

Drifts og hostingydelser Vilkår

Aftalens parter

Parterne i denne aftale om levering og drift af tjenesteydelsen er nedenfor nævnte. Parterne er i alle henseender ansvarlig for overholdelsen af vilkårene.

Aftalen

Disse vilkår gælder for aftaler om levering og drift af IT-Hotellets hostingydelser og sikkerhedsprodukter m.v. (herefter kaldet tjenesteydelsen), der udbydes af IT-Hotellet.

Nærværende vilkår gælder blandt andet for levering og drift af følgende produkter:

- IT-Hotellet Domænenavn
- IT-Hotellet Webhotel
- IT-Hotellet Mail
- IT-Hotellet Backup Outsourcing
- IT-Hotellet Overvågning
- IT-Hotellet Server Outsourcing
- IT-Hotellet Server Drift
- IT-Hotellet Beredskab
- IT-Hotellet HelpDesk
- IT-Hotellet Owncloud

For aftaler om levering og drift af visse tjenesteydelser kan der gælde tillægsvilkår i tillæg til nærværende aftale.

Det fremgår af IT-Hotellets skriftlige ordrebekræftelse og/eller af en eventuel særskilt skriftlig aftale mellem kunden og IT-Hotellet, hvad aftalen omfatter samt gældende vilkår og priser.

Registrering og ændring af adresseoplysninger m.v.

Kunden skal ved aftaleindgåelsen give IT-Hotellet oplysning om navn, adresse (hjemstedsadresse), selskabsform og CVR-nummer.

Kunden skal endvidere oplyse eventuelle særskilte adresser, hvortil betalingsopkrævninger og/eller meddelelser vedrørende aftalen skal sendes. Kunden skal efter IT-Hotellets anmodning dokumentere oplysningernes rigtighed.

Oplysningerne og IT-Hotellets registreringer heraf lægges til grund for aftalen, indtil der meddeles ændringer heraf. Ved adresseændring skal kunden straks give IT-Hotellet meddelelse herom.

Kvalitets- og serviceniveau

Oplysning om det til enhver tid gældende kvalitets- og serviceniveau (leveringstider, fejlretningstider m.v.) for tjenesteydelsen kan fås ved henvendelse til IT-Hotellet.

Leveringstidspunkt

Ved levering af ydelser i henhold til aftalen fastlægger IT-Hotellet på baggrund af en nærmere vurdering af arbejdets omfang m.v. et leveringstidspunkt, som meddeles kunden i IT-Hotellets skriftlige ordrebekræftelse eller fremgår af den aftalte tidsplan for leveringen. Leveringstidspunktet fastlægges i videst muligt omfang efter kundens ønske.

Hvis IT-Hotellet ikke kan udføre bestillingen til et angivet tidspunkt, giver IT-Hotellet kunden meddelelse herom samt angiver et nyt leveringstidspunkt. Kunden har ikke krav på erstatning i anledning af forsinkelsen.

Leveringstidspunkt er når ydelserne er funktionsdygtige uden væsentlige mangler.

IT-Hotellets udstyr og installationer

Såfremt IT-Hotellet i henhold til aftalen anbringer udstyr/ hardware, software og installationer hos kunden, bevarer IT-Hotellet ejendomsretten til dette. Kunden er straks ved ophør af den indgåede aftale forpligtet til at returnere udstyr/hardware og installationer til IT-Hotellet og destruere eller returnere software. Kunden er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i IT-Hotellets ejendele til sikkerhed for eventuelle krav mod IT-Hotellet. Kunden er i overensstemmelse med IT-Hotellets anvisninger forpligtet til at sikre en korrekt og forsvarlig opbevaring og behandling af IT-Hotellets hardware og installationer placeret hos Kunden. Kunden er ligeledes forpligtet til at sikre, at IT-Hotellets udstyr/hardware og installationer hos kunden er tilstrækkeligt forsikrede. Kunden sørger for eventuel nødvendig elforsyning/køling til brug for driften af udstyr/ hardware og installationer på kundens adresse. Eventuelle udgifter hertil påhviler kunden.

Kunden kan ikke disponere over (sælge, udleje, pantsætte m.v.) IT-Hotellets udstyr/hardware, software og installationer og må ikke foretage indgreb i disse. Kunden er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for skader på IT-Hotellets udstyr/hardware og installationer på kundens adresse, som kunden eller nogen, som kunden har ansvar for, forvolder. Kunden skal godtgøre IT-Hotellets tab i forbindelse med sådanne skader.

Tilslutning af kundens udstyr

Kunden er alene berettiget til at tilslutte eget og/eller tredjemands udstyr til IT-Hotellets udstyr/hardware og installationer, såfremt en sådan tilslutning er forsvarlig og i overensstemmelse med IT-Hotellets retningslinjer. Tilslutning af eget udstyr sker på eget ansvar. Kunden har selv ansvaret for opbevaring af og uvedkommendes adgang til kundens egen hardware og installationer, medmindre dette opbevares hos IT-Hotellet. I sidstnævnte tilfælde er IT-Hotellet forpligtet til at holde kundens hardware tilstrækkeligt forsikret. Ansvar for korrekt ledningsføring til og installation af eget udstyr er ligeledes kundens.

Underleverandører

IT-Hotellet kan benytte underleverandører ved levering af tjenesteydelser omfattet af disse vilkår.

Fortrolighed

IT-Hotellets personale og underleverandører skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende kundens forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af denne aftale. For kundens personale, konsulenter og andre, der bistår kunden, pålægges tilsvarende forpligtelse med hensyn til forhold om IT-Hotellet og dennes andre kunder. IT-Hotellet må ikke uden kundens forudgående samtykke udsende offentlig meddelelse om en indgået aftale eller offentliggøre noget om en sådan aftales indhold. IT-Hotellet er dog berettiget til at nævne kunden som reference, med mindre andet er skriftligt meddelt.

Tillægsydelser

For tillægsydelser m.v. gælder i visse tilfælde særskilte tillægs-vilkår i tilknytning til nærværende vilkår.

Priser

IT-Hotellet fastsætter priser for ydelser i henhold til aftalen. IT-Hotellet opkræver oprettelsesafgift, kvartalsafgift/årsafgift (abonnementsafgift) og eventuelle forbrugsafgifter. Derudover kan IT-Hotellet opkræve specifikke afgifter og gebyrer for tillægstjenesteydelser, funktioner, faciliteter og engangsydelser m.v. Oplysning om de til enhver tid gældende listepreiser og rabatordninger kan fås ved henvendelse til IT-Hotellet.

Priser pristalsreguleres årligt 1. januar, efter senest offentliggjorte lønindeks for erhvervsservice.

Betaling

Opkrævninger i henhold til aftalen sker ved udsendelse af en regning med angivelse af en betalingsfrist. Oprettelsesafgift opkræves i forbindelse med indgåelse af aftalen. Kvartalsafgift/ årsafgift opkræves fra leveringstidspunktet, og opkrævningen sker kvartalsvis/årsvis forud. Betaling sker i danske kroner. Ved forskudt opstart i forhold til kalenderkvartal/år, reguleres betalingsperioden således at første opkrævning dækker perioden frem til kommende kvartal/år, hvorefter debiteringen følger kalenderkvartal/år. På den enkelte regning opkræves som udgangspunkt kvartalsafgifter/årsafgifter og eventuelle forbrugsafgifter.

Ved forsinket betaling er IT-Hotellet berettiget til at opkræve morarenter fra betalingsfristens udløb, og indtil betaling sker, og i øvrigt i henhold til rentelovens bestemmelser. Der opkræves desuden gebyrer for eventuelle rykkere.

Kundens Ansvar

Såfremt aftalen omfatter hosting af mail eller hosting af kundens domænenavn og/eller hjemmesider (web) gælder følgende:

- a. Kunden kan ved åbning af programmer modtaget pr. e-mail løbe en risiko for at inficere sin hardware og software med virus. IT-Hotellet har ikke indflydelse på disse forhold og kan ikke drages til ansvar for skader og tab som følge heraf.
- b. Kunden har selv ansvaret for alle informationer, som kunden stiller til rådighed for andre.
- c. Kunden er ansvarlig for at e-mail adresser og hjemmesider ikke krænker tredjemands rettigheder.
- d. Kundens brug af kunstneriske, litterære og andre ophavsretsbeskyttede værker uden samtykke kan udgøre en krænkelse af tredjemands ophavsrettigheder. Brug af sådanne værker kan f.eks. ske ved distribution eller downloading. Det er kundens ansvar, at brugen af sådanne værker sker med tilstrækkeligt samtykke fra de relevante rettighedshavere. I forbindelse med kundens handel på internettet eller ved kundens erhvervelse af netydelser fra tredjemand har IT-Hotellet intet ansvar for kundens og tredjemands indbyrdes mellemværende.
- e. Produkter og tjenesteydelser omfattet af den indgåede aftale må kun benyttes til lovlige formål. Bliver IT-Hotellet gjort opmærksom på, at en kunde udøver ulovlige aktiviteter, vil ydelser indeholdt i den indgåede aftale med omgående virkning blive taget ud af drift. Foretages der undersøgelser efter dansk ret, vil IT-Hotellet ligeledes være myndighederne behjælpelig. I tilfælde af kundens ulovlige aktiviteter er kunden forpligtet til i enhver henseende at friholde IT-Hotellet for eventuelle erstatningskrav opstået som følge heraf.
- f. IT-Hotellet udøver ikke nogen form for kontrol med kundens brug af IT-Hotellets produkter og tjenesteydelser. Det er derfor kundens ansvar at sikre, at brugen af ydelsen ikke strider mod gældende lovgivning og den mellem kunden og IT-Hotellet indgåede aftale. Afbrydelse af kundens adgang til tjenesteydelsen medfører ikke afslag i kvartalsafgiften for den pågældende periode. Hvis kunden retter det forhold, der gav anledning til afbrydelsen, samt betaler eventuel forfalden gæld, foretager IT-Hotellet snarest genåbning af adgangen til tjenesteydelsen. IT-Hotellet er berettiget til at opkræve et gebyr herfor. Såfremt kunden ikke retter det forhold der gav anledning til afbrydelsen, kan IT-Hotellet opsige aftalen uden varsel. IT-Hotellet er i øvrigt berettiget til ophæve aftalen helt eller delvist ved kundens konkurs, betalingsstandsning, åbning af forhandling om akkord eller væsentligt forringede økonomiske forhold i øvrigt (forventet misligholdelse).

Fejlafhjælpning

IT-Hotellet afhjælper fejl i egne anlæg og installationer i overensstemmelse med de gældende fejlretningstider. Fejl-afhjælpning sker i almindelighed inden for normal arbejdstid (mandag - fredag fra kl. 08.00 til kl. 16.00 - kaldet service-perioden), med mindre andet fremgår af tillægsvilkår eller fakta-blad for produktet. Der kan herudover indgås aftale om udvidet service på visse produkter.

Kunden skal sikre at IT-Hotellet, med henblik på fejlsøgning og fejl retning, snarest kan få uhindret adgang til egne anlæg/ hardware og installationer på kundens adresse. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejl retning i kundens anlæg og installationer på installationsadressen. IT-Hotellet kan, med henblik på fejlsøgning og fejl retning, forlange at kunden fører log over fejl, indeholdende fejls art og tidspunkt for indtræden. Såfremt kunden anmelder en fejl i forbindelse med aftalen, og det viser sig, at der ikke er fejl i IT-Hotellets tjenesteydelser, er kunden forpligtet til at dække IT-Hotellets udgifter til fejlsøgning.

Afslag i kvartals-/årsafgiften

Såfremt der opstår fejl i IT-Hotellets tjenesteydelser, der medfører afbrydelse af kundens adgang til tjenesteydelsen, foretager IT-Hotellet efter henvendelse fra kunden et forholdsmæssigt afslag i kvartals-/årsafgiften for den pågældende periode. Afslaget ydes dog kun, hvis afbrydelsen har varet i mere end 3 arbejdsdage. Beløbet fratrækkes ved en efterfølgende opkrævning af afgiften.

Erstatningsansvar

IT-Hotellet er erstatningsansvarlig i henhold til dansk rets almindelige erstatningsregler for tab som følge af handlinger eller undladelser forårsaget af IT-Hotellet eller nogen, som IT-Hotellet har ansvaret for, dog med følgende begrænsninger:

- a. IT-Hotellet er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer i det offentlige tele- eller forsyningsnet.
- b. IT-Hotellet er ikke erstatningsansvarlig for indirekte tab, herunder tabt avance, produktionstab, tab som følge af at tjenesteydelsen ikke kan benyttes som forudsat, tab som følge af at en aftale med tredjemand falder bort eller misligholdes og lignende.
- c. IT-Hotellet er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af ændring af indholdet af data, modtaget af eller afsendt fra kunden, som skyldes kommunikationsfejl.
- d. IT-Hotellet er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uopfordret eller uønsket fremsendelse af data til kunden eller som følge af kundens tab af personlige data eller installeret software.
- e. IT-Hotellet er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til kundens data og/eller systemer.

Force majeure

IT-Hotellet er ikke forpligtet til at betale erstatning, såfremt manglende levering eller afbrydelse m.v. skyldes forhold uden for IT-Hotellets kontrol, herunder men ikke begrænset til lynnedslag, oversvømmelser,

brand, krig, strejke og lockout, herunder også strejke og lockout blandt IT-Hotellets egne medarbejdere og eventuelle underleverandører.

Opsigelse og uopsigelighedsperiode

Såfremt der ikke er aftalt en uopsigelighedsperiode, er aftalen uopsigelig i 6 måneder fra aftaleindgåelsen. Det fremgår af IT-Hotellets skriftlige ordrebekræftelse, tillægsvilkår og/eller af en særskilt aftale mellem kunden og IT-Hotellet, om der er aftalt en anden uopsigelighedsperiode. IT-Hotellet opgør parternes mellemværende på tidspunktet for aftalens udløb og foretager refusion eller opkrævning af et eventuelt differencebeløb. Ovenstående kan ligeledes være reguleret i en eventuel skriftlige ordrebekræftelse, tillægsvilkår og/eller en særskilt aftale mellem parterne. IT-Hotellet kan i øvrigt opsiges aftalen med et varsel på 3 måneder, såfremt IT-Hotellet ophører med at udbyde tjenesteydelsen.

Ændring af vilkår og priser

IT-Hotellet kan ændre disse vilkår, særskilte tillægsvilkår samt kvartals-/årsafgifter og forbrugsafgifter med et varsel på mindst 3 måneder. Ændringer meddeles skriftligt, eventuelt i forbindelse med udsendelse af en opkrævning eller pr. e-mail.

Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder eksempelvis generelle nedsættelser af priser, kan dog gennemføres uden forudgående varsel. Ændring af éngangsafgifter, herunder oprettelsesafgifter, flytteafgifter m.v. kan ske uden varsel ved indførelse i IT-Hotellets prisliste.

Tvister og lovvalg

Aftaler om levering og drift af tjenesteydelser er undergivet dansk ret. I tilfælde af tvist mellem kunden og IT-Hotellet om forhold, der udspringer af aftalen, kan kunden klage til IT-Hotellet. Tvister kan af hver af parterne indbringes for de almindelige domstole i Danmark efter gældende regler herom.

Tillægsvilkår IT-Hotellets Serverhosting

Definitioner

Anvendelse af definitioner:

- a. Aftalen betyder denne aftale med tilhørende bilag samt eventuelle ændringer deri almindelig Drift betyder Leverandørens ydelser nævnt i denne aftale, dog bortset fra sådanne ydelser, der specifikt er betegnet som tillægsydelser. Disse vil da være anført i bilag 1.o
- b. Enheder betyder alle de dele af Systemet, der er omfattet af Aftalen.
- c. Serviceperioden: Anført i bilag 1.q

Aftalens omfang

Aftalen tager udgangspunkt i de i bilag 1.b nævnte services/produkter. Det betyder at IT-Hotellet stiller disse til rådighed og påtager sig ansvaret for driften af disse efter implementeringen, i den stand de måtte være efter godkendt driftsprøve og fra opstartsdatoen (bilag 1.l) sørger for at disse komponenter er funktionsdygtige, med den funktionalitet som systemet har på pågældende tidspunkt. Ændringer i systemets funktionalitet afregnes i henhold til gældende timesats.

Driften af de i bilag 1.b nævnte produkter indeholder:

- a. Løbende gennemgang af logfiler
- b. Afhjælpning af problemer som loggen måtte indikere
- c. Løbende systemoptimering
- d. Overvågning 24/7/365

Vedligehold af de i bilag 1.b nævnte produkter indeholder:

- a. Almen opdatering af software på hardware som indgår i Aftalen. Med opdatering forstås indlæsning af fejlrettelser, servicepacks og hotfixes.
- b. Forslag til fremtidige forbedringer på baggrund af indsamlede trendanalyser

Organisation og samarbejde

Systemansvarlig:

Hver af Parterne udpeger en system-ansvarlig, der har det daglige ansvar for kontakten mellem Parterne samt deres opfyldelse af Aftalen. Den daglige kommunikation er således fortrinsvis imellem disse ansvarlige (se bilag 1.a).

Omfattede enheder og applikationssoftware

Se bilag 1.b, 1.m, 1.n

Ændring:

Parterne kan til enhver tid aftale, at yderligere enheder og applikations-software skal inddrages under Aftalen. Parterne aftaler i forbindelse dermed konsekvenserne for Kundens vederlag. Eventuel forøgelse af IT-Hotellets vederlag ved inddragelse af nye Enheder skal kunne begrundes i og fastsættes ud fra et forøget ressourceforbrug hos IT-Hotellet.

Drift generelt

IT-Hotellet leverer forebyggende og afhjælpende vedligeholdelse af Systemet. IT-Hotellet skal udføre alle de software foranstaltninger, der er nødvendige for at holde Enhederne i god og driftssikker stand.

IT-Hotellet må kun lade vedligeholdelse udføre af kompetente og erfarne fagfolk.

Det af IT-Hotellets personale, der arbejder med fejlrettelser i samt udvikling af Systemet, skal have indsigt i Systemet og være velkvalificerede til løsning af de opgaver, der påhviler dem. De skal således have behørig uddannelse og erfaring i tilsvarende opgaver med support og vedligeholdelse.

Diagnose:

Når kunden konstaterer problemer der ikke umiddelbart kan henføres til enheder i kontrakten, men kan antages at bero på fejl i en eller flere Enheder der er indeholdt i nærværende kontrakt, skal IT-Hotellet yde bistand til diagnose af problemet.

Assistance:

Anmodning om assistance kan i Serviceperioden fremsættes til de i bilag 1 anførte kontaktinformationer.

Fejlrettelse:

På Kundens anmodning skal IT-Hotellet senest, med den i bilag 1.p nævnte tilkaldetid efter anmodningen påbegynde udbedring af de fejl, der opdages eller opstår i Enheder. Fejlrettelser foretages af IT-Hotellet. Fejlrettelse udføres i Serviceperioden. Kunden kan bestemme, at fejlfinding og udbedring af fejl skal fortsætte ud over Serviceperioden, denne ydelse afregnes i henhold til gældende timepris. Kan problemet ikke afhjælpes straks, skal IT-Hotellet som minimum anvise en relevant mulighed for omgåelse af fejlen, så Systemets brug forstyrres mindst muligt.

IT-Hotellet skal afhjælpe fejl, uanset om fejlen opdages af kunden, andre kunder eller IT-Hotellet. Såfremt IT-Hotellet sikrer, at der kun er ringe eller ingen gene for Kunden, skal IT-Hotellet dog kun rette fejlen, hvis dette med rimelighed kan kræves. Eventuel dokumentationen skal dog altid ændres, således den afspejler de faktiske forhold. Fejl i leveret standardprogrammel skal straks rapporteres til producenten af det pågældende programmel, og IT-Hotellet skal søge at reducere problemets omfang, indtil producenten har leveret en fejlrettelse eller anvist en relevant omgåelse. IT-Hotellet kan ikke gøres ansvarlig for sådanne fejl. Kunden skal stedse give adgang til et velkvalificeret personale med kendskab til det pågældende tredjemandsprogrammel, og IT-Hotellet skal overvåge teknologiudviklingen samt sikre en udbygning af sin kompetence i takt hermed.

Påvirkning af drift og andre systemer:

Som led i vedligeholdelse, fejlrettelse og opdatering må IT-Hotellet ikke reducere Systemets funktionalitet. Aktiviteterne skal desuden planlægges og udføres, så afprøvning, installation og idriftsættelse sker med mindst mulig driftsforstyrrelse.

Særligt vedrørende opdateringer**Tillægsydelse:**

Mindre opdateringer og fejlrettelser af programmel omfattet af aftalen er en del af Almindelig Vedligeholdelse, mens IT-Hotellets bistand ved migrering til nye versioner med væsentligt ændret funktionalitet er en tillægsydelse.

Udgift til tredjemand:

Kunden afholder selv eventuelle udgifter til licens og vedligeholdelse for basisprogrammel samt andet tredjemandsprogrammel, med mindre andet er angivet i bilag 1.m

Vedligeholdelse af dokumentation**Generelt:**

Såfremt der er udarbejdet dokumentation af Systemet, skal IT-Hotellet vedligeholde den leverede dokumentation, således Kunden til enhver tid har en tilstrækkelig og ajourført dokumentation. Vederlag for udarbejdning af dokumentation i forbindelse med opstart, aftales mellem parterne.

Logning

Kunden skal føre en log over opståede fejl. I denne log anføres klokkeslæt for fejlens opståen, anmeldelse af fejl til IT-Hotellet, IT-Hotellets klarmelding samt fejlens art, årsag samt den foretagne afhjælpning. Ved forebyggende vedligeholdelse skal IT-Hotellet oplyse arten heraf.

Support af Kunden**Help-desk:**

Kunden kan indenfor Serviceperioden (bilag 1.q) få telefonisk assistance fra IT-Hotellets help-desk på de i bilag 1 anførte telefonnumre. For det Systemsoftware, hvor Kunden er registreret, besvarer Help-desk korte præcise spørgsmål vedrørende anvendelse af programmet, simpel problem-diagnose samt generel vejledning vedrørende det pågældende produktområde.

Anden support:

Telefonisk kontakt til andre telefonnumre end Help-desk telefonen samt assistance udenfor serviceperioden ydes kun efter særlig aftale.

Afbrydelse af Systemet**Forudsætter godkendelse:**

IT-Hotellet må ikke afbryde Systemet eller dele heraf uden Kundens forudgående godkendelse.

Vederlag og betaling**Drift:**

Kundens vederlag pr. måned er det i Bilag 1.h nævnte beløb. Vederlaget regnes fra opstartsdatoen angivet i bilag 1.l. Beløbet er beregnet ud fra det i Bilag 1.c nævnte antal brugere og reguleres med hensyn til antallet af brugere dog mindst det i Bilag 1.d eventuelt nævnte antal brugere.

Beløbet pristalsreguleres årligt 1. januar, efter senest offentliggjorte lønindeks for erhvervsservice.

Anden bistand:

Al anden bistand udføres i regning, efter IT-Hotellets til en hver tid gældende takster. Disse oplyses ved henvendelse til IT-Hotellet.

Priserne er angivet med told og øvrige afgifter gældende ved nærværende aftales underskrift bortset fra moms. Ved nye eller ændrede afgifter skal priserne reguleres, således IT-Hotellet stilles uændret.

Kundens forhold

Ikke omfattet af IT-Hotellets ansvar ved driftsstop er følgende:

- a. Hændelser der kan henføres til Kundens uagtsomme forhold.
- b. Fejl og problemer, der i øvrigt må henføres til sådanne begivenheder som Kunden bærer risikoen for, som f.eks. misligholdelse fra Kundens øvrige leverandører, hvis Kunden foretager ændringer uden at følge de derfor aftalte procedurer, Kundens misligholdelse, brand, tyveri, hærværk, overbelastning, virus fra anden kilde end IT-Hotellet eller dennes underleverandører, fejl i det offentlige forsyningsnet, fejl i telenet, etc.

IT-Hotellets adgang til Kundens systemer

I det omfang det er nødvendigt eller hensigtsmæssigt for opfyldelsen af IT-Hotellets forpligtigelser, skal Kunden give IT-Hotellet uhindret adgang til Kundens udstyr og programmel. Denne adgang kan både omfatte fysisk adgang on-site samt adgang via remote-forbindelse. IT-Hotellet kan herunder anvende Kundens udstyr og programmel til problemdiagnose, test og fejlrettelse. Dette skal ske uden nævneværdig ulempe for Kunden.

Ikrafttræden, opsigelse og ophør**Ikrafttræden:**

Aftalen træder i kraft, når begge Parter har underskrevet Aftalen.

Opsigelse:

Aftalen kan skriftligt opsiges med 3 måneders varsel, dog gælder Aftalen minimum i den i bilag 1.k specificerede periode.

Ophævelse:

Hver Part kan ophæve Aftalen såfremt:

- a. Den anden Part ikke senest 21 dage efter modtagelse af skriftligt påkrav herom, har afhjulpet foreliggende væsentlig misligholdelse
- b. Den anden Part er erklæret konkurs, kommer under betalingsstandsning, tvangsakkord eller lignende gælds-ordning.

Har et eventuelt konkursbo ret til at indtræde i Aftalen, skal boet på anfordring skriftligt og indenfor 5 dage erklære, hvorvidt det vil indtræde.