



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 bemandedt i LIFA's åbningstider. Opdateringer kan forekomme udenfor normal åbningstid.

LIFA har installeret relevant overvågningsværktøj, som overvåger alle dage døgnet rundt. Overvågningen er bemandedt 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.