverandøren unødigt. Leverandøren er dog berettiget til at tage et rimeligt vederlag, beregnet på anvendt tid og materialer, for det arbejde der udføres i forbindelse med udlevering af kundedata.

Leverandøren har, uanset hvad der i øvrigt fremgår af denne Aftale, ret til at anvende den generelle viden, der erhverves ved opfyldelsen af Aftalen til brug for udvikling og tilpasning af systemer for tredjemand. Den generelle viden i denne forbindelse omfatter dog ikke Kundens fortrolige oplysninger og kundedata. Opsigelse

Aftalens uopsigelsesperiode og de efterfølgende opsigelsesmuligheder er anført i selve Hosting Aftalen.

Misligholdelse og misbrug

Denne Aftale kan ophæves af en part ved skriftlig meddelelse til en anden part (i) i tilfælde af den anden parts konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandlinger om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt, eller (ii) hvis den anden part væsentligt misligholder sine forpligtelser under Aftalen og undlader at bringe en sådan misligholdelse til ophør senest 30 dage efter modtagelse af skriftligt påkrav. Som væsentlig misligholdelse anses navnlig: Kundens manglende betaling for de i Aftalen anførte ydelser, datatab forårsaget af Leverandørens grove uagtsomhed, væsentlig nedtidsmangel i tilgængeligheden gennem tre på hinanden følgende kalendermåneder. Forsinkelse af Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser under denne Aftale udgør væsentlig misligholdelse, hvis forsinkelsen vedvarer i en periode på mere end 90 Arbejdsdage. Ved ophævelsen som følge af Kundens væsentlige misligholdelse, er Leverandøren berettiget til, som en del af erstatningskravet, at kræve betaling for de aftalte ydelser i en eventuel tilbageværende del af den igangværende aftaleperiode frem til næste mulige opsigelsesdato, og eventuelt forudbetalte ydelser refunderes ikke.

Hvis Leverandøren konstaterer, at Kundens indlagte data er til gene for Leverandøren eller internettets øvrige brugere, eller herunder men ikke begrænset til at modstride mod gældende lovgivning, eller ikke respekterer gældende lov om ophavsret, eller truer data- og driftssikkerheden, er Leverandøren berettiget til at afbryde forbindelsen til Kundens dataområde

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting

øjeblikkeligt indtil Kunden har verificeret at forholdet er fuldt afhjulpet.

Hvis Kunden har overskredet forfaldsdatoer på Leverandørens fakturaer med 8 dage eller mere, er Leverandøren tillige berettiget til at lukke for adgangen til serverne med 3 dages varsel (suspension af ydelsen). Adgang til serverne åbnes igen, når det skyldige beløb er betalt. Hvis betalingen er overskredet i 2 uger eller mere, kan Leverandøren lukke for adgangen uden varsel. Såfremt betalingen er overskredet i 4 uger mere, eller i tilfælde af Kundens betalingsstandsning eller konkurs eller lignende betalingsvanskeligheder, er Leverandøren berettiget til at slette Kundens løsning og data 2 uger efter fremsendelse af skriftlig advarsel herom. Såfremt Kunden ikke ønsker løsning og data slettet, skal Kunden inden 2 uger fra Leverandørens afsendelse af skriftlig advarsel Leverandøren meddele Leverandøren, hvorvidt IT-driften ønskes videreført, eller der ønskes overførsel af relevant data, og i så fald er Leverandøren berettiget til at kræve manglende betalinger under igangværende aftaleperiode frem til næste opsigelse, samt kompensation for eventuel overførsel af data mv., forudbetalt inden yderligere bistand gives.

Change Management Process

Med mindre andet aftales anses enhver ny eller ændret ydelse i forhold til en Leverance anført i Aftalen eller dens bilag automatisk som udgørende en Ændring til Aftalen, hvilket kan påvirke oprindeligt aftalte tidsfrister mv., og som med mindre andet aftales berettiger Leverandøren til særskilt betaling på baggrund af anvendt tid og materialer for det arbejde, der faktisk udføres (eller afregning iht.

Underleverandørers listepreiser såfremt der er tale om produkter). Leverandøren kan vælge at udarbejde et skriftligt tillæg eller lignende dokument, der beskriver Ændringen, men kan også konkret undlade dette og kun aftale nye eller øgede opgaver med Kunden på mere uformel skriftlig vis, herunder fx via email, GSS eller lignende, og i så fald anses de pågældende nye opgaver også som en Ændring til Aftalen, der berettiger Leverandøren til særskilt betaling på baggrund af anvendt tid og materialer for det arbejde, der faktisk udføres (eller afregning iht.

Underleverandørers listepreiser såfremt der er tale om produkter). Tid anvendt af Leverandøren i forbindelse med drøftelser af Ændringer, eller indgåelse af aftale om Ændring, herunder men ikke begrænset til tid anvendt til revidering af tidsplaner, evaluering eller udarbejdelse af tillæg eller lignende aftalegrundlag, der nødvendiggøres af Ændringer, faktureres tillige som særskilt betaling på baggrund af anvendt tid og materialer for det arbejde, der faktisk udføres.

Force Majeure

Leverandøren er i øvrigt ikke ansvarlig for tab, der skyldes force majeure, herunder men ikke begrænset til lov forskrifter, myndighedsforanstaltninger eller lignende, svigtende strømforsyninger, svigtende telekommunikation, nedbrud i lokale systemer hos Kunden eller tredjeparter, manglende leverancer fra underleverandører, driftsproblemer forårsaget af enten Kundens eller en tredjeparts eller Leverandørens Underleverandører, brand, røgskade, eksplosion, vandskade, hærværk, indbrud, terror eller sabotage, strejke, lockout, boykot eller blokade. Dette gælder selv om Leverandøren er part i konflikten, og selv om konflikten kun rammer dele af Leverandørens funktioner.

Underleverandører og licensvilkår for Standard Software

Leverandøren hæfter for sin Underleverandørs konsulentydelse under Aftalen på samme måde som for sine egne forhold.

Leverandøren hæfter dog ikke for fejl og mangler i Standard Software og/eller Hardware, eller af følgevirkninger og konsekvenser som følge deraf, og fraskriver sig ethvert ansvar herfor, idet sådanne forhold skal fraregnes Leverandørens ansvarsforpligtelser og garantier.

Da Leverandøren viderlicenserer et bredt udvalg af produkter fra Microsoft gælder følgende skærpede krav, at Kunden forpligter sig til at være bundet af de til enhver tid gældende licensvilkår fra Microsoft, der måtte finde anvendelse for det pågældende Standard Software, og den forpligtelse gælder uanset at licensvilkårene ikke er vedlagt eller underskrevet. I tilfælde af Kundens misbrug eller manglende overholdelse af licensvilkårene Microsoft direkte berettiget til at håndhæve deres rettigheder over for Kunden. Når anden tredjepartsproduceret Standard Software stilles til rådighed for Kunden som led i Aftalen (ikke-Microsoft produkter), finder de samme forpligtelser/rettigheder anvendelse i forholdet mellem Kunden og IPR-ejeren i relation til IPR-ejers til enhver tid gældende licensvilkår.

Microsoft er berettiget til løbende at foretage opdateringer eller andre ændringer vedr. Office365 på Leverandørens platform. Leverandøren kan ikke holdes ansvarlig for opdateringer eller ændringer udført af Microsoft eller potentielle konsekvenser deraf ift. påvirkning af Leverandørens ydelser/service, og forhold relateret til Microsofts ageren skal således fraregnes nedetid eller øvrige konsekvenser for Leverandørens ydelser/service.

Såfremt software er installeret på Kundens server er det alene Kundens ansvar, at dokumentere licens ejerskab overfor Microsoft og andre IPR-ejere.

Generelle salgs- og leveringsbetingelser for hosting

Leverandøren kan på ingen måde gøres erstatningsansvarlig for Kundens manglende licensiering. Såfremt Leverandøren direkte eller indirekte pådrages omkostninger, skader eller tab som følge af Kundens brud på licensregler overfor Microsoft eller andre IPR-ejere, skal Kunden skadesløsholde Leverandøren deraf følgende omkostninger, inkl. omkostninger til softwarerevision. For at Standard Software som ikke er omfattet af Aftalen på SPLA vilkår (lejelicenser) er Kunden i alle henseender ansvarlig for lovligheden af det installerede Standard Software.

Kundens forpligtelser

Kunden er ansvarlig for egne forhold, herunder egen intern projektledelse og aktive deltagelse i projektsamarbejdet, samt for udførelse af aftalte kundeopgaver uden ugrundet ophold. Eventuelt anførte kundeopgaver indeholder en ikke-udtømmende beskrivelse af Kundens forpligtelser.

Kunden er ansvarlig for rettidig og korrekt opfyldelse af alle sine forpligtelser, herunder eventuelle følgevirkninger af den manglende opfyldelse. Kunden er endvidere ansvarlig for at meddele Leverandøren alle nødvendige oplysninger vedrørende Kundens forretning, eksisterende IT-løsninger, forventede IT- og hardware anskaffelser mv. hos Kunden eller som måtte være i tredjeparters besiddelse, og som kan have en betydning for Aftalen. Kunden indestår for oplysninger eller ydelser, som Kunden indhenter fra tredjepart i denne henseende på samme måde som for Kundens egne forhold.

Dokumentation

Leverandøren leverer den dokumentation, der måtte have aftalt Aftalens bilag. Indgår dokumentation ikke i Aftalen, er Leverandøren ikke forpligtet til at medlevere dokumentation for det udførte arbejde, udover hvad der fremgår af afsnittet vedrørende fakturering.

Overdragelse

Leverandøren kan overdrage rettigheder og pligter under Aftalen i forbindelse med en fusion eller anden virksomhedsoverdragelse. Leverandøren er endvidere berettiget til at overdrage rettigheder og forpligtelser under Aftalen til et selskab, som indgår i samme concern som Leverandøren. Bortset fra det ovenfor anførte, er Leverandøren alene berettiget til at overdrage forpligtelser, hvis Kunden skriftligt godkender dette. Kunden er forpligtet til at godkende en sådan overdragelse, medmindre der foreligger en rimelig begrundelse for at nægte godkendelse. Enhver overdragelse af Kundens brugsret, forpligtelser eller rettigheder er betinget af Leverandørens forudgående skriftlige godkendelse,

som dog ikke må nægtes uden rimelig begrundelse herfor. De relevante licensvilkår kan indeholde yderligere begrænsninger i Kundens ret til at overdrage Standard Software, herunder i retten til at lade tredjemand forestå driften heraf.

Lovvalg og værneting

Aftalen og alle forhold der udspringer heraf, er i sin helhed underlagt dansk ret. Parterne skal søge alle konflikter løst ved direkte forhandling mellem sig. Hvis parterne ikke kan løse en konflikt ved direkte forhandling mellem sig, skal konflikten søges løst ved mediation. Hvis ikke parterne, inden 14 dage efter at en af dem har fremsat ønske om mediation, er blevet enige om, hvem der skal være mediator, kan enhver af parterne anmode Mediationsinstituttet, Tuborg Boulevard 12, 2900 Hellerup, om at bringe en mediator i forslag. Mediation skal finde sted i overensstemmelse med de til enhver tid gældende "Regler for behandling af sager ved Mediationsinstituttet". Hvis konflikten ikke er løst ved mediation inden 8 uger efter, at der blev fremsat ønske om mediation, eller hvis en part skriftligt erklærer, at et mediationsforløb ikke findes formålstjenligt, er enhver af parterne berettiget til at kræve konflikten afgjort ved de ordinære domstole i Danmark.

Gyldighed

Såfremt en bestemmelse i Aftalen anses for ulovlig, ugyldig eller ikke kan fuldbyrdes efter sit indhold, skal en sådan bestemmelse (inkl. eventuelle nødvendige ændringer til øvrige bestemmelser) dog fortsat opretholdes i videst muligt omfang inden for gældende ret, således at Aftalen som helhed afspejler parternes oprindelige intentioner. Henvisninger til en Aftale eller til bestemmelser i en Aftale skal anses for at omfatte henvisninger til de relevante bilag til den pågældende Aftale. Såfremt konkrete bestemmelser i en Aftale ændres ved en aftaleændring, anses en ændret bestemmelse for at have samme prioritet som den bestemmelse, den erstatter. Bestemmelser i udbudsmateriale og i Leverandørens tilbud, der ikke er gentaget i Aftalen, er ikke bindende for parterne.