

Generelle vilkår

Rackhosting ApS – CVR. nr. 15 77 71 76 (herefter Rackhosting) udbyder en lang række ydelser vedrørende drift af IT & EDB underlagt følgende vilkår.

Vedtagelse

Disse vilkår er vedtaget når de har været vedhæftet et tilbud eller ordrebekræftelse fra Rackhosting, som Kunden har accepteret eller hvis de på anden måde er accepteret af Kunden f.eks. ved ibrugtagning af en driftskonfiguration. Hvis andet er anført i tilbud eller ordrebekræftelse eller aftales senere har det forrang for disse vilkår.

Driftskonfiguration

Hvis der ikke er lavet en særlig driftskonfiguration til Kunden, leverer Rackhosting en standard driftskonfiguration til Kunden, der er i stand til at hoste og drive de applikationer og domæner, Kunden har oplyst om ved aftalens indgåelse og som fremgår af tilbud, ordrebekræftelse eller faktura fra Rackhosting.

Har Rackhosting vedhæftet en særlig driftskonfiguration leverer Rackhosting de i driftskonfigurationen nævnte ydelser på de i tilbuddet nævnte vilkår. I øvrigt gælder disse vilkår.

Med mindre andet udtrykkeligt fremgår af driftskonfigurationen ejer Rackhosting samtlige hardwareenheder og licenser, der anvendes ved levering af Kundens driftskonfiguration.

Rackhosting anvender kun dedikerede servere, hvis det udtrykkeligt er bestilt og fremgår af driftskonfigurationen.

Ibrugtagning og testperiode

Etablering og idriftsættelse af driftskonfigurationen sker først, når Kunden har betalt den første faktura.

De første 30 dage efter at kunden får adgang/klarmelding til sin driftskonfiguration fungerer som testperiode.

I testperioden finder opetids- og -respons garantiene ikke anvendelse.

I testperioden kontrolleres driftskonfigurationen for hardwarefejl og forhindringer i at opfylde de aftalte service- og kvalitetsmål.

Testperioden slutter, hvis der i løbet af testperioden ikke findes uafklarede komplikationer der direkte forhindrer kundens brug af driftskonfigurationen, kompromitterer sikkerhedsnormerne eller umuliggøre de aftalte servicemål og kvalitetsmål.

Om nødvendigt forlænges testperioden med 7 hverdages intervaller indtil der ikke er flere uafklaret komplikationer.

Service niveau

Det for kunden gældende service niveau enten være Rackhostings til enhver tid gældende standard niveau eller et af kunden højere tilkøbt niveau. Betingelserne herfor fremgår af særskilt service niveau aftale (SLA) og har forrang over disse vilkår.

Telefontid og support.

Rackhosting har alm. telefontid på alle hverdage mellem 10:00 og 16:00.

Kunden kan angive to navngivne kontaktpersoner, der kan kontakte Rackhosting.

For alle henvendelser der ikke vedrørende forhold som Rackhosting er ansvarlig for, eller som ikke er dækket af separat aftalt SLA niveau, fakturerer Rackhosting kunden ved anvendelse af Rackhosting's sædvanlige timesatser som de er beskrevet www.rackhosting.com.

Rackhosting kan henvise modtagelsen og besvarelsen af supportspørgsmål til e-mail, FAQ eller elektronisk helpdesk.

Behandling af en supporthenvendelse vil normalt blive iværksat inden for et døgn efter modtagelsen.

Problemer under Rackhostings ansvar, som forhindrer Kunden i at anvende sin driftskonfiguration, vil have fortrin og vil blive behandlet som hastehenvendelser.

Support kan ske på enten dansk, engelsk, norsk eller svensk udført af skandinavisk talende supportmedarbejdere.

Uden for den normale supporttid, kan henvendelse ske via e-mail.

Henvendelser i dette tidsrum vil blive besvaret førstkommande hverdag.

Ved hasteanmodninger om forhold som Rackhosting ikke er ansvarlige for, eller som ikke er dækket af kundens SLA aftale, beregner Rackhosting sig hastegebyr svarende til betaling for en time ved anvendelse af timetaksten for det tidsrum hvor udførelse af anmodningen sker.

Kundens applikationer

Kunden driver selv sine applikationer.

Ved kundens applikationer forstås applikationer/hjemmesider der indgår i driftskonfigurationen og som er vendt mod kunden eller kundes brugere/kunder.

Rackhosting har ikke noget ansvar for opdatering og vedligeholdelse af kundens applikationer, der ligger på de servere der indgår i driftskonfigurationen

Kunden indestår Rackhosting for, at Kunden har alle nødvendige licenser til de af kundens egne applikationer, der til enhver tid ligger på de servere der indgår i driftskonfigurationen.

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

Hvis Rackhosting kræver det skal Kunden fremlægge en erklæring fra producenten af en applikation om i hvordan og i hvilket omfang applikationen er optimeret til hostet serverdrift.

Kunden er eneansvarlig for alle nedbrud og merarbejde, som kan henføres til kundens applikationer.

Kunden er ligeledes eneansvarlig for nedbrud eller performanceforringelser der skyldes ekstraordinær meget trafik til- eller load på- driftskonfigurationen, og må antages at være på grund af for få købte ressourcer i forhold til kundens behov. Rackhosting's merarbejde i forbindelse hermed, efter driftsprøven er overstået faktureres til kunden.

Afregning

Afregning af CloudCore™ ENTERPRISE puljer

Afregning sker månedvis forud (Omkring 10 dage før d. 1 i næste måned), medmindre andet er aftalt særskilt.

Trafikforbrug afregnes månedvis bagud efter måling af faktisk forbrug, medmindre forbruget ligger under et allerede aftalt niveau, som enten medfølger i driftskonfigurationen eller købt særskilt i en trafikpakke.

Hvis ikke der er aftalt en særskilt trafikpris eller trafikpakke, afregnes der efter den til enhver tid gældende prisliste.

Afregning af CloudCore™ DYNAMICS

Dynamisk afregning af ressourcer på CloudCore™ DYNAMICS (Disk, CPU, RAM og trafik) afregnes månedligt bagud baseret på det faktiske forbrug for den pågældende måned.

Trafik

Kunden er opmærksom på, at kundens servere ikke begrænses på båndbredden, således at det er muligt, under optimale forhold, for serveren at trække op til switch port eller LAN kort maksimum.

Straks en driftskonfiguration er taget i brug af kunden hæfter kunden for **al** trafik der til- og fragår serveren uanset formål forsætligt eller uforsætligt. Kunden hæfter ikke for trafik forårsaget af backup rutiner internt i Rackhostings netværk.

Virus og malware

Rackhosting scanner IKKE kundens applikationer og data for virus og malware, med mindre dette udtrykkeligt er anført i driftskonfigurationen eller på Kundens faktura.

Backup

Rackhosting tager IKKE backup af kundens applikationer eller data med mindre dette udtrykkeligt er anført i driftskonfigurationen.

Hvis Kunden abonnerer på backup er Kunden gjort opmærksom på og accepterer, at integriteten af backup ikke alene kan garanteres ved gennemførelse af backup, derfor er genskabelsestest (restore) altid er en nødvendig del af processen, i at sikre sine data. Genskabelse af data fra backup foretages kun på kundens anmodning og mængden af data samt antallet af filer kan være afgørende for hastigheden hvorved et system igen kan erklæres driftsklar. Reetablering faktureres efter timeforbrug.

Kunden bør etablere rutiner der sikrer, at Kunden reelt kan anvende backuppen.

Testmiljøer etc. tages der ikke backup af, med mindre det udtrykkeligt er anført, at testmiljøer er omfattet af backup.

Rettigheder

Rackhosting har ingen rettigheder til Kundens data.

Alle rettigheder til driftskonfigurationen – bortset fra rettighederne til Kundens applikationer tilhører Rackhosting, uanset at Kunden har bidraget med ideer/ input/tests etc. til at etablere driftskonfigurationen.

Behandling af personhenførbare data

Kunden har ansvaret for at overholde Persondatalovens krav om anvendelse af personhenførbare data, herunder:

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

Databehandler

Rackhosting optræder alene som databehandler i forhold til Kunden. Rackhosting handler alene efter instruks fra Kunden. Rackhosting skal træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at Kundens data hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes, samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger.

Rackhosting er ikke ansvarlig for sikkerhedsmæssige svagheder i kundens applikationer, da Rackhosting ikke foretager sikkerhedscheck af disse applikationer.

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

Rackhostings systemer og behandling af data er indrettet, så 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, overholdes.

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

Udlevering af data

Når Kunden med et skriftligt varsel på 5 arbejdsdage beder om udlevering af sine data, skal Rackhosting på et relevant IT-læsbart medie i et af Kunden valgt anerkendt dataformat, udlevere en kopi af Kundens data. Kunden faktureres for tidsforbrug jævnfør den til enhver tid gældende prisliste.

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

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

Der betales særskilt for ydelser der ikke udtrykkeligt er nævnt i disse vilkår/driftskonfigurationen eller hvis det er aftalt, at betaling sker efter forbrug.

Rackhostings almindelige prisvilkår finder anvendelse, herunder eventuelle mindste priser for at have adgang til driftskonfigurationen. Prislisten kan til enhver tid findes på www.rackhosting.com.

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

Rackhosting kan regulere de aftalte priser med et varsel på 3 måneder, med mindre et længere varsel er aftalt.

Betalingsbetingelser samt morarente

Rackhosting sender alle fakturaer og rykkere m.v. til Kunden via e-mail. Betalingsbetingelserne er 10 dage netto fra modtagelse af faktura.

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

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

Ved manglende betaling ophæves alle garantier, herunder servicemål- og opetidsgarantier, responshastighed og retten til support, midlertidigt indtil 3 dage efter modtaget betaling.

Ansvar og ansvarsbegrænsning

Kunden er eneansvarlig for enhver brug af driftskonfiguration, herunder adgangen til driftskonfigurationen og kundens applikationer samt håndteringen af data.

Kunden er eneansvarlig for de data, der lagres i den til driftskonfigurationen/ applikationerne tilhørende database, deres ændring, eventuel sletning, m.v.

Rackhosting er ikke ansvarlig for manglende adgang til driftskonfigurationen som skyldes:

- a) at Kundens it-miljø ikke understøtter/muliggøre adgang til driftskonfigurationen.
- b) problemer med Kundens internetadgang uanset årsag.
- c) generelle problemer med telefonkommunikation, f.eks. brud på kabler, for meget trafik, etc.
- d) Generelle fejl i udstyr for anderkendte leverandører.
- e) forhold af sådanne ekstraordinære omstændigheder, som Rackhosting eller deres under-leverandører ikke er herre over, og som man ikke ved denne aftales indgåelse med rimelighed kunne eller burde have forudset og ej heller burde have undgået eller overvundet.

Hvis ikke andet fremgår af aftalen, er Rackhosting ansvarlig efter dansk rets almindelige regler. Rackhosting's erstatningsansvar er begrænset til et beløb svarende til de seneste 12 måneders betaling fra Kunden, dog maksimalt kr. 100.000 per kalenderår.

Sikkerhedsrevision

Kundens interne og eksterne revisor har ret til at foretage varslet og ledsaget sikkerhedsrevision hos Rackhosting.

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 services meddelelser, påkrav og rykkere samt meddelelser om nyheder eller andre ydelser som Rackhosting udbyder.

Rackhosting kan vælge at anvende kunden som reference medmindre kunden har frabedt sig dette.

Alle henvendelser vedrørende aftale-spørgsmål til Rackhosting, skal ske ved mail til account@rackhosting.com.

Ændring af vilkår

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

Opsigelse, ophævelse og ophør

Aftalen løber i en periode, der specifikt er aftalt og anført i tilbud eller på faktura. Aftalen fornyes automatisk med en tilsvarende periode, medmindre den opsiges skriftligt af kunden senest 3 måneder inden udløb af den aktuelle periode.

Rackhosting kan opsiges aftalen med 3 måneders varsel.

Hvis Kunden ikke betaler en forfalden regning til Rackhosting, har Rackhosting ret til at lukke for Kundens adgang til Kundens driftskonfiguration/ domæner. For at en lukning kan ske kræver det, at Kunden ikke senest 10 dage efter modtagelsen af en rykkerskrivelse har betalt det skyldige beløb.

Adgang til Kundens driftskonfiguration kan først etableres igen, når Kunden har betalt alle skyldige beløb, inklusive alle omkostninger.

Rackhosting er – uden ansvar – berettiget til at lukke for internetadgangen til driftskonfigurationen, hvis Rackhosting bliver gjort opmærksom på, at der ligger materiale på de til driftskonfigurationen hørende servere, 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

Driftskonfigurationen må ikke anvendes til at drive en virksomhed med pornografisk/anstødeligt indhold.

Rackhosting' s bistand ved ophør,

Ved opsigelse, ophævelse eller ophør skal Rackhosting på Kundens anfordring udlevere følgende til Kunden eller til en tredjemand udpeget af Kunden:

alle Kundens data i et af Rackhosting valgt anerkendt – læsbart - data format.

Rackhosting har ingen tilbageholdsret. Udlevering skal således ske uanset årsag til ophør, herunder selvom Kunden måtte være i en påstået eller aktuel misligholdelse, samt uanset art og omfang af en sådan misligholdelse.

Rackhosting skal på begæring fra Kunden yde yderligere relevant assistance i forbindelse med afviklingen af denne aftale. 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 forretnings-hemmeligheder, 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 aftalen

Rackhosting kan frit overføre rettigheder og/eller forpligtelser under aftalen til tredjemand uden forudgående skriftligt samtykke fra Kunden. Rackhosting kan endvidere anvende underleverandører til opfyldelse af hele eller dele af denne aftale.

Kunden kan overdrage adgangen til konfigurationen til tredjemand f.eks. i forbindelse med en fusion eller et virksomhedssalg.

Konkurs m.v.

Ved Rackhosting's konkurs, ophør eller forhold der kan ligestilles hermed, kan Kunden kræve sine data udleveret uden varsel.

Lovvalg og tvister

Parternes aftale er undergivet dansk ret, og hvor andet ikke er anført, gælder dansk rets almindelige regler i Parternes indbyrdes forhold.

Uoverensstemmelser mellem Parterne om aftalens opfyldelse, herunder disse vilkårs fortolkning eller udfyldning, kan indbringes for de almindelige domstole.