

Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Version 1.2.9

Nedenstående generelle betingelser gælder, med mindre andet er aftalt, for alle aftaler indgået med IT-GlobalView cvr nr. 26340764, vedrørende køb af driftsydelser, konsulenttjenesteydelser, standardsoftware, hardware, outsourcing og hosting ydelser m.m.

Ved bestilling af ydelse har man tilkendegivet, at man har læst, forstået og accepteret nedennævnte betingelser.

§1 Indledning

Nedenstående leveringsbetingelser finder anvendelse ved alt IT-GlobalView ApS salg af, konsulenttjenesteydelser defineres som rådgivning og vedligeholdelse af applikationer og IT-infrastruktur samt salg af hardware i det omfang i leverancen, de ikke fraviges ved skriftlig aftale mellem parterne. I øvrigt henvises til beskrivelsen af installationsforløbet i vedlagte materiale.

§2. Ordrebekræftelse

Ordren er bindende, når denne er bekræftet af IT-GlobalView ApS, og når den er accepteret skriftligt af kunden. Såfremt der under leverancen leveres ydelser der ikke er indeholdt i denne aftale, faktureres disse særskilt.

§3. Levering

For levering af konsulent- og tekniske ydelser gælder følgende:

Stk. 1. IT-GlobalView forbeholder sig ret til at udskifte konsulenter med andre, i forhold til opgaven, kvalificerede konsulenter.

Stk. 2. IT-GlobalView kan til enhver tid vælge at lade en opgave udføre af en underleverandør, hvilket dog ikke fratager IT-GlobalView forpligtelser og ansvar i henhold til opgaven.

For levering af Hardware og software.

Levering anses for sket og risikoen overgået til køber ved forsendelse fra IT-GlobalView ApS.

Den på ordren angivne leveringstermin er kun omtrentlig. Hvis IT-GlobalView ApS ikke leverer inden for leveringstiden, er køber efter fristens udløb berettiget til ved skriftlig meddelelse til IT-GlobalView ApS at kræve levering og fastsætte en endelig, rimelig frist herfor (min 14 dage) og derved angive, at køber agter at hæve aftalen for så vidt angår den forsinkede del af leverancen, såfremt levering ikke sker inden for denne frist.

Såfremt levering ikke er sket inden for den således fastsatte frist, er køber berettiget til ved skriftlig meddelelse til IT-GlobalView ApS at hæve aftalen for så vidt angår den forsinkede del af leverancen.

Køber kan ikke, bortset fra hæveadgangen, gøre misligholdelsesbeføjelser gældende overfor IT-GlobalView ApS som følge af forsinkelse. IT-GlobalView ApS er således ikke erstatningspligtig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet direkte eller indirekte tab, som forsinkelsen måtte medføre.

§4. Dellevering

IT-GlobalView ApS er berettiget til at foretage delleverance, når blot afvigelsen i forhold til ordren ikke kan anses for væsentlig.

§5. Mangler

Stk. 1. IT-GlobalView ApS har intet ansvar for hverken systemfunktionalitet eller drift, hvis kunden eller 3. part selv påbegynder ændringer i systemet efter aflevering.

Stk. 2. IT-GlobalView ApS ansvar bortfalder, hvis kunden ikke har gjort indsigelser eller mangler gældende inden 3 måneder efter aflevering.

Stk. 3. IT-GlobalView ApS hæfter ikke for mangler ved det leverede udstyr, men henviser herom i det hele til de af IT-GlobalView ApS leverandører afgivne garantier.

Stk. 4. IT-GlobalView ApS er berettiget til at ændre ordren overfor køber såfremt IT-GlobalView ApS leverandør eller producenten af de i aftalen, nævnte ydelser ikke kan leverer de nævnte produkter. Såfremt disse ændres må den samlede funktionalitet, i den samlede levering ikke bliver væsentligt ændret. Køber kan herunder ikke kræve erstatning for den ændrede levering.

Stk. 5. IT-GlobalView ApS er ikke erstatningspligtig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet direkte eller indirekte tab eventuelle mangler måtte medføre.

Stk. 6. Reklamationer berettiger ikke køber til at tilbageholde betaling for leverancen eller en del heraf.

§6. Software/rettigheder

Software / Licenser Nedenstående betingelser finder anvendelse i tillæg til de almindelige betingelser, hvor IT-GlobalView leverer licenser til softwareydelser til kunden.

Ved levering af softwareprodukter erhverver køber alene en ikke-eksklusiv brugsret til softwareproduktet. Alle ophavsrettigheder forbliver hos rettighedshaveren. For softwareprodukter finder de særlige licensvilkår fra producenten for den enkelte softwarepakke anvendelse.

Ved fejl og mangler i softwaren henvises til licensen. Kunden kan ikke rette krav mod IT-GlobalView, i anledning af eventuelle fejl og mangler ved software udarbejdet af tredjemand.

Microsoft Cloud Aftale Accept

Ved køb og anvendelse af Office 365 licenser, accepteres Microsoft Cloud Aftale som anført på følgende link [Microsoft Cloud aftale](#)

Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Version 1.2.9

Uniconta

Ved login første gang, læs og accepteres "Slutbrugerlicensaftale (EULA), Databehandleraftale (DPA) og Persondatapolitik" Link til [Abonnementsvilkår](#).

§7. Ejerskab

Kundedata ejes af kunden, ved opsigelse eller ophør af remote backup eller hostingaftale, slettes data senest efter 8 dage.

§8. Produktansvar

Produkter anskaffet hos distributører, der skal søges fejlrretning og/eller udbedringer hos den pågældende leverandør/producent.

IT-GlobalView ApS er ikke ansvarlig for skade, forvoldt af leveret udstyr:

- På fast ejendom eller løsøre, som indtræder, medens det leverede udstyr er i købers besiddelse.
- På produkter, der er fremstillet af køber, eller på produkter, hvori disse indgår, eller for skade på fast ejendom eller løsøre, som disse produkter som følge af det leverede udstyr forårsager.

I intet tilfælde er IT-GlobalView ApS ansvarlig for driftstab, tabt fortjeneste eller andet direkte eller indirekte tab. IT-GlobalView ApS er kun ansvarlig for tingskade i henhold til de ufravigelige bestemmelser i produktansvarsloven. IT-GlobalView ApS fraskriver sig ansvar for tingskade på ethvert andet grundlag, herunder - men ikke begrænset til, enhver form for skade eller formuetab, herunder driftstab, tidstab, tabt fortjeneste eller lignende indirekte tab.

I det omfang, IT-GlobalView ApS måtte ifalde produktansvar over for tredjemand for skader og tab, som IT-GlobalView ApS ikke er ansvarlig for i forhold til køber, er køber forpligtet til at holde IT-GlobalView ApS skadesløs.

§9. Rådgivning, vejledning og service

Såfremt IT-GlobalView ApS - hvad enten der til IT-GlobalView ApS betales et vederlag herfor eller ej - yder køber teknisk rådgivning, vejledning eller service, og uanset karakteren heraf, er IT-GlobalView ApS uden ansvar for enhver sådan rådgivning, vejledning og service og for enhver følge heraf.

§10. Klausul

Tilbud og dets indhold er fortroligt og må ikke kopieres/distribueres eller anvendes i forhold til andre tilbudsgivere eller 3. mand. Overtrædelse af nærværende klausul kan imødegås med nedlæggelse af fogedforbud og eventuelt krav om erstatning.

§11. Betaling/ejendomsret

Alle oplyste priser er ekskl. moms og levering.

Ved køb på denne ordre er betalingsbetingelserne netto kontant med mindre andet er aftalt, fra faktureringsdato. Fra forfaldsdagen beregnes morarenter 2 % pr. påbegyndt måned. Hvis en betalingsplan er aftalt skal denne overholdes.

Det leverede udstyr forbliver IT-GlobalView ApS's ejendom indtil betaling er erlagt fuldt ud.

Hvis IT-GlobalView ikke modtager betaling trods påmindelse, iværksættes rykkerprocedure og kan i værste tilfælde ende med inkasso. Desuden kan det i yderste konsekvens betyde at IT-GlobalView, for at begrænse omkostningerne, standser leverance uden yderligere varsel.

§11.1 Betaling/supportaftale/kontrakter

Ved supportaftaler og kontrakter gælder tillige kontraktens bestemmelser. Supportaftaler og kontrakter er individuelle aftaler/kontrakter mellem kunden og IT-GlobalView APS.

§11.2 Supportaftaler/kontraktens ophør.

Supportaftaler/kontrakter fornyes automatisk for en identisk periode (support/kontraktperiode) med mindre aftalen opsiges af kunden skriftligt senest 3 måneder før afslutningen af indeværende periode.

IT-GlobalView ApS kan opsiges eller varsle ændringer i aftalen på 3 måneder og med virkning fra efterfølgende supportperiode.

§12. Værneting

Twister afgøres efter dansk ret.

Twister i anledning af købet og deraf følgende retsforhold afgøres efter dansk ret ved Sø- og Handelsretten i København.

§13. Force Majeure

Ingen af parterne skal i henhold til denne aftale være ansvarlig overfor den anden part, hvis forholdet skyldes omstændigheder, der ligger udenfor partens rimelige kontrol og må betegnes som force majeure i henhold til dansk retspraksis.

Stk 2. Den part, der ikke er ramt af force majeure situationen, er berettiget til at annullere aftalen for fremtiden, såfremt force majeure situationen betyder en forsinkelse på mere end 90 dage.

§14. Ændring af handelsbetingelser

Kunden erkender sig bekendt med IT-GlobalView ApS generelle handelsbetingelser. IT-GlobalView forbeholder sig ret til at ændre de gældende handelsbetingelser uden varsel. Du kan til en hver tid anmode om vores gældende handelsbetingelser på mail salg@it-globalview.dk

Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Version 1.2.9

Foruden ovenstående gælder i øvrigt -

Særlig vilkår- og forretningsbetingelser Backup

§15. Særlige vilkår for Remote Backup

IT-GlobalView APS leverer sikker remote backup i partners datacenter. Kunden friholder IT-GlobalView for et hvert ansvar for kundens brug af hostløsnings ydelser. Det gælder også, hvis kunden måtte krænke andres copyright.

IT-GlobalView ApS kan under ingen omstændigheder være ansvarlig for indirekte tab eller følgeskader, herunder tabt avance, produktionstab, tab som skyldes at IT-GlobalViews ApS ydelser ikke kan anvendes som forudsat, tab som følge af, at aftalen med tredjemand falder bort eller misligholdes eller tab, som skyldes, at data eller informationer forsvinder eller forvansktes eller lignende.

Kunden udvælger dataområder der skal medtages i backup, og er således ansvarlig for at reetablering er mulig.

IT-GlobalView ApS leverer adgang til serverdelen af Remote Backup løsningen, mens kunden er ansvarlig for at installation og tilpasning af klient-delen, dvs. maskiner der tages backup af. Der udsendes dagligt rapport til kunden, hvis der har været afviklet backup den pågældende dag. Det er kundens ansvar at gennemgå disse rapporter, samt være opmærksom på mangler. Kunden er ligeledes ansvarlig for at udføre restore test.

Ved indgåelse af aftalen om remote backup modtager kunden et velkomstbrev med den dokumentation som kræves for at produktet kan sættes op.

IT-GlobalView ApS kan yde support f.eks. via telefonen til timetakst ligesom det også er muligt at købe konsulenthjælp til opsætninger, herunder udarbejdelse af driftsdokumentation i forbindelse med implementering og beskrivelse af endelige forhold omkring backup, overvågning, alarmering og support.

Hvis kunden konstaterer **virus** på serveren eller filer, skal backup jobbene stoppes og først genoptages når virus er fjernet.

§15.1 Etablering

Ved etablering skal der udføres fuld lokal backup, disse data afhentes/sendes til IT-GlobalView ApS, som efterfølgende importerer data til remote backup løsningen. Hvorefter incremental backup proceduren træder i kraft. IT-GlobalView ApS forbeholder sig ret til at fakturere rimelige udgifter i forbindelse med denne etablering.

VIGTIGT, det er dit ansvar at opbevare din/jeres Log-in navn og password, sikret og beskyttet mod misbrug. Bliver jeres Krypteringsnøgle væk, er det ikke muligt at restore data og vi kan ikke hjælpe, da det er krypteret og sikret. Derfor, pas godt på det.

§15.2 Fakturering

Remote Backup service aftales i kontraktform, individuel mellem kunden og IT-GlobalView ApS. Remote Backup faktureres bagud jf. kontrakt, øvrigt forbrug eller serviceydelser afregnes særskilt.

§15.3 Særlige vilkår for backup i datacenter

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

§16. Sikkerhed i partners datacenter

- 24/7/365 fysisk adgang til kundens servere
- Sikret serverpark
- Oppetidsgaranti på netværket på 99,7% pr. år.
- Inergen® brandslukningssystem
- UPS strøm og dieselgenerator

Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Version 1.2.9

Foruden ovenstående gælder i øvrigt -

Særlig vilkår- og forretningsbetingelser for Hosting

§17. Server drift

Serverens drift og de problemer den kan give, er i alle henseender kundens fulde ansvar, medmindre andet specifikt er aftalt med IT-GlobalView. Kunden forpligter sig til at overholde dansk lovgivning. Kunden accepterer at der aldrig kan tillægges IT-GlobalView eller nogen af IT-GlobalView's medarbejdere, nogen skyld for ovenstående ej heller rejses erstatningskrav herfor. Kunden har ligeledes selv det fulde ansvar for software installeret på serveren. Kunden er ligeledes ansvarlig for at softwaren ikke er piratkopi, men lovlig og registreret. Kunden har tavshedspligt med hensyn til de forhold, hvis hemmeligholdelse ifølge sagens natur er påkrævet eller bliver foreskrevet af IT-GlobalView. Eksempler på dette kan være serverens opsætning, evt. sikkerhedsproblemer og lignende. Tavshedspligten ophører ikke ved evt. opsigelse af abonnement hos IT-GlobalView A/S.

§18. Specielt for Virtual Server (server lejet på delt hardware)

IT-GlobalView leverer serveren installeret med det ønskede operativsystem Windows Server 2003/2008. Virtual Server oprettes på delt hardware hvor der tildeles en aftalt mængde ressourcer (CPU/Ram/disk). Øvrig opsætning og installation af software er muligt og skal aftales særskilt med IT-GlobalView.

I tilfælde af hardware fejl er IT-GlobalView ansvarlig for at få udskiftet den defekte del. Fejlfinding/fejlrretning påbegyndes i løbet af 1 time inden for normale åbningstider. Udenfor normale åbningstider påbegyndes fejlfinding/fejlrretning hurtigst muligt dog senest inden for 5 timer. IT-GlobalView forsikrer alt hardware. Evt. driftstabsforsikring er kundens eget ansvar.

§19. Specielt for Dedikeret server (server lejet af IT-GlobalView, står fysisk i datacenter)

IT-GlobalView leverer serveren installeret med det ønskede operativsystem Windows Server 2003/2008. Ønskes installation og opsætning af yderligere software, aftales dette særskilt med IT-GlobalView. Fejlfinding/fejlrretning påbegyndes i løbet af 1 time inden for normale åbningstider. Udenfor normale åbningstider påbegyndes fejlfinding/fejlrretning hurtigst muligt dog senest inden for 5 timer. IT-GlobalView forsikrer alt hardware. Evt. driftstabsforsikring er kundens eget ansvar.

Ved kundespecifik designet hardware løsning – med eks. specielle store diske, specielle RAID controllere mv. kan IT-GlobalView ikke garantere at ovenstående reaktionstider kan overholdes grundet specielle hardware dele ikke findes på eget reservedelslager.

§19.1 Specielt for Dedikeret server (server lejet af IT-GlobalView, står fysisk hos kunden.)

Som §22 undtaget Det er kundens ansvar at forsikrer alt hardware. Det anbefales ligeledes at kunden tegner en driftstabsforsikring.

§20. Specielt for Serverhotel

Det er kundens ansvar at sikre udstyret således det ikke er til ulempe, gene eller fare for omgivelserne i IT-GlobalView's serverrum, f.eks. ved udsendelse af røg, radiostøj, forstyrrelser på forsyningsnet eller backbone, brandfarlig indretning, mekanisk ustabilitet eller ved at indeholde aflytnings- eller videoudstyr. Prisen er afhængig af størrelsen på udstyret målt i antal units for 19" rack. Kunden håndterer selv al ønsket vedligeholdelse, drift, backup opgradering, og reparationsarbejde på serveren. Der er mulighed for fysisk adgang til serveren efter telefonisk aftale. I åbningstiden er det gratis mens der udenfor åbningstid faktureres 1000,- pr. påbegyndt time. Såfremt der aftales at IT-GlobalView skal udføre vedligehold på serveren, fralægges et hvert ansvar for udførslen og evt. andre problemer det måtte medføre. Evt. driftstabs forsikring samt forsikring af hardware er kundens eget ansvar.

§21. Shared Office

For nødvendig vedligeholdelse af server med Shared Office, planlægges og udføres regelmæssig servicevindue, så det er til mindst mulig gene for kunden. Der ydes ingen kompensation, for planlagt eller uforudset service som medføre nedetid.

§22. Generelle forhold

Der tildeles et IP nummer pr. server, IT-GlobalView forbeholder sig retten til at ændre IP nummer. IT-GlobalView skal have oplyst loginnavn og password til serveren, som minimum giver rettighed til at nedlukke/genstarte serveren, i tilfælde af vedligeholdelse af hardware eller backbone. Kunden får oplyst et hotline nr., som kan kontaktes i nødstilfælde døgnet rundt 24x7x365. Henvendelser hertil vil gå direkte til IT-GlobalView's vagt. Genstart/reboot af serveren kan ske gratis indenfor normale åbningstider. Uden for åbningstider vil kunden blive faktureret 50% af normal timepris excl. moms pr. genstart.

Generelle salgs- og leveringsbetingelser

Version 1.2.9

§23. Service & overvågning (Ekstra tilkøb service)

For Virtual Server, Dedikeret server og serverhotel, er kunden selv ansvarlig for overvågning og reaktion med mindre andet er aftalt. Det er muligt at leje en Døgnovervågnings/SMS-alarm service som elektronisk sættes op til at monitorere serveren på den-/de ønskede porte. I tilfælde af fejl alarmeres via e-mail eller SMS samt reaktion efter aftale med kunden.

§24. Sikkerhedsopdateringer (Ekstra tilkøb service)

For Virtual Server, Dedikeret server og serverhotel, er kunden selv ansvarlig for sikkerhedsopdateringer. Det er muligt at indgå en aftale, hvor IT-GlobalView forestår sikkerhedsopdateringer. Denne sikkerhedsopdateringsaftale indebærer at IT-GlobalView sørger for at serveren er up-to-date med alle sikkerhedspatches og sikkerhedsindstillinger efter producentens anbefalinger. Servicen omfatter som udgangspunkt kun Microsoft applikationer. Køres der andre 3. parts programmer på serveren, skal dette aftales separat.

Management service (Ekstra tilkøb service)

Det er muligt at indgå aftale med IT-GlobalView om Management Service for serveren. Hvor IT-GlobalView sørger for den løbende drift, konfiguration og fejlfinding. Denne service omfatter som udgangspunkt kun Microsoft applikationer. Køres der andre 3. parts programmer på serveren, skal service på dette aftales separat. Management Service kræver som udgangspunkt at kunden ikke selv har administrator adgang til serveren. Ønsker kunden alligevel administrator rettighed i en kortere eller længere periode, kan dette aftales mod kunden underskrive et ansvarsfraskrivelsesdokument.

§25. Abonnementsperiode og opsigelse

Abonnementsperioden for Hosted ydelser er uopsigelig i 12 md. efterfølgende er opsigelsesperioden 3 måneder medmindre andet er aftalt. Abonnementet fornyes automatisk for en ny identisk periode. En kundes opsigelse regnes for gyldig såfremt IT-GlobalView skriftligt har modtaget og bekræftet denne, senest 1 måned før udløbet af den igangværende abonnementsperiode.

§26. Misligholdelse

IT-GlobalView forbeholder sig retten til at ophæve aftalen og driften af udstyret, såfremt opkrævet abonnement m.v. ikke betales rettidigt, d.v.s. senest 10 dage efter forfaldsdato. Dette vil ligeledes være at betragte som misvedligeholdelse af aftalen. Uetisk opførsel på nettet, udsending af spam vil ligeledes blive betragtet som misligholdelse af aftalen. Hvis det konstateres at kunden har udsendt spam, kan IT-GlobalView ophæve abonnementet uden varsel og stille kunden erstatningsansvarlig for evt. tab og sagsanlæg som følge heraf.

§27. Indtrædelse

Såfremt Leverandøren måtte gå konkurs, skal kurator ved Kundens skriftlige henvendelse om dette, tage stilling til om konkursboet ønsker at indtræde i denne aftale, således at Kunden modtager kurators svar senest ved almindelig kontortids ophør den 3. hverdag efter kurators modtagelse af henvendelsen. Har Kunden ikke modtaget kurators svar ved fristens udløb, indtræder konkursboet ikke i aftalen med Leverandøren.