

Third party terms, system requirements, and service descriptions for:

### **EG Uno Ung, EG Uno Brobygning, EG Uno STU**

|   |   |
|---|---|
| Systemkrav.....                             | 1 |
| Beskrivelse af løsningen .....              | 1 |
| Beskrivelse af vedligehold og support ..... | 2 |

### **Relevant for EG Uno Ung, EG Uno Brobygning, EG Uno STU**

#### **Systemkrav**

Tekniske krav /system krav

Kunden skal tilgå Løsningen gennem en web-browser. Følgende browsere understøttes:

- Microsoft Edge (seneste version)
- Google Chrome (seneste version)
- Mozilla Firefox (seneste version)
- Safari (seneste version)

### **Relevant udelukkende for EG Uno Brobygning**

#### **Beskrivelse af løsningen**

- 1.1.1 Leverandøren leverer et Brobygningssystem som benyttes i den kommunale ungeindsats, samt relevante samarbejdspartner. EG Uno Brobygning er et standardsystem med muligheder for tilpasninger ift. den Kundens organisering samt ansvars- og opgaveområder. Uno Brobygning understøtter processerne omkring tilmelding til- og koordinering af introkurser og brobygning  
Systemet er webbaseret og tilgås gennem en browser. Leverandøren leverer løsningen med hosting og vedligehold.
- 1.1.2 Systemet anvendes til understøttelse af kerneopgaven at vejlede unge mellem 13 og 24 år i at vælge og gennemføre en ungdomsuddannelse. Dette omfatter samarbejde med de unge og deres forældre, registrering af de unges skole- og beskæftigelsesaktiviteter,

## Beskrivelse af vedligehold og support

### 1 Ydelserne

#### 1.1 Vedligehold

1.1.1 Leverandøren accepterer at levere Vedligehold, som anført nedenfor:

##### 1.1.2 Omfang

1.1.3 Vedligehold omfatter processen med at modificere, opdatere, foretage fejlretning og forbedre Løsningens performance efter leveringen. Eksisterende dokumentation opdateres ved nye opdateringer. Leverandøren stiller den nyeste version af Løsningen til rådighed for Kunden.

1.1.4 Ydelsen omfatter drift af alle snitflader til og fra Løsningen, både nuværende og evt. fremtidige. Udgifter til drift af snitflader hos andre leverandører, som enten skal modtage eller afgive data til EG Uno afholdes af Kunden. Undtaget herfra er betaling for CPR-snitfladen til EG Uno. Denne udgift afholdes af Leverandøren.

1.1.5 Ydelsen omfatter central drift af database, serverkapacitet, backup og sikkerhed samt indlæsninger og vedligeholdelse af borgeres oplysninger fra CPR.

1.1.6 Leverandøren foretager lovvedligehold. Løsningen tilpasses ved ændringer af bekendtgørelser og love på vejledningsområdet i Serviceaftalens løbetid.

1.1.7 Leverandøren er forpligtet til at imødegå fejl i Løsningen og hurtigst muligt eliminere de fejlkilder og rette op på de fejl, som kan henføres til Leverandørens Ydelser. Fejlrettelse påbegyndes umiddelbart, når Leverandøren bliver opmærksom på problemet. Leverandøren skal løbende orientere kunden om fremdriften af fejlrettelsen. Kunden accepterer, at dette kan indebære utilgængelighed, forstyrrelser eller ændringer af Løsningen. Leverandøren skal underrette kunden forud for sådanne vedligeholdsarbejder og bestræbe sig på at reducere potentielle forstyrrelser.

1.1.8 Såfremt der helt eller delvist indgår Tredjepartsydelser i Løsningen, leverer Leverandøren vedligeholdelse i samme omfang, som tredjeparten vedligeholder sine produkter/ydelser.

1.1.9 Leverandøren foretager ikke vedligehold af kundespecifikke justeringer i Løsningen, der er tilpasset specielt til Kunden.

##### 1.1.10 Indhold

1.1.11 Vedligehold leveres og anses for leveret ved Leverandørens levering af patches, herunder opdateringer, til Kunden.

1.1.12 Leverandøren kan levere opdateringerne pr. e-mail, en særlig adresse til download, onlineadgang eller på anden måde, som Leverandøren anser for passende.

1.1.13 Hvis Løsningen leveres som en hostet abonnementsydelse, vil Kunden automatisk få adgang til opdateringer af Løsningen.

1.1.14 Hvis Løsningen ikke leveres som en hostet abonnementsydelse, stiller Leverandøren opdateringer/nye versioner til rådighed for Kunden, men forestår ikke installationen.

##### 1.1.15 Kundens forpligtelser

- 1.1.16 Hvis Leverandøren anser det for nødvendigt for at opfylde sine forpligtelser i henhold til Serviceaftalen, 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.
- 1.1.17 Hvis det påhviler Kunden at indlæse opdateringer/nye versioner i Løsningen, skal Kunden loyalt og uden forsinkelse efter levering heraf implementere og teste disse.

## 1.2 Support

1.2.1 Leverandøren accepterer at levere Support, som anført nedenfor:

| Support                  |  |
|--------------------------|--|
| 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 eller fjernadgang (eller assistance på stedet, hvis dette er aftalt særskilt skriftligt, og hvis Leverandøren finder det nødvendigt).</p> <p>Leverandørens Service Desk-support (1-levelsupport) fungerer som Single Point Of Contact (SPOC) mellem Kunden og Leverandøren. Leverandørens Service Desk varetager alle indkommende Hændelser, Problemer og Serviceanmodninger.</p>  |
| Support                  | <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 holder brugerne orienteret om deres Hændelsesstatus med aftalte intervaller.</p> <p>Alle Hændelser bliver logget som Hændelsesregistreringer, hvor deres status kan spores, således at 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> |
| Ikke omfattet af Support | <p>Nedenstående ydelser er ikke omfattet af Serviceaftalen, men kan leveres i henhold til en særskilt aftale mellem parterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2-levelsupport og 3-levelsupport ved en Hændelse, et Problems eller en Serviceanmodnings eskalering til 2-levelsupport eller 3-levelsupport</li> <li>• Overvågning og sporing af Hændelser, der sendes til 2- og/eller 3-levelsupport</li> <li>• General request management og eskalering til Problem Management og/eller Change Management</li> <li>• Uddannelse</li> </ul> <p>Efter særskilt aftale mellem parterne kan 2-levelsupport involveres, hvis 1-levelsupport ikke kan løse en Hændelse. I sådanne tilfælde eskaleres fra 1-</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | levelsupport til en egnet specialistgruppe i 2-levelsupport (funktionel eskalering). Om nødvendigt kan 2-levelsupport involvere eksterne parter, såsom leverandører og sælgere (3-levelsupport). |
|--|--|