

Almindelige betingelser for Remote Backup – Vrs. 04

Front-safe A/S

(i det følgende benævnt Front-safe)

1 Installation af Remote Backup

Front-safe eller en Front-safe Business Partner forestår installation og konfiguration af Kundens valgte backup servere. I forbindelse med installationen udarbejdes dokumentation over installationen og konfigurationen, som både leverandøren og Kunden skriver under på i to eksemplarer. Denne dokumentation vedlægges aftalen som bilag.

I tilfælde af at installation er foretaget af Kunden selv eller tredjepart, fralægger Front-safe sig alt ansvar for, at installation er foretaget korrekt.

Front-safe påtager sig det driftsmæssige ansvar, og herunder at forudsætningerne er til stede hos Front-safe, for at den enkelte TSM backupklient kan aflevere Kundens backupdata på port 1500 til det centrale TSM backupsystem hos Front-safe. Dette medmindre andet er aftalt med Kunden.

Der foretages automatisk backup af de ønskede data i henhold til det installationsdokument, som underskrives af begge parter i forbindelse med installation.

Front-safe anvender politikbaseret versionsstyring til at styre antallet af versioner i backupsystemet efter Kundens behov. Efter installationen gennemføres en fuld backup af Kundens udvalgte data. Herefter gennemføres automatisk ændringsbackup. Ved backup af åbne databaser gennemføres en ny fuld backup hver weekend. Ved meget store datamængder, kan den første fulde backup gennemføres via Front-safes mobile Backup-server. Dette kræver, at en teknisk konsulent møder op på Kundens adresse.

Under installation tester den tekniske konsulent, at der kan gennemføres backup og restore af enkelte udvalgte filer fra Kundens backupdata.

Kunden instrueres i forbindelse med installationen i anvendelsen af Backup softwarens restorefunktion, som benyttes ved genskabelse af mistede data. Kunden introduceres desuden til online produktdokumentation. Endeligt præsenteres Kunden for den rapportering, som er en del af Remote Backup ydelsen (se mere under afsnittet 'Rapportering').

Front-safe stiller som en del af ydelsen altid den seneste opdatering af softwaren til rådighed for Kunden. Det er Kundens ansvar at sørge for, at opdateringer installeres hos Kunden. Front-safe eller en Front-safe Business Partner kan dog assistere Kunden i forbindelse med opdatering mod afregning pr. påbegyndt time. Front-safe kan pålægge Kunden at gennemføre opdateringen indenfor en fastsat tidsfrist på ikke mindre end 5 hverdage.

2 Backuppolitik

Front-safe sikrer, at data lagres i Front-safes backupsystemer med præcis den backuppolitik, som Kunden har valgt, og som er dokumenteret i installationsdokumentet.

I en backuppolitik fastlægger Kunden det antal versioner, som Kunden ønsker at gemme fildata samt hvor mange uger tilbage, Kunden ønsker at kunne genskabe åbne databaser dag for dag. Samtidigt fastlægger Kunden, hvor længe 'gamle' versioner af fildata samt slettede versioner af fildata skal kunne genskabes fra backup. Dette kaldes Retentionperioden.

Kunden har til enhver tid mulighed for at ekskludere ikke forretningskritiske data fra backupsystemet, således at kun nødvendige data gemmes på Front-safes centrale TSM backup-system.

Fildata

Backup af fildata (lukkede filer) foretages ved første backup som en fuld backup, og herefter gennemføres udelukkende ændringsbackup. Fuld backup vil sige overførsel af hele den udvalgte datamængde på Kundens server, mens ændringsbackup betyder, at kun nye eller ændrede dokumenter siden sidste backup overføres. Fildata kan eksempelvis være Excel- og øvrige regneark, Word- og øvrige tekstdokumenter, billedfiler, PowerPoint præsentationer, etc.

I backuplageret kalder man den senest overførte fil for den 'aktive' version, mens tidligere versioner af en fil i backuplageret kaldes 'inaktive'.

Så længe en fil er markeret som aktiv i backup-lageret, vil den aldrig blive slettet fra det centrale backupsystem hos Front-safe.

En ny fil

En ny fil overføres til det centrale backupsystem hos Front-safe og ligger nu sikret i en såkaldt 'aktiv' version.

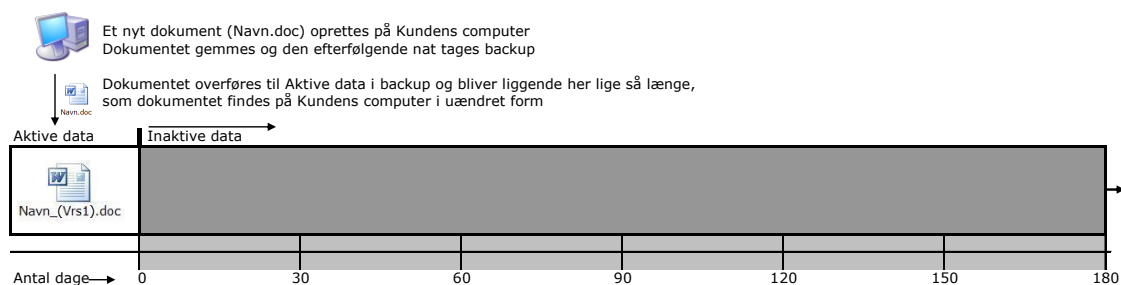
En ændret fil

En ændret fil overføres til Front-safes centrale backupsystem, og dermed dannes en ny aktiv version af filen i Front-safes centrale backupsystem. Den tidligere version skifter status til inaktiv, men kan stadig genskabes tilbage til Kundens system.

En slettet fil

Når en fil slettes på Kundens server, vil det under næstkommende backup opdages, at den mangler, og den senest sikrede version af filen i det centrale backupsystem (den aktive version) markeres som inaktiv. Dermed er alle versioner af filen inaktive i Front-safes centrale TSM backupsystem. De inaktive filer i det centrale backuplager kan genskabes i det antal dage (Retentionperioden), som Kunden selv har været med til at definere.

Illustration af Backuppolitik: 2 versioner og 180 dages Retention

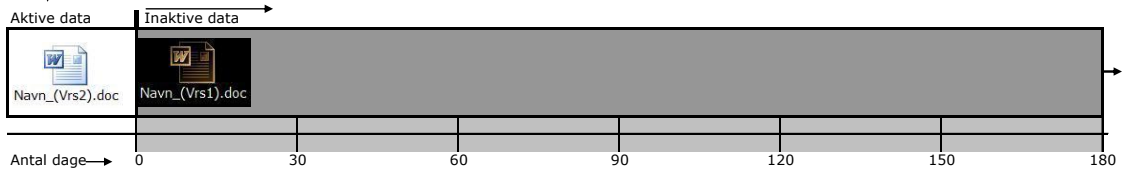




Dokumentet Navn.doc ændres af Kunden
Ændringerne gemmes og den efterfølgende nat tages backup



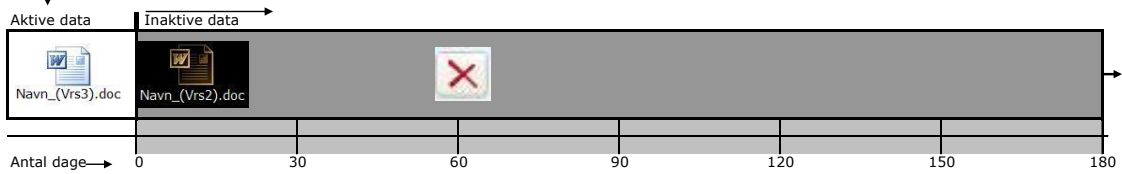
Den ændrede version (Vrs2) erstatter nu den tidligere version (Vrs1) i Aktive data, og Vrs1 overføres til Inaktive data, hvor det kan overleve i 180 dage (Den valgte retentionperiode)



Efter 60 dage ændres dokumentet igen af kunden
Ændringerne gemmes og den efterfølgende nat tages backup



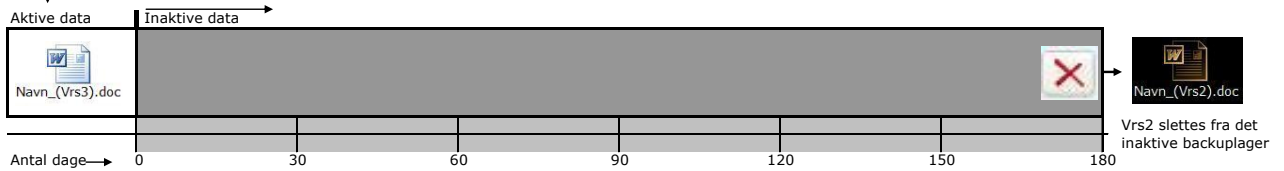
Den ændrede version (Vrs3) erstatter Vrs2 i Aktive data, Vrs2 overføres til Inaktive data, og Vrs1 slettes fra backuplageret, idet der er valgt en politik med 2 versioner



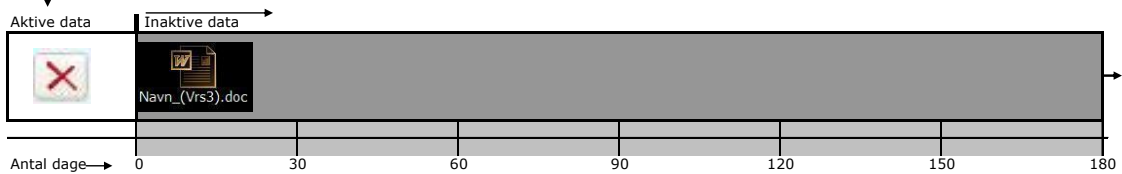
Vrs1 slettes i backuplageret efter 30 dage, hvor en ny inaktiv version gemmes i Inaktive data

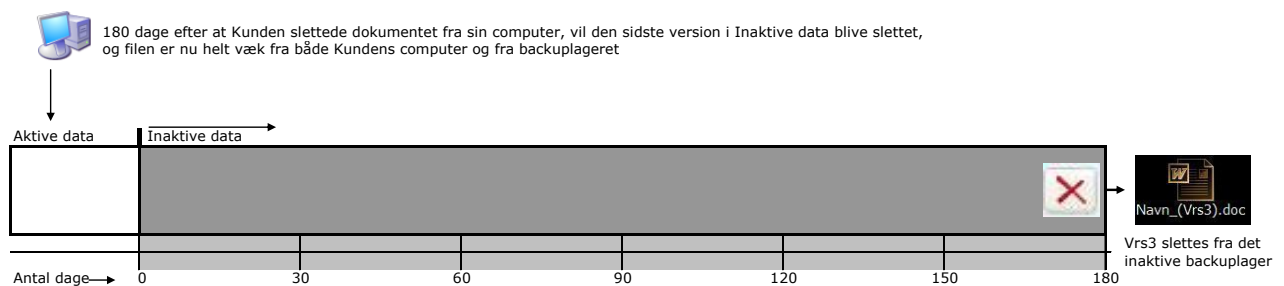
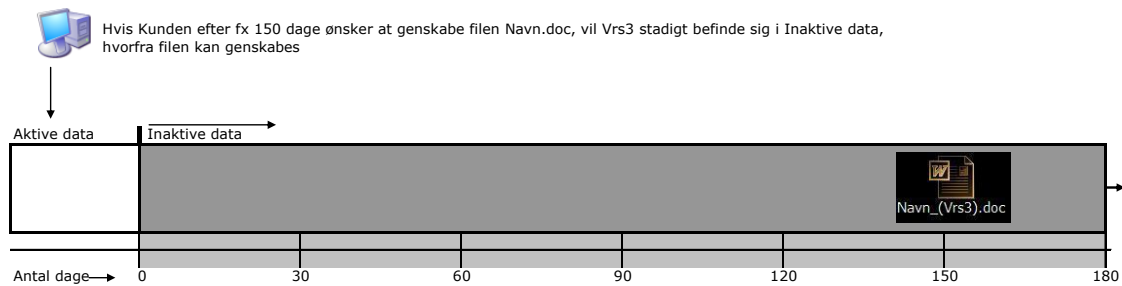


180 dage efter sidste ændring, vil dokumentet blive slettet fra Inaktive data, og nu er kun Vrs3 tilbage i Aktive data



På et tidspunkt vælger Kunden at slette dokumentet Navn.doc fra sin computer
Herefter tages backup og nu slettes dokumentet fra Aktive data og overføres til Inaktive data, hvor dokumentet vil være i 180 dage (Retention perioden)





Native-databaser (f.eks. Navision, XAL og C5)

Navision, XAL og C5 anvender en såkaldt Native-database. Fælles for disse er, at der ikke kan foretages backup, når databasen er i brug. Derfor kræves en fileksport af databasen inden backup, hvorefter backup foretages af den eksporterede fil. Backuppolitik, herunder versionering og retention, foretages på samme vilkår som en lukket fil.

Åbne databaser

Backup af åbne databaser (fx MS SQL, Oracle, Notes, Exchange Mail, etc) kræver installation af en særlig backupagent. Denne konfigureres således, at der hver weekend gennemføres en fuld backup af databasen, og på hverdage gennemføres ændringsbackup af databasen.

Kunden vælger, hvor mange uger tilbage i tid databasen skal kunne genskabes. Vælger Kunden eksempelvis 2 uger, vil databasen kunne genskabes som den så ud på en vilkårlig dag de seneste 14 dage.

Åbne databaser vil i backuplageret optage plads estimeret til:

$(\text{Antal uger} + 1) \times \text{Samlet datamængde i databasen}$

3 Kryptering af data

Når data krypteres gøres de derved ulæselige for en eventuelt modtager, indtil data igen dekrypteres. Kunden kan af sikkerhedsmæssige hensyn vælge, at lade backupsystemet kryptere filbaserede data. Krypteringen foregår automatisk inden data sendes fra Kundens system. Når Kunden henter data retur fra det centrale backupsystem foregår en dekryptering ligeledes automatisk.

Kryptering af data kræver, at Kunden vælger og indtaster en krypteringskode under installationen. Det er kun Kunden som kender krypteringskoden. Kunden gøres opmærksom på, at data ikke vil kunne genskabes, hvis Kunden mister krypteringskoden. Det er alene

Kundens ansvar at sikre, at krypteringskoden opbevares forsvarligt og sikkert. Kunden opfordres af Front-safe til at opbevare krypteringskoden hos 3. part.

Hvis Kunden ønsker kryptering af selve netværksforbindelsen mellem Kunden og Front-safe er opsætning af hardware baseret VPN nødvendig. Løsningen aftales særskilt.

4 Kontrol af data

Det er til enhver tid Kundens ansvar, med jævne mellemrum, at kontrollere, at Kundens data i det centrale backupsystem kan genskabes, og at data er, som Kunden forventer. Dette kan ske ved at Kunden genskaber en udvalgt del af backuplageret til Kundens server med passende intervaller.

Som tillægsydelse til Remote Backup tilbydes Automatisk Restore Kontrol med faste intervaller. Løsningen giver samtidigt særlig fleksibel Disaster Recovery mulighed. Løsningen aftales særskilt.

5 Rapportering

Der genereres dagligt information omkring det seneste døgns backup. Front-safe fremsender denne information til Kunden som en e-mail døgnrapport, ligesom Kunden har adgang til informationen via et extranet. Det påhviler Kunden at fortolke og reagere på døgnrapportens indhold.

Eventuelle fejlmeldinger vedrørende Kundens backup vil fremgå af døgnrapporten. Hvis Kunden ikke selv er i stand til at fortolke eventuelle fejlmeddelelser eller afhjælpe eventuelle fejl, er det Kundens ansvar, at kontakte Front-safes support.

6 Kontaktoplysninger

Det er Kundens ansvar, at ændringer i Kundens kontaktoplysninger, herunder fysisk adresse, e-mails og kontaktpersoner meddeles Front-safe.

7 Support / Fejlretning

Front-safe har et beredskab, således at en Front-safe Business Partner eller Kunden altid kan få service i forbindelse med eksempelvis genetablering af data eller fejlretning. Front-safe supporten kontaktes på telefonnummer 7027 2590. Der er åbent for denne assistance 24 timer i døgnet 365 dage om året. Support indenfor normal åbningstid (mandag – torsdag kl. 08.30 til 16.30 og fredag fra kl.08.30 til 15.30) er inkluderet i Kundens løsning i forbindelse med hjælp til følgende opgaver:

- Oprettelse af nye supportsager
- Ændring af adresser til statusmails
- Hjælp til tolkning af backuprapporter
- Hjælp til lokal restore og backup via TSM klienten
- Tolkning af lokale backup logfiler
- Ændringer af gældende backuppolitikker
- Sletning af backupdata
- Ændring af tidspunkter for automatisk backup
- Fejlidentificering og udbedring af TSM-relaterede fejl

Front-safe forpligtiger sig til at reagere og igangsætte afhjælpningsprocessen i forbindelse med disse inkluderede supportopgaver senest efterfølgende arbejdsdag.

Ved genetablering af data kan assistance ydes som telefonsupport til restore vha. backupklienten på Kundens server eller ved fysisk levering af Kundens backupdata på Kundens adresse.

Support udenfor normal åbningstid gennemføres i henhold til følgende retningslinier:

Front-safe vil påbegynde fejlretning/afhjælpning senest 2 timer efter modtagelse af Kundens opkald.

Front-safe Business Partner eller Kunden faktureres pr. påbegyndt time i henhold til Front-safes til enhver tid gældende timesats.

Onsite levering:

Kundens data overføres til Front-safes mobile backupserver og leveres herefter af en teknisk konsulent. Den mobile backupserver tilsluttes Kundens lokale netværk, hvorefter data kan genskabes til Kundens system. Hastigheden på Kundens LAN er Kundens eget ansvar, ligesom det er Kundens ansvar, at TSM serveren får adgang til Kundens netværk.

Det er Kundens ansvar, at få server med operativsystem og nødvendige programpakker i drift, inden backupdata kan genskabes til serveren.

8 Udlevering af data

Front-safe er til enhver tid og uden varsel forpligtet til på Kundens opfordring at udlevere Kundens data på et medie efter Kundens valg. Det forudsættes, at der vælges et medie, som er understøttet i udleveringsprocessen.

Såfremt Kunden kræver sine data udleveret, kan Front-safe dog betinge sig, at udleveringen først finder sted, når Front-safe har modtaget accept fra Kunden, at Kunden dækker de omkostninger, der medgår til indkøb af medier, udlæsning af data fra Front-safes system, genindlæsning af data på det medie, som Kunden har krævet, samt alle øvrige omkostninger forbundet med udleveringsprocessen.

Front-safe er dog berettiget til, ligeledes at kræve andre hos Front-safe udestående fakturaer hos Kunden betalt, forinden udlevering finder sted.

Såfremt Kunden accepterer at afholde de omkostninger, der er forbundet med udleveringsprocessen samt evt. udestående fakturaer, har Front-safe under ingen omstændigheder ret til at tilbageholde Kundens data.

Retten til udlevering af data kan også gøres gældende overfor Front-safes eventuelle konkursbo jf. konkurslovens § 82.

9 Aftaleperiode, ophør eller ændring af aftale

Aftaleperiode og ophør fremgår af særskilt Kundefaftale for Remote Backup.

10 Betalingsbetingelser

Betalingsbetingelser fremgår af særskilt Kundefaftale for Remote Backup.

Kundens opmærksomhed skal særskilt henledes på, at ved misligholdelse af Kundens betalingsforpligtelse, er Front-safe berettiget til uden ansvar for Front-safe, at tilbageholde sin ydelse (Remote Backup), indtil betaling af samtlige udestående fakturaer har fundet sted.

Front-safe er dog forpligtet til at give Kunden et varsel på ikke mindre end 10 arbejdsdage, til at få evt. manglende betalinger foretaget, forinden Front-safe tilbageholder/standser Remote Backup .

11 Rettigheder og ejerskab

Alt udstyr leveret af Front-safe til Kunden tilhører Front-safe. Kunden har ved denne aftale opnået brugsret til det leverede i overensstemmelse med betingelserne i nærværende aftale, samt evt. licensbetingelser, herunder til udleveret programmel. Kunden er ikke berettiget til at overdrage, kopiere eller på anden vis overlade de udleverede programmer eller udstyr til tredjepart. Ved aftalens ophør returneres alt udleveret udstyr, programmel m.v. til Front-safe.

Samtlige data overført fra Kunden til Front-safe tilhører alene Kunden, og må af Front-safe ikke udleveres til tredjemand eller på anden måde anvendes til noget formål, som Kunden ikke er vidende om og skriftligt har accepteret. Front-safe kan dog af myndighederne med hjemmel i dansk ret blive pålagt at udlevere data. Dette vil i så fald ske uden ansvar for Front-safe. Data, som er lagret i krypteret format, kan dog kun udleveres i krypteret format, idet Front-safe ikke har mulighed for at dekryptere data uden Kundens krypteringskode.

12 Datalinie

Ansvar for Kundens internetforbindelse er alene Kundens. Herunder er det Kundens ansvar, at den valgte kapacitet er tilstrækkelig til at overføre Kundens data til Front-safes backupsystem.

Front-safe er berettiget til at kræve en opgradering af Kundens linje eller alternativt at stoppe for backup i det tilfælde, at Kundens linje ikke har tilstrækkelig kapacitet.

13 Tavshedspligt

Front-safe, og dennes personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Kunden eller andre forhold, som de får kendskab til i forbindelse med opfyldelse af denne aftale. Tavshedspligten vedvarer efter aftalens eventuelle ophør. Front-safe må ikke uden Kundens forudgående samtykke anvende Kunden som reference udover at lade Kunden optræde på Front-safes generelle kundereferenceliste.

14 Erstatning

Produkterstatning

Parterne er erstatningspligtige efter dansk rets almindelige regler.

Parterne er ikke i noget tilfælde ansvarlig for driftstab, tidstab, tabt arbejdsfortjeneste eller andre økonomiske konsekvensstab.

Foranstående begrænsninger gælder kun såfremt tabet ikke kan henføres til grov uagtsomhed eller forsætlige forhold hos den skadevoldende part.

Leverandørens produktansvar følger dansk rets almindelige regler. Dog er ansvaret for tingskade beløbsmæssigt begrænset til DKK 10.000.000 pr. skadestilfælde.

15 Misligholdelse

Ved Kundens væsentlige misligholdelse af nærværende vilkår hvorved bl.a. forstås enhver betalingsmisligholdelse, er Front-safe berettiget til at ophæve aftalen med øjeblikkelig virkning samt stoppe enhver form for Remote Backup.

Front-safe er ligeledes berettiget til at kræve erstatning fra Kunden som følge af den skete misligholdelse, herunder er Front-safe berettiget til at kapitalisere værdien af den misligholdte aftale om Remote Backup og kræve et af Kunden tilsvarende beløb i erstatning, hvortil kommer evt. omkostninger i anledning af misligholdelsen.

16 Force majeure

Følgende omstændigheder vil undtage Front-safe fra ansvar, hvis de forhindrer opfyldelse af aftalen eller gør udførelse unødvendigt besværlig. Der er efter nærværende betingelser tale om force majeure, hvis Front-safe helt eller delvist er afskåret fra at opfylde sine leveringsforpligtelser på grund af, men ikke begrænset hertil, eksempelvis krig, oprustning, civil uro, terror, naturkatastrofer, strejker, arbejdsnedlæggelser, blokader, lockouts, mangel på leverandører af råvarer og/eller underleverandører på grund af force majeure hos disse, brand, strømudfald, edb-virus eller anden ødelæggelse af Front-safes produktionsapparat samt enhver anden ekstraordinær hændelse, som måtte forhindre eller begrænse Front-safes normale produktion, og som Front-safe ikke var klar over på tidspunktet for ordremodtagelsen.

Front-safes undtagelse for ansvar er ensbetydende med, at Front-safe straks underretter Kunden om enhver form for force majeure, inklusive årsag og tid forhindringen forventes af tage. Hvis forsinkelsen, som et resultat af force majeure, forventes at være længere end tre uger, har såvel Front-safe som Kunden ret til at opsige aftalen inden tre dage fra meddelelsen, uden at en sådan opsigelse kan anses for at være et brud på aftalen.

17 Overdragelse

Front-safe er berettiget til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til enhver aftale med Kunden.

18 Tvister

Nærværende Aftalevilkår er underlagt dansk ret. Eventuelle tvister skal søges løst ved forhandlinger. Når disse forhandlinger har været forsøgt, og det må konstateres, at tvisten ikke kan løses ved fremtidige forhandlinger, er hver part berettiget til at kræve uoverensstemmelsen afgjort endeligt ved voldgift.

Voldgiftsretten sammensættes af 3 medlemmer der udpeges af præsidenten for den landsret i hvis kreds Front-safes hovedkontor er beliggende. Formanden skal opfylde betingelserne for at være dommer.

Parterne kan afgive indstilling om de 2 andre, der udpeges, med passende hensyn til den særlige fagkundskab, der må anses for ønskeligt ved bedømmelse af den uoverensstemmelse, som er indbragt for voldgiftsretten.

Såfremt der ikke er flertal for et resultat, er formandens stemme afgørende.

Voldgiftsretten fastsætter selv sin procedure. Voldgiftsrettens kendelse, som skal være motiveret, skal afsiges snarest muligt, og om muligt inden for 6 måneder efter voldgiftsrettens nedsættelse.