
Salgs- og leveringsbetingelser

Anvendelse

1. Disse vilkår gælder for alt samarbejde mellem sysCore ApS (CVR 34486387) og Kunden, med mindre andet er aftalt med Kunden.
2. Disse vilkår er gældende, hvis Kunden har accepteret dem på en af følgende måder: (i) hvis vilkårene indgår som bilag til en fysisk indgået aftale, (ii) vilkårene har været vedhæftet i en e-mail med et tilbud, som Kunden har accepteret, (iii) hvis Kunden blev informeret i et brev eller e-mail, at al fremtidigt samhandel vil være underlagt disse salgs- og leveringsbetingelser, (iv) hvis sysCore ApS ansatte på anden vis kan dokumentere, at disse vilkår er vedtaget af Kunden

Kommunikation

1. Al kommunikation med bindende vilkår mellem sysCore ApS og Kunden kan ske via e-mail, med mindre andet udtrykkeligt er anført i disse vilkår.
2. Kunden skal anvende de på www.syscore.dk til en hver tid oplyste e-mails til al kommunikation med sysCore ApS.

Tilbud

1. Kunden kan som udgangspunkt acceptere et tilbud per e-mail, dog er der typer af aftaler og licenser hvor sysCore ApS tillige kræver en underskrift på det fysiske dokument, før en endelig aftale er indgået.
2. Hvis Kunden i sin accept henviser til eller vedhæfter egne indkøbsvilkår, finder disse ikke anvendelse uden sysCore ApS udtrykkeligt accepterer disse vilkår.

Ændringer og tillæg

1. Ændringer af og tillæg til parternes aftale (et accepteret tilbud og disses vilkår) er kun gældende, hvis de er aftalt utrykkeligt mellem parterne på skrift eller via e-mail.

Support, udvikling og konsulentbistand

1. Kunden er gjort opmærksom på og accepterer, at alle henvendelser til sysCore ApS vil blive behandlet som anmodning om betalbar bistand (med klip eller efter timedebitering), medmindre henvendelse kan henføres til opgaver/supportsager, hvorom der mellem Kunden og sysCore ApS udtrykkeligt er indgået anden aftale.
2. Betalbar bistand afregnes pr. påbegyndt klip for klippekort-aftaler eller pr. påbegyndt time hvis sysCore ApS accepterer at arbejde uden klippekort-aftale.
3. Henvendelser vedrørende priser, anmodning om tilbud, der ikke kræver analyser eller anden bistand, betragtes dog ikke som betalbar bistand.
4. Kørsel afregnes pr. påbegyndt kilometer i henhold til statens kilometersatser. Udlæg til bro, færger, fly osv. refunderes af Kunden. sysCore ApS skal orientere Kunden om forventede rejseomkostninger, som estimeres forud for arbejdets påbegyndelse.

Klippekort

1. Klippekort faktureres ved oprettelsen med betalingsfrist netto 8 dage.
2. Klip fra klippekort kan bruges til betaling af konsulentbistand fra sysCore ApS og byHerskind Aps, herunder programmering, websupport, rådgivning, webdesign, grafisk design, samt andre ydelser, der udføres af sysCore ApS og byHerskind Aps.
3. Klippekort kan ikke benyttes til brug for køb af hardware, licenser eller til dækning af andre direkte/indirekte omkostninger.
4. Hvert klip svarer til 15 min. Bistand ydet under klippekortordningen registreres og afregnes (klippes) pr. påbegyndt 15. minut.
5. Alle klippekort udløber 12 måneder efter fakturadato.
6. Klippekort kan ikke overdrages og/eller refunderes.
7. sysCore ApS administrerer klippekortet og foretager registrering og afregning af forbrug.
8. Kunden kan se forbrug samt se den nuværende saldo på klippekortet via sysCore ApS Kundeportal.
9. Kunden accepterer, at sysCore ApS må sende påmindelser via mail ved klippekortets udløb.
10. Hardware samt andre udgifter til 3. part er ikke omfattet af klippekortordningen og skal betales af Kunden ved levering eller ved sysCore ApS modtagelse, hvilket vil fremgå af sysCore ApS' tilbud.

Reaktionstid for klippekort aftaler

1. Det garanteres, at sysCore ApS iværksætter arbejde eller vender tilbage med en tidsplan på afleverede sager indenfor 2 hverdage efter sagens modtagelse.
2. sysCore ApS behandler og modtager sager fra mandag til fredag mellem 10:00 - 18:00, bortset fra helligdage.
3. På hverdage i tidsrummet 18:00 - 10:00 behandles sager kun efter aftale, og i så faldt til dobbelt takst, dvs. at pr. påbegyndt 15. minut registreres og afregnes 2 klip.
4. På lørdage, søndage og helligdage behandles sager ligeledes kun efter aftale og i så fald til tredobbelt takst, dvs. pr. påbegyndt 15. minut registreres og afregnes 3 klip.
5. Hastesager, dvs. sager, hvor reaktionstiden skal være mindre end 2 hverdage efter modtagelsen af sagen, behandles efter aftale og til dobbelt takst, dvs. pr. påbegyndt 15. minut registreres og afregnes 2 klip.

Konsulentbistand efter timedebitering

1. Konsulentydelse ydes til sysCore ApS' til enhver tid gældende timepris inden for tidsrummet 10:00 - 18:00 på hverdage.
2. Konsulentbistand, der ydes til Kunden på Kundens foranledning uden for ovennævnte tidsrum, sker til forhøjet timepris/mod et tillæg på +50% af den gældende timepris. Dette gælder tillige, hvis kunden henvender sig uden for ovennævnte tidsrum, og sysCore ApS besvarer henvendelsen.
3. Bistand afregnes pr. påbegyndt time.
4. Bistand hos Kunden eller på en af Kunden anvist lokalitet afregnes ligeledes per påbegyndt time. Starttidspunktet for bistanden er, når konsulenten træder ind af døren og sluttidspunktet er, når konsulenten forlader lokaliteten.
5. sysCore ApS kan kræve forudbetaling fra Kunden eller depositum, inden arbejdet iværksættes. sysCore ApS skal informere Kunden om dette, inden arbejdet iværksættes/anmodning om konsulentbistand accepteres.

Hosting

1. Der garanteres opetid på min. 99%. Oppetid måles eksternt ved hjælp af Pingdom. Seneste måling af opetid fremgår af sysCore ApS' hjemmeside.
2. Kunden er bekendt med, at adgangen til Kundens IT-miljø/website kan blive afbrudt som følge af forebyggende vedligeholdelse eller som følge af forhold uden for sysCore ApS kontrol.
3. Ved nedetid forstås, manglende tilgængelighed til ydelser, som direkte er forårsaget af sysCore ApS.
4. Utilgængelighed forårsaget af Kundens egne handlinger eller mangel på samme, udefrakommende omstændigheder, som sysCore ApS ikke har kontrol over, anses ikke for at være nedetid, som berettiger til refundering fra sysCore ApS. Udover allerede nævnte vilkår og betingelser, er sysCore ApS aldrig erstatningsansvarlig ved driftsforstyrrelser, afbrydelser, skader, fejl mv. Dette gælder også forhold som er udenfor sysCore ApS kontrol, det kan være oversvømmelse, strejker, krig, terror, lynnedslag, overbelastning eller fejl på eget eller fremmed netværk, systemnedbrud, arbejdsnedlæggelser eller lockout (også blandt sysCore ApS medarbejdere), fejl hos tredjepart eller øvrige force majeure hændelser mv.
5. Kunden skal selv kunne fremvise en troværdig rapport, der er i overensstemmelse med sysCore ApSs egne opetids- og tilgængelighedstjek, for at være berettiget til kompensation.
6. Nedetid og driftsforstyrrelser kan anmeldes hele døgnet ved brug af ticketing system, e-mail eller døgntelefon.
7. Alle ændringer som i større eller mindre grad kan påvirke Kundens brug af sin ydelse, vil blive annonceret minimum 48 timer i forvejen.
8. Hosting aftaler kan opsiges med 1 måneds varsel til ophør ved afslutningen af betalingsperiode (som er kvartalsvis eller årlig).

Udviklingsopgaver og immaterielle rettigheder

1. Den fulde ejendomsret til alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med sysCore ApSs udførelse af serviceydelser, herunder patenter, design, varemærker og ophavsrettigheder, tilhører sysCore ApS.
2. Kunden har en tidsubegrænset, vederlagsfri licens til at udnytte alle immaterielle rettigheder, der opstår i forbindelse med sysCore ApSs udførelse af serviceydelser, til formål, der falder

inden for kundens sædvanlige forretningsområde, eller som særskilt er aftalt mellem parterne.

3. Ved egentlige udviklingsprojekter indgår Kunden og sysCore ApS en særskilt udviklingsaftale, der bl.a. regulerer rettighedsspørgsmålet.
4. sysCore ApS er ikke ansvarlig for leverede serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, medmindre krænkelsen er forsætlig. I det omfang sysCore ApS måtte blive mødt med påstand om leverede serviceydelsers krænkelse af tredjeparts immaterielle rettigheder, skal Kunden skadesløsholde sysCore ApS, medmindre krænkelsen er forsætlig.
5. For udviklingsopgaver og projekter skal 20% af ordresummen betales ved tilbuds accept.

Fysiske varer

1. Fortrydelsesret er ikke gældende ved erhvervskøb.
2. For alle varer tilbydes producentens garanti.
3. Det er Kundens ansvar at sende defekte varer retur i forbindelse med garantisager.
4. Der er Kundens ansvar at bruge korrekt emballage ved returforsendelser, så produktet ikke beskadiges ved transport.
5. Returvarer, som ikke er mangelfulde - eller hvor manglen ikke er omfattet af garanti, vil blive sendt tilbage til Kunden. Kunden skal afholde omkostninger til forsendelse. Kunden vil i den forbindelse blive pålagt et testgebyr på kr. 1050 pr. påbegyndte time ekskl. moms. Dog beregnes ikke testgebyr for de første 30 min. et produkt testes.

Priser og betaling

1. Alle priser opgivet af sysCore ApS er ekskl. moms og levering.
2. Betaling skal ske netto 8 dage efter fakturadato, med mindre andet er aftalt med Kunden.
3. Manglende betaling af fakturaer behandles efter inkassolovens regler, og der beregnes rente iht. renteloven.
4. Hvis Kunden har forfaldne ubetalte regninger, er sysCore ApS berettiget til at suspendere enhver levering af yderligere produkter og ydelser, eller at hæve aftalen om levering af produkter og ydelser (herunder produkter og ydelser, som endnu ikke er leveret), eller kræve forudbetaling og/eller gøre andre misligholdelsesbeføjelser gældende. Ydermere forbeholder sysCore ApS sig retten til at afbryde Kundens forbindelse til al hosting/website service, indtil fuld betaling er sket (hostingkonto eller adgang til sysCore ApSs cloudsystemer/hosted applikationer).

Kundeportal og dokumentation

1. Hvis Kunden har abonnement, serviceaftale eller klippekort hos sysCore ApS, kan Kunden få tilsendt login informationer til sysCore ApSs kundeportal.
2. sysCore ApS leverer dokumentation til udført arbejde efter aftale med Kunden.
3. Ønsker Kunden egentlig dokumentation af Kundens IT-miljø/system eller brugervejledninger til Kundens IT-miljø/systemer, sker dette efter særskilt aftale og betaling. Det samme gælder vedligeholdelse af allerede udarbejdet dokumentation/brugervejledning.

Reklamation/fejl

1. Alle fejl og mangler skal meddeles skriftlig straks efter levering. Hvis en fejl eller mangel, som Kunden har opdaget, eller burde have opdaget, ikke straks meddeles skriftlig til sysCore ApS, kan den ikke senere gøres gældende.
2. Enhver reklamation skal angive, hvad der er galt med sysCore ApSs leverance, og hvad Kunden præcis ønsker, at sysCore ApS skal foretage sig.
3. Kunden skal udførligt informere sysCore ApS om fejllens karakter, herunder hvor den optræder samt hvorledes den eventuelt kan genskabes.
4. sysCore ApS giver Kunden besked om, hvorvidt reklamationen kan imødekommes. sysCore ApS kan frit vælge, om der skal ske omlevering, udbedring eller gives et forholdsmæssigt afslag i prisen.
5. sysCore ApS yder omlevering/udbedring inden for rimelig tid.
6. sysCore ApSs ansvar for mangler omfatter ikke fejl eller mangler, der skyldes: (i) almindelig slidtage, (ii) brug i strid med sysCore ApSs instruktioner, almindelig praksis samt ved brug til formål uden for aftalen, (iii) afhjælpning eller ændring udført af andre end sysCore ApS, eller (iv) andre forhold, som sysCore ApS er uden ansvar for.

Ansvar

1. Hver part er ansvarlig for egne handlinger og undladelser efter gældende ret med de begrænsninger, der følger af aftalegrundlaget.

-
2. Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget er sysCore ApS ikke ansvarlig over for Kunden for indirekte tab, herunder tab af produktion, salg, fortjeneste, tid eller goodwill, medmindre det er forårsaget forsætligt eller groft uagtsomt.
 3. sysCore ApS er ikke ansvarlig for, at sysCore ApS' ydelse opfylder lovgivning eller standarder, eller kan anvendes til bestemte formål, medmindre parterne udtrykkeligt har aftalt andet skriftligt eller pr. e-mail.
 4. sysCore ApS påtager sig intet ansvar for indholdet, og/eller de data der oplagres hos sysCore ApS og transmitteres til og fra Kundens hostingydelse via internettet, herunder rigtigheden, lovligheden, lødigheden m.m. Såfremt sysCore ApS pålægges erstatningsansvar for ulovlig informationsspredning, forpligter Kunden sig til at holde sysCore ApS skadeløs i alle henseender.
 5. sysCore ApS er ikke erstatningsansvarlig for tab, der er opstået som følge af afbrydelser, forstyrrelser eller ændringer af offentlige netværk, elnet og/eller tjenesteydelser i forbindelse med foranstaltninger, der skønnes nødvendige af tekniske, vedligeholdelsesmæssige og driftsmæssige årsager eller er pålagt af myndighederne, medmindre sysCore ApS har forsømt at begrænse ulemperne herved.
 6. sysCore ApS er ikke erstatningsansvarlig for tab som følge af uvedkommendes adgang til Kundens data og/eller systemer.
 7. Uanset eventuelle modstående vilkår i aftalegrundlaget er sysCore ApS ikke ansvarlig over for Kunden for manglende opfyldelse af forpligtelser, som kan henhøres til force majeure. Ansvarsfritagelsen består, så længe force majeure består.

Lowvalg og værneting

1. Parternes samarbejde er i alle henseender underlagt dansk ret.
2. Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med parternes samarbejde, skal afgøres ved en dansk domstol.

Udgave

Gælder fra d. 1. januar 2017.

Ændringer:

- 30.11.2016: (indførelse af byHerskind ApS/klippekort; projekter – første indbetaling sænket til 20% af ordresummen)
15.04.2015: justering af div. punkter.