

EG A/S

SERVICEAFTALEVILKÅR
2026

1. Betingelser

Nærværende aftaler er indgået på de, i aftalen, beskrevne betingelser og finder ligeledes anvendelse på senere leveret og/eller tilkøbt EG Healthcare-programmel, hardware og/eller services, mod en justering af beløbet angivet for den respektive serviceaftale.

Hvis du har været kunde hos en anden leverandør, før overgangen til EG Healthcare, vil vi gemme de patientdata, vi har modtaget i forbindelse med din konvertering, i 12 måneder fra din opstart.

1.1. Økonomi

Serviceaftale-afgifterne faktureres månedsvis forud med betalingsfristen netto 14 dage. Serviceaftaler indeksreguleres en gang årligt pr. 1. januar.

Forbrugs-afgifterne (EDI forsendelser, SMS forbrug m.m.) faktureres månedsvis bagud med betalingsfristen netto 14 dage.

Tilkald/opkald forårsaget af fejl udenfor systemet, problemer pga. fremmed system, eller fejl opstået ved, at brugeren har foretaget modifikationer eller indgreb i systemet, er ikke dækket af denne aftale og vil blive faktureret med gældende timepris.

1.2. Ophør og overdragelse

En serviceaftale kan opsiges skriftligt af en af parterne med 3 måneders varsel til udgangen af måneden. Brugeren kan ikke uden EG's skriftlige accept overdrage en serviceaftale til tredjemand, bortset fra almindelig salg af praksis.

Ophør af specifik aftale eller hele aftale engagementet skal ske skriftligt til salg.healthcare@eg.dk

1.3. Vagttelefon – udenfor normal åbningstid

EG tilbyder Kunden en vagttelefon-service udenfor normal åbningstid i supporten. Vagttelefonen kan kun bruges ved driftstop i klinikken.

Kunder som har tegnet Programmel- og/eller hardware-serviceaftale kan bruge denne service uden beregning (ved driftstop). Fakturering vil ske, såfremt henvendelsen ikke er relateret til driftstop.

Bruger man vagttelefonen ved driftsstop grundet hardware-problemer, uden for normal åbningstid, og der ikke er tegnet Hardware-serviceaftale, vil assistancen blive faktureret.

Bruger man vagttelefonen ved driftsstop grundet hardware-problemer som ikke er dækket af serviceaftale eller grundet problemer/fejl på Operativsystemer, uden for normal åbningstid, vil assistancen blive faktureret.

1.4. Definitioner af arbejdstider og driftsstop

Normal åbnings- og arbejdstid er mandag – torsdag 08.00-16.00 samt fredag kl. 08.00-12.00.
Herudover er telefonen åben for akutte opkald mandag - torsdag 07.30-08.00 samt fredag fra 07.30–08.00 og 12.00–15.00.

Akut udkørsel gælder kun ved driftsstop på klinikken.

Akut udkørsel påregnes indenfor normal arbejdstid og fra det tidspunkt, hvor EG har vurderet at det ikke er muligt at løse problemet via fjernopkobling/fjernsupport og at et besøg derfor anses som værende nødvendigt.

Dette gælder såfremt kunden har tegnet Hardware Premium service. Ved driftstop forstås, at brugerne ikke kan få adgang til systemet/databasen. Driftstop omfatter ikke manglende forbindelse fra hjemmearbejdsplads til fjernserver (eksempelvis problemer med VPN klienten / sms passcode klienten).

2.1 Fjernbackupaftale EG Clinea:

Med en Fjernbackupaftale får kunden følgende:

- *Daglig Backup af klient databasen inkl. billeder der ligger i Media-databasen.*
- *Gemmes i 50 dage samt 1 måneds backup i 12 måneder tilbage*
- *Datamængde i Backup-aftalen er op til 25GB.*

Udvidelse ud over 25 GB backupplads, der månedligt koster kr. 368, betales jf. trappemodel som følgende:

- *26GB – 100GB + 1,23 kr. pr. GB databackup*
- *101GB – 500GB + 1,03 kr. pr. GB databackup*
- *501GB ++ + 0,57 kr. pr. GB databackup*

Priser er angivet ekskl. moms

- *Data kopieres til EG's serverpark. Data kopieres videre til ekstern lokation. Herved lagres data 3 forskellige steder*
- *EG monitorerer, om backup er korrekt gennemført, og i tilfælde af evt. fejl på backup'en, vil EG udbedre dette*
- *Genetablering af databasen og Programmel er indeholdt i aftalen. Restore af data vil være faktureret bar såfremt kunden selv har forårsaget årsagen til data restore. EG garanterer ikke for gendannelses mulighederne af eksterne database data*

Såfremt der skal tages backup af andre data/mapper end klient databasen, skal dette aftales særskilt mellem EG Healthcare og kunden i en backup tillægsaftale.

2.2 Fjernbackupaftale EG WinPLC & EG Dental:

Med en Fjernbackupaftale får kunden følgende:

- *Daglig Backup af klient databasen inkl. billeder der ligger i Media-databasen.*
- *Gemmes i 50 dage samt 1 måneds backup i 12 måneder tilbage*

<i>Backup - 10 =>25 GB</i>	<i>kr. 281 pr. måned</i>
<i>Backup - 25 =>50 GB</i>	<i>kr. 564 pr. måned</i>
<i>Backup - 50 =>100 GB</i>	<i>kr. 1.071 pr. måned</i>
<i>Backup - 75 =>150 GB</i>	<i>kr. 1.409 pr. måned</i>
<i>Backup 150 => 300 GB</i>	<i>kr. 1.644 pr. måned</i>
<i>Backup >300 GB</i>	<i>kr. 1.691 pr.måned</i>

Priser er angivet ekskl. moms

- *Data kopieres til EG's serverpark. Data kopieres videre til ekstern lokation. Herved lagres data 3 forskellige steder*
- *EG monitorerer, om backup er korrekt gennemført, og i tilfælde af evt. fejl på backup'en, vil EG udbedre dette*
- *Genetablering af databasen og Programmell er indeholdt i aftalen. Restore af data vil være faktureret bar såfremt kunden selv har forårsaget årsagen til data restore. EG garanterer ikke for gendannelses mulighederne af eksterne database data*

Såfremt der skal tages backup af andre data/mapper end klient databasen, skal dette aftales særskilt mellem EG Healthcare og kunden i en backup tillægsaftale.

3. Sikkerhedsserviceaftale:

Med en Sikkerhedsserviceaftale får kunden følgende:

- *Løbende beskyttelse, opdatering og overvågning af antivirus programmel på arbejdsstationer, server og evt. ankomstterminaler med skærm*
- *Firmware opgradering af SonicWall firewall til seneste officielle Firmware såfremt firewallen er inkluderet i aftalen*
- *Automatisk opdatering af SonicWall Gateway Security services såfremt firewallen er inkluderet i aftalen*
- *Sikkerhedsopdatering af Windows på arbejdsstationer og server*
- *Sikkerhedsopdatering af 3. part software på arbejdsstationer på 3. parts software understøttet af WithSecures software updater*
- *Tilretning af firewall konfiguration efter klinikkens behov såfremt der er tale om konfigurations ændringer som ikke skyldes 3. parts leverancer*
- *Hvis udstyret alligevel inficeres, fjerner EG virus og geninstallerer eller genopretter Klient databasen. Ved behov for geninstallation af 3. parts software forestår aftaletager udgifter til dette*
- *Der skal anvendes 1 WithSecure-licens pr. server og 1 WithSecure-licens pr. arbejdsstation*

Hvad er blandt andet ikke omfattet i PREMIUM Sikkerhedsserviceaftalen:

- *Afgifter til internetforbindelse og elektronisk post*

Ovenstående er blot eksempler, og listen er dermed ikke udtømmende

Generelt sikrer EG kun ovenstående, såfremt klinikken har en firewall eller operativ system som fortsat er supporteret af producenten.

Såfremt kunden selv foretager ændringer i konfigurationen som kompromitterer sikkerheden eller undlader at efterleve da anbefalinger som EG sender ud i forbindelse med nødvendige opdateringer/udskiftninger, vil dette resultere i at EG forbeholder sig retten til at opsige aftalen efter gældende opsigelsesvarsling.

EG tager ikke ansvar for skader som er forårsaget af kunden selv.

Priser for Sikkerheds-serviceaftale er som følger:

Sikkerheds-Service – Driftaftale

kr. 214 pr. måned

Sikkerheds-service - driftaftale, pr. efterfølgende arbejdsstationer
måned

kr. 106 pr. stk. pr.

Priser er angivet ekskl. moms.

4. Hardware Serviceaftale

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

PRISER FOR AKUT TILKALD VED TEKNIKBESØG	A) Basic	B) Extended	C) Premium
4 timers akut tilkald	3.200,-	3.200,-	3.200,-
8 timers akut tilkald	1.600,-	1.600,-	1.600,-
16 timers akut tilkald	800,-	800,-	800,-
ABONNEMENT PR. MD.			
Pris pr. pc / ankomst terminal inkl. perifært udstyr	54,-	103,-	110,-
Pris pr. server og ups	103,-	205,-	410,-

Minimumsprisen for at tegne Hardware Supportaftale er kr. 450 pr måned.

Alle priser er ex. moms pr. måned.

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 08.00 – 16.00 og fredag kl. 08.00 – 12.00.

Abonnementernes elementer

Generel

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

Firewall Driftsaftale

Firewall-enheden dækkes af sin egen driftsaftale til 414 kr. ekskl. moms pr. måned. Denne enhed beskytter hele klinikens infrastruktur under ét. Det betyder, at den ikke kun sikrer dine arbejdsstationer, men også jeres server og ankomstterminal og øvrige systemer. Firewallen ejes af EG og holdes løbende vedligeholdt, opdateret samt ombyttes ved evt. fejl. Skulle den gå i stykker, sender EG en ny uden beregning dog faktureres installation og kørsel særskilt. Enheden skal returneres ved ophør. Hvis enheden bortkommer eller misligholdes, opkræves et erstatningsgebyr på 4.995 kr. ekskl. moms.

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 – se bilag X

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 (eksempelvis problemer med VPN klienten eller SMS Passcode) defineres ikke som et systemnedbrud.

Såfremt 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.

Såfremt 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 tekniker kørsel og timer ved systemnedbrud

Aftalen dækker teknikertimer og kørsel til udbedring af fejl på klinikken på dækkede enheder. Akut tilkalde takster 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. Såfremt 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 server.

Abonnementet dækker ikke

- *forbrugsstoffer, såsom toner, tromler til printere, batterier i UPS m.v.*
- *anvendt teknikertid og erstatning af hardware, forårsaget af skader såsom 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 el-installation*
- *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.

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

Såfremt 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 udkørende teknikbesøg faktureres minimum 3 timers teknikertid efter gældende priser.

EG Healthcare stiller ikke garanti for tilkaldetid.