

Remco AB  
601 86 NORRKÖPING

Utskriftsort  
Norrköping

Offertnummer  
R93-0908-1

Vår referens  
Allan Nilsson  
Tel. 00946 11 23 86 40  
Telefax 00946 11 23 98 95

Avtalsdatum  
1993-09-29

---

Adressat

Dansk Bibliotekscenter A/S  
Tempovej 7-11  
DK-2750 Ballerup  
DANMARK

Er referens  
Jørgen Rishøj  
Tel. 00945 44 97 40 00

---

Mellan Remco AB ock Dansk Bibliotekscenter A/S har denna dag ingåtts avtal om konsultarbete enligt nedan.

### Specifikation

Arbetet syftar till att sänka Dansk Bibliotekscenters kostnader för service av datorer.

Arbetet ska innehålla följande delar:

1. Analys och utvärdering av dagens avtalssituation
2. Fastställande av lämplig servicegrad
3. Marknadsavkänning beträffande alternativa underhållsleverantörer
4. Anbudsförfrågan till utvalda leverantörer
5. Utvärdering av offerter
6. Medverkan vid avtalsförhandlingar.

### Tidplan

Arbetet påbörjas senast inom 4 veckor.

Tidplanen för hela arbetet är svår att fastställa eftersom Remco är beroende av svar på förfrågningar från tredje part.

Målet är att arbetet ska vara slutfört 3 månader efter uppstart.

Pris

Priset utgörs av en fast del och en rörlig del.

Den fasta delen uppgår till 35 000 DKr.

Den rörliga delen utgör 40% av uppnådd kostnads-sänkning under första året. Priset baseras på differensen mellan nuvarande och antagen ny servicelösning.

Till detta tillkommer kostnader i samband med uppdragets genomförande. Kostnaderna ska avse resor, logi och traktamente och debiteras enligt Remcos ordinarie prislista.

Betalningsvillkor

Den fasta delen faktureras till en tredjedel vid uppdragets start, till en tredjedel efter en månad och till en tredjedel efter två månader.

Den rörliga delen faktureras efter det att uppdraget slutförts enligt specifikation.

Det fasta priset baseras på att Remco får tillgång till befintligt underlag och att detta är i normalt skick och omfattning.

Betalning ska erläggas inom 10 dagar från fakturadatum. Därefter debiteras dröjsmålränta som utgår efter en räntesats som med 9% överskrider Riksbankens gällande diskonto.

Detta avtal har upprättats i två liktydande exemplar, varav parterna tagit var sitt.

København 1993-09-30

93.10.04

Remco AB

Dansk Bibliotekscenter A/S

  
.....

  
.....

Allan Nilsson

## TILBUDSFORESPØRGSEL

### 1. Indledning

Dansk BiblioteksCenter as ønsker at vurdere den totale vedligeholdelsessituation på datasiden.

Det primære formål er at opnå lavere serviceomkostninger

Dansk BiblioteksCenter as tilbyder Dem derfor at fremkomme med tilbud på vedligeholdelsesaftale for dataudstyret.

### 2. Omfang

Installationen omfatter maskiner og programmer fra ICL, NCR, Novell og IBM.

Udstyrstyper, antal, software og placering fremgår af bilagene.

### 3. Serviceniveauer

Nuværende serviceniveauer for de respektive produkter fremgår af bilagene.

Al hardwareservice er idag af typen "on-site", og alle omkostninger i forbindelse med udførelse af service er inkluderet i de aftalte priser.

### 4. Skemalagt service

Forebyggende service og tekniske opdateringer skal indgå i serviceaftalen.

Såfremt serviceleverandøren finder det nødvendigt at udføre skemalagt service, skal dette planlægges i samarbejde med Dansk BiblioteksCenter as. Udførelse af skemalagt service er et hjælpemiddel for serviceleverandøren og skal derfor indgå i omkostningerne for vedligeholdelse.

### 5. Eskalering ved fejl

Dansk BiblioteksCenter as har højt kvalificeret personale til overvågning, frasortering og definition af opståede fejl. Dette er et yderligere hjælpemiddel for leverandøren til at sikre høj opetid. Såfremt en fejl lokaliseres og frasorteres, men ikke kan

kan  
an del-  
medvæde

netværk?

basisprogrammer

Whalmet

↓

194 02/10 14:02 :S 45 43439467 CHE GRUPPEN

udbedres af personalet hos Dansk BiblioteksCenter, skal leverandøren kunne garantere kompetence som nedenfor beskrevet:

Service tekniker skal tilkaldes efter gældende vilkår i serviceaftalen. Såfremt fejlen ikke er lokaliseret indenfor en rimelig tid efter det tidspunkt, hvor fejlen er opstået, skal der være mulighed for at tilkalde en systemspecialist indenfor en aftalt tidsramme.

Eskaleringsproceduren skal være beskrevet i tilbuddet.

Arbejdet med udbedring af en opstået fejl skal fortsætte uden afbrydelse, til fejlen er afhjulpet.

*Med mindre andet aftales er  
DNC's driftsopgaver*

## 6. Tilbuddet

Tilbuddet skal omfatte den samlede installation, alternativt udvalgte dele.

Dansk BiblioteksCenter as forbeholder sig ret til at udvælge dele fra det totale sammenhæng.

Service tider og niveauer i tilbuddet skal stemme overens med de bestemmelser, der er gældende for produkterne idag.

Såfremt Deres standardaftaler er forskellige for de nuværende serviceniveauer, kan De vælge at tilbyde det standardalternativ, som bedst modsvarer de anførte servicekrav.

Det skal tydeligt fremgå af besvarelsen, hvad der indgår i serviceaftalen, og fuldstændige aftalévilkår skal være anført.

Såfremt tidspunkter for fejlmelding adskiller sig fra de gældende serviceperioder, skal dette anføres i besvarelsen. Det skal også fremgå, om vilkårene er forskellige for forskellige dele af serviceperioden.

Aftaleperioden skal primært omfatte en 12 måneders periode.

Pris pr. kategori skal tydeligt fremgå. Forekommer der forskellige serviceformer i en kategori, skal priserne for de respektive ydelser fremgå tydeligt.

Hvis der foretages prisregulering, skal rutiner herfor beskrives.

Pris for en længere aftaleperiode end 12 måneder samt pris for forlængelse af aftaleperioden skal fremgå.

Timepris og eventuelle øvrige omkostninger for arbejde, som ikke indgår i vedligeholdelseskontrakten, skal fremgå af besvarelsen.

I tilbuddet skal det være anført, hvordan der foretages regulering i forbindelse med ændringer af udstyr, tilgang respektive afgang af enheder, og hvorledes dette påvirker prisen.

Tilbuddet skal være bindende til 1994-xx-xx.<sup>05 15</sup>

Kontaktperson hos Dansk BiblioteksCenter as i tilbudsperioden er Jørgen Rishøj, telefon 44 97 40 00, telefax ~~44 68 53 13.~~<sup>↑</sup>

I denne vurdering optræder Remco AB som rådgiver for Dansk BiblioteksCenter as. Kontaktperson i tilbudsperioden er Allan Nilsson, telefon 00946 11 23 86 40, telefax 00946 11 23 98 95.

Tilbuddet skal sendes til Dansk BiblioteksCenter as med kopi til Remco AB, og tilbuddet skal være modtagerne ihænde senest 1994-xx-xx på adresserne:

<sup>03 28</sup>

Dansk BiblioteksCenter as  
Jørgen Rishøj  
Tempovej 7-11  
2750 Ballerup

Remco AB  
Allan Nilsson  
601 86 Norrköping  
SVERIGE

Med venlig hilsen  
Dansk BiblioteksCenter as

Jørgen Rishøj

*Beskrivelsen af firma - soliditet osv. ...*

## UDSTYRSFORTEGNEELSE

Kategori 1	ICL - udstyr + <i>prog</i>
Kategori 2	NCR - udstyr + <i>prog</i>
Kategori 3	<i>Labelnet</i> <del>Novell Netware</del> - udstyr + <i>nr</i>
Kategori 4	IBM - udstyr + <i>prog</i>

*Dej faldet med alle  
 mange ved at alt er med!  
 Der bør laves et køyde sheet  
 med udgangspunkt i de overnævnte  
 enheder:  
 RC 9000 - 1 - 2 - 3  
 RC 990  
 RC 970 - 1 - 4  
 Advarsel  
 Felix*

**Kategori 1**

**ICL - udstyr**

**Serviceform: SØLV / 98% opetid / 4 timers tilkaldetid**

HOVEDANLÆG

Antal P.kat. Type Betegnelse

**Systemsupport**

2	H	RC9000C-H	RC8000 kompatibel RC9000 incl.: - RC9000-10 Processing Unit - RC9210 Disk Control Module - RC9221 Tape Control Module - RC9236 2 GB Disk Drive - RC9265 1/2" 570 MB Cartridge Tape Drive - F901/-S Cabinet w/side covers - F910-L Front cover - F912 Mounting chassis for two RC9236 - RC912 LANMUX - RC926 Console - SW9890I Monitor SW8010/2 System Utility, SW8020/1 Screen Editor, SW8110/1 TAS/SOS/ PRIMO and SW8232/1 TTY Emulator
4	G	RC9236	Disk, 2 GB
2	F	RC9110	Main Memory module, 8 Mb
1	F	F930	Ethernet interface
2	G	RC9210	Disk Control module
2	F	RC8500	Ekstra CPU/FPU
2	F	SW9891I	RC9000-10 Memory Disk Option
2	F	RC9112	Main Memory module, 16 Mb
2	G	F914	Stacker for RC9265

Ialt excl. moms

Tilslutning af RC970 til Mikronet (2 stk.)

**Systemsupport**

2	B	MF310	LAN Controller til Mikronet
2	B	MF107	RcMikronet Transceiver
2	B	MF127	RcMikronet kabel, 5 m.

Ialt excl. moms

# Kategori 1

ICL - udstyr

Serviceform: SØLV / 98% opetid / 4 timers tilkaldetid

Antal	P.kat.	Type	Betegnelse
-------	--------	------	------------

## Applikationssupport

1	D	SW8835	RcLib Katalogiseringsmodul (ubegrænset antal brugere på indtil 5 stk. RC900 datamater)
---	---	--------	----------------------------------------------------------------------------------------------

*Det kan  
kun ICL vedligeholde*

## Systemsupport

2	A	RC970/D5	RC900 PC, Inkl.: - RC970-25 Systemenhed - MF301B Hovedlager 2 Mb - MF336 HD/FD controller - MF359 5 1/4" Diskettestation - MF353 Hard disk 150 Mb - MF349 VGA Skærmcontroller - MF324 Parallel og Serial port - SW95303-D RC970 Brugsanvisning Ledige udvidelsesporte: PC kort = 1, PC/AT kort = 3
2	B	MF302B	Hovedlager 8 Mb
2	B	MF339	SCSI + FD Host Adapter
2	B	MF360C	Tapestreamer 125 Mb/150 Mb
2	B	RC946	Monokrom skærm 14" (VGA), lavtstrålende
2	A	RC931	Tastatur, dansk
2	B	MF311	LAN controller t.l 10 Mbit Ethernet
2	B	MF312	TCP/IP LAN 10 Mbit
2	C	SW95709I.2	TCP/IP
2	C	SW95705I.2	386/ix (Multi-user) kompl.: - UNIX V.3.2 - Driver set - Streamer backup DOKUMENTATION - 386/ix for the RC900 - 386/ix Operating System Guide - ISO LAN Transport (386/ix) Bemærk: Leveres på streamertape
2	C	SW95718I	UNIX LAN SERVER 1-16 brugere.
2	C	SW95719I	UNIX LAN SERVER Flere end 16 brugere

Ialt excl. moms



# Kategori 1

ICL - udstyr

Serviceform: SØLV / 4 timers tilkaldetid

Item:	Artikelnr.	Tekst	Serienummer	Antal	Tota
1-00	0	Service ifølge aftale		1	
2-00	0	Service ifølge aftale		1	
3-00	RC970/B5	RC900 PC, INKL.:		1	
3-01	KBN464	KABINET RC970B 20MHZ		1	
3-02	CPU456B	CPU456B testet		1	
3-03	MEM451B	MEM451B kont+test, 2MB		1	
3-04	POW456	POW456 tested		1	
3-05	DCB454	DCB454 Display controller VGA		1	
3-06	COM452	COM452 printer + v.24 port		1	
3-07	FDD451	FDD451		1	
3-08	WDC454	WDC454 disk/floppy contr. All		1	
3-09	WDD451C	WDD451C Winchester disk 65MB		1	
4-00	MF302B	HOVEDLAGER 8 MB		1	
4-01	MEM452B	MEM452B kont+test 8MB		1	
5-00	MF339	SCSI + FD HOST ADAPTER		1	
5-01	WDC456	WDC456 SCSI-AT host adaptor		1	
6-00	MF360C	TAPESTREAMER 125 MB/150 MB		1	
6-01	STD452	STD452 streamer drive SCSI		1	
7-00	RC946	MONOKROM SKÆRM 14" (VGA), LAV		1	
8-00	RC931	TASTATUR, DANSK		1	
9-00	MF311	LAN CONTROLLER 10 MBIT ETHERN		1	
9-01	LAN452	LAN452 modultest		1	
10-00	MF312	ST. LAN CTRL. F. 8-BIT XT/ISA		1	
10-01	LAN458B	LAN458B TCP		1	
11-00	RC990/XL	RC900 MULTI-USER		1	
11-01	KBN461	KABINET RC990 25MHZ/80486		1	
11-02	CPU456B	CPU456B testet		1	
11-03	MEM452B	MEM452B kont+test 8MB		1	
11-04	DCB453B	DCB453B displ. contr VGA 208E		1	
11-05	COM452	COM452 printer + v.24 port		1	
11-06	POW453	POW453 test		1	
11-07	FDD451	FDD451		1	
11-08	STD453	STD453 Streamer drive SCSI		1	
11-09	WDC456	WDC456 SCSI-AT host adaptor		1	
11-10	WDD457	WDD457 Hard disk 1GB		1	
12-00	MF312	ST. LAN CTRL. F. 8-BIT XT/ISA		1	
12-01	LAN458B	LAN458B TCP		1	
13-00	MF310	LAN CONTROLLER FOR 1 MBIT RCM		1	
13-01	LAN451	LAN451 modultest		1	
14-00	MF313	LAN CONTR. 10 MBIT ETHERNET		1	
14-01	LAN454	LAN454 modultest		1	
15-00	MF302B	HOVEDLAGFR 8 MB		1	
15-01	MEM452B	MEM452B kont+test 8MB		1	
16-00	RC931	TASTATUR, DANSK		1	
17-00	RC946	MONOKROM SKÆRM 14" (VGA), LAV		1	

# Kategori 1

ICL - udstyr

Serviceform: SØLV / 4 timers tilkaldetid

Item:	Artikelnr.	Tekst	Serienummer	Antal	Tot
1-00	SW95724I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1		1	
2-00	SW95725I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1 U		1	
3-00	SW95728I	UNIX TRANSPORT/NETWORKIN		1	
4-00	SW95709I	TCP/IP		1	
5-00	SW95718I	UNIX LAN Server		1	
6-00	SW95719I	UNIX LAN SERVER		1	
7-00	SW95713I	Software Development System		1	
8-00	SW95709I	TCP/IP		1	
9-00	SW95724I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1		1	
10-00	SW95725I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1 U		1	
11-00	SW95728I	UNIX TRANSPORT/NETWORKIN		1	
12-00	SW95718I	UNIX LAN Server		1	

# Kategori 1

ICL - udstyr

Serviceform: SØLV / 4 timers tilkaldetid

Item:	ArtikeInr.	Tekst	Serienummer	Antal	Tot
13-00	SW8836	RCLib katalogiseringsmodul		1	
		Grand total :			

## Kategori 1

ICL - udstyr

Serviceform: SØLV / 98% oppetid / 4 timers tilkaldetid

<u>Antal</u>	<u>Type</u>	<u>Betegnelse</u>
--------------	-------------	-------------------

### Maskinel (SØLV / 98% oppetid / 4 timers tilkaldetid)

1	59819/003	DRS6000 Lev. 370, Inkl.: - 40 MHz SPARC - 32 Mb RAM - 150 Mb Streamer - 1,2 Gb disk
6	51549/002	16 Mb RAM, á kr. 50,-
1	19681/025	1,2 Gb disk
1	16316/001	2,3 Gb Video back-up
1	55608/003	LAN adapter 10 baseT
1	55608/029	Kommunikations adapter
1	TT701002	P420E, konsol
1	TK114004	Tastatur
1	14575/018	LAN-kabel, 5m.
1	10810/014	UPS pakke

### Basissoftware (SØLV)

1	56649/001	DRS/NX 6000 medio kit, vers. 7
1	58514/006	DRS/NX 6000 server, RTU, 96 vers. 7
1	54977/004	DRS6000 TCP/IP

### Applikationssoftware

*1	SWxxxx	RcKat til DRS6000
----	--------	-------------------

*hen ICL*

# Kategori 1

ICL - udstyr

Serviceform: SØLV / 4 timers tilkaldetid

<u>Antal</u>	<u>P.kat.</u>	<u>Type</u>	<u>Betegnelse</u>
<b>Maskinel</b>			
1	H	ICL9000CDAS	RC8000 kompatibel RC9000, inkl.: <ul style="list-style-type: none"><li>- 2 x RC8500 CPU/FPU</li><li>- 2 x RC9110 Memory 6 (8) Mb</li><li>- 1 x RC9120 I/O Controller (IPI-III)</li><li>- 2 x RC9130 LAN Controller</li><li>- 1 x RC9140 System Support Processor</li><li>- 1 x RC0142 Floppy Drive</li><li>- 1 x RC9210 Disk Control Module</li><li>- 1 x F916 Processing Unit Chassis with power supply</li><li>- 2 x RC9236 8" 2 GB Disk</li><li>- 1 x F912 Mounting Chassis for two disk RC9236 disk drives</li><li>- 1 x RC926 Console</li><li>- SW9890I Monitor</li><li>- SW8010,2 System Utility</li><li>- SW8020,1 Screen Editor</li><li>- SW8110,1 TAS/SOS/PRIMO</li><li>- SW8232,1 TTY Emulator</li></ul>
1	G	RC9210	Disk Control Module
2	D	RC9236	Disk, 2 GB
1	G	F912	Mounting Chassis for RC9236
1	G	F902	High System Rack
1	G	F902-F	Front cover
1	G	CF941-5	I/O Kabel IPI, 2 m.
1	F	F930	Ethernet Interface board
1	B	RC911/10	LANMUX, 10 Mbit
1	G	RC9265	1/2" 570 Mb Cartridge Tape driver
1	G	F914	Stacker for RC9265
1	G	RC9221	Tape Control Modul for RC9265

# Kategori 1

ICL - udstyr

serviceform: SØLV / 4 timers tilkaldetid

Antal	P.kat.	Type	Betegnelse
Software			
1	F	SW98911	RC9000-10 Memory Disk Option

## Kategori 2

NCR - udstyr

A. Standardservice, 8.30-16.30 mandag til fredag

<u>Model</u>	<u>Type</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>
0070	0103	DATAPOWER DP103,3.0	2
3297	0131	12"VGA MONO SKÆRM	1
3434	2000	NCR 3445	1
3434	F120	MEMORY 16MB EDAC	2
3434	F330	DISK 760MB SCSI	2
3434	F320	327MB SCSI DISK	1
3434	F360	ETHERNET ADAPTER	1
3434	F780	320/525MB SCSI TAPE	1
3434	F390	SCSI HOST ADAPTER	1
3434	F447	DK WORKST. KEYBOARD	1
3299	K380	MULTIPOINT ADAPT-8	1
1016	3100	16-BIT ETH.KORT WD	1
3434	K776	FRAME KIT (DISK)	1
3434	3000	NCR 3445 BASE UNIT	1
3434	F330	DISK 760MB SCSI	1
3434	F360	ETHERNET ADAPTER	1
3434	F120	MEMORY 16MB EDAC	2
3434	F390	SCSI HOST ADAPTER	1
3434	K340	1.2GB DISK SCSI	1
3434	K776	FRAME KIT (DISK)	2
6091	2100	SCSI TAPE 2.2GB	1
6450	0201	MATRIX LINE PRINTER	1
3297	0131	12"VGA MONO SKÆRM	1
3435	2000	NCR 3450 BASE UNIT	1
3435	F090	POWER SUPPLY	1
3435	F114	16MB EDAC BRD	1
3435	F134	16MB SIMM UPG.	1
3435	F393	SCSI ADAP DUAL-CHAIN	1
3435	K397	SCSI SE KIT CONV.	1
3435	F780	320/525MB TEPE ST.	1
3435	F945	POWER, DENMARK	1
3434	F330	DISK 760MB SCSI	2
3434	F340	1.2GB DISK SCSI	2
1016	3100	16-BIT ETH.KORT WD	1
3299	K380	MULTIPOINT ADAPT-8	1
3434	F447	DK WORKST. KEYBOARD	1
3434	F784	1,3GB SCSI DAT	1
6091	5500	1.2GB SCSI DISKSUBS	2
6444	0102	MATRIC PRINTER	1
6444	K161	PAPIRSTYR	1

## Kategori 2

### B. Central software service

<u>Model</u>	<u>Type</u>	<u>Tekst</u>
F401	0240	NFS OPERATING ENV
F441	1010	C DEVELOPMENT TOOL
F401	0610	UPS ORDERLY SHUTDOWN
F401	3650	NFS OPERATING ENV
F401	2910	UPS ORDERLY SHUTDOWN
F401	0250	NFS OPERATING ENV
F441	1010	C DEVELOPMENT TOOL
F401	0610	UPS ORDERLY SHUTDOWN
F461	0351	MOTIV/X11.5 DEV. ENV



### Kategori 3

*Udvalgt net*  
~~Novell Netware~~ - udstyr *og software*

A. Serviceform : 3t 8-16 Fuld Service

Anlægstype: ScaNet

<u>Varenr.</u>	<u>Beskrivelse</u>	<u>Antal</u>
73024	RC990-JT6	1
76510	Model 1200 VX	1
60001	PC-0101 ncc-pc-b	1
60040	CS-0333 mac brid	2
60242	CS-0350 in Mac-B	3
60066	CS-1351 udvi V24	2
60068	CS-1354 udvi V36	2
60314	CS-7106 mp ats 6	1
60056	CS-1101 opgra 6p	1

B. Serviceform: Hotline

<u>Varenr.</u>	<u>Beskrivelse</u>
77997	Novell Netware og ScaNet Netsoftware

## Kategori 4

IBM-udstyr

Servicetidrum er 11 timer 07.00-18.00, Man-Fre, on-site

<u>Type-Model/Feat.</u>	<u>Antal</u>
7013-570	2
9334-501	2

25. marts 1994



**Tilbud**

**til**

**Dansk BiblioteksCenter a/s  
(herefter kaldet DBC)**

**vedrørende**

**vedligehold af EDB-enheder**

## Indholdsfortegnelse for tilbud.



1. Indledning
2. Referencer
  - ICL Service med totalt service-ansvar
  - servicering af ikke-ICL produkter
3. Specifikation af serviceydelser og priser
  - serviceydelse
  - ikrafttrædelse
  - eskalering
  - timepriser
  - økonomisk oversigt

Bilag 1

  - udstyrsfortegnelse
4. Generelle betingelser og vilkår for serviceydelser
5. Serviceorganisation
  - organisation og koncept
6. Afslutning

## 1. Indledning.

I henhold til aftale har ICL Service herved fornøjelsen, at fremsende tilbud på teknisk vedligeholdelse hos DBC.

Tilbudet er disponeret i henhold til Deres fremsatte ønsker om teknisk vedligeholdelse og er baseret på modtaget konfiguration over udstyr.

Formålet med at indgå en aftale baseret på nærværende tilbud, er at sikre DBC en effektiv og kvalitetsbevidst vedligeholdelse for de specificerede enheder, således at DBC kan opnå det fulde udbytte og den størst mulige produktivitet af enhederne.



I forbindelse med udførelse af de tilbudte services, vil vi lægge stor vægt på, hurtigt at kunne genetablere funktionen for fejlramte enheder - også selvom det måtte betyde opsætning af erstatningsudstyr.

### Målsætning.

#### **Ved indgåelse af en kontrakt baseret på dette tilbud, sikres DBC:**

- optimal udnyttelse af systemerne
- ansvar for service hos én leverandør
- høj kvalitet på service
- attraktiv pris
- fleksible og tilpassede ydelser
- sikkerhed for hurtig udbedring af fejl
- høj prioritet på genetablering af EDB-funktion
- minimering af nedetid for udstyr

ICL Service vil sikre opnåelse af disse mål ved at:

- etablere fornødent reservedelsberedskab
- etablere fornødent viden- og personaleberedskab
- opstille erstatningsudstyr hvor nødvendigt.

## 2. Referencer.

Igennem en årrække har det at kunne servicere udstyr fra andre leverandører, været en del af ICL Service's forretningskoncept.

Vi har i dag en del kunder, hvor vi har ansvar for vedligehold af ikke-ICL produkter, enten fordi ICL Service er total serviceansvarlig for en samlet installation, eller fordi kunden ønsker, at vi skal servicere deres udstyr anskaffet fra andre leverandører.

### **Vi har ansvaret for vedligehold af produkter fra bl.a.:**

- Olivetti
- IBM
- Hewlett Packard
- Hitachi



### **Blandt kunderne kan nævnes:**

- L.M.Ericsson
- Danmarks Statistik
- Arbejdsmarkedsstyrelsen
- Kolding Kommune
- Hvidovre Kommune

Igennem samarbejde med disse kunder, har vi opnået erfaring og ekspertise med at håndtere og vedligeholde ikke-ICL produkter.

### 3. Specifikation af serviceydelser og priser.

Tilbudet er udarbejdet på baggrund af antal enheder, som det fremgår af vedlagte bilag 1.

Aftaleperiode på nærværende tilbud er 12 måneder.

Serviceprisen er baseret på nettoprisindex juni 1993 = 286,4.

Tilbudet er gældende til den 15. maj 1994.

Tilbudsprisen i dette tilbud er baseret på indgåelse af en samlet aftale, for al det specificerede udstyr jævnfør bilag 1.



Såfremt DBC måtte ønske, at indgå aftale på dele af udstyret, forbeholder ICL Service sig ret til at justere priserne.

#### **Ikrafttrædelse.**

Kontrakt baseret på nærværende tilbud, kan træde i kraft snarest muligt, dog tidligst i takt med at udstyret frigøres for eventuelt eksisterende servicekontrakter.

Tilbudet er baseret på nedenstående ydelser.

#### **Maskinelservice M1/4 indeholder:**

- inklusive reservedele, arbejdstid og transporttid
- fast anlægsansvarlig
- telefonassistance
- fjerndiagnosticering
- maskinel opdatering
- rabat på timebaserede ydelser
- lokalservice med 4 timers tilkaldetid med 98% opetid, servicetidsrum man. - fre. 8.00 - 16.30

#### **Maskinelservice M3/3, M3/8 indeholder:**

- inklusive reservedele, arbejdstid og transporttid
- fast anlægsansvarlig
- telefonassistance
- fjerndiagnosticering
- maskinel opdatering
- rabat på timebaserede ydelser
- lokalservice med 8 (serviceform M3/8) eller 3 timers tilkaldetid (serviceform M3/3)

Udstyr i kategori 2 er omfattet af M3/8 i tidsrummet man. - fre. 8.00 - 16.30

Udstyr i kategori 3 er omfattet af M3/3 i tidsrummet man. - fre. 8.00 - 16.30

Udstyr i kategori 4 er omfattet af M3/8 i tidsrummet man. - fre. 7.00 - 18.00

**Programmerservice P2 indeholder:**

- fejlrapportering til Service Desk
- tilsendelse af rettelser til konstaterede fejl
- information om nye udgaver og konstaterede fejl
- telefonassistance vedr. betjening og problemer
- afhjælpning af fejl
- leverance af nye programmeludgaver og dokumentation
- adgang til ICL Service on-line service (24 timers information, database- og indrapporteringsystem)
- leverance af modem og fjernserviceprogrammel
- rabat på nye programmelversioner (major release)

**Hotlineservice P4 indeholder:**

- telefonassistance vedr. betjening og problemer
- information om nye udgaver og konstaterede fejl



## Eskalering.

ICL Service har udarbejdet en procedure for eskalering, for at sikre at aftalte arbejder bliver udført som aftalt.

Dette sikrer, at serviceteknikeren tilkaldes efter gældende vilkår, som er aftalt i kontrakten.

Såfremt fejlen ikke er lokaliseret af serviceteknikeren, indenfor en rimelig tid efter det tidspunkt hvor fejlen er opstået, sikrer ICL Service at stille en systemspecialist til rådighed indenfor en aftalt tidsramme.

### Formålet med proceduren.

At fastlægge de rutiner, der sættes igang når arbejdet med et problem går ud over de aftalte/fastlagte tidsrammer.

Proceduren benyttes også når det anses for overvejende sandsynligt, at aftalte tidsrammer vil blive overskredet og dette vil få driftsmæssige konsekvenser for kunden eller konsekvenser for et kontraktlig forhold.

### Eskalering består af følgende faser:

- Beslutningsgrundlag for eskalering
- Opstart af eskaleringsrutinerne
- Iværksættelse af assistance
- Kundeorientering
- Intern orientering
- Afslutning

Beslutningsgrundlaget for eskalering fremgår af de instruktioner, medarbejderne i de enkelte afdelinger arbejder efter:

<u>Afdeling</u>	<u>Instruktion</u>
Service Desk	Service Desk (ref 51)
Serviceafd.	System Service (ref 53)
Repair Center	Værkstedrep. (ref 56)
Installation	System Service (ref51)

Om løsningen af et problem skal eskaleres besluttet af, enten:

- A) Den afdelingsleder, der er ansvarlig for kundekontakten
- b) Den afdelingsleder, der er ansvarlig for løsningen af problemet
- c) Direktøren for ICL Service a/s

Hver afdelingsleder orienterer involverede personer i egen afdeling.



## Timepriser pr. 1. januar 1994.

### Ydelse

### Timepris

Systemkonsulentydelse	kr. 1.125,-
PC-netværkskonsulentydelse	kr. 850,-
Fieldservice/systemservice (HW og SW)	kr. 965,-
Fieldservice for PC-arbejdsplads- og periferi-udstyr	kr. 775,-
Installation af systemer (HW og SW)	kr. 965,-
Installation af PC-arbejdsplads- og periferi-udstyr	kr. 775,-
System Hot-line/telefonassistance	kr. 965,-
PC Hot-line/telefonassistance	kr. 775,-
Værkstedreparation	kr. 620,-
PC-udpakning og fysisk flytning (ej installation)	kr. 375,-



Transporttid - som ovenstående satser (KM-penge faktureres ikke)  
Transporttid fra nærmeste ICL kontor

Ekspressgebyr - ved tilkald inden:

- 8 timer (kunder uden serviceaftale)	kr. 3.000,-
- 4 timer (kunder uden serviceaftale)	kr. 5.000,-

Overarbejde - tillæg (alle kategorier)

- Hverdage	+50%
- Lør-, søn- og helligdage	+100%

## Økonomisk oversigt.

	<u>Serviceafgift/md.</u>
Kategori 1 - ICL udstyr . . . . .	kr. 53.663,-
Kategori 2 - NCR . . . . .	kr. 5.773,-
Kategori 3 - Novell . . . . .	kr. 6.400,-
Kategori 4 - IBM. . . . .	<u>kr. 5.360,-</u>
Samlet serviceafgift ialt pr. måned . . . . .	kr. 71.196,-
Særlig rabat ved indgåelse af en samlet aftale -5% . . . . .	<u>kr. 3.560,-</u>
Samlet serviceafgift ialt pr. måned ved en samlet aftale . . . . .	<u>kr. 67.636,-</u>



Alle priser er excl. moms.



# Bilag 1

## Udstyrsfortegnelse

## Kategori I - ICL udstyr.

**Maskinel service: M1/4.**

**Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30**

### Hovedanlæg

<u>Antal</u>	<u>Type</u>	<u>Betegnelse</u>	<u>Serviceafgift/md.</u>	
			<u>Stk.</u>	<u>Ialt</u>
<b>Systemsupport</b>				
2	RC9000C-H	RC8000 kompatibel RC9000 incl.: - RC9000-10 Processing Unit - RC9210 Disk Control Module - RC9221 Tape Control Module - RC9236 2 GB Disk Drive - RC9265 ½" 570 MB Cartridge Tape Drive - F910-L Front cover - F912 Mounting chassis for two RC9236 - RC912 LANMUX - RC926 Console - SW9890I Monitor, SW9010/2 System Utility, SW8020/1 Screen Editor, 8110/1 TAS/SOS/ PRIMO and SW8232/1 TTY Emulator	5.791,-	11.582,-
4	RC9236	Disk, 2 GB	1.264,-	5.056,-
2	RC9110	Main Memory module, 8 MB	325,-	650,-
1	F930	Ethernet Interface board	27,-	27,-
2	RC9210	Disk Control Module	505,-	1.010,-
2	RC8500	Ekstra CPU/FPU	1.077,-	2.154,-
2*	SW9891I	RC9000-10 Memory Disk Option	-	535,-
2	RC9112	Main Memory module, 16 MB	327,-	654,-
2	F914	Stacker for RC9265	425,-	850,-
2	MF310	LAN controller til mikronet	63,-	126,-
2	MF107	RcMikronet Transceiver	14,-	28,-
		Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.		<u>22.673,-</u>



\* Serviceform P2.

## Kategori I - ICL udstyr.

### Maskinel service: M1/4.

Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30

Antal	Type	Betegnelse	Serviceafgift/md.	
			Stk.	lalt
<b>Applikationssupport</b>				
1#	SW8835	RcLib katalogiseringsmodul (ubegrænset antal brugere på indtil 5 stk. RC900 datamater)	-	1.283,-
<b>Systemsupport</b>				
2	RC970/D5	RC900 PC, incl.: - RC970-25 Systemenhed - MF301B Hovedlager 2 MB - MF336 HD/FD controller - MF359 5 1/4" Diskettestation - MF353 Harddisk 150 MB - MF349 VGA Skærmcontroller - MF324 Parallel og Serial port - SW95303-D RC970 Brugsanvisning Ledige udvidelsesporte: PO kort = 1, PC/AT kort = 3	674,-	1.348,-
2	MF302B	Hovedlage 8 MB	94,-	188,-
2	MF339	SCSI + FD Host Adapter	47,-	94,-
2	MF360C	Tapestreamer 126 MB/150 MB	180,-	360,-
2	RC946	Monokrom skærm 14" (VGA), lavtstrålende	41,-	82,-
2	RC931	Tastatur, dansk	27,-	54,-
2	MF311	LAN controller til 10 Mbit Ethernet	59,-	118,-
2	MF312	TCP/IP LAN 10 Mbit	23,-	46,-
2#	SW95709I.2	TCP/IP	106,-	212,-
2#	SW95705I.2	386/ix (Multi-user) komp. pl.: - UNIX V.3.2 - Driver set - Streamer back-up Dokumentation - 386/ix for the RC900 - 386/ix Operating System Guide - ISO LAN Transport (386/ix)	246,-	492,-
2#	SW95718I	UNIX LAN server, 1-16 brugere	257	514,-
2#	SW95719I	UNIX LAN server, flere end 16 brugere	212,-	<u>424,-</u>
		Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.		<u>4.975,-</u>

# Serviceform P2.



## Kategori I - ICL udstyr.

### Maskinel service: MI/4.

Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30

Antal	Type	Betegnelse	Serviceafgift/md.	
			Stk.	Ialt
1	RC970/B5	RC900 PC, incl.: Kabinet RC970B 20MHZ CPU456B testet MEM151B kont+test, 2MB POW456 tested DCB454 Display controller VCI Com452 printer + v.24 port FDD451 WDC454 disk/floppy contr. all WDD451C Winchester disk 65MB MEM452B kont + test 8 ME WDC456 SCSI-AT host adapter		501,-
1	MF302B	Hovedlager 8 MBO		102,-
1	MF339	SCSI + FD host adapter		63,-
1	MF360C	Tapestreamer 125 MB/150 MB		180,-
1	STD452	STD452 streamer drive SCSI		-
1	RC946	Monokrom skærm 14" (VGA), lav		41,-
1	RC931	Tastatur, dansk		27,-
1	MF311	Lan controller 10 Mbit ethern		59,-
1	LAN452	LAN452 modultest		-
1	MF312	St. Lan ctrl. f. 8-bit XT/ISA		23,-
1	LAN458B	LAN458B TCP		
1	RC990/XL	RC900 Multi-user incl.: Kabinet RC990 25 MHZ/80486 CPU456B testet kont + test 8 MB DCB453B displ. contr VGA 208E COM452 printer + v.24 port POW453 test FDD451 STD453 Streamer drive SCSI WDC456 SCSI-AT host adapter WDC457 hard disk 1 GB		2.350,-
1	MF312	St. Lan ctrl. f. 8-bit XT/ISA		23,-
1	LAN458B	LAN458B TCP		49,-
1	MF310	LAN controller for 1 Mbit RCM		-
1	LAN451	LAN451 modultest		-
1	MF302B	Hovedlager 8 MB		103,-
1	MEM452B	MEM452B kont + test 8 MB		-
1	RC931	Tastatur, dansk		27,-
1	RC946	Monokrom skærm 14" (VGA), Lav		41,-
		Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms		<u>3.589,-</u>



## Kategori I - ICL udstyr.

### Programmel serviceform: P2

Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30

Antal	Type	Betegnelse	Serviceafgift/md.	
			Stk.	Ialt
1	SW95724I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1		114,-
1	SW95725I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1 U		130,-
1	SW95728I	UNIX TRANSPORT/NETWORKIN		110,-
1	SW95709I	TCP/IP		114,-
1	SW95718I	UNIX LAN Server		210,-
1	SW95719I	UNIX LAN Server		190,-
1	SW95713I	Software Development System		183,-
1	SW95709I	TCP/IP		114,-
1	SW95724I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1		114,-
1	SW95725I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1 7		130,-
1	SW95728I	UNIX TRANSPORT/NETWORKIN		110,-
1	SW95718I	UNIX LAN Server		210,-
1	SW8836	RCLib katalogiseringsmodul		<u>635,-</u>
		Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.		<u>2.364,-</u>





## Kategori I - ICL udstyr.

### Maskinel service: MI/4.

Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30

Antal	Type	Betegnelse	Serviceafgift/md.	
			Stk.	lalt
<b>Maskinel - 98% opetid</b>				
1	59819/003	DRS6000 Lev. 370 incl.: - 40 MHz SPARC - 32 MB RAM - 150 MB streamer - 1,2 GB disk		1.261,-
6	51549/002	16 MB RAM	85,-	510,-
1	19681/025	1,2 GB disk		180,-
1	16316/001	2,3 GB Video back-up		210,-
1	55608/003	LAN adapter 10 baseT		54,-
1	55608/029	Kommunikations adapter		90,-
1	TT701002	P420E, konsol		86,-
1	TK114004	Tastatur		25,-
1	10810/014	UPS pakke		62,-



### Programmel service: P2.

#### Basissoftware

1	58514/006	DRS/NX 6000 server, RTU, 96 vers. 7		1.063,-
1	54977/004	DRS6000 TCP/IP		

#### Applikationssoftware

1*	SWxxxx	RcKat til DRS6000		<u>1.800,-</u>
		Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.		<u>5.341,-</u>

\* Ved større specialprogrammering af det bestående, forhandles ny vedligeholdelsesaftale.

**Kategori I - ICL udstyr.**

**Maskinel service: M1/4.**

**Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30**

Antal	Type	Betegnelse	Serviceafgift/md.	
			Stk.	Ialt
1	ICL9000CDAS	RC8000 kompatibel RC9000 incl.: - 2 x RC9500 CPU/FPU - 2 x RC9110 Memory 6 (8) MB - 1 x RC9120 I/O Controller (IPI-III) - 2 x RC9130 LAN Controller - 1 x RC9140 System Support Processor - 1 x RC0142 Floppy Disk - 1 x RC9210 Disk Control Module - 1 x F916 Processing Unit Chassis with power wupply - 2 x RC9236 8" 2 GB Disk - 1 x F912 Mounting Chassis for two disk RC9236 disk drives - 1 x RC926 Console - SW9890I Monitor - SW8010/2 System Utility - SW8020/1 Screen Editor - SW8110/1 TAS/SOS&PRIMO - SW8232/1 TTY Emulator		7.199,-
1	RC9210	Disk Control Module		505,-
2	RC9236	Disk, 2 GB	1.264,-	2.528,-
1	F902	High System Rack		245,-
1	F930	Ethernet Interface board		27,-
1	RC911/10	LANMUX, 10 Mbit		197,-
1	RC9265	1/2" 570 MB Cartridge Tape driver		1.270,-
1	F914	Stacker for RC9265		425,-
1	RC9221	Tape Control Modul for RC9265		<u>295,-</u>
		Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.		<u><u>12.691,-</u></u>



**Kategori I - ICL udstyr.**

**Programmel service: P2.**

**Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30**

<u>Antal</u>	<u>Type</u>	<u>Betegnelse</u>	<u>Serviceafgift/md.</u> <u>Stk.</u>	<u>Ialt</u>
<b>Software</b>				
1	SW9891I	RC9000-10 Memory Disk Option		<u>2.030,-</u>
		Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.		<u>2.030,-</u>



## Kategori 2 - NCR udstyr.

### Maskinelservice: M3/8.

Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30

Antal	Type	Betegnelse	Serviceafgift/md.	
			Stk.	Ialt
2	0103	DATAPOWER DP 103,3.0		
1	0131	12"VGA MONO SKÆRM		
1	2000	NCR 3445		
2	F120	MEMORY 16 MB EDAC		
2	F330	Disk 760 MB SCSI		
1	F320	327 MB SCSI DISK		
1	F360	ETHERNET ADAPTER		
1	F780	320/525 MB SCSI TAPE		
1	F390	SCSI HOST ADAPTER		
1	F447	DK WORKST. KEYBOARD		
1	K380	MULTIPOINT ADAPT-8		
1	3100	16-BIT ETH. KORT WD		
1	K776	FRAME KIT (DISK)		
1	3000	NCR 3445 BASE UNIT		
1	F330	DISK 760 MB SCSI		
1	F360	ETHERNET ADAPTER		
2	F120	MEMORY 16 MB EDAC		
1	F390	SCSI HOST ADAPTER		
1	K340	1.2 GB DISK SCSI		
1	2100	SCSI TAPE 2.2 GB		
1	0131	12"VGA MONO SKÆRM		
1	0201	MATRIX LINE PRINTER		
1	2000	NCR 3450 BASE UNIT		
1	F090	POWER SUPPLY		
1	F114	16 MB EDAC BRD		
1	F134	16 MB SIMM UPG.		
1	F393	SCSI ADAP DUAL-CHAIN		
1	K397	SCSI SE KIT CONV.		
1	F780	320/525 MB TAPE ST.		
1	F945	POWER, DENMARK		
2	F330	DISK 760 MB SCSI		
2	F340	1.2 GB DISK SCSI		
1	3100	16-BIT ETH. KORT WD		
1	K380	MULTIPOINT ADAPT-8		
1	F447	DK WORKST. KEYBOARD		
1	F784	1,3GB SCSI DAT		
2	5500	1.2GB SCSI DISKSUBS		
1	0120	MATRIX PRINTER		
1	K161	PAPIRSTYR		

Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.

3.606,-



**Kategori 2 - NCR udstyr.**

**Programmel service: P2.**

**Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30**

<u>Antal</u>	<u>Type</u>	<u>Betegnelse</u>	<u>Serviceafgift/md.</u> <u>Stk.</u>	<u>lalt</u>
1	0240	NFS OPERATING ENV.		
1	1010	C DEVELOPMENT TOOL		
1	0610	UPS ORDERLY SHUTDOWN		
1	3650	NFS OPERATING ENV.		
1	2910	UPS ORDERLY SHUTDOWN		
1	0250	NFS OPERATING ENV		
1	1010	C DEVELOPMENT TOOL		
1	0610	UPS ORDERLY SHUTDOWN		
1	0351	MOTIV/X11.5 DEV. ENV		<u>2.167,-</u>
Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.				<u>2.167,-</u>



### Kategori 3 - Novell NetWare udstyr.

#### Maskinel service: M3/3.

Service i tidsrummet man. - fre. kl. 8.00 - 16.30

#### ScaNet.

<u>Antal</u>	<u>Type</u>	<u>Betegnelse</u>	<u>Serviceafgift/md.</u>	
			<u>Stk.</u>	<u>Ialt</u>
1	73024	RC990-JT6		
1	76510	MODEL 1200 VX		
1	60001	PC-0101 NCC-PC-B		
2	60040	CS-0333 MAC BRID		
3	60242	CS-0350 IN MAC-B		
2	60066	CS-1351 UDVI V24		
2	60068	CS-1354 UDVI V36		
1	60314	CS-7106 MP ATS 6		
1	60056	CS-1101 OPGRA 6P		<u>4.900,-</u>
Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.				<u>4.900,-</u>



#### Programmel service:

#### P4 - Hotline

1	77997	NOVELL NETWARE OG SCANNET NETSOFTWARE		
		Ubegrænset tlf. support		<u>1.500,-</u>
Samlet serviceafgift pr. måned excl. moms kr.				<u>1.500,-</u>

**Kategori 4 - IBM udstyr.**

**Maskinel service: M3/8.**

**Service i tidsrummet man. - fre. kl. 7.00 - 18.00**

<u>Antal</u>	<u>Type</u>	<u>Betegnelse</u>	<u>Serviceafgift/md.</u>	<u>Stk.</u>	<u>Ialt</u>
2	7013-570		4.560,-		
2	9334-501		<u>800,-</u>		
			<u>5.360,-</u>		



#### 4. Generelle betingelser og vilkår for serviceydelser.

##### **Serviceydelser.**

ICL Service skal for de i servicekontrakten angivne priser samt på nærværende betingelser og vilkår yde servicearbejde.

##### **Definitioner.**

Ved "serviceydelser" forstås i disse betingelser og vilkår alene de ydelser, der er anført i servicekontrakten. Ingen anden specifikation, beskrivende materiale, skriftlig eller mundtlig fremstilling eller tilkendegivelse, reklame eller anden salgslitteratur skal være del af, og kan ej heller gennem henvisning, inkorporeres i disse betingelser og vilkår, medmindre dette er udtrykkeligt og skriftligt aftalt.



##### **Arbejdstidspunkter.**

Medmindre parterne skriftligt har aftalt andet vil servicearbejde ske inden for normal arbejdstid mandag til fredag. Helligdage samt Juleaftensdag, Nytårsaftensdag, og Grundlovsdag er undtaget.

Service ydet udenfor normal arbejdstid vil blive faktureret efter gældende ICL Service overtidstakster, med mindre andet er skriftligt aftalt.

##### **Servicekontraktens omfang.**

###### Lokalservice

Såfremt servicekontrakten for udstyr benævnes "Lokalservice" vil service om nødvendigt blive udført på installationsstedet. Såfremt service ikke hensigtsmæssigt kan foretages på installationsstedet, og i fald kunden modsætter sig, at udstyret eller dele heraf medtages til en af ICL's serviceafdelinger, er ICL Service berettiget til at forlange tillægsafgift betalt. ICL Service hæfter i disse tilfælde ikke for nogen forsinkelse eller fejl ved serviceydelserne, der er en følge af forholdet.

Kontrakten dækker medgået transport, transporttid, arbejdstid og reservedele.

ICL Service's priser og vilkår for servicekontrakter er uafhængige af udstyrets installationssted i Danmark eksklusive Grønland og Færøerne samt øer, der ikke er brofaste med Jylland, Fyn eller Sjælland. I disse tilfælde kan der indgås særftaler.

Kunden har ret til at flytte anlægget til andre lokaler i Danmark. Medfører flytningen ændrede serviceforhold, kan kontrakten tages op til genforhandling. Flytningen skal meddeles ICL Service skriftligt.



## **Udskiftning af dele.**

Erstatningsdele leveres af ICL Service, der forbeholder sig ret til at anvende reoverede, men operationsklare og funktionsdygtige dele.

Udskiftede dele er ICL Service's ejendom.

ICL Service er berettiget til efter reparation af ombyttede enheder at udskifte leverede erstatningsenheder med de reparerede.

## **Forbehold.**

ICL Service vil udfolde alle rimelige bestræbelser på at overholde skriftlige aftaler om tilkaldetid og reparationstid, men kan ikke i ethvert tilfælde af overskridelse holdes ansvarlig herfor.

Servicekontrakten dækker ikke modifikationer og udvidelse af udstyr, men dette kan ydes mod ekstrabetaling.

Servicekontrakten dækker ikke assistance i forbindelse med retablering af data efter nedbrud.

Servicekontrakten dækker ikke forbrugsartikler eller tilbehør, herunder men ikke begrænset til datamedier.

Servicekontrakten dækker ikke udskiftning af printhead/-hjul/-tromler/-bånd.

Servicekontrakten omfatter ikke reparation, udskiftning, udbedring af fejl eller forøget service, der skyldes

- installation, nedtagning og flytning af udstyr forestået af andre end ICL Service uden ICL Service's godkendelse og/eller uden iagttagelse af ICL Service's retningslinier
- manglende iagttagelse af ICL Service's anvisninger vedrørende installation, installationsstedet og dets miljø eller benyttelsen af udstyret
- fejl, misbrug, forsømmelighed eller ulykke, der ikke kan tilskrives ICL Service
- lynnedslag, brand, vandskade, hærværk eller lignende ulykker
- at udstyret i kortere eller længere tid har været udsat for andre utilsigtede påvirkninger fra det omgivende miljø, såsom, men ikke begrænset til støv, ætsning, elektromagnetisk stråling, vibrationer, transienter eller overspænding fra kraftforsyninger, jordingsfejl eller forstyrrelser via ydre kommunikationsfaciliteter
- modifikationer, ændringer eller tilføjelser eller arbejde iøvrigt, der ikke er udført af ICL Service
- benyttelse af udstyr, programmel eller tilbehør, der ikke er godkendt af ICL Service



## **Ansvar.**

ICL Service vil udfolde alle rimelige anstrengelse og udvise størst mulig påpasselighed under udførelsen af de i servicekontrakten anførte ydelser, men er i intet tilfælde - uanset uagtsomhed - ansvarlig for noget tab eller nogen skade, der er en følge af nogen forsinkelse, handling eller undladelse ved servicearbejdet eller gennemførelsen heraf.

ICL Service påtager sig produktansvaret i henhold til dansk rets almindelige regler. Ansvaret for disse skader er begrænset til 5 mio. kr. pr. skadestilfælde.

I intet tilfælde, herunder uagtsomhed, er ICL Service ansvarlig for driftstab, tabt avance, tab af data og disses retablering, tab af goodwill samt lignende indirekte tab eller skade.



## **Serviceperiode.**

For så vidt angår samtidig installerede programmer og udstyr træder servicekontrakten i kraft på tidspunktet for installation/levering eller som specificeret i kontrakten.

Servicekontrakten løber herefter uforandret indtil en af parterne skriftligt opsiger kontrakten med 3 måneders skriftlig varsel til ophør tidligst ved udløbet af serviceperioden.

Serviceperioden er 12 måneder, med mindre andet er angivet i kontrakten.

Udstyr leveret som udvidelse til allerede installeret udstyr, der omfatter en centralenhed under vedligeholdelse af ICL Service, forpligter ikke ICL Service til at vedligeholde udstyr længere end den pågældende centralenhed.

Såfremt servicekontrakten omfatter et vist tidsmæssigt minimum eller en forud fastsat periode kan opsigelse på de ovenfor anførte vilkår, bortset fra tilfælde af misligholdelse, tidligst ske til ophør ved udløbet af det aftalte minimum eller den fastsatte periode.

## **Servicepriser og betaling.**

Serviceafgiften betales fra ikrafttrædelsesdatoen, jvf. pkt. 5. Serviceafgiften faktureres kvartalsvis forud, og forfalder til betaling ved faktureringen, dog ydes der 30 dages kredit. Efter betalingsfristens udløb tilskrives renter med 1.5 % pr. påbegyndt måned.

Prisen reguleres proportionalt med Danmarks Statistiks nettoprisindex for januar og juli måned, med virkning fra henholdsvis 1. april og 1. oktober.

Priser er eksklusive moms og offentlige afgifter af enhver art.

### **Adgang, faciliteter.**

For at lette gennemførelsen af de i servicekontrakten beskrevne ydelser skal Kunden:

- give ICL Service fuld og fri adgang til al relevant information, udstyr og alle programmer
- stille personale, der er fortrolig med kundens forretningsgang, programmer og hele brug af udstyr og programmer til rådighed for ICL Service
- sikre passende arbejdsforhold og faciliteter, samt sikre passende oplagringsmulighed for vedligeholdelsesudstyr, reservedele og manualer
- stille de benyttede udgaver af anvendte programmer til rådighed for ICL Service
- indvillige i og/eller forestå den midlertidige afbrydelse og/eller isolation af enhver udstyrsdel, der ikke er leveret og/eller vedligeholdt af ICL Service, såfremt sådan foranstaltning efter ICL Service's skøn måtte lette diagnosticeringen og/eller rettelsen af fejl
- på ICL Service's begæring føre en journal over benyttelsen af udstyret og programmer efter ICL Service's anvisning samt stille sådan journal til rådighed for ICL Service
- for egen regning stille telekommunikationsmateriel til rådighed for ICL Service til brug for diagnosticering, rettelse og testformål
- udpege en til tre kontaktpersoner (afhængig af installationenes størrelse), som alle henvendelser foregår gennem. Kontaktpersonerne skal have gennemgået relevant uddannelse eller på anden måde have relevant kendskab til at sikre en fornuftig dialog med hensyn til problemløsning



### **Aftalens omfang og tilføjelser.**

Parternes rettigheder og forpligtelser i medfør af nærværende aftale er alene beskrevet i aftaleteksten med tilhørende bilag. Senere ændringer, referater, protokollater el.lign. skal skriftligt vedtages af begge parter.

Såfremt de Generelle Betingelser og vilkår for serviceydelser anses for at være i konflikt med en udtrykt speciel forholdsregel i et bilag, skal bilagets betingelser være gældende.

### **Force Majeure.**

Hverken ICL Service eller kunden skal i henhold til denne aftale anses ansvarlig over for den anden part, for så vidt ansvaret skyldes forhold, hvorover parten ikke med rimelighed er herre eller som i øvrigt ikke skyldes fejl eller forsømmelser fra partens side, herunder krig og mobilisering, strejker, lockout, svigtende forsyninger af råmaterialer, ildebrand, beskadigelse af produktionsapparat, dødsfald hos nøglepersoner, import- og eksportforhold. Force Majeure omfatter også situationer, som rammer ICL Service's underleverandører.

I tilfælde af Force Majeure, suspenderes parternes rettigheder og pligter i en periode indtil ialt 90 dage, hvorefter hver part er berettiget til at annullere aftalen for den del af leverancen eller ydelsen, der er berørt af Force Majeure.



### **Tvister.**

Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med nærværende aftale, kan indbringes for de almindelige domstole i overensstemmelse med retsplejelovens regler.

Såfremt sagsgenstanden beregnet efter almindelige regler for beregning af retsafgift overstiger 1 mio. kr., er hver af parterne berettiget til at kræve tvisten afgjort ved voldgift efter "Regler for behandling af sager ved Det Danske Voldgiftsinstitut (Copenhagen Arbitration)". Hver part udpeger en voldgiftsmand, medens voldgiftsrettens formand udnævnes af instituttet. Såfremt en part ikke inden 30 dage efter at have indgivet eller modtaget underretning om begæring om voldgift har udpeget en voldgiftsmand, udnævnes også denne af instituttet i overensstemmelse med ovennævnte regler.

Voldgiftsklausulen skal dog ikke være til hinder for tvangsfuldbyrdelse eller varetagelse af foreløbige retsskridt i overensstemmelse med retsplejelovens almindelige regler herom.

### **Overdragelse.**

Kunden kan ikke uden ICL Service's skriftlige accept overdrage sine rettigheder og forpligtelser i følge denne kontrakt til trediemand.

ICL Service har dog ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser efter denne kontrakt til et andet selskab i ICL-gruppen eller til opfyldelse hos underleverandører.

**Misligholdelse.**

ICL Service kan uden varsel opsige kontrakten, hvis kunden misligholder kontrakten, herunder hvis skyldige beløb efter påkrav udebliver.

Såfremt kunden bliver erklæret konkurs, træder i likvidation, standser sine betalinger eller på anden måde er ude af stand til at betale sin gæld, er ICL Service berettiget til uden varsel at opsige kontrakten.



## 5. Serviceorganisation.

### Generelt.

ICL Service a/s er en selvstændig servicevirksomhed der beskæftiger ca. 200 medarbejdere, heraf 120 "kørende" teknikere fordelt på 11 lokationer. Alle afdelinger i ICL Service a/s arbejder i henhold til ISO 9001 standarderne.

ICL Services forretningsområde er at levere serviceydelser til edb installationer uanset fabrikat og type. Serviceydelserne spænder fra værkstedsservice, traditionel teknisk service og installation til integrations- og driftsupport samt facilities management.

ICL Services medarbejdere udgør knapt halvdelen af samtlige medarbejdere i ICL Koncernen i Danmark. Dette afspejler og underbygger, at ICL Koncernen lægger afgørende vægt på samarbejdet med kunden i driftssituationen efter installation af udstyret.

ICL Service tilbyder langt mere end traditionel e edb serviceleverandører, hvilket da også har kvalificeret os til at være ansvarlig for drift, vedligehold og support hos flere ikke-ICL kunder.

ICL Service har som sine væsentlige strategiske mål, at kunne tilbyde en komplet vifte af services tilpasset ethvert behov og ethvert miljø, for derved at sikre kunden optimal værdi for pengene gennem:

- *Høj driftssikkerhed*
- *Bedre produktivitet*
- *Lave driftsomkostninger*

Det er ICL Services opgave at give vore kunder tryghed, sikkerhed og effektivitet i hverdagen på edb området. Denne tryghed, sikkerhed og effektivitet er bygget på mange års praktisk erfaring indenfor såvel traditionel vedligehold som professionelle ydelser. ICL Service udøver ikke alene service på ICL udstyr, men kan på baggrund af flere års erfaring med servicering af udstyr fra andre leverandører, som standard tilbyde en total serviceaftale på diverse fabrikater og typer.



## **Afdelinger og funktioner hos ICL Service a/s.**

Organisatorisk består ICL Service af 5 udadvendte afdelinger:

- *Servicestyring & Produktsupport*
- *Field Service*
- *Reparationservice*
- *System Management*
- *S.M.I.L. Center*

Afdelingerne består af en række funktionsområder, der præsenteres nedenfor:



### **Servicestyring.**

Servicestyring hører under Servicestyring & Produktsupport og består af følgende 3 funktioner:

- *Service Desk*
- *Diagnose funktion*
- *Ressource Styring*

Service Desken modtager henvendelser fra kunder om problemer med systemer og enheder.

Service Desken registrerer henvendelsen i servicestyningssystem og giver den nødvendige prioritet. ICL Service anvender et nyt og moderne servicestyningssystem, der indeholder alle relevante oplysninger om den enkelte kundes installation, hvilket er med til at sikre en hurtig og effektiv assistance.

Diagnose funktionen foretager såvel diagnosticering som remote løsning af problemet om muligt. Fjerndiagnosticering via modem anvendes i videst mulig udstrækning til at lokalisere fejlen, og er med til at give en hurtig problemløsning og dermed korte reparationstider ved uregelmæssigheder i edb driften.

Ressource Styring har ansvaret for uddelegering af opgaver og styring af field service teknikere. Ressource Styring funktionen sørger også for opfølgning i henhold til aftalt responsetid og eskalering af problemet, hvis problemløsningen bliver tidskritisk. Eskalering indebærer, at øgede og/eller andre ressourcer bliver sat ind for at løse problemet. Endvidere har Ressource Styring funktionen ansvaret for at skaffe og distribuere reservedele til de kørende teknikere.

### **Service Logistik.**

Service Logistik hører under Servicestyring & Produktsupport og har ansvaret for reservedelslagrene, som forsyner Field Service organisationen. Service Logistik sikrer adgang til et antal strategisk placerede reservedelslagre rundt om i landet. Service Logistik har endvidere ansvaret for effektiv og hurtig levering af reservedele til kørende teknikere, i de tilfælde hvor reservedelen ikke er en del af det standard lager, der er i servicebilen.

### **Field Service.**

Field Service har ansvaret for 1. niveau support af hardware og software på installationsstedet, vedligeholdelse af systemerne samt modifikation og opdatering af hardware og software. Field Service har en landsdækkende organisation og et beredskab, der sikrer korte tilkaldetider. Til kunder af en vis størrelse tilknyttes en anlægsansvarlig, der har en dybdegående forståelse for kundens tekniske installation, og som koordinerer Field Services indsats. For de store kunders vedkommende vil der ligeledes blive tilknyttet en Service Account Manager, som regel en afdelingschef, der har ansvaret for at koordinere samarbejdet på ledelsesniveau mellem parterne.

Henvendelserne kanaliseres fra kunderne til Field Service via den tidligere omtalte Servicestyling.

Hardwarefejl rettes ved moduludskiftning, for at opnå korte reparationstider. Softwarefejl rettes såvidt muligt ved hjælp af informationer fra en central database.

### **Produktsupport.**

Produktsupport hører under Servicestyling & Produktsupport og har ansvaret for at yde 2. niveau support af hardware og software og træder til i de tilfælde, hvor Field Service ikke umiddelbart kan løse et problem.

I situationer med hardwarefejl kan det f.eks. dreje sig om en periodisk fejl eller samspilsfejl. Ved softwarefejl drejer det sig om at finde måder at afhjælpe eller omgå fejlen, indtil endelig fejlrettelse er udført.

Produktsupport anvender ligeledes fjerndiagnosticering via modem til lokalisering og evt. rettelse/afhjælpning af fejlen.

Endvidere ydes hot-line telefonsupport med rådgivning og vejledning vedrørende driftsproblemer.





## **Reparationscenter.**

Reparationscentret er en værkstedsfunktion for edb arbejdspladsudstyr, der hensigtsmæssigt kan transporteres til et værksted for reparation.

Reparationscentret tager sig af reparation af alle former for edb arbejdspladsudstyr uanset fabrikat og type.

Reparationscentret er som et af de eneste i Danmark autoriseret Hewlett Packard værksted. Reparationscentret, der beskæftiger 20 medarbejdere, udfører ca. 20.000 reparationer årligt. Alle reparationer udføres i et antistatisk arbejdsmiljø i henhold til ISO 9001 standarderne.



## **Installationservice.**

Installationservice hører under System Management og har ansvaret for planlægning og gennemførelse af installation af nye systemer og udvidelser hos kunder. Gruppen varetager gerne hele kablingsinstallationen, hvis kunden ønsker dette. Installationsgruppen tilbyder også datakonvertering, aftestning, certificering, dokumentation, workshop for brugere og systemadministrator samt igangsættelsessupport.

## **Driftstøtteservice.**

Driftstøtteservice hører også under System Management og er opdelt i en række Kompetence Centre, der har specialiseret sig i at yde service på forskellige strategiske områder.

### **• UNIX Kompetence Center**

UNIX er af flere eksperter blevet kåret som fremtidens styresystem, hvilket også afspejles i det hastigt stigende antal UNIX installationer. ICL Services viden på området er omfattende, hvilket bl.a. skyldes, at virksomheden har solgt og supporteret hele 6 versioner af UNIX - Interactive UNIX, SCO UNIX, NX (UNIX 5.4), Solaris, SUN/OS, og TX.

Specielt på SCO og Interactive området tilbyder ICL Service en række fordelagtige ydelser, der kan være med til at effektivisere vore kunders edb installationer, bl.a. ydelser i forbindelse med integration af blandede installationer.

### **• Novell Kompetence Center**

Novell har opnået en meget stor markedsandel. Systemet anvendes ofte i forbindelse med andre styresystemer, og netop på dette område har ICL Service stor viden. Vi har allerede succesfuldt implementeret Novell i en lang række blandede miljøer.

- **MicroSoft Kompetance Center**

ICL er i Danmark en anerkendt MicroSoft L.A.R. (Large Account Reseller) - og vi har gennem årene opbygget en meget stor viden indenfor specielt Lan Manager og Windows baserede applikationer. Også på NT (New Technology) området er ICL Service meget langt fremme, og kan tilbyde en lang række ydelser, der vil sikre vore kunder optimal udnyttelse af deres installation fra starten.

- **Network Monitoring Center**

Vores Network Monitoring Center tilbyder daglig netværksovervågning, samt analyse, optimering og sikkerhedsanalyser. Endvidere tilbyder centeret outsourcing, som kan ses som en overbygning til vedligeholdelse og drift. Vi varetager allerede netværksdriften for en række offentlige og private organisationer. Netværksovervågning kan supplere eller delvis erstatte den nuværende netværksadministrator, og sikrer høj opetid på kundens netværk.



- **S.M.I.L. Center.**

S.M.I.L. Center omfatter konsulenter, der i samarbejde med kunderne udarbejder en S.M.I.L. servicekontrakt, for der igennem at sikre det optimale udbytte af edb investeringen. S.M.I.L. er ICL Services strategiske servicekoncept og beskrives nærmere i det følgende.

## **Servicekoncept.**

ICL Service a/s tilbyder et service-koncept kaldet S.M.I.L., hvilket står for Service Med Individuel Løsning. Grundideen i S.M.I.L.-konceptet er netop, at kunne tilpasse service og support efter brugerens individuelle behov.

S.M.I.L.-konceptet er et total service-koncept, som omfatter følgende serviceydelser:

- *Projektledelse og administration*
- *Installation og igangsætning*
- *Total service-ansvar*
- *Maskinelservice*
- *Programmelservice*
- *Netværksservice*
- *Systemdriftsservice*
- *Uddannelse*
- *Facilities Management*



Herunder finder De en kort beskrivelse af de tilbudte serviceydelser. Såfremt De ønsker ydeligere information, er De velkommen til at kontakte ICL Service, hvor De kan rekvirere produktblade på alle vore ydelser.

## **Installationservice.**

Installationservice kan være med til at lette implementeringen af nyt edb i organisationen, og således være et vigtigt element i at edb investeringen udnyttes maksimalt fra starten.

Installationservice omfatter alt fra samling og installation af udstyr, over installation og konfigurering af programmer til igangsættelses-støtte og total projektledelse.

## **Maskinelservice.**

De fleste organisationer er idag meget afhængige af deres edb installation, hvilket betyder, at nedbrud ofte har alvorlige konsekvenser såvel internt som eksternt. ICL Services maskinelservice sikrer, at vore kunder altid har adgang til hurtig assistance når der opstår uregelmæssigheder i driften. Maskinelservice inkludere også præventiv vedligeholdelse.

Maskinelservice omfatter lokal service og indbringningsservice. Lokal service kan efter behov gradueres i tre forskellige serviceniveauer, der rækker fra udvidet service med optidsgaranti og hurtig udrykning, over standardservice med forskellige tilkaldetider til beredskabsservice.

Indbringningsservice kan omfatte reparation eller ombytning hos ICL Service a/s.

### **Programmelservice.**

Programmelservice er et område, som er i fokus. De fleste organisationer er afhængige af en eller flere applikationer. Systemfejl eller tab af data kan medføre store omkostninger. ICL Services programme service sikrer, at vore kunder altid har adgang til hurtig assistance når der opstår uregelmæssigheder.

Programmelservice dækker såvel operativsystem som applikationer og kan ligeledes gradueres i forskellige niveauer, afhængig af brugerens egen kompetance og behov. Programmelservice rækker fra opdateringsservice og hotline-assistance gennem programmelservice med fjerndiagnosticering til udvidet programmelservice med lokal assistance.



### **Netværks- og systemdriftsservice.**

Netværket udgør livsnerven i det moderne edb system. Netværksnedbrud betyder ofte, at hele organisationen er lammet, samt at motivationen hos medarbejderne daler på grund af frustration. En optimering af netværket kan ofte medføre en stor stigning i organisationens effektivitet. ICL Services netværks- og systemdriftsservice, sikrer ikke alene hurtig assistance når uheldet er ude, men sikrer også en løbende optimering af netværket/systemet.

Netværks- og systemdriftsservice omfatter ydelser som overvågning og optimering af netværk/system, såvel som assistance til drift og administration af netværk/system. Denne kan række fra fjernassistance og lokalassistance over funktionen som systemadministrator til total ansvar for drift og administration.

### **Facilities Management.**

Facilities management er et område i vækst. Begrundelsen herfor skal findes i, at den enkelte organisation ønsker at fokusere på sin primære forretning og lade andre om at håndtere støttefunktionerne. ICL Service foretager gerne i det enkelte tilfælde en analyse af de økonomiske konsekvenser af en facilities management aftale.

Facilities management er en overbygning til systemdrifts-service og indebærer ansvaret for at levere en specificeret og aftalt funktionalitet for systemet til kundens brugere, herunder ansvaret for alle de nødvendige ressourcer.

### **Total serviceansvar.**

Dette omfatter ansvar for en total serviceløsning for hele installationen, dækkende alle kundens servicebehov. Såvel service af udstyr og programmel, som uddannelse og drift af systemet, herunder ansvar for driftssikkerhed og service af produkter fra andre leverandører.

Total serviceansvar giver vore kunder en række vigtige fordele. Først og fremmest har vore kunder ét og kun ét kontaktpunkt, når der opstår uregelmæssigheder i edb driften. ICL Service vil endvidere på baggrund af et grundigt kendskab til den samlede installation, kunne vejlede kunden i forbindelse med udbygning eller ændring af systemet.

### **ICL Service's assistance ved levering, opstart og uddannelse.**

Udstyr solgt gennem ICL DATA vil forinden levering blive aftestet og kvalitetskontrolleret i nøje overensstemmelse med ISO 9001 kravene.

Konfigurering og mulig opsætning vil typisk blive foretaget i vores installationsafdeling, således at udstyret er så tæt på daglig anvendelse som muligt.

Den installationsansvarlige medarbejder hos ICL Services udarbejder i samarbejde med kunden en samlet implementeringsplan som afsluttes med afprøvninger i forbindelse med endelig overtagelse og drift af det samlede system. Herudover deltager systemkonsulenter fra ICL Service i hele implementeringsfasen.

Ingen edb løsning er bedre end den person der skal benytte det, derfor fastlægger ICL Service i samarbejde med kunden behovet for uddannelse inden selve installationen. Denne fremgangsmåde er med til at sikre en optimal udnyttelse af investeringen fra starten.

Installationsledelsen, som er sammesat med deltagelse fra både leverandør og kunde, afstemmer behov og sammen med ICL's uddannelsescenter vil nødvendige ressourcer blive allokeret.



## 6. Afslutning.

Vi håber, at vi igennem dette tilbud har skabt den fornødne tillid til, at ICL Service kan opfylde Dansk BiblioteksCenter 's krav til teknisk vedligeholdelse fuldt ud - såvel ydelsesmæssigt som prismæssigt.

Vi håber derfor, at vi på baggrund heraf snarest kan fortsætte med forhandlinger om en endelig aftale.

Såfremt der ønskes yderligere information, er De velkommen til at kontakte mig på tlf. 44-894429.



Med venlig hilsen  
ICL Service a/s

Jan From Petersen  
Servicekonsulent

Dansk Bibliotekcenter A/S  
Tempovej 7.11  
2750 Ballerup

1994-03-28

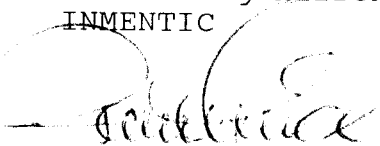
**Att.: Jørgen Rishøj**

Vedr.: Tilbudsforespørgsel af den. 22-02-1994.

I henhold til det fremsendte udbudsmateriale skal vi hermed fremkomme med vort tilbud på Total Service på det skitserede udstyr.

Vi ser frem til Deres videre behandling af sagen, hvis De har spørgsmål til materialet er De velkommen til at kontakte undertegnede.

Med venlig hilsen  
INMENTIC



Tom Lund  
Service Direktør

TL/ika



GENERELLE AFTALEVILKÅR :

AFTALEPERIODE	: 12 MDR. FRA START DATO
OPSIGELSESVARSEL	: 3 MDR. FØR PERIODENS UDLØB
BETALINGSBETINGELSER	: $\frac{1}{2}$ ÅRLIG FAKTURERING FORUD.
PRISREGULERING	: $\frac{1}{2}$ ÅRLIG I HENHOLD TIL FORBRUGER- PRISINDEXET FOR VARER OG TJENESTE- YDELSER.
TILGANGE/AFGANGE	: PRISSÆTNING FORETAGET I HENHOLD TIL NÆRMERE AFTALE.
TIMEPRISER	: HARDWARE P.T. KR. 695,- PR. TIME - 20% RABAT. SOFTWARE P.T. KR. 895,- PR. TIME - 20% RABAT.
RABAT	: VED INDGÅELSE AF TOTALKONTRAKT GIVES 5% RABAT PÅ KONTRAKT SUMMEN.



## SERVICE YDELSER

### SPECIFIKATION:

#### HARDWARE-SERVICE INDEHOLDER:

- ON-SITE INDEN FOR ANGIVNE TIDSRUM
- RESERVEDELE, ARBEJDSSTID, TRANSPORT
- 2 ÅRLIGE FOREBYGGENDE SERVICEEFTERSYN
- GARANTI FOR OPRETHOLDELSE AF DEN ANGIVNE OPPETID
- OVERHOLDELSE AF DEN ANGIVNE TILKALDETID
- TELEFONASSISTANCE
- 20% RABAT PÅ INMENTIC'S TIMEPRISER
- FÆRDIGGØRELSE AF PÅBEGYNDT FEJLAFHJÆLPNING.

#### SOFTWARE-SERVICE INDEHOLDER:

- TELEFONASSISTANCE
- FEJLRAPPORTERING TIL SERVICE HELP DISK
- ON-SITE FEJLAFHJÆLPNING INDEN FOR DE ANGIVNE TIDSPUNKTER
- 20% RABAT PÅ INMENTIC'S TIMEPRISER.



## KATEGORI 1

<u>Model</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år.</u>
RC970/B5	RC900 PC, INKL.: KABINET RC970B 20MHZ CPU 456B TESTET MEM151B KONT + TEST, 2MB POW456 TESTET DCB454 DISPLAY CONTROLLER VGA COM452 PRINTER + V.24 PORT FDD451 WDC454 DISK/FLOPPY CONTR. ALL WDD451C WINCHESTER DISK 65MB MEM452B KONT + TEST 8 MB WDC456 SCSI-AT HOST ADAPTER	1	70.560,-
MF302B	HOVEDLAGER 8 MBO	1	1.140,-
MF339	SCSI + FC HOST ADAPTER	1	940,-
MF360C	TAPESTREAMER 125 MB/150 MB	1	2.280,-
STD452	STD452 STREAMER DRIVE SCSI	1	200,-
RC946	MONOKROM SKÆRM 14(VGA), LAV	1	480,-
RC931	TASTATUR, DANSK	1	420,-
MF311	LAN CONTROL.10 MBIT ETHRN.	1	660,-
LAN452	LAN452 MODULTEST	1	200,-
MF312	ST. LAN CTRL. F.8-BIT XT/ISA	1	264,-
LAN458B	LAN458B TCP	1	-
RC990/XL	RC900 MULTI-USER INKL.: KABINET RC990 25 MHz/80486 CPU456B TESTET KONT + TAST 8 MB DCB453B DISPL. CONTR VGA 208E COM452 PRINTER + V.24 PORT POW453 TEST FDD451 STD453 STREAMER DRIVE SCSI WDC456 SCSI-AT HOST ADAPTER WDC457 HARD DISK 1 GB	1	27.630,-
MF312	ST. LAN CTRL. F.8-BIT XT/ISA	1	264,-
LAN458B	LAN458B TCP	1	480,-
MF310	LAN CONTROL FOR 1 MBIT RCM	1	90,-
LAN451	LAN451 MODULTEST	1	200,-
MF302B	HOVEDLAGER 8 MB	1	1.200,-
MEM452B	MEM452B KONT + TEST 8 MB	1	600,-
RC931	TASTATUR, DANSK	1	420,-
RC946	MONOKROM SKÆRM 14"(VGA), LAV	1	480,-
		IALT	<u>108.508,-</u>

SERVICEFORM SØLV/4T TILKALDETID/ 8.00-16.30 - HVERDAGE



## KATEGORI 1

<u>Model</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år.</u>
59819/003	DRS6000 LEV. 370 INKL.: - 40 MHZ SPARC - 32 MB RAM - 150 MB STREAMER - 1,2 GB DISK	1	14.400,-
51549/002	16 MB RAM	6	6.840,-
19681/025	1,2 GB DISK	1	2.400,-
16316/001	2,3 GB VIDEO BACK-UP	1	2.640,-
55608/003	LAN ADAPTER 10 BASE T	1	600,-
55608/029	KOMMUNIKATIONS ADAPTER	1	1.200,-
TT701002	P420E, KONSOL	1	1.200,-
TK114004	TASTATUR	1	420,-
10810/014	UPS PAKKE	1	900,-

### Programmel

#### Basissoftware

58514/006	DRS/NX 6000 SERVER, RTU, 96 VERS. 7	1	14.000,-
54977/004	DRS6000 TCP/IP	1	1.200,-

#### Applikationssoftware

SWxxxx	RCKAT TIL DRS6000	1	<u>20.400,-</u>
		IALT	<u>66.200,-</u>

SERVICEFORM: SØLV/98% OPPETID/4T TILKALDETID / 8.00 - 16.30  
HVERDAGE



## KATEGORI 1

<u>Model</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år</u>
ICL9000CDAS	RC8000 KAOPATIBEL RC9000 INKL.: - 2 x RC9500 CPU/FPU - 2 x RC9110 MEMORY 6 (8)MB - 1 x RC9120 I/O CONTRL.(IPI-III) - 2 x RC9130 I/O LAN CONTROLLER - 1 x RC9140 SYSTEM SUPPORT PROCESSOR - 1 x RC0142 FLOPPY DISK - 1 x RC9210 DISK CONTROL MODULE - 1 x F916 PROCESSING UNIT CHASSIS WITH POWER SUPPLY - 2 x RC9236 8" 2 GB DISK - 1 x F912 MOUNTING CHASSIS FOR TWO DISK RC9236 DISK DRIVES - 1 x RC926 CONSOLE - SW9890I MONITOR - SW8010/2 SYSTEM UTILITY - SW8020/1 SCREEN EDITOR - SW8110/1 TAS/SOS&PRIMO - SW8232/1 TTY EMULATOR	1	78.000,-
RC9210	DISK CONTROL MODULE	1	5.900,-
RC9236	DISK, 2 GB	2	28.800,-
F902	HIGH SYSTEM RACK	1	2.760,-
F930	ETHERNET INTERFACE BOARD	1	310,-
RC911/10	LANMUX, 10 MBIT	1	2.400,-
RC9265	½" 570 MB CARTRG.TAPE DRIVER	1	14.400,-
F914	STACKER FOR RC9265	1	5.400,-
RC9221	TAPE CONTROL MODUL FOR RC9265	1	<u>3.480,-</u>
		IALT	<u>141.450,-</u>

SERVICEFORM: SØLV/ 98% OPPETIL/ 4T TILKALDEID/ 8.00 - 16.30  
HVERDAGE.



## KATEGORI 1

### Systemsupport

<u>Model</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år.</u>
RC9000C-H	RC8000 KOMPATIBLE RC9000-10 PROCESSING UNIT RC9210 DISK CONTROL MODULE RC9236 2 GB DISK DRIVE RC9265 1/2 "570 MB CARTRG. TAPE DRIVE F910-L FRONT COVER F912 MOUNTING CHASSIS FOR TWO RC9236 RC912 LANMUX RC926 CONSOLE SW98901 MONITOR, SW9010/2 SYSTEM UNIT, SW8020/1 SCREEN EDITOR, 8110/1 TAS/ SOS/PRIMO AND SW8232/1 TTY EMULATOR	2	<u>135.000,-</u>
RC9236	DISK, 2 GB	4	59.400,-
RC9110	MAIN MEMORY MODULE 8 MB	2	7.640,-
F930	ETHERNET INTERFACE BOARD	1	310,-
RC9210	DISK CONTROL MODULE	2	11.800,-
RC8500	EKSTRA CPU/FPU	2	26.364,-
SW9891I	RC9000-10 MEMORY DISK OPTION	2	6.227,-
RC9112	MAIN MEMORY MODULE, 16 MB	2	7.690,-
F914	STACKER FOR RC9265	2	9.990,-
MF310	LAN CONTROLLER TIL MIKRONET	2	1.480,-
MF107	RCMIKRONET TRANSCIEVER	2	<u>330,-</u>
			<u>266.231,-</u>

SERVICEFORM: SØLV/ 98% OPPETID/ 4T TILKALDETID/ 8.00- 16.30  
HVERDAGE.



## KATEGORI 1

### Applikationssupport

<u>Model</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr.år</u>
SW8835	RCLIB KATALOGISERINGSMODUL (UBEGRÆNSET ANTAL BRUGERE PÅ INDTIL 5 STK. RC900 DATA- MATER.	2	15.090,-

### Systemsupport

RC970/D5	RC900 PC, INCL.: - RC970-25 SYSTEMENHED - MF301B HOVEDLAGER 2 MB - MF336 HD/FD CONTROLLER - MF359 5 1/4" DISKETTE- STATION - MF353 HARDDISK 150 MB - MF349 VGA SKÆRMCONTROLLER - MF324 PARALLEL OG SERIEL PORT - SW95303-D RC970 BRUGSAN- VISNING	2	15.690,-
LEDIGE UDVIDELSESPORTE: PO KORT=1, PC/AT KORT=3			
MF302B	HOVEDLAGE 8 MB	2	2.280,-
MF339	SCSI+FD HOST ADAPTER	2	1.080,-
MF360C	TAPESTREAMER 126 MB/150 MB	2	4.560,-
RC946	MONOKROM SKÆRM 14"(VGA), LAVTSTRÅLENDE	2	960,-
RC931	TASTATUR, DANSK	2	840,-
MF311	LAN CONTROLLER TIL 10 MBIT ETHERNET	2	1.320,-
MF312	TCP/IP LAN 10 MBIT	2	528,-
SW957091.2	TCP/IP	2	2.400,-
SW957051.2	386/IX (MULTI-USER) KOMPL.: - UNIX V.3.2 - DRIVER SET - STREAMER BACK-UP DOKUMENTATION - 386/IX FOR THE RC900 - 386/IX OPERATING SYSTEM GUIDE - ISO LAN TRANSPORT (386/IX)	2	5.760,-
SW95718I	UNIX LAN SERVER, 1-16 BRUGERE	2	6.000,-
SW95719I	UNIX LAN SERVER, FLERE END 16 BRUGERE	2	4.935,-
			<u>61.443,-</u>

SERVICEFORM: SØLV/ 98% OPPETID/ 4T TILKALDETID/ 8.00-16.00  
HVERDAGE



## KATEGORI 1

### Programmel.

<u>Model</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år.</u>
SW95724I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1	1	1.200,-
SW95725I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1 U	1	1.290,-
SW95728I	UNIX TRANSPORT/NETWORKIN	1	1.200,-
SW95709I	TCP/IP	1	1.200,-
SW95718I	UNIX LAN SERVER	1	2.200,-
SW95719I	UNIX LAN SERVER	1	2.000,-
SW95713I	SOFTWARE DEVELOPMENT SYSTEM	1	2.000,-
SW95709I	TCP/IP	1	1.200,-
SW95724I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1	1	1.200,-
SW95725I	INTERACTIVE UNIX 2.2.1 7	1	1.290,-
SW95728I	UNIX TRANSPORT/NETWORKIN	1	1.200,-
SW95728I	UNIX LAN SERVER	1	2.200,-
SW8836	RCLIB KATALOGISERINGSMODUL	1	<u>6.900,-</u>
		IALT	<u>25.080,-</u>

SERVICEFORM: SØLV/ 4T TILKALDETID/ 8.00-16.30 HVERDAGE



## KATEGORI 1

### Programmel

<u>Model</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år.</u>
SW9891I	RC9000-10 MEMORY DISK OPTION	1	<u>22.600,-</u>
		IALT	<u>22.600,-</u>

SERVICEFORM/ SØLV/ 4T TILKALDETID/ 8.00-16.30 HVERDAGE





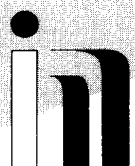
## KATEGORI 2

### NCR udstyr

A. Standardservice, 8.30-16.30 mandag til fredag

4T. tilkald on-site inkl. timeforbrug-transport/reservedele

<u>Model</u>	<u>Type</u>	<u>Tekst</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år</u>
0070	0103	DATAPOWER DP 103,3.0	2	<u>2.400,-</u>
3297	0131	12"VGA MONO SKÆRM	1	
3434	2000	NCR 3445	1	
3434	F120	MEMORY 16 MB EDAC	2	
3434	F330	Disk 760 MB SCSI	2	
3434	F320	327 MB SCSI DISK	1	
3434	F360	ETHERNET ADAPTER	1	
3434	F780	320/525 MB SCSI TAPE	1	
3434	F390	SCSI HOST ADAPTER	1	
3434	F447	DK WORKST. KEYBOARD	1	
3434	K380	MULTIPOINT ADAPT-8	1	
3434	3100	16-BIT ETH. KORT WD	1	
3434	K776	FRAME KIT (DISK)	1	<u>7.350,-</u>
3434	3000	NCR 3445 BASE UNIT	1	
3434	F330	DISK 760 MB SCSI	1	
3434	F360	ETHERNET ADAPTER	1	
3434	F120	MEMORY 16 MB EDAC	2	
3434	F390	SCSI HOST ADAPTER	1	
3434	K340	1.2 GB DISK SCSI	1	
6091	2100	SCSI TAPE 2.2 GB	1	
3297	0131	12"VGA MONO SKÆRM	1	<u>8.700,-</u>
6450	0201	MATRIX LINE PRINTER	1	<u>6.100,-</u>
		Overføres		<u>24.550,-</u>



		Overført		<u>24.550,-</u>
3435	2000	NCR 3450 BASE UNIT	1	
3435	F090	POWER SUPPLY	1	
3435	F114	16 MB EDAC BRD	1	
3435	F134	16 MB SIMM UPG.	1	
3435	F393	SCSI ADAP DUAL-CHAIN	1	
3435	K397	SCSI SE KIT CONV.	1	
3435	F780	320/525 MB TAPE ST.	1	
3435	F945	POWER, DENMARK	1	
3434	F330	DISK 760 MB SCSI	2	
3434	F340	1.2 GB DISK SCSI	2	
1016	3100	16-BIT ETH. KORT WD	1	
3299	K380	MULTIPOINT ADAPT-8	1	
3434	F447	DK WORKST. KEYBOARD	1	
3434	F784	1,3GB SCSI DAT	1	
6091	5500	1.2GB SCSI DISKSUBS	2	<u>12.900,-</u>
6444	0120	MATRIX PRINTER	1	
6444	K161	PAPIRSTYR	1	<u>5.800,-</u>
				<u>43.250,-</u>



## KATEGORI 2

### B. Central Software Service

Tilkaldetid: On-Site 4t.

<u>model</u>	<u>Type</u>	<u>Tekst</u>	<u>Total pr. år</u>
F401	0240	NFS OPERATING ENV.	
F441	1010	C DEVELOPMENT TOOL	
F401	0610	UPS ORDERLY SHUTDOWN	
F401	3650	NFS OPERATING ENV.	
F401	2910	UPS ORDERLY SHUTDOWN	
F401	0250	NFS OPERATING ENV	
F441	1010	C DEVELOPMENT TOOL	
F401	0610	UPS ORDERLY SHUTDOWN	
F461	0351	MOTIV/X11.5 DEV. ENV	<u>26.000,-</u>



## KATEGORI 3

### NOVELL NETWARE - udstyr

A. Serviceform: 3T 8.00-16.00 Fuld Service

Anlægstype: ScanNet

<u>Varenr.</u>	<u>Beskrivelse</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år</u>
73024	RC990-JT6	1	
76510	MODEL 1200 VX	1	
60001	PC-0101 NCC-PC-B	1	
60040	CS-0333 MAC BRID	2	
60242	CS-0350 IN MAC-B	3	
60066	CS-1351 UDVI V24	2	
60068	CS-1354 UDVI V36	2	
60314	CS-7106 MP ATS 6	1	
60056	CS-1101 OPGRA 6P	1	<b><u>58.800,-</u></b>

B. Serviceform: Hotline

<u>Varenr.</u>	<u>Beskrivelse</u>	<u>Total pr. år</u>
77997	NOVELL NETWARE OG SCANNET NETSOFTWARE	
	Ubegrænset tlf. support	<b><u>18.000,-</u></b>



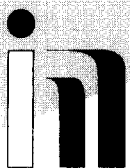
## KATEGORI 4

### IBM-udstyr

Serviceidsrum er 11T 7.00-18-00, mandag-fredag, On-Site

Tilkaldetid: 4T.

<u>Type-Model/Feat.</u>	<u>Antal</u>	<u>Total pr. år</u>
7013-570	2	54.720,-
9334-501	2	<u>9.600,-</u>
		<u>64.320,-</u>



## INMENTIC

Markedsdrejningen, som ifølge eksperter og egne erfaringer går mod totalservice, matcher det servicekoncept, som vi i mange år har tilbudt vore kunder, og som bygges på nedenstående forudsætninger:

### KNOW-HOW

Inmentic har gennem en lang årrække oparbejdet en stor teknisk ekspertise i servicering af forskelligartede edb-produkter og disses indbyrdes samspil, hvilket er en nødvendighed for at kunne tilbyde totalservice på et højt kvalitetsniveau.

uddannelsesmæssigt har vi tilrettet organisationen til de skiftende markedskrav, seneste til imødekomme af netværksudbredelsen.

### LEVERANDØRUAFHÆNGIGHED

Målsætningen har altid været at være leverandøruafhængig, hvilket giver den nødvendige frihed og troværdighed til at samarbejde med forskellige leverandører.

### SAMARBEJDSPARTNERE

Igennem vort tætte samarbejde med flere af de største internationale tredjeparts-servicefirmaer, for hvem vi fungerer som repræsentant i Danmark, har vi sikret os et bredt netværk af både nationale og internationale leverandører af reservedele, teknisk dokumentation samt support, hvilket sikrer os muligheden for at kunne servicere et bredt spekter af computer produkter, hurtigt og effektivt.

Derudover samarbejder vi med flere leverandører, hvor vi enten er deres service repræsentant i Danmark eller yder service på produkter, de ikke selv har ekspertise til.

### INDIVIDUEL SERVICE

Vi kan tilbyde individuelt tilrettede servicekontrakter, som kan tilpasses den enkelte kundes krav til hurtig og professionel service, det være sig 8 timers tilkald, 4 timers tilkald, 1 times tilkald, endog 24 timers døgnvagt kan vi tilbyde vore kunder og samarbejdspartnere. Vi tilbyder totalvedligeholdelseskontrakter, både med vore egne kunder og i fællesskab med vore samarbejdspartnere.

Totalvedligeholdelseskontrakten er en kontraktform, hvor alt kundens edb-udstyr bliver serviceret hos os eller en samarbejdspartner, men hvor kunden kun oplever, at han har ét sted at ringe til ved såvel software som hardware problemer.



Albertslund, februar 1994

Dette er et udsnit af vore i alt 300 servicekontraktkunder, hvis edb-udstyr Inmentic Services A/S har vedligeholdt igennem en årrække.

Da vi er et leverandøruafhængigt selskab, bedes denne referenceliste behandlet med fortrolighed.

\*\*\*\*\*r\*\*\*\*\*

A-Pressen A/S  
AHTS, Arbejdsgiverforeningen for Handel, Transport og Service  
American Airlines  
Arthur Andersen & Co.  
Bispebjerg Hospital  
Burmeister & Wain A/S  
Celwave, R.F. Aps  
Daells Varehus A/S  
Danavox A/S  
Danmarks Naturfredningsforening  
Dansk Artist Forbund  
Den Britiske Ambassade  
E.F.C.-KRAK Video A/S  
Faxe/Ceres/Thor Depoterne  
Ford New Holland Scandinavia A/S  
Frank B. Hall A/S  
Frederiksborg Amtskommune  
Glostrup Centerkort S.m.b.A.  
Helly-Hansen Imak A/S  
Kongeriget Danmarks Hypotekbank og Finansforvaltning  
Kommunehospitalet  
Malernes Fagforening  
Post- & Telegrafvæsenet, Københavns Postcenter  
Praktiserende Tandlægers Betalingsformidling  
Radiometer A/S  
Rigshospitalet  
SAS Flight Academy  
Schulstad Gruppen  
SPS A/S  
Systems Reliability PLC, England (Boeing Flyselskab)  
Sømændenes Forbund

## Vedligeholdelsesaftale

**Kunden**

Dansk BiblioteksCenter as  
Tempovej 7-11  
2750 Ballerup

Att.: Jørgen Rishøj

**Dato :** 17. marts 1994

**Aftalnr.**

**Kunde nr.**

Herved indgår Kunden og Nordic Computer Services A/S (herefter kaldet NCS) følgende aftale:

**1. Aftalens omfang.**

- 1.1. Aftalen omfatter vedligeholdelse og reparation af det EDB-udstyr, der er beskrevet i Tillæg til aftalen. Aftalen er opstillet af NCS med henblik på at holde Udstyret i god stand.

**2. Aftalens varighed**

- 2.1. Denne aftale træder i kraft på den i Tillæg til aftalen anførte dato, og er gældende på ubestemt tid, medmindre en slutdato er anført.

- 2.2. Såfremt aftalen er gældende på ubestemt tid:

- a) kan Kunden opsige aftalen med tre måneders varsel til udgangen af en måned, dog skal aftalen have været i kraft i mindst tolv måneder.
- b) kan NCS opsige aftalen med tre måneders varsel til udgangen af en måned, dog skal aftalen have været i kraft i mindst et år. Skriftlig varsel om opsigelse skal ske pr. anbefalet brev.

- 2.3. Begge parter har ret til at ophæve aftalen, såfremt den anden part misligholder sine forpligtelser ifølge aftalen. Før en eventuel ophævelse skal der gives meddelelse herom til den anden part, for at give denne en rimelig frist til at opfylde sine forpligtelser. Såfremt denne frist udløber, uden at den pågældende part har opfyldt sine forpligtelser, kan den anden part skriftligt ophæve denne aftale.

**3. NCS's forpligtelser.**

- 3.1. NCS skal foretage vedligeholdelse af Udstyret i henhold til producentens instrukser og med den af producenten anbefalede eller foreskrevne hyppighed, som anført i Tillæg til aftalen.



- 3.2. Forebyggende vedligeholdelse defineres som inspektion, herunder også EC-opdateringer og rengøring af Udstyret; de justeringer, som NCS finder nødvendige; smørring; udskriftning af dele; og afprøvning af Udstyret, efter at vedligeholdelsesarbejdet er udført.
- 3.3. NCS skal i videst muligt omfang udføre det forebyggende vedligeholdelsesarbejde på tidspunkter, der aftales med brugeren, inden for den Servicetid, der er aftalt i Tillæg til aftalen. Hvis arbejdet efter Kundens anmodning skal udføres uden for dette tidsrum, vil NCS fakturere Kunden efter gældende timesatser.
- 3.4. Hver gang Kunden melder en fejl i Udstyret til NCS, skal NCS udføre reparationer på Udstyret efter producentens retningslinier.
- 3.5. Reparationer defineres som inspektion af Udstyret, konstatering af fejllens art og årsag, løsning af fejlen ved udskiftning af defekte dele, samt efterfølgende afprøvning af Udstyret. Udskiftning af dele sker for NCS' regning. De defekte dele tilhører NCS.
- 3.6. NCS skal i videst muligt omfang reparere Udstyret inden for den anførte servicetid, uden omkostninger for Kunden. Hvis reparationsarbejdet efter Kundens anmodning skal udføres uden for den anførte Servicetid, vil NCS fakturere Kunden efter gældende timesatser.
  - a) reparation efter tilkald, herunder udskiftning af defekte dele, skal hurtigst muligt ske efter Kundens fejlmelding ved følgende escaleringsprocedure:
  - b) Kunden fejlmelder telefonisk til NCS.  
(Normal arbejdstid: NCS Calldispatch)  
(Uden for normal arbejdstid: Vagttelefon).
  - c) Tekniker dispatches, fejl indrapporteres i NCS fejlmeldingssystem.
  - d) Tekniker kontakter telefonisk Kunden inden for ca. 15 min.
  - e) Såfremt det er nødvendigt, tekniker onsite inden for den i Tillæg til aftalen aftalte tid.
  - f) Fejlsøgning og reparation påbegyndes.
- 3.7. Ved opsigelse af aftalen skal NCS efterlade Udstyret i god vedligeholdt og driftsmæssig stand. I tilfælde, hvor MAQ-brev kan udstedes af producenten (gælder kun visse IBM-produkter), skal NCS sikre, at Udstyret er i en sådan stand, at MAQ-brev kan udstedes af producenten.
- 3.8. NCS kan overlade sine forpligtelser i henhold til denne aftale til en sagkyndig tredjemand, som skal overholde bestemmelserne i nærværende aftale. NCS hæfter for tredjemands overholdelse af NCS' forpligtelser i henhold til denne aftale.

3.9. NCS er forpligtet til at opretholde et velassorteret reservedelslager i geografisk nærhed af Kunden.

#### 4. RSF Opkobling

Kunden vil være RSF-opskoblet mod teknisk afdeling i hele døgnet.

Back-up aftale er aftalt mellem NCS og Enterprise, England.

Microcode vil løbende blive opdateret, ligesom der vil være mulighed for adgang til fejlsøgnings-database.

#### 5. Kundens forpligtelser.

5.1. Kunden underretter NCS, hvis Udstyret flyttes fra installationsadressen. Hvis ikke NCS forestår flytning af Udstyret fra installationsadressen, gælder NCS' vedligeholdelsesforpligtelse ikke, førend NCS har haft mulighed for at kontrollere, at Udstyret ikke er blevet beskadiget under flytningen.

5.2. Kunden skal give NCS' ansatte fri og sikker adgang til Udstyret på dettes driftsplads.

5.3. Kunden skal bruge Udstyret efter producentens retningslinier og undlade følgende:

- a) u hensigtsmæssig brug eller misbrug, inklusive anvendelse til formål andre end dem, Udstyret er beregnet til;
- b) at foretage ændringer i Udstyret, inklusive enhver afvigelse fra producentens oprindelige konstruktion, uden NCS' samtykke.
- c) bevidst anvendelse af defekte, mangelfulde eller dårlige støttematerialer (f.eks. farvebånd, disketter, printerskrivehjul, printhead, printbånd, papir, toner osv.) eller programmel.

5.4. Kunden skal sikre, at vedligeholdelsesarbejde eller reparationer ikke blive udført af andre end NCS, uden NCS' samtykke.

5.5. Tilslutning af Udstyr, der ikke er anført i Tillæg til aftalen, er tilladt, såfremt sådan tilslutning ikke resulterer i skader på eller afbrydelser af Udstyret.

#### 6. Tavshedspligt.

6.1. NCS' personale skal iagttage ubetinget tavshedspligt over for uvedkommende med hensyn til forhold eller oplysninger, som måtte være kommet de pågældende i hænde i forbindelse med de i denne aftale omhandlede leverancer, tjenesteydelser m.v.

## **7. Vedligeholdelsesafgift.**

- 7.1. Som vederlag for NCS' forebyggende vedligeholdelse og fejlafhjælpning som nærmere beskrevet i pkt. 3 ovenfor skal Kunden betale NCS den i Tillæg til aftalen nævnte vedligeholdelsesafgift. Anmoder Kunden om servicearbejde udført uden for Servicetiden, vil NCS fakturere Kunden efter gældende timesatser.
- 7.2. Kunden skal dog betale NCS timesatsen for reparationer, som er forårsaget af følgende:
- a) alle udefra kommende katastrofer, såsom brand, oversvømmelse, lækage, lynnedslag, jordskælv osv;
  - b) skade/ødelæggelse som følge af vanrøgt eller tyveri, skade/ødelæggelse af de lokaler eller det rum, i hvilket Udstyret er installeret samt skader/ødelæggelse som skyldes fabrikationsfejl, fejlbetjening, uregelmæssigheder i elektricitetsforsyningen, forkert luftkonditionering, eller enhver anden årsag, der ikke kan henføres til normal brug af Udstyret.
- 7.3. Kunden skal betale NCS gældende timesatser, alle dele og materialer, der er nødvendige for at bringe Udstyret tilbage i god driftsmæssig stand efter de i pkt.6.2 nævnte situationer samt i tilfælde af Kundens manglende overholdelse af pkt. 4.3, 4.4 og 4.5. Kunden skal endvidere efter gældende timesatser betale NCS for kontroleftersyn i forbindelse med flytning, jfr. pkt. 4.1.
- 7.4. Reparationer på Udstyret, der skyldes handlinger eller forsømmelser fra NCS' ansatte eller fra tredjemand, der arbejder for NCS, skal ske for NCS' regning.
- 7.5. Alle nævnte satser og tillæg er excl. moms og enhver anden eventuel afgift.

## **8. Ændringer i vedligeholdelsesafgift og timesatser.**

- 8.1. NCS kan ændre sine timesatser med 3 måneders skriftlig varsel, dog skal aftalen have været i kraft i mindst 3 måneder.
- 8.2. Vedligeholdelsesafgiften kan, efter ikrafttrædelsesdatoen, ikke ændres i en periode på 1 år. Vedligeholdelsesafgiften kan herefter blive reguleret i henhold til det af Danmarks Statistik beregnede nettoprisindex, hver den 1. april på baggrund af januar nettoprisindexet.
- 8.3. Kunden er bundet af de nye afgifter og/eller satser, medmindre aftalen opsiges som nævnt i pkt.2.2.

## **9. Betaling.**

- 9.1. Den i Tillæg til aftalen anførte vedligeholdelsesafgift skal betales i henhold til faktura fra NCS forud for den periode, der er anført i Tillæg til aftalen.
- 9.2. Ved betaling efter forfaldsdato debiteres morarenter med 1,5% pr. påbegyndt måned.
- 9.3. Endvidere skal Kunden godtgøre NCS enhver omkostninger, som NCS måtte pådrage sig ved sine bestræbelser på at indkassere de beløb, som Kunden skylder.
- 9.4. Enhver form for modregning fra Kunder er ikke tilladt.

9.5. Ved modelændring på Kundens konfiguration, vil prisen blive reguleret efter NCS' gældende priser. Prisændringen vil træde i kraft den efterfølgende kalendermåned. Regulering af pris ved opsigelse eller tilføjelse af udstyr, vil blive reguleret efter samme procedure, dog skal opsigelse af udstyr opsiges med én måneds varsel til udgangen af en kalendermåned.

## 10. Forbehold.

10.1 Såfremt Kunden ikke opfylder de i pkt. 8 anførte krav, er NCS ikke forpligtet til at udføre vedligeholdelsesarbejde eller foretage reparationer.

10.2 Ej heller er NCS forpligtet til at udføre vedligeholdelsesarbejde eller foretage reparationer, såfremt Udstyret er beskadiget eller ødelagt som følge af de i pkt. 4.3, 4.4 og 4.5 samt pkt. 6.2 nævnte hændelser på en sådan måde, at Udstyret ikke kan bringes i behørig driftsmæssig stand uden hel eller delvis erstatning af det ødelagte.

10.3 NCS er ikke forpligtet til følgende:

- a) reparation af skader på malingen eller levering af materialer til dette formål;
- b) vedligeholdelse af og/eller reparationer på elektriske installationer uden for Udstyret eller vedligeholdelse af og/eller reparationer på ting, der er tilknyttet Udstyret, men ikke dækket af denne vedligeholdelsesaftale (såsom farvebånd, disketter, printerskrivehjul, printhoveder, printbånd, papir, toner osv.).

## 11. Ansvar

11.1. I tilfælde af fejl ved det af NCS udførte vedligeholdelsesarbejde vil NCS' ansvar herfor være begrænset til omgørelse af vedligeholdelsesarbejdet.

11.2. I tilfælde af fejl ved de af NCS leverede reservedele og/eller reparationsarbejde vil NCS' ansvar herfor være begrænset til omlevering/omgørelse.

11.3. NCS har intet erstatningsansvar for driftstab, avancetab, følgeskader eller andet indirekte tab hos Kunden eller for krav rejst mod Kunden af tredjemand.

11.4. NCS kan ikke påtage sig produktansvar for skader på erhvervsting.

11.5. Kunden kan ikke gøre misligholdelsesbeføjelser gældende mod NCS, hvis NCS er forhindret i at opfylde denne aftale på grund af omstændigheder, som NCS ikke med rimelighed kunne have afværget, hvad enten hindringen er generel eller den kun rammer NCS, respektive tredjemand, som NCS' ydelse er afhængig af.

## 12. Tillæg til aftalen.

12.1. Tillæg til aftalen og Vedligeholdelsesaftalen udgør tilsammen aftalen mellem Kunden og NCS. Denne aftale erstatter alle andre mundtlige eller skriftlige aftaler mellem parterne.

12.2. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem Tillæg til aftalen og Vedligeholdelsesaftalen skal Tillæg til aftalen være gældende.

12.3. Ved underskrivelse nedenfor af nærværende aftale accepterer Kunden såvel Vedligeholdelses-aftalen som Tillæg til aftalen.

13. Uoverensstemmelser.

13.1. Eventuelle uoverensstemmelser mellem parterne skal, hvis mindelig aftale ikke kan opnås, afgøres efter dansk ret med Sø- og Handelsretten i København som værneting.

Dansk BiblioteksCenter as

Nordic Computer Services A/S

Dato /

Dato /

\_\_\_\_\_  
Underskrift

\_\_\_\_\_  
Underskrift



## Tillæg til Aftalen

Dansk BiblioteksCenter as  
Tempovej 7-11  
2750 Ballerup

Jørgen Rishøj

18. marts 1994

940502

44974000

### Udstyret omfattet af aftalen:

Antal/Type/Model	Afgift	Startdato	Tid
<b>Installationsadresse:</b> Tempovej 7-11 2750 Ballerup Kontaktperson: Jørgen Rishøj			
2 7013-570 IBM RISC/6000 POWERSTATION	3.040,00	01.05.94	152
2 9334-501 IBM RISC/6000 POWERSTATION	800,00	01.05.94	152
Ialt for denne installation	3.840,00		
Vedligeholdelsesafgift pr. måned	3.840,00		

## Tillæg til Aftalen

Dansk BiblioteksCenter as  
Tempovej 7-11  
2750 Ballerup

Jørgen Rishøj

Kundens telefonnummer.....: 44 97 40 00

Første betalingsdato.....: 1. maj 1994

Betalingstermin.....: Kvartalsvis forud

Tilkald af tekniker, tlf.nr: 44 92 29 92 Øst for Storebælt hverdg. mellem 8.30 - 16.30

### Aftalt servicetid:

Kode Aftaleform  
152 Normal aftale

### Tidsrum

7.00 - 18.00 mandag - fredag

### Tiltrådt:

Dato:

Dato:

Underskrift

Underskrift

---

Dansk BiblioteksCenter as

---

Nordic Computer Services A/S

## Tillæg til Aftalen

### Prisoversigt for timearbejde

Normal arbejdstid.....	kr.pr.time	650,00
Overtid I.....	kr.pr.time	975,00
Overtid II.....	kr.pr.time	1.300,00

### Definition af arbejdstid

Normal arbejdstid.....	Hverdage kl. 08:30 til 16:30
Overtid I.....	Hverdage kl. 06:00 til 08:30 Hverdage kl. 16:30 til 21:00
Overtid II.....	Hverdage kl. 21:00 til 06:00 samt lørdage, søndage og helligdage

Priserne er gældende fra 1. januar 1994.



## Tillæg til Aftalen

### Rabatordning ved langtidsaftale

0-12 måneder:	standard priser
24 måneder:	10% rabat
36 måneder:	20% rabat

under almindelige betalingsbetingelser.

Satserne er gældende fra 1. januar 1994



Århus, 20-maj-1994  
PSK/lkk

Dansk Bibliotekscenter  
Tempovej 7-11  
2750 Ballerup

Att.: Hr. Jørgen Rishøj

På baggrund af vort møde den 21. april har jeg efterfølgende kontaktet IBM vedrørende DBC's tilbudsforespørgsel. Jeg håber, at du herefter har haft en tilfredsstillende dialog med IBM om din forespørgsel.

Vor samtale om sikkerhed på IBM RISC System/6000 installationen har resulteret i, at jeg har bedt IBM opstille et tilbud, der kunne dække dine krav.

Dette tilbud lyder som følger:

#### **Baggrund:**

Edb-nedbrud som følge af brand, hærverk, vandskade el. lign., og ikke mindst følgevirkningerne heraf, kan være uhyre generende samtidig med, at de økonomiske konsekvenser ofte er uoverskuelige. Sikker og hurtig genetablering af edb-afdelingens drift er derfor en vigtig forudsætning for at kunne begrænse skadernes omfang.

#### **Ydelsen omfatter:**

- \* Rådighed over en IBM RISC System/6000 systemenhed af passende størrelse til omgående genetablering af edb-driften.
- \* Oplæg til en edb-katastrofeplan, der færdiggøres af Deres edb-organisation.
- \* Og, hvis uheldet er ude, tillige transport, forsikring, installation på aftalt lokalitet.

#### **Effekt:**

- \* Hurtig genetablering af Deres edb-drift efter katastrofe og minimale skader efter edb-stopet.
- \* Dokumenteret og evt. afprøvet edb-katastrofeplan.
- \* Sikrer mod evt. revisionspåtegning, vedr. manglende datasikkerhed.

#### **ØK Data (EAC Data)**

HOVEDKONTOR:  
(Head office:)  
Baltorpvej 158  
DK-2750 Ballerup

Telefon (+45) 44 68 55 00  
Telefax (+45) 44 68 55 02  
Telegram okdatac Copenhagen  
Postgiro 2 00 31 12  
Reg. nr. 32.465

#### **AFDELING (Branch Office)**

ÅRHUS  
Skanderborgvej 232  
DK-8260 Viby J.  
Tel.: (+45) 86 28 62 66  
Fax: (+45) 86 28 66 31

#### **BANK:**

DEN DANSKE BANK  
Konto (Account No.)  
3138-083810  
Centrumgaden 6  
DK-2750 Ballerup



Århus, 20-maj-1994  
PSK/lkk

**Beskrivelse:**

- Katastrofeplan IBM leverer oplæg til en edb-katastrofeplan, som De selv færdiggør med egne oplysninger om f.eks. prioritering af applikationer, backup kørsler, opbevaring af magnetbånd, alternativt edb-lokale, etc..
- Ved uheld Når IBM modtager Deres besked om behov for en RISC System/6000 BackupSystemenhed, igangsættes levering og installation omgående. Normalt vil installationen være færdiggjort inden for 6 timer efter Deres opkald. De vil herefter kunne påbegynde installation og retablering af programmel. Backup-Systemet kan være installeret hos Dem, indtil IBM har leveret en egentlig erstatningssystemenhed.
- Forudsætninger Aftale med IBM om teknisk vedligeholdelse af Deres IBM RISC System/6000 systemenhed.

Prisen for denne service er: kr. 11.000,- excl. moms p.a..

Sammen med IBM har jeg desuden beregnet en pris for teknisk service - også kaldet SSA - på alle DBC's RISC System/6000. Jeg har vedlagt en beregning for de forskellige typer aftaler, som IBM tilbyder.

Bemærk venligst, at hvis denne aftale indgås nu, er der stadig et antal måneder, hvor der er fri service, idet garantien stadig er gældende.

Endelig har jeg tilladt mig at vedlægge et eksempel på drifts-serviceaftale med ØK Data. Denne aftaletype kan dække de behov, som DBC præcist har i relation til vore leverancer eksempelvis hjælp til AIX-opgradering, hjælp til rettelse i sw-opsætning, rådgivning om IBM RISC System/6000 og performancecheck.

Jeg vil tillade mig at ringe til dig en af dagene for eventuelt at aftale møde om drøftelse af tilbudene.

Med venlig hilsen  
ØK Data

Per Simon Knudsen  
Chefkonsulent

Bilag



## EKSEMPEL

### Driftsserviceaftale:

#### Samarbejdets indhold

Aktiviteterne omfatter:

#### 1.0 Vedligeholdelse af IBM RISC System/6000-installation, -kommunikation, herunder sammenhæng mellem AIX, DOS, netværk og opkobling af perifere enheder.

Til den daglige drift af kundens installation kan ØK Data yde konsulentstøtte enten på installationen eller ved fjernbetjening:

- Fejldebugning
- Nyindkøb
- Ændringer i edb-anvendelsen
- Behovsvurdering
- Kommunikation til eksterne databaser
- Kommunikation mellem netværk eller til mainframe; f.eks. KMD
- Valg af anvendelsesprogrammer, f.eks. kontorstøtte, Kommunedatas decentraler programmer, andre firmaers programudbud
- Uddannelse af medarbejdere hos kunden selv eller hos ØK Data

ØK Data følger løbende med i annonceringen af nyheder på området og vil hurtigst muligt orientere kunden herom. Samtidig vil vore konsulenter ud fra kundens behov kunne rådgive om de nye produkter.

I tilfælde af maskinstop til ØK Data tilstræbe at afhjælpning inden for ovennævnte områder påbegyndes indenfor 4 timer. Under forudsætning af, at der er sket tilkald, vil arbejdet blive koordineret med IBM og evt. Kommunedata.

#### 2.0 Installation af nyt software og nye releases fra IBM Danmark

ØK Data gennemfører installation af nye bestillinger på IBM-software. Andre firmaers software vil normalt blive installeret af det pågældende firma.

#### 3.0 Telefonisk assistance

Aftalen omfatter telefonisk assistance. Hertil kræves modem på kundens IBM RISC System/6000 til service- og debugningsformål. Assistanzen kan også omfatte hjælp til kundens egen systemadministrator.

#### ØK Data (EAC Data)

HOVEDKONTOR:  
(Head office):  
Baltorpvej 158  
DK-2750 Ballerup

Telefon (+45) 44 68 55 00  
Telefax (+45) 44 68 55 02  
Telegram okdatac Copenhagen  
Postgiro 2 00 31 12  
Reg. nr. 32.465

#### AFDELING (Branch Office)

ÅRHUS  
Skanderborgvej 232  
DK-8260 Viby J.  
Tel.: (+45) 86 28 62 66  
Fax: (+45) 86 28 66 31

#### BANK:

DEN DANSKE BANK  
Konto (Account No.)  
3138-083810  
Centrumgaden 6  
DK-2750 Ballerup



Reaktionstiden vil være 0,5 time efter melding til ØK Data.

Reaktionen kan være:

- ØK Datas kontaktperson besvarer tilkald
- Tilbage melding om hvornår tilkald kan besvares

Tilkaldetiden vil være afhængig af problemets omfang, der altid vurderes i samarbejde med kunden. Tilkaldetiden kan derfor variere fra 2 til 8 timer eller rettere ved lejlighed.

#### **4.0 Vedligeholdelse i forbindelse med IBM RISC System/6000, hardware**

ØK Data har videregivet denne type vedligeholdelse til IBM Danmark. Aktiviteten omfatter alle hardware-komponenter på RISC System/6000. Da AIX eller anden software og data kan være nødvendig at vedligeholde samtidigt er det nødvendigt med tilkald til ØK Data efter nærværende kontrakts regler. Kontrakten med IBM dækker ikke reetablering af data og software.

#### **5.0 Performancemålinger, tuning og reorganisering**

ØK Data gennemfører kvartalsvise tilsyn med installationen, hvorunder der også afholdes statusmøde. Tilsynet omfatter gennemførelse af performancemåling, der kan resultere i en reorganisering på og tuning af IBM RISC System/6000.

#### **6.0 Rådgivning**

ØK Data har konsulenter til at dække de fleste informatikopgaver hos kunden. Samtidig kan konsulenterne dække opgaver i forbindelse med kundens kommunikation/dialog med eksterne databaser og servicebureauer. Derudover kan ØK Data bruge firmaets store kontaktnet til andre leverandører i indland og udland.

Dags dato 1994-05-06  
 Ønsket ikrafttrædelsesdato 1994-05-06  
 Konfiguration version 1993-10-06  
 Program version 1994-04-13  
 Prisfil version 1994-04-26

Kunde: okdata1  
 Per Siomon Knudsen

\*\*\*\*\* MASKINER \*\*\*\*\*

TYPE-MODEL/ FEAT.	SERIENR	ANTAL	FRI SERV.	INSTAL. DATO	STANDARD VILKÅR PRIS PR. ENHED
7013-570		002	05		3800.00 pr md, on-site
9334-501		002	05		1430.00 pr md, on-site
7011-250		001	04		679.00 pr md, on-site

\*\*\*\*\* ESTIMERET SERVICEBETALING \*\*\*\*\*

Sæt kryds for  
 ønsket aftaleform

11 timer      18 timer      24 timer

SSA-PRIS 3 år med Forudbetaling      : 301454 ( ) 316527 ( ) 331599 ( )  
 SSA-PRIS 3 år med løbende fakturering: 328689 ( ) 345123 ( ) 361557 ( )

Standard service beløb for 3 år      : 345988

SSA-PRIS 4 år med Forudbetaling      : 397147 ( ) 417004 ( ) 436861 ( )  
 SSA-PRIS 4 år med løbende fakturering: 443682 ( ) 465866 ( ) 488050 ( )

Standard service beløb for 4 år      : 479656

SSA-PRIS 5 år med Forudbetaling      : 482331 ( ) 506447 ( ) 530564 ( )  
 SSA-PRIS 5 år med løbende fakturering: 551992 ( ) 579591 ( ) 607191 ( )

Standard service beløb for 5 år      : 613324

\_\_\_\_\_  
 Kundens underskrift

\_\_\_\_\_  
 Dato

\_\_\_\_\_  
 Forhandlers navn/Firmastempel Att: navn

\_\_\_\_\_  
 Dato

Yderligere informationer og forudsætninger vedr. SSA prisoverslag.

\_\_\_\_\_  
 Servicetidsrum

11 timer: 5 dage om ugen fra 07:00 til 18:00  
 18 timer: 6 dage om ugen fra 07:00 til 01:00  
 24 timer: 7 dage om ugen

Opsigelsesafgift

For SSA-aftaler med aftalt varighedsperiode beregnes en opsigelsesafgift ved opsigelse før udløb af varighedsperioden. Opsigelsesafgiften beregnes som en procentsats af den gældende årlige betaling på ophørsdagen.

Aftaletype	1.år	2.år	3.år	4.år	5.år
3 års SSA :	8.5%	12.5%	8.5%		
4 års SSA :	12.5%	19.0%	19.0%	12.5%	
5 års SSA :	17.5%	25.0%	25.0%	25.0%	17.5%

#### Generelt

- \* Nærværende prisoverslag er vejledende og gives uden forbindende.
- \* Alle anførte beløb er ekskl. moms.
- \* Standard Service er undergivet IBM's Generelle Vilkår for service på IBM maskiner.
- \* SSA er undergivet IBM's Generelle Vilkår for service på udvalgte IBM-systemer.
- \* Den ønskede IBM-serviceaftale vil blive fremsendt af IBM snarest muligt.

\*\*\*\*\* HUSK AT SIKRE DERES ANLÆG MED EN UFS \*\*\*\*\*

\*\*\*\*\* SENDES TIL IBM TELEFAX 43 43 15 07 Att. Per Semelin (Øst) \*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\* SENDES TIL IBM TELEFAX 86 16 66 61 Att. Finn Månsson (Vest) \*\*\*\*\*

Dags dato 1994-05-06  
Ønsket ikrafttrædelsesdato 1994-05-06  
Konfiguration version 1993-10-06  
Program version 1994-04-13  
Prisfil version 1994-04-26

Kunde: okdata1

Per Siomon Knudsen

\*\*\*\*\* BESKRIVELSE AF SPECIFIKATION \*\*\*\*\*

TYPE-MODEL/FEATURE	BESKRIVELSE
7013-570	RISC/6000 POWERSTATION/SERVER
9334-501	DESKSIDE EXPANSION UNIT
7011-250	RISC POWERSTATION/POWERSERVER