

Betingelser – EDB Centret hosting

Version 2022/01
Side 1

Afregning og betalingsbetingelser

Ved aftalens indgåelse aftales faktureringsinterval, f.eks. månedligt eller årligt. Løsninger faktureres forud. Ved forsinket betaling er EDB Centret berettiget til rente i overensstemmelse med renteloven.

Misligholdelse af betalingsforpligtelser som overskrider 30 dage i forhold til den fastsatte betalingsfrist, kan medføre ophævelse af kontrakten og øjeblikkelig lukning af de berørte tjenester.

Hvis overvågning af løsningen er tilvalgt forbeholder forhandler sig ret til at foretage opdateringer og vedligehold, der vurderes at være nødvendige for korrekt afvikling af de aftalte rutiner. Dette sker til normal systemtakst eller via Serviceaftale - klippekort.

Der afregnes for løsningen indtil produkterne ophører efter korrekt opsigelse og opsigelsesfrist; uanset om de ikke længere benyttes.

Al assistance vedr. løsningen afregnes til normal systemtakst eller via Serviceaftale – klippekort, medmindre andre aftaler er indgået.

Opsigelse

Løsningen kan til enhver tid opsiges skriftligt med 8 dages varsel til udløbet af en kalendermåned. Alle ophør / opsigelser skal foregå skriftligt og afbestilling bekræftes skriftligt af EDB Centret. Hvis løsningen har været i drift i under 6 måneder afregnes et håndteringsgebyr for nedtagningen på kr. 1.050,- ekskl. moms.

For licensbaseret klientsoftware, som kunden har erhvervet gennem os, er kunden forpligtet til at afinstallere licenspligtigt software ved ophør af abonnement.

Data og fortrolighed

EDB Centret er forpligtet til, at træffe de nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at kundens oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringelse samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab.

EDB Centret behandler alene kundens data, herunder persondata, efter kundens anvisning og instruks.

Parterne forpligter sig til at behandle al information, omhandlende hinandens forhold, fortroligt.

Kunden er indforstået med, at EDB Centret ikke udøver nogen kontrol af indholdet af den data, som kunden tilsender, lagrer eller udsender fra datacenteret, og at det udelukkende er kundens ansvar at sikre, at det overholder alle gældende love og regler.

Kunden kan til enhver tid flytte sine data fra datacenteret, og disse data vil til enhver tid være kundens ejendom, også efter ophøret af aftalen.

Leverandøren er forpligtet til at yde assistance for udlæsning og flytning af data; dette sker til normal systemtakst eller via Serviceaftale - klippekort.

Datacentre og underdatabehandlere

EDB Centret benytter en række underdatabehandlere, der handler under vores instruks.

Opdateret information om disse kan findes på <https://compliance.edbcentret.dk>

For hostingprodukter i danske datacentre (herunder f.eks. Hosted Desktop, Backup Premium, CloudServer, Virtuel Server Basic/Standard/Pro, Web- og mailhotel og DNS)

Det tilstræbes at alle systemer er tilgængelige 24 timer i døgnet, året rundt. Er dog berettiget til at afbryde driften, når vedligeholdelse eller andre tekniske forhold gør det nødvendigt.

Vedligeholdelse foretages fortrinsvis i tidsrummet mellem kl. 00.00 og kl. 05.00.

Servere er placeret i specialindrettede serverrum i datacenter og alle servere er sikret mod strømsvigt med UPS strømbackup.

For hostingprodukter i Microsofts internationale datacentre (herunder f.eks. MS365 og TB+ Backup)

Løsningerne er placeret i Microsofts datacentre, hovedsagligt i EU. Disse løsninger følger Microsofts til enhver tid gældende Online Service Terms (OST) for den pågældende tjeneste.

Opdateret OST kan findes på Microsofts website eller kan rekvireres ved henvendelse til EDB Centret.

Betingelser – EDB Centret hosting

Version 2022/01
Side 2

Erstatning, force majeure m.v.

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler. Erstatning og eventuelt bodsbeløb tilsammen er under alle omstændigheder begrænset til prisen for løsningen for den periode, hvor misligholdelsen, som ligger til grund for erstatningskravet, har fundet sted.

Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab eller indirekte omkostninger, medmindre tabet kan henføres til grov uagtsomhed eller forsættelige forhold hos den skadevoldende part.

Forhandler er uden ansvar for tab som følge af indirekte skade og følgeskader, herunder tab af forventet avance, tab af data eller deres reetablering, tab af goodwill, tab i forbindelse med betalingsoverførsler, tekniske nedbrud, uvedkommendes adgang, fejlagtig opsætning af hjemmesiden eller anden lignende følgeskade, i forbindelse med anvendelsen af systemet eller tab som følge af manglende funktioner i systemet, uanset om forhandler har været underrettet om muligheden for et sådant tab, og uanset om forhandler kan bebrejdes tabet på baggrund af udvist uagtsomhed eller lignende.

Forhandler er ikke ansvarlig for tab af data i forbindelse med tekniske nedbrud ved transmissionsadgang, fejlagtig opsætning af klientsoftware eller lignende følgeskade, i forbindelse med fejlagtig anvendelse af systemet og er ikke ansvarlig ved slutbrugers manuelle sletning af enkelt dokumenter eller mistet krypteringsnøgle/brugerkode.

Forhandler er ikke ansvarlig for tab, der skyldes force majeure, herunder lovforskrifter, myndighedsforanstaltninger, lynnedslag, oversvømmelser, brand, væbnet konflikt eller lignende.

Forhandler er ikke ansvarlig for tab af data i forbindelse med terror eller sabotage, strejke, lockout, boykot eller blokade.

Såfremt en hostingydelse ikke kan leveres på grund af force majeure udskydes eller annulleres betaling, der knytter sig hertil.

Tvistigheder

Nærværende aftale skal fortolkes i overensstemmelse med dansk ret.

Parterne forpligter sig til gennem forhandling at forsøge, at finde en mindelig løsning på konflikter, og bestræbe sig på, at gøre det på en sådan måde, at anden produktion og andre ydelser ikke berøres heraf. Såfremt der ikke opnås nogen løsning, skal parterne søge at opnå enighed om i fællesskab at udpege en uafhængig og sagkyndig mægler, der kan mægle og komme med ikke-bindende forslag til tvistens Løsning.

I mangel af mindelig løsning er hver af parterne berettiget til at kræve uoverensstemmelsen afgjort endeligt ved voldgift. Voldgiftsretten sammensættes af 3 medlemmer, der udpeges af præsidenten for Vestre Landsret.

Formanden skal opfylde betingelserne for at være dommer. Parterne kan afgive indstilling om de to andre, der udpeges med passende hensyntagen til den særlige sagkundskab, der må anses for ønskelig ved bedømmelsen af de uoverensstemmelser, som er indbragt for voldgiftsretten. Såfremt der ikke er flertal for et resultat, er formandens stemme afgørende.

Voldgiftsretten fastsætter selv sin procedure. Voldgiftsrettens kendelse, som skal være motiveret, skal afsiges snarest muligt og om muligt inden et halvt år efter voldgiftsrettens nedsættelse.

Betingelser – EDB Centret hosting

Version 2022/01
Side 3

Særligt for Server Basic/Standard/Premium, Virtuel Basic/Standard/Premium

Serverovervågning omfatter overvågning af udvalgte kritiske parametre, som f.eks. lav diskplads, ressourceforbrug, status for opdateringer m.v.

Der er således ikke tale om en udtømmende kontrol af samtlige aspekter af firmaets IT-anvendelse og overvågningen kan ikke tage højde for pludselig opstående fejl i hard- og software.

Der installeres en såkaldt probe på firmaets primære server – og denne foretager periodevis scanning af enheder på netværket.

Der vil blive foretaget konfigurationsændring i Active Directory, DNS og Group Policy på domænecontroller.

På fundne Windows-klienter og –servere vil der automatisk blive installeret en softwareagent, der kan give information om status for diskplads, ressourceforbrug m.v.

Netværksdriftcenter (NOC) overvåger server(e) samt evt. andre enheder på netværket – herunder klientcomputere.

EDB Centret kan desuden vælge at installere vedligeholdelsesagenter på andre af firmaets Windows-klienter, f.eks. i forbindelse med service- & kontrolbesøg, reparationer eller ved køb af nyt udstyr.

Der opsamles data om udvalgte parametre, inklusiv - men ikke begrænset til - diskplads, ressourceforbrug og hardwarestatus for understøttede HPE servere.

Softwareagenten gør det muligt for EDB Centrets teknikere at opkoble direkte til enhederne.

Status på serverovervågning kontrolleres hver fredag af EDB Centret. Dog undtaget helligdage.

Ved fejl, som EDB Centret vurderer kræver systemarbejde, kontaktes kunden altid for forudgående accept såfremt tidsforbrug for fejlrettelse overstiger 1 systemtime. Fejl der kan rettes ved fjernopkobling under denne grænse udføres automatisk.

Serverovervågning idriftsættes som supplement til anden periodevis IT-kontrol. Der er ikke tale om en udtømmende kontrol af samtlige aspekter af firmaets IT-anvendelse og overvågningen kan ikke tage højde for pludselig opstående fejl i hard- og software.

Hvis ikke andet er aftalt er der et vedligeholdelsesvindue alle lørdage mellem kl. 10:00-13:00, hvori der kan udføres systemarbejde, der kræver genstart.

Forskelle på de forskellige niveauer af serverovervågning kan ses herunder.

	Server Basic	Server Standard	Server Premium	Virtual Basic	Virtual Standard	Virtual Premium
Systemoverblik og direkte fjernsupport	JA	JA	JA	JA	JA	JA
Kontrol af hardwarestatus herunder RAID-status	Ugentligt Dog kvartalsvis hvis automatisk overvågning af server ikke er understøttet/fungerer	Ugentligt Dog månedligt hvis automatisk overvågning af server ikke er understøttet/fungerer	Alle hverdage Dog ugentligt hvis automatisk overvågning af server ikke er understøttet/fungerer	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant
Kontrol af systemstatus herunder systemparametre og ressourceforbrug	Ugentligt	Ugentligt	Alle hverdage	Ugentligt	Ugentligt	Alle hverdage
Kunderapportering Vedr. servers aktuelle status	Ved forespørgsel og planlagt IT-kontrol	Ved forespørgsel og planlagt IT-kontrol	Månedligt via e-mail	Ved forespørgsel og planlagt IT-kontrol	Ved forespørgsel og planlagt IT-kontrol	Månedligt via e-mail
Patch Management	NEJ	JA Automatisk. Evt. manglende kritiske opdateringer, ældre end 90 dage, installeres manuelt i vedligeholdelsesvindue.	JA Automatisk. Evt. manglende kritiske opdateringer, ældre end 30 dage, installeres manuelt i vedligeholdelsesvindue.	NEJ	JA Automatisk. Evt. manglende kritiske opdateringer, ældre end 90 dage, installeres manuelt i vedligeholdelsesvindue.	JA Automatisk. Evt. manglende kritiske opdateringer, ældre end 30 dage, installeres manuelt i vedligeholdelsesvindue.
Opkoblende tekniker Checkliste, kundespecifik	NEJ	NEJ	Månedligt	NEJ	NEJ	Månedligt
Særligt vedr. eskalering	NEJ	NEJ	JA Ved fejl på overvåget enhed, påbegyndes fejlbetring så hurtigt som muligt – og senest 8 timer (indenfor alm. arbejdstid) efter fejl er konstateret.	NEJ	NEJ	JA Ved fejl på overvåget enhed, påbegyndes fejlbetring så hurtigt som muligt – og senest 8 timer (indenfor alm. arbejdstid) efter fejl er konstateret.

Betingelser – EDB Centret hosting

Version 2022/01
Side 4

Særligt for Hosted Exchange & mailhotel

Det er ikke tilladt at benytte mailløsninger (herunder Hosted Exchange) som løsning til distribuering af nyhedsbreve, som SMTP server for websites eller til afsendelse af andre former for automatisk genererede e-mails. En overtrædelse heraf kan resultere i lukning eller midlertidig nedlæggelse af kundens konto.

	Mailhotel POP3 Hosted Exchange POP3	Hosted Exchange Light	Hosted Exchange Pro
Adgang via webmail	JA	JA	JA
Diskplads pr. bruger	1GB	10GB	Ubegrænset
Egen kalender	NEJ	JA	JA
Deling kalender og mailboks	NEJ	NEJ	JA
Synkronisering Outlook	NEJ	NEJ	JA
Mobilsynkronisering (Active Sync)	NEJ	NEJ	JA
Backup af e-mails på server	JA* Dagligt, 30 dages retention *) BEMÆRK når POP3 e-mail er hentet ned og slettet fra postserveren, er det kundens ansvar at tage backup af postkassen	JA Dagligt, 30 dages retention	JA Dagligt, 30 dages retention

Særligt for Flexfone telefoni

For Flexfone afregnes for forbrug, jf. gældende prisliste.

Flexfone-kunder kan se opdaterede priser ved at logge ind på deres Flexfone kontrolpanel.

Særligt for Hosted Antivirus og Hosted Antivirus inklusiv Patch Management

Hosted Antivirus (AV Security Manager) baserer sig på Bitdefenders komponenter til antivirus og antimalware. Der installeres en vedligeholdelsesagent på samtlige klienter.

Der opsamles data om udvalgte parametre, f.eks. diskplads, ressourceforbrug og hardwarestatus.

Softwareagenten gør det muligt for EDB Centrets teknikere at opkoble direkte til enhederne.

Der foretages ikke løbende overvågning af funktionalitet på Hosted Antivirus eller Patch Management.

Som supplement til produkterne anbefales periodevis IT-kontrol med kontrol af status.

Særligt for Hosted Desktop RDS/Citrix

Alle brugerkonti, som oprettes, skal indeholde brugernes fulde navne.

På Hosted Desktop tillades kun installation af software godkendt af EDB Centret som egnet til afvikling på RDS-plattformen. Der må kun installeres software med en gyldig og aktiv licens tilknyttet.

Hosted Desktop afvikles direkte i datacentret og kommunikation til/fra lokalt netværk er ikke muligt uden VPN-tilkøb.

Datacentret vil bestræbe sig på, at implementere automatiske opdateringer, patches og ændringer til systemer på en måde at det i tilfælde af komplikationer vil have minimal effekt på løsningen. Disse er sat til mellem kl. 05.00 – 06.00 på tirsdage og onsdage.

EDB Centret kan ikke holdes ansvarlig hvis en autoopdatering resulterer i en driftsafbrydelse på kundens løsning.

Særligt for Backup Standard

Udvælgelse af filer til backup og tidspunkt for afvikling fremgår af opdateret IT-dokumentation.

Status for rutinen kontrolleres af EDB Centret ugentligt. Evt. gendannelse af data skal foretages af EDB Centret.

Særligt for Backup Premium

Udvælgelse af filer til backup, tidspunkt for afvikling, krypteringsnøgle osv. fremgår af opdateret IT-dokumentation.

Status for rutinen kontrolleres alle hverdage af EDB Centret. Kunde har adgang til eget kontrolpanel, hvor evt. gendannelse af data kan foretages.

Særligt for TB+ backup

TB+ backup idriftsættes kun på servere, hvor der er en overvågnings- eller driftsaftale med EDB Centret.

Udvælgelse af filer til backup, tidspunkt for afvikling, krypteringsnøgle osv. fremgår af opdateret IT-dokumentation.

Status for rutinen kontrolleres af EDB Centret ugentligt. Evt. gendannelse af data skal foretages af EDB Centret.

Særligt for Microsoft365/Office365

Juridisk aftale er indgået mellem kunden og Microsoft.

Kunden kan tillade at EDB Centret kan administrere og sørge for licensfornyelse. EDB Centrets priser på MS365 opdateres kvartalsvis og der afregnes efter den til enhver tid gældende prisliste. Bindingsperiode følger faktureringsperiode. Opdateret prisoversigt kan findes på <https://ms365.edbcentret.dk>