



GENERELLE FORRETNINGSBETINGELSER FOR LEVERANCER FOR LIFA A/S – GIS IT

1. Anvendelse

Betingelserne gælder for alle LIFA's leverancer, f.eks. levering af software, services og konsulentassistance, dette uanset om leverancen driftes hos kunden eller hos LIFA. Hvis der er aftalt afvigelser fra de Generelle Forretningsbetingelser, skal afvigelse være specificeret i aftalegrundlaget.

2. Rettigheder

LIFA har ejendomsretten og alle immaterielle rettigheder til programmel, dokumentation, uddannelsesmateriale og andet materiale udviklet af LIFA. Dette gælder både nuværende som fremtidige udgaver af ovennævnte.

3. Overdragelse

LIFA skal give samtykke til enhver overdragelse af rettigheder og forpligtelser i henhold til aftalen mellem kunden og LIFA. Hvis der sker fusioner eller andre ændringer i kundens selskab, som udvider brugen af servicen, skal aftalen genforhandles. Såfremt der sker en sådan ændring, er kunden forpligtet til at underrette LIFA skriftlig herom, samt give oplysninger om nye CVR, EAN nr. og kontaktpersoner.

4. Ansvar

LIFA er ansvarlig for produkter udviklet af LIFA.

Bliver der rejst krav mod LIFA som følge af kundens adfærd, skal kunden omgående og uden begrænsning holde LIFA skadesløs i enhver henseende.

LIFA's ansvar er altid begrænset til kundens direkte tab, og LIFA kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig for kundens indirekte tab, tabt avance, tab af data, tab foranlediget af beskadigelse af data, omkostninger til datas reetablering eller omkostninger til tredjemandsafhjælpning. Et erstatningskrav mod LIFA kan aldrig overstige et beløb svarende til 50 % af det i tabsåret betalte vederlag efter denne aftale.

Det er kundens ansvar, at der ikke lagres ulovligt eller krænkende materiale på servere som stilles til rådighed af LIFA. Dersom LIFA måtte erfare, at der lagres materiale, der enten kan være ulovlig eller krænker tredjemand, er LIFA berettiget til uden varsel at afskære kundens adgang til tjenesten og slette kundens data. LIFA kan ikke mødes af krav fra kunden i den anledning.

5. Misligholdelse

Aftalen kan ophæves, dersom en af parterne væsentligt har misligholdt sine forpligtelser, f.eks. ved manglende betaling, og denne misligholdelse ikke er bragt til ophør senest 2 uger efter

modtagelse af påkrav fra den part, der påberåber sig misligholdelsen.

6. Åbningstid

LIFA's åbningstid er mandag-torsdag kl. 8:00-16:00 og fredag kl. 8:00-15:30 CET. Åbningstiderne gælder hverdage undtagen dagen efter Kristi Himmelfart, 5. juni, 24. december og 31. december. Der kan endvidere være lukket enkelte hverdage på grund af særlige omstændigheder, f.eks. faglige arrangementer. Øvrige lukkedage vil fremgå på LIFA's hjemmeside.

7. Priser og betaling

Alle priser er angivet ekskl. moms. For løbende priser forbeholder LIFA sig ret til at regulere prisen på baggrund af nettoprisindekset pr. 1. januar. LIFA forbeholder sig desuden ret til at regulere priser på baggrund af prisændringer fra eventuelle underleverandører, samt ved væsentlige funktionsforbedringer.

Betalingsbetingelsen for regioner, kommuner og anden offentlig virksomhed er netto 30 dage. Betalingsbetingelsen for øvrige kunder er netto 14 dage. Ved betaling senere end betalingsfristen beregnes løbende rente pr. påbegyndt måned.

8. Tvister

Alle tvister skal så vidt muligt løses mellem parterne i mindelighed. Hver af parterne kan anmode om, at der inddrages en uvildig mægler, såfremt en evt. tvist ikke kan løses af parterne alene.

Tilfælde af uoverensstemmelse om spørgsmål vedrørende denne aftale eller samarbejde i henhold til denne kan i intet tilfælde indbringes for domstolen, men skal afgøres efter dansk ret ved en dansk voldgift i overensstemmelse med Voldgiftsinstituttets regler for behandling af voldgiftssager.

9. Force majeure

LIFA er ikke ansvarlig for begivenheder, der må betragtes som force majeure, det vil sige forhold, der ligger uden for parternes kontrol, herunder strejke, lockout, hackerangreb, skybrud eller andre naturkatastrofer.

10. Fortrolighed

Kunden og LIFA er forpligtede til at behandle forhold i forbindelse med denne aftale fortroligt.

Begge parter kan i samarbejdet få adgang til fortrolige oplysninger om den anden part. Begge parter behandler sådanne oplysninger med den nødvendige diskretion og respekt. Oplysninger til offentligheden om parterne vil være at betragte som et brud på den aftalte fortrolighed.



11. Ret til Markedsføring

Med mindre andet skriftligt er aftalt mellem parterne, kan LIFA dog anvende kunden som reference i markedsføringssammenhænge, herunder på LIFA's hjemmeside.

12. Persondata

I det omfang, LIFA behandler persondata for kunden, handler LIFA alene efter instruks fra kunden. LIFA har truffet de fornødne tekniske

og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger som sikrer fortrolighed, integritet og tilgængelighed vedrørende persondata.

Kundens data vil alene blive behandlet af LIFA i Danmark, men dette kan evt. fraviges ved brug af en ekstern driftspartner. Forinden dette sker, vil LIFA indhente kundens skriftlige samtykke.

LIFA vil under ingen omstændigheder anvende kundens data til andre formål end opfyldelse af den indgåede aftale.



LEVERANCEAFTALE/VILKÅR FOR LIFA A/S – GIS IT

1. Anvendelse

Leveranceaftalen/vilkår for LIFA A/S – GIS IT er gældende, med mindre andet er specificeret i aftalegrundlaget.

Leverancen kan bestå af den ene eller begge

- Leverance af Software
- Leverance af Services

1.1 Leverance af Software

Software installeres i kundens miljø. Der kan være tale om enkeltstående programmer, som afvikles direkte på styresystemet eller applikationer, som bygger ovenpå andre programmer, f.eks. standard GIS eller CAD programmer.

Software udbydes enten som et salg med mulighed for at tilkøbe programmelvedligeholdelse eller som abonnement (lejeaftale). I enkelte tilfælde forefindes begge muligheder. Både tilkøb af programmelvedligeholdelse og abonnement giver ret til installation af seneste version af produktet. Ved køb har kunden ret til fortsat anvendelse af aktuell version efter opsigelse af en vedligeholdelsesaftale, mens retten til anvendelse softwaren bortfalder ved opsigelse af abonnementet.

LIFA leverer de nødvendige installationsmedier.

Kunden vil i indenfor 2 uger kunne afinstallere software fra LIFA, hvis det indeholder væsentlige mangler. Underretning til LIFA om kundens afinstallering af software skal ske skriftligt og senest 5 hverdage før periodens udløb. Opsiger kunden aftalen vil LIFA's omkostninger ved aftaleindgåelse, levering og installation i så fald blive afregnet efter medgået tid.

LIFA's ansvar er begrænset til at afhjælpe programfejl i softwaren, som denne aftale omhandler, fra levering finder sted og indtil testperiodens udløb. Kunden skal dog snarest og uden ugrundet ophold, skriftligt rapportere om programfejl pr. mail (support@lifa.dk) eller på LIFA's hovednummer (6313 6800) med en fylldig beskrivelse af den situation, hvor fejlen optræder og hvem der er kontaktperson hos kunden..

Hvis den rapporterede fejl ikke kan henføres til fejl i softwaren eller skyldes uagtsomhed hos kunden, eller kunden har ændret i softwaren, debiteres kunden for den tid og de omkostninger, som LIFA har brugt på fejlfinding.

LIFA påtager sig ud over afhjælpningspligten intet ansvar for kundens anvendelse af softwaren eller de deraf følgende konsekvenser herunder tab af data.

Kunden er som led i afhjælpningen af funktionsfejl, forpligtet til på LIFA's anvisning at udskifte det mangelfulde software og installere det nye software.

Kunden er ansvarlig for, at der er tilstrækkelig hardware tilgængelig og at understøttende programmel (f.eks. styresystem, Webbrowser, Basis GIS, Basis CAD) er opdateret til den version, som LIFA senest har anbefalet eller til tidligere versioner understøttet af LIFA.

1.2 Leverance af Services

Services udbydes og driftes af LIFA. I nogle tilfælde installeres software hos kunden, det kan f.eks. være en agent, der henter data, som holdes ajour via servicen. Tilsvarende kan der være behov for installation af støttesoftware f.eks. til transport af data.

Services udbydes som et abonnement. Abonnementet giver ret til anvendelse af servicen, herunder de data, som evt. leveres. Ved opsigelse af abonnementet bortfalder rettigheden for anvendelse af service og data.

LIFA er ansvarlig for at holde de nødvendige services kørende og sørger for nødvendig adgang, herunder tilstrækkelig båndbredde til internettet. LIFA sørger for et forsvarligt driftsmiljø.

Kunden er ansvarlig for, at der er tilstrækkelig hardware tilgængelig og at understøttende programmel (f.eks. styresystem, Webbrowser, Basis GIS, Basis CAD) er opdateret til den version, som er understøttet af LIFA.

Kunden er ansvarlig for, at LIFA har adgang til installation, drift og test og f.eks. systembruger og VPN adgang. LIFA's services er normalt i drift 24/7 og er bemandet i LIFA's åbningstider. Opdateringer kan forekomme udenfor normal åbningstid.

LIFA har installeret relevant overvågningsværktøj, som overvåger alle dage døgnet rundt. Overvågningen er bemandet indenfor LIFA's åbningstid, og der vil indenfor åbningstiden blive reageret snarest muligt på alle henvendelser, der har betydning for kundens anvendelse af tjenesten.

LIFA tager backup af systemet, og i det omfang kunden har data i systemet, også af kundens data én gang i døgnet. Backup og restore systemet vil blive testet løbende. Har kunden indlagt data siden seneste backup og frem til evt. nedbrud fraskriver LIFA sig erstatningsansvar for såvel kundens direkte som indirekte tab. LIFA forpligter sig alene til at retablere de indlagte data ud fra den seneste tilgængelige backup.

2. Aftaleperiode

Ved at installere hele eller dele af softwaren i kundens miljø eller ved adgang til servicen, accepterer kunden alle vilkår og betingelser for softwareleverancen.



Hvis LIFA efter gentagne forsøg ikke kan installere softwaren på grund af kundens IT sikkerhedssystemer eller IT infrastruktur, har LIFA ret til at genforhandle eller opsige aftalen.

Brugsretten til services ophører, når/hvis betaling ophører.

3. Ophavsret

LIFA har overfor kunden ophavsretten til leverancen, og kunden kan ikke uden LIFA's skriftlige samtykke overdrage eller på anden måde give 3. part mulighed for at anvende den erhvervede leverance. Kunden erhverver alene brugsret til leverancen og dokumentation hertil. Dette gælder såvel standardprodukter som tilretninger, specialudviklinger og lignende. Brugsretten for softwaren er tidsbegrænset med mindre andet udtrykkeligt er beskrevet i aftalen. Brugsretten ved abonnement er kun gældende i den periode, der er betalt for.

Brugsretten for leverancen er begrænset til intern anvendelse hos kunden med de(t) i aftalen angivne CVR numre.

Er der i aftalen givet samtykke til anvendelse af dele af leverancen for eksterne brugere uden beregning, skal de eksterne brugere dog fortsat betale for andre services.

Kunden vil ikke have adgang til softwares kildemateriale, og kunden må på ingen måde foretage (eller forsøge at foretage) ændringer, manipulation eller videreudvikling af softwaren uden særlig skriftlig aftale med LIFA.

I fald kunden misligholder denne aftales ophavsrets bestemmelser, er LIFA berettiget til uden nogen form for kompensation at kræve det leverede software /stoppe for adgang softwaren og dertil hørende ydelser tilbage.

4. Fortrydelsesret

Kunden vil i en periode på 2 uger, (startende fra levering har fundet sted), have leverancen til rådighed, således at kunden gennem egne tests kan konstatere, at leverancens funktion svarer til beskrivelsen. Gælder der andre vilkår for perioden eller for længden af perioden, skal dette være specificeret i aftalen.

5. Ophør

Aftalen fortsætter indtil den bliver skriftligt opsagt af kunden eller LIFA. Kunden kan opsige aftalen pr. mail til land@lifa.dk. Aftaleperioden er defineret som et kalenderår og de løbende ydelser faktureres forud fra årsskiftet. Aftalen kan opsiges med 3 måneders varsel. Sker opsigelsen midt i en aftaleperiode refunderer LIFA ikke den forudbetalte ydelse for resten af aftaleperioden. LIFA kan opsige aftalen overfor kunden med 3 måneders varsel.

6. Tredjemand

LIFA indestår for, at softwaren ikke krænker tredjemands immaterielle rettigheder. Rejser tredjemand indsigelse mod kundens brug af et program eller dele heraf, skal kunden straks give LIFA skriftligt besked herom.

Kunden kan ikke herudover gøre noget krav gældende over for LIFA.

LIFA garanterer ikke for tredjeparts servicesvigt.

7. Vedligeholdelse

Software-vedligeholdelse er særskilt betalbart og det omfattende software fremgår af den årlige faktura.

LIFA vedligeholder og opdaterer softwaren med ændringer foranlediget af indmeldte væsentlige fejl uden yderligere beregning end den af denne aftales omhandlende vederlag. Hvis der indgår software, der er installeret i kundens miljø, leverer LIFA opdateringer digitalt og/eller disse kan downloades fra internettet/FTP-download. Opdateringen i kundens miljø kan også leveres på mail eller andet medie efter medgået tid, på kundens forlangende.

LIFA orienterer om planlagte ændringer i udbudte services.

Vedligeholdelsen er begrænset til alene at omfatte fejlmelding via mail (support@lifa.dk) eller via LIFA's hovednummer (6313 6800). Kunden dokumenterer fejlen/manglen med beskrivelse og skærbilleder, inkl. angivelse af kundens kontaktperson hos LIFA. Det forudsættes, at bruger/driftsansvarlig i kunden organisation har modtaget og vedligeholdt sin viden om software /services via kurser, workshops eller anden form for praktisk anvendelse samt grundlæggende viden om det understøttende software.

Vedligeholdelsen dækker ikke:

- Fejl, der skyldes tredjemands programmel eller maskinel.
- Fejl, der skyldes fejl eller mangler i data.
- Fejl, der skyldes ændringer i kundens driftsmiljø, der ikke er foretaget af LIFA.
- Fejl, der skyldes opsætning foretaget af andre end LIFA.
- Fejl, der ikke vedrører programmets funktioner.
- Faglig rådgivning, systemforståelse, installation og genopsætning af softwaren.
- Henvendelser, som skyldes brug af produkter, som ikke er i overensstemmelse med eventuelle betjeningsvejledninger og anvisninger.
- Opdatering, der giver væsentlig ny funktionalitet.
- Vedligeholdelsen dækker ikke følgetab og datatab.

LIFA er berettiget til på uændrede vilkår at henvise kunden til tilsvarende vederlagsfri assistance hos en eventuel underleverandør eller samarbejdspartner.



LIFA forbeholder sig ret til at regulere vedligeholdelses-vederlaget. Dette skal adviseres skriftlig til kunden med 3 måneders varsel, men deraf følgende ret for kunden til at opsige aftalen ved prisændringens ikrafttrædelsesdato eller i forhold til gældende regler for ophør.

8. Support

Support pr. telefon (6313 6800) eller via mail (support@lifa.dk), hvor supportteamet svarer på meget hurtige og generelt afklarende spørgsmål, indgår i det årlige vederlag.

Yderligere support indgår ikke i det årlige vederlag og vil blive faktureret efter medgået tid, med mindre andet fremgår af aftalen.



KONSULENTASSISTANCE LEVERANCE FOR LIFA A/S – GIS IT

1. Anvendelse

Konsulentassistance udføres for kunden. Konsulentassistance som f.eks. rådgivning, dokumentation eller programudvikling udføres enten efter en fastpris aftale eller efter medgået tid. Ud over prisen for konsulentassistance afholdes der udgifter til transport, fremmed software, fortæring, overnatning mv.

Assistancen vil blive ydet af konsulenter valgt af LIFA. LIFA kan til enhver tid udskifte en konsulent med en anden konsulent, eventuelt fra en underleverandør, med tilsvarende kompetence, dersom dette bliver nødvendigt eller findes hensigtsmæssigt. LIFA påtager sig intet resultatansvar eller ansvar for ydelsens hensigtsmæssighed, men er alene ansvarlig for, at LIFA's ressourcer lever op til god faglig standard og er kvalificeret til at udføre de aftalte opgaver.

Det er en forudsætning for LIFA's leverancer, at kunden medvirker til gennemførelse af leverancen, herunder stille fornødne adgange og kvalificerede ressourcer til rådighed for LIFA.

Kunden skal stille nødvendigt materiale, herunder udstyr og nødvendige informationer til rådighed på forespørgsel fra LIFA. Kunden skal melde tilbage på forespørgsler fra LIFA og godkende fremsendte forslag og beskrivelser inden for de af LIFA fastsatte frister. Såfremt kunden ikke opfylder sine forpligtelser, er LIFA berettiget til at udskyde efterfølgende tidsfrister og kræve betaling for LIFA's merforbrug af ressourcer og tab i øvrigt, som følge af kundens manglende medvirken.

2. Adgang

Kunden skal sørge for adgang til det område, som konsulenten skal tilgå, såvel fysisk som netværksmæssigt.

3. Erstatning

I tilfælde af, at LIFA ifalder erstatningsansvar vedrørende konsulentassistance, vil erstatningsansvaret altid være begrænset til 50 % af vederlaget for den ydelse, der har været årsag til erstatningsansvaret.

4. Ændringer

Begge parter kan initiere en ændring af den indgåede aftale og dette skal ske ved en skriftlig tillægsaftale.

5. Tidsplan

Hvis der ikke er aftalt en tidsplan, planlægges arbejdet løbende af parterne og kunden skal i den forbindelse være opmærksom på, at konsulenter kan være afsat til anden side. Er der aftalt en tidsplan, vil tiderne være at betragte som estimerede tider og tidsplanen som vejledende. LIFA's overholdelse af tiderne forudsætter, at kunden leverer sin del af leverancen, herunder de nødvendige ressourcer, og

at kunden godkender og tager stilling til forslag uden unødigt ophold, idet der maksimalt må gå to hverdage hermed fra kundens side.

Kunden skal være opmærksom på, at dersom en tidsplan forrykkes, vil det betyde mere end en proportional udskydelse af tidsplanen, idet LIFA's ressourcer kan være booket til anden side.

6. Fakturering og betaling

LIFA anvender standardtimepriser, hvis ikke andet skriftligt er aftalt i aftalen. Der faktureres normalt løbende månedligt bagud efter anvendt tidsforbrug.

Hvis der er aftalt en fast pris med kunden for et projekt, vil denne pris ikke inkludere tidsforbrug til rådgivning af kundens øvrige leverandører på projektet, eller tid som nødvendiggøres til projektkoordinering mellem øvrigt involverede deltagere.

7. Godkendelse af leverance

Ved udviklingsprojekter skal der senest 1 uge efter levering indleveres en fejlliste til projektlederen hos LIFA. LIFA leverer svar med indsats og deadline på fejlrettelser.

Senest 1 uge efter levering af fejlrettelser afholdes statusmøde (telefon eller skype / teamviewer) og kunden har mulighed for at levere de sidste fundne fejl på en liste, hvorefter LIFA leverer svar med indsats og timing. Når fejlene er lavet, godkender kunden leverancen skriftligt til LIFA.

Finder kunden yderligere fejl efter statusmødet skal disse meldes til LIFA uden unødigt ophold. LIFA vil i denne situation bede kunden godkende den del af leverancen, hvori der ikke indgår fejl. Når de sidste fejl er udbedret godkender kunden den fulde leverance.

8. Ophør

Aftalen ophører, når leverancen har fundet sted. Hvis aftalen har en længere løbetid skal dette fremgå af aftalen.

Ønsker kunden at afbryde leverancen, vil LIFA fakturere de allerede leverede timer efter medgået tid til LIFA's gældende timetakster.