

Almindelige Betingelser:

Disse almindelige betingelser udgør en integreret del af Kundens Serviceaftale. Er der uoverensstemmelse mellem disse almindelige betingelser og Serviceaftalen, har Serviceaftalen forrang i forhold til almindelige betingelser.

LTECH A/S ansvar

- Tilbuddet er gældende i 3 måneder fra udskrivningsdatoen, derefter vejledende.
- Alle LTECH-ansatte har tavshedspligt omkring oplysninger vedrørende Kunden, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelsen af denne aftale.
- LTECH fakturerer anlægsbesøg med normal timesats, hvis ikke det er omfattet af serviceaftalen.
- Omkostninger til reservedele er ikke indeholdt i aftalen, medmindre andet er aftalt.
- LTECH fralægger sig ansvaret for fejl, hvis andre end LTECH-teknikere har foretaget indgreb i reguleringsudstyret.
- Cloud og Hosting services arbejdes efter en server opetid på 99%. Planlagt og varslet service på Server og andet IT-udstyr regnes ikke med i nedetid.
- Cloud og Host logdata gemmes i minimum 3 år, hvis data er tilgængelig og korrekt opsat i tilsluttet udstyr. LTECH's ansvar for backup og vedligehold af kundens Cloud og Host logdata, ophører ved opsigelse/ophør af nærværende serviceaftale eller misligholdelse af aftale.
- Anlæg med selvstændig automatik, fejlsøges til kommunikationsgrænsefladen. Fejlretning på selvstændig automatik er ikke omhandlet af denne aftale.
- Levering og opdatering af TLS certifikat på cloud og hostet servere på ltech.dk domæne.
- Ved Cloud løsning, er det ikke muligt selv at oprette og slette brugere, men LTECH står altid klar med hjælp til at håndtere brugerrettigheder.

Kundens forpligtelser

- Kunden skal sikre LTECH adgang til områder og udstyr, så LTECH kan udføre arbejdet i en kontinuerlig arbejdsgang indenfor normal arbejdstid. Kunden skal sørge for nødvendige stiger og lifte, og uden beregning stille driftspersonale til rådighed, hvis LTECH ikke må/kan udføre servicegennemgang alene. Spildtid i forbindelse med manglende adgang faktureres særskilt.
- I tilfælde af krav om brug af særligt udstyr eller særlig beklædning, som ikke må/kan forventes at være standard i forbindelse med udførsel af CTS-serviceopgaver, forbeholder LTECH A/S sig ret til at fakturere kunden for anskaffelse af særligt udstyr eller beklædning, såfremt kunden ikke kan stille udstyret til rådighed.
- LTECH har krav på sikkerhedsmæssigt forsvarlig ankomstmulighed til de tekniske installationer, som skal serviceres. Såfremt de sikkerhedsmæssige forhold ikke er opfyldt, vil LTECH afvente indtil forholdene er bragt i orden. Spildtid i forbindelse med kundens tilvejebringelse af de sikkerhedsmæssige forhold faktureres særskilt.
- Tegninger, dokumentation, koder, nøgler eller lignede skal kunden stille til rådighed, for at LTECH kan udføre serviceaftalens ydelser i en glidende arbejdsgang.
- Kunden skal underrette LTECH om driftsforstyrrelser eller andre forhold, som har indflydelse på aftalen.
- Kunden er ansvarlig for al nødvendig kontakt til myndigheder, besigtigelser og ændringer på grund af myndighedskrav samt for eventuelle forpligtelser og påbud pålagt af myndighederne.
- Aftalen forudsætter, at kunden selv udfører den nødvendige brugervedligeholdelse dagligt. Er dette ikke tilfældet og dette medfører omkostninger for LTECH, forbeholder LTECH sig retten til at fakturere disse omkostninger.
- Hvis automatikken ikke har været eftersat indenfor det sidste år, forbeholder LTECH sig ret til en gennemgang af automatikken for kundens regning, efter indgåelse af aftalen.
- Det kundens ansvar, at brugeroprettelse overholder gældende GDPR-lovgivning. LTECH's platforme er redskaber til styring og overvågning af erhvervsjendomme. LTECH's platforme må således ikke anvendes til at indsamle persondata, herunder forbrugsdata på husstands niveau.

Cloud & Hosting ydelser

- Ved Cloud eller Host løsninger stiller LTECH alene en CTS-plattform til rådighed for kunden. LTECH kan ikke gøres ansvarlig for uønskede nedbrud, alarmer, tab af data, start/stop af anlæg eller ændrede systemindstillinger opstået som følge af fejlbetjening, foretaget af personer uden nødvendige kundskaber.
- Til Cloud- eller Hosting løsninger hvortil kunden leverer fast internetforbindelse, forudsættes det, at Internet forbindelsen er etableret og testet før installation af Secure Cloud router. Viser det sig under opsætning af Secure Cloud router hos kunden, at Internetforbindelse ikke fungerer, forbeholder LTECH sig retten til, ud over det aftalte besøg, at fakturere for ekstra medgået tid til opsætning af Internet forbindelse eller om nødvendigt et ekstra besøg.
- Secure Cloud SD-Wan må kun benyttes til udstyr som er indeholdt i nærværende serviceaftale.
- Datakort må kun benyttes til dataforbrug fra IP-enheder indeholdt i nærværende serviceaftale.
- Ved opsigelse af serviceaftale kan Kunden requirere egne databaser, logdata samt egne licenser. Kunden har selv ansvar for at requirere i rimelig tid efter opsigelse af serviceaftale.

Servicevinduer

- Med henblik på at opretholde sikkerhed, driftsstabilitet og opetid på LTECH's systemer foretager LTECH løbende planlagt service og vedligeholdelse.
- Det ordinære servicevindue ligger onsdage i lige kalenderuger fra kl. 16.00 til kl. 22.00. Kunden skal være opmærksom på, at der i dette tidsrum kan forekomme midlertidig nedetid eller driftsforstyrrelser. Planlagt service og vedligeholdelse udført inden for servicevinduet medregnes ikke som nedetid ved opgørelsen af den aftalte serveropetid.
- Sikkerhedskritiske opdateringer kan uanset det ordinære servicevindue udrulles hurtigst muligt, når LTECH vurderer, at dette er nødvendigt for at beskytte og opretholde sikkerheden i det tekniske miljø. Sådanne opdateringer kan medføre midlertidig nedetid eller driftsforstyrrelser.
- Der henvises til dokumentet Hosting og Cloud – Opetid.pdf, for en generel beskrivelse af begrebet opetid i LTECH datacenter.

Betalingsbetingelser og aftale løbetid

- Den aftalte serviceydelse kan tidligst starte efter kundens underskrift af serviceaftale, samt modtagelse og registrering af nødvendige informationer til brug for fakturering, f.eks. EAN-nummer, rekvisitions nr. etc.
- Aftaleprisen betales årligt forud og prisen reguleres med prisindekset i overensstemmelse med Lønindeks for Bygge og anlæg (SBLON1).
- Aftalen gælder fra ikrafttrædelsesdato og fortsætter automatisk i perioder af 12 mdr. fra denne dato.
- Serviceaftalen kan opsiges skriftligt af begge parter med mindst 3 måneders varsel, forud for næste faktureringsstidspunkt medmindre andet er aftalt.
- Betaling forfalder 30 dage netto fra fakturadato.
- Kunden forpligter sig til at informere LTECH ved ændring af faktura oplysninger på bogholderi@ltech.dk.

Opsigelse af aftale /ophør af ydelse ved manglende betaling.

- LTECH forbeholder sig ret til at opsiges en serviceaftale eller stoppe leveringen af en serviceydelse med øjeblikkelig virkning i tilfælde af kundens manglende betaling for en aftalt ydelse efter modtagelse af faktura samt rykkerskrivelse.

Øvrige betingelser

- LTECH hæfter alene for ting- og personskader, som er forårsaget af eller opstået på grund af uagtsomhed i forbindelse med LTECHs ydelse. Selskabets ansvar i denne forbindelse opfyldes ved reparation og omlevering. LTECH kan ikke gøres ansvarligt for indirekte tab af nogen art, f.eks. udebleven fortjeneste eller produktionsstop.
- LTECHs ydelser dækker ikke: Afmontering og montering af ventiler og dyk rør, omkostninger ved reparationer af fejl der skyldes overlast, fejlbetjening, fejl fra forsyningsnettet, vandskade, lynnedslag og lignende.
- Ved tilkald, hvor fejlen ikke er indeholdt i nærværende aftale, faktureres kunden, uanset serviceaftalens indhold.
- For EMS aftale gælder at, kunden til enhver tid frit kan hjemtage sine data i csv-format ved hjælp af konceptets indbyggede faciliteter til dette. I tilfælde af aftalens ophør er LTECH forpligtet til at aflevere kundens forbrugsdata elektronisk i csv-format. EnergiData forbeholder sig retten til at anvende Kundens data, i anonymiseret form, til eks. sammenligning med lignende bygningers energiforbrug og andre formål der har til sigte at opbygge viden om ejendommens energiforbrug eller besparelser i samme. Anvendelsen af anonymiserede data, gælder også efter et evt. ophør af aftalen.

Ikrafttrædelse og ændringer

- Disse almindelige betingelser gælder for serviceaftaler tegnet med LTECH A/S gældende fra juni 2022. LTECH A/S er berettiget til, når som helst, at ændre disse almindelige betingelser. Vores til enhver tid gældende betingelser kan rekvireres via LTECH driftscenter på driftscenter@ltech.dk