

EG One/Xena

Indholdsfortegnelse

1	Vilkår for Tredjepartsydelse	2
2	Tekniske krav/systemkrav	2
3	Hosting	2
4	Vedligehold og Support	4

1 Vilkår for Tredjepartsydelse

Serviceaftalen angiver, hvilke tredjepartsvilkår, der er inkluderet i Ydelserne. Tredjepartsydelse er beskrevet i EGs Terms and Conditions (der er tilgængelige her: <https://global.eg.dk/about-eg/legal-information/>).

2 Tekniske krav/systemkrav

Brugere skal anvende en opdateret browser og hertil anbefales Google Chrome.

3 Hosting

3.1 Indledning

- 3.1.1 Bilaget beskriver udtømmende den Hosting, som Leverandøren leverer til Kunden (herefter "Hostingydelsen").
- 3.1.2 Forkortelser og ord med stort begyndelsesbogstav skal have den samme betydning i denne beskrivelse som i Leverandørens leveringsbetingelser. Yderligere forkortelser og ord med stort begyndelsesbogstav skal have samme betydning som i ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

3.2 Hostingydelsen

Formål og omfang	Formålet med Hostingydelsen er sikring af effektiv og stabil afvikling af Løsningen. Ydelsen omfatter Leverandørens hosting og afvikling af Løsningen, der leveres under Serviceaftalen
Software relevant for levering af Hosting	Se vilkår for Tredjepartsydelse her: https://global.eg.dk/legal-information
Forudsætninger	Ændringer i software, anvendelse eller antal brugere kan medføre et behov for eventuelle ændringer til IT-miljøet for Hostingydelsen og det aftalte vederlag herfor.

3.2.1 I Hostingydelsen indgår følgende:

3.2.1.1 Virtuel Server infrastruktur som en service
3.2.1.2 Storage Services
3.2.1.3 Service Desk
3.2.1.4 Backup
3.2.1.5 Revisionserklæringer
3.2.1.6 Applikationsopdatering
3.2.1.7 Terminal Server adgang
3.2.1.8 Certifikat service

3.2.1.1 Beskrivelse af Virtuel Server infrastruktur som en service

Virtuel Server infrastruktur som en service

Formål	Virtuel server infrastruktur i form af RAM og CPU, der serviceres, opdateres og holdes sikkert, og som Kunden kan tilgå og anvende til at afvikle Løsningen.
Services	Leverandøren er ansvarlig for at servicere og installere relevante og tilgængelige patches på operativsystemer og infrastruktur på den mest hensigtsmæssige måde. Leverandøren monitorerer den virtuelle infrastruktur i Hostingydelsen, således at eventuelle problemer så vidt muligt undgås, herunder performance- og kapacitetsproblemer.
Primære forudsætninger	<p>Hostingydelsen tilgås via RDP direct.</p> <p>Leverandøren skal have adgang til et servicevindue på 4 timer pr. måned i driftstiden for vedligehold og patchopdatering. Specifikt tidspunkt aftales mellem Leverandøren og Kunden.</p> <p>Kunden er ansvarlig for egne netværksforbindelser og lokalt udstyr, der skal til for at tilgå og afvikle den hostede Løsning.</p>

3.2.1.2 Beskrivelse af Storage Services

Storage Services	
Formål	Storage leveres som en del af Hostingydelsen og er en del af det aftalte IT-miljø.
Services	Storage Service leveres i størrelse og format tilpasset Kundens konkrete behov.
Kundens forpligtelser	Kunden er ansvarlig for ændring (tilkøb) af storage niveau efter anbefaling fra Leverandøren.
Specifikke ansvarsområder	<p>Leverandøren er ansvarlig for Root Cause-analyser så vel som at bringe Hostingydelsen tilbage til normal drift, i forbindelse med Incident og Problem Management.</p> <p>Leverandøren sikrer desuden løbende installering af patches og andre kritiske opdateringer.</p>

3.2.1.3 Beskrivelse af Service Desk

Support ydes i form af en Service Desk, det vil sige ekstern assistance pr. telefon eller fjernadgang. Åbningstider og kontaklinformation for Support kan findes her: <https://eg.dk/it/til-hele-byggeriet/support/>.

3.2.1.4 Beskrivelse af Backup

Backup	
Formål	Sikkerhedskopiering af servere og kundens data for, om nødvendigt, at kunne gendanne dem.

Services	Backup af aftalte data, såsom filer, software, operativsystemer eller andre systemkomponenter. Der udføres daglig inkrementel backup.
Primære forudsætninger	Fastlæggelse af backup politik. Hvis ikke andet er aftalt anvendes EG's generelle backup politik, hvorefter kopier af filer gemmes i 30 dage.

3.2.1.5 Beskrivelse af Revisionserklæringer

Revisionserklæringer	
Formål	Der udarbejdes årlig revisionserklæring af typen ISAE 3000 og ISAE 3402, der dokumenterer, hvordan Leverandøren lever op til lovkrav og god IT-skik.

3.2.1.6 Beskrivelse af Applikationsopdatering

Opdatering af applikation	
Formål	Opdatering af Løsningen til nyeste version.
Services	Foretage opdatering af Løsningen i aftalt servicevindue.

3.2.1.7 Beskrivelse af Terminal Server adgang

Terminal Server adgang	
Formål	Adgang for administrative brugere af Løsningen
Services	Afvikling af Løsningen sker via en Remote Desktop Service

3.2.1.8 Beskrivelse af Certifikat service

Certifikat service	
Formål	At holde Kundens certifikater opdateret.
Services	Fornyelse af certifikater inden udløb.

4 Vedligehold og Support

4.1 Indledning

4.1.1 Bilaget beskriver udtømmende den Vedligeholdelse og Support, som Leverandøren leverer til Kunden.

4.2 Vedligehold

4.2.1 Leverandøren leverer Vedligehold som anført nedenfor:

Omfang	Vedligehold omfatter processen med at modificere, opdatere, foretage fejlretning og forbedre Løsningens performance efter leveringen. Eksisterende dokumentation opdateres ved nye opdateringer.
Indhold	Korrektiv vedligehold:

	<p>Dette omfatter retning af fejl eller mangler, observeret ved brug af Løsningen, eller forbedring af systemets performance, når Leverandøren beslutter sig herfor.</p> <p>Adaptiv vedligehold: Dette omfatter modificeringer og opdateringer, når Leverandøren beslutter sig for at opgradere Løsningen til at køre på nye platforme, på nye operativsystemer, eller når Leverandøren har brug for, at Løsningen interagerer med ny hardware og øvrige standardsoftwareprodukter, der er indeholdt i Leverandørens løsninger til markedet.</p> <p>Perfektiv vedligehold: Dette omfatter nye funktioner, når Leverandøren beslutter sig for at inkludere sådanne i Løsningen, eller ændringer af funktionaliteter i Løsningen i henhold til markedskrav, når Leverandøren beslutter sig herfor.</p> <p>Præventiv vedligehold: Dette omfatter modificeringer og opdateringer, når Leverandøren beslutter sig for det, for at forhindre fremtidige problemer med Løsningen. Målet er at håndtere problemer, som ikke p.t. er væsentlige, men som kan medføre alvorlige problemer fremadrettet.</p>
Levering	<p>Vedligehold leveres og anses for leveret ved Leverandørens levering af patches, herunder opdateringer, til Kunden.</p> <p>Leverandøren kan levere opdateringerne pr. e-mail, en særlig adresse til download, onlineadgang eller på anden måde, som Leverandøren anser for passende.</p> <p>Hvis Løsningen leveres som en hostet abonnementsydelse, vil Kunden automatisk få adgang til opdateringer af Løsningen.</p> <p>Hvis Løsningen ikke leveres som en hostet abonnementsydelse, stiller Leverandøren opdateringer/nye versioner til rådighed for Kunden, men forestår ikke installationen, konfiguration eller undervisning.</p>
Tredjepartsydelse	<p>Hvis der helt eller delvist indgår Tredjepartsydelse i Løsningen, leverer Leverandøren vedligeholdelse i samme omfang, som tredjeparten vedligeholder sine produkter/ydelse.</p>
Kundens forpligtelser	<p>Hvis Leverandøren anser det for nødvendigt for at opfylde sine forpligtelser i henhold til aftalen, skal Kunden være ansvarlig for at opdatere Kundens tredjepartssoftware, sit eget IT-udstyr samt eksternt IT-miljø, som anvendes af Kunden ved udnyttelse af Løsningen. Eventuelle omkostninger forbundet hermed påhviler Kunden.</p> <p>Hvis det påhviler Kunden at indlæse opdateringer/nye versioner i Løsningen, skal Kunden loyalt og uden forsinkelse efter levering heraf implementere og teste disse.</p>

Ikke omfattet Vedligehold	<p>Nedenstående ydelser er ikke omfattet af aftalen, men kan leveres i henhold til en særskilt aftale mellem parterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nye moduler etc., der vedrører Løsningen. • Opdatering- og/eller vedligeholdelse af kundespecifikke justeringer af Løsningen, der er skræddersyet eller tilpasset specielt til Kunden. • 2-level Applikation og Teknisk Support, 3-level Applikation og Teknisk Support, Administration af Tredjepart, Overvågning, Analyse, Server IO-Test, Patch Advisory, CU-Service, Opdateringsmiljø, Change Management, Frigivelse og Implementering og Dokumentation for sådanne.
---------------------------	---

4.3 Support

4.3.1 Leverandøren leverer Support som anført nedenfor:

Omfang	<p>Leverandøren skal yde Support i form af en Service Desk i relation til Løsningen.</p> <p>Service Desk betyder ekstern assistance pr. telefon, e-mail, chat eller fjernadgang.</p> <p>Leverandørens Service Desk-support (1-levelsupport) fungerer som Single Point Of Contact mellem Kunden og Leverandøren. Leverandørens Service Desk varetager alle indkommende Hændelser, Problemer og Serviceanmodninger.</p>
Indhold	<p>Service Desk: Omfattende 1-levelsupport og eventuel 1-levelsupport's eskalation til 2-levelsupport.</p> <p>1-levelsupport er ansvarlig for at registrere og klassificere indkomne Hændelser og iværksætte en omgående indsats med henblik på at gendanne en fejlbehæftet IT-ydelse så hurtigt som muligt. Hvis der ikke kan findes en ad-hoc-løsning, vil 1-levelsupport eskalere Hændelsen til tekniske supportgrupper (2-levelsupport). 1-levelsupport behandler også Serviceanmodninger og Kunden kan orientere sig om Hændelsesstatus på kundeportalen.</p> <p>Alle Hændelser bliver logget som Hændelsesregistreringer, hvor deres status kan spores, således der kan opretholdes en historik.</p> <p>Leverandøren vil bruge automatiske løsningsværktøjer og levere supportportaler med selvhjælpsinformation, så brugere selv kan løse enkle Hændelser. For andre Hændelser vil 1-levelsupport forsøge at diagnosticere og løse problemet, typisk ved at bruge oplysninger fra en vidensbase eller prædefinerede Hændelsesmodeller.</p>

Kundens forpligtelser	<p>For at sikre Leverandørens rettidige levering af Service Desk, er Kunden ansvarlig for forpligtelser, der er anført nedenfor, eller således som Leverandøren til enhver tid måtte anmode om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Hændelser, Problemer og Serviceanmodninger skal overgives direkte til Leverandørens Service Desk. Dette sikrer, at de håndteres af et enkelt kontaktpunkt. Enhver henvendelse til Leverandøren på anden måde, er ikke omfattet af Support Ydelsen.
Ikke omfattet af Support	<p>Nedenstående ydelser er ikke omfattet af aftalen, men kan leveres i henhold til en særskilt aftale mellem parterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2-levelsupport og 3-levelsupport ved en Hændelses, et Problems eller en Serviceanmodnings eskalering til 2-levelsupport eller 3-levelsupport • Overvågning og sporing af Hændelser, der sendes til 2- og/eller 3-levelsupport • Generel request management og eskalering til Problem Management og/eller Change Management • Uddannelse <p>Efter særskilt aftale mellem parterne kan 2-levelsupport involveres, hvis 1-levelsupport ikke kan løse en Hændelse. I sådanne tilfælde eskaleres fra 1-levelsupport til en egnet specialistgruppe i 2-levelsupport (funktionel eskalering). Om nødvendigt kan 2-levelsupport involvere eksterne parter, såsom leverandører og sælgere (3-levelsupport).</p>

4.3.2 Adgang til Support

4.3.2.1 Alle Kundens brugere har adgang til Support, medmindre parterne særskilt aftaler andet.

4.3.2.2 Åbningstider og kontaktinformation for Support kan findes her: <https://eg.dk/it/til-hele-byggeriet/support/>

Version	Person responsible	Description of change
Nov. 2021	Lone Nedergaard-Jensen	Document created v.1
Mar. 2023	Frederik Skov-Larsen	Reviewed