

Aftale om support og cloud solution provider på Microsoft cloud produkter

Standard Vilkår for Microsoft Office 365, Microsoft 365 og Microsoft Azure produkter

Version 2022:1 gældende fra 01.09.2022.

1. Anvendelse etc.

Data Syd Abonnementsvilkår – Microsoft CSP program, herunder Office 365, Microsoft Azure og Microsoft 365 (disse "Vilkår"), er gældende fra ovennævnte dato og erstatter alle Data Syd's tidligere offentliggjorte abonnementsvilkår.

Medmindre andet skriftligt er aftalt, er disse Vilkår gældende sammen med Data Syd's Almindelige Betingelser og Vilkår

2. Abonnementet

Abonnementet gælder for kunden og dennes brugere med gyldige CSP-licenser, der er angivet i kundens Office 365-portal. Abonnementet er gyldigt, indtil det opsiges skriftligt. For produkter med en fast supportaftale og aftaleperiode bliver kundens abonnement automatisk fornyet, medmindre kunden inden udløb af abonnementsperioden meddeler Data Syd, at kunden ikke ønsker at forny abonnementet, som anført i pkt. 11 nedenfor.

1. For kunder med supportaftale på Office 365, Microsoft 365 og Microsoft Azure produkter, forpligtiger kunden sig til alene, at indkøbe CSP licenser igennem Data Syd. Indkøb af CSP licenser må ikke foretages via 3. part leverandører.
2. Tilbud med softwarebinding. Kunden forpligter sig på forhånd til at købe en bestemt mængde software til brug inden for en aftalt abonnementsperiode og til at betale forud eller periodisk for fortsat brug af softwaren. Abonnementsperioden vil typisk være på 1-3 år.

Support eller ændringer, som ikke er inkluderet i abonnementet, kan købes separat i overensstemmelse med Data Syd' til enhver tid gældende prisliste.

3. Pris

Priserne er angivet i DKK og er eksklusive moms. Prisen for Microsoft CSP licenser for Office 365 ligger fast i de første 12 måneder fra ordredatoen for Office 365-abonnementet.

4. Omfanget af Office 365 abonnement

Kunden er opmærksom på, at Microsoft producerer Office 365-tjenester og accepterer, at Microsoft, på egne vegne, foretager ændringer i aftalen mellem Data Syd og kunden angående brugersupport og Office 365, der bliver direkte gældende for kunden.

Kunden er opmærksom på, at brugen af produkter er underlagt den hermed inkorporerede [Microsoft Cloud-aftale](#) for det produkt, kunden køber, herunder bl.a. bestemmelserne om beskyttelse af personoplysninger og håndtering af kundens data.

5. Omfang af Office 365 support

Data Syd tilbyder Microsoft-licenser med og uden support til slutbrugere. For Microsoft licenser uden support til slutbrugere (Softwarelicens), yder Data Syd support til superbrugere mod betaling som faktureres pr. påbegyndt time.

Office 365 support til slutbrugere forudsætter, at en kunde har købt sine licenser fra Data Syd og at migreringen er afsluttet. For vilkår relateret til Microsoft licensen henviser vi til Microsofts til enhver tid gældende vilkår.

Office 365 support til slutbrugere i henhold til disse Vilkår er ikke aktiv i den periode, hvor kunden migrerer til Office 365. Hvis ikke andet skriftligt er aftalt mellem parterne, er kunden ansvarlig for migrering til Office 365 og eventuelle omkostninger i forbindelse hermed.

Data Syd leverer Office 365 til kunden i samme omfang, som Microsoft leverer Office 365 til Data Syd til videresalg (inklusive, men ikke begrænset til kundens ret til såkaldte "service Credits" fra Microsoft) underlagt Microsofts [Service Level Aftale \(SLA\)](#), der hermed er inkorporeret under Vilkårene. Kunden accepterer og er klar over, at kunden ikke kan modtage kompensation fra Data Syd inden Data Syd har modtaget kompensation fra Microsoft i relation til kundens krav.

Kunden køber Office 365-tjenester fra Data Syd og eventuelle krav kunden måtte have i relation til Office 365 eller ydelserne skal rettes direkte til Data Syd og ikke til Microsoft. Kunden må under ingen omstændigheder bruge Microsofts portal eller en anden portal til at fremsætte eventuelle krav, da dette kan medføre fejl eller uoverensstemmelser for både kunden og Data Syd. Kunden skal uden unødigt forsinkelse, efter at være blevet opmærksom på en sådan fejlhåndtering, rette håndteringen af kravet. Hvis Data Syd opdager fejlhåndteringen, skal kunden rette fejlhåndteringen inden 30 dage fra det tidspunkt, hvor Data Syd har adviseret kunden herom.

Ansøgninger godkendt af Data Syd, som ikke er inkluderet Office 365 support, eskaleres til den relevante tredjeparts leverandør for support herfra. Kunden er ansvarlig for at have en opdateret backup.

Der ydes Office 365 support til slutbrugere, hvis kunden har købt et produkt med specifik angivelse af, at produktet inkluderer support til slutbrugere.

Office 365 support til slutbrugere omfatter:

- Hjælp til at løse forbindelses problemer med trafik til og fra office365 platformen
- Status for tjenester på Microsoft365 og Azure platformen
- Oprettelse og sletning af brugere
- Rettighedstildeling til ressourcer og postkasser for brugere
- installation af klientprogrammer inkluderet i Office365 licensen
- Nulstilling af adgangskoder
- Hjælp med generelle brugerspørgsmål

Supporten inkluderer, med de begrænsninger som er angivet nedenfor, hjælp til løsning af problemer med følgende software:

- Operativsystemer (Microsoft Windows 10 og senere versioner samt den seneste version af Apple Mac OS)
- iOS/Android/Windows Phone (kun relateret til Office 365 support)
- E-mail klient (Microsoft Outlook 2016 og nyere versioner)
- Office pakken (version 2019 og nyere versioner)
- Softwarelicens via Office 365

6. Support og kontaktoplysninger

Vilkårene omfatter support i løbet af normale hverdage (helligdage undtaget) 08.00 - 16.00.

Supportanmodninger og hændelsesrapporter inden for og uden for normal kontortid kan sendes via e-mail til mail@data-syd.dk

7. Opfyldelse mv.

Data Syd vil opfylde sine forpligtelser på en professionel måde og med kvalificeret personale. Supporten sker via telefon eller fjernadgang til brugerens klient via internettet.

Ved for udgået aftale kan der også ydes Onsite support.

Data Syd kan engagere underleverandører til udførelsen af tjenesten. Hvis Data Syd engagerer en underleverandør, er Data Syd ansvarlig for arbejdet udført af Data Syd og underleverandøren.

8. Kundens forpligtelser

Kunden er alene ansvarlig for sine brugeres brug af Office 365-tjenester.

Kunden sørger selv for at kundens brugere informeres om betingelserne for brug i relation til licensen, og vilkårene i forbindelse med Office 365-tjenester.

Kunden forpligtiger sig til overholde lovgivningens til enhver tid stillede krav til databehandlere, herunder fra d. 25. maj 2018; Persondataforordningen (Europa-Parlamentets og Rådets forordning 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger) med tilhørende retsakter samt heraf afledt national lovgivning. Data Syd kan ikke drages til ansvar over for kundens data og eventuelle databrud. Hertil kommer, at kunden er ansvarlig for at indhente relevante godkendelser fra kundens brugere, for at Data Syd kan behandle sådanne brugeres personoplysninger med henblik på at levere supporttjenester og opfylde sine forpligtelser over for kunden i overensstemmelse med disse Vilkår.

Kunden er ansvarlig for at gøre 3. part leverandører og samarbejdspartnere med partneraftaler og integrationer, opmærksom på sine forpligtelser i forhold til Data Syd's vilkår.

Kunden skal give Data Syd adgang til alle oplysninger og dokumentation, der kræves for at Data Syd kan agere i overensstemmelse med disse Vilkår.

For at supporten kan anvendes, skal hver klient have en aktiv anti-virusbeskyttelse installeret (dog ikke tablets eller smartphones), en installeret og aktiv firewall samt en opdateret backup.

9. Opsigelse af abonnement

Abonnementet skal alene opsiges skriftligt via e-mail til mail@data-syd.dk senest 30 dage inden udløb af abonnementsperioden for de pågældende produkter, herunder aftalevilkår (fx produkter med softwarebinding som Windows Server-licenser). Ved manglende opsigelse bliver abonnementet automatisk fornyet med yderligere tolv (12) måneders periode, for hvilke gælder samme opsigelsesvarsel.

For produkter som fx Office 365 og Azure ligger aftaleperioden som standard på tolv (12) måneder.

For slutbruger licensener (CSP) til Office 365 og Azure produkter er aftaleperioden som standard på tolv (12) måneder.

10. Ændring af abonnement

Brugere tilføjet eller fjernet i abonnementsperioden synkroniseres med abonnementsperioden i disse Vilkår.

Data Syd forbeholder sig retten til løbende at foretage justeringer eller ændringer af vilkårene med 30 dages varsel. Ændringer af abonnementsprisen er effektive fra starten af de følgende 12 måneders abonnementsperiode, dvs. ingen prisjusteringer er effektive direkte under hver abonnementsperiode. Data Syd forbeholder sig retten til at opsige tjenesten og/eller licensen, hvis kunden misligholder betaling.

11. Ansvarsbegrænsning

Hvis Data Syd har forårsaget fejl og mangler, for hvilke Data Syd er ansvarlig, skal Data Syd, hvis muligt, straks afhjælpe fejlen. Hvis kunden i væsentlig grad ikke har været i stand til at bruge produktet på grund af fejlen, har kunden ret til en reduktion af betalingen for den pågældende periode i overensstemmelse med Microsofts vilkår om "Service Credits". Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser, herunder erstatning, gældende.

Hvis Data Syd har forårsaget defekten ved grov uagtsomhed har kunden ret til erstatning for de skader med følgende begrænsninger: det maksimale erstatningsansvar i henhold til denne aftale, skal være begrænset til direkte økonomiske tab og Data Syd samlede erstatningsansvar over for kunden (herunder erstatningsansvar for handlinger eller undladelse af handlinger af Data Syd medarbejdere, repræsentanter eller underleverandører samt erstatningsansvar i forbindelse med prisnedsættelser og afkast) i forbindelse med en bestemt Office 365 med support, er begrænset til den faktisk betalte pris for support og Office 365 i henhold til disse Vilkår i de seneste seks (12) måneder forud for den handling, eller undladelse, som udgør grundlaget for erstatningsansvaret.

Data Syd er under ingen omstændigheder, heller ikke på grund af uagtsomhed eller forsæt, ansvarlig for tab af data, eftersom kunden selv er ansvarlig for at udføre og verificere backup af data.

Data Syd kan ikke gøres ansvarlig for 3.parts adgang til eller tab af data.

12. Abonnementsmanager

Abonnementsmanager:

Data Syd, Hovedgaden Vest 73, 6500 Over Jerstal, Tel.: 30490004, CVR 37340308, e-mail: mail@data-syd.dk

13. Kunde Underskrift

Dato og Underskrivers navn med blokbogstaver

Underskrift