



## VILKÅR HOSTED EXCHANGE

DEL 1: Tjenestebeskrivelse og generelle vilkår.

DEL 2: Generelle vilkår for de deler av tjenesten som leveres av Microsoft.

DEL 3: Spesielle vilkår for de deler av tjenesten som levers av Microsoft.

### DEL 1 – TJENESTEBESKRIVELSE OG GENERELLE VILKÅR

#### 1 INNLEDNING

Dette bilaget regulerer vilkårene for og innholdet i tjenesten Hosted Exchange, heretter kalt bilaget. Bilaget er kun gjeldende sammen med avtalens generelle del, og trer i kraft ved at Kunden tar i bruk tjenesten.

For spesifisering av pris henvises det til prislisten.

#### 2 BESKRIVELSE AV TJENESTEN

Med Hosted Exchange får Kunden plass på en e-post server på nettet (e-post serveren er plassert hos First IT og tilgjengelig via Internett).

Med Hosted Exchange blir Kundens e-post lagret på vår sentrale server inntil brukeren faktisk sletter den enkelte e-post melding.

I tillegg til å lese og sende e-post med en standard e-postklient fra brukerens PC, gir Hosted Exchange også tilgang til e-post via WebMail eller fra mobiltelefon (WAP).

Avhengig av type e-postkonto brukeren disponerer, kan bruker også få tilgang til tilleggsfunksjonalitet som:

- Tilgang til felles kalender for å reservere møter med kollegaer i bedriften
- Tilgang til å arkivere e-post av felles interesse i delte mapper
- Tilgang til felles adressebok og felles distribusjonslister
- Synkronisering av e-post, kalender, kontakter og oppgaver til brukerens mobiltelefon (forutsetter at mobiltelefonen støtter ActiveSync)

Hosted Exchange inkluderer virus- og spamfilter, som har som hensikt å stoppe e-post med virus og spam før det når frem til Kundens postboks.

Med Antivirus fra First IT får Kunden sjekket all inn- og utgående e-post for virus basert på løsninger som kontinuerlig blir oppdatert, driftet og overvåket. Antivirus er vedlikeholdsfritt for Kunden.

Spamfilter fra First IT er vedlikeholdsfritt for Kunden. Dette betyr at tjenesten fungerer straks den er satt opp, uten behov for tilpasninger fra bedriftens side.

Det henvises til våre Web-sider ([www.firstit.no](http://www.firstit.no)) for mer informasjon om tjenesten og hva som inngår ved levering av denne.

#### 3 AVGRENSNINGER OG FORUTSETNINGER

Kunden plikter å oppbevare oppgitt brukernavn og passord på en slik måte at ingen andre enn Kunden har tilgang til det. Kunden plikter umiddelbart å melde fra om tap eller lekkasje av brukernavn og passord.

Kunden er selv ansvarlig for oppkobling og konfigurasjon av eget utstyr som ønskes benyttet i forbindelse med bruk av de aktuelle tjenestene.

Det er størrelsesbegrensninger for sending av e-post via First IT. First IT garanterer videresending og leveranse av meldinger på minimum 30MB.

Synkronisering av e-post til mobiltelefon forutsetter at telefonen har støtte for ActiveSync.

Kunden er selv ansvarlig for at informasjon som lagres på mobiltelefoner og andre mobile innretninger er forsvarlig sikret. First IT påtar seg intet ansvar for følgene av at informasjon som er lagret på mobiltelefoner og andre mobile innretninger går tapt eller kommer på avveier, f. eks. ved tap eller tyveri av mobiltelefon. For enkelte typer mobiltelefoner kan imidlertid kundens administrator, etter anmodning fra kunden, slette e-post, kalender- og kontaklinformasjon på mobiltelefoner som er på avveier eller er gått tapt.

Spamsjekk og virussjekk av alle meldinger kan unntaksvis føre til noe forsinkelser i levering av meldinger, spesielt i forbindelse med store spamangrep og når større meldinger mottas. I de tilfeller der Antivirus tjenesten ikke klarer å skanne meldingen vil en advarsel legges til meldingen slik at mottaker vil være klar over dette.

First IT påtar seg ikke ansvar for å utbedre eller supportere Kunden i forhold til utstyr og/eller filer som til tross for tjenesten er gjenstand for spampost eller virusangrep.

Dersom kunden har e-post med eget domene hos annen leverandør er det kundens ansvar å få flyttet peker til Hosted Exchange plattform hos First IT.

## **4 BESTILLING OG LEVERANSE**

### **4.1 Komplette bestilling**

En bestilling regnes som komplett når bestilling er godkjent av First IT eller når First IT har sendt Kunden ordrebekreftelse pr. brev eller e-post til oppgitt adresse.

### **4.2 Komplette leveranse**

Som komplett leveranse regnes det tidspunkt e-postkonto er opprettet og gjort tilgjengelig for Kunden.

### **4.3 Leveransetid**

Leveransetiden for tjenesten er normalt 1-3 virkedager fra komplett bestilling er mottatt av First IT.

## **5 KVALITET**

En viktig målsetting for First IT er å ha fornøyde kunder. Dette forutsetter at Kunden opplever at tjenesten leveres med avtalt funksjonalitet, kapasitet og tilgjengelighet. First IT har derfor fokus på kvalitet og service i hele virksomheten.

First IT har plikt til å sørge for at kunden har tilgang til Tjenesten med en funksjonalitet som er beskrevet på First ITs websider.

Det er en målsetting at Tjenesten skal være i drift 24 timer i døgnet, 7 dager i uken. First IT foretar teknisk overvåking av Tjenesten og har ansvar for daglig drift samt alarm- og feilhåndtering. First IT skal snarest mulig etter å ha blitt kjent med en feil ved Tjenesten, iverksette tiltak for å finne og rette feilen.

First IT er avhengig av underleverandører for leveranse av Spamfilter og Antivirus tjenesten. First IT sjekker spam og virus i henhold til siste signaturfil mottatt fra vår underleverandør. Spam identifiseres basert på de definisjoner og regler som vår underleverandør benytter for klassifisering av spam.

### **5.1 Spamfilter**

Filteret benytter seg av den mest avanserte teknologien som er tilgjengelig for bekjempelse av uønsket e-post.

First ITs Spamfilter vil umiddelbart redusere uønsket e-post med opp til 95%. Grensen for hva som er ønsket og uønsket e-post er ofte uklar og hvis filtreringen blir for streng, vil også seriøs e-post bli stoppet. First IT kan vise til at svært få seriøse e-post blir stoppet i systemet.

### **5.2 Virusfilter**

Filteret benytter seg av den mest avanserte teknologien som er tilgjengelig for å bekjempe virus i e-post. Med Virusfilter fra First IT får Kunden sjekket all inn- og utgående e-post for virus basert på løsninger som kontinuerlig blir oppdatert, driftet og overvåket.

## **DEL II – GENERELLE VILKÅR FOR DE DELER AV TJENESTEN SOM LEVERES AV MICROSOFT IRLAND**

Med "Microsoft Irland" menes her Microsoft Ireland Operations Limited.

## **1 BEGRENSNINGER I BRUKEN**

Kunden kan ikke flytte, modifisere eller skjule noen meddelelser om opphavsrett, varemerke eller andre eiendomsrettigheter som fremkommer på Software Produktene eller som fremkommer i løpet av bruk av Software Produktene.

Med "Software Produkter" menes i denne sammenheng software produkter som lisensieres fra Microsoft Irland til First IT, og som inngår i tjenesten. Et Software Produkt inkluderer server software (dvs. software som er installert på, og som leverer tjenester eller funksjonalitet på, en server), og kan også inkludere Kunde Software og/eller Redistribuert Software (se definisjoner nedenfor). Et Software Produkt som leveres til Kunden inkluderer computer software levert fra First IT som beskrevet nedenfor i Del III, og kan inkludere assosiert media, skrevne materialer, og "online" eller elektronisk dokumentasjon.

Kunden kan ikke foreta omvendt utvikling, dekompileing, eller demontering av Software Produktene. Dette gjelder med unntak av, og kun i den utstrekning, slik aktivitet er eksplisitt tillatt etter gjeldende rett.

## **2 GARANTI OG ANSVAR**

Microsoft Irland gir Kunden ingen garantier. Microsoft Irland påtar seg intet ansvar for tap. Dette gjelder både direkte tap, indirekte tap og konsekvenstap, som oppstår ved bruk av tjenesten, så langt dette er mulig i forhold til gjeldende rett.

## **3 SUPPORT/KUNDESTØTTE**

All support/kundestøtte knyttet til tjenesten utføres av First IT eller av en tredjepart som handler på vegne av First IT. Support/kundestøtte utføres ikke av Microsoft Irland.

## **DEL III – SPESIELLE VILKÅR FOR DE DELER AV TJENESTEN SOM LEVERES AV MICROSOFT IR-LAND**

First IT eier ikke Software Produktene og bruken av disse er gjenstand for enkelte rettigheter og begrensninger som First IT må gi Kunden informasjon om. Kundens rett til å anvende Software Produktene er regulert i Kundens avtale med First IT. Kundens rett som nevnt er også betinget av Kundens forståelse av, samtykke til og overholdelse av nedenstående vilkår og betingelser, som First IT ikke har myndighet til å endre, justere eller avvike fra.

### **1 DEFINISJONER**

**Kunde Software:** Software som tillater en Innretning å få tilgang til eller bruke tjenestene eller funksjonaliteten som leveres av Server Software.

**Innretning:** En computer, arbeidsstasjon, terminal, håndholdt PC, personsøker, telefon, PDA, smart phone eller annen elektronisk innretning.

**Server Software:** Software som tilveiebringer tjenester eller funksjonalitet på en computer som fungerer som en server.

**Redistribuert Software:** Slik software som er beskrevet i punkt 4 ("bruk av Redistribuert Software") under.

### **2 EIERSKAP TIL SOFTWARE PRODUKTER**

Software Produktene er lisensiert til First IT fra et selskap tilknyttet Microsoft Corporation ("Microsoft Corp."). Alle eiendomsrettigheter og immaterielle rettigheter i og til Software Produktene (og de elementene som utgjør disse, inkludert men ikke begrenset til eventuelle avbildninger, fotografier, animasjoner, video, lyd, musikk, tekst og tilleggsprogrammer inkorporert i software produktene) er eiet av Microsoft Corp. eller dets leverandører.

Software Produktene er beskyttet av opphavsrettslovgivning og internasjonale traktater om opphavsrett, i tillegg til andre lover og traktater som gjelder immaterialrettigheter. Kundens besittelse, tilgang eller bruk av Software Produktene medfører ikke noen overføring av eierskap til Software Produktene eller immaterielle rettigheter til Kunden.

### **3 BRUK AV KUNDE SOFTWARE**

Kunden kan anvende Kunde Software som er installert på Kundens Innretninger av First IT, men kun i henhold til instruksjoner, og kun i forbindelse med tjenesten som leveres fra First IT. Vilkårene i denne del III vil

permanent og ugjenkallelig overstyre vilkårene i enhver "Microsoft End User License Agreement" som kan bli presentert i elektronisk form i løpet av Kundens anvendelse av Kunde Softwaren.

#### **4 BRUK AV REDISTRIBUERT SOFTWARE**

I forbindelse med tjenesten som Kunden får levert fra First IT, kan Kunden få tilgang til enkelte "prøver", "redistribuerbare" og/eller software utvikling ("SDK") software kode og verktøy (hver for seg og samlet kalt "Redistribuert Software"). Kunden kan ikke anvende, endre, kopiere, og/eller distribuere Redistribuert Software. Unntak fra dette gjelder imidlertid dersom Kunden uttrykkelig samtykker til og opptrer i samsvar med enkelte tilleggs vilkår som inngår i tjenestens bruker rettigheter som er gjort gjeldende overfor First IT, og som må levers til Kunden av First IT. Microsoft Corp. tillater ikke at Kunden anvender Redistribuert Software, med unntak for de tilfeller hvor Kunden uttrykkelig samtykker til og opptrer i henhold til slike tilleggsvilkår som Kunden får fra First IT.

#### **5 KOPIER**

Kunden kan ikke ta kopier av Software Produktene; Kunden kan imidlertid a) ta en (1) kopi av Kunde Software på Kundens Innretning slik det er uttrykkelig tillatt av First IT; og b) Kunden kan ta kopier av noe Redistribuert Software i henhold til punkt 4 (Bruk av Redistribuert Software). Kunden må slette eller destruere all slik Kunde Software og/eller Redistribuert Software når den første av følgende situasjoner inntreffer: Ved terminering eller kansellering av Kundens avtale med First IT, ved varsel fra First IT eller ved overføring av Kundens Innretning til en annen person eller enhet. Kunden kan ikke kopiere noe skrevet materiale som følger med Software Produktene.

#### **6 INGEN UMLEIE OG LIGNENDE**

Kunden kan ikke leie ut, lease, låne ut, pantsette, eller direkte eller indirekte overføre eller distribuere Software Produktene til en tredjepart, og Kunden kan ikke tillate at noen tredjepart har tilgang til og/eller anvender funksjonaliteten i Software Produktene.

#### **7 TERMINERING**

First IT kan, uten å gi avkall på andre rettigheter, terminere Kundens rettigheter til å anvende Software Produktene dersom Kunden ikke opptrer i overensstemmelse med disse vilkår og betingelser. Ved terminering og kansellering må Kunden stanse bruken og/eller tilgangen til Software Produktene, og destruere alle kopier av Software Produktene og alle dets enkeltdeler.

#### **8 INGEN GARANTIER, ANSVAR ELLER AVHJELP FRA MICROSOFT CORP.**

Garantier, ansvar for tap og avhjelp gis ikke av Microsoft Corp. eller dets tilknyttede selskap eller datterselskap.

#### **9 SUPPORT/KUNDESTØTTE**

Support/kundestøtte for Software Produktene leveres til Kunden fra First IT og ikke fra Microsoft Corp. eller dets tilknyttede selskap eller datterselskap.

#### **10 INGEN FEILTOLERANSE**

Software Produktene kan inneholde teknologi som ikke er feiltolerante og som ikke er designet, fremstilt eller påtenkt for bruk i omgivelser eller applikasjoner hvor feilen i Software Produktene kan lede til død, personskaade eller alvorlig fysisk, materiell eller miljømessig skade.

#### **11 EKSPORT RESTRIKSJONER**

Software Produktenes opprinnelse er USA i forhold til U.S. eksport kontroll lover. Kunden samtykker i å etterkomme alle gjeldende internasjonale og nasjonale lover som gjelder Software Produktene, inklusiv U.S Export Administration Regulations, samt sluttbruker/sluttbruks og destinasjons restriksjoner pålagt av U.S. og andre regjeringer. For tilleggsinformasjon, se <http://www.microsoft.com/exporting/>.

#### **12 ANSVAR FOR AVTALEBRUDD**

I tillegg til ansvar som Kunden måtte ha i forhold til First IT, samtykker Kunden til at Kunden også vil være juridisk ansvarlig direkte overfor Microsoft Corp. når det gjelder avtalebrudd knyttet til disse vilkår og betingelser.

