

## EG Pasientsky

# Third party terms, system requirements, service descriptions, and SLA

## Innholdsfortegnelse

Leveranse  
Tjenestebeskrivelser  
Systemkrav  
SLA

### Leveranse

Ved konvertering forutsettes det at Kundens eksisterende system ikke inneholder systemfeil og at Kunden har foretatt nødvendig tilrettelegging for Konvertering i henhold til instruks fra EG NORGE. Kunden vil motta et forberedelsesskriv som inneholder de elementer som må hensyntas forut for Konvertering.

Kunden skal før oppstartsdato verifisere prøvekonverteringen og gi tilbakemelding på enten mangler/feil eller at Konverteringen er godkjent. Mangel på tilbakemelding av feil medfører at Konverteringen anses som godkjent av Kunden. Det forventes at kunden gir tilbakemelding på øvrige mangler (integrasjoner og tjenester) innen slutføring av leveransen. Senest 14. dager etter oppstart.

Ved levering av Installasjon forutsettes det at Kunden har tilrettelagt og satt opp all maskinvare og operativsystemer i henhold til denne avtalen (Minimumskrav til EG Pasientsky), samt i henhold til instruks fra EG NORGE.

Kunden er forpliktet til å gjøre maskinvare tilgjengelig for Konvertering, Installasjon eller opplæring til avtalt tid. I den utstrekning det er gitt fastpris på Konvertering, Installasjon eller opplæring, faktureres det likevel for ekstra tid medgått tid som følge av forsinkelse hos Kunden, i henhold til de til enhver tid gjeldende satser for konsulentbistand.

Det forutsettes at samtlige brukere av Programvaren minimum innehar grunnopplæring. EG NORGE er ikke ansvarlig for feil, supportkostnader, andre kostnader eller tap som følge av at Programvaren er benyttet av brukere uten opplæring.

## Tjenestebeskrivelser

*EG Pasientsky*: EG Pasientsky for leger og EG Pasientsky for terapeuter.

### **Vedlikehold av programvaren**

Vedlikehold av Programvaren skjer ved utgivelse av nye versjoner av Programvaren.

### **Fri support**

Fri Support gjelder kun EG Pasientsky i Avtaleperioden og forutsetter at brukerne hos Kunden har gjennomført de kurs som tilbys for EG Pasientsky; og at Kunden for øvrig ikke er i mislighold av Avtalen.

Fri Support vil bli gitt gjennom en av - eller en kombinasjon av - kanalene telefon, chatt, e-post, web eller fjernsupport. EG NORGE vil primært, og av pedagogiske hensyn, forsøke å få bruker til å kartlegge/undersøke og eventuelt løse problemet ved å utføre ulike operasjoner etter veiledning fra EG NORGEs supportkonsulent. EG NORGE forbeholder seg også retten til å henvise til- og/eller anbefale bruker tiltak for ytterligere kompetansebygging og å henvise bruker til en annen supportkonsulent, når dette anses nødvendig.

Det forutsettes at EG NORGE har muligheten til oppkobling til Kunden.

Er vilkårene for Fri Support ikke oppfylt belastes Kunden de til enhver tid gjeldende satser for konsulenttenester.

## Systemkrav / Maskinvarekrav og andre forutsetninger

### Linjekapasitet:

For kontorer med inntil 10 samtidige brukere er minimumskravet 50 mbit fiberlinje, vi anbefaler 100 mbit. For kontorer over 10 ansatte er minimumskravet 50 mbit + 5 mbit pr ekstra ansatt. For eksempel kan et kontor med 12 brukere benytte en 60 mbit fiberlinje osv.

Andre aktiviteter på nettverket kan gjøre at du trenger mer kapasitet enn det vi krever. Vi anbefaler Microsoft Office 365 PRO med Microsoft OneDrive som erstatning dersom domene skal fjernes.

Har dere annen programvare/apparatur som krever NHN tilgang må dere ha NHN linje. Dette krever NHN-medlemskap.

### Krav til Operativsystem

Anbefales

[Microsoft Windows 11 Siste versjon](#)

[Microsoft Windows 10 Siste versjon](#)

Versjoner som støttes

[Microsoft Windows 11 Forrige versjon](#)

[Microsoft Windows 10 Forrige versjon](#)

### Maskinvare for arbeidsplass (PC)

#### Anbefalt

Prosessord: *Core i5 eller bedre*

Intern hukommelse: *8 GB*

Nettverksadapter/protokoll: *100MBits/sek eller høyere / tcp/ip*

Nettleser: *Google Chrome (versjon 65+)*

Skjerm for arbeidsplass: *2560 x 1440*

#### Minimum

Prosessord: *Core i3 eller bedre*

Intern hukommelse: *4 GB*

Nettverksadapter/protokoll: *100MBits/sek eller høyere / tcp/ip*

Nettleser: *Google Chrome (versjon 65+)*

Skjerm for arbeidsplass: *1920 x 1080*

### Informasjon knyttet til Buypass og Norsk Helsenett

For å sende Helfo-oppgjør og elektroniske meldinger er det krav om følgende fra Buypass og Norsk Helsenett:

- Virksomhets sertifikat
- Medlemskap hos Norsk Helsenett
- Buypass Smartkort og -kortleser

## SLA (Service Level Agreement)

### SERVICE LEVELS

Beskrivelse av Service Levels

#### 1. DEFINISJONER

Begrensning	Betydning
Måleperiode	Måleperioden for et Service Level som definert for hvert Service Level.
Reaksjonstid	Tiden som går fra en Incident eller en Service Request er rapportert til EG Norge Support innenfor avtalt servicetid (enten via e-post eller telefon, f.eks. en utløst alarm) til den er tildelt og akseptert av den som skal løse oppgaven.
Service Level	Eventuelt avtalt servicenivå.
Servicetimer	Antall minutter tjenesten skal være tilgjengelig er definert i hvert Service Level.
Tillatt avbrudd	Når tjenesten er utilgjengelig etter avtale eller på grunn av omstendigheter utenfor leverandørens kontroll, f.eks. utfall i servicevinduer (inkludert nødservicevinduer), utfall forårsaket av kunden, utfall mens man venter på tredjepart.

## 2. SERVICE LEVEL AVTALENS OPPBYGGING

### 2.1 Generelt

2.1.1 Partene har blitt enige om en rekke Service Levels basert på disse målepunktene.

2.1.2 Leverandøren har rett til et servicevindu for en service dersom kunden varsles skriftlig minst 7 dager i forveien eller på kundens anmodning. Alle servicevinduer skal plasseres slik så langt det er mulig plasseres slik at man unngår avbrudd i kundens bruk av tjenester. Uavhengig av ovennevnte har leverandøren, dersom dette med rimelighet er nødvendig for å unngå skader, tap eller på annen måte som følge av ekstraordinære omstendigheter, rett til et servicevindu som et nødservicevindu med mulig forhåndsvarsel (inkl. uten forhåndsvarsel hvis dette ikke er mulig).

### 2.2 Beregning av de faktiske Service Levels.

2.2.1 Etter utløpet av den aktuelle måleperioden skal leverandøren beregne det faktiske Service Level i måleperioden for hvert Service Level.

2.2.2 Beregningen skal være et gjennomsnitt over måleperioden.

2.2.3 Beregningen må gjøres som angitt for hvert Service Level.

2.2.4 Alle målinger basert på tid skal beregnes per minutt.

2.2.5 Ved beregningen skal det ses bort fra godkjente avbrudd.

## 3. MÅLEPUNKTER FOR SERVICE LEVELS

Dette avsnittet definerer beregningene for Service Levels.

### 3.1 Servicetimer

<b>Servicetimer</b>	<b>Mandag - fredag</b>	<b>Lørdag</b>	<b>Søndag</b>
Infrastruktur	00.00 – 24.00	00.00 – 24.00	00.00 – 24.00
EG Norge Support	08.00–16.00 CET+1	N/A	N/A

### 3.2 Hendelser og Service Requests (AMS – Application Managed Services)

#### 3.2.1 Kategorisering

Alle Hendelser og Problemer kategoriseres i henhold til følgende klassifiseringer.

		Viktighet (haster)		
		Høy	Middels	Lav
Konsekvens (Påvirkning)	Høy	Prioritet 1	Prioritet 2	Prioritet 3
	Middels	Prioritet 2	Prioritet 3	Prioritet 4
	Lav	Prioritet 3	Prioritet 4	Prioritet 5

Konsekvens (Påvirkning)	Høy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mange brukere eller alle forretningsprosesser påvirkes.</li> <li>Viktige applikasjoner påvirkes.</li> <li>Mange brukere kan ikke gjøre oppslag i journal.</li> </ul>
	Middels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Få brukere eller deler av enkelte forretningsprosesser er berørt.</li> <li>Få, men viktige brukere er berørt.</li> <li>Enkelte brukere kan ikke gjøre oppslag i journal.</li> </ul>
	Lav	<ul style="list-style-type: none"> <li>Én bruker eller ingen brukere påvirkes.</li> <li>Ingen kritiske applikasjoner eller brukere er berørt.</li> </ul>

Viktighet (Haster)	Høy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selv et kortvarig avbrudd i en applikasjon som følge av Hendelsen kan få store konsekvenser.</li> <li>Flere applikasjoner kan bli berørt, og konsekvensene kan bli store hvis ikke utbedringen skjer raskt.</li> </ul>
	Middels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nedetid i applikasjonen som følge av Hendelsen kan ha små til middels store konsekvenser på kort sikt.</li> <li>En eller noen få applikasjoner kan bli berørt, noe som kan få store konsekvenser hvis det ikke rettes opp på mellomlang sikt.</li> </ul>
	Lav	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hendelsen har ingen vesentlige konsekvenser.</li> <li>Applikasjonen påvirkes ikke vesentlig, eller konsekvensen av Hendelsen kan enkelt unngås.</li> </ul>

### 3.2.2 Service Level

Service Level	P1	P2	P3	P4	P5
Reaksjon	0,5 timer*	2 timer	8 timer	24 timer	N/A

\*Forutsetter at det er rapportert inn en Hendelse (e-post) til EG NORGE Support:

[psky\\_support@eg.no](mailto:psky_support@eg.no)

### 3.2.3 Måling

Mål	Målemetode
90 % av Hendelser og Service Requests som behandles, må håndteres i henhold til det avtalte Service Level.	(Antall Hendelser og Service Requests håndtert som avtalt/Antall løste Hendelser og Service Requests) x 100.

### 3.3 Tilgjengelighet (oppetid)

Avtalt plattformtilgjengelighet  $\geq$  99,5%.

#### 3.3.1 Måling

Plattformtilgjengelighet	Måling	Målemetode
Servertilgjengelighet internt	(Faktisk oppetid + tillatt nedetid)/servicetimer x 100	Alle feil og avvik som oppstår i våre tjenester rapporteres til en sentralisert logglagrings og analyse tjeneste. Faktisk oppetid inkluderer bekreftet oppetid og ubekreftet oppetid. Målingen utføres bla. basert på tjenestens tilgjengelighet, CPU, minne, responstid og feilrate, og tar hensyn til datasenterets nettverk, lagring, og server, men ikke applikasjonen.
Ekstern servertilgjengelighet		Tjenestene svarer på forespørsel målt fra internett utenfor datasenteret. Målingen utføres hyppig og tar hensyn til datasenterets internettforbindelse, nettverk (brannmur, ruter, svitsj), lagring, og server, men ikke applikasjon.
Applikasjonens tilgjengelighet		Applikasjonens tilgjengelighet er i hvilken grad applikasjonen og avhengige tjenester og databaser er operative (innenfor rammen av tjenestene). Applikasjonens tilgjengelighet måles gjennom brukerinlogging.

#### 4 KOMPENSASJON

4.1 Ved brudd på avtalt plattformtilgjengelighet kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon ved å kontakte EG Norge support per e-post. Kompensasjon gis pr. måned og beregnes som en prosentsats av det månedlige vederlag, som nærmere anført i punkt 5.3

4.2 Måleperiode: 1 måned.

4.3 Refusjon

Avvik fra Tilgjengelighet Produksjonsmiljø	Refusjon		
	<99,5%	<99%	<98%
Servicetid målt for plattformen - Løsningens tilgjengelighet	<99,5%	<99%	<98%
Kompensasjon	8%	10%	12%

4.4 EG moduler omfattet av SLA

- EG Pasientsky

4.5 Avtalt tjenestenivå omfatter ikke Kundens egen infrastruktur, herunder bla. men ikke begrenset til eget utstyr, oppkobling, programvare eller klient-PC. Eller hendelser i Norsk Helsenett.

4.6 Kunden anerkjenner at det i forbindelse med konvertering, Installasjon, opplæring og vedlikehold i form av oppdateringer vil kunne forekomme nedetid, uten at Leverandøren kan holdes økonomisk ansvarlig for dette. EG Norge står ikke ansvarlig for indirekte tap i forbindelse med tilgjengelig fremstilt av kunde. Erstatningsansvar er begrenset til direkte tap som spesifisert i Leverandørens Leveringsbetingelser som finnes her: <https://global.eg.dk/legal-information> under "Terms and Conditions" .

4.7 Krav om kompensasjon skal være fremsatt senest 30 dager etter hendelsen er oppstått.