

Vilkår for Microsoft Office 365 og Microsoft Azure produkter

Version 2018:2 gældende fra 1.10.2018.

1. Anvendelse etc.

OneGeek.dk ("OneGeek") Abonnementsvilkår – Microsoft CSP program, herunder Office 365, Microsoft Azure og Microsoft 365 (disse "Vilkår"), er gældende fra ovennævnte dato og erstatter alle OneGeeks tidligere offentliggjorte abonnementsvilkår.

Medmindre andet skriftligt er aftalt, er disse Vilkår gældende sammen med OneGeeks 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, og betales 6 måneder forud. For produkter med en fast supportaftale og aftaleperiode bliver kundens abonnement automatisk fornyet, medmindre kunden inden udløb af abonnementsperioden meddeler OneGeek, 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 OneGeek. 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 vare på 1-3 år.

Support eller ændringer, som ikke er inkluderet i abonnementet, kan købes separat i overensstemmelse med OneGeeks 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 OneGeek 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

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

Office 365 support til slutbrugere forudsætter, at en kunde har købt sine licenser fra OneGeek og at migreringen er afsluttet. For vilkår relateret til Microsofts 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.

OneGeek leverer Office 365 til kunden i samme omfang, som Microsoft leverer Office 365 til OneGeek 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 OneGeek inden OneGeek har modtaget kompensation fra Microsoft i relation til kundens krav.

Kunden køber Office 365-tjenester fra OneGeek og eventuelle krav kunden måtte have i relation til Office 365 eller ydelserne skal rettes direkte til OneGeek 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 OneGeek. Kunden skal uden unødigt forsinkelse, efter at være blevet opmærksom på en sådan fejlhåndtering, rette håndteringen af kravet. Hvis OneGeek opdager fejlhåndteringen, skal kunden rette fejlhåndteringen inden 30 dage fra det tidspunkt, hvor OneGeek har adviseret kunden herom.

Ansøgninger godkendt af OneGeek, 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 med generelle brugerspørgsmål
- Hjælp til at løse individuelle problemer i forbindelse med Office 365, såsom udskrivning og tilslutning af en computer til kundens netværk
- Hjælp til at løse følgende problemer i forbindelse med Office 365-miljøet:
 - Ydeevne problemer
 - Status for tjenester
 - Klientadgang
 - Problemer med installation af klientprogrammer
 - Nulstilling af adgangskoder
 - Ændring af rettigheder/adgang til Office 365 (forbeholdt digital godkendelse af en behørig kvalificeret OneGeek medarbejder)
- Administration af brugere og grupper, dvs. tilføjelse af ny bruger/fjernelse af bruger

6. Omfanget af support vedrørende generelle klientproblemer

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

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

Undtagelser for omfanget af support

Tjenesten omfatter ikke support i forbindelse med:

- problemer med en server
- problemer med en terminal serverløsning
- gendannelse af adgangskoder på kundens egne servere
- software/programmer, bortset fra de, som er angivet punkterne 4 - 5
- skader/fejl forårsaget af software, der ikke var en del af enhedens oprindelige konfiguration
- skader/fejl forårsaget af en ekstern begivenhed (såsom fysiske skader eller problemer med en server)
- software, som ikke er forud installeret
- tredjeparts applikationer eller løsninger udviklet af kunden og tilsluttet Office 365, der ikke er godkendt af OneGeek.
- Support vil kun blive ydet via telefon eller fjernkontrol, medmindre andet skriftligt er aftalt med kunden.

7. Support og kontaktoplysninger

Hændelsesrapporter inden for og uden for normal kontortid kan sendes via e-mail mail@onegeek.dk

Danmark

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

Meddelelse om behov for support skal gives på telefonnummer: +4530490004.

8. Opfyldelse mv.

OneGeek 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

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

9. Kundens forpligtelser

Kunden er ansvarlig for sine brugeres brug af Office 365-tjenester, og for at kundens brugere informeres om betingelserne for brug i relation til licensen, og vilkårene i forbindelse med Office 365-tjenester.

Hertil kommer, at kunden er ansvarlig for at indhente relevante godkendelser fra kundens brugere, for at OneGeek 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 med partneraftaler og integrationer, opmærksom på sine forpligtelser i forhold til OneGeek vilkår.

Kunden skal give OneGeek adgang til alle oplysninger og dokumentation, der kræves for at OneGeek 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.

10. E-mail migrering og Office 365 backup services

Såfremt der er købt e-mail migrering og backup services fra OneGeek i forbindelse med Office 365 licenser, vil brugen af disse services og Office 365 licenserne være underlagt følgende yderligere betingelser og vilkår:

1. man accepterer hermed OneGeek tredje parts leverandør CloudBerry [Customer Terms & Conditions](#), der hermed er inkorporeret i Vilkårene;
2. man bemyndiger hermed OneGeek til at give CloudBerry adgang til de systemer og cloud computing konti og til at dele information, e-mails, data, tekst, audio, video, billeder og andet indhold med CloudBerry, der er påkrævet af CloudBerry for at yde backup og migrationsrelaterede services (inklusive adgang på administrativt niveau);
3. man accepterer at modtage kommunikation fra CloudBerry (via e-mail eller andre midler) vedrørende CloudBerry ydeevne på migrationsrelaterede services; og
4. man accepterer at opnå samtykke og bemyndigelse fra medarbejdere, kontrahenter, og agenter til at give CloudBerry adgang til og bruge disse personers e-mail og systemakkreditiver, for at CloudBerry kan yde migrationsrelaterede services og udføre de ovenfor beskrevne handlinger og i Vilkårene.

11. Opsigelse af abonnement

Opsigelse ved henvendelse til OneGeek

Abonnementet skal alene opsiges skriftligt via e-mail til mail@onegeek.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 perioder, for hvilke gælder samme opsigelsesvarsel.

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

For slutbruger licenser (CSP) til Office 365 og Azure produkter er bindingsperioden, løbende måned + seks (6) måneder

12. Ændring af abonnement

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

OneGeek forbeholder sig retten til at foretage justeringer eller ændringer af Vilklårene med 30 dages varsel. Eventuelle justeringer eller ændringer skal sendes skriftligt til den person hos OneGeek, som indgik abonnementsaftalen. Eventuelle

justeringer af abonnementsprisen er effektive fra starten af de følgende 12 måneders abonnementsperiode, dvs. ingen prisjusteringer er effektive direkte under hver abonnementsperiode. OneGeek forbeholder sig retten til at opsige tjenesten og/eller licensen, hvis kunden misligholder betaling.

13. Ansvarsbegrænsning

Hvis OneGeek har forårsaget fejl og mangler, for hvilke OneGeek er ansvarlig, skal OneGeek, hvis muligt, straks afhjælpe fejlen. Hvis kunden i væsentlig grad ikke har været i stand til at bruge udstyret 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 OneGeek 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 OneGeek samlede erstatningsansvar over for kunden (herunder erstatningsansvar for handlinger eller undladelse af handlinger af OneGeek 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 (6) måneder forud for den handling, eller undladelse, som udgør grundlaget for erstatningsansvaret.

OneGeek 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 tilstrækkelig backup.

14. Abonnementsmanager

Abonnementsmanager:

OneGeek, Hovedgaden Vest 73, 6500 Over Jerstal, Tel.: 30490004 e-mail: mail@onegeek.dk