

PRODUKT/SERVICE	A: Basic	B: Extended	C: Premium
Adgang til telefonisk teknisk visitation	✓	✓	✓
Låneudstyr på pc og server	✓	✓	✓
Destruktion og bortskaffelse af hardware (Dækker ikke bortskaffelse og destruktion af databærende medier)	✓	✓	✓
Inkluderet supporttimer til telefonisk support ved systemnedbrud	✓	✓	✓
Inkluderet supporttimer ved telefonisk support		✓	✓
Inkluderet teknikkørsel ved systemnedbrud tilkald			✓
Inkluderet tekniktimer ved systemnedbrud tilkald			✓

ABONNEMENT PR. MÅNED	Pris pr. enhed	Pris pr. enhed	Pris pr. enhed
Pris pr. PC og ankomstterminal inkl. perifært udstyr	49,-	93,-	98,-
Firewall/Switch	32,-	73,-	122,-
Pris pr. server og UPS	93,-	184,-	368,-

PRISER FOR AKUT TILKALD VED TEKNIKBESØG	Pris pr. enhed	Pris pr. enhed	Pris pr. enhed
4 timers akut tilkald - engangsbeløb	3.200,-	3.200,-	3.200,-
8 timers akut tilkald - engangsbeløb	1.600,-	1.600,-	1.600,-
16 timers akut tilkald - engangsbeløb	800,-	800,-	800,-

Minimumsprisen for at tegne hardware-serviceabonnement er kr. 422 + moms pr. måned. Alle priser er angivet ekskl. moms. Adgang til telefonisk hardware-support og visitation kan ske indenfor EG Healthcares gældende åbningstider i supporten.

Tilkaldetiderne beregnes fra det tidspunkt tilkaldet bestilles og tæller indenfor den almindelige arbejdstid, som er mandag-torsdag kl. 08:00-16:00 og fredag kl. 08:00-15:00.

# Abonnementernes elementer

## Generelt

Abonnementet inkluderer pc'er, server, ankomstterminal, kortlæser, firewall, switch samt perifere enheder på klinikadressen jf. beskrivne vilkår på EG Healthcare leveret/godkendt hardware. Perifere enheder dækker skærme, printere, mus, kortlæsere samt tastaturer.

## Adgang til telefonisk teknisk visitation

Visitation er et forsøg på at isolere problemstillingen og vurdere, hvilke tiltag, der skal igangsættes for at stille en egentlig diagnose til udbedring af problemet.

## Låneudstyr

EG Healthcare stiller låneudstyr til rådighed ifm. nedbrud på bestående hardware uden beregning for en begrænset periode dog maks. 30 dage. Dækkende pc'er samt evt. server i klinikken.

## Destruktion og bortskaffelse af Hardware

Ved udskiftning af pc, server eller ankomstterminal kan EG være behjælpelig med at medtage og sikre destruktion af det gamle udstyr såfremt teknikeren har plads til det.

Destruktion og bortskaffelse af hardware omfatter ikke databærende medier (harddiske, usb enheder eller andet databærende medie) i relation til datasikkerhedsmæssig lovgivning. Særskilt aftale omkring destruktion af databærende medier kan tilbydes via samarbejdspartner Ping-IT.

## Inkluderet supporttimer til telefonisk support ved systemnedbrud

EG Healthcare vil forsøge at udbedre fejlen via fjernsupport.

Systemnedbrud defineres som en situation hvor flere brugere eller hele klinikken ikke kan få adgang til journalsystemet. Manglende forbindelse fra hjemmearbejdsplads til lokal eller fjernserver (f.eks. problemer med VPN-klienten eller SMS Passcode) defineres ikke som et systemnedbrud.

Hvis der konstateres fejl, som ikke – indenfor rimelig tid - kan løses online eller via telefon vil EG Healthcare ikke være forpligtet til at løse problemstillingen remote, men i stedet (mod fakturering) tilbyde kunden at booke teknikerbesøg jfr. de gældende akut tilkalds takster. Det er alene EG Healthcare som afgør, hvornår opgaven ikke længere kan løses remote.

## Inkluderet supporttimer ved telefonisk support

Telefonisk support på dækkede enheder i aftalen. Hvis der konstateres fejl, som ikke – indenfor rimelig tid - kan løses online eller via telefon vil EG Healthcare ikke være forpligtet til at løse problemstillingen remote, men i stedet (mod fakturering) tilbyde kunden at booke teknikerbesøg jfr. de gældende akut tilkaldstakster. Det er alene EG Healthcare, som afgør, hvornår opgaven ikke længere kan løses remote.

## Inkluderet teknikerkørsel- og timer ved systemnedbrud

Aftalen dækker teknikertimer og kørsel til udbedring af fejl på klinikken på dækkede enheder. Akutte tilkaldetakster faktureres fortsat.

# Særlige forhold som gør sig gældende

## Hardwareservice C

EG Healthcare foretager en vurdering ved tekniker besøg om fejlen kan udbedres eller om hardware anbefales udskiftet. Hvis kunde ønsker udbedring af fejl imod EG Healthcares anbefaling, så vil udbedring være fakturerbar. Forventet levetid er typisk 4 år for pc'er og 5 år for servere.

### Abonnementet dækker ikke

- Forbrugsstoffer, såsom toner, tromler til printere, batterier i UPS m.v.
- Anvendt teknikertid og erstatning af hardware, forårsaget af skader som malware og download af virus
- Fejl eller skade, der opstår som følge af forkert brug, uheld, ændring, uegnet fysisk miljø eller driftsmiljø, naturkatastrofer, overspænding eller u hensigtsmæssig vedligeholdelse
- Opdatering af software, operativsystemer etc.
- Vedligeholdelse af mekaniske enheder, som rensning af ventilator mv. Det er en forudsætning, at udstyret er behandlet efter leverandørens anvisning.
- Netværks- og elinstallationer
- Skader forårsaget af installation/brug af eksternt udstyr/software
- Teknisk support på 3. parts programmer (Microsoft Office, Instrument software, Java m.v.)
- Udgifter til genetablering af 3. parts software
- Fejl opstået ved at brugeren har foretaget indgreb i systemet, er ikke dækket af aftalen og vil blive faktureret efter gældende timetakster.
- Fejl eller skade, der skyldes eventuelle tredjepartsprodukter, herunder dem, som EG Healthcare på kundens anmodning måtte tilvejebringe
- Garantien bortfalder, hvis produktets eller delenes identifikationsmærkater fjernes eller ændres

Ovenstående er eksempler, og listen er dermed ikke udtømmende.

### EG Healthcare og leverandører kan ikke gøres erstatningsansvarlige overfor følgende forhold:

- Erstatningskrav, der gøres gældende mod dig som kunde af tredjepart
- Tab eller beskadigelse af data
- Særskilt dokumenterede tab, følgetab, indirekte tab eller evt. økonomiske følgetab, herunder tab af fortjeneste, indtjening, goodwill eller forventede besparelser, selv hvor de måtte være blevet gjort bekendt med muligheden for sådanne tab.

### For alle abonnementsstyper

Afregning via det faktiske antal pc'er, servere, ankomstterminaler samt Firewall/Switch som klinikken har. Dækker ikke hjemmearbejdspladser. Klinikken er ansvarlig for skriftligt at indberette ændringer i antal enheder til EG Healthcare. EG Healthcare kan ikke gøres ansvarlig for ukorrekt antal indberettede enheder.

Hvis der ønskes udbedring udenfor EG Healthcares normale åbningstid, kan der om muligt aftales udbedring mod merfakturering.

Hvis akuttilkald er foretaget, og vi er kørt af sted på opgaven, faktureres der 50% af startgebyret ved annullering af tilkald (dog minimum kr. 500,-) og der faktureres kørsel efter gældende timetakster for den faktiske kørselstid.

Det skal bemærkes, at der kun tegnes hardwareservice på den fulde (samlede) installation og alt på samme abonnementsstype.

## Akut service uden hardwareserviceabonnement

For kunder, som ikke ønsker at tegne hardwareserviceabonnement, tilbyder vi kun teknisk support, såfremt vi har ledig kapacitet. Kunder uden hardwareserviceabonnement faktureres altid efter gældende timepriser og akut tilkalds gebyr. For teknikbesøg på klinikken faktureres minimum 3 timers teknikertid efter gældende priser.

EG Healthcare stiller ikke garanti for tilkaldetid.