

Bilag 1 – Ydelsesbeskrivelse - SpeedADMIN

1. Baggrund og formål

- 1.1 Dette bilag 1 beskriver de konkrete ydelser, som Leverandøren leverer vedrørende SpeedADMIN m.v.
- 1.2 Dette bilag 1 udgør en integreret del af Aftalen, og de i Aftalen angivne definerede begreber finder ligeledes anvendelse i dette bilag 1.

2. Startdag

- 2.1 Den af Parterne aftalte Startdag er: 1. marts 2016

3. Beskrivelse af standardsoftwaren SpeedADMIN

- 3.1 SpeedADMIN er et standardsoftwareprodukt, som licenseres af Leverandøren til Leverandørens Kunder og stilles til rådighed som en webbaseret hostet løsning.
- 3.2 For en overordnet beskrivelse af SpeedADMIN, herunder funktionalitet, henvises til Leverandørens hjemmeside: www.speedware.dk.
- 3.3 SpeedADMIN er programmeret i programmeringssproget Microsoft.net, og er som sådan baseret på kendt og tidssvarende teknologi.
- 3.4 SpeedADMIN understøtter kommunikation med sædvanlige kommunale betalings-systemer. Såfremt Kunden ønsker integration med et betalingssystem, som SpeedADMIN ikke understøtter, afholder Kunden omkostninger i forbindelse med udvidelse af snitfladeaftale m.v..

- 3.5 Indberetninger til Kunststyrelsen indeholder persondata, men leveres i overensstemmelse med de pr. Ikrafttrædelsesdatoen gældende krav til datasikkerhed.
- 3.6 Leverandøren anvender underleverandøren Outforce A/S, Strandvejen 7, 5500 Middelfart (www.outforce.dk) til levering af hostingydelser og Kundens data hostes således hos Outforce. Kundens data ligger på Outforces servere i Outforces hostingcenter i Danmark og Kundens data flyttes ikke til et andet land uden forudgående advisering og accept fra Kunden.
- 3.7 Der sker ikke udover som anført ovenfor overførsel af persondata til tredjepart.

4. Servicemål

- 4.1 Der foretages intern backup af Kundens data hver time. Ekstern backup foretages 1 (én) gang i døgnet.
- 4.2 Oppetid monitoreres generelt hvert andet minut, og i tilfælde af driftsforstyrrelser varsles Leverandøren via sms og e-mail.
- 4.3 Vedligehold af Leverandørens systemer, som blandt andet kan medføre, at Speed-ADMIN ikke er tilgængeligt for Kunden vil så vidt muligt foregå uden for tidsrummet kl. 09:00 – 17:00 på Arbejdsdage. Leverandøren forbeholder sig dog retten til at foretage vedligehold indenfor tidsrummet kl. 09:00 – 17:00 på Arbejdsdage, hvis dette skønnes nødvendigt af Leverandøren.
- 4.4 Kommunikation imellem Kunden og Leverandør foregår ved hjælp af sikkerheds-certifikat og krypteret datakommunikationslinje.
- 4.5 Kommunikation via hjemmesider sker via SSL kryptering.
- 4.6 Leverandøren logger adgang til SpeedADMIN, disse logfiler arkiveres i minimum 3 måneder.
- 4.7 Alle data er passwordbeskyttet og beskyttet via adgangsrettighedssystem.

5. Support

- 5.1 Supportforespørgsler skal kommunikeres via telefon eller e-mail under anvendelse af følgende kontaktoplysninger:

Telefon: **+45 4244 4544**
E-mail: **support@speedware.dk**

- 5.2 Supportforespørgsler besvares så vidt muligt næstkommende arbejdsdag.
- 5.3 Support via telefon eller e-mail faktureres ikke særskilt, men er indeholdt i licensvederlaget, jf. bilag 2.

* * *