

**Ramavtalsbilaga 9**  
**Allmänna villkor**  
**E-handelstjänst via molntjänst**

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1.	TILLÄMPLIGA AVTALSVILLKOR FÖR MOLNTJÄNSTEN .....	3
2.	ALLMÄNT OM MOLNTJÄNSTEN .....	3
3.	LEVERANTÖRENS ÅTAGANDEN .....	3
4.	UNDERLEVERANTÖR .....	3
5.	DOKUMENTATION .....	3
6.	UTBILDNING OCH ANDRA KONSULTTJÄNSTER .....	4
7.	AVROPANDE MYNDIGHETS ÅTAGANDE .....	4
8.	AVROPANDE MYNDIGHETS ANVÄNDNING AV MOLNTJÄNSTEN .....	5
9.	SUPPORTFUNKTION .....	5
10.	FEL OCH BRISTER I MOLNTJÄNSTEN .....	5
11.	SERVICENIVÅER .....	6
12.	RAPPORTERING & MÄTNING .....	6
13.	ERSÄTTNING VID BRISTER .....	7
14.	UTEBLIVEN FELAVHJÄLPNING .....	7
15.	ÄNDRINGAR I MOLNTJÄNSTEN .....	8
16.	BEGRÄNSNING AV ÅTKOMST TILL MOLNTJÄNSTEN .....	8
17.	ERSÄTTNING, AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR .....	9
18.	IMMATERIELLA RÄTTIGHETER .....	9
19.	AVROPANDE MYNDIGHETS DATA .....	10
20.	PERSONUPPGIFTER .....	11
21.	INFORMATIONSSÄKERHET .....	11
22.	SEKRETESS .....	11
23.	ANSVAR OCH ANSVARSBEGRÄNSNING .....	12
24.	REVISION .....	12
25.	AVTALSPERIOD .....	13
26.	FÖRTIDA UPPHÖRANDE .....	13
27.	ÅTGÄRDER VID AVROPSAVTALETS UPPHÖRANDE .....	14
28.	MEDDELANDEN .....	14
29.	ÖVERLÅTELSE .....	14
30.	TILLÄMPLIG LAG .....	14
31.	TVISTLÖSNING .....	15

Detta dokument utgör villkor för leverans av E-handelstjänst och tillhörande tjänster inom av ESV tecknade ramavtal E-handelstjänst via molntjänst, dnr 2.5.1-482/2017, och gäller mellan Avropande myndighet och Leverantören när Avropande myndighet har gjort ett Avrop avseende Leveransobjektet E-handelstjänst via molntjänst.

## **1. TILLÄMPLIGA AVTALSVILLKOR FÖR MOLNTJÄNSTEN**

1.1 För Molntjänsten gäller de dokument och avtalsvillkor som anges i Avropsavtalet.

## **2. ALLMÄNT OM MOLNTJÄNSTEN**

2.1 Programvaran ska från Effektiv leveransdag uppfylla Specifikationen av Molntjänsten.

2.2 Leverantören ska tillse att räkenskapsinformation löpande finns tillgänglig och läsbar i Sverige. Informationen ska inom rimlig tid kunna presenteras när myndighet eller revisor så kräver.

## **3. LEVERANTÖRENS ÅTAGANDEN**

3.1 Leverantören ska:

- a) från Avtalad leveransdag tillhandahålla Molntjänsten i enlighet med avtalade Servicenivåer till Avropande myndighet vid Anslutningspunkten,
- b) om det framgår av Avropsavtalet tillhandahålla Införandeprojekt,
- c) tillhandahålla Dokumentation enligt punkt 5,
- d) tillhandahålla support avseende användning av Molntjänsten till Avropande myndighet enligt punkt 9,
- e) rätta Fel i Molntjänsten enligt dessa avtalsvillkor,
- f) i övrigt tillhandahålla Molntjänsten på ett fackmannamässigt sätt och i enlighet med avtalad Specifikation.

## **4. UNDERLEVERANTÖR**

4.1 Leverantören får använda i Ramavtalet godkänd Underleverantör vid tillhandahållande av Tjänst.

4.2 Den avtalade Molntjänsten kan tillhandahållas av i Ramavtalet godkänd Underleverantör. Av bilaga till Ramavtalet framgår vilka delar av Molntjänsten som tillhandahålls av Leverantören respektive Underleverantör.

4.3 Avropsavtal om Molntjänsten kan ingås enbart mellan Avropande myndighet och Leverantören. Leverantören ansvarar för Underleverantörs arbete och leverans av Tjänst såsom för eget arbete i enlighet med dessa avtalsvillkor och Avropsavtalet i övrigt.

## **5. DOKUMENTATION**

5.1 Leverantören ska tillhandahålla all nödvändig Dokumentation för Molntjänsten i form av handböcker eller andra anvisningar. Dokumentation ska vara

avfattad på svenska eller engelska. Leverantören ska utan extra kostnad för Avropande myndighet tillse att Dokumentationen alltid är uppdaterad.

- 5.2 Dokumentationen ska från den dag Avropande myndighet inleder sitt leveransprov och kontinuerligt under avtalstiden finnas tillgänglig för Avropande myndighet i elektronisk form på överenskommen webbplats eller annars enligt Avropande myndighets anvisningar.
- 5.3 Arbete avseende Dokumentation enligt denna punkt 5 ska ingå i Tjänsten och berättigar inte Leverantören till ytterligare ersättning.

## **6. UTBILDNING OCH ANDRA KONSULTJÄNSTER**

- 6.1 Leverantören ska, efter beställning från Avropande myndighet, tillhandahålla utbildning avseende Molntjänsten.
- 6.2 Leverantören ska också, efter beställning från Avropande myndighet, tillhandahålla andra Konsulttjänster till Avropande myndighet avseende Molntjänsten.
- 6.3 Konsulttjänster enligt denna punkt 6 avropas av Avropande myndighet, varefter ett särskilt Konsultavtal ska ingås. Konsultavtalet regleras av villkoren för Konsulttjänster i Ramavtalsbilaga 11.

## **7. AVROPANDE MYNDIGHETS ÅTAGANDE**

Avropande myndighet ska:

- a) betala ersättning för användande av Molntjänsten enligt dessa avtalsvillkor och gällande prisbilaga.
- b) lämna Leverantören de uppgifter som behövs för uppstart av Molntjänsten, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avropsavtalet.
- c) ansvara för kommunikationen till Anslutningspunkten och för att inneha den utrustning och programvara som krävs för nyttjande av Molntjänsten, samt tillgång till de övriga tjänster som är en förutsättning för att nyttja Molntjänsten.
- d) se till (i) att Avropande myndighets data är skyddad från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) att Avropande myndighets data är i överenskommet format, samt (iii) att Avropande myndighets data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på Molntjänsten.
- e) ansvara för att inloggningsuppgifter, säkerhetsmetoder och annan information som Leverantören tillhandahåller för tillgång till Molntjänsten, hanteras i enlighet med punkten 21 och 22. Avropande myndighet ska omedelbart meddela Leverantören för det fall obehörig tagit del av Sekretesskyddad information.
- f) utse en eller flera behöriga personer att lägga till eller ta bort Användare samt att meddela Leverantören när en behörig person inte längre företräder Avropande myndighet.

## **8. AVROPANDE MYNDIGHETS ANVÄNDNING AV MOLNTJÄNSTEN**

- 8.1 Avropande myndighet får en icke-exklusiv rätt att så länge Avropsavtalet är gällande använda Molntjänsten enbart i Avropande myndighets egen verksamhet och av det maximalt antal Användare som framgår av Avropsavtalet eller tilläggsbeställning.

## **9. SUPPORTFUNKTION**

- 9.1 Leverantören ska tillhandahålla en supportfunktion för frågor avseende den dagliga användningen av tjänsten samt rapportering av Fel som Avropande myndighet upptäcker.
- 9.2 För E-handelstjänsten är Supportfunktionen tillgänglig för fem (5) utpekade personer förutom Systemadministratör via telefon, e-mail och via Internet, samt bemannad för hantering av ärenden under Avtalad servicetid.
- 9.3 Supportfunktionen är mottagare av samtliga anmälningar av Fel och allmänna synpunkter, och tar omgående emot samt besvarar skyndsamt frågor knutna till användning och administration.
- 9.4 Avropande myndighet kan via ärendehanteringssystem eller motsvarande följa status avseende samtliga till supportfunktionen anmälda Fel och ställda frågor. Det är möjligt att se felklassificering samt logg för förändringar i respektive ärende.

## **10. FEL OCH BRISTER I MOLNTJÄNSTEN**

- 10.1 I det fall Avropande myndighet upptäcker Fel i Tjänsten ska dessa rapporteras till Leverantörens supportfunktion. Leverantören och Avropande myndighet ska komma överens om vilken svårighetsgrad felet har enligt följande:
- a) Fel nivå 1: Kritiska Fel som innebär att Tjänsten inte alls fungerar eller producerar uppenbart felaktiga resultat. Felet påverkar Avropande myndighets verksamhet i väsentlig grad och kan inte kringgås.
  - b) Fel nivå 2: Allvarliga Fel, enligt nivå 1, men som kan kringgås eller inte påverkar Avropande myndighets verksamhet väsentligt.
  - c) Fel nivå 3: Fel som inte är allvarliga, men som påverkar del av Tjänstens avsedda funktion. Felet påverkar inte, i väsentlig grad, Avropande myndighets verksamhet.
  - d) Fel nivå 4: Övriga Fel och brister som är av obetydlig karaktär eller önskemål om förändringar i Tjänsten.
- 10.2 Om Avropande myndighet och Leverantören inte kan komma överens om felets svårighetsgrad enligt punkt 10.1 ska Avropande myndighets bedömning av felet avgöra.
- 10.3 Om Leverantören bedömer att det är sannolikt att Felet inte är hänförligt till Tjänsten, utan orsakats av andra faktorer, såsom tredjepartsprodukt som Leverantören inte ansvarar för ska Leverantören omedelbart informera Avropande myndighet om detta. Avropande myndighet ska då ta ställning till om Leverantören ska fortsätta med att hantera det aktuella Felet. Om, och endast om, Avropande myndighet godkänner sådant fortsatt arbete har Leverantören rätt till ersättning per timme nedlagt arbete såsom för

Konsulttjänster.

- 10.4 Om Leverantören enligt Avropsavtalet har tillhandahållit integration av Molntjänsten med andra applikationer eller system hos Avropande myndighet, i Införandeprojekt eller enligt Konsultuppdragsavtal, ansvarar Leverantören för Fel i Molntjänsten som beror på Fel i utförandet av denna integration.

## 11. **SERVICENIVÅER**

- 11.1 Tjänsten ska ha ett öppethållande dygnet runt veckans alla dagar, förutom vid planerade servicetillfällen och dagligt underhåll. Om inte annat överenskommes vid avrop utgör den Avtalade servicetiden helgfria vardagar kl. 08-17. Krav på tillgänglighet mäts under den Avtalade servicetiden.
- 11.2 Den sammanlagda Avbrottstiden under en kalendermånad får maximalt uppgå till 4 (fyra) timmar, mätt under Avtalad servicetid.
- 11.3 Tjänsten ska ha en prestanda så att korta svarstiderna kan garanteras. Mätt vid Leverantörens yttre brandvägg, ska anrop till Tjänstens användargränssnitt vara besvarade minst enligt följande:
- 90,0 procent av anropen besvaras inom 1 sekund
  - 99,0 procent av anropen besvaras inom 3 sekunder
- 11.4 Felavhjälpning ska ske inom följande tider, mätt under Avtalad servicetid från den tidpunkt då felanmälan gjorts till Leverantörens supportfunktion:
- Fel inom nivå 1 ska vara avhjälpd inom nio (9) timmar.
  - Fel inom nivå 2 ska vara avhjälpd inom tre (3) Arbetsdagar.
  - Fel inom nivå 3 ska vara avhjälpd inom tjugo (20) Arbetsdagar.
- 11.5 Frågor till Supportfunktionen ska vara besvarade senast inom nio (9) timmar mätt under Avtalad servicetid.

## 12. **RAPPORTERING & MÄTNING**

- 12.1 Leverantören ska inom 15 dagar från utgången av varje kalendermånad skicka en månadsrapport med redovisning av tillgänglighet för aktuell månad till Avropande myndighet. Av redovisningen ska minst följande framgå:
- a) Antal timmar och minuter som Tjänsten inte varit tillgänglig under Avtalad servicetid.
  - b) Andel anrop till Tjänstens användargränssnitt, mätt i procent, med svarstid inom 1 sekund, >1-3 sekunder resp. >3 sekunder.
  - c) Antal Fel per felklass 1-3 som Leverantören har avhjälpd inom ramen för krav på svarstid samt antal Fel som inte avhjälpdes inom angiven tidsram.
  - d) Antal frågor till supportfunktionen som har besvarats inom ramen för krav på svarstid samt antal som inte har det.
- 12.2 Leverantören ska tillhandahålla verktyg som kontinuerligt mäter tillgänglighet på ett sådant sätt att Avropande myndighet kan utläsa om avtalad tillgänglighet uppfylls.
- 12.3 Verktyg för att mäta tillgänglighet ska innefatta testscenarion som på ett

realistiskt sätt kontrollerar om tjänstens underliggande komponenter fungerar och svarar. Framtagande av testscenarion ska ske i samråd med ESV.

### **13. ERSÄTTNING VID BRISTER**

- 13.1 Vid bristande uppfyllelse av de avtalade Servicenivåerna har Avropande myndighet rätt till prisavdrag.
- 13.2 I det fall den sammanlagda Avbrottstiden överstiger avtalad nivå ska Leverantören för varje påbörjad timme Avbrott därutöver erlagga ersättning till Avropande myndighet motsvarande fem (5) procent av avtalad månadskostnad.
- 13.3 Om den rapporterade svarstiden i Tjänsten understiger i punkt 11.3 angivna nivåer, ska Leverantören, för varje procentenhet som faktisk nivå understiger avtalad nivå, erlagga en ersättning motsvarande fem (5) procent av månadskostnaden exklusive eventuella Avropade optioner.
- 13.4 I det fall Fel nivå 1 inte är avhjälpd inom nio (9) timmar, mätt under Avtalad servicetid, från den tidpunkt då felanmälan gjorts till Leverantörens supportfunktion, utgår ersättning med fem (5) procent av avtalad månadskostnad för Avropande myndighet för varje påbörjad timma som Felavhjälpningen överstiger nio (9) timmar.
- 13.5 I det fall Fel nivå 2 inte är avhjälpd inom tre (3) Arbetsdagar, mätt under Avtalad servicetid, från den tidpunkt då felanmälan gjorts till Leverantörens support, utgår ersättning med fem (5) procent av avtalad månadskostnad för Avropande myndighet för varje påbörjad arbetsdag som Felavhjälpningen överstiger tre (3) Arbetsdagar.
- 13.6 I det fall Fel nivå 3 inte är avhjälpd inom tjugo (20) Arbetsdagar, mätt under Avtalad servicetid, från den tidpunkt då felanmälan gjorts till Leverantörens support, utgår ersättning med en (1) procent av avtalad månadskostnad för Avropande myndighet för varje påbörjad Arbetsdag som Felavhjälpningen överstiger tjugo (20) Arbetsdagar.
- 13.7 I det fall Leverantörens supportfunktion inte besvarar fråga från Avropande myndighet inom nio (9) arbetstimmar mätt under Avtalad servicetid, äger Avropande myndighet rätt till ersättning med fem (5) procent av avtalad månadskostnad för Avropande myndighet för varje påbörjad timma som fråga inte besvaras och som överstiger nio (9) timmar.
- 13.8 Leverantörens totala ersättningsskyldighet för enskild kalendermånad, för brister i tillgänglighet, supportfunktion och avhjälpning av Fel är maximerat till 100 procent av avtalad månadskostnad för Avropande myndighet exklusive kostnad för eventuella Avropade optioner.
- 13.9 Om Avropande myndighet har rätt till prisavdrag enligt denna punkt ska Leverantören självant göra detta avdrag från den första faktura som skickas efter den händelse som gav upphov till rätten till prisavdrag.

### **14. UTEBLIVEN FELAVHJÄLPNING**

- 14.1 Om Fel klassificerade enligt nivå 1, 2 eller 3 inte har avhjälpits av Leverantören inom den tid som anges i punkt 11.4, har Avropande myndighet rätt att säga upp Avropsavtalet med en maximal uppsägningstid om sex månader, dock endast under förutsättning att Avropande myndighet dessförinnan skriftligen

informerat Leverantören och gett denne en skälig frist att åtgärda Felet och meddelat sin avsikt att i annat fall säga upp Avropsavtalet. Vid uppsägning enligt denna punkt ska Avropande myndighet fortsatt ha rätt till skadestånd inom gällande ansvarsbegränsningar utöver eventuell rätt till prisavdrag eller motsvarande på grund av fel eller brist i Molntjänsten.

## **15. ÄNDRINGAR I MOLNTJÄNSTEN**

- 15.1 Leverantören får göra ändringar i Molntjänsten och hur Molntjänsten tillhandahålls utan föregående underrättelse till Avropande myndighet så länge sådana ändringar inte innebär en försämring eller medför olägenhet för Avropande myndighet.
- 15.2 Leverantören ska tillse att Tjänsten följer de standarder som Single Face To Industry (SFTI) rekommenderar. Utveckling ska ske så att nya standarder och versioner stöds inom 6 (sex) månader från SFTI:s publicering. ESV uppdaterar fortlöpande förteckningen i dokumentet Standarder och versioner, Ramavtalsbilaga 14.
- 15.3 Utöver de i punkt 15.1 och 15.2 angivna ändringarna får Leverantören göra förändringar i Molntjänsten och hur Molntjänsten tillhandahålls efter att i god tid underrättat Avropande myndighet om ändringen. Om sådan förändring innebär en väsentlig negativ påverkan för Avropande myndighet har denna rätt att säga upp Avropsavtalet. Avropsavtalet ska i detta fall upphöra tidigast två månader efter det att Avropande myndighet meddelat sin uppsägning.
- 15.4 Om ändring av Molntjänsten innebär att Molntjänsten inte längre fungerar med andra applikationer eller system hos Avropande myndighet som Leverantören har integrerat Molntjänsten med ska Leverantören ersätta Avropande myndighet för skäliga kostnader som uppstår för Avropande myndighet. Med skäliga kostnader avses samtliga kostnader för att återställa funktionen.
- 15.5 Oavsett vad som anges i denna punkt 15 får Leverantören inte göra ändringar i Molntjänster om ändringarna skulle stå i strid med tillämplig lagstiftning om offentlig upphandling, exempelvis på grund av att väsentliga ändringar görs.

## **16. BEGRÄNSNING AV ÅTKOMST TILL MOLNTJÄNSTEN**

- 16.1 Om tillhandahållandet av Molntjänsten medför allvarlig skada eller risk för allvarlig skada för Leverantören har Leverantören rätt att stänga av eller begränsa åtkomsten till Molntjänsten. Leverantören får i samband med det inte vidta åtgärder på annat sätt än vad som är försvarligt under omständigheterna. Om stängningen inträffar under Avtalad servicetid ska avbrottet exkluderas från den summerade Avbrottstiden.
- 16.2 Avropande myndighet ska snarast möjligt underrättas om begränsning av åtkomsten till Molntjänsten. Leverantören ska aktivt verka för att reducera eventuella skadeverkningar för Avropande myndighet till följd av åtkomstbegränsningar enligt denna punkt 16.
- 16.3 Utan att påverka Servicenivåerna har Leverantören rätt att, förutom Arbetsdagar klockan 08.00-17.00, vidta åtgärder som påverkar tillgängligheten till Molntjänsten om det är påkallat av tekniska, underhålls-, drifts- eller säkerhetsmässiga skäl. Leverantören ska utföra sådan åtgärd skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas.

- 16.4 Leverantören har inte rätt att, vid eventuell oenighet eller tvist mellan Avropande myndighet och Leverantören, utöva stoppningsrätt avseende Molntjänsten.

## **17. ERSÄTTNING, AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR**

- 17.1 Avtalade priser för Molntjänsten med tillhörande tjänster framgår av bilaga till Avropsavtalet benämnd "Priser och antal användare". Leverantören har endast rätt till ersättning för det som uttryckligen anges i Avropsavtalet. Leverantören har aldrig rätt till ersättning för tjänst eller arbete som inte skriftligen har beställts av Avropande myndighet enligt Ramavtalet eller Avropsavtalet.
- 17.2 Avgifter för nyttjande av Molntjänsten faktureras månadsvis i efterskott. Ersättning för Molntjänsten utgår från och med Effektiv leveransdag. Leverantören har inte rätt att fakturera för Molntjänsten senare än sex (6) månader efter den månad som faktureringen avser.
- 17.3 Leverantören har rätt att kontrollera att det antal användare som Avropande myndighet har angett överensstämmer med antalet registrerade Användare av Molntjänsten. I de fall antalet registrerade Användare av Molntjänsten överstiger antalet angivna Användare för perioden kontrollen gäller har Leverantören rätt att i efterhand fakturera mellanskillnaden, dock endast för leverans under de tolv (12) månader som föregått kontrollen.
- 17.4 Leverantören har möjlighet till prisjustering i enlighet med Ramavtalet punkt 5. För att prisjustering ska tillämpas för avtalade priser ska en skriftlig överenskommelse ha skett med ESV samt Avropande myndighet informerats enligt Ramavtalet punkt 5.5.
- 17.5 Svefaktura ska skickas till i Avropsavtalet angiven faktureringsadress.
- 17.6 Avropande myndighet ska enbart faktureras av Leverantören. Om Underleverantör levererar hela eller del av Molntjänsten ska kostnader till Underleverantör inkluderas i Leverantörens faktura. Underleverantör får inte fakturera Avropande myndighet.
- 17.7 Alla priser är angivna exklusive moms, andra skatter och pålagor.
- 17.8 Faktureringsavgift eller andra liknande avgifter ska inte debiteras.
- 17.9 För faktura som skickas enligt Avropsavtalet gäller trettio (30) dagars betalningstid från fakturadatum. Vid försenad betalning utgår ränta enligt räntelag (1975:635).

## **18. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER**

- 18.1 Så länge inte annat uttryckligen anges i dessa avtalsvillkor får Avropande myndighet ingen immateriell rättighet till Molntjänsten.
- 18.2 Leverantören ansvarar, och ska hålla Avropande myndighet skadeslös, så att Avropande myndighets nyttjande av Molntjänsten inte kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet.
- 18.3 Leverantören ska på egen bekostnad försvara Avropande myndighet om krav riktas eller talan förs mot Avropande myndighet om intrång i immateriell rättighet eller annan rätt på grund av Avropande myndighet användning av Molntjänsten enligt Avropsavtalet. Leverantören ska dessutom ersätta

Avropande myndighet för de ersättningar (inklusive skäliga ombudskostnader) och skadestånd som Avropande myndighet genom förlikning eller dom kan bli skyldig att betala i anledning av sådana krav eller sådan talan.

- 18.4 Leverantörens åtagande enligt punkt 18.3 och 18.2 gäller om:
- a) Avropande myndighet har använt Molntjänsten i enlighet med Avropsavtalet;
  - b) Leverantören utan oskäligt dröjsmål, dock senast sex (6) månader från det att Avropande myndighet fick kännedom om det påstådda intrånget skriftligen underrättas av Avropande myndighet om framförda anspråk eller väckt talan;
  - c) Avropande myndighet låter Leverantören eller Underleverantör överta tvisten och föra talan för den Avropande myndigheten.
- 18.5 Om tvisten övertas enligt punkt 18.4 c) får Leverantören, så långt det är lagligt möjligt, på egen bekostnad och efter samråd med Avropande myndighet, bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning.
- 18.6 Om intrång slutgiltigt visar sig föreligga eller om det är sannolikt att sådant intrång föreligger och villkoren i punkt 18.4 i övrigt är uppfyllda, ska Leverantören på egen bekostnad och enligt Avropande myndighets önskemål:
- a) tillförsäkra Avropande myndighet den rätt som har inskränkts genom intrånget så att Molntjänsten kan nyttjas obehindrat; eller
  - b) ersätta eller vidta de tekniska och andra ändringar i programvara, material eller liknande som är erforderliga för att försäkra att intrång enligt ovan inte längre föreligger och Molntjänsten därigenom kan nyttjas obehindrat.
- 18.7 Fullgör Leverantören inte inom skälig tid sin skyldighet enligt punkt 18.6, har Avropande myndighet rätt:
- a) till sådant avdrag på priset för Tjänsten som svarar mot Tjänsten nedsatta värde på grund av intrånget så länge Tjänsten används, dock högst 50 % av avgiften för Tjänsten under denna period
  - b) att säga upp Avropsavtalet i sin helhet till upphörande senast sex (6) månader efter uppsägningen.

## **19. AVROPANDE MYNDIGHETS DATA**

- 19.1 Avropande myndighet äger samtliga rättigheter till Avropande myndighets data. Avropande myndighet ansvarar för att hanteringen av Avropande myndighets data inom Molntjänsten inte gör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.
- 19.2 Punkt 19.1 gäller även i det fall Avropande myndighet på uppdrag eller i samarbete hanterar annan myndighets data.
- 19.3 Om Leverantören eller Underleverantör som tillhandahåller Molntjänsten för logg över Molntjänstens användning får uppgifter från loggen enbart användas av Leverantören eller Underleverantör i den mån det krävs för Molntjänstens utförande och i enlighet med avtalade villkor kring sekretess.

- 19.4 På en skriftlig begäran från Avropande myndighet ska Leverantören inom 18 timmar ge myndigheten tillgång till Avropande myndighets data, antingen genom fjärraccess eller genom elektronisk kopia i ett för branschen gällande standardformat. Tid räknas endast under Avtalad servicetid.

## **20. PERSONUPPGIFTER**

- 20.1 Vid behandling av personuppgifter inom ramen för Tjänsten utgör Leverantören personuppgiftsbiträde i förhållande till en Avropande myndighet som är personuppgiftsansvarig. Om Avropande myndighet hanterar personuppgifter på uppdrag av annan myndighet, med ansvar som personuppgiftsbiträde, ska Leverantören i sådant fall utgöra underbiträde i denna del.
- 20.2 Leverantören ska i sin hantering av personuppgifter tillse att detta sker i enlighet med gällande lagstiftning och bistå Avropande myndighet i sitt fullgörande av de krav som lagen ställer. Leverantörens ansvar framgår av mellan parterna tecknat personuppgiftsbiträdesavtal samt övriga i Avropsavtal angivna villkor.

## **21. INFORMATIONSSÄKERHET**

- 21.1 Leverantör, av denne anlitad Underleverantör samt av dessa anlitade personer ska på betryggande sätt, och i enlighet med gällande lagstiftning, förvara Avropande myndighets data som av Avropande myndighet ställts till Leverantörens förfogande.
- 21.2 Skada för Myndigheten som inträffar under tid Leverantören disponerar Avropande myndighets data ska, om skadan har orsakats av Leverantören, ersättas av Leverantören.
- 21.3 Leverantören, av denne anlitad Underleverantör och av dessa anlitade personer ska följa de säkerhetsanvisningar som gäller för tillträde till och vistelse i lokaler tillhöriga Myndigheten och i övrigt följa de särskilda säkerhetsvillkor som är angivna i Avropsavtalet.

## **22. SEKRETESS**

- 22.1 Leverantören är skyldig att iaktta den sekretess som är bruklig inom branschen samt tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Part får inte helt eller delvis avslöja Sekretesskyddad information som erhållits från motparten om inte den andra parten i förväg har gett sitt skriftliga samtycke till det.
- 22.2 Part får inte använda Sekretesskyddad information för annat ändamål än för genomförandet av detta Avropsavtal i enlighet med dess bestämmelser. Part skall vidta alla nödvändiga åtgärder för att förhindra att dess anställda eller uppdragstagare otillåtet sprider eller använder Sekretesskyddad information.
- 22.3 Leverantören ska se till att endast sådan personal, egna anställda eller anställda av Underleverantör, som direkt behöver tillgång till Sekretesskyddad information för att fullgöra Leverantörens åtaganden enligt Avropsavtalet ges tillgång till sådan information.

- 22.4 Leverantören ska hänvisa eventuell begäran att få ta del av allmänna handlingar enligt 2 kap tryckfrihetsförordningen till Myndighet. Hantering av sådan begäran ska ske enligt Myndighetens instruktioner.
- 22.5 Åtagandet enligt denna punkt hindrar inte Leverantören från att göra Sekretesskyddad information tillgänglig för Underleverantör som ESV skriftligen godkänt och som är tvungna att få del av den Sekretesskyddad informationen för att Leverantören ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avropsavtalet, förutsatt att dessa först ingått skriftliga sekretessåtaganden motsvarande de som anges under denna punkt 22.
- 22.6 När Avropsavtalet upphör eller part mottar annan sakligt grundad begäran från den andra parten ska part utan onödigt dröjsmål återlämna all Sekretesskyddad information till den andra parten.
- 22.7 Det som här anges om sekretess ska fortsätta att gälla efter det att Avropsavtalet i övrigt upphört att gälla.

### **23. ANSVAR OCH ANSVARSBEGRÄNSNING**

- 23.1 Ramavtalets bestämmelser om ansvarsbegränsningar ska vara tillämpliga i den mån de inte står i strid med vad som anges i denna punkt 23.
- 23.2 Inga begränsningar av parts skadeståndsansvar gäller i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet.
- 23.3 För det fall uppsåt eller grov vårdslöshet inte föreligger omfattar skadeståndsansvaret direkta skador, men inte indirekta skador.
- 23.4 Parts maximala skadeståndsansvar enligt Avropsavtalet ska uppgå till 100 procent av den sammanlagda årliga avgiften för Molntjänsten.
- 23.5 Avropande myndighet ska alltid ha rätt till skadestånd inom gällande ansvarsbegränsningar utöver eventuell rätt till prisavdrag, viten eller motsvarande på grund av fel eller brist i Molntjänsten.

### **24. REVISION**

- 24.1 Avropande myndighet har rätt att genom oberoende uppdragstagare granska Leverantörens verksamhet och tillhandahållandet av Leveransobjektet i syfte att kontrollera om Leverantören uppfyller de i Ramavtal och Avropsavtal avtalade kraven. Ytterligare specificerad rätt till revision kan framgå av tecknat Säkerhetsskyddsavtal och Personuppgiftsbiträdesavtal. Revisionsrätten enligt denna punkt 24 omfattar både ekonomisk och informationsteknisk revision.
- 24.2 Revision enligt denna punkt 24 ska ske under normal kontorstid och påkallas senast tio (10) arbetsdagar före planerat genomförande.
- 24.3 Avropande myndighet har rätt att påkalla revision vid högst två (2) tillfällen per kalenderår om inte särskilda skäl föreligger. Avropande myndighet ansvarar för att av myndigheten utsedd uppdragstagare omfattas av den sekretesskyldighet som anges i punkt 22. Leverantören ska tillse att Avropande myndighet och annan som utför revision åt Avropande myndighet samt eventuellt tillsynsorgan även har rätt att granska Leverantörens Underleverantörer i enlighet med denna punkt 24.

- 24.4 Leverantören ska tillåta alla krav på granskning som organ som utövar tillsyn över avropande myndighet begär. Sådan revision får utföras med kortare avisering än som anges i punkt 24.2 och utan begränsning i antal tillfällen.
- 24.5 Leverantören ska efter bästa förmåga assistera under revisionen och samarbeta i syfte att underlätta revisionen. Den som utför revisionen ska följa Leverantörens skäligen säkerhetsföreskrifter.
- 24.6 Avropande myndighet svarar för kostnader för genomförandet av revisionen, med undantag för Leverantörens egna kostnader i anledning av denna, vilka är Leverantörens ansvar. Leverantörens kostnadsansvar är dock begränsat till en (1) revision per kalenderår. Om revisionen utvisar Fel eller att Leverantören i övrigt inte uppfyller Avtalet och detta beror på omständighet som Leverantören svarar för, ska Leverantören alltid bära sina egna kostnader i samband med genomförande av revisionen.

## **25. AVTALSPERIOD**

Avtalsperioden anges i Avropsavtalet.

## **26. FÖRTIDA UPPHÖRANDE**

- 26.1 Utöver vad som anges i punkterna 13, 15 och 18 äger Avropande myndighet rätt att, efter utredning och leverantörens yttrande, med omedelbar verkan säga upp Avropsavtalet om:
- det framkommer att Leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med Avropet och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelningen av Avropsavtalet,
  - det framkommer att Leverantören inte längre uppfyller obligatoriska krav i förfrågningsunderlaget som skickats ut i samband med Avrop och denna brist är väsentlig,
  - någon omständighet föreligger vilken skulle utesluta en leverantör att delta i en offentlig upphandling enligt 10 kap. 1 § LOU,
  - Leverantören saknar ett giltigt samarbetsavtal med Underleverantör, eller om
  - Leverantören försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation, inleder formell eller informell företagsrekonstruktion eller annars kan antas ha kommit på eller vara på väg mot obestånd
- 26.2 Vardera parten äger säga upp Avropsavtalet till upphörande om andra parten i väsentlig grad bryter mot sina åtaganden enligt Avropsavtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan, ställd till andra parten med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse.
- 26.3 Om Avropande myndighet säger upp Avropsavtalet enligt punkt 26.2 har Avropande myndighet rätt att säga upp Avropsavtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande tolv (12) månader från uppsägningen. Om Leverantör säger upp Avropsavtalet enligt punkt 26.2 har Leverantören rätt att säga upp Avropsavtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock tidigast tolv (12) månader från uppsägningen.
- 26.4 Uppsägning ska ske skriftligen enligt punkt 28 för att vara gällande.

## **27. ÅTGÄRDER VID AVROPSAVTALETS UPPHÖRANDE**

- 27.1 Vid Avropsavtalets upphörande ska Leverantören återlämna kopia av Avropande myndighets data till Avropande myndighet eller till den Avropande myndighet anvisar, och de delar som finns elektroniskt ska, om Avropande myndighet så önskar, överlämnas i elektroniskt format enligt Avropande myndighets instruktioner i ett för branschen gällande standardformat.
- 27.2 Leverantören ska även, efter ingående av separat Konsultavtal, bistå med den assistans som Avropande myndighet anser nödvändig för att Avropande myndighet själv ska tillhandahålla eller för att av Avropande myndighet anvisat företag etablera motsvarande tjänst och att detta kan ske med så liten störning som möjligt för Avropande myndighet.
- 27.3 Om Leverantören inte medverkar i enlighet med det som sägs i denna punkt 27 och ingånget Konsultavtal har Avropande myndighet rätt att på Leverantörens bekostnad anlita tredje part för genomförandet.
- 27.4 Oaktat att Avropsavtalet upphör att gälla ska punkt 18 (Immateriella rättigheter), punkt 22 (Sekretess), punkt 23 (Ansvar och ansvarsbegränsningar), punkt 27 (Åtgärder vid Avropsavtalets upphörande) samt punkt 30 (Tillämplig lag) och 0 (Tvistlösning) ha fortsatt tillämpning mellan parterna utan tidsbegränsning.

## **28. MEDDELANDEN**

- 28.1 Meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller e-post till parternas kontaktperson till av parterna angivna adresser.
- 28.2 Meddelandet ska anses ha kommit andra parten tillhanda
- Om avlämnat med bud; vid avlämnandet till mottagaren
  - Om avsänt med rekommenderat brev; fem (5) dagar efter avsändandet för postbefordran
  - Om avsänt som e-post; första arbetsdagen efter dagen för avsändandet.

## **29. ÖVERLÅTELSE**

- 29.1 Leverantören får inte, utan Avropande myndighets skriftliga godkännande, överlåta eller pantsätta rättigheter eller skyldigheter enligt detta Avropsavtal till annan. Vidare kan sådan överlåtelse enbart ske inom de ramar som LOU anger.
- 29.2 Avropande myndighet äger rätt att överlåta samtliga rättigheter och skyldigheter enligt Avropsavtalet till annan organisation som har till uppgift att svara för åtagande som tillkommer Avropande myndighet.

## **30. TILLÄMPLIG LAG**

Svensk lag ska tillämpas på Avropsavtalet. Svenska lagvalsregler skall dock inte vara tillämpliga.

### **31. TVISTLÖSNING**

- 31.1 Om det uppstår tvist om Avropsavtalet eller därmed sammanhängande rättsförhållande ska denna i första hand avgöras genom förhandling mellan parterna, och i andra hand av svensk allmän domstol. Den omständigheten att en tvist hänskjutits till tvistelösning berättigar inte Leverantören att avbryta ett uppdrag.
-