

# Kontraktbilag 8

## SERVICEAFTALE

vedrørende

support og service til hardware til  
præhospitale køretøjer (ambulancer, akutlægebiler m.v.)

til

**]Region Midtjylland]  
[Region Nordjylland]  
[Region Syddanmark]  
(herefter benævnt Kunden)**

og

**[NAVN PÅ LEVERANDØREN]  
(herefter benævnt Leverandøren)**

(Kunden og Leverandøren benævnes herefter samlet som Parterne/Parter  
– og enkeltvis som en Part)



REGION NORDJYLLAND  
– i gode hænder

**midt**  
regionmidtjylland



Region Syddanmark

## Indholdsfortegnelse

1. Aftalens omfang .....	3
2. Kontakt .....	3
3. Service .....	4
4. Serviceorganisation .....	5
5. Priser og betaling .....	6

## 1. Aftalens omfang

### 1.1 Aftalen omfatter

Denne serviceaftale (herefter benævnt "Serviceaftalen") vedrører service og support af Systemer leveret i henhold til "Kontrakt om levering af hardware til præhospitale køretøjer (ambulancer, akutlægebiler m.v.) [Region Midtjylland] [Region Nordjylland] [Region Syddanmark].

Kontrakten fastlægger Parternes indbyrdes rettigheder og forpligtelser i forbindelse med Kundens indkøb af de af Kontrakten omfattede Produkter hos Leverandøren. Serviceaftalen indgås i forbindelse med indgåelse af Kontrakten og er derfor et kontraktbilag til den oprindelige Kontrakt og fastlægger vilkårene for den service og support, som Leverandøren er forpligtet til at levere i Serviceaftalens løbetid.

Hvor ikke andet er bestemt i Serviceaftalen, er det Kontraktens bestemmelser, som gælder. Kontraktens bestemmelser om eksempelvis misligholdelse, hæftelse for underleverandører, force majeure, lovvalg mv. fortsætter således med at gælde, også efter at Kontrakten er udløbet eller på anden vis ophørt (Kontrakten er en rammeaftale).

Såfremt Kontrakten ophæves af Kunden, kan Kunden samtidig uden yderligere begrundelse vælge at ophæve Serviceaftalen. Serviceaftalen kan dog også ophæves af Kunden – i henhold til Kontraktens bestemmelser – uden virkning for Kontrakten, såfremt Leverandøren misligholder Serviceaftalen.

### 1.2 Aftaleperiode og ophør

Serviceaftalen begynder at løbe fra tidspunktet, hvor første installation er gennemført og godkendt af Kunden, jf. Kontraktens pkt. 9 og pkt. 13.

Serviceaftalens bestemmelser ændrer i øvrigt ikke rækkevidden af Leverandørens garantier i henhold til Kontrakten, jf. nærmere Kontraktens pkt. 14.

Service og support i den 1-årige ansvars- og afhjælpningsperiode er indeholdt i Leverandørens priser på de tilbudte Systemer. Først efter udløbet af den 1-årige ansvars- og afhjælpningsperiode betales særskilt for serviceaftalen i henhold til priserne i Kontraktbilag 3.

Serviceaftale gældende efter den 1-årige ansvars- og afhjælpningsperiode (Kontraktbilag 8) løber i 6 år. Serviceaftalen kan til enhver tid opsiges af Kunden med et varsel på 6 måneder. De første 4 år er serviceaftalen uopsigelig for Leverandøren. Herefter kan den opsiges med et varsel på 6 måneder (dvs. den kan opsiges af Leverandøren til udløb efter 4 år).

## 2. Kontakt

Kundens fejlmeldinger til Leverandøren sker ved henvendelse til enten :

Leverandørens Døgnsvagttelefon: [xxxxxxxxx]

eller

Leverandørens Service Desk: [www.xxx.xx.]

Leverandøren sender en bekræftelsesmail til Kunden i hvert af følgende tilfælde

- 1) når fejlmeldingen er modtaget
- 2) når fejlretningen er påbegyndt, og
- 3) når fejlretningen er afsluttet, og fejlen er løst.

Leverandøren registrerer alle fejlmeldinger i en fejlrapport, som skal udleveres på Kundens forespørgsel.

Ved enhver fejlmeddelelse oprettes en sag hos Leverandøren, som tildeles et sagsnummer, der anvendes ved alle fremtidige henvendelser vedrørende den konkrete fejl. Kunden skal have adgang til at se status for de igangværende sager.

Ved opkald til døgnvagttelefonen skal 95 % af opkaldene besvares inden for 3 minutter.

## 3. Service

### 3.1 Support

Leverandøren er forpligtet til at levere døgndækkende support på alle årets dage.

Support skal omfatte telefonsupport, fejlsøgning, mangelfhjælpning og reparation af de af Kontrakten omfattede Produkter.

Leverandøren skal påbegynde fejlretning ved fysisk fremmøde eller ved fjernsupport (alt efter hvad der i den konkrete situation måtte vise sig mest hensigtsmæssigt henset til fejlens karakter) med følgende seneste reaktionstid:

- I Dagtid inden for 4 timer Det vil sige, at ved en henvendelse fra Kunden fredag eftermiddag kl. 15:00 skal fejlretning/reparation som udgangspunkt påbegyndes senest den efterfølgende mandag kl. 11:00.

Skal fejlretning ske ved fysisk fremmøde, skal reparation således være påbegyndt hos Kunden på den af Kunden konkret anviste adresse inden for [Region [indsæt region]], inden for den angivne reaktionstid.

I særlige tilfælde kan det dog blive nødvendigt, at der uden ekstra vederlag for Kunden udføres reparationer uden for normal arbejdstid, herunder efter kl. 16:00, i weekender og på helligdage. Det vil ske forholdsvis sjældent og primært i situationer, hvor der ikke er mulighed for at indsætte reservekøretøjer til erstatning for det køretøj, der har fejlmeldt udstyr, hvorfor det af hensyn til beredskabsdækningen og patientsikkerheden vil være nødvendigt med en fejlretning/reparation inden for en reaktionstid på 4 timer.

Det er Kundens vurdering, hvorvidt der i den konkrete situation er tale om et sådant tilfælde. Hvis Kunden vurderer, at dette er tilfældet, meddeler Kunden dette til Leverandøren. I eksemplet ovenfor vil det betyde, at en påbegyndelse af fejlretning/reparation da vil skulle ske senest kl. 19:00 den pågældende fredag.

Leverandøren skal selv opgøre den forbrugte tid til kørsel og arbejde hos Kunden og skal kunne dokumentere den.

### 3.2 Planlagt service

Leverandøren er forpligtet til at gennemføre årlige servicetjek af det leverede System. Det årlige servicetjek planlægges i samarbejde med Kunden og indeholder følgende elementer:

- Sikkerhedsopdateringer af Windows til nyeste version (der må ikke ske opdatering uden for servicetjekket, hvis det ikke er aftalt med Kunden).
- Eftersyn og udbedring af eventuelle synlige skader på Systemet.
- Test og reparation af Systemet.
- Rengøring af udstyret

### 3.3 Adgangsforhold

Det påhviler Kunden at give Leverandøren adgang til udstyret med henblik på Leverandørens udførelse af fejlretning, service mv.

### 3.4 Afbrydelse af Systemer

Såfremt Leverandørens udførelse af service eller fejlretning mv. nødvendiggør en hel eller delvis afbrydelse af Systemer mv. hos Kunden, skal Leverandøren forinden anmode om Kundens tilladelse hertil.

### 3.5 Reservedele

De af Leverandøren anvendte reservedele skal være nye.

Udskiftede dele er Kundens ejendom.

Udgifter til reservedele, hvis behov for udskiftning er konstateret inden for det første år af Serviceaftalens løbetid, dvs. inden for den 1-årige ansvars- og afhjælpningsperiode afholdes af Leverandøren, mens reservedele herefter afregnes til 90 % af Leverandørens til enhver tid gældende listepreiser. For de reservedele, som er angivet i Kontraktbilag 3, afregnes dog i henhold til den heri oplyste pris efter det første år af Serviceaftalens løbetid.

### 3.6 Bod

Ved overskridelse af den i pkt. 2.1 angivne reaktionstid ifalder Leverandøren en bod på 500 kr. ekskl. moms pr. påbegyndt time, som reaktionstiden overskrides, indtil fejlretning/reparation er påbegyndt. Bodden opgøres pr. indmeldt fejlretning/reparation. Leverandøren skal selv kunne opgøre reaktionstiden og skal kunne dokumentere den. Kunden forbeholder sig ret til også at opgøre reaktionstiden.

## 4. Serviceorganisation

Leverandøren er forpligtet til i hele Serviceaftalens løbetid at opretholde en serviceorganisation, som kan imødekomme Leverandørens forpligtelser i henhold til Kontrakten og Serviceaftalen og det service-setup, som fremgår af Leverandørens løsningsbeskrivelse i Kontraktbilag 2.

Leverandøren er ansvarlig for serviceforpligtelserne, selvom om Leverandøren måtte vælge at lade servicen udføre af en underleverandør, jf. Kontraktens pkt. 21. Alle meddelelser vedrørende service og support skal derfor rettes til Leverandøren og ikke til den pågældende underleverandør.

## 5. Priser og betaling

### 5.1 Månedlig betaling for support og service

Serviceaftalen er gratis for Kunden det første år af dens løbetid, jf. pkt. 1.2. Service og support i den 1-årige ansvars- og afhjælpningsperiode er således, som det fremgår af Kontraktens pkt. 9, indeholdt i Leverandørens priser på de tilbudte Systemer.

Der afregnes herefter med en månedlig betaling for ydelserne i henhold til Serviceaftalen og priserne i Kontraktbilag 3.

Den månedlige pris opgøres pr. installeret System hos Kunden og opgøres i henhold til priserne i Kontraktbilag 3, afhængigt af det samlede antal leverede Systemer hos Kunden.

Den månedlige betaling dækker alle Leverandørens udgifter til opretholdelse af serviceorganisation, telefonsupport, de reservedele, som Leverandøren betaler (i henhold til pkt. 2.5) mv., samt det årlige servicetjek.

### 5.2 Øvrig betaling for support mv.

Ud over den månedlige betaling godtgøres Leverandøren for den effektive arbejdstid, der bruges på kørsel og service hos Kunden, og som ikke kan løses via fjernsupport. Der betales kun kilometer og arbejdstid for kørsel inden for Kundens egen region. Der ydes ikke godtgørelse for kørsel og arbejdstid for udbedring af fejl og mangler, for hvilke Leverandøren har stillet garanti eller for hvilke Leverandøren i øvrigt bærer risikoen for, jf. nærmere Kontraktens punkt 14.

Timeprisen for arbejdstid afregnes i henhold til den i Kontraktbilag 3 angivne timepris.

Leverandøren ydes ikke ud over ovenstående betaling for service og support. Dvs. at der fx ikke kan opkræves administrationsgebyrer eller lignende.