

Allmänna Villkor för Microsoft 365-tjänster (baserade på Microsofts Villkor)

1. Tjänstens Omfattning

1.1. Tillhandahållande av Tjänster

Leverantören erbjuder kundsupport och hantering av Microsoft 365-tjänster, inklusive licensadministration, installation, konfigurerings och löpande support. Tjänsterna omfattar användning av Microsoft 365-applikationer enligt de licensierade rättigheter som ges av Microsoft till Kunden.

1.2. Licensiering och Användarrättigheter

Microsoft 365-produkterna är licensierade, inte sålda, till Kunden. Kunden får en icke-exklusiv och icke-överlåtbar rätt att använda tjänsterna enligt de villkor som anges av Microsoft och i enlighet med licensmodellen för respektive Microsoft 365-produkt.

2. Ansvarsfördelning

2.1. Leverantörens Ansvar

Leverantören ansvarar för administration och konfiguration av Microsoft 365-tjänster enligt avtalade tjänstenivåer, men ansvarar inte för eventuella driftstopp, förluster av data eller andra problem som uppstår till följd av tekniska problem hos Microsoft eller andra tredjepartsleverantörer.

2.2. Kundens Ansvar

Kunden är ansvarig för att använda Microsoft 365-tjänsterna i enlighet med de gällande villkoren från Microsoft, inklusive efterlevnad av alla licensvillkor och säkerhetsåtgärder. Kunden förbinder sig att inte använda tjänsterna för olagliga eller otillåtna ändamål.

2.3. Tredjepartsansvar

Microsoft ansvarar för tillgängligheten och säkerheten i Microsoft 365-tjänsterna enligt deras egna servicevillkor och Service Level Agreement (SLA). Leverantören har ingen kontroll över, och ansvarar inte för, Microsofts prestationer.

3. Datasäkerhet och Integritet

3.1. Personuppgiftsbehandling

Microsoft är personuppgiftsbiträde och hanterar data i enlighet med sina egna säkerhets- och integritetsstandarder. Leverantören agerar som mellanhand och kan hantera Kundens data inom ramen för administrativ support men överläter det huvudsakliga ansvaret för säkerhetsåtgärder till Microsoft.

3.2. Dataskydd och Kryptering

Microsoft tillhandahåller standardiserade skyddsåtgärder, inklusive datakryptering och säkerhetskontroller, enligt Microsofts säkerhetsvillkor. Leverantören åtar sig att informera Kunden om relevanta säkerhetsinställningar och assistera vid konfiguration för att säkerställa att bästa möjliga säkerhet uppnås.

4. Support och Felhantering

4.1. Supportnivåer

Leverantören erbjuder support för Microsoft 365-relaterade problem enligt överenskommen SLA. Support innefattar vägledning kring användning av applikationer och grundläggande felsökning men omfattar inte djupgående problem som kan behöva Microsofts egen tekniska support.

4.2. Kontakt med Microsoft

Om problem eller driftstörningar uppstår som kräver Microsofts direkta inblandning, kan Leverantören agera som förmedlare för att eskalera ärendet till Microsoft. Leverantören ansvarar inte för Microsofts åtgärdstider eller lösningar.

5. Ansvarsbegränsning

5.1. Direkta Skador

Leverantören ansvarar endast för direkta skador som orsakas av försummelse i administration eller konfiguration av Microsoft 365, dock högst upp till värdet av de avgifter som fakturerats för de senaste tre månaderna. Leverantören är inte ansvarig för några indirekta skador, inklusive men inte begränsat till förlorad data eller förlorad affärsverksamhet.

5.2. Microsofts Begränsade Ansvar

Kunden erkänner att Microsoft har egna ansvarsbegränsningar vad gäller tillgänglighet och fel på Microsoft 365-tjänsterna. Leverantören kan inte hållas ansvarig för fel eller brister som är hänförliga till Microsoft.

6. VMI 365 Paket och Utökade Tjänster

6.1. VMI 365

VMI erbjuder Microsoft 365-tjänster under sitt egna varumärke, VMI 365, som innehåller utökade backuptjänster och hantering samt ansvar för administration. VMI 365 är ett paket anpassat för att ge ytterligare säkerhet och kontinuitet utöver standard Microsoft 365-tjänster.

6.2. Backuptjänster via Tredjepart (N-able)

Som en del av VMI 365-paketet tillhandahåller Leverantören regelbundna säkerhetskopior via en tredjepartsleverantör, N-able, enligt följande schema:

6.2.1. Exchange: Upp till 6 gånger per dag

6.2.2. Teams: Upp till 6 gånger per dag

6.2.3. OneDrive: Upp till 4 gånger per dag

6.2.4. SharePoint: Upp till 4 gånger per dag

6.3. Backuptjänsterna säkerställer att data återställs snabbt och effektivt vid dataförlust eller incidenter. Leverantören ansvarar för att övervaka och hantera dessa backuptjänster i enlighet med avtalet. Övervakning av backuptjänsten sker övergripande och Leverantören är inte skadeståndsskyldig om tjänsten inte fungerat fullständigt.

7. Uppsägning och Förändringar i Tjänsterna

7.1. Avtalsändringar

Leverantören kan uppdatera dessa villkor för att anpassa sig till ändringar i

Microsofts policyer eller tekniska krav. Kunden informeras om betydande förändringar och har rätt att avsluta avtalet om villkorsändringarna väsentligt påverkar tjänsternas omfattning.

7.2. Rätt till Prisjustering

VMI förbehåller sig rätten att prisjustera sina tjänster upp till två gånger per år. Skälen till detta inkluderar, men är inte begränsade till, prisförändring från Microsoft p.g.a. valutaförändringar eller andra externa ekonomiska faktorer. Eventuella prisjusteringar kommuniceras av VMI och Kunden kommer att informeras i förväg om de nya priserna.

7.3. Uppsägning vid Avtalets Slut

Vid uppsägning av Microsoft 365-tjänster är Kunden ansvarig för att säkerställa säkerhetskopiering och export av data från Microsoft 365 i enlighet med Microsofts gällande processer. Leverantören bistår vid export och arkivering av data om så överenskommits.

8. Tillämplig lag och Tvistelösning

8.1. Avtalet "Allmänna bestämmelser IT-Tjänster version 2014" skall gälla för tvistehantering