

# GENERELLE VILKÅR

Generelle samhandelsbetingelser for SysFlowIT (herefter benævnt SFI) fastsætter vilkårene for SFI's levering af ydelser og varer til Kunden.

Denne erstatter nuværende så vel som fremtidige vilkår.

## BETINGELSER AF 1. SEPTEMBER 2023

### 1.1 GÆLDENDE PRISER OG TIMER

Prisændringer vil blive varslet mindst 30 dage i forvejen på vores website eller via e-mail.

Normal timepris: 995,- per time.

Sker der moms-, afgiftsændringer eller lignende fra offentlige instanser eller anden tredjepart, som SFI ikke har indflydelse på, forbeholder SFI sig ret til at ændre priserne med øjeblikkelig virkning.

Normale arbejdstider er følgende tidsrum:

Mandag-Torsdage	8.00 - 16.00
Fredag:	8.00 - 15.30

Aftalt arbejde uden for de almindelige arbejdstider, opkræves et tillæg på 50% oven i timeprisen for første time, derefter 100% oven i timeprisen. Der takseres efter påbegyndt time.

### 1.2 YDELSER

#### LØBENDE AFTALE

---

Udvikling af Software, Internetsider samt andet programmel er altid per løbende udvikling med mindre andet er aftalt.

#### PROJEKT AFTALE

---

Projektet aftales imellem parter.

#### FAST KONSULENT AFTALE

---

Har en minimumsperiode, forlænges med 3 måneder af gangen.

Aftaler med en varighed over 12 måneder, forlænges med 4 måneder af gangen.

### 1.3 OPGAVERNS UDFØRELSE

Der er som udgangspunkt ikke dedikeret navngivne konsulenter til gennemførelse af en aftale. SFI forbeholder sig altid ret til at udskifte konsulenter med andre kvalificerede konsulenter efter SFI's valg. SFI kan til hver en tid vælge at lade opgaven udføre af underleverandører, uden at dette påvirker SFI's ansvar.

### 1.4 VARER

Såfremt der indgår varer, defineret som udstyr og standardprogrammel, i leverancen, fremgår dette af den konkrete aftale med Kunden. Medmindre andet fremgår af ordren, betales særskilt for udpakning, opsætning, installation, o.lign.

Risikoen for varer overgår til Kunden ved fysisk levering.

Bestilte varer, der ikke indgår i SFI's produktsortiment, licenser samt øvrige konfigurationsvarer krediteres ikke, og tages ikke retur.

### 1.5 KUNDENS FORPLIGTELSE

For at SFI kan gennemføre en indgået aftale, er det afgørende, at Kunden medvirker aktivt i processen. I den forbindelse har Kunden blandt andet pligt til at informere SFI's konsulenter om alle forhold, der har betydning for en aftales gennemførelse, samt at bidrage til tilrettelæggelse af arbejdet og tildele egne ressourcer, således at aftalen kan udføres som aftalt. Kunden er endvidere ansvarlig for IT-installationer, kommunikationslinjer, og for at der til enhver tid er taget fornødne backup, således at Kundens data altid let kan rekonstrueres.

I det omfang SFI skønner det nødvendigt for en aftales gennemførelse eller Kunden ønsker konsulent på lokationen, skal Kunden for egen regning give konsulenterne adgang til Kundens IT-installation og databaser efter konsulenternes nærmere anvisning. Endvidere skal Kunden stille de nødvendige og lovlige arbejdspladser til rådighed for konsulenterne - arbejdspladserne skal være forsynet med IT-installationer, kommunikationsfaciliteter m.v. efter konsulenternes nærmere anvisning.

Såfremt Kundens forhold betyder, at den aftalte ydelse ikke har kunnet leveres, faktureres Kunden den aftalte ydelse med fradrag af SFI's eventuelle anden fakturering af den pågældende konsulent i samme periode.

Kunden forpligter sig til at teste det udviklet/opsatte produkt/software, samt indrapportere eventuelle fejl og mangler løbende. Kunden overtager selv ansvaret for det udviklet produkt, samt al drift og vedligeholdelse efter idriftsættelse.

SFI kan på ingen måde gøres ansvarlig for forhold, som kan henføres til Kundens manglende opfyldelse af sine forpligtelser under samarbejdsforholdet.

Til rettelser efter idriftsættelse, faktureres til normal timepris.

Som aflevering anses idriftsættelsen af softwaren eller internetsiden som fuldbragt, med mindre andet er aftalt.

#### 1.6 KONSULENTVEDERLAGET

Medmindre andet er skriftligt aftalt, faktureres den leverede ydelse efter forbrugt tid, i henhold til SFI's til enhver tid gældende prisliste. Kontakt SFI for opdatering på gældende priser.

#### 1.7 TRANSPORT- OG OPHOLDSUDGIFTER

Udgifter til konsulenterne transport, ophold og fortæring i forbindelse med arbejdets udførelse, faktureres altid i henhold til SFI's gældende regler og takster.

#### 1.8 FAKTURERING OG BETALING

SFI fakturerer Kunden 1 gang per måned eller hver 14. dag eller afhængigt af opgavens karakter.

Varer faktureres ved levering.

Såfremt Kunden ønsker at gøre indsigelser mod en fremsendt faktura, skal dette ske senest 5 dage efter fakturadato. Såfremt andet ikke er skriftligt aftalt eller fremgår af faktura, skal betaling være sket senest 8 dage efter fakturadato.

Ved betaling, efter den på fakturaen angivende betalingsfrist, forbeholder SFI sig ret til at udsende rykkerskrivelse med et rykkergebyr på kr. 100,-, ligeledes ved 2. rykkerskrivelse.

Har indbetaling stadig ikke fundet sted, inden den på 2. Betalingspåmindelse oplyste betalingsfrist, forbeholder SFI sig ret til at overgive sagen til retslig inkasso.

#### 1.9 GARANTI

Leverede varer er underlagt producentens garanti i det omfang, det fremgår af varens dokumentation. SFI giver ingen garanti derudover.

SFI kan ikke gøres ansvarlig for, at den leverede ydelse ikke har den ønskede værdi for Kunden, at man ikke opnår de ønskede resultater, eller at ydelsen i øvrigt ikke har den forudsatte hensigtsmæssighed.

#### 1.10 REKLAMATIONER

For varer gælder reglerne i varernes dokumentation.

B2B ydelser og produkter, sælges efter forudgående aftale, og er ikke omfattet af returret og fortrydelsesret.

#### 1.11 ANSVARSRASKRIVELSE

SFI er ikke ansvarlig for fejl og mangler, der skyldes mangelfuld support/vedligeholdelse/reaktion, urigtig installering foretaget af Kunden, ændringer foretaget uden SFI's skriftlige samtykke eller

reparationer, opdateringer eller andre ændringer, som Kunden har udført uden SFI's forudgående skriftlige samtykke.

Hvis SFI's ydelse til Kunden omfatter produkter eller delprodukter, som er købt hos tredjemand, og som SFI ikke har ansvaret for udviklingen eller produktionen af, er SFI uden hensyn til det i denne bestemmelse anførte alene ansvarlig i det omfang, dennes leverandør har påtaget sig garanti.

Hvis SFI's ydelse til Kunden omfatter udvikling af software, som gør brug af tredjepart software, er SFI ikke ansvarlig for fejl og mangler ved brugen af dette software.

Ved softwareudvikling kan SFI ikke stilles til ansvar hvis det er nødsagtigt at afvise dele af arbejdet der ikke kan udføres pga. tekniske udfordringer eller kompleksiteter.

Leveringstider og estimater, som måtte være angivet i en indgået aftale, er alene vejledende og SFI kan ikke gøres ansvarlig for manglende overholdelse af sådanne leveringstider eller estimater.

SFI påtager sig intet ansvar for tab af data og software, driftsforstyrrelser og manglende adgang til internettet / informationer, tabt arbejdsfortjeneste o. lign. i forbindelse med benyttelse af SFI's abonnement, service eller ydelse.

SFI påtager sig intet ansvar for dette uanset hvilken forhold det skyldes, eksempelvis kan nævnes systemnedbrud og andre forhold både hos og udenfor SFI, force majeure, strejke og lock-outs. Endvidere påtager SFI sig intet ansvar for uvedkommendes adgang til data eller deres gøren.

SFI's eventuelle erstatningsansvar er begrænset til Kundens direkte tab og kan aldrig overstige 50 % af Kundens erlagte vederlag i henhold til ordren, eller estimatet for udførslen. Indirekte tab, herunder driftstab, tabt avance, tabt salg, tab af data eller Kundens omkostninger til tredjemandsafhjælpning erstattes ikke.

#### 1.12 FORCE MAJEURE

SFI kan ikke gøres ansvarlig for forhold, der må betegnes som force majeure, herunder, men ikke begrænset til, krig, optøjer, opstand, generalstrejke, ildsvåde, naturkatastrofer, valutarestriktioner, import eller eksportforbud, afbrydelse af den almindelige samfærdsel, afbrydelse af eller svigt i energiforsyningen, leveringsproblemer fra underleverandører, længerevarende sygdom hos nøglemedarbejdere, omfattende virus samt indtrædelse af force majeure hos underleverandører.

#### 1.13 TAVSHEDSPLIGT

Begge parter indestår for, at de selv samt deres ansatte og underleverandører, i enhver henseende vil behandle modtagne oplysninger fortroligt. Tavshedspligten viger for oplysningsforpligtelser, der måtte påhvile parterne i henhold til ufravigelige lovbestemmelser. Begge parter erklærer sig indforståede med til enhver tid, på opfordring fra den anden part, at returnere ethvert dokument eller andet materiale, som måtte være blevet udleveret dem i det omfang, det ikke vil hindre opfyldelse af en indgået aftale.

## 1.14 RETTIGHEDER

Når intet andet skriftligt er aftalt mellem parterne, erhverver Kunden alene en ikke-eksklusiv brugsret til resultaterne af SFI's ydelse. Enhver ret herunder enhver immateriel rettighed samt ophavsret til materiale, der er udarbejdet for Kunden i forbindelse med opgavens udførelse, tilhører SFI.

Modtaget grafik, tekster eller andet til udviklingen af Kunden, beholder Kunden eller dens ophavsret ejer altid enhver ret herunder enhver immateriel rettighed samt ophavsret til dette materiale.

SFI kan altid frit anvende det udviklede og dele deraf samt den under arbejdets udførelse oparbejdede know-how, til brug for andre kunder. Moduler og frameworks brugt til udviklingen kan have egne licensbetingelser samt angivne rettigheder. SFI kan benytte egne udviklede moduler, enhver ret til disse moduler herunder enhver immateriel rettighed samt ophavsret til materialet tilhører altid SFI og Kunden gives en ikke-eksklusiv brugsret til disse.

Til udstyr erhverver Kunden ejendomsretten, medmindre andet fremgår af den indgåede aftale. Til standardprogrammer erhverver Kunden de i programmets licensbetingelser angivne rettigheder.

Vareleverancer er omfattet af ejendomsforbehold, indtil den fulde købspris er betalt.

## 1.15 AFTALERS OPHØR

### LØBENDE AFTALE

---

Ad hoc aftale

### PROJEKT AFTALE

---

Disse indgået aftaler mellem SFI og kunden er som udgangspunkt uopsigelige fra begge parter side, indtil den i den indgåede aftale specificerede ydelse eller vare er leveret.

Kunden kan altid indtil 10 arbejdsdage før arbejdet er planlagt påbegyndt opsige en indgået aftale mod at betale 15% af den aftalte pris for opgavens udførelse, eller såfremt der ikke er en fast pris, da 15% af det estimerede samlede vederlag.

Ved opsigelse indtil 5 arbejdsdage før arbejdets aftalte starttidspunkt, vil dette honorar være 50% og ved opsigelse senere end 3 arbejdsdage før planlagt assistance, betales den fulde sum.

### FAST KONSULENT AFTALE

---

Disse indgået aftaler har en minimumsperiode opstarts periode og kan derefter opsiges med 3 måneders varsel.

### ALLE AFTALER

---

Indgået aftaler kan opsiges af SFI med 30 dages varsel. Såfremt en aftale opsiges fra SFI side, kan det særskilt aftales, at SFI skal afslutte nærmere specificerede opgaver mod betaling af normalt vederlag herfor.

Kunden kan ikke opsige aftaler for så vidt angår varer, der er bestilt hos underleverandører.

I tilfælde af Kundens væsentlige misligholdelse af sine forpligtelser i henhold til nærværende generelle vilkår, er SFI berettiget til uden varsel at ophæve en med Kundens indgået aftale, hvis Kunden ikke agter at bringe misligholdelsen til ophør. Som væsentlig misligholdelse anses blandt andet enhver misligholdelse der ikke afhjælpes senest 14 dage efter SFI's skriftlige påkrav.

#### 1.16 KONFLIKTLØSNING

Opstår der uenighed eller problemer mellem parterne i forbindelse med opfyldelsen af en indgået aftale, kan hver af parterne indkalde til et møde med deltagelse af en direktør fra hver af parterne. Såfremt en opstået uoverensstemmelse ikke lader sig løse ved et sådant møde, afgøres sagen ved de ordinære danske domstole ved SFI's hjemting. Dansk ret finder anvendelse.