

# Aftale vilkår

Version: 1.3.2017

## Anvendelse

---

Disse betingelser gælder for alle produkter og serviceydelser, leveret af Rackhosting ApS, cvr-nr. 15777176, (herefter benævnt "Rackhosting"), **medmindre andet er aftalt skriftligt eller beskrevet særskilt på et produkt.**

Kunden er den juridiske enhed, der i forbindelse med et køb af Rackhosting's ydelser accepterer disse vilkår. Kunden har altid ansvaret for at opgive og vedligeholde korrekte kontaktdata overfor Rackhosting.

## Kundens applikationer, data og domæner

---

Ved Kundens applikationer forstås software, herunder også hjemmesider, der installeres af kunden eller dennes tilknyttede konsulenter på Rackhosting's produkter.

Kunden har ansvar og pligt til at holde sine applikationer sikkerhedsopdateret jævnfør god IT skik.

Manglende vedligeholdelse af kundens applikationer kan medføre en sikkerhedsrisiko for både kunden, Rackhosting og andre kunder.

Kunden er eneansvarlig for forringelser af produkternes performance, nedbrud og merarbejde, som kan henføres til Kundens applikationer/databaser eller ekstraordinær meget trafik til og fra Kundens applikationer.

Rackhosting har ikke noget ansvar for fejl der er opstået som følge af manglende vedligehold. Rackhosting's merarbejde i forbindelse hermed, faktureres kunden.

## Trafik

---

Trafik er en afregnet ressource. Visse produkter eller aftaler kan have "fri trafik" andre kan have inkluderede eller tilkøbte trafik pakker og/eller forbrugsafregning.

Al trafik til kundens løsning afregnes, jævnfør de aftalte priser, også hvis der f.eks. er tale om et dDos angreb eller en applikations fejl på kundens løsning.

## Licenser

---

Kunden er eneansvarlig for at have de nødvendige og korrekte licenser til Kundens dataindhold, applikationer og databaser, herunder at licenserne giver Kunden ret til at placere applikationerne i et hostet miljø.

For Microsoft® produkter der hostes ved en hostingudbyder gælder specielt at licenser skal afregnes månedsvis bagud med hostingudbyderen i dette tilfælde Rackhosting, på basis af Rackhosting's SPLA aftale med Microsoft®.

Hvis kunden har en aktiv Microsoft® SA aftale (Software Assurance) på eksisterende Microsoft® licenser, er det muligt at benytte disse licenser i et hostet miljø efter nærmere aftale med Microsoft®.

Software licensers priser og vilkår er særskilt og direkte underlagt softwareproducenternes licens vilkår og kan således reguleres uden varsel eller så snart en relevant softwareproducent varsler ændringer.

For platforme hvor kunden selv kan oprette og nedlægge servere og dermed selv installere operativsystemer og applikationer er det kundens ansvar at gøre Rackhosting opmærksom på ændringer i de nødvendige licensforhold. Hvis kunden undlader eller glemmer at gøre opmærksom på sådanne ændringer er kunden indforstået med at Rackhosting og relevante Softwareproducenter eller disses revisorer har ret til at anslå og afregne manglende licenser med tilbagevirkende kraft.

Kunden forpligter sig i øvrigt til løbende at vedligeholde licenserne og friholde Rackhosting for alle krav som følge af manglende eller utilstrækkelige licenser.

## Ibrugtagning og reklamation

---

Kunden anses for at have taget et produkt i brug, når Kunden har modtaget de nødvendige login informationer fra Rackhosting.

Reklamation over eventuelle fejl og mangler skal være modtaget af Rackhosting senest 30 hverdage efter at Kunden har modtaget login info.

Produkter mærket med 3 måneders tilfredshedsgaranti, betyder at der er 90 dages tilfredshedsgaranti hvor kunden frit kan opsige sin aftale og kræver allerede betalt driftsvederlag tilbage. Kunden skal opsige sit abonnement senest på den 90' dag efter kunden har fået udleveret login til sit produkt. Når tilbagebetaling på denne garanti sker, vil evt. data placeret på løsningen blive slettet næstkommende hverdag, dog med undtagelse af data placeret i backup systemer.

## Service niveau

---

Service niveauerne for de enkelte produkter fremgår af produktbeskrivelsen eller af en særskilt SLA aftale.

Krav på eventuel bod skal gøres gældende af Kunden inden for 2 måneder efter at fejl efter Kundens opfattelse er opstået. Bods krav kan kun fremsættes såfremt der er indgået en aftale med bodsforudsætninger.

## Virus, malware, hacking, (d)DoS angreb, applikations fejl etc.

---

Rackhosting scanner IKKE kundens applikationer/databaser og ind- og udgående data for virus, malware, hacking, bugs, sikkerhedshuller etc. med mindre det fremgår af produktbeskrivelsen eller at Kunden særskilt har aftalt eller tilkøbt denne type ydelse.

Rackhosting kan med kort eller ingen varsel vælge, af sikkerhedsmæssige årsager, at scanne kundens applikationer for virus, malware, hacking, bugs, sikkerhedshuller etc.

Såfremt Rackhosting finder sikkerhedsproblemer vil problemet/problemerne blive kategoriseret i 4 niveauer som Rackhosting må agere som nedenstående udfra;

- **Ubetydeligt fund**

Bruges ved mindre problemer der kun har konsekvens for kundens egen drift.

Rackhosting vil snarest muligt kontakte og opfordre kunden til at rette fundne snarest.

- **Væsentligt fund**

Bruges ved problemer der giver øget risiko for forstyrrelser i Rackhostings generelle driftssystemer.

Rackhosting må alt efter en risiko vurdering kræve at kunden retter fundne problemer inden for 1 til 8 dage.

- **Farligt fund**

Ved problemer der udgør en overhængende fare for forstyrrelser i Rackhostings eller andre kunders driftsstabilitet.

Rackhosting må kort eller ingen varsel tage nødvendige skridt til at eliminere faren, herunder stoppe driften akut.

- **Kritisk fund**

Bruges ved problemer der enten viser en igangværende- eller overhængende fare for kompromittering, sletning, kopiering af data eller driftsstop for Rackhosting eller andre kunder.

Rackhosting må uden varsel tage nødvendige skridt til at eliminere faren, herunder stoppe driften akut.

Ved kundens gentagne forsætlige eller uforsætlige tilfælde er Rackhosting berettiget til enten at foretage sikkerhedsmæssige begrænsninger eller helt at ophæve aftalen under henvisning til misligholdelse.

## Backup

---

**Som udgangspunkt tager Rackhosting IKKE backup af Kundens applikationer eller data, med mindre Kunden særskilt har tilkøbt denne ydelse (skal som minimum være beskrevet på månedlig/kvartalsvis/årlig faktura).**

**Det er altid kundens ansvar at sikre sine data med backup, enten ved at tilkøbe backup hos Rackhosting eller benytte et eksternt backupfirma eller egne backup rutiner.**

Hvis kunden har købt en backup ydelse af Rackhosting er det ydermere kundens ansvar at sikre at backup data fungerer gennem genskabelsestest af kundens løsninger. Genskabelsestests foregår altid mod betaling af timetakst

Rackhosting udfører kun genskabelsestest af kundens applikationsdata på kundens anmodning.

Rackhosting har egne backup rutiner til brug ved katastrofescenarier. Disse backup data er som udgangspunkt ikke brugbare for kunden og omfatter ikke nødvendigvis kundens applikationer eller data.

## Rettigheder

---

Rackhosting har ingen rettigheder til Kundens data bortset fra retten til at anvende dem til statistiske og driftsmæssige forhold i anonymiseret form, jf. dog punktet om behandling af personhenførbare data nedenfor.

Alle rettigheder til Produkterne, herunder varemærket "CloudCore™" tilhører Rackhosting® ApS.

## Support og konsulentytelser

---

Medmindre konsulentbistand og support er aftalt særskilt eller inkluderet i et standard produkt, betragtes alle henvendelser til Rackhosting omkring brugen af Rackhosting's produkter, som en anmodning om konsulentbistand. Med mindre andet er aftalt afregnes Konsulentbistand jævnfør standard prislisten.

## Datatilsynet

---

Rackhosting er registreret hos Datatilsynet som hostingudbyder.

### Behandling af personhenførbare data

Kunden har ansvaret for at overholde Persondata-lovens krav om opbevaring og anvendelse af personhenførbare data, herunder:

- a) **At påse, at Kunden lovligt kan registrere personhenførbare data i de applikationer/databaser, der anvender/høre til Produkterne.**
- b) **At sikre sig tredjemands samtykke til registrering, hvis det er påkrævet**
- c) **Inden for de i loven fastsatte tidsfrister at besvare henvendelser om indsigt/udlevering af registrerede oplysninger.**
- d) **At påse, at data vedligeholdes og om nødvendigt slettes.**

## Databehandler

---

Rackhosting optræder alene som databehandler og handler alene efter instruks fra Kunden, idet disse vilkår skal anses som en aftalt instruks til at behandle data, hvis det er nødvendigt for at udføre support og serviceopgaver.

Rackhosting skal på Kundens anmodning give Kunden tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Rackhostings infrastruktur er indrettet med henblik på at overholde de relevante dele af Bekendtgørelse nr. 528 af 25. juni 2000 om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for det offentlige eller de bestemmelser, der måtte træde i stedet for.

Rackhosting garanterer, at have interne processer som sikrer, at kun et meget begrænset antal relevante og navngivne personer har adgang til Kundens data. Adgang til dataene sker kun efter aftale med Kunden eller hvis driftsmæssige årsager nødvendiggør adgang, jf. ovenfor. Ledelsen påser at alle interne regler og procedurer overholdes.

## Udlevering af data

---

Rackhosting's bistand med udlæsning af data afregnes som konsulentbistand.

Efter aftalens ophør må Rackhosting kun efter konkret aftale med Kunden opbevare eventuelle kopier af Kundens data, bortset fra data på backup.

## Rackhosting's generelle garanti

---

Rackhosting garanterer, at alle Rackhosting's ydelser er og vil blive udført i overensstemmelse med god IT-skik.

## Priser og deres regulering

---

Rackhosting's priser er angivet i danske kroner ekskl. moms og afgifter, der tillægges ved fakturering.

Rackhosting's priser reguleres automatisk en gang årlig med stigningen i nettoprisindekset eller et tilsvarende prisindeks.

Herudover kan Rackhosting regulere de aftalte priser med et varsel på 4 måneder.

## Betaling og betalingsbetingelser m.v.

---

Rackhosting sender alle fakturaer og rykkere m.v. til Kunden via e-mail.

Betalingsbetingelserne er 10 dage netto fra modtagelse af faktura.

Rackhosting opkræver rykkergebyrer, hvis der udsendes rykkere til kunden på grund af manglende betaling.

Ved for sen betaling kan Rackhosting pålægge betalingen morarente, svarende til rentelovens bestemmelser herom.

Ved manglende rettidig betaling ophæves alle garantier, herunder servicemål- og opetid, responsenhed og eventuel ret til support, midlertidigt indtil 3 dage efter modtaget betaling. Endvidere har Rackhosting, hvis der ikke er betalt senest 10 dage efter udsendelse af RYKKER 1 ret til uden yderligere varsel, at lukke for Kundens produkter. Adgang vil herefter først blive reetableret, når Kunden har betalt alle skyldige beløb og har forudbetalt for to måneder, hvoraf den ene måned skal tjene Rackhosting som sikkerhed for fremtidig rettidig betaling. Hvis rettidig betaling herefter udebliver igen, har Rackhosting uden varsel, ret til at lukke for Kundens adgang og modregne i forudbetalingen.

Det er Kundens ansvar at sørge for at kontakt- og betalingsoplysninger for domæner er opdaterede og korrekte.

**Manglende betaling kan medføre sletning af data.** Rackhosting er uden ansvar for kundens tab af data.

**Manglende betaling af domæne- registrering og -fornyelser kan medføre sletning af et domæne, hvorefter det frigives til køb af andre internetbrugere i hele verdenen med få eller ingen muligheder for generhvervelse.** Rackhosting er uden ansvar ved tab af domæne i sådanne tilfælde.

## Adgangsoplysninger og passwordpolitik.

---

Kunden får tilsendt adgangsoplysninger til sine produkter hos Rackhosting til den af Kunden oplyste e-mail adresse.

Kunden er ansvarlig for enhver brug af de tilsendte informationer, herunder alle ændringer der bliver foretaget i Kundens produkt(er) som udløser merbetaling fra Kunden til Rackhosting samt enhver brug af produkterne som skyldes brug eller misbrug af Kundens adgangsinformationer.

Hvis kunden har modtaget password informationer fra Rackhosting opfordres kunden til straks det er muligt at ændre dette til et personligt password efter følgende passwordpolitik:

- Det bør minimum være på 8 tegn
- Det bør ikke indeholde hele eller dele af dine initialer
- Det bør indeholde minimum 3 af nedenstående 4 regler:
- store bogstaver eks.: ABC
- små bogstaver eks.: abc
- tal eks.: 0 – 9
- Følgende specieltegn: \$!#%^&\_-.

Ethvert password skal være personligt og bør skiftes minimum hver 4 måned eller oftere alt efter hvor kritiske data og systemer man råder over.

Hvis der er mistanke om at uvedkommende (alle andre) har fået kendskab til et password SKAL det skiftes straks.

Passwordpolitikken gælder ligeledes for adgange der ofte betragtes som ukritiske, herunder f.eks. e-mail passwords.

## **Forpligtelser, ansvar og ansvarsbegrænsning**

Kunden er eneansvarlig for enhver brug af Rackhosting's produkter, herunder adgangen til servere og services, samt Kundens applikationer og håndtering af data.

Kunden forpligter sig til at overholde dansk lovgivning. Ved misbrug, herunder ved uetisk opførsel på nettet og lignende forhold, kan adgangen til ydelserne blive spærret. Kunden vil samtidig blive pålagt et servicegebyr der minimum består af én konsulenttime. Genåbning sker tidligst når Rackhosting har sikret sig, at gentagelser ikke vil ske. Gentagelser kan medføre ophævelse af aftaler.

Udsendelse af Spam anses for misligholdelse af denne aftale.

Kunden er eneansvarlig for de data, der lagres i kundens applikationer, deres ændring, eventuel sletning, m.v.

### **Rackhosting er ikke ansvarlig for manglende adgang til Produkterne som skyldes:**

- a) at Kundens eget it-miljø ikke understøtter/muliggør adgang til konfigurationen.
- b) Manglende eller mangelfulde oplysninger om serveropsætningen af Kundens Applikationer, både ved opstart og i forbindelse med opdateringer af Applikationerne.
- c) Opdateringer af Kundens Applikationer, som ikke er foretaget af Rackhosting
- d) Problemer i kundens applikationer som følge af software opdateringer til grundlæggende og underliggende standardprogrammer så som operativsystemer, administrationssystemer og virtualiseringsplatforme
- e) Kundens manglende adgang til Internettet uanset årsag.
- f) Angreb mod Rackhosting's datacentre, brud på el kabler eller for internetforbindelser.
- g) forhold af sådanne ekstra-ordinære omstændigheder, som Rackhosting eller deres underleverandører ikke er herre over, og som man ved denne aftales indgåelse, ikke med rimelighed kunne eller burde have forudset og ej heller burde have undgået eller overvundet.



Rackhosting er ansvarlig efter dansk rets almindelige regler.

Rackhosting's erstatningsansvar er i hele aftalens løbetid begrænset til et beløb svarende til de forudgående 3 måneders betaling fra Kunden dog maksimalt 100.000.

## Forsikringsforhold:

---

Rackhosting har tegnet sædvanlig forsikringer mod brand, vandskade, tyveri, ansvar, herunder for tab af data, gennem anerkendte forsikringsselskaber.

Forsikringen dækker IKKE kundens tab

Rackhosting har udarbejdet katastrofeberedskabsplaner

Rackhosting har etableret rutiner, der sikrer hurtig adgang til Kundens konfiguration ved nedbrud.

**Kunden bør tegne egen forsikring mod datatab, driftstab etc.**

## Sikkerhedsrevision

---

Kundens interne og eksterne revisor har ret til at foretage ledsaget sikkerhedsrevision hos Rackhosting med et varsel på 10 hverdage.

Tidsforbrug i forbindelse med sådan sikkerheds-revision faktureres Kunden, jf. den til enhver tid gældende prisliste/ underleverandørens prisliste.

## Kommunikation

---

Rackhosting kan anvende Kundens e-mail til al kommunikation, herunder til servicemeddelelser, påkrav og rykkere samt meddelelser om nyheder eller andre ydelser som Rackhosting udbyder.

Kunden er indforstået med at Rackhosting kan vælge at benytte kundens navn og logo som reference i forbindelse med markedsføring herunder f.eks. på Rackhostings hjemmeside eller i nyhedsmail.

Rackhosting udleverer eller sælger ikke kundens e-mail eller andre kontakt oplysninger til trediepart, medmindre disse arbejder direkte for Rackhosting ApS som underleverandører eller. lign. (callcenter, reklamebureau etc.).

## Ændring af vilkår

---

Rackhosting kan ændre disse vilkår helt eller delvist med et varsel på 4 måneder.

## Opsigelse, lukning af adgang, ophævelse og ophør

---

Aftalens løbetid og opsigelsesvarsel er specifikt er aftalt til gensidig 12 måneders binding og herefter 3 måneders opsigelsesvarsel.

Rackhosting er – uden ansvar – berettiget til at lukke for Internet adgangen driftskonfigurationen, hvis Rackhosting bliver gjort opmærksom på at der på kundens systemer ligger materiale, der strider mod dansk ret, grundlæggende retsprincipper eller mod tredjemands rettigheder. Hvor Rackhosting bliver præsenteret for klare beviser, kan adgangen lukkes uden varsel. I andre tilfælde skal Rackhosting give

Kunden et varsel på 3 hverdage til at få bragt forholdene i orden eller dokumentere overfor Rackhosting at Kunden er berettiget til at anvende det

Ud fra en tabsbegrænsende betragtning kan Rackhosting enerådigt beslutte om en kundes datamateriale kan virke anstødeligt eller på anden vis udgøre en høj risiko for dårlig omtale eller kompromittering af driftsstabilitet og sikkerhed, og ophæve samarbejdet med et rimeligt varsel afvejet mod risikoen.

## **Rackhosting ' s bistand ved ophør,**

---

Rackhosting skal på begæring fra Kunden yde relevant assistance i forbindelse med afviklingen af kundeforholdet.

Denne bistand afregner Rackhosting til Kunden ved anvendelse af den enhver tid gældende pris for bistand af den pågældende art. Rackhosting kan forinden bistanden ydes kræve sikkerhed for betalingen.

## **Tavshedspligt**

---

Parterne samt deres personale, underleverandører og rådgivere skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til enhver oplysning om den anden Parts forretningshemmeligheder, forretningskoncepter, forretningsforbindelser og andre fortrolige forhold, der kommer til deres kendskab i forbindelsen med etableringen, driften og afviklingen af denne aftale. Er Kunden en offentlig myndighed eller er Kunden underlagt tavshedspligt, skal Kundens ansatte dog i stedet overholde reglerne om fortrolighed og tavshedspligt.

Tavshedspligten omfatter ikke (I) videregivelse med skriftlig tilladelse fra den beskyttede Part, (II) videregivelse, der kræves af en offentlig myndighed i henhold til gældende lovgivning og (III) videregivelse til brug for løsning af en konflikt mellem Parterne.

Ovennævnte oplysninger må Parterne kun opbevare, anvende og formidle som led i opfyldelse af deres forpligtelser overfor hinanden.

## **Overdragelse af kundeforhold**

---

Rackhosting kan frit overføre hele Kundeforholdet til tredjemand uden forudgående skriftligt samtykke fra Kunden.

Kunden kan kun overdrage rettigheder og forpligtelser i henhold til denne aftale til tredjemand i forbindelse med eventuel fusion.

## **Anvendelse af underleverandører**

---

Rackhosting kan frit anvende underleverandører til opfyldelse af hele eller dele af denne aftale uden kundens forudgående samtykke.





**Noter:**

---

**Bilagliste:**

---

Som tillæg til denne aftale findes følgende bilag:

Bilag 1. Service og priskatalog

**Aftalen er d. \_\_\_/\_\_\_ 20\_\_\_ accepteret af:**

**Navn:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_