

## Almindelige betingelser for Hosting Aftale

### 1. Aftalens formål

Aftalens formål er at sikre kunden en drift på udstyr placeret hos 1st Level og stillet til rådighed af 1stLevel samt beskrive reglerne i et sådant samarbejde. Udstyr hos kunden er ikke omfattet af nærværende aftalevilkår.

Aftalen gælder med de nødvendige tilpasninger også for udstyr ejet af kunden men placeret hos 1stLevel.

### 2. Anvendelse

Nedenstående aftalebetingelser finder anvendelse ved levering af ydelser fra 1stLevel til kunden på de i aftalen nærmere angivne produkter.

### 3. Hosting

Omfatter håndtering af drift på udstyr og operativsystemer stillet til rådighed af 1stLevel, der desuden tilsikrer, at udstyret er kraftigt nok til at afvikle den aftalte drift hos kunden. Driften består af følgende:

- Løbende overvågning
- Daglig backup
- Periodisk check af backup
- Sikker placering af backup mediet
- Test af kommunikationslinjer
- Fejlmelding til og opfølgning på datalinjeoperatør
- Sikring af elektronisk tilgang til udstyret ved hjælp af firewalls eller andre up-to-date sikkerhedsforanstaltninger efter 1stLevels valg
- Sikring af at fysisk adgang til udstyret kun sker af autoriserede medarbejdere hos 1stLevel
- Virusscanning
- Afhjælpning af virusangreb
- E-mail
- Internetadgang
- Reserve kommunikationsudstyr

- Standard 500 MB diskplads pr. oprettet bruger og 10 GB plads vedr. mails. Yderligere plads kan tilkøbes efter aftale
- Support til kundens medarbejdere på driftsplatformen og tilhørende operativsystemer som beskrevet ovenfor. Support omfatter bistand pr. telefon, pr. e-mail eller ved direkte brug af kundens system, og sker i samarbejde med en af 1stLevel godkendt kvalificeret superbruger hos kunden og vil primært bestå i afhjælpning af evt. driftsproblemer
- Service på udstyr inkl. reetablering og reservedele, alternativt andet tilsvarende eller bedre udstyr
- Reetablering fra backup efter evt. nedbrud ("disaster recovery")
- Håndtering af reetablering af produkter og data fra seneste backup ved f.eks. brand, vandskade, tyveri mv. ("disaster recovery")

Aftalen forudsætter, at 1stLevel har godkendt installeret software på udstyr under hostingaftalen samt software og tilsluttet udstyr hos kunden, som er udenfor 1stLevels lokationer og ansvar. 1stLevel kan foranledige afinstallation/fjernelse af software og udstyr, der ikke er godkendt.

### 4. Hvad aftalen ikke dækker

- Anskaffelse og licenser til applikationssoftware, herunder klientsoftware til MS-Office, Exchange etc.
- Support på applikationssoftware herunder bla. MS-Office, Exchange etc.
- Tilretning eller nyudvikling af software eller udarbejdelse af nye faciliteter
- Udvidelse i brugen af et softwareprodukt f.eks. nye programmoduler
- Opgradering af applikationssoftware eller installation af software generelt

- Regulær undervisning og uddannelse i et produkt
- Udstyr placeret lokalt hos kunden
- Assistance, der er forårsaget af kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser så som brug af udstyr eller systemer i strid med vejledninger eller forskrifter, installation af ikke godkendt udstyr, software mv.
- Yderligere ansvar end beskrevet i "generelle salgs- og leveringsbetingelser"
- Medier som toner til printere, farvebånd, cd'er, disketter, batterier, papir og lignende eller udskiftning af sådanne
- Brand, tyveri, vand, lynnedslag, driftstab, skader i øvrigt på udstyr eller lignende hændelser, som kunden kan forsikre sig imod ved normale forsikringsaftaler.

### 5. Skalering af udstyr

1stLevels forpligtelse til at tilsikre, "at udstyret er kraftigt nok til at afvikle den aftalte drift hos kunden", begrænser sig til, at brugen af systemerne ikke må virke hæmmende på en bruger under hensyntagen til den tid en proces skal tage i et produkt, der benyttes. Opslag på f.eks. en internetside er udenfor 1stLevels forpligtelse og kontrol, da processen ikke sker på udstyr dækket af hostingaftalen.

Opdatering af operativsystem, patch opdatering mv. på produkter, der er stillet til rådighed af 1stLevel, kan 1stLevel foretage efter behov og mindst 1 gang om måneden.

Opgradering til nyt operativsystem som fx en ny version af Windows kan 1stLevel foretage med 30 dages skriftligt varsel.

### 6. Overvågnings- og driftstider

Normal overvågningstid er mandag til fredag fra kl. 8.00 til 16.00. Herfra er dog undtaget lørdage og søgnehellidage samt jule- og nytårsaftnen.

Afvikling af drift kan ske i tidsrummet fra kl. 01.00 – 05.00. I forbindelse med løbende opdateringer og større ændringer på udstyret har 1stLevel mulighed for at stoppe driften i tidsrummet ml. 22.00 til 06.00 på hverdage og hele døgnet lørdage og søndage mod at informere om stoppet med minimum 2 dages varsel. Ved kritiske fejl- og driftsforstyrrelser kan driften dog stoppes øjeblikkeligt.

Vagtordningen kan udenfor de ovennævnte tidsrum tegnes i umiddelbar tilknytning til normal overvågningstid.

### 7. Tilkald / Fejlmelding

Tilkald eller fejlmelding af produkter jf. nærværende aftale kan ske indenfor normal overvågningsperiode og evt. aftalt vagtperiode.

Tilkaldetid indenfor normal overvågningstid er på max 4 arbejdstimer, dog ved driftsforstyrrelser max 1/2 arbejdstime.

Tilkald og fejlmelding skal ske på det i Hosting-aftalen anførte telefonnummer, fax eller e-mail sammen med detaljeret fejlbeskrivelse.

1stLevel kan frit vælge at overdrage udførelse af ydelser herunder placering af udstyr mv. hos tredjemand. Tredjemand indtræder ikke i aftalen, men har samme rettigheder som 1stLevel.

### 8. Afregning af leverancer

I forbindelse med indgåelse af en Hostingaftale skal bla. opstartskostninger, priser for brug af driftsplatform, priser på licenser til operativsystemer, applikationer beskrives.

1stLevel er berettiget til at forhøje sine priser, såfremt 1stLevel pålægges dokumenterbare stigninger på ydelser fra underleverandører, herunder stigninger i

licensomkostninger, opgraderingsomkostninger mv.

Assistance, der ikke er indeholdt i aftalens ydelser og produkter,

ydes efter nærmere aftale efter forbrugt tid, der afregnes til gældende timetakster.

Tilsvarende leveres produkter og andre ydelser til gældende listepreiser eller efter tilbud.

I øvrigt henvises til ”Generelle salgs- og leveringsbetingelser”.

### 9. Ejendomsforbehold

Udstyr, der er lejet hos eller stillet til rådighed af 1stLevel, er 1stLevels ejendom. Se i øvrigt generelle salgs- og leveringsbetingelser.

Udstyr og softwarelicenser som kunden anskaffer, er kundens under hensyntagen til de på det enkelte produkt gældende ejendoms-, brugsrets- og licensbetingelser.

Data, der er registreret af kunden ved drift under nærværende hostingaftale, er kundens ejendom. Data kan til enhver tid rekvireres udleveret af kunden mod betaling af standardgebyr for kopiering og udlevering af data på særskilt backup medie.

På anfordring vil udlevering af backup materiale ske næstfølgende arbejdsdag hos 1stLevel.

Denne ret kan også gøres gældende overfor 1stLevels eventuelle konkursbo, jf. konkurslovens § 82.

### 10. Kundens ansvar

Det er kundens ansvar at overholde alle givne retningslinjer, både hvad angår skriftlige som mundtlige vejledninger.

Kunden er ansvarlig for, at oplysninger og data til brug for etablering og ændringer i Hostingaftale er korrekte og fyldestgørende. 1st

Level er ikke ansvarlig overfor mangler eller u hensigtsmæssigheder, som kan henføres til utilstrækkelige eller forkerte oplysninger fra kunden.

Kunden indestår for og garanterer at servere og lagringsmedier under Hostingaftalen ikke benyttes til

indsamling, registrering, lagring, bearbejdning eller manipulation af data i strid med lovgivningen, eller til indsamling af ulovlige links, samt at driftsplatformen ikke på anden måde benyttes i strid med de til enhver tid gældende love og forskrifter.

### 11. Tolkning

Ved uoverensstemmelser i aftalevilkår er nærværende vilkår gældende.

[Udarbejdet januar 2014]