

# Vilkår og forretningsbetingelser for hostede løsninger

---



## LeiCeps IT ApS - dateret 2009-09-28

Spørgsmål til disse forretningsbetingelser kan rettes til LeiCeps IT ApS på telefon 87 49 81 81 eller på [info@leiceps.dk](mailto:info@leiceps.dk)

*Dette er et tillæg til vores almindelige forretningsbetingelser. Hvis ikke andet er nævnt er begge dokumenter gældende.*

### 1. Priser

Alle priser er ekskl. moms og andre offentlige afgifter samt fragt- og ekspeditionsgebyr. LeiCeps IT ApS forbeholder sig ret til at ændre priser og specifikationer uden varsel.

### 2. Betaling og opsigelse

Fakturering af alle abonnementsbaserede ydelser sker forud. Forbrug opgøres hver den 1. i måneden. Dette forbrug faktureres med effekt den 1. i måneden.

#### 2.1 Ordreafgivelse

Kunden er forpligtet til at opgive korrekt kontaktinformation. Minimum af kontaktinformation er navn, organisation, adresse (vejnavn og nummer, postnummer, bynavn og land) CVR samt telefonnummer. Ved indgåelse af aftalen underskrives en kontrakt for de ønskede ydelser.

#### 2.2. Opsigelse

Opsigelse kan ske i indeværende måned til udløbet af en hel abonnementsperiode. Abonnementsperioden er 3 måneder. For produkter der afregnes årligt eller sjældnere, kan opsigelse ske til udløb af indeværende betalingsperiode. Er der indgået særskilt kontrakt, er det kontraktens opsigelsesvilkår der er gældende.

Forudbetalte abonnemeter tilbagebetales ikke. Ved ophør af aftalen, er kunden ansvarlig for at hente alle data. Kunden kan vælge af få udleveret data af LeiCeps IT, på tilsendt data medie eller via FTP upload - denne ydelse faktureres på timebasis eller efter specialaftale med kunden. Kunden er ejer af de data som er indlagt på servere hos LeiCeps IT. Umiddelbart efter aftalens ophør, bortskaffer LeiCeps IT alle kundens data.

#### 2.3. Misligholdelse og misbrug

Såfremt kunden misligholder aftalen væsentligt, ved f.eks. manglende betaling efter rykkerskrivelse, misbrug af LeiCeps IT produkter eller ydelser, konkurs, likvidation eller betalingsstandsning, er LeiCeps IT berettiget til øjeblikkeligt at hæve aftalen.

Såfremt LeiCeps IT misligholder aftalen væsentligt, f.eks. manglende tilgængelighed gennem længere tid, tab af data som skyldes grov uagtsomhed hos LeiCeps IT, konkurs, likvidation eller betalingsstandsning, er kunden berettiget til øjeblikkeligt at hæve aftalen.

Hvis LeiCeps IT konstaterer at kundens indlagte data er til gene for LeiCeps IT eller Internettets øvrige brugere eller hvis det kan true sikkerheden, er LeiCeps IT berettiget til at afbryde forbindelsen til kundens dataområde øjeblikkeligt.

Hvis kundens indlagte data indeholder pornografisk eller anstødeligt materiale, er LeiCeps IT berettiget til at afbryde forbindelsen til kundens dataområde med 24 timers varsel.

### 3. Ejendoms og ophavsret

LeiCeps IT ejer alt hardware medmindre andet kontraktligt er aftalt med kunden. LeiCeps IT kan til enhver tid ændre betingelser, priser og produktspecifikationer. Ved prisstigninger vil abonnenten blive informeret senest 3 måneder inden ikrafttrædelse. Ved væsentlige prisstigninger, væsentlig forringelse af vilkår eller produktspecifikation, har kunden ret til at opsigte aftalen med 14 dages varsel. Alle nævnte priser er ekskl. moms.

## 4. Levering

### 4.1. Support

Det er gratis at benytte supportfunktion via e-mail [support@leiceps.dk](mailto:support@leiceps.dk) og via tlf. 87498181 inden for normal åbningstid. LeiCeps IT forbeholder sig dog ret til at fakturere supporthenvendelser til gældende timetakst, hvis problemet skyldes forhold som er uden for LeiCeps IT kontrol, eller problemerne ikke er dækket af serviceaftalen.

### 4.2. Oppetidsgaranti og refusion

Hvis tilgængeligheden til abonnentens dataområde i et kvartal er lavere end 99,9% fordelt over en 3 måneders periode, kan kunden kræve afslag i betalingen for den pågældende periode, såfremt den reducerede tilgængelighed skyldes forhold, som er under LeiCeps IT's kontrol.

Boden beregnes efter følgende formel:  $Bod = \text{kvartalsvis pris} + 25\% * (G\% - F\%)$  hvor G% er den Garanterede tilgængelighed og F% er den Faktiske tilgængelighed.

F.eks.  $1000 + 25\% * (99,9\% - 70\%) = 299,00$

Under alle omstændigheder kan erstatning maksimalt udgøre det beløb kunden har betalt LeiCeps IT for den pågældende periode.

## 5. Installation

Produktet leveres køreklart basisinstalleret.

### 5.1 Særlige vilkår for Hosted Exchange

LeiCeps IT leverer produktet så det kan tilgås via internettet, således at der kan opnås forbindelse til Exchange serveren med en Outlook eller web klient. Løsningen skal bruges med nyeste version af Outlook til Windows, for at LeiCeps IT kan garantere at alt fungerer.

Backup tages udelukkende med henblik på restore ved disaster recovery. Restore af slettede mails sker via en retention periode på 14 dage, hvilket er den periode serveren beholder slettede mails inden de permanent slettes. Skraldespanden (deleted items) i Outlook tømmes automatisk for mail der er ældre end 30 dage.

Ved etablering af løsningen giver LeiCeps IT anvisninger på konfiguration af kundens maildomæne, herunder MX record til mail og CNAME/A-record til Autodiscover. Det er et krav at både MX og Autodiscover er korrekt konfigureret for at løsningen fungerer.

## 6. Returret

Da der er tale om en lejet løsning, er der ikke basis for en decideret returret. Der er mulighed for opsigelse af aftalen jf. punkt 2. samt mulighed for refusion ved oplevelse af nedetid jf. punkt 7

## 7. Garanti

Alle LeiCeps ITs servere opbevares i aflåst rackskab, som kun LeiCeps ITs driftsteknikere har adgang til. Driftsmiljøet er i videst muligt omfang redundant herunder f.eks. UPS, internet kredsløb og databærende medier. Oppetid beregnes ved at der laves forespørgsler på serverne hvert femte minut. Hvis der er længere svartid end 1 sekund skiftes der til forespørgsler hvert minut indtil svartiden igen er under 1 sekund. I tilfælde af at svartid 5 minutter i træk er længere end 1 sekund, beregnes perioden som nedetid, og en tekniker bliver straks tilkaldt. LeiCeps IT har et fast servicevindue hver nat mellem 02 og 05 hvor bla. opdateringer lægges på.

Servicevinduet og planlagt service i øvrigt tæller ikke med i opgørelsen af oppetid.

### 7.1. Særlige vilkår for lejede licenser

LeiCeps IT kan i kraft af sin status som SPLA Reseller levere Microsoft licenser på lejebasis.

Leverer LeiCeps IT licenser til en serverløsning, hvor kunden samtidig har administratoradgang, fraskriver LeiCeps IT sig al ansvar for at denne er korrekt licenseret. Eventuelle udgifter som følge af en kundes misbrug af licenser eller forkert licensering vil blive pålagt kunden.

## 8. Service- og konsulent priser

Priserne for vores ydelser er de samme som i dem der fremgår af vores almindelige betingelser.

Den inkluderede support dækker, at operativsystemet og tilknyttede services er tilgængelige på Internet, hvilket vil sige, at LeiCeps IT står inde for, at der kan opnås adgang til serveren via Remote Desktop Protocol (RDP).

### 8.1. Support der er inkluderet i hostingløsningen

- sikkerhedsopsætning/opdatering af driftscentrets netværk, operativsystem og applikationer lejet af leverandører
- fejlsøgning og fejlretning ved sikkerhedskompromittering, som ikke skyldes at kunden har udvist grov uagtsomhed
- fejlsøgning og fejlretning ved hardware og operativsystemnedbrud

## 8.2. Betalt support

Der kan tilkøbes yderligere support, f.eks. til opsætning og brug af operativsystem og applikationer. Denne support afregnes på timebasis eller efter fastpris aftale for større projekter.

- konfiguration af domæneopsætning
- spørgsmål vedr. brugen af systemet
- opsætning af printere, brugere, fællesdrev m.v.
- glemte logins/passwords
- fejl, der skyldes forhold på Internet, som ikke er under LeiCeps IT kontrol
- specialtilpasning af operativsystem og applikationer, f.eks. opsætning af web sites, printerdrivere, brugere ol.
- tilslutning af klientenheder, herunder tynde klienter og printere
- installation og konfiguration af 3. parts software
- restore af data ud fra backup, hvis der ikke er tale om systemnedbrud
- problem escalation i forbindelse med overvågning af 3. parts applikationer

Ved udførelse af planlagte opgaver, aftales opgavens omfang og indhold på forhånd og afregnes på timebasis.

Ved opgaver udenfor normal arbejdstid, der kræver fysisk adgang til udstyr placeret i driftscentrene, beregnes der en halv time til transport, hver vej.

## 9. Produktansvar

Der tages backup af alle servere hver nat, med mindre andet er angivet i vilkårene for det enkelte produkt.

LeiCeps IT benytter backup til genetablering i tilfælde af nedbrud. For visse produkter kan der foretages reetablering på "item level" (enkeltstående mails eller filer) i tilfælde af at kunden ved et uheld mister data, se vilkår for det enkelte produkt. I så fald foregår denne reetablering til gældende timetakst.

## 10. Erstatning

LeiCeps IT har intet ansvar for direkte eller indirekte driftstab, følgeskader og avance tab af enhver art. Hvis tilgængeligheden i et kvartal har været under 99%, er kunden berettiget til at opsige aftalen med 14 dages varsel. Se punkt 4.