

Aftale vilkår for Remote Backup

Gældende fra den 1. januar 2008

1. Generelt

Serviceydelsen omfatter afvikling, overvågning og forvaltning af ekstern backup af flade lukkede filer, lukkede databaser, åbne databaser, Microsoft Exchange mailbokse samt komplementerende ydelser.

2. Forudsætninger

Følgende forudsætninger skal være opfyldte forud for installation af Remote Backup klient på kundens server(e) eller PC'ere:

Der skal være etableret netværksadgang i form af en internetforbindelse eller en fast forbindelse, som kan anvendes til dataoverførsel mellem kunden og NTG Consult ApS's datacenter. Forbindelsen skal være tilgængelig på de tidspunkter, hvor backup eller arkivering skal foregå.

Alle objekter, der skal kommunikere med de centrale serversystemer hos NTG Consult ApS skal være baseret på TCP/IP-protokollen.

Der skal installeres software til backup på de maskiner, der er omfattet af serviceydelsen.

Kunden deltager aktivt i tilvejebringelse af det nødvendige datagrundlag for de enkelte delydelser.

2.1 Dataoverførsel

Ved dataoverførsel skal maskiner omfattet af service-ydelsen opfylde nedenstående krav:

Være i netværk med internetadgang. Port 443 skal være åben for udgående trafik.

Ét af følgende operativsystemer skal være installeret: Windows 9x/ME/NT/2000/2003/XP

Have en Pentium processor eller højere

Minimum 32 MB RAM samt 15MB diskplads for program filer. For at behandle de valgte filer der skal tages backup af behøves mere diskplads.

3. Licens- og ejerforhold

Kunden har som en del af serviceydelsen opnået brugsret til det leverede i overensstemmelse med disse betingelser, herunder til overgivne programkopier (computersoftware).

Kunden er ikke berettiget til at overgive, kopiere eller på anden vis overlade de overgivne programmer eller udstyr til 3. part. Ved aftalens ophør returneres alt udleveret udstyr, programmel m.v. på forlangende til NTG Consult ApS.

Kunden er ikke berettiget til at kopiere eller flytte den installerede backupsoftware til en anden server.

Data overført fra kunden til NTG Consult ApS's datacenter tilhører alene kunden. Såfremt NTG Consult ApS af kompetente danske myndigheder pålægges, at udlevere data tilhørende kunden, kan dette imidlertid ske uden ansvar for NTG Consult ApS.

4. Installation

Den installerede backupsoftware skal konfigureres til at udvælge de ønskede filer, filtyper og mapper på de ønskede drev. Dette foretages ved konfigureringsprogrammet af Backup klient programmet.

Det er kundens ansvar at konfigurere Backup klient programmet, både ved nyinstallation samt når der foretages ændringer i maskinens filstruktur, eller der installeres nye datagenererende applikationer, hvoraf der ønskes backup.

Det er kundens ansvar at ændre password efter installationen.

Det er kundens ansvar at indtaste og opbevare evt. krypteringspassword.

Såfremt kunden har tilkøbt en installationsydelse af NTG Consult ApS, vil der efter endt installation foretages en test i henhold til testskema. Skemaet underskrives af tekniker og kunde, hvorved installationen er godkendt.

Ønsker kunden at tage backup af data på servere, hvorpå der ikke er installeret backupsoftware, er det kundens ansvar at data er tilgængelige på den server (de servere), hvorpå backupsoftwaren er installeret, før der foretages backup. Genetablering af data vil udelukkende foregå til server(e) hvorfra der er foretaget backup.

5. Tilkøbsydelser

Følgende eksempler på ydelser er ikke omfattet af Remote Backup-produktet, men kan i fornødent omfang tilkøbes som konsulentydelse på timebasis:

Ajourføring af udvælgelse af hvilke filer der skal tages backup af. Såfremt kunden installerer nye applikationer eller har ændret filstrukturen, således at omfanget af den eksisterende backup skal ændres, kan assistance til ændring af ajourføring i Backup klienten købes som konsulentydelse. Såfremt kunden selv foretager ændringer til Backup klienten, overgår ansvar omkring funktionalitet automatisk til kunden.

Genetablering af data på kundens adresse. Ønsker kunden i et konkret tilfælde ikke at anvende internettet til genetablering af data, kan en tekniker udsendt af NTG Consult ApS gennemføre en genetablering af data på kundens adresse på en af kunden anvist maskine. Assistancen omfatter genetablering af data på kundens system og det gøres ved hjælp af kundens password som kunden i denne situation skal tilvejebringe. Det er kundens ansvar at få sit system i drift igen. Alternativt kan kunden få tilsendt en CD med alle kundens data og selv foretage genetableringen af kundens data. CD'en er krypteret og kan ikke læses uden kundens password.

6. Drift

Der foretages automatisk backup i henhold til den med kunden aftalte frekvens. Den automatiske backup igangsættes i den aftalte tidsramme hver gang. NTG Consult ApS forbeholder sig ret til at vælge tidspunktet indenfor tidsrammen.

Alle automatiske backupprocedurer bliver overvåget. Hvis der af NTG Consult ApSs datacenter registreres fejl i forbindelse med backupproceduren, bliver kunden kontaktet via e-mail.

Kunden skal selv søge information vedrørende backupprocessens forløb ved at gennemlæse logfilen lokalt på kundens maskine.

Det er kundens ansvar med jævne mellemrum at gennemføre en test af muligheden for at genskabe data (restore-procedure).

Det er kundens ansvar at sikre at den ønskede backup er gennemført.

Det er med denne ydelse ikke tilladt, at opbevare data af pornografisk, uetisk, eller krænkende karakter, ej heller tilladt at benytte denne ydelse til distribuering af data til tredjemand. Såfremt dette ikke overholdes, forbeholder NTG Consult ApS sig ret til med øjeblikkelig virkning at lukke for remote backup servicen.

7. Support

Kunden har adgang til telefonsupport fra NTG Consult ApS på de til enhver tid gældende vilkår herfor.

8. Sikkerhedsforhold

NTG Consult ApS forpligter sig til at holde datakommunikation samt data mellem kunden og NTG Consult ApS adskilt fra enhver anden kunde, som NTG Consult ApS måtte udføre opgaver for. Hvis kunders data findes i hver sin folder struktur betragtes dette som værende adskilt.

Kunden er ansvarlig for opbevaring og eventuel ændring af de nødvendige kodeord, samt at kun relevante personer hos kunden har kendskab til disse.

Alle data er krypteret og komprimeret på serveren.
Mulighed for at vælge mellem forskellige algoritmer
Mulighed for at begrænse adgangen til bestemte IP adresser

Antivirus-software opgraderes centralt og automatisk hver gang en ny version frigives. Der scannes fortløbende for virus. Da kundens filer er komprimerede samt krypterede foretages ikke antivirus scanning af disse filer.

9. Samarbejdsforhold

Kunden navngiver overfor NTG Consult ApS en kontaktperson med adresse, telefonnummer og e-mail. Kunden er ansvarlig for at oplyse NTG Consult ApS om ændringer, idet NTG Consult ApS ellers med frigørende virkning kan anvende de senest kendte oplysninger.

10. Varighed og ophør af aftale

Aftalen er gældende til den skriftligt opsiges i henhold til bestemmelserne i nærværende punkt. Kunden såvel som NTG Consult ApS er berettiget til at opsiges nærværende aftale med 1 måneds varsel, dog tidligst til ikrafttrædelse ved udløbet af den nedennævnte mindste varighedsperiode. Den mindste varighedsperiode for nærværende aftale er 3 måneder regnet fra installationsdagen. Opsigelsens ikrafttrædelsesdato skal falde sammen med udløbet af en betalingsperiode.

11. Force Majeure

En parts forpligtelser i medfør af kontrakten med bilag gælder under forudsætning af, at opfyldelsen af forpligtelserne ikke umuliggøres eller gøres urimeligt byrdefuld på grund af omstændigheder, der ligger uden for partens kontrol, og som parten ikke med rimelighed kunne forventes at have forudset på tidspunktet for Kontraktens indgåelse, og ikke uden væsentlige omkostninger, kunne have undgået eller overvundet ("force majeure"). For at en part kan gøre force majeure gældende, skal vedkommende uden ubegrundet ophold skriftligt underrette den anden part om at force majeure er indtrådt.

Tilstedeværelsen af force majeure medfører, at den pågældende part er frigjort fra at opfylde sine forpligtelser til aftalt tidspunkt og i det tidsrum herefter, hvor opfyldelsen må udskydes som følge af force majeure. Vedvarer force majeure ud over 90 dage, har NTG Consult ApS ret til, med øjeblikkelig virkning, at ophæve kontrakten i sin helhed.

12. Ansvar

NTG Consult ApS kan ikke gøres ansvarlig for direkte eller indirekte tab, følgeskader, driftstab, tabt fortjeneste eller andre økonomiske konsekvenser, herunder tab af data, skade på andre ting og erstatningskrav fra tredjemand.

NTG Consult ApS er ikke ansvarlig for tab eller skade som følge af afbrydelser eller forstyrrelser i NTG Consult ApS ydelse. NTG Consult ApS fraskriver sig på samme måde ansvaret for afbrydelser eller forstyrrelser, der kan tilskrives leverandørers forhold.

Kunden har til enhver tid ansvaret for data samt datastrømme til og fra ydelsen.

13. Ændring af priser og vilkår

NTG Consult ApS er berettiget til at ændre de priser og vilkår, der gælder for den udbudte tjeneste. Kunden har i den forbindelse krav på - med et varsel på 30 dage - at blive informeret om påtænkte ændringer i de priser og vilkår, der gælder for ydelsen.

Såfremt der er tale om væsentlige ændringer af priser, abonnementsvilkår m.v. vil Kunden blive underrettet ved en skriftlig meddelelse eller ved offentliggørelse på www.internetbackup.dk

Ændringer af rent begunstigende karakter kan gennemføres uden forudgående varsel.