

RackPeople ApS
Generelle handelsbetingelser

Indhold

1. Anvendelse og gyldighed.....	3
DEL 1: Generelle betingelser, herunder betingelser for konsulentydelse	3
2. Definitioner.....	3
3. RackPeople's konsulentydelse	3
4. Kundens pligter.....	4
5. RackPeople's vederlag	4
6. Udlæg	5
7. Fakturering og betalingsbetingelser.....	5
8. Garantier.....	5
9. Levering af ydelse.....	5
10. Ændringer i Kundens system	6
11. Kundens reklamation over mangler.....	6
12. Kundens rettigheder	7
13. Hemmeligholdelse	7
14. Persondata	8
15. Misligholdelse.....	8
16. RackPeople's ansvar og ansvarsbegrænsning	8
17. Produktansvar.....	9
18. Force majeure mv.....	9
19. Markedsføring.....	10
20. Tvister	10
21. Backup	12
22. Softwarelicenser	12
23. Vederlag	12
DEL 2: Generelle betingelser for software	13
24. Licensbetingelser.....	13
25. Ansvarsbegrænsninger	13
DEL 3: Specielle betingelser for hardware	13
26. Ejendomsforbehold.....	13
27. Levering.....	14
28. RMA	14
29. Garanti	14
30. Ansvarsfraskrivelse	14
DEL 4: Specielle betingelser for leverance af ressourcer og drift	14
31. Reklamation.....	14

32. Ansvarsfraskrivelse	15
33. Reparation og udbedring af mangler	15
34. Programlicens	16
35. Kundens annullering af ordren	16
36. Ejendomsforbehold	16
37. Fravigelse	16
38. Rettigheder	16
39. Kommunikationslinje	17
40. Opsigelse af kontrakt	17
41. Driftsstart	17
42. Driftsstatus og fejlmeldinger	17
43. Driftsvagt	18
44. Energiforbrug	18
45. Internet båndbreddeforbrug	18
46. Kundens rettigheder og forpligtelser	18
47. Drifts- og datasikring	19
48. Softwarelicenser	20
49. Microsoft SPLA/CSP Licens leje	20
50. Backup	21
51. Tilgængelig historik	21
52. Backup af data	21
53. Restore af data	21
54. Printere	22
55. Passwordpolitik	22
DEL 5: Specielle betingelser for Services og support	23
56. Under revision	23

1. Anvendelse og gyldighed

- 1.1 Disse standardbetingelser ("Betingelserne") er gældende for enhver ydelse, software, vare eller tjenesteydelse, der leveres af RackPeople ApS, Generatorvej 8D, 3. sal, 2860 Søborg, CVR-nr. 32 47 60 07 ("RackPeople"), medmindre andet er udtrykkeligt og skriftligt aftalt. Betingelserne gælder, uanset om RackPeople er hoved- eller underleverandør.
- 1.2 Kundens angivelse af særlige købs-, udbuds- eller andre vilkår anses ikke som en fravigelse af Betingelserne, medmindre RackPeople skriftligt har accepteret dette.
- 1.3 Betingelserne indeholder fem (5) dele: Del 1 indeholder de alment gældende betingelser, herunder for konsulentydelse, Del 2 indeholder de generelle betingelser, der gælder for leverance af software, Del 3 indeholder de generelle betingelser, der gælder for levering af hardware, Del 4 indeholder generelle betingelser for leverance af ressourcer og drift, men del 5 indeholder generelle betingelser for services og support.

DEL 1: Generelle betingelser, herunder betingelser for konsulentydelse

2. Definitioner

- 2.1 Ved arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra helligdage, juleaftensdag, nytårsdag og Grundlovsdag.
- 2.2 Ved timer forstås arbejdstimer, der ligger på arbejdsdage i tidsrummet fra kl. 08:00 – 16:00

3. RackPeople's konsulentydelse

- 3.1 RackPeople leverer konsulentydelse jævnfør særskilt indgået Rammeaftale om Konsulentydelse ("Aftalen").
- 3.2 I Aftalen er levering af konsulentydelse, software, eventuel hardware og supportydelse beskrevet og leverancens omfang, priser og leveringstidspunkter er angivet.
- 3.3 Medmindre det af Aftalen fremgår, at RackPeople skal levere et konkret resultat, skal RackPeople alene levere bistand i form af arbejdstimer. RackPeople er i sådanne tilfælde berettiget til sit vederlag, når arbejdstimerne er leveret.
- 3.4 RackPeople er ikke ansvarlig for juridisk rådgivning, og Kunden opfordres til selv i hvert enkelt tilfælde at undersøge hvorvidt de af RackPeople anviste løsninger lovligt kan eller bør anvendes af Kunden i den leverede form.

4. Kundens pligter

- 4.1 Kunden skal uopfordret bistå RackPeople med alle oplysninger, som er nødvendige og relevante for leverancen af RackPeople's ydelser.
- 4.2 Kunden skal udpege én ansvarlig person, som er bemyndiget til at varetage kontakten med RackPeople og herunder at indgå bindende aftaler på vegne af Kunden.
- 4.3 RackPeople har ret til vederlagsfrit at anvende lokaler og faciliteter hos Kunden i det omfang, det er nødvendigt for RackPeople for at kunne levere de aftalte ydelser.
- 4.4 Kunden er forpligtet til at opretholde sædvanlige forsikringer, herunder driftstabsforsikring, for sin virksomhed, som omfatter Kundens anvendelse af RackPeople's ydelser.
- 4.5 Kunden skal sikre sig, at Kundens systemer og ressourcer lever op til de krav, som måtte være anført i RackPeople's ydelsesbeskrivelse som en forudsætning for RackPeople's leverancer, samt de øvrige, rimelige krav, som RackPeople måtte stille.

5. RackPeople's vederlag

- 5.1 Medmindre andet er skriftligt aftalt beregner RackPeople sit vederlag for sine konsulentydelse efter medgået tid pr. påbegyndt time til RackPeople's sædvanligt gældende timepriser for den pågældende konsulentkategori eller til den pris, som RackPeople normalt beregner sig for den pågældende ydelse.
- 5.2 Alle priser er angivet i danske kroner. Priser i et tilbud er baseret på accept af det samlede tilbud. Pris- og kursændringer kan medføre ændringer i den aftalte pris. Alle priser, der fremgår af RackPeople's prisliste, er vejledende. Forøges omkostninger for varen grundet Kundens forhold, vil dette blive lagt på varens pris. Der tages forbehold for fejl og ændringer.
- 5.3 Ved levering af ydelser på kontrakt er RackPeople berettiget til at foretage prisændringer med forudgående varsel til Kunden senest 1 måned før udløb af en abonnementsperiode.
- 5.4 Priserne bliver uden yderligere varsel reguleret hvert år den 1. januar med stigningen i nettoprisindekset, dog med et minimum på 3 %.
- 5.5 Alle prisangivelser er ekskl. moms, forsendelsesomkostninger, gebyrer og andre eventuelle skatter, told og afgifter.

6. Udlæg

- 6.1 Udover sit vederlag, er RackPeople berettiget til at få refunderet alle dokumenterede og rimelige udlæg, som RackPeople har afholdt i forbindelse med udførelsen af opgaverne for Kunden, herunder til rejse- og transportomkostninger, fortæring, lokaleleje hos tredjemand mv.

7. Fakturering og betalingsbetingelser

- 7.1 Medmindre andet er skriftligt aftalt, er RackPeople berettiget til at fakturere sin bistand månedsvis bagud. Ved leverancer af software, hardware og eksterne konsulentydelse er RackPeople dog berettiget til at fakturere samtidig med leveringen. Support, vedligeholdelse og licenser kan RackPeople desuden faktureres forud for ét år, ét kvartal eller én måned ad gangen. Hver faktura skal indeholde en oversigt over det leverede.
- 7.2 Medmindre andet er skriftligt aftalt forfalder alle RackPeople's fakturaer for Hardware og Software til betaling otte dage efter fakturadatoen, for alle andre services til betaling 14 dage efter fakturadatoen.
- 7.3 Forfaldne, ikke-betalte beløb forrentes med 2 % pr. påbegyndt måned. RackPeople er desuden berettiget til at beregne et rykkergebyr på kr. 100,00 per rykkerskrivelse.
- 7.4 Ved manglende rettidig betaling er RackPeople berettiget til uden varsel at indstille sine leverancer under Aftalen.

8. Garantier

- 8.1 RackPeople's konsulentydelse frembringes af RackPeople selv, herunder RackPeople's underleverandører, og strider RackPeople bekendt ikke mod tredjemands rettigheder.
- 8.2 RackPeople's konsulentydelse udføres af kvalificeret personale.
- 8.3 RackPeople's ydelse leveres i overensstemmelse med Aftalens krav og opfylder gældende branchestandarder blandt professionelle udbydere af tilsvarende ydelse.
- 8.4 RackPeople yder ingen andre garantier, medmindre der er tale om leverance af hardware, jfr. DEL 3.

9. Levering af ydelse

- 9.1 RackPeople's ydelse leveres som anført i Aftalen.

- 9.2 Eventuelle leveringstidspunkter er anslåede og ikke bindende for RackPeople, medmindre de udtrykkeligt er angivet som værende faste.
- 9.3 Ved væsentlig forsinkelse, som udelukkende skyldes RackPeople's forhold, er Kunden berettiget til at ophæve Aftalen, hvis RackPeople ikke har foretaget levering senest 30 hverdage efter at have modtaget Kundens skriftlige reklamation over forsinkelsen.
- 9.4 Vælger Kunden at ophæve Aftalen, er RackPeople forpligtet til at levere de resultater, som foreligger på ophævelsestidspunktet og Kunden er forpligtet til at betale for disse samt at refundere RackPeople eventuelle rimelige udlæg. Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder gøre krav på erstatning, medmindre forsinkelsen skyldes RackPeople's groft uagtsomme eller forsætlige forhold.
- 9.5 Er RackPeople ifølge Aftalen forpligtet til at levere et bestemt resultat til en fast pris og foreligger dette ikke ved Kundens ophævelse gælder det i pkt. 9.4 anførte, dog således at Kunden er berettiget til et af RackPeople fastsat rimeligt forholdsmæssigt afslag i den aftalte faste pris.
- 9.6 Ved forsinkelse der skyldes Kundens forhold, er RackPeople berettiget til at udskyde leveringstiden i det omfang RackPeople skønner dette nødvendigt. Hvis RackPeople som følge af forsinkelsen ikke er i stand til at beskæftige ressourcer, skal Kunden betale for at disse har stået til rådighed efter den gældende timetakst. RackPeople er dog forpligtet til loyalt at søge at beskæftige ressourcerne med arbejde for tredjemand.

10. Ændringer i Kundens system

- 10.1 Hvis Kunden uden forudgående aftale med RackPeople ændrer sit system eller kræver gennemført ændringer, som har betydning for RackPeople's ydelser, er RackPeople berettiget til at kræve sig frigjort for de aftalte tidsplaner med virkning fra ændringstidspunktet og kræve sit vederlag forhøjet fra og med samme tidspunkt, hvis ændringerne medfører merarbejde for RackPeople.

11. Kundens reklamation over mangler

- 11.1 Kunden er ved modtagelse af enhver konsulentydelse, software eller hardware fra RackPeople, der ikke er underlagt accept-, afleverings- eller anden prøve/test ved modtagelsen, forpligtet til straks og senest inden for syv dage at kontrollere ydelsen omhyggeligt, herunder at konstatere om den er fri for mangler.
- 11.2 Konstaterer Kunden mangler, skal Kunden straks reklamere skriftligt over for RackPeople og herunder beskrive manglen samt dennes betydning for Kunden.

- 11.3 Hvis RackPeople herefter ikke har afhjulpet væsentlige mangler eller omleveret senest 30 hverdage efter at have modtaget Kundens skriftlige reklamation over forsinkelsen, er Kunden berettiget til at ophæve Aftalen.
- 11.4 Vælger Kunden at ophæve Aftalen, er Kunden forpligtet til at beholde det leverede og til at betale for dette, fratrukket et rimeligt af RackPeople fastsat forholdsmæssigt afslag, medmindre Kunden godtgør, at det leverede heller ikke efter yderligere afhjælpning kan anvendes af Kunden til det aftalte formål. Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder gøre krav på erstatning, medmindre Kunden dokumenterer, at manglerne skyldes RackPeople's groft uagtsomme eller forsætlige forhold.

12. Kundens rettigheder

- 12.1 Ved sin effektive betaling af det aftalte vederlag og eventuelle udlæg erhverver Kunden en tidsubegrænset, royalty-fri ret til at anvende resultatet af RackPeople's konsulentytelser internt i sin virksomhed.
- 12.2 Skulle der fra tredjemands side blive rejst krav mod Kunden om, at det af RackPeople leverede krænker tredjemands ret, skal Kunden straks informere RackPeople herom og overlade enhver kommunikation med den pågældende tredjemand til RackPeople.
- 12.3 RackPeople skal herefter håndtere sagen mod tredjemand for egen regning.
- 12.4 Hvis det ved endelig dom viser sig, at tredjemands krav er berettiget eller RackPeople vurderer, at dette er tilfældet, skal RackPeople efter eget valg foretage en af følgende handlinger: 1) RackPeople skal modificere det leverede, så det ikke længere krænker tredjemands ret, eller 2) RackPeople skal levere en anden ydelse, som i det væsentligste opfylder det aftalte, eller 3) RackPeople kan opsige aftalen med Kunden med omgående varsel og betale Kunden et forholdsmæssigt afslag, svarende til 25 % af den pris, Kunden har betalt for RackPeople's ydelser. Kunden kan ikke gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende, herunder gøre krav på erstatning, medmindre krænkelsen beror på RackPeople's groft uagtsomme eller forsætlige forhold.

13. Hemmeligholdelse

- 13.1 Parterne vil ved forhandlingen, indgåelsen og udførelsen af en Aftale få et kendskab til hinandens fortrolige oplysninger. Parterne er gensidigt forpligtede til at hemmeligholde enhver oplysning om hinanden, som har karakter af erhvervshemmeligheder og som ikke er alment kendte. Parterne skal iagttage ubetinget tavshed overfor tredjemand med hensyn til den anden Parts fortrolige oplysninger. Som fortrolige oplysninger skal blandt andet betragtes Parternes personaleoplysninger, prisforhold, markedsoplysninger, indholdet af en Aftale, samt enhver anden oplysning, som en Part skriftligt betegner som "fortrolig" eller lignende betegnelse, eller som i sagens natur ikke er egnet til videregivelse til tredjemand.

- 13.2 Hemmeligholdelsesforpligtelsen gælder uden tidsbegrænsning og vedvarer efter at de øvrige dele af Aftalen er ophørt.
- 13.3 RackPeople er dog berettiget til i nødvendigt omfang at videregive Kundens fortrolige oplysninger til underleverandører og andre, der bistår RackPeople med opgaver under en Aftale, samt til potentielle købere i forbindelse med en virksomheds- eller aktieoverdragelse, forudsat at disse pålægges tilsvarende tavshedspligt.
- 13.4 Fortroligheden omfatter ikke (i) videregivelse med skriftlig tilladelse fra den beskyttede part, (ii) videregivelse krævet af en offentlig myndighed i henhold til gældende lovgivning, og (iii) oplysning der skal anvendes i en domstol eller en voldgiftsret i tilfælde af en tvist mellem parterne.
- 13.5 Parterne må kun have lov til at beholde, bruge og kommunikere ovenstående information som led i opfyldelsen af aftalen. Dette gælder også efter udløb af aftalen, uanset om opsigelsen skyldes misligholdelse eller andre faktorer.
- 13.6 RackPeople skal pålægge sine medarbejdere, underleverandører og konsulenter samme fortrolighed.

14. Persondata

- 14.1 Hvis RackPeople i forbindelse med sin udførelse af opgaver for Kunden skal arbejde med Kundens personhenførbare data, skal Parterne indgå en særskilt Databehandleraftale.

15. Misligholdelse

- 15.1 En Part er berettiget til at ophæve Aftalen, hvis den anden Part væsentligt misligholder Aftalen og misligholdelsen ikke afhjælpes indenfor 60 dage, dog bortset fra betalingsmisligholdelse, hvor afhjælpningsfristen er syv dage.
- 15.2 Uanset pkt. 15.1 er RackPeople berettiget til at ophæve Aftalen uden at Kunden gives en afhjælpningsfrist, hvis ophævelsen sker i anledning af gentagen betalingsmisligholdelse.

16. RackPeople's ansvar og ansvarsbegrænsning

- 16.1 Med de begrænsninger der er fastsat i Betingelserne, er Parterne erstatningsansvarlige overfor hinanden efter dansk rets almindelige regler.
- 16.2 Medmindre der foreligger grov uagtsomhed eller forsæt fra RackPeople's side, er RackPeople dog aldrig erstatningsansvarlig for økonomiske konsekvensstab, driftstab, manglende besparelser, mistet

fortjeneste, goodwill, image, tab af data eller udgifter til genopbygning af data, intern tid forbrugt hos Kunden eller indirekte tab.

- 16.3 RackPeople's erstatningsansvar er desuden under alle omstændigheder og uanset graden af uagtsomhed begrænset til det mindste af følgende beløb: 1) 50 % af det vederlag (ekskl. udlæg), som RackPeople har modtaget for den leverance, som erstatningen vedrører, eller 2) kr. 100.000.
- 16.4 Ved leverancer af produkter, hardware, software eller andet udstyr fremstillet og/eller erhvervet fra en tredjeparts leverandør/forhandler, vil deres ansvarsbegrænsninger/ansvarsfraskrivelser være gældende for disse dele af RackPeople's leverance.

17. Produktansvar

- 17.1 For produktansvar er RackPeople alene ansvarlig efter de ufravigelige regler i produktansvarsloven og hæfter ikke for produktansvar på noget andet grundlag.
- 17.2 Kunden er forpligtet til uden ugrundet ophold skriftligt at give meddelelse til RackPeople, hvis Kunden bliver bekendt med, at der er indtrådt en skade forårsaget af det købte, at tredjemand påstår, at der er indtrådt en sådan skade, eller at der er fare for, at der vil indtræde en sådan skade.

18. Force majeure mv.

- 18.1 Hverken Kunden eller RackPeople er ansvarlig over for den anden part, når der efter Aftalens indgåelse indtræder omstændigheder, der ligger udenfor partens direkte kontrol og som hindrer eller udsætter opfyldelse af Aftalen.
- 18.2 Sådanne omstændigheder kan bl.a. være krig, mobilisering, oprør og uroligheder, terroraktioner, naturkatastrofer, strejker og lockouts, edb-vira, hacking, DoS-, DDoS- eller lignende angreb, spam eller anden unormal belastning af RackPeople's eller Kundens systemer, påbud fra offentlige myndigheder og rettighedshavere, strømsvigt, nedbrud af kommunikationsforbindelser, sygdom eller død hos nøglemedarbejdere, som parten ikke ved Aftalens underskrift burde have taget i betragtning og ej heller undgået eller overvundet. Forhold hos en underleverandør anses for force majeure, hvis der for underleverandøren foreligger en hindring, der omfattes af l. punktum, og som RackPeople ikke burde have undgået eller overvundet.
- 18.3 Det er en forudsætning for RackPeople's ansvarsfrihed i relation til virus-, hacking- og lignende angreb, at RackPeople har opretholdt et sikkerhedsniveau, som er sædvanligt for udbydere af drifts- og hostingløsninger, herunder har anvendt anerkendte anti-virus-programmer, firewalls eller lignende sædvanlige foranstaltninger.

- 18.4 Hvis en eller flere af de forannævnte omstændigheder indtræder, er RackPeople efter eget valg berettiget til at udskyde leveringen af sine ydelser eller til ansvarsfrit at annullere Aftalen helt eller delvist.
- 18.5 Fortsætter en eller flere af de forannævnte omstændigheder vedvarende i over 60 dage kan hver af Parterne opsige Aftalen til omgående ophør.
- 18.6 Force majeure kan kun påberåbes, hvis den pågældende part har givet skriftlig meddelelse herom til den anden part senest 5 arbejdsdage efter, at force majeure er indtrådt.
- 18.7 Force majeure ved forsinkelse kan højst gøres gældende med det antal arbejdsdage, som force majeure situationen varer. Hvis en tidsfrist for RackPeople udskydes på grund af force majeure, udskydes de betalinger, der knytter sig dertil, tilsvarende.

19. Markedsføring

- 19.1 Medmindre andet er skriftligt aftalt, er RackPeople i sin markedsføring, herunder på sit website, berettiget til at anføre, at RackPeople har løst opgaver for Kunden, herunder med en kort case story og anvendelse af Kundens logo. Markedsføringen skal være loyal over for Kunden, godkendes af Kunden og overholde hemmeligholdelsesforpligtelsen i pkt. 13.
- 19.2 Medmindre andet er skriftligt aftalt, har RackPeople lov til at medtage Kunden på sin generelle referenceliste uden forudgående godkendelse fra Kunden.

20. Tvister

20.1 Værneting

- 20.1.1 Hvis der opstår en tvist mellem parterne, skal parterne loyalt forsøge at nå til enighed gennem forhandlinger, der i givet fald skal finde sted på det højeste organisatoriske niveau i parternes respektive organisationer.
- 20.1.2 Enhver tvist mellem Parterne, som ikke kan løses i Parternes organisationer, skal behandles efter dansk ret med Københavns Byret som rette værneting. Lovvalgsreglen omfatter ikke dansk rets internationale privatretlige regler eller andre regler, som fører til anvendelsen af andet end dansk ret.
- 20.1.3 RackPeople er uanset ovenstående berettiget til at anlægge sag, herunder om manglende betaling, ved retten i den retskreds, hvori Kunden driver sin virksomhed.

20.2 **Forhandling mellem Parterne**

20.2.1 Hvis der er uenighed mellem Parterne om Rammeaftaler eller Aftaler, herunder om deres opfyldelse, kan hver af Parterne henvise spørgsmålet til Kundens og RackPeople's dagligt ansvarlige, der da sammen afgør uenigheden. Kan der ikke opnås enighed mellem de dagligt ansvarlige, skal forhandlingerne eskaleres til et højere plan i Parternes organisationer.

20.3 **Twistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert**

20.3.1 Kan Parterne ikke opnå en løsning ved forhandling inden 5 dage, kan hver af Parterne begære twistløsning efter Voldgiftsinstitutts "Regler for juridisk/teknisk udtalelse i IT-sager" og den heri beskrevne proces.

20.4 **Mediation**

20.4.1 Hvis ingen af Parterne har ønsket at udnytte muligheden for twistløsning ved sagkyndig teknisk og/eller juridisk ekspert, kan tvisten på begæring fra en Part søges løst ved mediation ledet af en mediator udpeget af Parterne. Har Parterne ikke opnået enighed om valg af mediator inden 10 dage efter, at en af dem har fremsat ønske om mediation, kan enhver af Parterne indgive begæring til foreningen Danske IT-advokater ("DITA") om at udpege en mediator. Mediation udføres i overensstemmelse med DITA's mediationsprocedure.

20.4.2 Mediation indledes ved, at en af Parterne sender et skriftligt påkrav om mediation til den anden Part med kopi til DITA. Mediator skal udpeges af DITA senest 8 Arbejdsdage efter DITAs modtagelse af påkrav om mediation.

20.4.3 Som minimum har en Part pligt til at deltage i det første møde, som mediator indkaldes til. En Part er dog berettiget til at indlede retssag, hvis en udsættelse deraf kan føre til retsfortabelse, f.eks. på grund af forældelse.

20.4.4 Hvis en Part meddeler, at Parten ikke ønsker at fortsætte mediationen efter første møde, eller hvis konflikten ikke er løst ved mediation inden 8 uger efter, at der blev fremsat skriftligt påkrav om mediation, er hver af Parterne berettiget til at indbringe tvisten til endelig afgørelse ved voldgift efter bestemmelserne nedenfor.

20.5 **Voldgift**

20.5.1 Voldgiften gennemføres i København.

20.5.2 Hvis der er tale om en tvist, hvor værdien for hver af Parterne ikke overstiger 1 mio. kr., afgøres tvisten ved voldgift efter "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut", således som disse er gældende på tidspunktet for voldgiftssagens indledning.

- 20.5.3 Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler om forenklet voldgiftsproces ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Voldgiftsdommeren udpeges af Det Danske Voldgiftsinstitut. Parterne kan senest samtidig med udløbet af fristen for indklagedes svar i fællesskab bringe en voldgiftsdommer i forslag. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en voldgiftsdommer efter indhentet indstilling fra Danske IT-advokater (DITA).
- 20.5.4 I tilfælde, der ikke er omfattet af punkt 20.5.2 afgøres tvisten ved voldgift efter "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut", således som disse er gældende på tidspunktet for voldgiftssagens indledning.
- 20.5.5 Voldgiftsretten udpeges af Voldgiftsinstituttet i overensstemmelse med "Regler for behandling af voldgiftssager ved Det Danske Voldgiftsinstitut". Medmindre Parterne er enige om andet nedsættes voldgiftsretten med tre dommere. Når tvisten skal afgøres af tre dommere, kan klageren i sit klageskrift komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Indklagede kan i sit svar komme med forslag til sin voldgiftsdommer. Den tredje voldgiftsdommer, der er voldgiftsrettens formand, bringes i forslag af Voldgiftsinstituttet, medmindre Parterne inden udløb af fristen for indklagedes svar i fællesskab foreslår en formand. Parterne er enige om i fællesskab at søge at udpege en formand efter indhentet indstilling fra DITA.

21. Backup

- 21.1 Kunden er ansvarlig for og forpligtet til af egen drift at foretage daglig backup af samtlige systemer i Kundens eget driftsmiljø, som RackPeople yder support på, forinden support ydes/udføres og RackPeople er uden ansvar for enhver skade, som Kunden måtte lide som følge af manglende backup. For løsninger hvor Kunden har Hosting- eller Driftsaftale med RackPeople henvises til Del 4 af Generelle Handelsbetingelser, som inkluderer betingelser for drift og hosting.

22. Softwarelicenser

- 22.1 Kunden er ansvarlig for, at Kunden har de nødvendige licenser til den software, som RackPeople yder support på, samt at Kunden er berettiget til at lade RackPeople foretage denne. Kunden kan få rådgivning om og indkøbe licenser hos RackPeople efter aftale.

23. Vederlag

- 23.1 Hvis der ikke er indgået nogen skriftlig aftale herom, beregnes RackPeople's vederlag på grundlag af den tid, der er medgået til løsningen af opgaven i overensstemmelse med de gældende timepriser. Der betales fuldt vederlag for rejsetid. For arbejde uden for nævnte normale arbejdstid kan RackPeople udover normalt vederlag kræve betaling i overensstemmelse med RackPeople's til de gældende tillægssatser.
- 23.2 Hvis Parterne i den pågældende Work Order har aftalt betalingsprincippet "Fast Pris", så er RackPeople berettiget til at fakturere 30 % af den samlede pris ved aftaleindgåelsen, 40 % midtvejs i

projektet (målt på timeforbruget), 20 % ved aflevering og resten (10%) efter endt accepttest, som er defineret under punkt 10 i Aftalen. Tidspunktet for accepttesten er fastsat i den pågældende Work Order.

- 23.3 Hvis der **ikke** er aftalt Fast Pris, fastsættes vederlaget efter medgået tid på grundlag af RackPeople's gældende timepriser for den pågældende konsulentkategori eller til den pris, som RackPeople normalt beregner sig for den pågældende ydelse, jfr. "Bilag 2, Aftalebeskrivelse og Økonomi", som indeholder RackPeople's prislister.
- 23.4 Er der skriftligt aftalt fast betaling for supportydelse, og løber aftalen i mere end ét år bliver priserne uden yderligere varsel reguleret hvert år den 1. januar med stigningen i nettoprisindekset, dog med et minimum på 3 %.

DEL 2: Generelle betingelser for software

I tillæg til DEL 1 gælder følgende generelle betingelser for software:

24. Licensbetingelser

- 24.1 Brugen af softwaren er underlagt specifikke licensbetingelser, som har forrang for Parternes øvrige aftaler. Licensbetingelserne indeholder regler om brugsret, kopiering, priser, opsigelsesvarsler, ansvarsbegrænsninger mv.
- 24.2 Enhver brugsret er betinget af, at Kunden rettidigt betaler enhver forfalden licens- eller vedligeholdelsesafgift.

25. Ansvarsbegrænsninger

- 25.1 RackPeople er ikke ansvarlig for skader, som skyldes fejl i standardsoftware leveret af tredjemand.
- 25.2 Det er Kundens ansvar at sikre sig, at den købte software anvendes på en hardware platform, som understøtter og er certificeret af softwareleverandøren.

DEL 3: Specielle betingelser for hardware

I tillæg til DEL 1 gælder følgende generelle betingelser for hardwareleverancer:

26. Ejendomsforbehold

- 26.1 RackPeople har ejendomsretten til enhver leverance, indtil den fulde købesum med tillæg af leveringsomkostninger, eventuelle renter og gebyrer er betalt. Kunden forpligter sig til at holde leverancen forsikret og skadefri indtil hele købesummen er erlagt. Kunden forpligter sig desuden til ikke at flytte, pantsætte, udlåne eller på anden måde disponere over leverancen, førend ejendomsretten er 100 % overgået til kunden.

27. Levering

27.1 Levering af hardware foretages af lager fra en af RackPeople's lokaliteter. Medmindre andet er aftalt, beregnes forsendelsesomkostninger ved afslutning af bestilling og tillægges automatisk. Ved afhentning tillægges afhentningsgebyr.

28. RMA

28.1 Hvis Kunden ønsker at returnere hardware under henvisning til, at hardwaren er defekt, skal Kunden forinden hardwaren returneres kontakte RackPeople med henblik på nærmere at aftale, hvordan og hvortil returnering kan ske. RackPeople kan efter eget valg forlange, at hardwaren returneres til RackPeople, RackPeople's leverandør eller lign. Den returnerede hardware skal være pakket forsvarligt i original emballage og forsynet med RackPeople's RMA-nummer eller reference.

28.2 Hvis hardwaren efter RackPeople's undersøgelser viser sig ikke at være defekt, er RackPeople berettiget til at beregne sig vederlag efter medgået tid for sit arbejde med undersøgelse af hardwaren.

29. Garanti

29.1 RackPeople yder Kunden garanti i den periode og i det omfang producenten af hardware yder RackPeople garanti.

29.2 RackPeople forbeholder sig dog ret til at henvise Kunden til at gøre eventuel producentgaranti gældende direkte mod producenten.

30. Ansvarsfraskrivelse

30.1 Det er Kundens ansvar, at det indkøbte hardware er certificeret og understøtter den løsning, som den skal anvendes i forbindelse med, f.eks. Skype for Business.

DEL 4: Specielle betingelser for leverance af ressourcer og drift

I tillæg til DEL 1 gælder følgende generelle betingelser for hardwareleverancer

31. Reklamation

31.1 Oplysninger om tilbudte eller købte varers kapacitet, dimensioner samt øvrige data kan variere fra det leverede. Sådanne afvigelser er ikke at anse for mangler.

31.2 Hvis et produkt er udgået eller ikke længere kan leveres, vil et tilsvarende eller bedre produkt blive leveret. Kunden er forpligtet til ved levering at kontrollere det leverede, og hvis varen lider af en mangel, skal Kunden på skrift reklamere omgående.

- 31.3 Mangelkrav skal være gjort gældende inden for en frist på 12 måneder fra leveringstidspunktet. Efter udløbet af denne reklamationsfrist er eventuelle mangelindsigelser bortfaldet.
- 31.4 Ved afhjælpning af evt. fabrikationsfejl, er det fabrikanten og eller distributøren af den enkelte enheds garantibestemmelser og regler gældende.
- 31.5 Ved fejl på lagringsenheder så som diske, backup bånd eller lignende, omfatter garantien kun fysiske enhed og ikke de data der ligger på enheden. Reetablering af data, kan efter aftale udføres på Kundens foranledning og regning.
- 31.6 Softwareprodukter er ikke omfattet af de nævnte betingelser, idet softwareleverandørens licensaftaler vil være gældende i disse tilfælde.

32. Ansvarsfraskrivelse

- 32.1 RackPeople er ikke ansvarlig for, at den leverede vare er en tilstrækkelig og/eller passende løsning for Kunden, i det omfang Kunden har givet utilstrækkelige eller upræcise oplysninger vedrørende sine krav og behov.
- 32.2 RackPeople påtager sig ikke ansvar for mangler, der er opstået på grund af forkert eller mangelfuld betjening, dårlig vedligeholdelse, forkert elforsyning, hændelige begivenheder, almindeligt slid og ælde, eller andre lignende forhold.
- 32.3 RackPeople er ikke ansvarlig for tab af fortjeneste, tab af produktion, mistet omsætning, forventede besparelser, tab eller forurening af data samt indirekte tab eller følgeskader samt inkompatibilitet i forhold til software leveret af andre end RackPeople. Ligeledes fraskriver RackPeople sig ansvar for fejl ved software udviklet af tredjemand, solgt gennem RackPeople. Hvis data tabes, beskadiges eller forurenes på grund af uagtsomhed fra RackPeople's side, skal RackPeople dog vederlagsfrit bistå i rimeligt omfang ved gendannelse af sådanne data på grundlag af senest foreliggende backup.
- 32.4 RackPeople's samlede totale ansvar over for Kunden uanset kravets grundlag er desuden begrænset til et beløb svarende til Kundens betalinger under kontrakten i de seneste 12 måneder forud for den begivenhed, der gav anledning til kravet. Tidligere foretagne betalinger fragår ved opgørelsen af begrænsningen ved senere skader.

33. Reparation og udbedring af mangler

- 33.1 En mangelfuld vare kan returneres til RackPeople til udbedring. Ved større edb-anlæg kan det være påkrævet, at reparation sker hos Kunden.

33.2 Hvis RackPeople tilkaldes i reklamationsager, hvor mangler ikke skyldes RackPeople's forhold, faktureres Kunden efter gældende prislister.

34. Programlicens

34.1 Kunden erhverver en ikke-eksklusiv, ikke-overdragelig brugsret for det aftalte antal brugere og/eller til det aftalte antal licenser til et købt program. Kunden er uberettiget til at kopiere programmet eller dele heraf bortset fra den ved installationen nødvendige kopiering.

34.2 Kunden er dog berettiget til at fremstille sikkerhedseksemplar af det leverede program til backup eller arkiveringsformål.

35. Kundens annullering af ordren

35.1 Annullering kan kun ske efter skriftligt samtykke fra RackPeople og mod økonomisk kompensation.

36. Ejendomsforbehold

36.1 Nærværende materiale er RackPeople's ejendom og må ikke uden samtykke kopieres, reproduceres, overgives til eller på anden måde bringes til tredjemands kundskab. RackPeople beholder ejendomsretten til enhver vare, indtil den fulde købesum med tillæg af eventuelle renter og omkostninger er betalt.

37. Fravigelse

37.1 Ved salg på købe- eller leasingkontrakt gælder tillige en kontrakts bestemmelser. Salgs- og leveringsbetingelser kan kun fraviges ved skriftlig aftale parterne imellem.

38. Rettigheder

38.1 Alt udstyr stillet til rådighed af RackPeople til Kunden tilhører RackPeople. Kunden har ved indgåelse af en kontrakt opnået brugsret til det leverede i overensstemmelse med betingelserne i kontrakten, herunder til evt. udleverede softwareprodukter. Kunden er ikke berettiget til at overgive, kopiere eller på anden vis overlade det udleverede udstyr eller softwareprodukter til tredjepart. Ved kontraktens ophør returneres alt udleveret udstyr, softwareprodukter m.v. til RackPeople og evt. lejet software afinstalleres.

39. Kommunikationslinje

39.1 Hvis kommunikationslinjer er nødvendige for afvikling af RackPeople's ydelser, er Kunden forpligtet til at opretholde tilstrækkelige og stabile kommunikationslinjer mellem Kundens lokationer og RackPeople for at sikre optimal afvikling af systemerne. RackPeople rådgiver gerne Kunden i disse henseender.

40. Opsigelse af kontrakt

40.1 Hver af parterne har ret til at ophæve en kontrakt ved den anden parts væsentlige misligholdelse af denne. Ophævelse kan først ske 30 arbejdsdage efter at en part har afgivet skriftligt påkrav om afhjælpning af den væsentlige misligholdelse, og misligholdelsen ikke inden for nævnte frist er afhjulpnet. Ved væsentlig misligholdelse forstås en parts konkurs samt en parts væsentlige misligholdelse af sine kontraktlige forpligtelser i henhold til aftalen. Misligholdelse gælder ikke for betalingsstandsning i forsøg på rekonstruktion af RackPeople's selskab, forudsat at RackPeople's ydelser og services i henhold til Kundens forhold i nærværende kontrakt fortsætter uændret.

40.2 Kunden kan på intet tidspunkt kræve en saldo i egen favør udbetalt.

40.3 Hvis en kontrakt ophæves som følge af RackPeople's misligholdelse, er Kunden berettiget til omgående at få udleveret alt materiale, som Kunden ejer.

40.4 Ved en kontrakts udløb er RackPeople berettiget til at frakoble det omfattede udstyr samt at slette alle backupdata (inklusive backuphistorik) relateret til de i kontrakten beskrevne ydelser. Hvis kunden ikke afleverer underskrevet sletteskema inden kontraktens udløb er RackPeople berettiget til at foretage fuld fakturering for den kommende faktureringsperiode.

40.5 RackPeople udleverer kun Kundens egne data og ikke images eller spejl af servere, da disse indeholder licensnøgler, serviceapplikationer og opsætninger, der tilhører RackPeople. Hvis Kunden ønsker bistand til overførsel af egne data, afregnes dette jævnt før RackPeople's prisliste per time.

41. Driftsstart

41.1 Driftsstart defineres som det tidspunkt, hvor de specificerede services stilles til rådighed for Kunden eller dennes udviklere/programmører, uagtet om Kunden anvender services til drift.

42. Driftsstatus og fejlmeldinger

42.1 RackPeople offentliggør i situationer, hvor det skønnes relevant og tilgængeligt, generel driftsinformation via hjemmesiden.

42.2 Visse driftsinformationer udsendes desuden som e-mail. Ønsker Kunden at modtage driftsinformation via e-mail, kan tilmelding ske via hjemmeside.

43. Driftsvagt

43.1 Kunden kan efter særlig aftale kontakte RackPeople på et særligt nummer uden for normal åbningstid. Der gøres opmærksom på, at henvendelse til RackPeople som udgangspunkt faktureres jævnfør RackPeople's timepriser, medmindre det drejer sig om en fejlmelding på services, som er RackPeople's ansvar, og som ikke skyldes Kundens eller tredjeparts fejl/mangler.

44. Energiforbrug

44.1 Alle oplyste priser er med udgangspunkt i gældende energipriser på det tidspunkt, en kontrakt blev indgået. Hvis energiudgifterne ændres i opadgående retning, forbeholder RackPeople sig ret til at pålægge en energiafgift for dækning af de øgede energiudgifter. Eventuelle ændringer i energiafgifter dokumenteres altid.

45. Internet båndbreddeforbrug

45.1 Kunden har til løsningen tilkøbt Internet båndbredde efter forventet forbrug. Hvis et gennemsnitligt forbrug af linjekapacitet målt over 30 dage viser et højere forbrug afregnes herfor jævnfør standard linjepriser.

46. Kundens rettigheder og forpligtelser

46.1 Kunden stiller vederlagsfrit egne og nødvendige 3. parts leverandørers ressourcer til rådighed i forbindelse med projektering, implementering, test og driftsstart/drift af løsningen. Inden driftsstart modtager Kunden fra RackPeople teknisk information og retningslinjer omkring installation af eventuel software på Cloud Hosting. Installation foretaget af 3. parts leverandører afregnes altid direkte mellem Kunden og denne.

46.2 Hvis Kunden har tilkøbt Premium support, påhviler det Kunden at levere en komplet oversigt over brugere samt ønskede rettigheder for disse på løsningen. Hvis denne ikke modtages, anvendes om muligt eksisterende rettigheder og politikker. Domænet sættes ikke i netværksforbindelse med Kundens eventuelt eksisterende domæne. Kunden eller dennes leverandører er som udgangspunkt ikke administratorer på systemet.

46.3 Det er alene Kundens ansvar, at software på Private Cloud Hosting efter driftsstart fungerer efter hensigten ud fra de i forvejen udstukne retningslinjer.

- 46.4 Hvis Kunden lejer hardware hos RackPeople (f.eks. token eller onsite router) og disse bortkommer, går i stykker eller ikke bliver returneret ved aftalens ophør, bliver Kunden faktureret herfor.
- 46.5 Hvis Kunden behøver adgang til hostingcenter, accepterer Kunden de ordensregler, der gælder for hostingcenteret.
- 46.6 Kunden er forpligtet til at informere RackPeople om yderligere udstyr, som måtte ønskes installeret i driftscentret såvel som på Kundens lokationer, som en del af IT-driftsmiljøet. Hvis driftsmæssige problemer kan henføres til udstyr, der optræder uden RackPeople's vidende, er RackPeople berettiget til at fakturere den på fejlsøgningen forbrugte tid samt øvrige afholdte relevante omkostninger. RackPeople skal ved Kundens anmodning om afhjælpning af fejl have ubesværet adgang til at foretage fejlretningen, og Kunden skal i nødvendigt omfang vederlagsfrit stille egne ressourcer til rådighed i forbindelse med fejlretningen.
- 46.7 Kunden må ikke uden RackPeople's samtykke ændre udstyr og installationer, der varetages af RackPeople. Sker dette, er RackPeople berettiget til at kræve sine omkostninger i forbindelse med genskabelsen af den oprindelige konfiguration dækket af Kunden. Hvis Kunden uden RackPeople's samtykke foretager ændringer af eget udstyr eller programmel, og dette øver indflydelse på IT-driftsmiljøets rette funktioner, er RackPeople berettiget til at frakoble Kundens udstyr og kræve erstatning for såvel direkte som indirekte tab hos RackPeople.
- 46.8 Hvis Kunden genskaber den oprindelige konfiguration, genindtræder RackPeople's forpligtelser fra tidspunktet for genskabelsen.

47. Drifts- og datasikring

- 47.1 Services afvikles på dedikeret hardware eller i isolerede virtuelle instanser, så applikationsprocesser samt data ikke blandes/deles med andre Kunder. Kommunikations-flow behandles dedikeret i RackPeople's netværk, så aftalte data- og kommunikationsmængde altid stilles til Kundens fulde rådighed.
- 47.2 RackPeople tilbyder for Kundens lokationer med faste IP-adresser direkte adgang til Windows servere via terminalklient/fjernskrivebord og adgang til Linux servere via SSH. Disse adgange aftales særskilt og Kunden opretholder selvstændig lokal sikring, så udelukkende de af Kunden godkendte brugere har adgang.
- 47.3 Der kan desuden tilkøbes adgang med terminalklient/fjernskrivebord via token-løsning baseret på SSL-VPN.
- 47.4 For åbninger i router/firewall til/fra serverne underskrives særskilt firewall formular af Kunden.

48. Softwarelicenser

- 48.1 Det er alene Kundens ansvar, at der er indkøbt eller lejet tilstrækkelige og gyldige licenser til systemer og software, der anvendes eller installeres af Kunden, ligesom omkostningerne i forbindelse hermed påhviler Kunden. Dette gælder såvel etablerings- som driftsomkostninger. Alle softwarelicenser (eksklusive eventuelle lejede licenser via SPLA/CSP) er til enhver tid Kundens ejendom. Det er Kundens pligt at efterleve de licensforpligtigelser som softwareproducenterne foreskriver. I forbindelse med implementering af en løsning med Kundens egne licenser, skal Kunden stille installationsmedier samt licensnøgler til rådighed for RackPeople. Kunden er desuden forpligtet til at sørge for, at RackPeople vederlagsfrit er berettiget til at anvende det software, som Kunden i medfør af kontrakten stiller til rådighed for RackPeople, med henblik på opfyldelse af kontrakten.
- 48.2 Hvis RackPeople i tilfælde af en License Audit bliver holdt økonomisk ansvarlig for Kundens utilstrækkelige licensering, forbeholder RackPeople sig retten til at fakturere Kunden for RackPeople's udgifter hermed.
- 48.3 Hvis der lejes licenser via SPLA/CSP er der kun brugsret til programmerne så længe de lejes, og ved opsigelse af aftale skal softwaren afinstalleres. Kunden forpligter sig til at leje en tilstrækkelig mængde licenser og RackPeople forbeholder sig ret til, uden varsel, at justere antallet af lejede licenser i henhold til det reelle forbrug.
- 48.4 Der kan til hostede løsninger ikke anvendes OEM licenser.

49. Microsoft SPLA/CSP Licens leje

- 49.1 Ved leje af Microsoft SPLA/CSP-licenser er Kunden underlagt nedenstående betingelser.
- 49.2 Kunden må ikke fjerne, ændre eller tilsløre copyright, varemærker eller andre ejendomsretlige meddelelser, der vises på softwareprodukterne eller som vises under brugen af softwareprodukterne.
- 49.3 Kunden må ikke decompilere, reverse engineer, eller demontere softwaren undtagen når og kun i det omfang en sådan aktivitet udtrykkeligt er tilladt af gældende lovgivning.
- 49.4 Microsoft og RackPeople fraskriver sig, i det omfang det er tilladt af gældende lovgivning, alle garantier og ethvert ansvar for eventuelle skader, direkte som indirekte, eller følgeskader som følge af anvendelse af softwareprodukterne.
- 49.5 Support af softwareprodukterne leveres af RackPeople og/eller tredjepart - ikke af Microsoft.
- 49.6 I tilfælde af, at Microsoft forhøjer priserne på licenser lejet via SPLA/CSP, forbeholder RackPeople sig retten til over for Kunden at forhøje priserne tilsvarende. Hvis licensreglerne for software lejet via SPLA/CSP ændres og dette resulterer i en ændring af de licenser som Kunden lejer, må RackPeople efter forudgående information til Kunden regulere disse.

50. Backup

- 50.1 Det er alene Kundens ansvar at kontrollere validiteten af genskabte data. RackPeople er på ingen måde ansvarlig for tab, hverken direkte eller indirekte, hvis Kundens data ikke kan genskabes fra backup grundet manglende validitet af disse.
- 50.2 Der tages ikke backup af databaser, der ikke er online.
- 50.3 Backup af løsningen afregnes særskilt.

51. Tilgængelig historik

- 51.1 Medmindre andet aftales, tages der backup med 21 dages historik. Det betyder, at det er muligt at genskabe data, som de så ud for op til 21 dage siden – undtaget herfor er dog databaser, der ikke har været online i perioden.

52. Backup af data

- 52.1 RackPeople kontrollerer dagligt (også weekend), at automatiske backups er afviklet som opsat. Ved fejl i afviklingen visiteres disse, og om muligt igangsættes manuelt ny backup.
- 52.2 Da backup af visse typer data kræver nedlukning af services, der ikke kan lukkes ned på alle tider af døgnet uden at forstyrre Kundens normale brug af udstyret, er det ikke altid muligt at igangsætte manuel backup af alle data. I sådanne tilfælde afventes resultatet af næste automatiske backup.
- 52.3 For hosting af Linux servere gælder desuden, at såfremt Kunden selv installerer programmer på serveren, vil disse programmer ikke blive omfattet af backup, og vil derfor ikke kunne genskabes i tilfælde af nedbrud.

53. Restore af data

- 53.1 RackPeople afvikler ikke test af restore samt validitetscheck af data, da det alene er Kunden, der kan godkende validiteten af genskabte data. RackPeople anbefaler til dette formål Kunder med Windows servere at tilkøbe Disaster Recovery, der giver Kunden mulighed for at validere data genskabt fra backup.
- 53.2 Tid forbrugt på restore af data, som er mistet som følge af forhold udenfor RackPeople's kontrol, afregnes til gældende timesats.

54. Printere

- 54.1 Kun i det tilfælde, at der er tilkøbt IT-Outsourcing support, der dækker drift og support af brugere og printere, gælder følgende afsnit:
- 54.2 Printere benyttet i Kundens eksisterende løsning søges understøttet på Private Cloud Hosting løsningen, dog kan det ikke garanteres at, alle printere kan anvendes til print via løsningen, da dette afhænger af printertype samt -opsætning. Kun netværksprint er medtaget i installation af løsningen. Forsøg på support af printere uden netværkstilslutning o.l. afregnes på basis af medgået tid. For multifunktionsprintere skal producenten udbyde driver til den specifikke printer. Udvidede funktioner såsom fax eller scan understøttes som udgangspunkt ikke på løsningen.
- 54.3 Alle printere skal være understøttet til Windows Server via drivere, der er godkendt af Microsoft. Det anbefales generelt at gennemføre standardisering af anvendte printermodeller på kontor samt hjemmearbejdspladser.
- 54.4 Nye printere bør først indkøbes efter konsultation med RackPeople for at undgå problemer. Installation eller opsætning af printer på Kundens adresse eller på Kundens lokale pc'er afregnes på basis af medgået tid.
- 54.5 For understøttelse af print til flere printere med ikke-offentlige IP-adresser skal Kunden have en router/firewall som understøtter videresendelse af netværkstrafik, hvor den interne port adskiller sig fra den eksterne port. RackPeople tilbyder, at Kunden kan leje de nødvendige routere/firewalls inklusive vedligehold af disse. Kun RackPeople må ændre i lejet router/firewall.
- 54.6 Hvis konfiguration af Kundens router/firewall, der ikke er leveret af RackPeople, bliver nødvendig, skal dette for Kundens egen regning udføres af Kunden eller Kundens leverandør af router/firewall.

55. Passwordpolitik

- 55.1 Kun i det tilfælde, at der er tilkøbt IT-Outsourcing support, der dækker drift og support af brugere og printere, gælder følgende afsnit:
- 55.2 Som udgangspunkt gælder følgende politikker for brugernes passwords:
- Skal være på minimum 8 karakterer
 - Skal være komplekse (indeholde tegn fra mindst tre af kategorierne små bogstaver, store bogstaver, tal og tegn)
 - Udløber hver 42. dag
 - Et nyt password kan ikke være identisk med et af de foregående 24 passwords
 - Et nyt password kan først ændres efter 24 timer
- 55.3 Hvis Kunden ønsker at ændre på en eller flere af disse politikker skal dette meddeles RackPeople skriftligt via formular.

DEL 5: Specielle betingelser for Services og support

I tillæg til DEL 1 gælder følgende generelle betingelser for Services og Support

56. Under revision