| Bilag 1 - Definitioner |
| --- |
|  |

| **Begreb** | **Definition** |
| --- | --- |
| Administrator | Ved Administrator forstås en Bruger af Systemet, som har privilegerede rettigheder. En Administrator kan eksempelvis oprette og slette Brugere, tildele roller og rettigheder (brugeradministration) samt slette/ændre i sager. |
| Afgivende Leverandør | Ved Afgivende Leverandør forstås den leverandør, som Leverandøren skal overtage ansvaret for levering af Ydelserne fra. |
| Aftalt Arbejdstid | Ved Aftalt Arbejdstid forstås kl. 09.00 til 17.00 lokal dansk tid på alle Arbejdsdage.  |
| Aftalt Driftstid | Ved Aftalt Driftstid forstås 24 timer i døgnet alle Dage hele året.  |
| Applikationen | Ved Applikationen forstås det i Bilag 3 (Kundens It-miljø og situationsbeskrivelse) identificerede Programmel, samt det Programmel, som i forbindelse med Kontraktens opfyldelse bliver en integreret og i praksis uadskillelig del af det i Bilag 3 identificerede Programmel. |
| Applikationsdrift | Ved Applikationsdrift forstås de i Kontraktens punkt 21 og Bilag 12.c (Applikationsdrift) beskrevne Ydelser. |
| Applikationsleverandør | Ved Applikationsleverandør forstås en leverandør, som er helt eller delvist ansvarlig for en Applikation, der indgår i Systemet.  |
| Arbejdsdag | Ved Arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag. |
| Assistenter | Ved Assistenter forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelser) definerede konsulentkategori. |
| Bestillingsydelser | Ved Bestillingsydelser forstås Standardbestillingsydelser, Konsulentydelser og Optioner. |
| Bruger | Ved en Bruger forstås en ekstern eller intern person, herunder en juridisk person, der benytter Systemets funktionalitet. Begrebet omfatter både Slutbrugere og Administratorer. |
| Dage | Ved Dage forstås kalenderdage. |
| Dataansvarlig | Ved en Dataansvarlig forstås en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighed, en institution eller et andet organ, der alene eller sammen med andre afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler der må foretages behandling af personoplysninger;  |
| Databehandler | Ved en Databehandler forstås en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighed, en institution eller et andet organ, der behandler personoplysninger på den Dataansvarliges vegne |
| Datacenterdrift | Ved Datacenterdrift forstås de i Kontraktens punkt 23 og Bilag 12.e (Datacenterdrift) beskrevne Ydelser. |
| Dokumentation | Ved Dokumentation forstås enhver udarbejdet beskrivelse relateret til Ydelserne, jf. Bilag 13 (Dokumentation). |
| Driftsfase | Ved Driftsfase forstås perioden, hvor Leverandøren leverer Løbende Ydelser.  |
| Enheder | Ved Enheder forstås Slutbrugeres it-enheder, som Systemet tilgås med, herunder stationære computere, bærbare computere, terminaler, tablets og smartphones mv. |
| Enhedsadministration | Ved Enhedsadministration forstås de i Kontraktens punkt 19 og Bilag 12.a (Enhedsadministration) beskrevne Ydelser.  |
| God it-skik | Ved God it-skik forstås en af it-branchen alment accepteret god udførelse inden for et bestemt område. |
| Fejl | Ved Fejl forstås det forhold, at:* Leverandørens Ydelser ikke opfylder de i Kontrakten fastsatte krav, herunder Leverandørens garantier
* Ydelserne med hensyn til kvalitet, kvantitet, eller egnethed ikke fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente på baggrund af indholdet af denne Kontrakt

Se tillige definitionen af Mangel. |
| Forsinkelse | Ved Forsinkelse forstås det forhold, at Leverandøren ikke opfylder sine forpligtelser i overensstemmelse med tidsplanen i Bilag 2 (Tidsplan) eller i øvrigt aftalte frister, og dette ikke skyldes Kunden.  |
| Hypercare | Ved Hypercare forstås Leverandørens levering i en afgrænset periode af et forhøjet ”serviceniveau” for Løbende Ydelser som beskrevet i Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelse). |
| Ibrugtagning | Ved Ibrugtagning forstås den dag, hvor Kunden begynder at modtage de Løbende Ydelser til at understøtte sine forretningsmæssige behov. Et eksempel på Ibrugtagning før Transitionsdagen kan være, at det er teknisk muligt at modtage Infrastrukturdrift, men at transitionsprøven ikke kan bestås, f.eks. pga. mangelfuld dokumentation eller for mange Fejl. Kunden kan her vælge at ibrugtage Ydelsen i henhold til Kontraktens punkt 26. |
| Incident | Ved Incident forstås enhver hændelse, som ikke er en planlagt del af Ydelserne, og som forårsager eller kan forårsage en afbrydelse eller en reduktion af kvaliteten af driften af Systemet. |
| Indledende Ydelser | Ved Indledende Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold til Kontraktens kapitel IV. |
| Infrastruktur  | Ved Infrastruktur forstås hardware, netværk (Lan, Wan, switches, routere, kabler), storage, Programmel, herunder operativsystemer og middleware. |
| Infrastrukturdrift | Ved Infrastrukturdrift forstås de i Kontraktens punkt 22 og Bilag 12.d (Infrastrukturdrift) beskrevne Ydelser. |
| Juniorkonsulent | Ved Juniorkonsulent forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelser) definerede konsulentkategori. |
| Konsulentydelser | Ved Konsulentydelser forstås de i Kontraktens punkt 28 og Bilag 12.g (Konsulentydelser) beskrevne Ydelser. |
| Kontrakten | Ved Kontrakten forstås denne Kontrakt med bilag og alle senere ændringer og tillæg. |
| Kontraktuelle Ændringer | Ved Kontraktuelle Ændringer forstås ændringer af Kontrakten, herunder kontraktbilag. Kontraktuelle Ændringer følger ændringshåndteringsproceduren beskrevet i Bilag 7 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer). |
| Koordineringsplan | Ved Koordineringsplan forstås en løbende aktivitetsplan for Leverandørens samarbejde med Øvrige Leverandører relateret til Systemet.  |
| KPI | Ved KPI (Key Performance Indicator) forstås et forhold hvorpå kvaliteten af Leverandørens Ydelser måles. |
| Kundespecifikt Programmel | Ved Kundespecifikt Programmel forstås Programmel udviklet specielt til Kunden.  |
| Kundens It-miljø | Ved Kundens It-miljø forstås Applikationen og eksisterende data, som Leverandøren skal levere Ydelser i relation til samt Kundens eksisterende Infrastruktur. Kundens It-miljø er beskrevet i Bilag 3 – Kundens It-miljø (Applikation og Kundens eksisterende Infrastruktur). |
| Leverandørspecifikt Programmel | Ved Leverandørspecifikt Programmel forstås Programmel, der hverken er Standardprogrammel eller Kundespecifikt Programmel. |
| Løbende Ydelser | Ved Løbende Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold Kontraktens kapitel V. |
| Mangel  | Ved Mangel forstås det forhold, at:* Leverandørens Ydelser ikke opfylder de i Kontrakten fastsatte krav, herunder Leverandørens garantier, eller
* Ydelserne med hensyn til kvalitet, kvantitet, eller egnethed ikke fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente på baggrund af indholdet af denne Kontrakt.

Se tillige definitionen af Fejl. |
| Meddelelse | Ved Meddelelse forstås en skriftlig kommunikation afgivet pr. brev eller pr. e-mail til relevant kontaktperson, jf. Bilag 4.a, eller meddelelse givet på styregruppemøde, som fremgår af godkendt referat. |
| Miljø | Ved Miljø forstås en udgave af Systemet, der anvendes til et særligt formål. Hvert Miljø indeholder en fuld eller delvis udgave af Systemet.  |
| Modtagende Leverandør | Ved Modtagende Leverandør forstås den nye leverandør, som Leverandøren efter Overdragelsesdagen overdrager ansvaret for levering af Ydelserne til samt hvor relevant forud herfor tilbudsgivere, der deltager i en udbudsproces med henblik på at blive valgt som denne nye leverandør. |
| Måleperiode | Ved Måleperiode forstås den periode som angiver et start- samt slutpunkt i forbindelse med opgørelse af Servicemål. En Måleperiode følger, med mindre andet er angivet, en kalendermåned. |
| Målepunkt | Ved et Målepunkt forstås en parameter, der i henhold til Kontrakten skal registreres data på, f.eks. i forbindelse med måling af KPI’er og opgørelse af Servicemål. |
| Netværksdrift | Ved Netværksdrift forstås de i Kontraktens punkt 24 og Bilag 12.f (Netværksdrift) beskrevne Ydelser. |
| Nøglemedarbejdere | Ved Nøglemedarbejdere forstås de i Bilag 4.b (Allokerede Nøglemedarbejdere) angivne medarbejdere. |
| Operationelle Processer | Ved Operationelle Processer forstås de processer, som er beskrevet i Bilag 4.d (Operationelle Processer), samt de processer og procedurer, som er beskrevet i Bilag 12 (Løbende Ydelser). |
| Operationelle Tilpasninger | Ved Operationelle Tilpasninger forstås tilpasninger af de Løbende Ydelser og/eller Systemet, som er beskrevet i Ydelsesbeskrivelsen, og som ikke udgør Bestillingsydelser eller Kontraktuelle Ændringer. Operationelle Tilpasninger kan eksempelvis bestå i at skalere en given Ydelse for at kunne opfylde Servicemålene, patche Programmel, udskifte hardware eller lignende, i det omfang det er kravspecificeret i Ydelsesbeskrivelsen og vederlægges som en op- eller nedskalering af vederlaget i henhold til Kontraktens punkt 37.3.7. |
| Option | Ved Option forstås en ret for Kunden til, på de i Kontrakten fastsatte priser og øvrige vilkår, at kræve opfyldelse af yderligere krav end de i Ydelsesbeskrivelsen anførte krav. De i Bilag 17.a (Optioner) beskrevne Optioner bestilles til levering som en Bestillingsydelse, jf. Bilag 17.a (Optioner). |
| Overdragelsesdag | Ved Overdragelsesdagen forstås den dag, hvor Kunden skriftligt godkender, at Leverandøren har overdraget Kontraktens Ydelser til en modtagende leverandør.  |
| Overtagelsesdag | Ved Overtagelsesdag forstås den dag, hvor Kunden ved Meddelelse over for Leverandøren tilkendegiver at godkendelseskriterierne for en Bestillingsydelse som anført i Bilag 17 (Bestilling af Bestillingsydelser) er opfyldt. |
| Parterne | Ved Parterne forstås Kunden og Leverandøren og ved Part en af disse. |
| Problem | Ved et Problem forstås en endnu ukendt underliggende årsag til en eller flere Incidents. |
| Produktionsmiljø | Ved Produktionsmiljø forstås det Miljø, som Brugere anvender i deres daglige arbejde. Miljøet indeholder produktionsdata. |
| Programmel | Ved Programmel forstås maskinkode, kildekode, funktionalitet, brugergrænseflade samt integrationer. Programmel består af Kundespecifikt Programmel, Leverandørspecifikt Programmel og/eller Standardprogrammel.  |
| Præproduktionsmiljø | Ved Præproduktionsmiljø forstås det Miljø, som anvendes til afsluttende test af ændringer af Systemet. |
| Release  | Ved Release forstås en mindre opdatering af Programmel, herunder fejlrettelser. Almindeligvis kendetegnet ved, at identifikations-nummeret for Programmellet ændres med en decimal (f.eks. fra 5.0 til 5.1). |
| Seniorkonsulent | Ved Seniorkonsulent forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelser) definerede konsulentkategori. |
| Service Desk | Ved Service Desk forstås det primære henvendelsessted for Brugere i forbindelse med support på Systemet. |
| Servicemål | Ved Servicemål forstås en angivelse af et bestemt kvalitetsniveau for en given Ydelse under Kontrakten. Servicemålene er specificeret i Bilag 8 (Servicemål).  |
| Slutbrugere | Kundens medarbejdere, der i deres funktion i Kundens organisation benytter Leverandørens Ydelser |
| Standardbestillingsydelser | Ved Standardbestillingsydelser forstås en Ydelse, der er beskrevet i Kontraktens punkt 27 og/eller Bilag 12.h (Standard-bestillingsydelser). |
| Standardprogrammel | Ved Standardprogrammel forstås Programmel, der 1. ikke udelukkende er udviklet specielt til Kunden, og
2. er tilgængeligt for enhver på lige og almindelige vilkår.
 |
| Support | Ved Support forstås de i Kontraktens punkt 20 og Bilag 12.b (Support) beskrevne Ydelser. |
| Systemet | Ved Systemet forstås Infrastrukturen og Applikationen/ Applikationer. |
| Testmiljø | Ved Testmiljø forstås det Miljø, hvor nye Releases og Versioner af Programmel kan testes. Miljøet indeholder alene testdata. |
| Transformation | Ved Transformation forstås de i Kontraktens punkt 29.2 beskrevne Ydelser. Transformation leveres enten som en Indledende Ydelse eller en Bestillingsydelse. |
| Transition Ind | Ved Transition Ind forstås perioden fra afklaringsfasens afslutning til Transitionsdagen.  |
| Transition Ud | Ved Transition Ud forstås perioden, der indlededes på det tidligste tidspunkt af i) tidspunktet, hvor Kunden eller Leverandøren har givet Meddelelse om, at Kontrakten bringes til helt eller delvist ophør, ii) tidspunktet hvor Kunden har adviseret Leverandøren om valg af ny leverandør for hele eller dele af Ydelserne, eller iii) [6 måneder] før Kontraktens ophør. Transition Ud afsluttes på Overdragelsesdagen. |
| Transitionsdagen | Ved Transitionsdagen forstås den dag, hvor Kunden ved Meddelelse over for Leverandøren godkender transitionsprøven. |
| Tværgående Ydelser | Ved Tværgående Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold til Kontraktens kapitel VII. |
| Udviklingsmiljø | Ved Udviklingsmiljø forstås det miljø, som Leverandøren anvender som led i vedligeholdelse og videreudvikling af Systemet. |
| Underleverandører | Ved Underleverandører forstås Leverandørens eventuelle samarbejdspartnere, der bidrager til Kontraktens opfyldelse. Producenter af Standardprogrammel, hardwareleverandører og øvrige leverandører af ”standardydelser” såsom strøm, WAN, LAN og lignende, der ikke bidrager specifikt til Kontraktens opfyldelse, og herunder ikke har adgang til Kundens data, anses dog ikke som Underleverandører i Kontrakten. |
| Version | Ved Version forstås en opdatering, der indeholder væsentligt ændret funktionalitet. Almindeligvis kendetegnet ved, at hovednummeret for versionen ændres (f.eks. fra 5.1 til 6.0). |
| Virksomhedsoverdragelsesloven eller VOL | Ved Virksomhedsoverdragelsesloven eller VOL forstås bekendtgørelse af lov om lønmodtageres retsstilling ved virksomhedsoverdragelse af 20/08/2002.  |
| Ydelser | Ved Ydelser forstås alle de ydelser, herunder Indledende Ydelser, Løbende Ydelser, Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser, som Leverandøren er forpligtet til at levere i henhold til Kontrakten. |
| Ydelsesbeskrivelse | Ved Ydelsesbeskrivelse forstås de af Kunden stillede krav til Ydelserne og Leverandørens løsningsbeskrivelse herpå, jf. Bilag 12 (Ydelsesbeskrivelse). |
| Øvrige Leverandører | Ved Øvrige Leverandører forstås Kundens øvrige leverandører, som understøtter Kundens forretningsmæssige behov i relation til Kontrakten. Øvrige Leverandører kan eksempelvis være Applikationsleverandører.  |
| Øvrig Tid | Ved Øvrig tid forstås tidsrummet mellem 17.00 til 09.00 lokal dansk tid på Arbejdsdage, og tidsrummet mellem 00.00 til 24.00 på alle Dage, der ikke er Arbejdsdage. |