

1. Generel information om Skyfillers ApS

Skyfillers ApS
Cvr.nr.: 28521421
Kliplev Erhvervsparken 20
6200 Åbenraa
Telefon: 7022 1522
E-mailadresse: info@skyfillers.dk

I det følgende benævnt "SF"

2. Aftalens omfang

- 2.1 Nærværende Aftale omfatter Kundens adgang til Programmerne og Hostingydelse.
- 2.2 SF's generelle salgs- og leveringsbetingelser (herefter Vilkår/Vilkårene) finder tilsvarende anvendelse på de ydelser, som omfattes af Aftalen.

3. Definitioner

- 3.1 Nedenstående definitioner finder anvendelse i det omfang, de pågældende ord og begreber anvendes i Aftalen.
- 3.1.1 Ved **Aftalen** forstås nærværende aftale inklusiv SF's Generelle Leveringsbetingelser med tilhørende prisbilag (Bilag 1).
- 3.1.2 Ved **Brugere** forstås de brugere, som ifølge aftalen med SF har adgang til hhv. "Hosted Exchange", "BlackBerry Hosting", "Sharepoint Hosting", "Hosted Disk", "Hosted CRM", "Online Backup" og andre Hostingydelser som er individuelle / tilpasset til Kunden.
- 3.1.3 Ved **Kommunikationsudbydere** forstås den tredjepart, der efter aftale med SF står for drift af datacenter, som er internetforbindelser, backbone, strøm, køling, datacenter-sikkerhed (adgangskontrol, indbrudssikring, overvågning af datacenter faciliteter)
- 3.1.4 Ved **Oppetid** forstås den tid, hvor Kunden har adgang til Programmerne samt den tid, hvor Kunden ikke har adgang til Programmerne, når det skyldes de i pkt. 6.5.5 angivne omstændigheder.
- 3.1.5 Ved **Programmerne** forstås 1) e-mailklient, kalender, browser m.v. via en exchange server (Hosted Exchange) og 2) særlige e-mail- og kalenderfunktioner via en BlackBerry-klient (BlackBerry Hosting). Såvel Hosted Exchange som BlackBerry Hosting forudsætter separate abonnementer pr. bruger. BlackBerry Hosting forudsætter mindst et Hosted Exchange abonnement pr. BlackBerry Hosting.
- 3.1.6 Ved **Hostingydelser** forstås hostingprodukterne fra SF: Hosted Exchange, BlackBerry Hosting, Hosted CRM, Hosted Sharepoint, Online Backup, Controlpanel, Hosted Disk og andre Hostingydelser som er individuelle / tilpasset til Kunden

4. Leverancens omfang i forhold til Programmerne

- 4.1 SF stiller under denne Aftale Programmerne til rådighed for Kunden. Kunden og dennes Brugere får adgang hertil, når Aftalen er indgået.
- 4.2 Programmerne er udviklet af tredjemand, som indeholder samtlige rettigheder hertil.
- 4.3 Medmindre andet aftales mellem Parterne, etableres Kundens og Brugernes adgang til Programmerne efter følgende fremgangsmåde, når Aftalen er indgået:

Workflow:

1. Kunden meddeler SF, hvilke E-mailadresser der skal oprettes i formatet: Fornavn Efternavn @ domænenavn.
2. Kunden oplyser, hvilke brugere der skal få hvilken Hostingydelse.
3. Kunden modtager brugeroplysninger per Email (hvis dette ikke er muligt, kan disse også fremsendes per fax eller post efter aftale) og introduktion til, hvordan der oprettes adgang til systemet.

Programmerne afvikles via SF's hardware, som driftes, vedligeholdes og serviceres af SF. SF har det fulde ansvar herfor i overensstemmelse med Aftalens betingelser.

- 4.4 SF bestræber sig på, at Kundens adgang til Programmerne er etableret og tilgængelig i løbet af 1-5 Hverdage efter modtagelsen af Kundens bestilling.
- 4.5 Kunden har adgang til Hostingydelserne, via en Internetforbindelse og tredjemands e-mailklient (Outlook). Kunden og Brugere får stillet e-mailklienten til rådighed ved aftalens ikrafttræden. Kundens og Brugernes lokale installation af e-mailklienten påhviler Kunden og er SF uvedkommende. Kunden er selv ansvarlig for download og installation af eventuelle opdateringer af e-mailklienten.
- 4.6 Kunden har adgang til BlackBerry Hosting via en BlackBerry enhed og et dertil knyttet BlackBerry-abonnement hos en teleudbyder. Kundens abonnement hos teleudbyderen er SF uvedkommende. Brugernes adgang til individuel BlackBerry Hosting er betinget af mindst én Hosted Exchange Premium account per Bruger. Det påhviler Kunden og dennes Brugere at foretage løbende opdatering af BlackBerry-enheden. Løbende opdatering kan være en forudsætning for (optimal) udnyttelse og adgang til BlackBerry Hosting. Hvis Kundens manglende opdatering af sin BlackBerry-enhed forventeligt medfører ingen eller begrænset adgang til Kundens BlackBerry Hosting, tilstræber SF at give Kunden forudgående meddelelse herom.
- 4.7 Kontakt til Kommunikationsudbydere
- 4.7.1 SF varetager og er ansvarlig for kontakten til Kommunikationsudbydere. SF er ansvarlig for ydelser leveret af Kommunikationsudbydere i overensstemmelse med Aftalens bestemmelser herom.
- 4.8 Omkostninger forbundet med implementering og lokal opdatering
- 4.8.1 Kunden forestår selv de foranstaltninger, der er nødvendige hos Kunden og dennes brugerprofiler, for at Kunden og dennes brugerprofiler kan opnå adgang til Programmerne. Medmindre andet følger af Aftalen afholder Kunden alle omkostninger i forbindelse hermed.
- 4.8.2 Såfremt SF's assistance er påkrævet i forbindelse med implementering af Kundens adgang til Programmerne, jf. pkt. 4.8.1, faktureres denne i overensstemmelse med de i Bilag 1 angivne Priser.

5. Kundens behandling af Personoplysninger

- 5.1 Kunden indestår for, at denne behandling af oplysninger, herunder Personoplysninger, der finder sted under denne Aftale, til enhver tid overholder gældende ret.
- 5.2 Kunden indestår for, at der ikke behandles oplysninger, herunder Personoplysninger, der ikke er nødvendige for Aftalens formål, og at behandling alene sker til lovlige og saglige formål.

6. Servicemål

6.1 God skik inden for IT-branchen

- 6.1.1 SF's ydelser skal være i overensstemmelse med god skik inden for IT-branchen. SF skal herunder udføre alle de foranstaltninger, der er nødvendige for at holde Programmet, Hostingydelserne og de servere, hvorpå Programmet er installeret, i god og driftssikker stand.

- 6.1.2 Kunden skal omgående orienteres, såfremt SF får kendskab til uhensigtsmæssigheder eller fejl og mangler ved Programmerne, Hostingydelser og efterfølgende ændringer og udvidelser heraf, der kan forringe driftsafviklingen, Programmernes eller Hostingydelsernes funktionalitet.

6.2 Fejlrettelse

- 6.2.1 På baggrund af Kundens fejlmeddelelser, jf. pkt. 6.2.2, skal SF udføre (i) identifikation, (ii) anvisning af mulighed for omgåelse, så Kundens anvendelse af Programmerne forstyrres mindst muligt, samt (iii) rettelse af fejl og mangler. SF skal endvidere på eget initiativ rette fejl og mangler, som denne selv konstaterer, eller som påpeges af tredjemand.

- 6.2.2 Fejlmeddelelser skal indsendes til SF skriftligt, herunder pr. e-mail. En fejlmeddelelse skal så vidt muligt indeholde følgende information:

- Beskrivelse af fejlen/manglen (evt. omfattende "screen dumps" el. lign.).
- Kontaktperson hos Kunden.
- Tidspunkt for oprettelse.
- Tidspunkt for fejlens/manglens konstatering.

- 6.2.3 SF tilstræber at afhjælpe eller overvinde fejl og mangler hurtigst muligt under hele Abonnementsperioden. Kunden har mulighed for at bruge SF's hjemmeside, hvor der bl.a. også findes FAQ, manualer og supportformular.

- 6.2.4 Såfremt Kunden ønsker, at SF skal foretage rettelse af fejl og mangler uden for den aftalte Serviceperiode, skal SF bestræbe sig på at efterkomme anmodningen, dog mod overarbejdsbetaling. Priser for overarbejde er angivet i Bilag 1, jf. dog pkt. 7.

6.3 Nye versioner. Opgraderinger.

- 6.3.1 SF bestræber sig på løbende at opdatere Programmerne m.v. i overensstemmelse med tredjemands frigelser af nye versioner eller opdateringer af eksisterende versioner. Ved version forstås en udgave, der indeholder væsentlige, nye og/eller ændrede funktioner, og som af udbyderen betegnes som en ny version. Det påhviler Kunden at opdatere lokal hardware (eksempelvis BlackBerry-enhed) og software (eksempelvis e-mailklienten eller styresystem), jf. pkt. 4.8.

- 6.3.2 SF indestår ikke for, at senere versioner af Programmerne er bagudkompatible og ikke på nogen måde begrænser anvendelsen eller funktionerne i tidligere versioner eller filer oprettet heri.

6.4 Løbende vedligeholdelse af Programmet

- 6.4.1 SF kan lukke for adgang til Programmerne helt eller delvist af sikkerheds- og driftsmæssige årsager. Hvor det med rimelighed er muligt og nødvendigt for SF, skal der forinden sådanne driftsafbrydelser gives Kunden et passende varsel. SF tilstræber, at sådanne driftsafbrydelser sker uden for Serviceperioden, fortrinsvis om natten.

- 6.4.2 Kunden vil blive varslet om planlagt vedligeholdelse af SF's hardware og netværksforbindelse fireogtyve (24) timer i forvejen, såfremt vedligeholdelsen forventes at indebære driftsforstyrrelser. SF foretager i sædvanligvis back-up mellem 18:00 og 6:00 samt øvrig nødvendig service i perioden mellem kl. 23:00 og 05:00.

6.5 Driftseffektivitet

- 6.5.1 SF er ansvarlig for Kommunikationsudbyders ydelser, Hostingydelser og driftsafvikling af Programmerne. Programmerne og Hostingydelser skal være tilgængelig for Kunden 24 timer i døgnet året rundt.

- 6.5.2 SF garanterer, at Programmerne har en Oppetid på 99%. SF's oppetid har siden SF tilbyder hostingydelser ikke været under 99,95% (målt fra 1.10.2005 til 30.06.2009)

- 6.5.3 Ved manglende adgang til Programmerne skal Kunden straks underrette SF i overensstemmelse med pkt. 6.7.1. Såfremt SF ikke informeres om manglende adgang, medregnes den manglende adgang ikke ved beregning af driftseffektivitet.

- 6.5.4 Driftseffektivitet beregnes som:

$$\frac{\text{Oppetid}}{\text{Garanteret Oppetid}} \times 100\%$$

- 6.5.5 Ved driftseffektivitetens beregning skal der om muligt laves en forholdsmæssig beregning, hvori der tages hensyn til, at Oppetiden alene har været reduceret for dele af Programmerne

- 6.5.6 Ved beregning af driftseffektivitet ses der bort fra Kundens manglende adgang, som skyldes:

- Sikkerheds- og driftsmæssige årsager, jf. pkt. 6.4.1;
- Planlagt vedligeholdelse, jf. pkt. 6.4.2;
- Hard- eller software fejl og mangler hos Kunden eller andre forhold i Kundens IT-miljø;
- Kundens handlinger eller undladelser i strid med denne Aftale eller SF's eller tredjemands eventuelle retningslinier for anvendelse af Programmerne; eller
- Forhold uden for SF's kontrol.

- 6.5.7 Hvis SF ikke kan opfylde den i pkt. 6.5.2 garanterede Oppetid er Kunden berettiget til en forholdsmæssig reduktion af den aftalte abonnementsydelse for den efterfølgende Faktureringsperiode, såfremt Kunden fremsætter krav herom senest fem (5) Hverdage efter Programmet atter blev tilgængeligt for Kunden.

6.5.8 Den i pkt. 6.5.7 omtalte reduktion beregnes på månedsbasis af den forholdsmæssige månedlige ydelse, hvilket svarer til 1:6 af den halvårslige ydelse. For hvert procentpoint, som den beregnede driftseffektivitet ligger under den aftalte driftseffektivitet, reduceres den forholdsmæssige månedlige ydelse således med 2%. Eventuelle månedlige reduktioner fratrækkes Kundens ydelse for den efterfølgende Faktureringsperiode.

6.6 Overvågning

6.6.1 Såvel Programmerne som servere, kommunikationsudstyr og kommunikationslinjer frem til SF's firewalls overvåges redundant og automatisk 24 timer i døgnet året rundt, således at SF efter bedste evne kontinuerligt kan forebygge fejl og mangler og optimere driften.

6.7 Support

6.7.1 Indenfor Serviceperioden kan Kunden kontakte SF telefonisk og via e-mail support. Kompetente medarbejdere med indsigt i Programmerne vil da yde bistand til problemdiagnose.

Telefonnummer: +45 70 22 15 22
E-mail adresse: support@skyfillers.dk

6.7.2 Udenfor Serviceperioden registreres alle henvendelser, som følges op snarest muligt og senest næste Hverdag.

6.7.3 SF's supportforpligtelse skal betragtes som opfyldt, når SF påbegynder evt. fejlrettelse indenfor Serviceperioden senest 4 timer efter henvendelse med de i pkt. 6.2.2 beskrevne oplysninger, der identificerer et driftsmæssigt problem korrekt og på en måde, hvorved SF kan udlede fejlkilden.

6.7.4 SF's supportforpligtelse omfatter ikke generel driftsupport om Programmernes sædvanlige anvendelse, lokale opsætning m.v., og SF er berettiget til at fakturere Kunden for eventuel support herom i overensstemmelse med de i Bilag 1 nævnte Priser. Hvis Kunden eller Brugerne kontakter SF for support, som ikke er omfattet af SF's supportforpligtelse, tilstræber SF sig på at oplyse Kunden herom, inden supporten ydes. Oplysningen er dog ikke en forudsætning for SF's faktureringsberettigelse.

7. **Pris og betalingsbetingelser**

7.1 Alle Priser fremgår af Bilag 1 og er angivet i danske kroner uden moms og andre eventuelle afgifter. De i Bilag 1 angivne priser kan ændres i overensstemmelse med Vilkårene.

7.2 Fakturering, prisændringer, rentetilskrivning, rykkergebyrer og -procedure m.v. sker i henhold til Vilkårene, medmindre andet følger af Aftalen.

7.3 Er betaling ikke sket senest 8 dage efter 1. rykkerskrivelse, kan SF vælge at spærre Kundens adgang til Programmerne. Såfremt der ikke er betalt 30 dage efter spærring af Kundens adgang til Programmerne, betragtes Aftalen som opsagt. SF er herved berettiget til uden yderligere varsel at slette Kundens data, medmindre gældende lovgivning forpligter SF til at undlade sletning af heraf i en angivet periode.

7.4 SF er berettiget til at betinge genåbning af Kundens adgang til Programmerne af Kundens betaling af ethvert forfaldent tilgodehavende.

8. **Sikkerhed**

8.1 SF bestræber sig på, at Programmerne drives så sikkert og stabilt som muligt i overensstemmelse med god IT skik.

8.2 SF skal opretholde en rimelig og opdateret beskyttelse mod ulovlig elektronisk eller fysisk indtrængen, hærværk, tyveri, hackerangreb og andre lignende sikkerhedsmæssige brud, der kan bringe SF's opfyldelse af sine forpligtelser i fare eller give uvedkommende adgang til Programmerne.

8.3 SF skal straks underrette Kunden, såfremt SF får kendskab til hackerangreb eller tilsvarende systemindgreb.

8.4 Kunden og Brugerne er forpligtet til og ansvarlig for at holde individualiserede brugerprofiler, passwords m.v. hemmelige, og det påhviler Kunden at sikre, at disse ikke kommer uvedkommende tredjemand til kundskab. Såfremt Kunden får kendskab til, at en brugerprofil, et password eller lignende er blevet kompromiteret, skal dette straks meddeles SF.

8.5 I relation til behandling af Personoplysninger handler SF som databehandler, og dermed alene efter instruks fra Kunden i overensstemmelse med bestemmelserne herom i lov om behandling af personoplysninger. Nærværende Aftale udgør førømtalte instruks.

8.6 Det påhviler i øvrigt begge Parter at sikre, at lov om behandling af personoplysninger samt Datatilsynets forskrifter overholdes, herunder for så vidt angår logning af data, samt at der iværksættes og opretholdes fornødne tekniske og organisatoriske foranstaltninger mod, at Personoplysninger, som behandles som led i denne Aftale, hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes, forringes eller kommer til uvedkommendes kundskab.

9. **Backup**

9.1 Der foretages daglig backup af alle Kundedata på backup diske og backupmedier (LTO).

9.2 Backup medier opbevares hos Kommunikationsudbyder. Backupmedier genanvendes løbende, og opbevares maksimalt 14 dage inden de frigives til overskrivning. Kunden kan til enhver tid indenfor Serviceperioden få adgang til den seneste backup mod betaling for medgået tid i overensstemmelse med Bilag 1.

9.3 Kunden kan til enhver tid udbede sig at få reetableret data fra en bestemt dato efter konsultation med SF mod betaling for medgået tid i overensstemmelse med Bilag 1. Enhver sådan reetablering er, hvor andet ikke er forudgående aftalt, begrænset til de almindelige løbende backups, jf. 9.2.

9.4 SF er berettiget til at betinge udlevering af backup medier til Kunden af Kundens betaling af ethvert forfaldent tilgodehavende, som SF måtte have hos Kunden.

10.07.2009 - Skyfillers ApS - Hostingvilkår

9.5 Backup og Kundens adgang hertil, som falder uden for rammerne af det anførte i nærværende pkt., herunder længerevarende eller permanent backup opbevaring, forudsætter Parternes særskilte aftale.

10. Underleverandører

10.1 SF er til enhver tid berettiget til at anvende og udskifte underleverandører ved opfyldelse af SF's forpligtelser i henhold til Aftalen.

10.2 Leverandører af tredjeparts programmel er ikke at betragte som underleverandører til SF under Aftalen.

10.3 SF hæfter for ydelser fra sine egne underleverandører på samme måde som for sine egne forhold. Afhjælpning af fejl og mangler i Programmerne følger dog bestemmelse i pkt. 14.2.2.

11. Ændringer i Aftalen

11.1 Alle ændringer af Aftalen skal aftales skriftligt mellem Parterne i form af et tillæg til Aftalen, som er vedgået af begge Parter.

12. Rettigheder

12.1 Programmerne er beskyttet i henhold til ophavsretsloven. SF har i forholdet til Kunden alle immaterielle rettigheder til rettighedsbelagte elementer, der indgår i eller knytter sig til de af Abonnementsaftalen omfattede Services, herunder navne, logoer, EDB-programmel, dokumentationsmateriale, databaser, kataloger, design, grafik, billeder og tekster, medmindre der er tale om materiale, som hidrører fra Kunden.

12.2 Kunden opnår en ikke-eksklusiv brugsret til de omfattede Services og den tilhørende dokumentation. Denne brugsret omfatter retten til at anvende Programmet til det formål, på den måde, og i det omfang, som er beskrevet i Aftalen. Brugsretten bortfalder ved Aftalens ophør.

12.3 SF indestår for, at de af Aftalen omfattede Services ikke krænker tredjemands rettigheder, herunder patenter eller ophavsrettigheder.

12.4 Indeståelsen i pkt. 12.3 forudsætter, at Kunden straks giver SF skriftlig meddelelse herom, hvis/når Kunden bliver opmærksom på eventuelle rettighedskrænkelser, og at Kunden i fornødent omfang bistår SF under eventuelle tvister med tredjemand herom.

13. Kundens misligholdelse

13.1 Udover, hvad der er angivet om Kundens misligholdelse i Vilkårene, betragtes det som en væsentlig misligholdelse, hvis Kunden og Brugere anvender Hostingydelse til udsendelse af uanmodede elektroniske henvendelser i strid med markedsføringslovens § 6a eller ekstraordinært mange e-mails inden for et kort tidsrum.

14. SF's misligholdelse

14.1 Forsinkelse

14.1.1 Såfremt Programmerne ikke er tilgængelige for Kunden på det aftalte tidspunkt, uden at dette skyldes Kundens forhold, er denne berettiget til at hæve Aftalen, såfremt forsinkelsen er væsentlig.

14.2 Fejl og mangler

14.2.1 En fejl eller mangel foreligger, såfremt de omfattede Services væsentligt afviger fra Aftalens krav eller de aftalte servicemål medmindre afvigelsen skyldes Kundens egne forhold eller forhold uden for SF's kontrol, så som manglende båndbredde, fejl og mangler i eksterne kommunikationsforbindelser eller forhold i Kundens IT-miljø.

14.2.2 Såfremt den pågældende fejl/mangel skyldes fejl eller mangel i tredjemands standardprogrammel, som SF ikke er i stand til at udbedre enten selv eller via tredjemand uden unødigt besvær, og hvor det ikke er muligt at anvise en metode til omgåelse af fejlen/manglen, kan Kunden dog ikke forlange afhjælpning heraf, men i så fald alene forholdsmæssigt afslag.

14.2.3 I tilfælde af mangler kan Kunden forlange forholdsmæssigt afslag og erstatning i henhold til dansk rets almindelige regler, jf. dog bestemmelserne om ansvarsbegrænsning og fejlmeddelelse i Vilkårene.

14.2.4 SF er ikke ansvarlig for fejl og mangler og reducerede servicemål:

- i. der kan henføres til Kundens uagtsomme forhold;
- ii. som kun opstår ved en brug, der ikke kan betragtes som normal eller sædvanlig, og som ikke fremgår af Aftalen;
- iii. der i øvrigt må henføres til sådanne begivenheder, som Kunden bærer risikoen for, som for eksempel misligholdelse fra Kundens øvrige leverandører, hvis Kunden foretager uautoriserede ændringer, Kundens misligholdelse, brand, hærverk, overbelastning, virus fra anden kilde end SF/dennes underleverandører etc.

15. Forrang

15.1 Aftalen består af nærværende vilkår samt SF's Vilkårene og underliggende prisbilag. I tilfælde af uoverensstemmelse har Aftalen forrang for Vilkårene.

16. Gyldighedsperiode og opsigelse

16.1 Aftalen løber perioder af af et kvartal fra Aftalens indgåelse og løber indtil parternes opsigelse i overensstemmelse med pkt. 16.2 og 16.3.

16.2 Kunden er berettiget til at opsiges Aftalen med én (1) måneds skriftlig varsel til udgangen af et kalenderkvartal.

16.3 SF er berettiget til at opsiges Aftalen med en (1) måneds skriftlig varsel til udgangen af et kalenderkvartal.

16.4 SF yder ikke tilbagebetaling af erlagte abonnementsbetalinger i forbindelse med Aftalens opsigelse.