

Remote Backup

Almindelige betingelser

EnergiMidt og Front-safe har etableret et strategisk samarbejde, der betyder, at EnergiMidt formidler salget af de Remote Backup løsninger, som Front-safe leverer. Nærværende "Almindelige betingelser for Remote Backup" vedrører derfor den tekniske relation, der skabes mellem EnergiMidt's Slutkunde (i det efterfølgende benævnt Slutkunden) og Front-safe.

1. INSTALLATION AF REMOTE BACKUP

Front-safe forestår installation og konfiguration af Slutkundens valgte backup servere. I forbindelse med installationen udarbejdes dokumentation over installationen og konfigurationen. Front-safe opbevarer dokumentationen.

I tilfælde af at installation er foretaget af Slutkunden 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 Slutkundens backupdata på port 1500 til det centrale TSM backupsystem hos Front-safe. Dette medmindre andet er aftalt med Slutkunden.

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 Slutkundens behov. Efter installationen gennemføres en fuld backup af Slutkundens 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-servere. Dette kræver, at en teknisk konsulent møder op på Slutkundens adresse.

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

Slutkunden instrueres i forbindelse med installationen i anvendelsen af Backup softwarens restorefunktion, som benyttes ved genskabelse af mistede data. Slutkunden introduceres desuden til online produktokumentation. Endeligt præsenteres Slutkunden 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 Slutkunden. Det er Slutkundens ansvar at sørge for, at opdateringer installeres hos Slutkunden. Front-safe eller en Front-safe Business Partner kan

dog assistere Slutkunden i forbindelse med opdatering mod afregning pr. påbegyndt time. Front-safe kan pålægge Slutkunden 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 Slutkunden har valgt, og som er dokumenteret i installationsdokumentet.

I en backuppolitik fastlægger Slutkunden det antal versioner, som Slutkunden ønsker at gemme fildata samt hvor mange uger tilbage, Slutkunden ønsker at kunne genskabe åbne databaser dag for dag. Samtidigt fastlægger Slutkunden, hvor længe 'gamle' versioner af fildata samt slettede versioner af fildata skal kunne genskabes fra backup. Dette kaldes Retentionperioden. Slutkunden har til enhver tid mulighed for at ekskludere ikke forretningskritiske data fra backupsystemet, således at kun nødvendige data gemmes på Front-safes centrale TSM backupsystem.

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 Slutkundens 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.

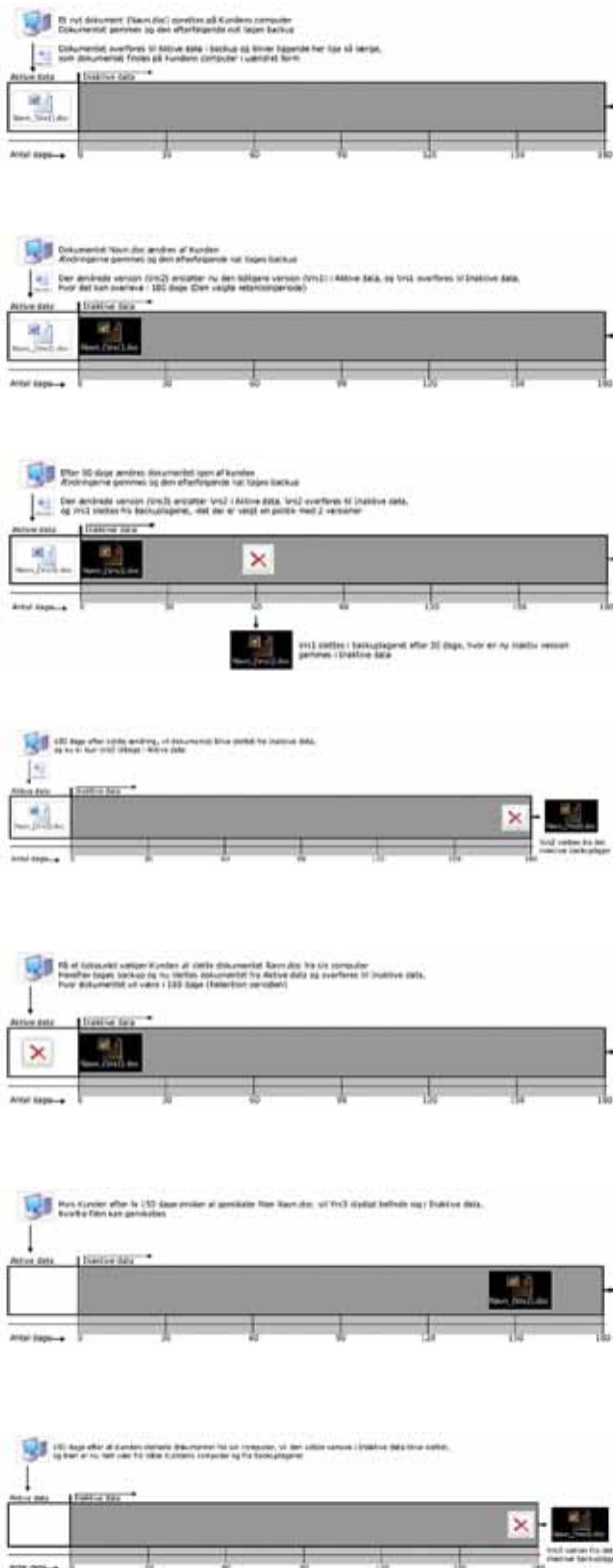
En ændret fil

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 Slutkundens system.

En slettet fil

Når en fil slettes på Slutkundens 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 Slutkunden selv har været med til at definere.

Illustration af Backuppolitik: 2 versioner og 180 dages Retention



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.

Slutkunden vælger, hvor mange uger tilbage i tid databasen skal kunne genskabes. Vælger Slutkunden 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. Slutkunden kan af sikkerhedsmæssige hensyn vælge, at lade backupsystemet kryptere filbaserede data. Krypteringen foregår automatisk inden data sendes fra Slutkundens system. Når Slutkunden henter data retur fra det centrale backupsystem foregår en dekryptering ligeledes automatisk.

Kryptering af data kræver, at Slutkunden vælger og indtaster en krypteringskode under installationen. Det er kun Slutkunden som kender krypteringskoden. Slutkunden gøres opmærksom på, at data ikke vil kunne genskabes, hvis Slutkunden mister krypteringskoden. Det er alene Slutkundens ansvar at sikre, at krypteringskoden opbevares forsvarligt og sikkert. Slutkunden opfordres af Front-safe til at opbevare krypteringskoden hos 3. part.

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

4. KONTROL AF DATA

Det er til enhver tid Slutkundens ansvar, med jævne mellemrum, at kontrollere, at Slutkundens data i det centrale backupsystem kan genskabes, og at data er, som Slutkunden forventer. Dette kan ske ved at Slutkunden genskaber en udvalgt del af backuplageret til Slutkundens 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 døgn backup. Front-safe fremsender denne information til Slutkunden som en e-mail døgnrapport, ligesom Slutkunden har adgang til informationen via et extranet. Det påhviler Slutkunden at fortolke og reagere på døgnrapportens indhold.

Eventuelle fejlmeldinger vedrørende Slutkundens backup vil

fremgå af døgnrapporten. Hvis Slutkunden ikke selv er i stand til at fortolke eventuelle fejlmeddelelser eller afhjælpe eventuelle fejl, er det Slutkundens ansvar, at kontakte Front-safes support.

6. KONTAKTOPLYSNINGER

Det er Slutkundens ansvar, at ændringer i Slutkundens kontaktoplysninger, herunder fysisk adresse, e-mails og kontaktpersoner meddeles EnergiMidt.

7. SUPPORT / FEJLRETNING

Se Serviceaftale for Remote Backup.

Onsite levering:

Slutkundens data overføres til Front-safes mobile backupserver og leveres herefter af en teknisk konsulent. Den mobile backupserver tilsluttes Slutkundens lokale netværk, hvorefter data kan genskabes til Slutkundens system. Hastigheden på Slutkundens LAN er Slutkundens eget ansvar, ligesom det er Slutkundens ansvar, at TSM serveren får adgang til Slutkundens netværk. Det er Slutkundens 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 Slutkundens opfordring at udlevere Slutkundens data på et medie efter Slutkundens valg. Det forudsættes, at der vælges et medie, som er understøttet i udleveringsprocessen.

Såfremt Slutkunden kræver sine data udleveret, kan Front-safe dog betinge sig, at udleveringen først finder sted, når Front-safe har modtaget accept fra Slutkunden, at Slutkunden dækker de omkostninger, der medgår til indkøb af medier, udlæsning af data fra Front-safes system, genindlæsning af data på det medie, som Slutkunden 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 Slutkunden betalt, forinden udlevering finder sted.

Såfremt Slutkunden accepterer at afholde de omkostninger, der er forbundet med udleveringsprocessen samt evt. udestående fakturaer, har Front-safe under ingen omstændigheder ret til at tilbageholde Slutkundens 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 Slutkundeaftale for Remote Backup.

10. BETALINGSBETINGELSER

Betalingsbetingelser fremgår af særskilt Slutkundeaftale for Remote Backup.

Slutkundens opmærksomhed skal særskilt henledes på, at ved misligholdelse af Slutkundens betalingsforpligtelse, er EnergiMidt/Front-safe berettiget til uden ansvar for EnergiMidt/Front-safe, at tilbageholde sin ydelse (Remote Backup), indtil betaling

af samtlige udestående fakturaer har fundet sted.

EnergiMidt/Front-safe er dog forpligtet til at give Slutkunden 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 Slutkunden tilhører Front-safe. Slutkunden har ved denne aftale opnået brugsret til det leverede i overensstemmelse med betingelserne i nærværende aftale, samt evt. licensbetingelser, herunder til udleveret programmel. Slutkunden 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 Slutkunden til Front-safe tilhører alene Slutkunden, og må af Front-safe ikke udleveres til tredjemand eller på anden måde anvendes til noget formål, som Slutkunden 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 Slutkundens krypteringskode.

12. DATALINIE

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

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

13. TAVSHEDSPLIGT

Front-safe, og dennes personale skal iagttage ubetinget tavshed med hensyn til oplysninger vedrørende Slutkunden 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 Slutkundens forudgående samtykke anvende Slutkunden som reference udover at lade Slutkunden optræde på Front-safes generelle Slutkundereferenceliste.

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.

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

15. MISLIGHOLDELSE

Ved Slutkundens 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 Slutkunden 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 Slutkunden 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 leverings-forpligtelser 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 Slutkunden om enhver form for force majeure, inklusive årsag og tid forhindringen forventes at tage. Hvis forsinkelsen, som et resultat af force majeure, forventes at vare længere end tre uger, har såvel Front-safe som Slutkunden 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 Slutkunden.

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.

Version 1 - Januar 2011