

Bilaga

Allmänna villkor

Programvaror & tjänster

23.3-5559-17



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

| | |
|--|----|
| 1 Inledning..... | 4 |
| 2 Definitioner..... | 4 |
| 3 Kontrakts omfattning och tolkningar..... | 9 |
| 4 Ramavtalsleverantörs allmänna åtaganden..... | 10 |
| 5 Kunds allmänna åtaganden..... | 11 |
| 6 Leverans..... | 12 |
| 7 Ansvar för försening..... | 14 |
| 8 Ansvar för Fel..... | 15 |
| 9 Underleverantör..... | 16 |
| 10 Samarbete och kontaktpersoner..... | 17 |
| 11 Prismodeller..... | 18 |
| 12 Betalnings- och faktureringsvillkor..... | 19 |
| 13 Sekretess..... | 20 |
| 14 Säkerhet..... | 22 |
| 15 Äganderätt och nyttjanderätt till immateriella rättigheter..... | 22 |
| 16 Rättighetsintrång..... | 23 |
| 17 Behandling av personuppgifter..... | 24 |



| | | |
|----|---|----|
| 18 | Revision..... | 25 |
| 19 | Ramavtalsleverantörs befrielsegrund..... | 26 |
| 20 | Ansvarsbegränsningar..... | 26 |
| 21 | Försäkring..... | 27 |
| 22 | Rätt att avsluta Kontrakt..... | 28 |
| 23 | Konsekvenser av Kontrakts upphörande..... | 29 |
| 24 | Ändring av Kontrakt eller Kontraktsföremål..... | 30 |
| 25 | Överlåtelse av Kontrakt..... | 31 |
| 26 | Tvistelösning, tillämplig lag..... | 31 |

1 Inledning

- 1.1 Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalet avseende Programvaror och tjänster, med diarienummer 23.3-5559-17.
- 1.2 Allmänna villkor är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantör och Kund, utgör en bilaga till Kontrakt och gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet, oavsett om det särskilt hänvisas till Allmänna villkor i Avropsförfrågan eller inte.
- 1.3 Allmänna villkor kompletteras av Särskilda villkor. Beroende på Kontraktsföremåls art och omfattning kan ett eller flera av Särskilda villkor vara tillämpliga. Även Särskilda villkor utgör bilaga till Kontrakt och gäller oavsett om det särskilt hänvisas till dessa i Avropsförfrågan eller inte.
- 1.4 Innehåller Ramavtalsleverantörs Avropssvar uppgifter eller villkor som inte efterfrågats i Avropsförfrågan blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt angående detta och förutsatt att Allmänna villkor eller Särskilda villkor särskilt medger att sådan överenskommelse träffas.
- 1.5 Följande punkter kan Kund precisera i sitt Avrop, enligt vad som närmare anges i respektive punkt: 3.3, 4.3, 4.4, 4.6, 5.1, 5.2, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3 (d), 6.4, 7.2, 7.5, 8.2, 8.5, 8.7, 10.1, 10.3, 10.4, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 12.1, 12.2, 12.3, 13.3, 14.2, 15.3, 16.1, 16.2, 17.2, 20.1, 20.3, 22.5, 23.6 samt 24.3.

2 Definitioner

- 2.1 Vid tillämpningen av Kontrakt, inklusive Allmänna villkor och Särskilda villkor, ska nedanstående begrepp ha angiven betydelse såvida inte annat uppenbarligen följer av omständigheterna.

| Begrepp | Förklaring |
|------------------|---|
| Allmänna villkor | Med Allmänna villkor avses detta dokument. Allmänna villkor anger villkor för |



| Begrepp | Förklaring |
|-------------------------|---|
| | Kontrakts fullgörande som gäller mellan Kund och Ramavtalsleverantör. |
| Arbetsdag | Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag i Sverige. |
| Avrop | Med Avrop avses tilldelning av Kontrakt som Kund gör genom användande av Ramavtalet. |
| Avropsförfrågan | Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Kund skickar till Ramavtalsleverantörer. |
| Avropssvar | Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantör lämnar på en Avropsförfrågan vid Avrop. |
| Avtalad leveransdag | Med Avtalad leveransdag avses den dag Leverans ska ske enligt Kontrakt. |
| Drifttjänst | Med Drifttjänst avses en tjänst där Drifttjänstleverantör tillhandahåller en tjänst som minst innefattar strömförsörjning, kylning, brandskydd, fysisk säkerhet, nätverk, bandbredd, serverkapacitet, lagring, säkerhet, säkerhetskopiering och tillhörande övervakning. Drifttjänst kan endast ingå som en del i en Privat Molntjänst. |
| Drifttjänstleverantör | Med Drifttjänstleverantör avses en juridisk person som tillhandahåller och underhåller en Drifttjänst. |
| Effektiv leveransdag | Med Effektiv leveransdag avses den dag Leverans godkännts eller ska anses ha godkännts av Kund enligt vad som anges i avsnitt 6. |
| Fel | Med Fel avses avvikelse från tillhandahållet Kontraktsföremåls egenskaper i förhållande till vad som avtalats i Kontrakt. |
| Huvuddokument | Med Huvuddokument avses det dokument vilket särskilt reglerar förhållandet mellan Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantör. |
| Konsult | Med Konsult avses en fysisk namngiven person anställd hos Ramavtalsleverantör eller hos Ramavtalsleverantörs Konsulttjänstleverantör. |
| Konsulttjänst | Med Konsulttjänst avses Resurstjänst, Teamtjänst eller Uppdragstjänst. |
| Konsulttjänstleverantör | Med Konsulttjänstleverantör avses en juridisk person eller fysisk person som tillhandahåller Konsulttjänst. Konsulttjänstleverantör kan antingen ha egna anställda konsulter alternativt återförsälja konsulter som mäklare. |
| Kontrakt | Med Kontrakt avses det skriftliga avtal som upprättas och undertecknas av Kund och Ramavtalsleverantör i samband med Avrop. Dessa Allmänna villkor utgör alltid en del av Kontrakt. |
| Kontraktsföremål | Med Kontraktsföremål avses de programvaror och/eller tjänster som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla under Kontrakt, och vilka kan bestå i |



| Begrepp | Förklaring |
|-----------------------------|--|
| | proprietär programvara, Öppen källkod, Konsulttjänst, Licenstjänst, Supporttjänst, Publik molntjänst och/eller Privat molntjänst. |
| Kontraktstid | Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontrakt är giltigt. Såvida inte annat framgår av omständigheterna inkluderar Kontraktstid eventuella förlängningsoptioner. |
| Kund | Med Kund avses en avropsberättigad organisation som har tecknat Kontrakt. |
| Kunds information | Med Kunds information avses den information oavsett medium som direkt eller indirekt rör eller härrör från Kunds verksamhet, kunder, leverantörer, anställda eller annan och som eventuellt bearbetas, hanteras och/eller behandlas av Ramavtalsleverantör inom ramen för Kontrakt. |
| Kunds material | Med Kunds material avses Kunds information, material som hör till Kunds it-miljö och annat material, såsom dokumentation, verktyg och programvara, som Kund gör tillgängligt för Ramavtalsleverantör under Kontrakt. |
| Kunds verksamhet | Med Kunds verksamhet avses den verksamhet som Kund bedriver, verksamhet som andra enheter för vilken Kund genomför Avrop bedriver, samt annan verksamhet specificerad i Kontrakt. |
| Leverans | Med Leverans avses överlämnande av Kontraktsföremål och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed i enlighet med Kontrakt som innebär att Kund kan ta Kontraktsföremål i bruk på avsett sätt. |
| Licenstjänst | Med Licenstjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller en eller flera fysiska personer anställda hos Ramavtalsleverantör eller hos Ramavtalsleverantörs Licenstjänstleverantör som tillhandahåller råd och stöd till Kund gällande licens för programvara och Publik molntjänst. |
| Licenstjänstleverantör | Med Licenstjänstleverantör avses en juridisk person som tillhandahåller Licenstjänst. |
| Molntjänstleverantör | Med Molntjänstleverantör avses en juridisk person som själv, eller tillsammans med annan leverantör äger, underhåller och utvecklar en Publik molntjänst. |
| Personuppgiftsbiträdesavtal | Med Personuppgiftsbiträdesavtal avses ett avtal mellan Kund och den som behandlar personuppgifter för Kunds räkning avseende behandling av Kunds personuppgifter. |
| Privat molntjänst | Med Privat molntjänst avses en it-miljö för Kund som inkluderar en kombination av Drifttjänst, programvara, datalagring, systemutveckling, förvaltning och Supporttjänst. Kunds information lagras hos Drifttjänstleverantör. Privat molntjänst inkluderar alltid ett Servicenivåavtal. |
| Publik molntjänst | Med Publik molntjänst avses en tjänst som minst inkluderar drift, övervakning, hårdvara, programvara, lagring, säkerhetskopiering, bandbredd, och säkerhet |



| Begrepp | Förklaring |
|----------------------------|--|
| | samt har följande egenskaper: (a) Tillhandahålls över internet; (b) Är i grunden inte skraddarsydd eller anpassad för en specifik Kund (Publik molntjänst är således till sin funktion principiellt likadan för samtliga nyttjare av Publik molntjänst); samt (c) Kan snabbt och enkelt öka eller minska antal användare, prestanda, nyttjandegrad el. dyl. efter Kunds önskemål |
| Ramavtalet | Med Ramavtalet avses Huvuddokument inklusive bilagor. |
| Ramavtalsleverantör | Med Ramavtalsleverantör avses den juridiska person som efter upphandling tecknat Ramavtal med Statens inköpscentral. |
| Resurstjänst | Med Resurstjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Konsult som resurs och där Ramavtalsleverantör inte åtagit sig att tillhandahålla ett visst avtalat resultat med överenskomna egenskaper. |
| Servicenivåavtal | Med Servicenivåavtal (Eng. Service Level Agreement, SLA) avses en överenskommelse mellan Ramavtalsleverantör och Kund som anger till vilka mätbara nivåer en viss tjänst, såsom Privat molntjänst, Publik molntjänst eller Supporttjänst, ska tillhandahållas. |
| Skadeståndgrundande belopp | Med Skadeståndgrundande belopp avses det belopp som ligger till grund för beräkning av Ramavtalsleverantörs respektive Kunds maximala skadeståndsansvar enligt punkt 20.1. Skadeståndgrundande belopp utgörs av medelvärdet per kontraktår under hela Kontraktstid, av det vid Kontrakts tecknande beräknade totala värdet av Kontrakt. |
| Standardvillkor | Med Standardvillkor avses Ramavtalsleverantörs, Underleverantörs eller tredje parts avtalsvillkor hänförliga till proprietär programvara eller Öppen källkod och/eller tillhandahållande av Supporttjänst, Uppdatering, Uppgradering eller Publik molntjänst. |
| Supporttjänst | Med Supporttjänst avses den kontaktyta som tillhandahålls för användare och it-ansvariga angående Kontraktsföremål. Supporttjänst avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kopplat till Kontraktsföremål. |
| Supporttjänstleverantör | Med Supporttjänstleverantör avses en juridisk person som tillhandahåller Supporttjänst. |
| Säkerhetsskyddsavtal | Med Säkerhetsskyddsavtal avses ett avtal som reglerar vilka säkerhetsskyddsåtgärder som Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska vidta i samband med att ett uppdrag ska genomföras och/eller att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska få ta del av Avrop som innehåller hemliga uppgifter, i det fall säkerhetsskyddslagen (1996:627) är tillämplig. Hemlig uppgift utgörs av uppgift som omfattas av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och som rör rikets säkerhet. |



| Begrepp | Förklaring |
|------------------------|---|
| Särskilda villkor | Med Särskilda villkor avses de villkor avseende proprietär programvara, Öppen källkod, Publik molntjänst, Privat molntjänst respektive Konsulttjänst som ingår i Ramavtalet och som kompletterar Allmänna villkor beroende på Kontraktsföremål. |
| Teamtjänst | Med Teamtjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller ett arbetslag med Konsulter som etappvis utför deluppdrag i syfte att slutligen tillgodose ett visst behov. |
| Tredjepartsprogramvara | Med Tredjepartsprogramvara avses en programvara till vilken upphovsrätt tillhör annan juridisk person än Ramavtalsleverantör eller Ramavtalsleverantörs Underleverantör samt i det fall en programvara i Kontrakt anges vara Tredjepartsprogramvara. |
| Underleverantör | Med Underleverantör avses en juridisk person eller fysisk person som bistår Ramavtalsleverantör med Konsulttjänst, Publik molntjänst, Supporttjänst och/eller Drifttjänst som omfattas av Ramavtalet. |
| Uppdatering | Med Uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar m.m. av programvara, men kan också avse funktionella förbättringar. Tillhandahållande av Uppgradering enbart i syfte att åtgärda Fel ska anses vara Uppdatering. |
| Uppdragstjänst | Med Uppdragstjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Konsult och tar huvudansvar för utförande av visst specificerat uppdrag med tillhandahållande av visst avtalat resultat. |
| Uppgradering | Med Uppgradering avses ny version av programvara med ny eller ändrad funktionalitet. |
| Vitesgrundande belopp | Med Vitesgrundande belopp avses det belopp som ligger till grund för beräkning av vite för försening av Leverans enligt punkt 7.2 eller för beräkning av vite för bristande uppfyllelse av Servicenivåavtal. Vitesgrundande belopp utgör ett belopp motsvarande värdet av den del av Kontraktsföremål som är föremål för det aktuella Servicenivåavtalet, den aktuella förseningen, eller som till följd av förseningen inte kan tas i bruk på avsett sätt. |
| Öppen källkod | Med Öppen källkod avses programvara som i sin helhet är licensierad med en eller flera licenser godkända av Open Source Initiative, http://www.opensource.org/licenses/ |

3 Kontrakts omfattning och tolkningar

- 3.1 Kontrakt består av:
- (a) Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt
 - (b) Kontrakt med bilagor, inklusive Allmänna villkor samt tillämpliga Särskilda villkor
 - (c) Standardvillkor om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt om det och förutsatt att Allmänna villkor eller Särskilda villkor särskilt medger att sådan överenskommelse träffas
 - (d) Eventuellt kompletterande Avropsförfrågan
 - (e) Avropsförfrågan med bilagor
 - (f) Eventuella tillåtna kompletteringar av Avropssvar
 - (g) Avropssvar med bilagor
- 3.2 Om de handlingar som Kontrakt består av eller hänvisas till skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, i den ordningsföljd som framgår av punkt 3.1. Oaktat detta ska dock följande gälla:
- (a) Villkor i tecknat Säkerhetsskyddsavtal gäller vid motstridigheter före samtliga övriga regleringar i Kontrakt.
 - (b) Villkor i tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal gäller, med undantag för vad som anges i punkt 3.2 (a), vid motstridigheter före samtliga övriga regleringar i Kontrakt.
- 3.3 Enligt Ramavtalet kan Kund och Ramavtalsleverantör i Kontrakt bland annat avtala om följande:
- (a) vilken eller vilka proprietär programvara, Öppen källkod, Publik molntjänst och/eller Privat molntjänst som ingår i Kontraktsföremål och om tillämpligt, specifikation avseende dessa;
 - (b) förutsättningar för Leverans såsom exempelvis tidsplan och hur utförd Konsulttjänst ska redovisas;
 - (c) anpassningar eller preciseringar av villkor i Allmänna villkor och Särskilda villkor, i den utsträckning detta tillåts enligt Ramavtalet, Allmänna villkor och Särskilda villkor;
 - (d) villkor gällande pris samt fakturerings- och betalningsvillkor utöver vad som framgår av Allmänna villkor, samt;
 - (e) Kontraktstid inklusive eventuella förlängningsoptioner.

4 Ramavtalsleverantörs allmänna åtaganden

- 4.1 Ramavtalsleverantör åtar sig att under Kontraktstid tillhandahålla Kontraktsföremål, i enlighet med Allmänna villkor, tillämpliga Särskilda villkor samt Kontrakt i övrigt.
- 4.2 Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål:
- (a) uppfyller krav ställda i Kontrakt;
 - (b) avseende programvara, hårdvara och resultat av Konsulttjänst, att dessa kan användas i Kunds it-miljö som Kund i förekommande fall har beskrivit i Avropsförfrågan;
 - (c) är lämpliga för de ändamål för vilka proprietär programvara, Öppen källkod, Publik molntjänst och/eller Privat molntjänst av denna typ normalt används, liksom för de särskilda ändamål som Kund angivit i Kontrakt;
 - (d) tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja samt i enlighet med etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen; samt
 - (e) motsvarar vad Kund rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen, med hänsyn tagen till Kontraktsföremåls art och omfattning.
- 4.3 Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål tillhandahålls i överensstämmelse med tillämpliga lagar och föreskrifter. Såvida inte annat framgår av Kontrakt, ska dock Kund ansvara för att eventuella krav enligt lagar eller föreskrifter som gäller för Kunds specifika verksamhet, kommit till uttryck i Kunds kravställning i Kontrakt. Detta i syfte att Kontraktsföremål lagligen får användas i Kunds verksamhet utifrån krav enligt lagar eller föreskrifter som gäller för Kunds specifika verksamhet.
- 4.4 Ramavtalsleverantör ska följa villkor i Kunds miljöpolicy som Kund angivit i Kontrakt. Om Kund så medger, får Ramavtalsleverantör istället uppfylla Ramavtalsleverantörs egen miljöpolicy.
- 4.5 Ramavtalsleverantör ska inte från annan än Kund mottaga eller inhämta direktiv för tillhandahållande av Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantör ska även i övrigt tillvarata och företräda Kunds intressen och garantera att Ramavtalsleverantör under Kontraktstid inte kommer att vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörs objektivitet i förhållande till Kunds verksamhet. Ramavtalsleverantör ska, om Ramavtalsleverantör misstänker att tillhandahållande av Kontraktsföremål kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Kund om detta och avvakta Kunds instruktioner.

- 4.6 Ramavtalsleverantör ska följa villkor i Kunds uppförandekod och andra etiska villkor som Kund angivit i Kontrakt. Om Kund medger det får Ramavtalsleverantör istället uppfylla Ramavtalsleverantörs egen uppförandekod och etiska villkor.
- 4.7 Ramavtalsleverantör ska upprätthålla en god avtalsrelation med Kund. Ramavtalsleverantör ska hålla sig informerad om Kunds verksamhetsbehov och om större förändringar för att kunna förbereda sig för att möta Kunds behov.

5 Kunds allmänna åtaganden

- 5.1 Kund ska ge Ramavtalsleverantör tillgång till sina lokaler, it-miljö och utrustning i den utsträckning och på de villkor som skäligen erfordras eller särskilt specificeras i Kontrakt.
- 5.2 Kund ska vidta sådana åtgärder och ansvara för sådana moment i anslutning till tillhandahållande av Kontraktsföremål som specificerats i Kontrakt.
- 5.3 Kund ska erlægga betalning till Ramavtalsleverantör i enlighet med, och under de förutsättningar, som framgår av Kontrakt.
- 5.4 Kund ska samverka med Ramavtalsleverantör i enlighet med vad som framgår av Kontrakt, lämna nödvändiga instruktioner och informera Ramavtalsleverantör om sådana omständigheter som påverkar tillhandahållande av Kontraktsföremål.
- 5.5 Kund ansvarar för att nödvändiga tillstånd, anmälningar och dispenser erhålls för nyttjande av Kontraktsföremål i Kunds verksamhet om inte annat framgår av Kontrakt.
- 5.6 Utöver vad som anges vara Kunds åtagande i Kontrakt, ansvarar Ramavtalsleverantör för allt som krävs för tillhandahållande av Kontraktsföremål. Detta ska gälla såvida inte annat uppenbart följer av omständigheterna.
- 5.7 Ramavtalsleverantörs fullgörande av åtaganden enligt Kontrakt förutsätter att Kund uppfyller sina åtaganden enligt Kontrakt. I det fall Kund brister i sina åtaganden, och detta påverkar Ramavtalsleverantörs möjligheter att fullgöra sina åtaganden, ska Ramavtalsleverantörs åtaganden jämkas i skäligen omfattning intill dess hindret att fullgöra åtagandet upphört. Ramavtalsleverantör har vidare rätt till ersättning för skäliga, styrkta och direkta merkostnader som Ramavtalsleverantör orsakats till följd av Kunds brister i sina åtaganden, dock inte om Kunden brustit i sina åtaganden på grund av en omständighet som legat utanför Kunds kontroll och som Kund inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid tiden för Kontrakts tecknande och vars följderna Kund inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Om Kontrakts fullgörande till väsentlig del förhindras längre tid än 90 dagar äger dock Ramavtalsleverantör, utan ersättnings skyldighet,

rätt att skriftligen säga upp, enligt Ramavtalsleverantörs val, hela eller del av Kontrakt.

Ramavtalsleverantörs rätt till jämkning och ersättning förutsätter dock att Ramavtalsleverantör vid Kunds brist i sina åtaganden meddelar Kund, utan oskäligt dröjsmål från det att Ramavtalsleverantör fått kännedom om brist. Påtalande ska ske i relevant forum och innehålla vilken brist i Kunds avtalade åtagande som medför hinder för Ramavtalsleverantör att utföra sitt åtagande, och på en övergripande nivå ange risk för konsekvens, samt om möjligt beskriva vilken rättelse som bör vidtas för att Ramavtalsleverantörs hinder ska kunna undvikas eller övervinnas.

6 Leverans

- 6.1 Leverans av Kontraktsföremål ska ske i enlighet med den tidplan som överenskommit i Kontrakt och vara slutförd på Avtalad leveransdag. Kund och Ramavtalsleverantör kan överenskomma i Kontrakt att Leverans ska ske i form av delleveranser, s.k. successiv leverans.
- 6.2 Om inte annat anges i Särskilda villkor eller i Kontrakt ska Leverans vara föremål för leveranskontroll enligt följande:
 - (a) Kund och Ramavtalsleverantör ska kontinuerligt och i god tid lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för Leverans;
 - (b) Kund och Ramavtalsleverantör ska överenskomma om leveranskontrollens innehåll och omfattning, inklusive kriterier för godkännande, dock har Kund rätt att slutligen och skäligen bestämma kriterier för godkännande;
 - (c) Tidsperioden för leveranskontroll omfattar, om inte annat särskilt avtalats i Kontrakt, tio Arbetsdagar före Avtalad leveransdag;
 - (d) Ramavtalsleverantör ska före leveranskontroll ha utfört de installationstester, systemtester och andra relevanta tester som Ramavtalsleverantör normalt själv utför eller som enligt sedvana i branschen normalt kan förväntas ha utförts för att kontrollera att Leverans uppfyller kraven i Kontrakt. Kund ska tillställas skriftliga protokoll från genomförda tester;
 - (e) Kund ansvarar för genomförandet av leveranskontrollen. På Kunds begäran ska Ramavtalsleverantör medverka vid leveranskontrollen enligt Kunds skäliga instruktioner. Ersättning för Ramavtalsleverantörs medverkan vid leveranskontroll utgår endast om detta särskilt överenskommit i Kontrakt;
 - (f) Kund ska godkänna Leverans när den uppfyller kriterier för godkännande. Godkännanden och underrättelser mellan Kund och Ramavtalsleverantör ska ske skriftligen. Godkänner Kund inte Leverans ska Kund påtala upptäckta avvikelser

utan dröjsmål och Ramavtalsleverantör ska snarast åtgärda sådana påtalade avvikelser. Kund och Ramavtalsleverantör ska därefter skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll. Ramavtalsleverantör har rätt att vidta rättelser under pågående leveranskontroll;

(g) Vid överenskomna delleveranser ska leveranskontroll utföras per delleverans, samt, om Kund så begär, en slutlig leveranskontroll utföras avseende samtliga delleveranser, om inte annat särskilt överenskommit; samt

(h) Avvikelser från kriterier för godkännande av Leverans som är utan betydelse för Kontraktsföremåls avsedda användning, och som enligt Kund inte innebär en olägenhet, ska inte påverka fastställandet av Effektiv leveransdag. Leverans ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Kontrakt. Avvikelse som avses i denna punkt ska avhjälpas av Ramavtalsleverantör på sätt motsvarande vad som beskrivs i punkt 6.4 inom skälig tid.

6.3 Med Effektiv leveransdag avses den dag:

(a) Leverans skriftligen godkänts av Kund; eller

(b) leveranskontrollperioden, om leveranskontroll genomförs, upphör, utan att Kund skriftligen gjort anmärkning mot Leverans; eller

(c) Leverans uppfyller kriterier för godkännande efter det att Kund gjort anmärkning mot Leverans, en ny leveranskontroll kunnat genomföras samt Kund skriftligen har godkänt att Leverans uppfyller kriterier för godkännande eller om den nya leveranskontrollperioden upphör enligt (b); eller

(d) av Kund i Kontrakt annat angivet kriterium för att Effektiv leveransdag ska uppfyllas, är uppfyllt.

6.4 Som ett alternativ till fullständigt godkännande av Leverans, har Kund rätt att godkänna Leverans trots att förutsättningar för godkännande inte föreligger. I ett sådant fall ska skriftligt godkännande med reservation upprättas genom ett dokument undertecknat av Kund och Ramavtalsleverantör. Även vid godkännande med reservation inträder Effektiv leveransdag. Till skriftligt godkännande med reservation ska bifogas en restlista där restpunkter som förelåg detaljeras. Restlistan ska upprättas i ett format där restpunkt och senaste tidpunkt för åtgärdande framgår. Sådan senaste tidpunkt ska, såvida inte annat överenskommit, inträffa senast 30 dagar efter godkännandet med reservation. Vid godkännande med reservation har Kund rätt att innehålla betalning motsvarande bristerna till dess att restpunkterna är åtgärdade.

6.5 Effektiv leveransdag medför att Kund får rätt att ta Kontraktsföremål i bruk, samt att Ramavtalsleverantör har rätt att erhålla eventuell ersättning kopplad till Effektiv leveransdag.

7 Ansvar för försening

- 7.1 Försening föreligger när Effektiv leveransdag inträder efter Avtalad leveransdag eller om Effektiv leveransdag inte kan fastställas eller om Ramavtalsleverantör i annat avseende inte utfört Leverans i enlighet med överenskommen tidsplan inklusive eventuella överenskomna milstolpar.
- 7.2 Försening avseende Effektiv leveransdag som beror på Ramavtalsleverantör eller något förhållande på Ramavtalsleverantörs sida berättigar Kund till vite. Kund och Ramavtalsleverantör kan överenskomma i Kontrakt om särskilda beräkningsgrunder för vite och/eller att även andra milstolpar än Effektiv leveransdag ska vara vitesgrundande. Om inte annat framgår av Kontrakt ska vite utgå med ett belopp motsvarande 2 % av Vitesgrundande belopp per påbörjad försenad vecka, med maximalt vite om 12 % av Vitesgrundande belopp. I det fall Kund lidit skada till följd av förseningen har Kund även rätt till skadestånd, inom de ansvarsbegränsningar som framgår av Kontrakt och med avräkning för erlagt vite. I det fall maximalt vite uppnåtts, maximalt vite kommer att uppnås eller förseningen annars är av väsentlig betydelse för Kund, har Kund rätt att skriftligen säga upp Kontrakt till omedelbart upphörande. Försening som varar i mer än sex kalenderveckor ska alltid anses vara av väsentlig betydelse för Kund. Sådan uppsägning avser, enligt Kunds val, Kontrakt i dess helhet eller den del av Kontrakt som hänför sig till förseningen.
- 7.3 Ramavtalsleverantör ska utan fördröjning skriftligen underrätta Kund om befarad försening. Ramavtalsleverantör ska samtidigt skriftligen underrätta Kund om anledning till förseningen och när Leverans beräknas kunna ske. Lämnar inte Ramavtalsleverantör sådant meddelande utan fördröjning, har Kund rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid.
- 7.4 Ramavtalsleverantör ska, med iakttagande av punkt 5.7, inte ansvara för försening i den utsträckning förseningen beror på förhållande som Kund ska anses svara för. Ramavtalsleverantör äger i ett sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden samt ersättning för skäliga, styrkta och direkta merkostnader. Om Kund finner sannolikt eller befarar att sådant förhållande kommer att inträffa, ska Kund, utan fördröjning, skriftligen underrätta Ramavtalsleverantör om det.
- 7.5 För det fall Kund och Ramavtalsleverantör överenskommer om förändrad tidplan, ska överenskomna vitesmekanismer och vitesatser tillämpas fullt ut för den förändrade tidplanen. Såvida inget annat angetts i Kontrakt ska vite vid försening av förändrad tidplan läggas till eventuellt tidigare uppnått vite och det sammanlagda vitet ska därmed användas för beräkning av om maximalt vite uppnåtts.

8 Ansvar för Fel

- 8.1 Av Särskilda villkor framgår huruvida Fel i tillhandahållandet av ett Kontraktsföremål omfattas av en garantiperiod, och vilken garantiperiod som i sådant fall gäller.
- 8.2 När garantiperiod ska tillämpas enligt Särskilda villkor är Ramavtalsleverantörs skyldighet att åtgärda Fel begränsad till sådana Fel som Kund rapporterar till Ramavtalsleverantör under garantiperioden, om inte Kund och Ramavtalsleverantör därutöver även ingått särskild överenskommelse om åtgärdande av Fel därefter inklusive tillhandahållande av Uppdatering.
- 8.3 När garantiperiod inte ska tillämpas enligt Särskilda villkor är Ramavtalsleverantör skyldig att åtgärda samtliga Fel som rapporteras av Kund under Kontraktstid.
- 8.4 Åtgärdande av Fel ska ske skyndsamt, kostnadsfritt och på permanent basis, och där så behövs eller är lämpligt efter omständigheterna ske genom tillhandahållande av Uppdatering, eller om Kund skriftligen godkänner det, i form av tillfällig lösning.
- 8.5 Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla Supporttjänst under Kontraktstid. Om inte annat anges i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör därvid tillhandahålla en bemannad och personoberoende kundtjänst som är tillgänglig under Arbetsdag under normal kontorstid. Kundtjänst ska hantera användarstöd och andra frågor kopplat till Kontraktsföremål samt rapportering, registrering och återrapportering till Kund av Fel under tid som Ramavtalsleverantör ansvarar för Fel enligt Allmänna villkor eller tillämpliga Särskilda villkor. Kundtjänst ska kunna kontaktas av i Kontrakt angivna personer via telefon, e-post och webbplats i enlighet med Ramavtalsleverantörs särskilda instruktioner. Kundtjänstpersonal ska ha god kännedom om Kund och Kontraktsföremål, och ska kunna lösa enklare ärenden direkt samt vidarebefordra mer komplicerade ärenden inom Ramavtalsleverantörs organisation eller till tredje part för åtgärdande. Ärenden ska hanteras skyndsamt och med en hög servicenivå, och i det fall ett ärende inte kan lösas vid första kontakten med kundtjänst, med kontinuerlig återkoppling till Kund. Kund och Ramavtalsleverantör kan särskilt överenskomma att Kund ska vända sig direkt till tredje part för Supporttjänst. Kund och Ramavtalsleverantör kan vidare särskilt överenskomma att Standardvillkor för Supporttjänst ska komplettera Ramavtalsleverantörs åtaganden enligt denna punkt 8.5 förutsatt att Standardvillkor inte strider mot denna punkt 8.5.
- 8.6 Standardvillkor för Uppdatering ska tillämpas för tillhandahållande av Uppdatering för åtgärdande av Fel, i tillämpliga fall med avvikelser därifrån enligt Kunds och Ramavtalsleverantörs överenskommelse, förutsatt att Standardvillkor eller överenskommelse om avvikelse inte strider mot detta avsnitt 8.
- 8.7 Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel omfattar inte:
- (a) Fel förorsakade genom Kunds användning av aktuell proprietär programvara,

Öppen källkod, hårdvara, Publik molntjänst, Privat molntjänst eller resultat av Konsulttjänst tillsammans med annan proprietär programvara, Öppen källkod, hårdvara, Publik molntjänst, Privat molntjänst, utrustning eller tillbehör som det inte i Kontrakt framgår att den ska vara kompatibel med (exempelvis genom Kunds beskrivning av it-miljö, Kunds annan kravställning eller material från Ramavtalsleverantör). Ansvarsbefrielsen gäller dock inte om Kund med fog kunnat förvänta sig att aktuell proprietär programvara, Öppen källkod, hårdvara, Publik molntjänst, Privat molntjänst eller resultat av Konsulttjänst skulle vara kompatibel med sådan annan proprietär programvara, Öppen källkod, hårdvara, Publik molntjänst, Privat molntjänst, utrustning eller tillbehör, även om det inte framgår av Kontrakt;

(b) Fel förorsakade genom av Kund företagna ändringar eller ingrepp i aktuell proprietär programvara, Öppen källkod, hårdvara eller resultat av Konsulttjänst som inte skett i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner eller medgivande; eller

(c) Fel förorsakade genom Kunds användning av proprietär programvara, Öppen källkod, hårdvara, Publik molntjänst, Privat molntjänst eller resultat av Konsulttjänst i strid med vad som framgår av användardokumentation eller Ramavtalsleverantörs instruktioner, eller genom försummelse av Kund eller annan för vilken Kund ska anses svara.

- 8.8 Kund och Ramavtalsleverantör kan ingå ett Servicenivåavtal som utvidgar och specificerar Ramavtalsleverantörs ansvar att åtgärda Fel, tillhandahållande av Supporttjänst, Uppdatering och/eller Uppgradering.
- 8.9 Sker inte rättelse av Fel enligt i Kontrakt föreskrivna krav, har Kund rätt till skäligt prisavdrag eller om vite avtalats, avtalat vite. Rätt till vite eller annan ersättning kan även följa av ingånget Servicenivåavtal. Härutöver har Kund rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Prisavdrag och vite som utgått på grund av Fel ska avräknas från skadestånd. Kunds rätt till förtida uppsägning i förekommande fall framgår av avsnitt 22.

9 Underleverantör

- 9.1 Ramavtalsleverantör äger rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtalet. Underleverantör ska uppfylla de krav i Kontrakt som uppställs på Ramavtalsleverantör avseende de delar av tillhandahållandet av Kontraktsföremål som Underleverantör ska utföra. Underleverantör ska även uppfylla samtliga krav som föreskrivs i Ramavtalet avseende Underleverantör.

- 9.2 I den utsträckning Underleverantör anlitas för utförande av åtagande enligt Kontrakt ansvarar Ramavtalsleverantör för dess utförande såsom för egen del.
- 9.3 Eventuellt byte eller tillägg av Underleverantör under Kontraktstid kan endast ske efter godkännande från Kund. Byte eller tillägg får inte innebära en väsentlig förändring av Kontrakt. Ansökan om att byta eller lägga till Underleverantör ska ställas till Kund i god tid före planerat bytes- eller tilläggsdatum. Ändringar och tillägg regleras enligt avsnitt 24.

10 Samarbete och kontaktpersoner

- 10.1 Kund och Ramavtalsleverantör ska i Kontrakt ange varsin kontaktperson. Kontaktpersoner ska vara behöriga att fatta beslut i frågor som rör tillämpning av Kontrakt. Ändring av Kontraktsvillkor regleras i avsnitt 24. Byte av kontaktperson ska meddelas motparten skriftligen utan dröjsmål. Kommunikation mellan Kund och Ramavtalsleverantör ska om inte annat överenskommes ske på svenska språket.
- 10.2 Ramavtalsleverantör och Kund ska, utan kostnad för Kund, träffas för samråd och uppföljning av Kontrakt minst en gång per år eller oftare om Kund eller Ramavtalsleverantör påkallar det.
- 10.3 Utöver vad som framgår av punkt 10.1 och 10.2 kan Kund i Kontrakt begära att en samverkansorganisation ska upprättas för Kontrakt. Samverkansorganisationen ska uppfylla krav ställda av Kund i Kontrakt och ska, såvida inte annat anges i Kontrakt, innehålla en beskrivning av Kunds respektive Ramavtalsleverantörs uppgifter och ansvar inom ramen för samverkansorganisationen. Kund kan vidare begära att Kunds och Ramavtalsleverantörs samverkan ytterligare detaljeras i ett särskilt dokument som upprättas under ett inledande skede av Kontraktstid och som sedan ajourhålls under Kontraktstid.
- 10.4 Ramavtalsleverantör ska enligt vad som framgår av Kontrakt, och annars i skälig utsträckning, samarbeta med Kunds vid var tid övriga externa leverantörer i gränssnittet till Ramavtalsleverantör och Kontraktsföremål. För det fall Kund har krävt det i Kontrakt, kan sådant samarbete även innefatta att Ramavtalsleverantör ska ingå ett samverkansavtal med andra leverantörer till Kund, och om Kund så begär även med Kund själv, innehållande bland annat samverkan rörande felsökning och felrättning.

11 Prismodeller

- 11.1 Kund och Ramavtalsleverantör kan avtala om olika prismodeller beroende på Kontraktsföremåls art och omfattning. Exempel på prismodeller är engångslicensavgift, fastpris, rörligt pris med eller utan takpris samt periodisk avgift (abonnemangsavgift). Ramavtalsleverantör har endast rätt till ersättning där så framgår av Kontrakt.
- 11.2 För Konsulttjänst som utförs på löpande räkning har Ramavtalsleverantör, om Kund och Ramavtalsleverantör särskilt överenskommit om detta i Kontrakt, rätt till ersättning för nödvändiga utlägg som godkänts av Kund i förväg, liksom ersättning för övertid, jour, beredskap och/eller obekvämt arbetstid. Ersättning för av Kund skriftligen beordrad resa utgår i enlighet med Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader. Om Konsulttjänst utförs till fastpris ska Ramavtalsleverantör inte ha rätt till ersättningar enligt ovan.
- 11.3 Kund och Ramavtalsleverantör kan enligt avsnitt 24 under vissa förutsättningar överenskomma om ändring av Kontrakt och i samband därmed också om justering av avtalat pris. Ramavtalsleverantör har därutöver inte rätt att ändra priserna under Kontraktstid utöver valutajustering enligt punkt 11.4. Samtliga avtalade priser är angivna exklusive mervärdesskatt, och är angivna i SEK om inte annat särskilt anges.
- 11.4 Om Kund och Ramavtalsleverantör i Kontrakt inte avtalat annat äger Kund och Ramavtalsleverantör var för sig rätt till valutajustering vid valutakursförändringar större än +/- 3,0 % jämfört med senast överenskommen valutakurs i någon i Avropssvar angiven utländsk valuta. Kund och Ramavtalsleverantör får var för sig påkalla valutajustering maximalt en gång per sex månader.

Om valutakurs i USD eller EUR angivits i Avropssvar och valutakursförändring är större än +/- 8,0 % jämfört med senast överenskommen valutakurs får dock valutajustering påkallas omedelbart.

Vid valutajustering ska samtliga priser angivna i utländska valutor i Avropssvar justeras, och inte bara priser i den valuta som åberopas för valutajustering. Valutajustering kan endast ske för programvara och/eller Publik molntjänst. Om någon utländsk valuta anges i Avropssvar ska samtlig programvara och/eller Publik molntjänst som kan komma att valutajusteras redovisas i Avropssvar.

Det åligger den av Kund eller Ramavtalsleverantör som påkallar valutajustering att påvisa att samtliga rekvisit för valutajustering är uppfyllda. Den första påkallade förändringen beräknas utifrån månadsgenomsnittet kalendermånaden innan valutajustering påkallats jämfört med månadsgenomsnitt (medelvärdet) för aktuell valuta som fastställts av Sveriges Riksbank för kalendermånaden när sista dag för Avropssvar inföll. Efterkommande påkallade förändringar beräknas utifrån

månadsgenomsnittet kalendermånaden innan valutajustering påkallats jämfört med månadsgenomsnitt (medelvärde) för aktuell valuta som fastställts av Sveriges Riksbank för kalendermånaden när föregående valutajustering påkallades.

Valutajustering som skriftligen påkallats träder ikraft samma dag som Kund och Ramavtalsleverantör skriftligen godkänt valutajusteringen. Valutajustering kan ej ske retroaktivt.

I det fall Avrop blir föremål för överprövning och tidsutdräkten från sista dag för Avropssvar till Kontrakt träder i kraft överstiger 60 kalenderdagar får valutajustering påkallas första dag när Kontrakt träder i kraft.

Som exempel påkallar Kund den 3 september valutajustering när, enligt Kunds egen beräkning, valutakursen för EUR har sjunkit 3,5 % och valutakursen för USD har stigit 2,1 %. EUR och USD är de valutor som kan valutajusteras eftersom Ramavtalsleverantör i sitt Avropssvar tydligt angivit vilka delar av Kontraktsföremål som köps in i dessa valutor.

Kund jämför medelvärdet för valutakurserna under hela januari månad, när Avropssvar inkom till Kund, med medelvärdet för valutakurserna under hela augusti månad (eftersom augusti är den senast passerade kalendermånaden).

Ramavtalsleverantör har i Kontrakt angivit att Publik molntjänst betalas av Ramavtalsleverantör i EUR och proprietär programvara betalas av Ramavtalsleverantör i USD.

Ramavtalsleverantör bekräftar skriftligen till Kund att valutajustering godkänns varför nytt pris i SEK för både Publik molntjänst och proprietär programvara börjar gälla från dagen när Ramavtalsleverantör godkänt valutajusteringen.

12 Betalnings- och faktureringsvillkor

- 12.1 Ramavtalsleverantör har rätt att fakturera för tillhandahållande av programvara, hårdvara och Uppdragstjänst eller annan Konsulttjänst som utförs till fastpris efter godkänd Leverans eller i enlighet med betalningsplan i Kontrakt. Periodisk avgift såsom avgift för nyttjande av Publik molntjänst eller Privat molntjänst faktureras i efterskott efter relevant tidsperiod såvida inte annat anges i Kontrakt. För Konsulttjänst som utförs på löpande räkning har Ramavtalsleverantör rätt att få

- betalt en gång per månad för utfört och redovisat arbete, verifierade kostnader och godkända utlägg.
- 12.2 Betalning sker mot faktura. Ingen annan än Ramavtalsleverantör får fakturera Kund. Kund och Ramavtalsleverantör kan i Kontrakt ange att e-fakturor ska användas. E-fakturor ska vara av standarden Svefaktura eller annan standard enligt SFTI.
 - 12.3 Kund och Ramavtalsleverantör kan i Kontrakt ange att Kund från sitt e-handelssystem gör elektroniska beställningar i enlighet med SFTI:s affärsprocesser.
 - 12.4 För Ramavtalsleverantörs fordringar genom Kontrakt gäller en preskriptionstid om tolv månader räknat från den dag fordringen uppkommit och Ramavtalsleverantör haft rätt att fakturera Kund enligt punkt 12.1. Efter preskriptionsavbrott gäller en preskriptionstid om tolv månader.
 - 12.5 Ramavtalsleverantör ska utforma fakturor till Kund på ett enkelt och lättförståeligt sätt i enlighet med Kunds instruktioner. Flexibilitet i fakturering ska tillgodoses så att Kund erbjuds möjlighet att utan extra kostnad få en specificerad faktura. Av fakturan bör framgå ramavtalsnummer, avtalsreferens, en specifikation av Kontraktsföremål och Leverans innehåll, art och omfattning inklusive eventuellt arbete som utförts under den tidsperiod som fakturan avser, kostnader under perioden samt annan ersättning som skriftligen överenskommits. Har arbete utförts på löpande räkning, ska dessutom antalet arbetstimmar och timersättning per Konsult anges. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid.
 - 12.6 Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska ske inom 30 dagar från fakturadatum.
 - 12.7 Ramavtalsleverantör är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra tillkommande avgifter.
 - 12.8 Betalar Kund inte avtalsenlig faktura i tid, har Ramavtalsleverantör rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantör. Kund har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta i det fall Ramavtalsleverantör ålagts att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag.

13 Sekretess

- 13.1 Ramavtalsleverantör åtar sig att inte utan Kunds skriftliga medgivande ge tredje man tillgång till konfidentiell information, som Ramavtalsleverantör erhållit från Kund eller annars i samband med fullgörandet av Kontrakt. Med konfidentiell information avses Kunds information, information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör anses utgöra konfidentiell information eller

av Kund särskilt angetts vara detta, samt information som är sekretessbelagd enligt offentlighets- och sekretesslagen eller annan tillämplig lag. Konfidentiell information som erhållits från Kund får endast användas av Ramavtalsleverantör i syfte att tillhandahålla Kontraktsföremål enligt Kontrakt. Sekretessskyldigheten gäller inte för sådan information som Ramavtalsleverantör kan visa har blivit känd för denne på annat sätt än genom Kontrakts fullgörande eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när Ramavtalsleverantör är skyldig enligt lag, myndighetsbeslut eller tillämpliga börsregler att lämna ut uppgifter.

- 13.2 Ramavtalsleverantör är skyldig att tillse att dess anställda, Konsult, Underleverantör och andra som genom denne kan få tillgång till Kunds konfidentiella information iakttar motsvarande sekretess genom ingående av skriftlig sekretessförbindelse till förmån för Kund. Om Kund så begär ska särskild sekretessförbindelse undertecknas av Konsult och anlitad Underleverantör innan arbetet påbörjas.
- 13.3 Om Kund och Ramavtalsleverantör inte avtalat annat gäller sekretess för Kunds konfidentiella information under Kontraktstid samt under fem år efter Kontrakts upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen. Ramavtalsleverantör får endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kunds information i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av Kontraktsföremål. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.
- 13.4 Ramavtalsleverantör äger inte rätt att använda Kunds namn eller det faktum att Ramavtalsleverantör är leverantör åt Kund i reklam- eller marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Kund.
- 13.5 Ramavtalsleverantör är införstådd med att Kund i egenskap av offentlighetsorgan är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess. Ramavtalsleverantör äger rätt att begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantör i samband med Kontrakt ska anses utgöra Ramavtalsleverantörs konfidentiella information. Kund kommer att ta hänsyn till sådan begäran vid eventuell begäran från tredje part om att få del av informationen, dock efter en sedvanlig sekretessbedömning i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen, och utan att Kund kan garantera sekretess. Ramavtalsleverantör tillhandahåller således all information på egen risk.
- 13.6 I det fall Kund inte på sätt som anges i punkt 13.5 är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Kund sekretess avseende Ramavtalsleverantörs konfidentiella information motsvarande punkt 13.1, 13.2 och 13.3.
- 13.7 I det fall Kund enligt Särskilda villkor ger tredje part rätt att nyttja Kontraktsföremål för Kunds räkning ska Kund om Ramavtalsleverantör så begär ansvara för att tredje parts nyttjande ska förenas med sekretessåtagande gentemot Kund.

14 Säkerhet

- 14.1 Ramavtalsleverantör ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som framgår av Kontrakt, eller som Kund redovisar från tid till annan samt tillse att berörd personal iakttar dessa föreskrifter. Process för och konsekvenser av ändringar i föreskrifter eller riktlinjer under Kontraktstid ska följa vad som framgår av avsnitt 24.
- 14.2 I det fall Avrop enligt Kund omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen, ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om Kund så begär ska Ramavtalsleverantör och berörd Underleverantör ingå Säkerhetsskyddsavtal med Kund på den nivå som Kund begär och i förekommande fall på de villkor som Kund anger. I sådana fall är Kontrakts giltighet och fordbestånd villkorat av att ett gällande Säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Kund och Ramavtalsleverantör. Ramavtalsleverantör har inte rätt till ersättning i det fall Kund säger upp Kontrakt till följd av att gällande Säkerhetsskyddsavtal saknas. Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan Säkerhetsskyddsavtal och Kontrakt i övrigt ska Säkerhetsskyddsavtal gälla framför Kontrakt och dess bilagor. Säkerhetsskyddsavtal ska inte omfatta affärsmässiga villkor som avgifter, viten, betalning, etc.

15 Äganderätt och nyttjanderätt till immateriella rättigheter

- 15.1 Kund och/eller Kunds licensgivare (dvs. exklusive Ramavtalsleverantör och dess Underleverantör) är innehavare av förekommande immateriella rättigheter till Kunds material.
- 15.2 Kund upplåter till Ramavtalsleverantör en icke exklusiv, icke överlåtbar rätt att under Kontraktstid nyttja Kunds material enbart i syfte att fullgöra Kontrakt. Ramavtalsleverantör får inte, utan Kunds skriftliga medgivande, vidarelicensiera denna rätt eller på annat sätt låta annan nyttja Kunds material. Ramavtalsleverantör ska upphöra med all användning av Kunds material vid upphörandet av Kontrakt. Ramavtalsleverantör äger dock rätt att med tillämpning av begränsningarna i denna punkt tillåta Underleverantör som godkänts av Kund nyttja Kunds material i nämnda begränsade syfte.

- 15.3 Kunds rätt (nyttjanderätt eller äganderätt) till sådan programvara, dokumentation eller annat material som ingår i eller som är ett resultat av Kontraktsföremål regleras i Särskilda villkor. Såvida inte Särskilda villkor och Kontrakt särskilt anger att Kund erhåller äganderätt, förblir sådant material Ramavtalsleverantörs eller dess licensgivares egendom och Kund erhåller en nyttjanderätt därtill på de villkor som anges i Särskilda villkor.

16 Rättighetsintrång

- 16.1 Ramavtalsleverantör ansvarar för att denne är innehavare av samtliga rättigheter, eller har inhämtat nödvändiga godkännanden från samtliga berörda rättighetsinnehavare, som erfordras för tillhandahållandet av Kontraktsföremål. Vidare ansvarar Ramavtalsleverantör för att det inte erfordras någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller dylikt för Kunds användning av Kontraktsföremål om annat inte framgår i Kontrakt. Ramavtalsleverantör garanterar att Kunds användning av och/eller förfogande av hela eller del av Kontraktsföremål i enlighet med Kontrakt inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter.
- 16.2 Ramavtalsleverantör åtar sig att på egen bekostnad försvara Kund om krav riktas eller talan förs mot Kund om intrång på grund av användningen av Kontraktsföremål i Sverige, EU, EES och andra av Kund och Ramavtalsleverantör överenskomna länder, dock att Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Kund om Kund så begär. Kund ska inom skälig tid från det att Kund fick reda på att tredje part framfört anspråk mot Kund informera Ramavtalsleverantör om anspråket. Ramavtalsleverantörs ansvar omfattar inte Kunds användning av Kontraktsföremål när Kund agerat på sätt som anges i punkt 8.7 a-c, dock utan att Fel måste föreligga.
- 16.3 Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Kund mest fördelaktiga sättet och enligt Kunds skäliga synpunkter vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Kund att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning.
- 16.4 Ramavtalsleverantör åtar sig vidare att ersätta Kund för de ersättningar och skadestånd som Kund genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörs åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantör inom skälig tid från det att Kund fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad om framförda anspråk eller väckt talan.
- 16.5 Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och Ramavtalsleverantör enligt vad som angetts i detta avsnitt 16 fått deltaga i rättegång och förlikning eller om det enligt

- Ramavtalsleverantörs egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, ska Ramavtalsleverantör på egen bekostnad endera:
- (a) tillförsäkra Kund rätt att fortsätta använda Kontraktsföremål; eller
 - (b) ersätta den del av Kontraktsföremål som utgör intrång med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Kund godkänner; eller
 - (c) ändra Kontraktsföremål så att intrång inte föreligger; eller
 - (d) som ett sista alternativ, återta Kontraktsföremål och kreditera Kund för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid.
- 16.6 Fullgör Ramavtalsleverantör inte inom skälig tid sin skyldighet enligt punkt 16.5, har Kund rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Kontraktsföremåls nedsatta värde på grund av intrånget.
- 16.7 Ramavtalsleverantör är inte ansvarig mot Kund för intrångsanspråk som grundas på att Kontraktsföremål använts tillsammans med annat som inte ingår i Kontraktsföremål eller på att Kontraktsföremål ändrats eller använts på ett sätt för vilket det inte konstruerats och Ramavtalsleverantör lämnat instruktion om hur Kontraktsföremål kan användas.
- 16.8 Kund ansvarar för att Ramavtalsleverantör har rätt att använda Kunds material i enlighet med punkt 15.2 och Kontrakt i övrigt. Kund ska hålla Ramavtalsleverantör skadeslös avseende skada som Ramavtalsleverantör kan komma att lida på grund av användning av Kunds material, under förutsättning att Ramavtalsleverantör har använt Kunds material i enlighet med villkoren i Kontrakt. Kund åtar sig att på egen bekostnad försvara Ramavtalsleverantör om krav riktas eller talan förs mot Ramavtalsleverantör om intrång på grund av användningen. Punkt 16.3 och 16.4 ska tillämpas på motsvarande sätt för det fall talan skulle riktas mot Ramavtalsleverantör.

17 Behandling av personuppgifter

- 17.1 I det fall Ramavtalsleverantörs tillhandahållande av Kontraktsföremål innefattar behandling av personuppgifter för Kunds räkning är Ramavtalsleverantör, eller om så anges i Särskilda villkor dess Underleverantör, personuppgiftsbiträde och Kund personuppgiftsansvarig. Behandlar Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör personuppgifter för Kunds räkning, ska ett särskilt skriftligt Personuppgiftsbiträdesavtal ingås.

- 17.2 Om Personuppgiftsbiträdesavtal ska ingås, ska det medfölja som bilaga till Kontrakt. Kund kan dock i Kontrakt ange att Kund i stället godtar att motsvarande regleringar i Standardvillkor ska tillämpas. I sådant fall ska sådana motsvarande regleringar i Standardvillkor anses utgöra Personuppgiftsbiträdesavtal.

18 Revision

- 18.1 Kund ska äga rätt att genomföra revision i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantör följer de krav som uppställs i Kontrakt och i Ramavtalet. Ytterligare specificerad rätt till revision kan framgå av tecknat Säkerhetsskyddsavtal och Personuppgiftsbiträdesavtal. Vid revision ska Kund ha rätt att ta hjälp av en oberoende utomstående kontrollorganisation.
- 18.2 Kunds rätt till revision och kontroller enligt detta avsnitt 18 ska även omfatta Underleverantör, såvida inte Ramavtalsleverantör kan påvisa att sådana kontroller och revision inte skäligen kan begäras med hänsyn till restriktioner hos Underleverantör. Kund och Ramavtalsleverantör kan i sådant fall överenskomma att Kunds egen revisionsrätt ska ersättas med en rätt att få tillgång till resultat av utförda tredjepartsrevisioner avseende Underleverantör. I det fall sådan tredjepartsrevision inte utförts, och Underleverantör inte heller på Kunds begäran låter utföra en sådan tredjepartsrevision, äger Kund rätt att begära att Ramavtalsleverantör ska byta ut Underleverantör varvid punkt 9.3 ska tillämpas.
- 18.3 Kund och Ramavtalsleverantör (och Underleverantör) svarar för sina respektive egna kostnader vid revision. Ramavtalsleverantörs (och Underleverantörs) skyldighet att svara för sina egna kostnader för revision, vid medverkan vid revision enligt punkt 18.1 första meningen ovan, ska dock normalt vara begränsad till maximalt en gång per kontraktår. Avisering om revision enligt punkt 18.1 första meningen ska normalt göras senast två veckor före revisionens genomförande.

19 Ramavtalsleverantörs befrielsegrund

- 19.1 Om Ramavtalsleverantör hindras fullgöra Kontrakt av en omständighet som ligger utanför Ramavtalsleverantörs kontroll och som Ramavtalsleverantör inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid tiden för Kontrakts tecknande och vars följder Ramavtalsleverantör inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, eller av att någon som Ramavtalsleverantör förlitar sig på förhindras prestera gentemot Ramavtalsleverantör på grund av omständigheter som här angetts, ska det utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter Avtalad leveransdag.

Befrielsegrund gäller under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Ramavtalsleverantörs möjligheter att prestera enligt Kontrakt. Om Kontrakts fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 90 dagar äger dock Kund, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen säga upp, enligt Kunds val, hela eller del av Kontrakt.

Om Ramavtalsleverantör inte kan fullgöra Kontrakt och befrielsegrund föreligger, ska Kund skriftligen meddelas om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra Kontrakt. Om Ramavtalsleverantör inte skriftligen meddelat Kund inom skälig tid efter det att Ramavtalsleverantör fick kännedom om eller borde ha fått kännedom om hindret, är Ramavtalsleverantör skyldig att utge ersättning för den skada som Kund kunde ha undvikit om meddelandet lämnats i rätt tid.

20 Ansvarsbegränsningar

- 20.1 Kund och Ramavtalsleverantör ansvarar för skada som denne vållar motparten om skadan orsakats på grund av Kunds eller Ramavtalsleverantörs avtalsbrott eller vårdslöshet. Kunds respektive Ramavtalsleverantörs skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada. Om inte annat är angivet i Kontrakt, är Kund respektive Ramavtalsleverantörs totala skadeståndsansvar under hela Kontraktstid per kontraktår begränsat till 25 % av Skadeståndsgrundande belopp. Eventuellt utgivet vite ska avräknas från skadestånd.

- 20.2 Begränsningarna av Ramavtalsleverantörs ansvar enligt punkt 20.1, 20.3 och 20.4 gäller inte vid brott mot regleringar i Kontrakt rörande ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i tredje parts immateriella rättigheter, brott mot tecknat Säkerhetsskyddsavtal eller för skada som vållats uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet. Vidare är ansvarsbegränsningarna i detta avsnitt 20 inte tillämpliga på Ramavtalsleverantörs ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende Ramavtalsleverantörs behandling av personuppgifter. Ramavtalsleverantörs ansvar för sådana krav ska regleras i tillämpligt Personuppgiftsbiträdesavtal.
- 20.3 Ramavtalsleverantörs ansvar för direkt skada enligt punkt 20.1 kan även omfatta förlust eller förvanskning av data, såsom Kunds information, till följd av avtalsbrott eller vårdslöshet från Ramavtalsleverantörs sida. Sådant ansvar ska föreligga om Ramavtalsleverantör ansvarar för säkerhetskopiering eller lagring av data enligt Kontrakt, eller det annars anges i Kontrakt att Ramavtalsleverantör har sådant ansvar. Skadeståndsansvar för direkt skada med anledning av förlust eller förvanskning av data enligt ovan ska även anses omfatta återläsning och rekonstruktion av data.
- Ramavtalsleverantör ska ges möjlighet att i första hand själv återläsa och rekonstruera data från senaste säkerhetskopior. Om Ramavtalsleverantör inte har kompetensen att utföra detta arbete, eller faktiskt inte utför det inom skälig tid med hänsyn till bland annat tekniska förutsättningar och datamängd, har Kund rätt att utföra arbetet själv eller genom tredje part varvid Ramavtalsleverantör ska stå för kostnaden.
- 20.4 Särskilda villkor kan innehålla ytterligare specificeringar av Kunds eller Ramavtalsleverantörs skadeståndsansvar.

21 Försäkring

- 21.1 Det åligger Ramavtalsleverantör att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Kontraktsföremåls art och omfattning. Ramavtalsleverantör ska även inneha en försäkring avseende ren förmögenhetsskada avseende Konsulttjänst om Konsulttjänst tillhandahålls. På begäran av Kund ska Ramavtalsleverantör förete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

22 Rätt att avsluta Kontrakt

- 22.1 Kontraktstid, inklusive eventuella förlängningsoptioner, framgår av Kontrakt.
- 22.2 Kund har rätt att säga upp Kontrakt till förtida upphörande enligt vad som anges i Kontrakt. Dessutom föreligger sådan rätt om:
- (a) Kund eller Ramavtalsleverantör väsentligt bryter sina åtaganden enligt Kontrakt och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse; eller
 - (b) Kund får kännedom om att Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 13 kap. 1-3 §§ lag (2016:1145) om offentlig upphandling; eller
 - (c) det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvar eller på annat sätt i samband med det Avrop som har föregått tilldelningen av Kontrakt, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid valet av Ramavtalsleverantör. Kund har som en följd av detta rätt att säga upp hela eller del av Kontrakt om det har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter; eller
 - (d) Statens inköpscentral har sagt upp Ramavtalet till följd av att det framkommit att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtalet, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Ramavtalet; eller
 - (e) Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör behandlar personuppgifter på sätt som i inte oväsentlig utsträckning står i strid med personuppgiftslagens bestämmelser eller tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal; eller
 - (f) Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör brustit i sina åtaganden enligt Säkerhetsskyddsavtal.
 - (g) Ramavtalsleverantör, eller dess Underleverantör om Underleverantörs åtagande överstiger 10 % av det totala kontraktsvärdet, dömts i domstol för brott mot diskrimineringslagen (2008:567).
- 22.3 Uppsägning av Kontrakt enligt punkt 22.2 ska ske skriftligen varpå uppsägningen träder i kraft omedelbart. Vid Kunds uppsägning i förtid har dock Kund rätt att begära att uppsägningen ska träda i kraft vid senare angiven tidpunkt, dock senast sex månader efter uppsägningen, för det fall det krävs enligt Kunds bedömning för säkerställande av kontinuerlig tillgång till Kontraktsföremål. Kunds uppsägning av Kontrakt i förtid får, enligt Kunds val, avse hela eller del av Kontrakt.
- 22.4 Rätt att säga upp Kontrakt utan angivande av skäl, kan vidare följa enligt vad som anges i Särskilda villkor, Personuppgiftsbiträdesavtal eller Säkerhetsskyddsavtal.
- 22.5 Vid Kunds förtida uppsägning av Kontrakt till följd av omständigheter enligt punkt 22.2 eller annars till följd av Ramavtalsleverantörs väsentliga kontraktsbrott, har Kund rätt att välja om den förtida uppsägningen ska innebära återgång av Kunds respektive Ramavtalsleverantörs prestationer med avräkning för den nytta Kund haft av Kontraktsföremål, eller om den förtida uppsägningen endast ska ha framåtriktad effekt.

Med framåtriktad effekt avses att Ramavtalsleverantör vid uppsägning på Kunds begäran omedelbart ska redovisa för och lämna över dittills utförd Leverans eller tillhandahållande av Kontraktsföremål, varvid eventuella rättigheter enligt Kontrakt för sådan del av Leverans eller Kontraktsföremål ska tillkomma Kund. Ramavtalsleverantör har i ett sådant fall rätt till ersättning för tillhandahållande av Kontraktsföremål fram till tidpunkten när uppsägningen får effekt.

Ramavtalsleverantör har rätt till motsvarande val vid Ramavtalsleverantörs förtida uppsägning av Kontrakt till följd av Kunds väsentliga kontraktsbrott. Avvikelse från rätt att välja effekt av uppsägning kan framgå av Särskilda villkor eller anges av Kund i Kontrakt. Vidare ska i en situation när återgång av prestation får anses uppenbart oskälig, endast förtida uppsägning med framåtriktad effekt tillämpas.

23 Konsekvenser av Kontrakts upphörande

- 23.1 Ramavtalsleverantör ska vara behjälplig i samband med avveckling av Kunds nyttjande av Kontraktsföremål och vid byte till annan leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation. Ramavtalsleverantörs åtaganden enligt detta avsnitt 23 gäller under en tid om högst sex månader från Kontrakts upphörande oavsett orsak.
- 23.2 Ramavtalsleverantör ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling utförs inom av Kund angivna skäligen tidsramar och på ett fackmannamässigt sätt, och att en detaljerad plan upprättas inför avvecklingen om Kund begär det. Under avveckling ska Ramavtalsleverantör på Kunds begäran samarbeta med ny leverantör till Kund. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutad Leverans av Kontraktsföremål till Kund eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Kund.
- 23.3 Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens om Kontraktsföremål och Leverans till Kund och/eller tredje part.
- 23.4 Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelpersoner är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas, dock med efter omständigheterna skälig framförhållning. Med nyckelpersoner avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens eller har haft en speciell roll. Nyckelpersoner ska vara tillgängliga under hela den tid som anges i punkt 23.1.



- 23.5 Ramavtalsleverantör ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Kund har överlämnats och sedermera förstörts hos Ramavtalsleverantör.
- 23.6 Särskilda villkor eller Kontrakt kan innehålla särskilda åtaganden för Kund och/eller Ramavtalsleverantör i samband med Kontrakts upphörande.
- 23.7 Avvecklingstjänster som ingår i Ramavtalsleverantörs ordinarie tillhandahållande av Kontraktsföremål, t.ex. tillhandahållande av dokumentation som ska tillhandahållas under Kontrakt, ska tillhandahållas utan extra ersättning. Avvecklingstjänster därutöver ska tillhandahållas till i Kontrakt angivna timpriser för sådan Konsult som utför avvecklingstjänsterna.

24 Ändring av Kontrakt eller Kontraktsföremål

- 24.1 Ändring av Kontraktsföremål, tidplan och former för Leverans och andra delar av Kontrakt får endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Kund och Ramavtalsleverantör och inom de ramar som Ramavtalet och lagen om offentlig upphandling uppställer. I det fall Kund begär ändring ska Ramavtalsleverantör utan dröjsmål meddela Kund vilken eventuell påverkan Kunds ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Kund ska meddela Ramavtalsleverantör huruvida justering av villkoren i Kontrakt i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara skriftligen undertecknad av Kund och Ramavtalsleverantör, och biläggas Kontrakt.
- 24.2 Vad avser förändring av lag under Kontraktstid som fordrar ändring av Kontraktsföremål, ska följande princip gälla. Ramavtalsleverantör ska vara berättigad till ändrat pris, vid ändring av Kontraktsföremål till följd av ändring av lag som särskilt och specifikt träffar Kund. Ramavtalsleverantör ska dock inte vara berättigad till ändrat pris, vid ändring av Kontraktsföremål till följd av ändring av lag som träffar Ramavtalsleverantör som bolag eller leverantör av den typ av proprietär programvara, Öppen källkod, Konsulttjänst, Publik molntjänst och/eller Privat molntjänst som Kontraktsföremål avser.
- 24.3 Såvida inte annat framgår av Kontrakt, ska förändring av pris till följd av begärd ändring enligt punkt 24.1 eller vid Ramavtalsleverantörs rätt till ändrat pris enligt punkt 24.2, vara proportionell mot ändrad kostnad för Ramavtalsleverantör.



- 24.4 Ändring av Kontraktsföremål och andra delar av Kontrakt kan därutöver i vissa fall ske enligt vad som anges i Särskilda villkor, Personuppgiftsbiträdesavtal eller Säkerhetsskyddsavtal.

25 Överlåtelse av Kontrakt

- 25.1 Kund eller Ramavtalsleverantör har inte rätt att utan motpartens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Kontrakt till annan. Kund får dock överlåta Kontrakt helt eller delvis till annan myndighet eller organisation (oavsett form) som helt eller delvis träder in eller övertar Kunds verksamhetsområde eller offentliga uppdrag. Önskemål eller meddelande om överlåtelse enligt denna punkt 25.1 ska framföras i god tid. Medgivande, där så krävs, ska inte oskäligen förvägras.

26 Tvistelösning, tillämplig lag

- 26.1 Tvist med anledning av Kontrakt ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan Kunds och Ramavtalsleverantörs kontaktpersoner. Om dessa inte kommer överens, ska tvisten eskaleras till respektive kontaktpersons chef. Först därefter får talan väckas i domstol med anledning av tvisten såvida inte Kund eller Ramavtalsleverantör riskerar att lida rättsförlust om inte talan väcks inom viss tid.
- 26.2 Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta Kontrakt samt övriga därtill hörande handlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol.
- 26.3 Rättigheter och skyldigheter enligt Kontrakt bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.