



VILKÅR FOR PROGRAMSERVICE

LeoCall ApS

1. AFTALEN OMFATTER

- 1.1 Fri telefonassistance til kundens fastansatte, uddannede superbrugere vedrørende programorienterede spørgsmål og problemer, der måtte opstå under brugen af de specificerede systemer. På en given version ydes telefonassistance minimum 1 år efter, at den er frigivet.
- 1.2 Løbende registrering af programændringsønsker med henblik på periodevis opdatering af systemerne på basis af de registrerede ønsker.
- 1.3 Løbende udskiftning med nye programversioner, efterhånden som der sker nyudvikling og eventuelle ændringer. Nyudvikling, ændringer og fejlrettelser sker med udgangspunkt i den nyeste version.
- 1.4 Vedligeholdelse af individuelle ændringer, således at det sikres, at de fungerer med fremtidige udgaver af standardprogrammelliet, såfremt det i forbindelse med de enkelte ændringer udtrykkeligt er aftalt, at programserviceaftalen udvides til at omfatte disse.

2. AFTALEN OMFATTER IKKE

- 2.1 Instruktion af nyt personale, undervisning pr. telefon eller assistance til tredjepart.
- 2.2 Installation af data hos kunden samt konfiguration eller genoprettelse af defekte data hos kunden.
- 2.3 Individuelle programændringer og vedligeholdelse af breve, paradigmaer, rapporter, forretningsgange og lignende.
- 2.4 Assistance vedrørende problemer, som skyldes udefra kommende hændelser, uanset om dette måtte være hændeligt for kunden, samt problemer opstået som følge af fejl fra kundens side.
- 2.5 Assistance vedrørende problemer, som skyldes fejl og mangler ved tredjeparts produkter. Ved kundefremstilling vil der i første omgang være fokus på at løse kundens problem, og hvis det udførte arbejde efterfølgende viser sig at ligge uden for aftalen, vil der blive fremsendt en faktura på den ydede assistance.
- 2.7 Opgradering af systemlicenser til for eksempel operativsystemer, databaser, Pdf-lib og Office samt tilpasning til samme.

3. GENERELT

- 3.1 LeoCall stiller minimumskrav til såvel systemsoftware som hardwarekonfiguration. Ændringer i minimumskravene varsles med minimum 3 måneder. De til enhver tid gældende minimumskrav fremgår af LeoCalls hjemmeside og kan desuden fremsendes ved påkrav.
- 3.2 Fakturering sker månedligt forud, med mindre andet er skriftligt aftalt. Ved manglende betaling er kunden forpligtet til at forrente fakturabeløbet med 2 % pr. påbegyndt måned fra tidspunktet for fakturaens forfald. Ved manglende betaling forbeholder LeoCall sig ret til at undlade at yde service, indtil betalingen er LeoCall i hænde.
- 3.3 Det løbende abonnement reguleres én gang årligt (som udgangspunkt hver den 1. juni). Første gang den 1. juni efter aftalens indgåelse.
- 3.4 Aftalen kan af begge parter opsiges med 1 måneders varsel til udgangen af en måned. Opsigelsen skal ske skriftligt.
- 3.5 Såfremt brugerlicensen, hvor programservice i en periode har været opsagt, ønskes ajourført og abonnementet genoptages, skal der aftales ny pris samt betales abonnement for den opsagte periode.
- 3.6 Ved misligholdelse fra kundens side, for eksempel uretmæssig kopiering af systemet eller anvendelse i strid med licensreglerne, forbeholder LeoCall sig ret til at undlade at yde service, samt at kræve dækning for mistet indtjening.
- 3.7 LeoCalls pligt til at yde service suspenderes, så længe der består en force majeure eller hardship situation, der udelukker eller vanskeliggør ydelsen heraf.
- 3.8 LeoCalls pligt til at yde service ophører, herunder for såvel igangværende som forestående serviceopgaver, såfremt kunden er i betalingsmisligholdelse med mere end 14 dage med betalingen af en eller flere af LeoCalls fakturaer.
- 3.9 "Forretnings- & leveringsbetingelser" for LeoCall er gældende for denne aftale, med mindre det udtrykkeligt er aftalt, at disse ikke skal gælde for aftaleforholdet.
- 3.10 LeoCall er erstatningsansvarlig overfor kunden efter dansk rets almindelige regler, idet LeoCall dog ikke i noget tilfælde er ansvarlig for følgeskader, herunder driftstab, tab af data, mistet arbejdsfortjeneste, tab af goodwill, krav rejst af

tredjemand eller andet tab som følge af skader opstået på grund af arbejder eller leverancer fra LeoCall. Erstatningen kan aldrig overstige et beløb svarende til halvdelen af de til kunden fakturerede licenser for perioden fra aftalens ikrafttrædelse og indtil tidspunktet for den begivenhed, der udløser erstatningsansvaret. Beløbsbegrænsningen har kun retsvirkning i det omfang tabet skyldes hændelige eller uagtsomme forhold.

- 3.11 Aftalen er underlagt dansk ret. Eventuelle tvister anlægges ved de almindelige domstole med Retten i Odense som værneting.