



Bellcom Open Sources almindelige betingelser for Hosting og Facility management

Sidst opdateret den 11. November 2009 af TJ

www.bellcom.dk

Oplysninger i dette dokument er strengt fortrolige og må ikke, uden skriftligt samtykke fra Bellcom Open Source ApS, videregives til tredjepart.
Side 1 af 7



bellcom

Indholdsfortegnelse

1. Aftale område.....	3
2. Ikrafttrædelse og løbetid.....	3
3. Sikkerhed og forbrugsniveauer.....	3
4 Driftseffektivitet.....	4
5 Supportservices.....	5
5.1 Proaktiv overvågning.....	5
5.2 Overvågning og afhjælpning ved driftsforstyrrelser (Gælder ikke Free Starter).....	5
5.3 Afhjælpning af driftsforstyrrelser ifm. hardware nedbrud (Gælder ikke Free Starter).....	5
5.4 Hotline assistance.....	5
5.5 Udvidet support.....	6
6. Software.....	6
7. Software licenser.....	6
8. Vedrørende domæner.....	6
9. Konsulentassistance, projekter mm.....	6
10. Opgradering og nedgradering.....	6
11. Pris reguleringer.....	6
12. Vederlag.....	7
13. Ansvar og begrænsning.....	7
14. Misligholdelse.....	7
15. Særlige aftaler.....	7



1. Aftale område

De i det følgende beskrevne vilkår og betingelser gælder i forbindelse med hosting og drift af IT applikationer hos Bellcom Open Source. For forhold der ikke er specificeret og reguleret i nærværende gælder Bellcom Open Sources almindelige forretningsbetingelser (bilag 1).

2. Ikrafttrædelse og løbetid

Aftaler om hosting og drift træder i kraft ved kundens skriftlige eller mundtlige accept af tilbud. Aftaler indgås for en periode på minimum et år, i hvilken aftalen er gensidigt uopsigelig. Aftalen fornys automatisk for en periode af gangen, med mindre den skriftligt opsiges af en af parterne, senest 3 måneder før udløb af gældende aftaleperiode.

3. Sikkerhed og forbrugsniveauer

Løsningen er placeret på en server hvor Kunden deler kapacitet med andre. Der betales i forhold til system, sikkerhed og forbrug af diskplads, Der tilbydes 3 forskellige sikkerheds- og forbrugsniveauer: Free starter, Professionel og Extended PRO. Det valgte niveau skal være defineret i forbindelse med kundes accept.

Features	Free starter	Professionel	Extended PRO
Hosted	Ja / maks 500MB	Ja	Ja
Support inkluderet	Nej	Ja	Ja
Standard backup	Nej	Ja	Ja
Backup, 2 lokationer	Nej	Nej	Ja
Virtual server	-	Nej	ja
Fail over m. opetidsgaranti	-	Nej	Option
Dedikeret server	-	Nej	Option
Google Analytics Webmaster tools	-	Ja	Ja
Antal forbindelser	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Mængde trafik	10GB/mnd	Ubegrænset	Ubegrænset
Antal sider	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Antal kunder	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Antal produkter	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Antal ordre	Ubegrænset	Ubegrænset	Ubegrænset
Mailhotel	Option	Ja	Ja
Mailserver plads	-	Ubegrænset	Ubegrænset
Antal mail konti	-	Ubegrænset	Ubegrænset



4 Driftseffektivitet

Free starter

I forbindelse med Free starter ydes der ikke nogen garantier for driftseffektiviteten men det tilstræbes, at systemerne så vidt det er muligt altid er tilgængelige. Afhjælpning af driftsforstyrrelser påbegyndes hurtigst muligt og senest 4 arbejdstimer efter at problemet er indrapporteret fra kunden.

Professional

Bellcom Open Source garanterer drifttid er 23 timer i døgnet 7 dage om ugen. Der er aftalt et servicevindue i perioden 00:00 – 05:00 hvor der typisk foretages backup samt øvrig nødvendig service. Servicevindue der ikke nødvendigvis betyder faktisk nedetid, men blot er en mulighed for Bellcom til uden forudgående accept fra Kunden at foretage tekniske korrektioner. Disse korrektioner medtages ikke i beregning af driftseffektivitet.

Bellcom garanterer, at der opretholdes en driftseffektivitet på hardware og operativsystem på serveren på mindst 98,5% døgnet og året rundt.

Extended PRO

Bellcom Open Source garanterer drifttid er 23 timer i døgnet 7 dage om ugen. Der er aftalt et servicevindue i perioden 00:00 – 05:00 hvor der typisk foretages backup samt øvrig nødvendig service. Servicevindue der ikke nødvendigvis betyder faktisk nedetid, men blot er en mulighed for Bellcom til uden forudgående accept fra Kunden at foretage tekniske korrektioner. Disse korrektioner medtages ikke i beregning af driftseffektivitet.

Bellcom garanterer, at der opretholdes en driftseffektivitet på hardware og operativsystem på serveren på mindst 99,5% døgnet og året rundt.

Drifts effektivitet, Definition

Driftseffektiviteten måles og opgøres én måned af gangen (måleperioden). den første periode regnes fra dagen for tilfredsstillende afslutning af godkendelsesprøve for systemet som helhed. Driftseffektiviteten beregnes for rullende 3 måneders perioder, således at der ved udgangen af hver måned foretages en beregning af den gennemsnitlige driftseffektivitet for denne og de forudgående 2 måneder. Ved udgangen af hver af de to første måneder efter overtagelsesdagen beregnes driftseffektiviteten dog alene for den pågældende måned. Driftseffektiviteten måles for systemelementerne hver for sig, og driftseffektivitetsprocenten opgøres således:

$$\frac{(\text{Tilgængelig driftstid} - \text{servicevindue}) \times 100}{(\text{Aftalt driftstid} - \text{servicevindue})}$$

Ved tilgængelig driftstid forstås den aftalte driftstid minus den tid, hvor systemet eller en del af dette ikke kan anvendes til fejlfri driftsafvikling på grund af fejl i maskinel og/eller programmel.

Driftsafbrydelse regnes fra det tidspunkt, hvor Bellcom konsulenten eller en af dennes underleverandører burde have konstateret fejlen, og indtil normal drift er genetableret.



5 Supportservices

Bellcom varetager service i forbindelse med driftsforstyrrelser og almindelig drift af de angivne komponenter, installation af sikkerhedsopdateringer samt besvarelse af telefonopkald, mails og rapporter i Bellcoms supportmanagementsystem som er relateret til drift og hosting.

5.1 Proaktiv overvågning

Bellcom gennemfører jævnligt et eftersyn af installationen og afhjælper eventuelle problemer. Hvor det skønnes relevant og hensigtsmæssigt at opgradere programmet til en nyere version, sker dette af Bellcom.

Der bliver opsat ressource monitorering på den enkelte virtuelle server, samt opkobling til Bellcom centrale server overvågning, hvor alarmer om fejl, nedetid, disk 90% fuld m.m. meldes ind. Herved sikres at der kan tages hånd om problemer inden de påvirker driften, altså en proaktiv overvågning.

Belastningsstatistik tilbydes kunder med Professionelle og Extended PRO installationer.

5.2 Overvågning og afhjælpning ved driftsforstyrrelser (*Gælder ikke Free Starter*)

I tilfælde af konstateret fejl eller driftsproblem, i det hardware eller styresystem kundens system (software) hostes på , sikrer overvågningssoftware at der automatisk sendes en elektronisk alarm til Bellcoms systemadministrator. Fejlsøgning og genetablering af normal drift påbegyndes hurtigst muligt indenfor normal kontortid, og seneste 1 arbejdstime efter at driftsforstyrrelsen er registreret. Arbejdet med afhjælpning af driftsforstyrrelse fortsættes uden afbrydelse indenfor normal kontortid, indtil normal drift er genetableret.

5.3 Afhjælpning af driftsforstyrrelser ifm. hardware nedbrud (*Gælder ikke Free Starter*)

Bellcom forbereder et backupsystem på anden server, som bruges i tilfælde af hardware nedbrud på serveren. Således kan systemet genetableres via backup på server på en anden maskine. Arbejdstid ifm. genetablering på server debiteres kunden efter gældende timetakster.

5.4 Hotline assistance

Bellcom yder hotline assistance indenfor almindelig kontortid. Hotline assistance dækker vejledning i anvendelse af systemerne. Hotline assistance omfatter derimod ikke egentlig uddannelse i brug af systemet og heller ikke fejlsøgning på systemet. Hotline assistance forudsætter, at Kundens personale har et rimeligt kendskab til brugen af systemet.

Hotline assistance er ikke inkluderet i Free Starter abonnementer og debiteres kunden efter gældende timetaks og påbegyndte kvarter.

Bellcom forbeholder sig ret til løbende at tilpasse procedurerne omkring hotline.



5.5 Udvidet support

Som tillæg til Hosting aftalen kan der træffes aftaler om udvidet beredskab og andre services, herunder:

- Assistance med forkortet tilkaldevarsel og udenfor almindelig kontortid.
- Assistance til fejlsøgning, fejlretning og vedligehold af appikationssoftware og system (kundens software og setup).

6. Software

Bellcom erklærer i forbindelse med programmet leveret af Bellcom, at dette i videst muligt omfang er fejlfrit ved leveringen, ligesom der er overensstemmelse mellem det udleverede programmets funktioner og specifikationerne i den udleverede dokumentation.

Bellcom påtager sig intet ansvar for programmet, dets værdi som handelsobjekt eller dets egnethed for nærmere specificeret anvendelsesområde.

Bellcom fralægger sig ethvert ansvar for mistet indtjening, direkte eller indirekte afledt af programmet, eller for anden skade opstået som følge af anvendelsen af dette.

Bellcoms ansvar begrænser sig i tilfælde af fejl til at anvise en måde at omgå fejlen på. Bellcoms tidsforbrug hertil vil blive debiteret kunden efter gældende timetakster.

7. Software licenser

Denne aftale inkluderer ingen softwarelicenser.

8. Vedrørende domæner

Drift af domæne service udenfor Bellcom ansvarsområde. Bellcom er ikke ansvarlig for utilgængeligheder såfremt Bellcom ikke står for driften af domænenavne; såkaldte dns-servere. Ethvert eksternt domæne skal opsættes til at pege på én, af Bellcom specificeret record, via CNAME records. Enhver direkte angivelse via IP-adresser (A-records) garanteres ikke af Bellcom.

9. Konsulentassistance, projekter mm.

Hosting aftalen omfatter ikke assistance til uddannelse, opsætning, fejlretning, videreudvikling, systemtilretning o.lign.. Assistance hertil ydes efter gældende timesatser eller særskilt tilbud.

10. Opgradering og nedgradering

Opgradering med yderligere systemelementer eller højere forbrugsniveau kan effektueres indenfor 5 arbejdsdage fra bestillingen er Bellcom i hænde.

For nedgraderinger gælder samme betingelser som for opsigelse.

11. Pris reguleringer

Priserne kan kun reguleres i forbindelse med udløb af en aftale periode og opstart af en ny og da kun såfremt reguleringen er annonceret mindste 3 måneder før aftalens skæringsdato.



bellcom

12. Vederlag

Kunden er forpligtet til at betale vederlaget specificeret i bilag 1. Vederlaget dækker alle udgifter i forbindelse med Hosting og support, bortset fra de steder i nærværende aftale, hvor andet udtrykkeligt er angivet. Aftalen faktureres første gang ved accept og efterfølgende forud en gang årligt.

Ved systemudvidelser reguleres beregningsgrundlaget fra det tidspunkt, hvor udvidelserne er etableret og klar til ibrugtagning. Fakturering sker på ibrugtagningstidspunktet og frem til førstkomende periode fakturering.

Samtlige priser er eksklusiv moms, samt eventuelle særlige skatter og andre afgifter.

13. Ansvar og begrænsning

Bellcom yder ikke support på:

- Hardwaredele udover dem som indgår i Bellcoms servermiljø.
- Programmeler, der ikke er installeret i henhold til den med programmet udleverede installationsvejledning, herunder programmer, der benyttes på maskinkonfigurationer, der ikke overholder producentens krav til dimensionering af det benyttede maskiner.
- Programmer, der benyttes i forbindelse med udstyr, der ikke er understøttet i producentens udgivelse af programmet.

Såfremt Bellcom skulle blive forhindret i at overholde sine forpligtelser i henhold til nærværende aftale, som følge af force majeure såsom krig, arbejdskonflikt, mobilisering, fejl eller forsinkelser fra underleverandører samt andre forhold, som Bellcom ikke har indflydelse på, er Bellcom berettiget til at vente med udførelsen af sine forpligtelser, indtil hindringen er ophørt.

14. Misligholdelse

I tilfælde af væsentlig misligholdelse er hver af parterne berettiget til, uden varsel, at opsige nærværende aftale, uden overholdelse af det fastsatte opsigelsesvarsel. Ved væsentlig misligholdelse forstås:

- For sen eller manglende betaling
- Manglende overholdelse af kontraktmæssige ydelser
- Brud på aftale om ophavsret

15. Særlige aftaler

Eventuelle særlige aftaler, der afviger fra nærværende og/eller Bellcom Open Sources almindelige forretningsbetingelser, skal være skriftlige.

Bilag 1 Bellcoms almindelige forretningsbetingelser