

Bilag 1 Definitioner

Dynamisk Indkøbssystem 02.22 It-drift

Version 1.0

Dato 29. november 2022

Indhold

1. Indledning.....	2
2. Generelle krav	2
3. Definitioner	2

1. Indledning

Dette bilag indeholder en beskrivelse af de definitioner som anvendes i Leveringskontrakten og dertilhørende underbilag.

2. Generelle krav

K-1 ITIL-definitioner

Visse it-tekniske begreber er i Leveringskontrakten skrevet med store forbogstaver, men ikke nærmere defineret i nærværende bilag. Medmindre andet er beskrevet, skal disse it-tekniske begreber defineres og fortolkes efter de til enhver tid gældende definitioner i ITIL, på tidspunktet for Leveringskontraktens tilblivelse er senest gældende version ITIL version 4.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) er et udbredt og anerkendt IT Service Management-rammeverk, der bruges til at beskrive IT Service Management-processer og -aktiviteter og udgør de facto God it-skik inden for IT Service Management.

I tilfælde af uoverensstemmelser mellem bestemmelserne i Leveringskontrakten og definitionerne af ord, udtryk eller processer, der er defineret i ITIL, skal ITIL-versionen have forrang, medmindre en sådan uoverensstemmelse er udtrykkeligt angivet i bestemmelserne i Leveringskontrakten eller en sådan uoverensstemmelse vil medføre en væsentlig forringelse af Kundens krav i øvrigt.

3. Definitioner

Anvendte definitioner i Leveringskontrakten og dertilhørende underbilag fremgår af nedenstående Tabel 3.1.

Begreb	Definition
Administrator	Ved Administrator forstås en Bruger af Systemet, som har privilegerede rettigheder. En Administrator kan eksempelvis oprette og slette Brugere, tildele roller og rettigheder (brugeradministration) samt slette/ændre i sager.
Afgivende Leverandør	Ved Afgivende Leverandør forstås den leverandør, som Leverandøren skal overtage ansvaret for levering af Ydelserne fra.
Aftalt Arbejdstid	Ved Aftalt Arbejdstid forstås kl. 09.00 til 17.00 lokal dansk tid på alle Arbejdsdage.
Aftalt Driftstid	Ved Aftalt Driftstid forstås 24 timer i døgnet alle Dage hele året. Den Aftalte Driftstid er ligeledes angivet som det totale antal minutter i Måleperioden.
Applikation	Ved Applikation forstås det i bilag 3 (Kundens it-miljø) identificerede Programmel, samt det Programmel, som i forbindelse med Leveringskontraktens opfyldelse bliver en integreret og i praksis uadskillelig del af det i bilag 3 (Kundens it-miljø) identificerede Programmel.
Applikationsdrift	Ved Applikationsdrift forstås de i Leveringskontraktens punkt 23 og bilag 12.e (Applikationsdrift) beskrevne Ydelser.
Applikationsleverandør	Ved Applikationsleverandør forstås en leverandør, som er helt eller delvist ansvarlig for en Applikation, der indgår i Systemet.
Arbejdsdag	Ved Arbejdsdag forstås mandag til fredag bortset fra officielle danske helligdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag og grundlovsdag.

Begreb	Definition
Arbejdspladskapacitet	Ved Arbejdspladskapacitet forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.f (Slutbrugerservices), afsnit 3.
Archive Storage	Ved Archive Storage forstås tier 4 Storage.
Backup	Ved Backup forstås kopiering og lagring af Kundens data og eller systemer, med henblik på senere at kunne genskabe data og re-etablere systemer og sikre fortsat drift af Kundens it-miljø. Backup ydelsen er beskrevet i bilag 12.b (Datacenterdrift), afsnit 5.
Bestillingsydelser eller Service Requests	Ved Bestillingsydelser eller Service Requests forstås Standardbestillingsydelser, Konsulentydelser og Optioner.
Bruger	Ved en Bruger forstås en ekstern eller intern person, herunder en juridisk person, der benytter Systemets funktionalitet. Begrebet omfatter både Slutbrugere og Administratorer.
Cloud Leverandør	Ved Cloud Leverandør forstås en Leverandør af cloud ydelser.
Cloud Platform	Ved Cloud Platform, forstås den platform og løsning, hvorfra Cloud Leverandøren eller tredjeparter leverer cloud ydelser til brugerne, herunder også Kunden.
Public Cloud Standardbetingelser	Ved Public Cloud Standardbetingelser forstås de vilkår, der tilbydes af en Public Cloud Leverandør til majoriteten af Public Cloud Leverandørens kunder i den geografiske region, hvorfra Public Cloud Ydelserne primært skal leveres fra.
Clouddrift	Ved Clouddrift forstås de i Leveringskontraktens punkt 19 og bilag 12.a (Clouddrift) beskrevne Ydelser.
Cloudkapacitet	Ved Cloudkapacitet forstås de Ydelser der er angivet i bilag 12.a (Clouddrift), afsnit 2.
Co-Location	Ved Co-Location forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.c (Co-Location).
Computing	Ved Computing forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.b (Datacenterdrift), afsnit 4.
Dage	Ved Dage forstås kalenderdage.
Databasedrift	Ved Databasedrift forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.e (Applikationsdrift), afsnit 4.
Databehandler	Ved en Databehandler forstås en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighed, en institution eller et andet organ, der behandler personoplysninger på vegne af den Dataansvarlige.
Datacenterdrift	Ved Datacenterdrift forstås de i Leveringskontraktens punkt 20 og bilag 12.b (Datacenterdrift) beskrevne Ydelser.
Dataansvarlig	Ved en Dataansvarlig forstås en fysisk eller juridisk person, en offentlig myndighed, en institution eller et andet organ, der alene eller sammen med andre afgør, til hvilke formål og med hvilke hjælpemidler, der må foretages behandling af personoplysninger;
Dokumentation	Ved Dokumentation forstås enhver udarbejdet beskrivelse relateret til Leveringskontraktens genstand, herunder Ydelserne, jf. bilag 13 (Dokumentation).
Driftsfase	Ved Driftsfase forstås perioden, hvor Leverandøren leverer Løbende Ydelser.
Fejl	Ved Fejl forstås det forhold, at:

Begreb	Definition
	- Leverandørens Ydelser ikke opfylder de i Leveringskontrakten fastsatte krav, herunder Leverandørens garantier - Ydelserne med hensyn til kvalitet, kvantitet, eller egnethed ikke fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente på baggrund af indholdet af denne Leveringskontrakt. Se tillige definitionen af Mangel.
Forsinkelse	Ved Forsinkelse forstås det forhold, at Leverandøren ikke opfylder sine forpligtelser i overensstemmelse med den overordnede tidsplan samt detaljerede tidsplan i bilag 2 (Tidsplan) eller i øvrigt aftalte frister, og dette ikke skyldes Kundens forhold.
FaaS	Function-as-a-Service.
Generalist	Ved Generalist forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede medarbejderprofil.
God it-skik	Ved God it-skik forstås en af it-branchen alment accepteret god udførelse inden for et bestemt område.
Hypercare	Ved Hypercare forstås Leverandørens levering i en afgrænset periode af et forhøjet "serviceniveau" for de Løbende Ydelser som beskrevet i bilag 12 (Ydelsesbeskrivelse).
Ibrugtagning	Ved Ibrugtagning forstås den dag, hvor Kunden begynder at modtage de Løbende Ydelser til at understøtte sine forretningsmæssige behov. Et eksempel på Ibrugtagning før Transitionsdagen kan være, at det er teknisk muligt at modtage Infrastrukturdrift, men at transitionsprøven ikke kan bestås, f.eks. pga. mangelfuld Dokumentation eller for mange Fejl. Kunden kan her vælge at ibrugtage Ydelsen i henhold til Leveringskontraktens afsnit 27.
Identity & Access Management (IAM)	Ved Identity & Access Management (IAM) forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.i (Sikkerhedsservices), afsnit 4.
Incident	Ved Incident forstås det til enhver tid samme begreb som defineret af ITIL.
Incident Manager	Ved Incident Manager forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede medarbejderprofil.
Indledende Ydelser	Ved Indledende Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold til Leveringskontraktens kapitel IV.
Infrastruktur	Ved Infrastruktur forstås hardware, netværk (LAN, WAN, switches, access points, routere, kabler), Storage, Backup, infrastrukturelatteret Programmell, operativsystemer og middleware.
Infrastruktursystem	Ved Infrastruktursystem forstås et system udelukkende omfattende Infrastrukturen uden database- og applikationslag.
It-arkitekt	Ved It-arkitekt forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede medarbejderprofil.
IaaS	Infrastructure-as-a-Service.
Juniorkonsulent	Ved Juniorkonsulent forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede konsulentkategori.
Konsulent	Ved Konsulent forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede konsulentkategori.
Konsulenttydelser	Ved Konsulenttydelser forstås de i Leveringskontraktens afsnit 29 og bilag 12.g (Konsulenttydelser) beskrevne Ydelser.

Begreb	Definition
Kontraktuelle Ændringer	Ved Kontraktuelle Ændringer forstås ændringer af Leveringskontrakten og dertilhørende underbilag. Kontraktuelle Ændringer følger ændringshåndteringsproceduren beskrevet i bilag 7 (Ændringshåndtering af Kontraktuelle Ændringer).
Koordineringsplan	Ved Koordineringsplan forstås en løbende aktivitetsplan for Leverandørens samarbejde med Øvrige Leverandører relateret til Kundens it-miljø.
KPI	Ved KPI (Key Performance Indicator) forstås et forhold hvorpå kvaliteten af Leverandørens Ydelser måles. En KPI er en overordnet indikator for performance. De fleste KPI'er er opgørelser af Leverandørens generelle evne til at opfylde de tilhørende Servicemål til bestemte servicemålsmetrikker. KPI'er kan dog være baseret på andre datakilder.
Kundens it-miljø	Ved Kundens it-miljø forstås Applikationen/-erne og eksisterende data, som Leverandøren skal levere Ydelser i relation til samt Kundens eksisterende Infrastruktur. Kundens it-miljø er beskrevet i bilag 3 (Kundens it-miljø).
Kundespecifikt Programmel	Ved Kundespecifikt Programmel forstås Programmel udviklet specielt til Kunden.
Leverandørspecifikt Programmel	Ved Leverandørspecifikt Programmel forstås Programmel, der hverken er Standardprogrammel eller Kundespecifikt Programmel.
Leveringskontrakten	Ved Leveringskontrakten forstås denne Leveringskontrakt med bilag, underbilag og alle senere ændringer og tillæg.
Løbende Ydelser	Ved Løbende Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold til Leveringskontraktens kapitel V.
Managed Netværksdrift	Ved Managed Netværksdrift forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.d (Netværksdrift), afsnit 4.
Managed Public Cloud Ydelser	Ved Managed Public Cloud Ydelser forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.a (Clouddrift), afsnit 3.
Manager	Ved Manager forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelse) definerede konsulentkategori.
Mangel	Ved Mangel forstås det forhold, at: - Leverandørens Ydelser ikke opfylder de i Leveringskontrakten fastsatte krav, herunder Leverandørens garantier, eller - Ydelserne med hensyn til kvalitet, kvantitet, eller egnethed ikke fremtræder, som Kunden med føje kunne forvente på baggrund af indholdet af denne Leveringskontrakt. Se tillige definitionen af Fejl.
Meddelelse	Ved Meddelelse forstås en skriftlig kommunikation afgivet pr. brev eller pr. e-mail til en relevant kontaktperson, jf. bilag 4.a (Samarbejdsorganisation), eller meddelelse givet på styregruppemøde, som fremgår af godkendt referat.
Middlewaredrift	Ved Middlewaredrift forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.e (Applikationsdrift), afsnit 5.
Miljø	Ved Miljø forstås en logisk afgrænset udgave af et system som indeholder en fuld eller delvis udgave af et system. Miljøerne navngives typisk efter deres formål, f.eks.: Udviklingsmiljø, Testmiljø, Præproduktionsmiljø eller Produktionsmiljø. Kundens Miljøer tilknyttet de enkelte systemer er en del af Dokumentation.
Modtagende Leverandør	Ved Modtagende Leverandør forstås den nye leverandør, som Leverandøren efter Overdragelsesdagen overdrager ansvaret for levering af Ydelserne til,

Begreb	Definition
	samt eventuelle tilbudsgivere, der deltager i en udbudsproces med henblik på at blive valgt som den nye Leverandør.
Måleperiode	Ved Måleperiode forstås den periode, der angiver et start- samt slutpunkt i forbindelse med opgørelse af Servicemål. En Måleperiode følger, medmindre andet er angivet, en kalendermåned.
Målepunkt	Ved et Målepunkt forstås en parameter, der i henhold til Leveringskontrakten skal registreres data på, f.eks. i forbindelse med måling af KPI'er og opgørelse af Servicemål.
Netværksdrift	Ved Netværksdrift forstås de i Leveringskontraktens afsnit 22 og bilag 12.d (Netværksdrift) beskrevne Ydelser.
Netværkskapacitet	Ved Netværkskapacitet forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.d (Netværksdrift), afsnit 3.
Nøglemedarbejdere	Ved Nøglemedarbejdere forstås de i bilag 4.b (Allokerede Nøglemedarbejdere) angivne medarbejdere.
Offline Backup	Ved Offline Backup forstås Backup, der ikke kan tilgås via internettet eller intranettet, og som opbevares på en særskilt tertiær lokation fra Kundens Backup og Storage. Offline Backup er beskrevet i bilag 12.b (Datacenterdrift), afsnit 5.
Operationelle Processer	Ved Operationelle Processer forstås de processer, som er beskrevet i bilag 4.c (Operationelle Processer), samt de processer og procedurer, som er beskrevet i bilag 12 (Ydelsesbeskrivelse).
Operationelle Tilpasninger	Ved Operationelle Tilpasninger forstås tilpasninger af de Løbende Ydelser og/eller Systemet, som er beskrevet i Ydelsesbeskrivelsen, og som ikke udgør Bestillingsydelser eller Kontraktuelle Ændringer. Operationelle Tilpasninger kan eksempelvis bestå i at skalere en given Ydelse for at kunne opfylde Servicemålene, patche Programmel, udskifte hardware eller lignende i det omfang, det er kravsificeret i Ydelsesbeskrivelsen, og vederlægges som en op- eller nedskalering af vederlaget i henhold til Leveringskontraktens afsnit 38.
Operativsystem-drift	Ved Operativsystemdrift forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.b (Datacenterdrift), afsnit 3.
Option	Ved Option forstås en ret for Kunden til, på de i Leveringskontrakten fastsatte priser og øvrige vilkår, at kræve opfyldelse af yderligere krav end de i Ydelsesbeskrivelsen anførte krav. De i bilag 17.c (Optioner) beskrevne Optioner bestilles til levering som en Bestillingsydelse.
Overdragelsesdag	Ved Overdragelsesdagen forstås den dag, hvor Kunden skriftligt godkender, at Leverandøren har overdraget Leveringskontraktens Ydelser til en modtagende leverandør.
Overtagelsesdag	Ved Overtagelsesdag forstås den dag, hvor Kunden ved Meddelelse over for Leverandøren tilkendegiver at godkendelseskriterierne for en Bestillingsydelse som anført i bilag 17 (Bestilling af Bestillingsydelser) er opfyldt.
Parterne	Ved Parterne forstås Kunden og Leverandøren og ved Part en af disse.
Problem	Ved Problem forstås det til enhver tid samme begreb som defineret af ITIL.
Produktionsmiljø	Ved Produktionsmiljø forstås det Miljø, som Brugere anvender i deres daglige arbejde. Miljøet indeholder produktionsdata.
Programmel	Ved Programmel forstås maskinkode, kildekode, funktionalitet, brugergrænseflade samt integrationer. Programmel består af Kundespecifikt Programmel, Leverandørspecifikt Programmel og/eller Standardprogrammel.

Begreb	Definition
Projektleder	Ved Projektleder forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede medarbejderprofil.
Præproduktionsmiljø	Ved Præproduktionsmiljø forstås det Miljø, som anvendes til afsluttende test af ændringer af det pågældende system.
Public Cloud Ydelser	Ved Public Cloud Ydelser forstås ydelser, der udbydes på generelle og kommercielle vilkår, og som giver brugerne adgang til on demand-administration af og fjernadgang til en skalerbar og elastisk pulje af delbare databehandlingsressourcer. Public Cloud Ydelser er etableret i Cloud Leverandørens faciliteter og Cloud Leverandøren fastsætter egenhændigt politikkerne for servicen. Public Cloud Ydelserne dækker også over tredjepartsydelser der stilles offentligt tilgængeligt på Cloud Leverandørens Cloud Platform, eksempelvis via en markedsplads.
PaaS	Platform-as-a-Service.
Release	Ved Release forstås en mindre opdatering af Programmel, herunder fejlrettelser. Almindeligvis kendetegnet ved, at identifikations-nummeret for Programmellet ændres med en decimal (f.eks. fra 5.0 til 5.1).
Ressourceenhed	Ressourceenhed referer til de ressourcedefinitioner, der er angivet i bilag 20.a (Priser og vederlagsberegning), ark "Ressourcedefinition".
Samarbejdsydelser	Ved Samarbejdsydelser forstås de Ydelser der er angivet i bilag 12.f (Slutbrugerservices), afsnit 6.
Security Information & Event Management (SIEM)	Ved Security Information & Event Management (SIEM) forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.i (Sikkerhedsservices), afsnit 5.
Security Operations Centre (SOC)	Ved Security Operations Centre (SOC) forstås de Ydelser, der er angivet i bilag 12.i (Sikkerhedsservices), afsnit 3.
Senior Manager	Ved Senior Manager forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede konsulentkategori.
Seniorkonsulent	Ved Seniorkonsulent forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede konsulentkategori.
Service Delivery Manager	Ved Service Delivery Manager forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede medarbejderprofil.
Service Desk	Ved Service Desk forstås det primære henvendelsessted for Brugere i forbindelse med support af Systemet. Service Desk-ydelser er beskrevet i bilag 12.f (Slutbrugerservices), afsnit 7.
Servicemål	Ved Servicemål forstås en angivelse af et bestemt kvalitetsniveau for en given Ydelse under Leveringskontrakten. Det vil sige det aftalte performancekrav for en Servicemålsmetrik. Servicemålene er specificeret i bilag 8 (Servicemål).
Servicemålsmetrik	Ved Servicemålsmetrik forstås en måleenhed for performance. En metrik kan for eksempel være: tilgængelighed.
Servicetekniker	Ved Servicetekniker forstås den i bilag 12.g (Konsulenttydelser) definerede medarbejderprofil.
Side(r)	Ved én Side forstås maksimalt. 2.200 anslag inklusive mellemrum, punktummer, fodnoter, slutnoter, tekstbokse og billedtekster i A4-format.

Begreb	Definition
Sikkerhedsservices	Ved Sikkerhedsservices forstås de i Leveringskontraktens punkt 25 og bilag 12.i (Sikkerhedsservices) beskrevne Ydelser.
Slutbrugere	Ved Slutbrugere forstås Kundens medarbejdere, der i deres funktion i Kundens organisation benytter Leverandørens Ydelser.
Slutbrugerenheder	Ved Slutbrugerenheder forstås Slutbrugernes it-enheder, som Kundens systemer tilgås med, herunder bl.a. stationære computere, bærbare computere, tablets, smartphones, mv. Slutbrugerenhederne er ikke udelukkende begrænset til de Slutbrugerenheder Leverandøren måtte levere som Arbejdspladskapacitet, men kan også dække over andre Slutbrugerenheder, som Kunden i forvejen besidder.
Slutbrugerservices	Ved Slutbrugerservices forstås de i Leveringskontraktens punkt 24 og bilag 12.f (Slutbrugerservices) beskrevne Ydelser.
Software Engineer	Ved Software Engineer forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelse) definerede medarbejderprofil.
Standardbestillingsydelser eller Standard Service Requests	Ved Standardbestillingsydelser eller Standard Service Requests forstås en Ydelse, der er beskrevet i Leveringskontraktens punkt 29 og bilag 12.h (Standardbestillingsydelser).
Standardprogrammel	Ved Standardprogrammel forstås Programmel, der ikke udelukkende er udviklet specielt til Kunden, og som er offentligt tilgængeligt for enhver på lige og almindelige kommercielle vilkår.
Storage	Ved Storage forstås lagring af Kundens data og/eller systemer med henblik på fortsat drift af Kundens it-miljø. Storage-ydelsen er beskrevet i bilag 12.b (Datacenterdrift), afsnit 5.
Storage Area Network (SAN)	Ved SAN forstås det i bilag 12.b (Datacenterdrift), afsnit 5 beskrevne netværk til varetagelsen af Kundens Storage og Backup.
System	Ved Systemet forstås Infrastrukturen og Applikationen/ Applikationer.
SaaS	Software-as-a-Service.
Teknisk ekspert	Ved Teknisk ekspert forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelse) definerede medarbejderprofil.
Tester	Ved Tester forstås den i bilag 12.g (Konsulentydelse) definerede medarbejderprofil.
Testmiljø	Ved Testmiljø forstås det Miljø, hvor nye Releases og Versioner af Programmel kan testes. Miljøet indeholder alene testdata.
Transformation	Ved Transformation forstås de i Leveringskontraktens punkt 30.2 beskrevne Ydelser. Transformation leveres enten som en Indledende Ydelse i forbindelse med Transition Ind eller som en Bestillingsydelse.
Transition Ind	Ved Transition Ind forstås perioden fra afklaringsfasens afslutning til Transitionsdagen.
Transition Ud	Ved Transition Ud forstås perioden, der indledes på det tidligste tidspunkt af i) tidspunktet, hvor Kunden eller Leverandøren har givet Meddelelse om, at Leveringskontrakten bringes til helt eller delvist ophør, ii) tidspunktet hvor Kunden har adviseret Leverandøren om valg af ny leverandør for hele eller dele af Ydelserne, eller iii) 6 måneder før Leveringskontraktens ophør. Transition Ud afsluttes på Overdragelsesdagen.
Transitionsdagen	Ved Transitionsdagen forstås den dag, hvor Kunden ved Meddelelse over for Leverandøren godkender transitionsprøven.
Tværgående Ydelser	Ved Tværgående Ydelser forstås Leverandørens opfyldelse af de krav, som Kunden stiller i henhold til Leveringskontraktens kapitel VII.

Begreb	Definition
Udviklingsmiljø	Ved Udviklingsmiljø forstås det miljø, som Leverandøren anvender som led i vedligeholdelse og videreudvikling af Systemet.
Underleverandører	Ved Underleverandører forstås Leverandørens eventuelle samarbejdspartnere, der bidrager til Kontraktens opfyldelse. Producenter af Standardprogrammel, hardwareleverandører og øvrige leverandører af generiske "standardydelse" såsom strøm, WAN, LAN og lignende, der ikke bidrager specifikt til Leverandørens opfyldelse af Ydelserne under Leveringskontrakten, og herunder ikke har adgang til Kundens data, anses dog ikke som Underleverandører i Leveringskontrakten.
Version	Ved Version forstås en opdatering, der indeholder væsentligt ændret funktionalitet. Almindeligvis kendetegnet ved, at hovednummeret for versionen ændres (f.eks. fra 5.1 til 6.0).
Virksomhedsoverdragelsesloven eller VOL	Ved Virksomhedsoverdragelsesloven eller VOL forstås bekendtgørelse af lov om lønmodtageres retsstilling ved virksomhedsoverdragelse nr. 710 af 20/08/2002.
Ydelser	Ved Ydelser forstås alle de ydelser, herunder Indledende Ydelser, Løbende Ydelser, Tværgående Ydelser og Bestillingsydelser, som Leverandøren er forpligtet til at levere i henhold til Leveringskontrakten.
Ydelsesbeskrivelse	Ved Ydelsesbeskrivelse forstås de af Kunden stillede krav til Ydelserne og Leverandørens løsningsbeskrivelse herpå, jf. bilag 12 (Ydelsesbeskrivelse).
Øvrig Tid	Ved Øvrig tid forstås tidsrummet mellem 17.00 til 09.00 lokal dansk tid på Arbejdsdage, og tidsrummet mellem 00.00 til 24.00 på alle Dage, der ikke er Arbejdsdage.
Øvrige Leverandører	Ved Øvrige Leverandører forstås Kundens øvrige leverandører, som understøtter Kundens forretningsmæssige behov i relation til Leveringskontrakten. Øvrige Leverandører kan eksempelvis være Applikationsleverandører.

Tabel 3.1: Definitionsliste