

## GENERELLE BETINGELSER FOR Manuel LER-Service

### DEL I: INDLEDNING

#### Aftalegrundlag

I disse betingelser er beskrevet rammerne for, hvordan Softværket leverer LER-Service til sine kunder. Disse betingelser udgør sammen med det underskrevne ordredokument den samlede aftale for kundens LER-Service fra Softværket.

Leverancens omfang og indhold kan også være baseret på en mundtlig eller skriftlig ordre afgivet af kunden. I så fald vil Softværket efterfølgende sende en bekræftelse, som kunden skal kontrollere og inden 2 dage skriftligt informere Softværket, dersom der er uoverensstemmelser i forhold til kundens ønsker. Sker dette ikke, er det Softværkets bekræftelse, der er gældende som ordredokument mellem parterne.

Kundens aftale på Manuel LER-service fra Softværket er underlagt de til enhver tid gældende "Generelle betingelser for Manuel LER-Service" offentliggjort på selskabets hjemmeside, og kundens benyttelse af denne service og/eller betaling af abonnementsfakturaer betragtes som accept af de senest offentliggjorte betingelser.

#### Hvad er omfattet?

Softværket besvarer de LER-forespørgsler vedr. kundens interesseområde, der modtages gennem ler.dk i det omfang som er beskrevet i ordredokumentet. Se i øvrigt nærmere beskrivelse under Del III.

#### Ikrafttræden

Når Softværket ved et statustjek har godkendt kundens data, og kunden i øvrigt har opfyldt de beskrevne forudsætninger, vil Softværket påbegynde servicen, dog tidligst på det i ordredokumentet angivne tidspunkt. Softværkets forpligtelser i henhold til aftalen forudsætter dog altid, at kunden har opfyldt de nødvendige forudsætninger og betalt forfaldne beløb.

#### Opbygning

Nærværende betingelser er opdelt i følgende dele:

- Del I: Indledning
- Del II: Forudsætninger for servicen
- Del III: Indhold af servicen
- Del IV: Generelle bestemmelser

## DEL II: FORUDSÆTNINGER FOR SERVICEN

### Indledende dataanalyse

Forud for nærværende aftales indgåelse udarbejder Softværket et statustjek på kundens ledningsdata og grundkortet. Dette arbejde udføres i henhold til Softværkets generelle betingelser for levering af konsulentydelse.

Resultatet af denne dataanalyse er en beskrivelse af eventuelle mangler i kundens data, som skal bringes i orden som forudsætning for LER-Service.

### Kvalitetskrav til kundens data

Det er kundens ansvar, at kundens geografiske interesseområde er korrekt angivet i LER.dk, samt at kundens ledningsdata i Forsyning|GIS har den fornødne kvalitet til at kunne danne grundlag for servicen for manuelle LER-besvarelser.

### Forudsætninger for Forsyning|GIS LER-service.

Det er en forudsætning for Softværkets levering af LER-Service på de i aftalen angivne vilkår, at kunden som minimum opfylder følgende betingelser:

- Kunden skal være indehaver af en gyldig og aktiv licens til et af Softværkets ledningsregistreringsprodukter, som absolut minimum WEB databasegrundbeløb/hosting
- Kunden samtidig har tegnet abonnement på Digital Ledningsadministration hos Softværket, og forudsætningerne for denne ydelse er opfyldt, **eller kunden samtidig har tegnet kontrakt på Auto|LER og forudsætningerne for denne ydelse er opfyldt.**
- Kunden, **såfremt denne ikke samtidig har tegnet kontrakt på Auto|LER**, skal opsætte LER med mailadresse direkte til Softværket med følgende id: [ler@softvaerket.dk](mailto:ler@softvaerket.dk)
- Kunden skal have afgrænset sit geografiske interesseområde, så det er tilpasset kundens forsyningsområde
- Kunden skal udpege en kontaktperson hos kunden, som skal kunne tage beslutninger om alle spørgsmål, der måtte opstå i relation til opfyldelse af aftalen. Kundens kontaktperson skal angives i ordresedlen, og evt. udskiftning skal meddeles skriftligt til Softværket.

**Øvrige forudsætninger**

Der vil herudover i ordresedlen være angivet konkrete krav til kunden, som knytter sig til den digitale ledningsadministration, der skal leveres.

**Kundens medarbejdere**

Den aftalte digitale ledningsadministration vil blive leveret af Softværkets medarbejdere, og Softværket overtager ingen medarbejdere fra kunden i forbindelse med overtagelse af de aftalte opgaver fra kunden.

**DEL III: INDHOLD AF SERVICEN****LER-service**

Softværkets LER-service omfatter besvarelser for kunden af officielle forespørgsler udført gennem LER.DK i pdf- og dxf-format samt påmindelse til kunden, dersom Softværket bliver bekendt med, at kunden har glemt at indberette udvidelser til LER.DK.

Softværket vil besvare forespørgsler fra LER på den mest hensigtsmæssige måde. Sker besvarelser ved levering af data om ledningsnet eller i øvrigt ved udlevering af kort og digitale ledningsdata, vil Softværket henvise til kunden som den ansvarlige for nøjagtighed af data herunder for ledningernes geografiske placering, omfang og oplysningernes aktualitet.

**Leveringstid**

Besvarelser af LER-forespørgsler vil som udgangspunkt ske i henhold til den i lov om ledningsejerregistret angivne svarfrist på 5 arbejdsdage.

**Service Level**

Softværket leverer de i ordresedlen specificerede ydelser med personale, der lever op til god faglig standard på det pågældende område. Herudover har Softværket ikke ansvar for ydelser leveret under denne aftale.

Kunden skal selv kontrollere validiteten af udførte rettelser og LER-besvarelser, hvor kunden får cc-kopi hver gang, der fremsendes besvarelser.

**Softværkets åbningstider**

Softværket vil være tilgængelig indenfor Softværkets normale åbningstid, hvor også problemer kan indrapporteres til Softværket.

Den normale åbningstid er

Mandag-torsdag kl. 08.00-15.45

Fredag kl. 08.00-14.00

Hverdage undtagen 5. juni, 24. december og 31. december. Der kan endvidere være lukket enkelte hverdage på grund af kongres, faglige arrangementer m.v.

### **Ansvar for og rettigheder til data**

Softværkets digitale ledningsadministration vedrører alene de aktiviteter, der er angivet i ordresedlen, og kan alene betragtes som en ressourceforstærkning til kunden. Kunden er derfor stadig ansvarlig for validiteten af data.

Kunden bevarer samtlige rettigheder til egne data.

## **DEL IV: GENERELLE BESTEMMELSER**

### **Priser og betaling**

Softværkets vederlag for levering af LER-Service fremgår af ordredokumentet og faktureres bagud hver den 1/6, 1/9, 1/1 og 1/3, med det faktiske antal besvarelser der er udført i perioden siden sidste fakturering.

Fakturaer forfalder til betaling 14 dage efter fakturadato. Ved forsinket betaling er Softværket berettiget til renter fra forfaldstidspunktet med 1,5% pr. måned af det til enhver tid skyldige beløb.

### **Prisregulering**

Prisen reguleres årligt med virkning fra 1. juni i henhold til priser vedtaget af selskabets bestyrelse.

### **Persondata**

I det omfang Softværket behandler persondata for kunden, handler Softværket alene efter instruks fra kunden. Softværket vil i henhold til almindelig praksis på området træffe de fornødne tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger mod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med lov om behandling af personoplysninger, men Softværket indestår ikke herfor og kan ikke gøres ansvarlig for eventuelle krav i den anledning.

Softværket vil uden særskilt vederlag på kundens anmodning give kunden eller den direkte dataansvarlige tilstrækkelige oplysninger til, at det kan påses, at de tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Personoplysninger kan ikke underkastes behandling af Softværket eller en underdata-behandler i et land uden for den Europæiske Union eller EØS, medmindre den dataansvarlige og de registrerede i øvrigt giver konkret tilladelse hertil, eller det kræves i henhold til gældende ret.

I så fald underretter Softværket kunden herom, medmindre dette er forbudt af hensyn til vigtige samfundsmæssige interesser.

Softværket vil under ingen omstændigheder anvende kundens data til andre formål end opfyldelse af aftalen, medmindre andet aftales med kunden.

### **Mangler og forsinkelse**

I tilfælde af fejl, mangler eller forsinkelse ved Softværkets service, vil Softværket afhjælpe dette snarest muligt. Herudover har kunden ingen beføjelser som følge af Softværkets eventuelle misligholdelse.

### **Tredjepartsleverandører**

Softværket kan aldrig efter nærværende aftale gøres ansvarlig for manglende levering af opgaver under digital ledningsadministration, der skyldes forhold hos tredjemand eller kunden, f.eks. fejl eller manglende kapacitet i datalinjer eller fejl og nedbrud hos nødvendige tredjepartsleverandører.

Softværket vil i sådanne tilfælde så vidt muligt være behjælpelig med afvikling af uopsættelige aktiviteter på anden vis, dersom kunden måtte ønske det, og det er muligt. En sådan ydelse vil blive leveret på Softværkets generelle betingelser for levering af konsulenttydelser.

### **Erstatningsbegrænsning**

Softværket er ikke ansvarlig for skader som følge af it-virus, uanset omfanget eller arten heraf, uanset hvorledes vira'en er overført eller viderebragt eller som sikredes ydelse/leverance skulle have forhindret denne virus.

Softværket har alene ansvar for, at de til digital ledningsadministration dedikerede ressourcer har en almindelig god faglig standard til den pågældende opgave, men Softværket kan ikke yde garantier for, at der ikke sker fejl i forbindelse med administrationen.

Softværkets ansvar er altid begrænset til situationer, hvor Softværket har handlet groft uagtsomt, og i den situation kan alene kundens direkte tab kræves erstattet. Softværket kan under ingen omstændigheder gøres ansvarlig for kundens indirekte tab, tabt avance, tab af data eller tab foranlediget af beskadigelse af data eller omkostninger til datas retablering.

Et eventuelt erstatningskrav mod Softværket vil aldrig kunne overstige et beløb svarende til det i tabsåret betalte vederlag efter denne aftale.

Ovenstående erstatningsbegrænsning finder anvendelse uanset graden af udvist uagtsomhed fra Softværkets side og finder tillige anvendelse for et eventuelt produktansvar.

### **Bestemmelser om ophør**

Aftalen kan opsiges af begge parter med 3 måneders skriftligt varsel til udgangen af en kalendermåned. Er der jf. ordredokumentet indgået en tidsbegrænset aftale, vil denne ophøre ved udløb og kan ikke opsiges i den aftalte administrationsperiode.

Administrationen udføres på det ved aftalens indgåelse angivne ledningsnet. Hvis kunden udvider nettet, uanset om dette sker ved vækst, sammenlægning, samdrift, fusion eller andet, ophører Softværkets forpligtelser, og der skal ske en genforhandling af aftalens vilkår med Softværket.

Herudover kan aftalen ophøre ved ophævelse, dersom en af parterne væsentligt har misligholdt sine forpligtelser, og denne ikke er bragt til ophør efter modtagelse af påkrav med rimelig frist til genopretning fra den part, der påberåber sig misligholdelsen.

### **Ikke virksomhedsoverdragelse ved ophør**

Parterne anser ikke en flytning af hosting m.v. til Softværket eller videreflytning til en fremtidig driftsleverandør, herunder kunden selv, i forbindelse med aftalens ophør som omfattet af Lov om lønmodtageres retsstilling ved virksomhedsoverdragelse.

Hverken kunden eller kundens fremtidige leverandør overtager ansatte fra Softværket i forbindelse med aftalens ophør, uanset årsag. Såfremt medarbejdere hos kunden eller Softværket mod forventning måtte gøre krav eller forpligtelser gældende over for Softværket i den anledning, skal kunden friholde Softværket herfor.

### **Force majeure**

Softværket er ikke ansvarlig for begivenheder, der må betragtes som force majeure, herunder krig, mobilisering, terror, ekstraordinære hackerangreb og virus, svigt eller nedbrud i elforsyning eller kommunikationslinjer, sygdom eller fravær af anden grund hos nøglemedarbejdere, strejke, lockout, brand, oversvømmelse, skybrud eller andre naturkatastrofer.

### **Fortolkning**

Hvor intet andet er angivet i nærværende aftale, finder dansk rets almindelige regler anvendelse på forholdet mellem parterne.

### **Tvistløsning**

Hvis parterne bliver uenige, kan hver part anmode om et forhandlingsmøde med deltagelse af parternes direktør og bestyrelsesformand.

Såfremt dette ikke leder til en løsning på konflikten, kan hver af parterne begære sagen indbragt til mediation ved en uafhængig mediator, som i mangel af enighed mellem parterne skal udpeges af Voldgiftsinstituttet. En part kan til enhver tid afbryde mediationen, herunder indbringe sagen for voldgift, jf. nedenfor.

Hver part bærer egne omkostninger til mediationen og omkostningerne til mediatoren og eventuelt selve mediationens afholdelse deles ligeligt mellem parterne.

Enhver uenighed, der opstår mellem kunder og selskabet omkring nærværende selskabs vedtægter eller samhandlen mellem selskabet og den enkelte kunde, skal i mangel af mindelig løsning afgøres endeligt ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indledningen af voldgiftssagen.

