

SERVICEAFTALER

EG Clinea

For at yde den bedst mulige service og sikkerhed for vores kunder tilbyder EG en række serviceaftaler. Disse aftaler er frivillige, men de fleste af vores kunder vælger at lægge hele eller dele af klinikkens drift i vores hænder.

HVORDAN ØNSKER DU AT VÆRE DÆKKET?

Du har mulighed for at vælge BASIS-aftaler, PREMIUM-aftaler eller evt. en kombination heraf. Forskellene mellem vores Basis og Premium-aftaler kan du se på de efterfølgende sider.

EG Clinea Basis-service – et grundlæggende sikkerhedsnet i klinikken

Basis-aftalerne er for dig, som gerne vil have et godt sikkerhedsnet i klinikken, men som ikke har noget imod at varetage nogle af serviceopgaverne selv og derved spare lidt driftsøkonomi.

EG Clinea Premium-service – vi tager os af det hele, kort og godt!

Premium-aftalerne er for dig, der vil have fuld fokus på én eneste ting – dine patienter. EG tager sig af klinikens IT drift.

Mulige aftaler:

Basis-aftaler:

Fjernbackup-aftale
Sikkerheds-serviceaftale
Hardware-serviceaftale – 0,5 % af udstyrets købspris

Premium-aftaler:

Fjernbackup-aftale
Sikkerheds-serviceaftale
- På Firewall
- På server og arbejdsstationer pr. stk.
Hardware-serviceaftale – 1,0 % af udstyrets købspris

Vedr. hardware-service er procentsatsen baseret på nyt hardware fra EG.

Ved service på eksisterende hardware i klinikken er det nødvendigt, at udstyret bliver gennemgået af EG, inden der gives tilbud på en hardware-serviceaftale.

Alle serviceaftaler er frivillige og kan tegnes som tillæg til den obligatoriske software-serviceaftale hos EG.

Hvis en eller flere aftaler skal ændres:

Minimum to måneders varslning til udgangen af en faktureringsperiode. Faktureringsperioderne er kvartalsopdelt.

Hardware-serviceaftale

| Serviceydelse | Hardware-aftale Basis | Hardware-aftale Premium |
|--|-----------------------|-------------------------|
| <i>Gratis Hotline service</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Teknisk support af 3. part produkt</i> | | ✓ |
| <i>Online teknisk support</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Lånemaskine ved rep. af server</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Lånemaskine ved rep. af arb.st.</i> | | ✓ |
| <i>Låneudstyr af perifært hardware</i> | | ✓ |
| <i>Teknikertid på klinikken</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Startgebyr ved udrykning</i> | | ✓ |
| <i>Materialeforbrug (ex. kabler, strips)</i> | | ✓ |
| <i>Kørselsudgifter¹</i> | | ✓ |
| <i>Årligt sundhedscheck af klinikkens installation</i> | | ✓ |

¹ Kørselsudgifter afregnes fra nærmeste EG lokation.

² Gældende indenfor normal arbejdstid 08.00-16.00.

³ Der findes i fællesskab en aftale, ud fra hvor akut problemet er.

Sikkerheds-serviceaftale (Antivirus beskyttelse)

| Serviceydelse | Sikkerheds-serviceaftale Basis | Sikkerheds-serviceaftale Premium |
|---|--------------------------------|----------------------------------|
| <i>Sikkerhedspakke på Firewall</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Overvågning og opdateringer af Firewall</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Centralt styret AV på server/hovedmaskine</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Centralt styret AV på arbejdsstationer</i> | | ✓ |
| <i>Løbende overvågning og opdatering af AV på server og arbejdsstationer</i> | | ✓ |
| <i>Klient-AV integreret med Firewall</i> | | ✓ |
| <i>Installation af MS Security Essentials AV programmel på arbejdsstationer</i> | ✓ | |
| <i>Ved virusangreb fjerner vi virus uden beregning</i> | | ✓ |

Fjernbackup-serviceaftale

| Serviceydelse | Fjernbackup-serviceaftale Basis | Fjernbackup-serviceaftale Premium |
|--|---------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Backup mængde</i> | 5 GB inkl.* | 50 GB inkl.* |
| <i>Sikring mod systemnedbrud</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Data genskabes gratis ved genskabelse af system</i> | ✓ | ✓ |
| <i>Udvidet historik</i> | | ✓ |

*Mulighed for tilkøb af ekstra databackup