



Let's go further

EG Clinea

SERVICEAFTALEVILKÅR

2019

1. Betingelser

Nærværende aftaler er indgået på de, i aftalen, beskrevne betingelser og finder ligeledes anvendelse på senere leveret og/eller tilkøbt EG Clinea-programmel, hardware og/eller services, mod en justering af beløbet angivet for den respektive serviceaftale.

Hvis du har været kunde hos en anden leverandør, før overgangen til EG Healthcare, vil vi gemme de patientdata, vi har modtaget i forbindelse med din konvertering, i 12 måneder fra din opstart.

1.1. Økonomi

Serviceaftale-afgifterne faktureres kvartalsvis forud med betalingsfristen netto 14 dage. Overskridelse af betalingsfrist vil medføre fakturering af gebyr + morarenter på i alt 1,75 % per måned af det til enhver tid skyldige beløb.

Serviceaftaler indeksreguleres hver 1. april.

Tilkald/opkald forårsaget af fejl udenfor systemet, problemer pga. fremmed system, eller fejl opstået ved, at brugeren har foretaget modifikationer eller indgreb i systemet, er ikke dækket af denne aftale og vil blive faktureret med gældende timepris.

1.2. Ophør og overdragelse

En serviceaftale kan opsiges skriftligt af en af parterne med 6 måneders varsel til udgangen af måneden. Brugeren kan ikke uden EG's skriftlige accept overdrage en serviceaftale til tredjemand, bortset fra almindelig salg af praksis.

1.3. Vagttelefon – udenfor normal åbningstid

EG tilbyder Kunden en vagttelefon-service udenfor normal åbningstid i supporten. Vagttelefonen kan kun bruges ved driftstop i klinikken.

Kunder som har tegnet Software- og/eller hardware-serviceaftale kan bruge denne service uden beregning (ved driftstop). Fakturering vil ske, såfremt henvendelsen ikke er relateret til driftstop.

Bruger man vagttelefonen ved driftsstop grundet hardware-problemer, uden for normal åbningstid, og der ikke er tegnet Hardware-serviceaftale, vil assistancen blive faktureret.

Bruger man vagttelefonen ved driftsstop grundet hardware-problemer som ikke er dækket af serviceaftale eller grundet problemer/fejl på Operativsystemer, uden for normal åbningstid, vil assistancen blive faktureret.

1.4. Definitioner af arbejdstider og driftsstop

Normal åbnings- og arbejdstid er mandag – torsdag 08.00-16.00 samt fredag kl. 08.00-12.00.
Herudover er telefonen åben for akutte opkald mandag - torsdag 07.30-08.00 samt fredag fra 07.30–08.00 og 12.00–15.30

Akut udkørsel gælder kun ved driftsstop på klinikken.

Akut udkørsel indenfor 4 timer, påregnes indenfor normal arbejdstid og fra det tidspunkt, hvor EG har vurderet at det ikke er muligt at løse problemet via fjernopkobling/fjernsupport og at et besøg derfor anses som værende nødvendigt. Dette gælder såfremt kunden har tegnet Hardware Premium service.

Ved driftstop forstås, at brugerne ikke kan få adgang til systemet/EG Clinea databasen. Driftstop omfatter ikke manglende forbindelse fra hjemmearbejdsplads til fjernserver (eksempelvis problemer med VPN klienten).

2. Serviceaftlevilkår

2.1. Softwareserviceaftale

Med en softwareserviceaftale får kunden følgende:

- *Løbende opdatering af EG Clinea-programmer*
- *Hotline/support på EG Clinea systemet indenfor normal arbejdstid, såfremt brugeren har gennemført EG Clinea grundkursus eller har gennemgået EG Clinea selvstudie*
- *Adgang til EG Clinea programmet i henhold til kontrakten, så længe software-aftalen opretholdes*
- *Adresseopdatering af Læger, speciallæger, sygehuse samt apoteker i forhold til kommunikation via EDI*

Hvad er blandt andet ikke omfattet i Softwareserviceaftalen:

- *Support på 3. part software som MS Office-pakken, Internet, software til instrumenter i klinikken*
- *Oprettelse af blanketter som ikke er en del af den officielle attestnøgle (standardblanketter)*
- *Oprettelse af kalenderskabeloner og nye brugere*
- *Afgifter til EDI-fact*
- *Support på EG Clinea programmet såfremt du ikke har modtaget kursus/undervisning og/eller din Softwareserviceaftale er opsagt*

Ovenstående er blot eksempler, og listen er dermed ikke udtømmende.

2.2. SDN-serviceaftale (Adgang til Sundhedsdatanettet):

Med en SDN (Sundhedsdatanet)-serviceaftale får kunden følgende:

- *Oprettelse af forbindelse til eksisterende og nye aktører*
- *Brugsret og krypteret VPN adgang til SDN, det Internetbaserede net for aktører indenfor sundhedssektoren*
- *Trafik mellem klinik og anden aktør på SDN*
- *Afgifter til brug af SDN er indeholdt af aftalen*
- *Brugeren kan med øjeblikkelig virkning få frataget adgangen til SDN, hvis sikkerheden på klinikken, af EG, vurderes til ikke at være tilstrækkelig*

2.3. PREMIUM Fjernbackupaftale:

Med en PREMIUM Fjernbackupaftale får kunden følgende:

- *Daglig Backup af EG Clinea databasen inkl. billeder der ligger i EG Clinea Media-databasen. Gemmes i 50 dage samt 1 måneds backup i 12 måneder tilbage*
- *Datamængde i Premium-aftalen er op til 25GB. Udvidelse ud over 25 GB backupplads betales jf. trappemodell som følgende:*

<i>26GB – 100GB</i>	<i>+0,90 kr. pr. GB databackup</i>
<i>101GB – 500GB</i>	<i>+ 0,70 kr. pr. GB databackup</i>
<i>501GB ++</i>	<i>+ 0,40 kr. pr. GB databackup</i>

Priser er angivet ekskl. moms
- *Data kopieres til EG's serverpark. Data kopieres videre til ekstern lokation. Herved lagres data 3 forskellige steder*
- *EG monitorerer, om backup er korrekt gennemført, og i tilfælde af evt. fejl på backup'en, vil EG udbedre dette*
- *Genetablering af Clinea databasen og Programmel er indeholdt i aftalen. Restore af data vil være faktureret bar såfremt kunden selv har forårsaget årsagen til data restore. EG garanterer ikke for gendannelses mulighederne af eksterne database data*

Såfremt der skal tages backup af andre data/mapper end EG Clinea databasen, skal dette aftales særskilt mellem EG Healthcare og kunden i en backup tillægsaftale.

2.4. PREMIUM Sikkerhedsserviceaftale:

Med en PREMIUM Sikkerhedsserviceaftale får kunden følgende:

- *Løbende beskyttelse, opdatering og overvågning af antivirus programmel på arbejdsstationer, server og evt. ankomstterminaler med skærm*
- *Firmware opgradering af SonicWall firewall til seneste officielle Firmware såfremt firewallen er inkluderet i aftalen*
- *Automatisk opdatering af SonicWall Gateway Security services såfremt firewallen er inkluderet i aftalen*
- *Sikkerhedsopdatering af Windows på arbejdsstationer og server*
- *Sikkerhedsopdatering af 3. part software på arbejdsstationer på 3. parts software understøttet af F-Secures software updater*
- *Tilretning af firewall konfiguration efter klinikens behov såfremt der er tale om konfigurations ændringer som ikke skyldes 3. parts leverancer*
- *Hvis udstyret alligevel inficeres, fjerner EG virus og geninstallerer eller genopretter EG Clinea programmel. Ved behov for geninstallation af 3. parts software forestår aftaletager udgifter til dette*
- *Der skal anvendes 1 Antivirus-licens pr. server og 1 Antivirus-licens pr. arbejdsstation*

Generelt sikrer EG kun ovenstående, såfremt klinikken har en firewall eller operativ system som fortsat er supporteret af producenten.

Hvad er blandt andet ikke omfattet i PREMIUM Sikkerhedsserviceaftalen:

- *Afgifter til internetforbindelse og elektronisk post*
- *Reparation af firewall, hvilken er omfattet af evt. hardwareserviceaftale*

Ovenstående er blot eksempler, og listen er dermed ikke udtømmende

2.5. PREMIUM Hardwareserviceaftale

Med en PREMIUM Hardwareserviceaftale får kunden følgende:

- *Support på hardware, som er dækket af aftalen, og som er købt via EG Healthcare.
EG hjælper kunden med problemet via fjernsupport og såfremt det ikke kan løses vil EG fremsende erstatnings udstyr eller kommer fysisk ud på klinikken.*
- *Låneudstyr ved reparation af server/hovedmaskine samt perifært udstyr som pc'er, skærme, printere m.m.*
- *Teknikertid, kørselsudgifter og opstartsgebyr inkluderet i prisen, i forbindelse med teknisk servicebesøg på udstyr, som er dækket af aftalen*
- *Reparation eller udskiftning, udføres med tilsvarende eller bedre udstyr*
- *Tilkaldeservice med 4 timers udrykningsgaranti ved driftsstop, inden for normal arbejdstid – se uddybende beskrivelse under punkt 1.4*

Hvad er blandt andet ikke omfattet i PREMIUM Hardwareservice-aftalen:

- *Teknisk support på 3. parts programmer (Microsoft Office, instrumentsoftware, JAVA m.v.)*
- *Følgeskader ved tilslutning af udstyr fra eksempelvis 3. part udstyr, der ikke er monteret/tilsluttet af EG, vil ikke være omfattet af denne aftale*
- *Tab i forbindelse med evt. fejl der er selvforskyldt*
- *Dækker ikke almindelig slitage og ej heller forbrugsvarer som batterier, ventilatorer, printertromler og tonere*
- *Skader forårsaget af Lynnedslag eller anden form for overspænding vil ikke være dækket*
- *Reparationer og tilkald forårsaget ved fejl udenfor systemet eller fejl opstået ved, at brugeren har foretaget modifikationer eller indgreb i systemet, er ikke dækket af denne aftale og vil blive faktureret efter gældende timetakster*
- *Udgifter til genetablering af 3. parts software er ikke dækket af aftalen.*

Ovenstående er blot eksempler, og listen er dermed ikke udtømmende.

Vigtig information

Hardware som er købt igennem EG Healthcare, men IKKE omfattet af hardware-service, er dækket af 12 måneders indleveringsgaranti.

Der er IKKE support på hardware, som ikke er omfattet af hardware-service.

Der er IKKE support på Apple produkter, ej heller selvom de er købt igennem EG