



OS2 – Offentligt digitaliseringsfællesskab - OS2Ulf

Cloud Service Agreement - Platform.sh
22.01.2019



Indholdsfortegnelse

1. Indledning og formål.....	3
2. Hosting – Platform.sh.....	3
3. Service.....	6
4. Betaling, betingelser og opsigelse.....	11
5. Ikrafttræden og underskrifter.....	12

Mellem

OS2 - Offentligt digitaliseringsfællesskab

c/o Aarhus Kommune - Dokk1

Hack Kampmanns Plads 2

8000 Aarhus C

CVR: 55133018

(Herefter kaldet "Kunden")

og

Novicell ApS

Søren Nymarks Vej 6

DK-8270 Højbjerg

CVR: 20 297 743

(Herefter kaldet "Novicell")

er der dags dato indgået følgende aftale ("Aftalen")

1. Indledning og formål

Formålet med denne Aftale er at fastsætte de nærmere vilkår for Cloud Service Agreement, hvor Novicell vil levere hosting af OS2ulf samt andre tjenester til kunden som beskrevet nærmere i nærværende Aftale. Hosting-løsningen er nærmere beskrevet i afsnit 2, og den support og software vedligeholdelse, der er indeholdt i denne aftale, er nærmere beskrevet i afsnit 3.

Vilkårene og betingelserne for Novicells "Generelle betingelser for levering af konsulentydelse" gælder også for nærværende aftale. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem Novicells "Generelle betingelser for levering af konsulentydelse" og denne Aftale, gælder denne Aftale medmindre andet er aftalt.

2. Hosting – Platform.sh

Novicell driver løsningen i skyen på Platform.sh som Platform as a Service (PaaS). Det betyder, at kunden får et komplet udviklings- og deploymentmiljø i skyen. Det gør Novicell i stand til effektivt at udvikle og supportere webapplikationen i hele dens livscyklus, mens skyen leverer al underliggende infrastruktur. Alle miljøer deployes som et cluster indeholdende alle nødvendige containere som skal levere de services, der er relevante for løsningen.

Som anført ovenfor vil Novicell hoste løsningen for Kunden på Platform.sh. Dette betyder, at Kunden skal acceptere, at visse dele af kontraktforholdet mellem Novicell og Platform.sh også gælder for forholdet mellem Novicell og Kunden se nærmere <https://platform.sh/tos> herunder også i forhold til fx opetid.

Nedenstående ydelser er indeholdt i nærværende aftale:

Cloud Platform

Sikkerhedsopdatering af OS	✓
Backup	✓
SSL certifikat (Let's Encrypt)	✓
Udviklingsmiljø	✓
Stagingmiljø	✓
Produktionsmiljø	✓
Redis container	✓
Elastic Search container	✓
Webapplication container	✓
Database container	✓

Omkostninger til opsætning af løsningen, konfiguration af overvågning og lignende faktureres efter timeforbrug til den aftalte timepris jf. Novicells "Generelle betingelser for levering af konsulentytelser".

Sikkerhedsopdateringer af OS

Som en integreret del af PaaS opdateres operativsystemer automatisk med de af leverandøren definerede kritiske opdateringer. Novicell kan ikke holdes ansvarlig, hvis en sikkerhedsopdatering af OS resulterer i en driftsafbrydelse på Kundens løsning.

Backup

Løsningen kører faste backup- og gendannelsesrutiner som en standard feature i PaaS arkitekturen. Der genereres et snapshot hver 24. time og snapshots gemmes i 7 dage.

SSL certifikat

Som udgangspunkt anvendes SSL-certifikater fra Let's Encrypt. Selve certifikatet er indeholdt i aftalen. Har Kunden særlige ønsker til brug af andre typer af SSL-certifikater afregnes dette særskilt.

Udviklings- og Produktionsmiljø

Løsningen indeholder både udviklings- og produktionsmiljø og begge miljøer er administreret som et cluster indeholdende alle relevante services (MySQL, Elasticsearch, etc.). Der er ingen eksterne single point of failure og en backup vil indeholde et 100% konsistent snapshot af hele applikationen. Et helt produktions cluster kan klones på under et minut inkl. alle data.

Redis container

Open source in-memory nøglebaseret database til håndtering af cache.

Elastic search container

Open source søgemaskine til optimering af søgninger i komplekse datastrukturer.

Webapplikation container

Container som indeholder selve webapplikationen inklusive Drupal CMS.

Database container

Container som indeholder den MySQL database, som data lagres i.

2.3 Ansvarsfraskrivelse og erstatningspligt

Platform.sh er en PaaS løsning hosted hos tredjepart. Novicell kan derfor på ingen måde gøres ansvarlig for fejl og følgeskader, der opstår som en følge af problemer og fejl i følgende lag:

- Runtime, f.eks. PHP og Java, Linux etc.
- Middleware, f.eks. TCP/IP, ODBC connection, etc.
- O/S
- Virtualisering
- Server
- Storage
- Netværk
- Oppetid som er garanteret af Platform.sh (99,5%)

Novicell er således kun ansvarlig for driften af følgende lag:

- Applikation, selve webapplikationen som udvikles for kunden
- Data - data fra website - som gemmes i filer, MySQL database, etc.

Ingen af parterne er ansvarlig overfor den anden part for indirekte tab og følgeskader, herunder men ikke begrænset til tab af avance, tab af data, rekonstruktion af data, driftsforstyrrelser, driftstab, mistede besparelser, tabt fortjeneste i øvrigt eller kundens omkostninger til tredjemandsafhjælpning.

Novicells eventuelle erstatningsansvar overfor Kunden vil i alle tilfælde være maksimeret til et beløb svarende til det fakturerede beløb de seneste seks måneder forud for at Novicell pådrager sig erstatningsansvar.

3. Service

Ved indgåelsen af nærværende Aftale forpligter Novicell sig samtidig til at supportere Kunden i både at anvende, udvide og sikre det leverede, gennem den til Aftalen knyttede Serviceaftale. Support

omfatter ikke udvikling, ændringer eller rettelser på løsningen samt arbejde vedrørende online markedsføring

Serviceaftalen indebærer, at Novicell leverer support og softwarevedligehold til Kunden som opstillet herunder.

Support	✓
Adgang til Casehåndtering i Jira	✓
Case resolution	✓
Kritiske sikkerhedsopdateringer	✓*
Code repository	✓
Applikationsovervågning	✓
Applikation performancemanagement	✓

* efter medgået tid

3.1 Vilkår for serviceaftale

Kunden kontakter Novicell efter nedenstående anvisninger:

Inden for normal arbejdstid:

- Drupal support telefonnummer: 28 86 05 67.
- Samtidig automatisk oprettes en opgave i Jira.
- Ved ikke kritiske henvendelser, er det tilstrækkeligt, at Kunden opretter en opgave i Jira, og tildeler opgaven til den til projektet allokerede projektleder.

Support

Ved support forstås generel hjælp til Kunden pr. telefon eller via e-mail i tidsrummet mellem kl. 8.00 og 16.00 på hverdage vedrørende brug af leverancen. Supporten ydes af Novicell uden meromkostning for Kunden. Den pågældende hjælp kan ydes til en gruppe af personer på maksimalt 3, som skal være beskæftiget hos Kunden. Kunden kan skriftligt underrette Novicell om udskiftninger i denne gruppe af personer. Gruppen af personer findes i Confluence.

Adgang til case håndtering

Kunden bliver oprettet og får adgang til sagsstyringsværktøjet Jira. Jira indeholder historik på udviklingsopgaven, og anvendes som opgavehåndterings- og dialogværktøj i forbindelse med fremtidige opgaver. Den pågældende adgang kan ydes til en gruppe af personer på maksimalt 3 personer, som skal være beskæftiget hos Kunden. Kunden kan skriftligt underrette Novicell om udskiftninger i denne gruppe af personer. Gruppen af personer findes i Confluence.

Case resolution

Når cases meldes ind i Jira tildeles de en prioritet. Kritiske fejl eller mangler tildeles Prioritet 1 – 2 afhængig af alvorligheden eller hvor meget det haster. Kritiske fejl er defineret som fejl, der betyder en væsentlig værdiforringelse for Kunden. Som udgangspunkt vil en case blive kategoriseret som Prioritet 3.

Løsning af cases påbegyndes efter følgende skema:

Prioritet	Påbegyndt problemløsning (Alle dage)	Beskrivelse
1 – Highest	Max. 2 arbejdstimer	Løsningen er ikke tilgængeligt, og et manuelt work around er ikke muligt.
2 – High	Max. 4 arbejdstimer	En kritisk fejl for anvendelsen af løsningen, der påvirker mange kunder eller store dele af løsningen, men hvor en manuel work around er mulig.
3 – Medium	2 arbejdsdage	En fejl, der ikke er kritisk for løsning af kundernes eller brugerens opgaver, og hvor rimelig omgåelse er mulig. Fejlen vedrører mindre dele af løsningen eller få kunder.
4 – Low	5 arbejdsdage	Almindelige kundehenvendelser samt supportspørgsmål.
5 – Lowest	TBD	Fejlrettelser og ændringer, hvor tidspunktet er ukritisk. Dette aftales nærmere med Kunden.

Kritiske sikkerhedsopdateringer

Kritiske sikkerhedsopdateringer defineret som opdateringer der af udbyderen af den CMS software, der danner basis for Kundens løsning, er defineret som kritiske. Novicell overvåger proaktivt kritiske opdateringer på både Drupal CMS og moduler. Kritiske opdateringer implementeres efter medregnet tid.

Coderepository

Novicell bibeholder viden om udviklingen samt opbevarer koden og dokumentationen. Hvis den/de udviklere, der programmerer systemet, forlader Novicell, overdrages kompetencen og ansvaret til andre navngivne medarbejdere.

Applikationsovervågning

Novicell opsætter overvågning på websitet. Der opsættes almindelige http/s og Keyword overvågning. Hvis websitet stopper med at fungere, vil Novicell blive informeret og iværksætte relevante procedurer for at få sitet online igen. En forudsætning er dog, at Novicell hoster løsningen, eller Novicell har adgang til relevante servere. Medmindre andet er aftalt, monitoreres websites inden for normal arbejdstid.

Mulighed for hypercare

Hypercare i en begrænset periode f.eks. i forbindelse med lancering af website, eventdage etc. hvor der er behov for ekstra ressourcer og evt. ekstra hurtig respons tid i forbindelse med fejl retning og løsning af kritiske fejl. Niveauer for responstid og periode aftales specifikt med kunden og afregnes separat.

Application Performance Management

Der opsættes performance monitorering på Kundens løsning i form af Newrelic eller Azure Application Insights. I aftalen er indeholdt betaling for én licens. Der afregnes separat for hver ekstra licens, der er ønsket.

Udlevering af data og dokumentation

Kunden kan til enhver tid, efter gennemført betaling, begære at få udleveret en kopi af alle eller dele af data, dokumentation, konfiguration og kildekode tilhørende Kunden, der måtte være i Leverandørens besiddelse.

Udlevering skal ske inden for en af Kunden fastsat frist, der efter Kundens vurdering står i et rimeligt forhold til de datamængder, udleveringen omfatter. Ved større mængder kan fristen ikke være kortere end 10 arbejdsdage.

Udlevering skal ske på et relevant digitalt medie efter Kundens nærmere anvisning med en af Kunden anvist datastruktur, der er umiddelbart tilgængelig og kompatibel med almindelige standarder.

Leverandøren modtager for udleveringsydelserne betaling jf. aftalte timesatser i kontrakten "Generelle Vilkår".

Efter Serviceaftalens ophør og udlevering til Kunden af data må Leverandøren kun opbevare Kundens data i det konkrete omfang, der til den tid måtte være aftalt med Kunden. Data, der ikke er dækket af en sådan aftale, skal slettes af Leverandøren.

4. Betaling, betingelser og opsigelse

4.1 Pris

Nedenfor fremgår den totale pris for nærværende Aftale.

Total årlig pris	70.000 kr.
------------------	------------

Alle nævnte beløb er eksklusive moms.

4.2 Betingelser

Aftalen faktureres et år ad gangen. Betalingsbetingelser er 60 dage fra modtagelse af en korrekt specificeret faktura. Ved forsinket betaling tillægges rente på 1,5 % pr. påbegyndt måned.

Hvis Kunden ønsker at gøre indsigelser mod en fremsendt faktura, skal dette ske senest 10 dage efter modtagelse af faktura.

Alle priser i denne Aftale opreguleres én gang årligt ved årsskiftet efter forbrugerprisindekset, dog altid minimum 3% med virkning fra først kommende årsskifte, efter ikrafttrædelse af Aftalen.

Hvis løsningen fremadrettet udvides med nye features eller nye services der genererer yderligere omkostninger, vil aftalen skulle genforhandles eller udvides med et addendum.

Med hensyn til anvendelse af Platform.sh som platform for løsningen henvises til Platform.sh betingelser på følgende link: <https://platform.sh/tos>.

Aftalen fornyes automatisk for et år ad gagen med mindre den opsiges efter nedenstående betingelser, se afsnit 4.3.

4.3 Opsigelse

Aftalen kan opsiges med 6 måneders varsel til udgangen af en måned. Opsigelsen skal ske skriftligt.

I tilfælde af opsigelse vil Novicell hjælpe med eksport af alle data inden udløbet af opsigelsesvarslet. Novicell er ikke forpligtet til at lagre Kundens data efter aftalens udløb og er således ikke ansvarlig for tab af data efter aftalens udløb.


I tilfælde af tidlig opsigelse vil Novicell kreditere det resterende beløb af Aftalen og tilbagebetale dette til Kunden.

5. Ikrafttræden og underskrifter

Aftalen træder i kraft med virkning fra datoen fra den seneste parts underskrift.

Nærværende aftale er underskrevet i to enslydende eksemplarer, hvoraf hver part modtager et eksemplar.

Aarhus, d. 5/3-19



Novicell, Morten Longgaard Knudsen

Walundborg
Aarhus, d. 22-02-19



OS2, Michel van der Linden