



Bilaga A2

Allmänna villkor

e-förvaltningsstödjande tjänster



Innehåll

Allmänna villkor e-förvaltningsstödjande tjänster.....	3
1 Åtaganden	3
2 Kontaktpersoner	4
3 Tjänstehantering.....	4
4 Kundtjänst.....	10
5 Säkerhet och sekretess	12
6 Leverans av tjänst	15
7 Avslut av tjänst	18
8 Avgifter	19
9 Viten.....	20
10 Betaling och faktura.....	22
11 Ändringar och tillägg	23
12 Förtida upphörande	23
13 Överlåtelse av avtal.....	24
14 Force majeure, ansvarsbegränsning	25
15 Tvistelösning och tillämplig lag.....	25



ALLMÄNNA VILLKOR E-FÖRVALTNINGSSTÖDJANDE TJÄNSTER

Dessa allmänna villkor gäller vid tillhandahållande av e-förvaltningsstödande tjänster omfattande kontaktstödande tjänster, verksamhetsstödande tjänster samt infrastrukturella tjänster inklusive stödtjänster för dessa efter avrop från nedan angivet Ramavtal. Dessa e-förvaltningsstödande tjänster benämns här tjänster

Med Ramavtal avses i dessa villkor ramavtal nr <xxxx/xx> mellan Kammarkollegiet och <NN>.

För definitioner gäller Ramavtalets bilaga 1 Definitioner.

1 ÅTAGANDEN

1.1 Helhetsansvar

Leverantören ansvarar för att tillhandahålla tjänst enligt avtalad specifikation och tidplan samt i övrigt enligt leveransavtalets innehåll. Leverantören har ett helhetsansvar för de tjänster som levereras vare sig de är enskilda tjänster eller sammansatta av hela eller delar av en eller flera tjänster.

1.2 Tillstånd

Leverantören ansvarar för att nödvändiga tillstånd erhållits och nödvändiga anmälningar gjorts för leverantörens tillhandahållande av tjänsten.

1.3 Försäkring

Det åligger leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga försäkringar för sin verksamhet och de tjänster som erbjuds. Försäkringarna skall omfatta egendom, skadeståndskrav för sak-, person- och ren förmögenhetsskada (ansvar), avbrott i verksamheten, rättsskydd samt i övrigt vad leverantören enligt tillämpliga lagar och författningar är skyldig att inneha. Försäkringarna skall ha betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till verksamhetens och tjänsternas art och omfattning.

På begäran av kunden skall leverantören visa upp bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.



1.4 Information

Kunden ansvarar för att förse leverantören med relevant information för tjänsternas tillhandahållande och för att leverantören skall kunna fullfölja sitt åtagande med gott resultat.

1.5 Lokaler hos kunden

Om det är nödvändigt för tillhandahållande av tjänsten skall kunden, efter överenskommelse, ge leverantören tillträde till kundens lokaler under normal arbetstid.

Kunden skall i förekommande fall svara för överenskomna utrymmen, elförsörjning och övrig kabeldragning i fastighet eller lokal som kunden förfogar över.

2 KONTAKTPERSONER

Parterna har i leveransavtalet angivit kontaktpersoner. Kontaktpersonerna skall vara behöriga att fatta beslut i frågor som rör detta leveransavtal. Byte av kontaktperson skall omgående meddelas motparten skriftligen.

3 TJÄNSTEHANtering

3.1 Ledningssystem

Leverantören skall ha ett ledningssystem för hantering av de tjänster som tillhandahålls. Ledningssystemet skall omfatta, men inte begränsas till, de processer som framgår av detta avsnitt.

3.2 Kompetens hos personal

Leverantören skall säkerställa att kompetensen hos personalen är relevant för de tjänsterna som erbjuds, samt att personalens kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med målen för tjänstehantering.

3.3 Hantering av kund

Leverantören skall upprätthålla en god relation till kunden med utgångspunkt i en förståelse för kunden och drivkrafterna bakom kundens verksamhet. Leverantören skall hålla sig informerad om kundens verksamhetsbehov och om större förändringar för att kunna förbereda sig för att möta dessa behov.

3.3.1 Årlig översyn

Leverantören och kunden skall en gång per år samt om kunden så begär vid ytterligare tillfälle, träffas för att granska tjänstehantering och



tillhandahållna tjänster och diskutera eventuella förändringar i utförandet eller i behovet. Dessa möten skall dokumenteras.

3.3.2 Uppföljning

Om inte annat avtalas skall leverantören och kunden träffas en gång per kvartal för att följa upp tjänsteleveransen. Vid dessa möten skall senaste periodens incidenter, problem, avvikelser, uppnådda tjänstenivåer, nöjdhetsmätningar, övriga relevanta ärenden samt tidigare överenskomna förändringar rapporteras och följas upp.

Leverantören har rätt att, där så är lämpligt, samordna dessa möten mellan flera kunder som leverantören har leveransavtal med. Sådan samordning kräver godkännande från berörda kunder.

Om det är befogat skall dessa möten resultera i ändringar i tjänsten, tjänstehantering och i överenskommelse om tjänstenivåer. Dessa förändringar skall omfattas av processen för förändringshantering.

3.3.3 Klagomål

Alla klagomålsärenden skall registreras av leverantören, undersökas, åtgärdas och formellt avslutas. Klagomålen skall sammanställas och rapporteras till kund. När en lösning inte erhålls via de ordinarie kanalerna skall klagomålet eskaleras. Leverantör och kund kan överenskomma om att stänga ett klagomålsärende utan att det åtgärdas, det skall i sådana fall registreras som känt fel.

3.3.4 Nöjdhetsmätningar

Leverantören skall ha en process för att ta emot och agera på återkoppling från eventuella nöjdhetsmätningar. Förbättringsåtgärder som identifieras vid processen skall registreras och tjäna som underlag till en plan för att förbättra tjänsten.

Om så överenskommes skall leverantören ansvara för att nöjdhetsmätningar görs med jämna mellanrum bland användare av tjänsten.

3.4 Hantering av underleverantör

Detta gäller för de fall leverantören använder underleverantörer för tjänsternas tillhandahållande.

Mellan leverantören och underleverantören skall ett skriftligt avtal som reglerar tjänsteleveransen samt det ansvar som framgår av Ramavtalet finnas. Leverantören skall på kundens begäran kunna uppvisa ett giltigt sådant avtal.



Leverantören skall ha dokumenterade processer för hantering av underleverantörer. I dessa processer skall det framgå hur leverantören säkerställer att underleverantören uppfyller de villkor som avtalats mellan leverantör och kund.

För de fall underleverantör kommer att ha direktkontakt med kund skall kund informeras om detta.

Leverantören har ett helhetsansvar för tjänstens tillhandahållande och ansvarar för underleverantörens arbete såsom sitt eget.

3.5 Ständiga förbättringar

Leverantören skall ha en etablerad process för tjänsteförbättringar.

Leverantören skall som ett led i detta utföra bland annat följande aktiviteter:

- Mäta och analysera förmågan att styra och leverera tjänster.
- Identifiera, planera och genomföra förbättringar.
- Sätta upp mål för förbättringar.
- Mäta, rapportera och kommunicera tjänsteförbättringar.

Alla föreslagna tjänsteförbättringar skall utvärderas, registreras, prioriteras och godkännas inom ramen för tjänstehantering. En plan skall styra förbättringsarbetet.

Underhåll och uppdatering av tjänster skall utföras kontinuerligt utan extra kostnad för kunden.

3.6 Övervakning, mätning och granskning

Leverantören skall övervaka och mäta processerna för tjänstehantering för att påvisa dess förmåga att nå planerat resultat.

Leverantören skall genomföra granskning av tjänstehantering vid planerade intervaller för att fastställa att kraven på tjänstehantering uppfylls på ett effektivt sätt och att kraven överensstämmer med planen för tjänstehantering, samt för att i övrigt se över om tjänstehantering innehåller brister.

3.7 Incidenthantering

Alla incidenter skall registreras.

Rutinerna för hantering av incidenter skall omfatta och definiera registrering, prioritering, påverkan på kundens verksamhet, klassificering, uppdatering, eskalering, lösning och formell stängning av alla incidenter.



Prioritering av incidenter skall omfatta men inte begränsas till nivåerna: kritisk, hög, medel, låg eller motsvarande.

Registreringen av incidenters påverkan på kundens verksamhet skall omfattas men inte begränsas till nivåerna: allvarlig, stor, låg eller motsvarande.

Säkerhetsincidenter skall speciellt märkas och rapporteras.

Kund och berörd användare skall hållas informerad om arbetet med den rapporterade incidenten eller förfrågan och om att överenskommen åtgärd genomförts. Om tjänstenivåer inte kan upprätthållas skall Kund och berörd användare meddelas.

Allvarliga incidenter skall klassificeras och hanteras enligt en separat process.

3.8 Problemhantering

Alla identifierade problem skall registreras.

Leverantören skall ha och tillämpa rutiner för att identifiera, minska eller undvika konsekvenserna av incidenter och problem. Rutinerna skall definiera registrering, klassificering, uppdatering, eskalering, lösning och stängning av alla problem.

Förebyggande åtgärder skall vidtas för att minska potentiella problem, till exempel trendanalys av incidenttyper och antal.

Förändringar som behövs för att åtgärda den underliggande orsaken till problem skall vidarebefordras till processen för förändringshantering.

Problemhanteringen ansvarar för att tillhandahålla aktuell information om kända fel och lösta problem till incidenthanteringen.

Förbättringsåtgärder som identifierats under denna process skall registreras och tjäna som underlag till en plan för förbättring av tjänsten.

3.9 Eskalering

Leverantören skall ha verksamma och effektiva dokumenterade rutiner för eskalering i syfte att upprätthålla tjänsterna enligt avtalade tjänstenivåer. Rutiner för eskalering skall omfatta såväl funktionell eskalering som hierarkisk eskalering.

Kunden skall ingå i den hierarkiska eskaleringen. Om inte annat överenskommes i leveransavtalet skall kunden informeras på lämplig



chefs nivå om en incident kan ha allvarlig eller stor påverkan på kundens verksamhet.

3.10 Förändringshantering

Leverantören skall ha en formell process för förändringshantering.

Alla av kund begärda förändringar samt förändringar som påverkar eller kan komma att påverka kund skall registreras och klassificeras, exempelvis som brådskande, akut, större eller mindre. Förändringsbegäran skall bedömas i fråga om dess risk, påverkan och nytta för verksamhet och användarna av tjänsten.

Om kund så begär skall kunden själv eller genom representant kunna ingå i ett formellt forum i anslutning till processen för förändringshanteringen där möjlighet ges att påverka planeringen och godkännande av förändringar som i väsentlig grad påverkar eller kan komma att påverka kundens verksamhet. Kund har inte rätt att stoppa förändringar, om inte annat avtalats, däremot skall leverantören i så stor utsträckning som möjligt ta hänsyn till kundens synpunkter. Leverantören har rätt att samordna detta formella forum med flera kunder.

Förändringshanteringsprocessen skall ange hur en förändring skall återkallas eller korrigeras om den inte lyckas.

Information om alla förändringar som godkänts för införande och deras föreslagna datum för införande skall hållas aktuellt och kommuniceras med berörda parter.

Det skall finnas rutiner för att styra godkännande och införande av akuta ändringar.

3.11 Planering av nya och ändrade tjänster

Leverantören skall säkerställa att nya tjänster och ändringar i tjänster kan levereras och styras till överenskommen kostnad och med avtalad tjänstekvalitet.

I planerna för ändring och tillägg av nya tjänster bör följande ingå:

- Roller och ansvar för att införa, driva och underhålla den nya eller ändrade tjänsten, inklusive aktiviteter som skall utföras hos kund av kund och leverantörer.
- Nya eller ändrade villkor och överenskommelser.
- Kompetens- och utbildningsbehov hos personal och användare.
- Kriterier för godkännande av tjänsten.



Införandet av nya eller ändrade tjänster, inklusive att avsluta en tjänst, skall planeras och godkännas genom den formella processen för förändringshantering.

3.12 Konfigurationshantering

Det skall finnas ett sammanhållet tillvägagångssätt för planering av förändrings- och konfigurationshantering.

Det skall finnas en policy för vad som definieras som en konfigurationsenhet och dess komponenter.

Processen för konfigurationshantering skall tillhandahålla tillvägagångssätt för att identifiera, styra och spåra versioner av identifierbara delar av tjänsten och infrastrukturen.

3.13 Hantering av tjänstenivå (SLA)

De tjänster som tillhandahålls, tillsammans med tillhörande tjänstenivåmål och driftegenskaper, skall överenskommas mellan parterna och dokumenteras.

Överenskommelser om tjänstenivå (SLA) skall för de tjänster som tillhandahålls definieras och dokumenteras.

Tjänstenivåerna skall regelbundet övervakas och avrapporteras i en tjänsterapport för att tillgodose identifierade behov och kundkrav och för att säkerställa att tjänstenivåerna förblir verkningsfulla över tiden.

Tjänstenivåerna skall övervakas och avrapporteras i förhållande till målen, både med aktuella värden och med information om trender. Orsaker till avvikelser skall rapporteras och granskas. Förbättringsåtgärder som identifierats under denna process skall dokumenteras och fungera som underlag för en plan för att förbättra tjänsterna.

Exempel på vad som ingår i en sådan tjänsterapport är:

- Resultat i förhållande till tjänstenivåmål.
- Ärenden och avvikelser till exempel i förhållande till överenskomna tjänstenivåer.
- Säkerhetsbrister och säkerhetsincidenter.
- Information om egenskaper som avser drift till exempel större incidenter och ändringar.
- Information om trender.
- Uppföljning av nöjdhetsmätningar.



Orsakerna till eventuella avvikelser och beslut om åtgärder skall rapporteras och kommuniceras till berörda parter.

3.14 Tjänstekontinuitet och tillgänglighetshantering

Leverantören skall ha en process för hantering av tjänstekontinuitet och tillgänglighet.

Kraven på tjänstens tillgänglighet och kontinuitet skall identifieras på grundval av kunders verksamhetsplaner, överenskommelse om tjänstenivå och riskbedömningar. Kraven skall omfatta åtkomsträttigheter och svarstider såväl som tillgänglighet för hela kedjan av systemkomponenter.

Tillgänglighets- och kontinuitetsplaner för tjänsten skall utvecklas och granskas minst en gång per år för att ge möjlighet att säkerställa att kraven uppfylls enligt avtal under alla omständigheter, från normal drift till långa eller allvarliga avbrott i tjänsten.

Tillgängligheten skall mätas och registreras. Oplanerad brist i tillgänglighet skall undersökas och lämpliga åtgärder genomföras.

3.15 Kapacitetshantering

Leverantören skall säkerställa att det finns tillräcklig kapacitet för att klara de överenskomna aktuella och framtida kraven i kundens verksamhet. Metoder, rutiner och tekniker skall identifieras för att övervaka tjänstekapacitet, justering av tjänsteprestanda och för att tillhandahålla tillräcklig kapacitet.

Kapacitetshanteringen skall omfatta:

- Aktuella och förutsedda krav på kapacitet och prestanda.
- Identifierade tidplaner och gränsvärden för uppgradering av tjänst.
- Bedömning av effekter från förväntade uppgraderingar av tjänster, förändringsbegäran, ny teknik och nya metoder för kapacitet.
- Förväntad påverkan av yttre förändringar, t.ex. lagändringar.
- Data och processer som möjliggör prognosbaserade analyser.

4 KUNDTJÄNST

Kundtjänst skall vara den dagliga kontaktpunkten för kunden och användarna av tjänsterna.

Kundtjänst skall löpande hantera ärenden kring tjänsten, till exempel ta emot incidenter och rapportera samt kontinuerligt arbeta med ett ärende tills det är avklarat och avrapporterat.



Kundtjänst skall vara nåbar via olika kanaler som telefon, e-post och via webb.

Kundtjänstpersonal skall vara speciellt tränade för att hantera och bemöta kunder och användare.

Kundtjänstpersonal skall ha god kännedom om leveransavtalets innehåll, de tjänster som omfattas, tjänstenivåer etc, samt kunna svara på frågor om dessa tjänster och lösa enklare ärenden och incidenter.

Öppettider för kundtjänst skall framgå av definierade tjänstenivåer.

4.1 Ärendehantering

Frågor som inkommer till kundtjänst skall hanteras som ärenden, om inte karaktären eller omständigheten klart visar att det inte är ett ärende. Ärenden som kommer till leverantören på annat sätt än via kundtjänst skall hanteras som ärende och vara åtkomliga för kundtjänst. Ett ärende skall registreras, klassificeras, kategoriseras, lösas, rapporteras, avslutas och följas upp. Vid behov skall ärendet eskaleras. Incident är en typ av ärende.

4.2 Eskalering

Parterna skall överenskomma om vilka typer av ärenden som skall eskaleras, tidsgränser samt vilka personer som skall meddelas i de olika eskaleringsnivåerna.

4.3 Samordnad kundtjänst

I fallet av samordnad kundtjänst ansvarar kundtjänsten även för hantering av ärenden som berör tjänst som levereras av annan leverantör. Kund kan i detta avseende vara annan leverantör. Ärenden skall hanteras som om det är egna ärenden.

Kundtjänst skall i detta fall etablera en kommunikation med den underordnade kundtjänsten på ett sådant sätt att en effektiv och säker ärendehantering kan erhållas i såväl den egna kundtjänsten som i den underordnade kundtjänsten.

Leverantören skall inte hållas ansvarig för fel och åtgärder som åligger annan leverantör.

I leveransavtal anges om samordnad kundtjänst skall erhållas samt i sådana fall vilka andra leverantörer som skall vara knutna till denna som underordnad kundtjänst.



4.4 Underordnad kundtjänst

I fallet av underordnad kundtjänst skall kundtjänst upprätta en kommunikation med den samordnande kundtjänst och denna väg ta emot och rapportera ärenden. Kommunikationen skall upprättas på ett sådant sätt att en effektiv och säker ärendehantering kan erhållas i såväl den egna kundtjänsten som i den samordnande kundtjänsten.

I leveransavtal anges om underordnad kundtjänst skall tillhandahållas samt i sådana fall vilken kundtjänst som är samordnande kundtjänst.

4.5 Bemanning av kundtjänst

Om så anges i leveransavtalet skall kundens personal kunna ingå som del i kundtjänst. Detta i första hand för att besvara och hantera ärenden i mer verksamhetsnära frågor.

5 SÄKERHET OCH SEKRETESS

5.1 Informationssäkerhetsarbete

Leverantörens informationssäkerhetsarbete skall bedrivas i former enligt följande svenska standarder för informationssäkerhet;

- SS-ISO/IEC 27001:2006, Ledningssystem för informationssäkerhet – Krav
- SS-ISO/IEC 27002:2005, Riktlinjer för styrning av informationssäkerhet eller motsvarande.

Detta innebär bland annat att leverantören skall:

1. upprätta en informationssäkerhetspolicy och andra styrande dokument som behövs för leverantörens informationssäkerhet,
2. utse en eller flera personer som ansvarar för säkerhetsarbetet och som minst en gång per år redovisar och dokumenterar vilka granskningar och skyddsåtgärder av större betydelse som har vidtagits enligt leverantörens policy- och styrdokument.

Informationssäkerhetspolicyn skall vara dokumenterad och godkänd av företagets ledning. Informationssäkerhetspolicyn skall innehålla lämpliga skyddsåtgärder för att hantera risker förknippade med åtkomsten till tjänsten och systemen.

5.2 Sekretess

Part får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs eller yrkeshemlighet eller som i övrigt rör motpartens interna förhållanden, i annan utsträckning än vad som erfordras för tjänstens tillhandahållande.



Sekretesskyldigheten gäller inte för sådan information som part kan visa har blivit känd för honom på annat sätt än genom tillhandahållandet av tjänster eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

I de fall leverantören ges tillgång till, enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), sekretesskyddad information skall tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Leverantören skall informera berörd personal och anlita underleverantör om gällande sekretess. Om kunden så begär skall särskild sekretessförbindelse undertecknas av berörd personal och anlita underleverantör.

Sekretesskyldigheten gäller under avtalstiden samt under fem år efter leveransavtalets upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

5.3 Behandling av data

Leverantören får endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, kundens data som behandlas i tjänsten i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av tjänsten. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.

5.4 Behandling av personuppgifter

I de fall personuppgifter behandlas i de tjänster som leverantören tillhandahåller för kundens räkning, kan leverantören och dess underleverantörer bli personuppgiftsbiträde för kunden enligt personuppgiftslag (1998:204). Kunden är personuppgiftsansvarig och ansvarig för att personuppgifter som behandlas i levererad tjänsten behandlas i enlighet med gällande lagstiftning.

Leverantören och eventuella underleverantörer skall i dessa fall följa de säkerhetsföreskrifter som kunden tillhandahåller från tid till annan samt se till att berörd personal och eventuell anlita underleverantör iakttar dessa föreskrifter. Säkerhetsföreskrifterna skall undertecknas av berörda parter.

Om säkerhetsföreskrifterna tillkommit eller förändras efter leveransavtalets ingående har leverantören rätt till ersättning om leverantören kan påvisa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.

5.5 Säkerhetsskydd

I de fall leverantören tillhandahåller en tjänst som på grund av dess karaktär omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslag (1996:627), skall tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om kunden så begär skall leverantören och berörda underleverantörer ingå ett säkerhetsskyddsavtal



med kunden. I sådana fall är leveransavtalets giltighet och fortbestånd villkorat av att ett gällande säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan parterna.

Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan säkerhetsskyddsavtalet och leveransavtalet i övrigt skall säkerhetsskyddsavtalet gälla framför leveransavtalet och dess bilagor. Säkerhetsskyddsavtalet skall inte omfatta affärsmässiga villkor som avgifter, viten, skadestånd, betalning, etc.

Leverantörens personal som på något sätt arbetar med berörd tjänst som lyder under säkerhetsskyddsavtalet skall, i den utsträckning som kunden anger, vara personkontrollerad enligt säkerhetsskyddslagen (1996:627) och säkerhetsskyddsförordningen (1996:633).

Om säkerhetsskyddsavtalet tillkommer eller förändras efter leveransavtalets ingående har leverantören rätt till ersättning om leverantören kan påvisa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.

5.6 Risk- och sårbarhetsanalyser

Om kunden så begär skall leverantören vara kunden behjälplig med att genomföra risk- och sårbarhetsanalyser på berörda tjänster. Det vill säga identifiera hot och göra riskbedömningar avseende att obehöriga får tillgång till uppgifter som finns i eller i anslutning till tjänsten.

5.7 Säkerhetsincidenter

Säkerhetsincidenter hanteras inom ramen för processen för incidenthantering som en speciell typ av incident. Rutiner skall finnas för att säkerställa att alla säkerhetsrelaterade incidenter undersöks och att ledningen vidtar åtgärder. Om inte annat överenskommes skall säkerhetsincidenter snarast rapporteras till kund.

5.8 Säkerhetsmekanismer

Tillhandhållna tjänster skall där så är vederbörligt vara försedda med funktioner för behörighetskontroll, säkerhetsloggning, intrångsskydd och skydd mot skadlig kod.

5.9 Loggning

På begäran skall leverantören rörande säkerhetsincident kunna förse kunden med loggade uppgifter som finns i leverantörens system avseende tidpunkter, nyttjande, inloggningsuppgifter, och annan relevant information som finns, eller som kan göras tillgänglig. Efter överenskommelse skall leverantörer kunna skapa mer detaljerade loggar kring ett speciellt problem.



5.10 Kontroll

Kunden eller den som kunden anger skall ha rätt att genomföra kontroller för att säkerställa att gällande säkerhetskrav efterlevs av leverantören och av eventuella underleverantörer.

6 LEVERANS AV TJÄNST

6.1 Tillhandahållande av tjänst

Leverantören skall tillhandahålla tjänsten enligt avtalad specifikation från och med avtalad leveransdag, inklusive sådan speciell utrustning för kundens nyttjande som krävs för tjänstens realiserande.

6.2 Avtalad specifikation

Med avtalad specifikation menas överenskommen omfattning av tjänsten samt funktionella och andra krav enligt nedan:

- a) de krav på tjänsten som parterna i leveransavtalet har överenskommit att den skall möta,
- b) de krav på tjänsten som parterna i Ramavtalet har överenskommit att den skall möta,
- c) de krav som tjänsten uppfyller enligt Kammarkollegiets förfrågningsunderlag och leverantörens anbud i den upphandling som har föregått tecknandet av Ramavtalet,
- d) vid tidpunkten för avtalets träffande av leverantören eller för dennes räkning utgivna, eller i marknadsföringen använda, beskrivningar över tjänsten,
- e) allmänt tillämpade normer enligt svensk och internationell standard med relevans för avtalad tjänst.

Om punkterna ovan innehåller motstridiga uppgifter skall de gälla i ovan nämnd ordning, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat.

6.3 Tidplan

Parterna skall överenskomma om och dokumentera en tidplan. Av denna skall framgå avtalad leveransdag samt datum och period för leveranskontroll. Även andra, för tjänstens tillhandahållande viktiga tidpunkter och händelser kan inkluderas i tidplanen.

6.4 Avtalad leveransdag

Avtalad leveransdag är den dag tjänsten skall vara installerad och kunna nyttjas fullt ut av kunden och användare. Om inte någon avtalad leveransdag överenskommit i leveransavtalet, skall avtalad leveransdag vara 30 dagar efter leveransavtalets första giltighetsdag.



6.5 Leveransk kontroll

Före leverans skall leverantören genomföra test för att säkerställa att leveransen uppfyller avtalad specifikation.

Leverantörens test skall vara avslutad och skriftligt testprotokoll skall tillställas kunden innan leveransk kontrollperiod kan påbörjas.

Därefter skall leveransk kontroll genomföras av kunden för att kontrollera att tjänsten uppfyller avtalad specifikation. Om inte annat överenskommits i leveransavtalet omfattar leveransk kontrollperioden 20 dagar.

Om tjänsten under leveransk kontrollperioden i något hänseende avviker från avtalad specifikation, skall leverantören omgående rätta avvikelserna och meddela kunden om att rättelse är utförd. Därefter skall ny leveransk kontroll genomföras.

6.6 Godkännande

Kunden skall godkänna tjänsten när leveransen uppfyller avtalad specifikation. Effektiv leveransdag är den dag

- a) tjänsten skriftligen har godkänts av kunden, eller
- b) leveransk kontrollperioden upphör utan att kunden gjort befogad anmärkning inom sju (7) dagar efter leveransk kontrollperiodens slut, eller
- c) tjänsten uppfyller avtalad specifikation efter det att kunden gjort befogad anmärkning mot tjänsten, en ny leveransk kontroll har genomförts samt kunden skriftligen har godkänt att tjänsten uppfyller avtalad specifikation.

Avvikelse från avtalad specifikation som är utan betydelse för tjänsten avsedda användning och som inte innebär olägenhet för kunden eller användare skall inte påverka fastställandet av effektiv leveransdag. Tjänsten skall trots sådan avvikelse anses uppfylla avtalad specifikation. Avvikelse som avses i denna punkt skall avhjälpas av leverantören inom rimlig tid.

Om leverantören inte avhjälpes avvikelser som anges i ovanstående stycke i rimlig tid har kunden rätt att göra avdrag för detta från den periodiska eller rörliga avgiften som berör leveransen, så länge avvikelserna inte är åtgärdade. Ett sådant avdrag får maximalt uppgå till 2 % av avgiften.

6.7 Försening

Försening föreligger när effektiv leveransdag inträder efter avtalad leveransdag eller när effektiv leveransdag inte kan fastställas.



Försening som beror på leverantören eller något förhållande som leverantören ansvarar för berättigar kunden till vite. Vite beräknas för varje påbörjad vecka som förseningen varar. Vite utgår per påbörjad vecka med en (1) % av vitesunderlaget. Det sammanlagda vitet får dock inte överstiga tolv (12) procent av vitesunderlaget.

Om inte annat överenskommes gäller att vitesunderlaget utgörs av den del av kontraktssumman som avser de leveranser som omfattas av förseningen samt den del av kontraktssumman som avser vad som redan levererats men som inte kunnat tas i avsett bruk på grund av förseningen.

Kunden har även rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som utgått på grund av försening skall avräknas från sådant skadestånd.

Om försening som beror på leverantören, eller något förhållande som leverantören ansvarar för, pågår mer än 90 dagar har kunden rätt att säga upp leveransavtalet till omedelbart upphörande.

Leverantören skall utan dröjsmål skriftligen underrätta kunden om leverantören finner sannolikt eller befarar att försening kommer att inträffa. Därvid skall orsaken till förseningen anges samt såvitt möjligt den tidpunkt då tjänster kan tillhandahållas. Om leverantören underlåter att lämna sådant meddelande utan uppskov, har kunden rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid.

Under förseningen har kunden rätt att, om kunden är tvungen på grund av vad kunden anser vara verksamhetskritiska skäl, använda tjänst i den utsträckning som är möjligt. Kundens användning av tjänst innebär inte att effektiv leveransdag inträder för den delen av tjänsten. Leverantören har rätt att debitera kunden till den del som kunden har nyttjat tjänsten.

För det fall att kunden har börjat använda del av tjänsten skall vite, i stället för vad som anges i föregående stycke, beräknas på den del av kontraktssumman som motsvarar den del av resultatet som kunden inte har börjat använda.

Försening föreligger inte om leverantören försenas eller hindras att fullfölja åtaganden på grund av förhållande som beror på kunden. Leverantören äger rätt till erforderlig tidförlängning vid försening som beror på kunden.

6.8 Projektorganisation

Om så erfordras skall parterna upprätta och dokumentera en projektorganisation för leverans av tjänst. Leverantören skall ansvara för organisationen. Kunden skall godkänna organisationen. Beskrivningen av



projektorganisationen skall, utöver den organisatoriska beskrivningen, innehålla en beskrivning av respektive parts uppgifter och ansvar. Personer i ledande roller skall namnges och utbyte av dessa skall godkännas av motparten. Utbyte av personer i för projektorganisationen väsentliga roller i övrigt skall skriftligen meddelas motparten.

7 AVSLUT AV TJÄNST

Avslut av tjänst skall stödjas och koordineras av leverantörens processer för förändringshantering och konfigurationshantering.

7.1 Uppsägning av tjänst

Inom ramen för befintligt leveransavtal har kunden rätt att säga upp tjänst eller del av tjänst, om det inte utgör en huvuddel av leveransavtalet. Sådan uppsägning skall ske skriftligt och effektueras inom 90 dagar, om inte annat överenskommes.

Kunden har även rätt att inom befintligt leveransavtal säga upp tjänst eller del av tjänst och ersätta den med tjänst inom Ramavtalet som har motsvarande funktionalitet. Kunden har också rätt att komplettera befintlig tjänst.

Under perioden från uppsägning fram till tidpunkten då tjänst är avslutad skall leverantören tillhandahålla tjänsten i den omfattning de befann sig i vid tiden för uppsägningen, om inte annat överenskommes.

7.2 Överenskommelse om avslut av tjänst

I god tid innan leveransavtalets upphörande, eller innan avslut av enskild tjänst eller del av tjänst, skall mål och resultat för avslut av tjänst överenskommas och dokumenteras mellan kund och leverantör. Denna överenskommelse skall omfatta, men inte begränsas till, följande punkter:

- a) Slutdatum för tjänst, dvs. när tjänsten inte längre tillhandahålls till användare.
- b) Roller och ansvar.
- c) Hantering och aktiviteter relaterade till användarrelaterad information i tjänsten, det vill säga sådan information som har uppstått i eller genom användning av tjänsten.
- d) Hantering och aktiviteter relaterade till kundspecifik information i och kring tjänsten, det vill säga sådan information som berör kunden i anslutning till tjänstens tillhandahållande.
- e) Hantering och aktiviteter relaterade till dokumentation av tjänsten, det vill säga sådan information som är nödvändig eller underlättar överföring av tjänst till den part som kunden hänvisar.



- f) Hantering och aktiviteter relaterade till relevanta delar av tjänsten som till exempel infrastruktur, applikationer, licenser etc.
- g) Parter som skall meddelas om utfall av avslut av tjänst.
- h) Parter som skall godkänna avslut av tjänst.

Om inte annat har avtalats gäller vid avslut av tjänst att kunden äger rätten till den information som skapats i och kring användandet av tjänsten. Leverantören äger rättigheterna till tjänsten, dess logik, programvara, maskinvara och infrastrukturella komponenter.

7.3 Överföring av information

Om inte annat avtalats skall information överlämnas elektroniskt enligt kundens instruktioner till part som kunden hänvisar.

7.4 Assistans vid överföring

Leverantören skall assistera kunden vid överföring av tjänst till part som kunden hänvisar, för att sådan överföring skall kunna ske med så liten störning som möjligt för kunden och användarna av tjänsten. Leverantören skall ha rätt till skälig ersättning för sådan assistans.

7.5 Godkännande av avslut

Leverantören skall rapportera, till kund och överenskomna parter, utfallet av avslut av tjänst i förhållande till överenskomna mål och aktiviteter.

Leverantören skall inhämta godkännande av avslut av tjänst, av såväl sin egen organisation som av kund och andra överenskomna parter.

Godkännande av avslut av tjänst skall ske mot utfallet av överenskomna mål och aktiviteter för avslut av tjänst. Kunden har rätt att själv eller genom ombud kontrollera att utfall för mål och aktiviteter för avslut av tjänst har uppnåtts.

Om kunden inte kan godkänna avslut av tjänst utifrån utfall av överenskomna mål och aktiviteter har kunden rätt att innehålla del av slutbetalning eller hela slutbetalningen om avvikelser är betydande.

8 AVGIFTER

Leverantörens ersättning består av

- a) engångsavgifter,
- b) periodiska avgifter och
- c) rörliga avgifter.



Gällande avgifter anges i leveransavtalet. Avgifter skall erläggas i svenska kronor (SEK) såvida inte annat uttryckligen angivits. Alla priser avser pris exklusive mervärdeskatt och andra skatter såvida inte annat uttryckligen angivits.

9 VITEN

Om inte annat överenskommes skall nedanstående modell gälla för vite avseende brister i tjänstenivåer. Kunden kan välja att tillämpa annan vitesmodell eller att inte tillämpa viten avseende brister i tjänstenivåer.

Vilken vitesmodell som än tillämpas skall utkrävande av vite tillämpas med omdöme. Syfte med vite vid bristande tjänstenivåer är att skapa en press på leverantören att med prioritet och bästa förmåga återställa tjänsten till normal funktion, inte att nå ekonomisk fördel. Om det är uppenbart att leverantören verkligen anstränger sig bör detta beaktas innan vite utkrävs.

Brister i avtalade tjänstenivåer avseende avbrott i tjänster berättigar Kunden till vite. Vite utgår efter det att maximal avbrotts tid och/eller maximalt antal avbrott per månad överskridits enligt tabeller nedan.

Om inte annat överenskommes i leveransavtalet utgör vitesunderlaget 50 % av den totala månadskostnaden för tjänsterna i leveransavtalet, den månaden bristen i tjänstenivån inträffar.

Tillhandahållna tjänster delas in i följande tjänstegrupper:

1. Verksamhetskritiska tjänster (allvarlig påverka på verksamheten)
2. Viktiga tjänster (stor påverka på verksamheten)
3. Övriga tjänster (låg påverka på verksamheten)

Vite reduceras med anledning av tjänstegrupp enligt följande:

- Avbrott i tjänstegrupp 1: 100 % av vitesunderlaget (ingen reduktion).
- Avbrott i tjänstegrupp 2: 60 % av vitesunderlaget.
- Avbrott i tjänstegrupp 3: 25 % av vitesunderlaget.

Vitet beräknas enligt formeln:

Vite = (vitesunderlag) x (% reduktion enligt ovan) x (% avdrag enligt tabell nedan)

**Tabell 1: Avdrag för brister i tjänstenivå under mättid**

Avbrottstid % av tj.nivå	≥ 100	≥ 150	≥ 200	≥ 400	≥ 600	≥ 800	≥ 1000
Antal avbrott % av tj.nivå	≥ 100	≥ 200	≥ 300	≥ 400	≥ 600	≥ 800	≥ 1000
	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Ger % avdrag	5	10	15	20	25	50	100

Tabell 2: Avdrag för brister i tjänstenivå under övrig öppetid (icke mättid)

Avbrottstid % av tj.nivå	≥ 100	≥ 150	≥ 200	≥ 400	≥ 600	≥ 800	≥ 1000
Antal avbrott % av tj.nivå	≥ 100	≥ 200	≥ 300	≥ 400	≥ 600	≥ 800	≥ 1000
	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
Ger % avdrag	5	10	15	20	25	50	100

Exempel:

Leveransavtalet anger som exempel följande:

- Mättid: 8-17 vardagar
- Maximal tid för avbrott är 2 % av total mättid per månad (ca 3,8 timmar per månad)
- Maximalt antal avbrott: 2 stycken per månad

Under en månad har följande brister i tjänstenivå förelegat under mättid:

- Avbrott i tjänstegrupp 1: 5,5 timmar (ger avbrottstid 145 %).
- Avbrott i tjänstegrupp 2: 17 timmar (ger avbrottstid 447 %).
- Antal avbrott i tjänstegrupp 2: 17 stycken (ger antal avbrott 850 %).

Vite för avbrott i tjänstegrupp 1 med 5,5 timmar ger vite:

- Vitesunderlag x 100% x 5% = 5 % av vitesunderlaget
(5 % avdrag ges av raden avbrottstid i tabell 1, där avbrottstiden är 114 %)

Vite för avbrott i tjänstegrupp 2 med 17 timmar ger vite:

- Vitesunderlag x 60% x 20% = 12 % av vitesunderlaget
(20 % avdrag ges av raden avbrottstid i tabell 1, där avbrottstiden är 447 %)

Vite för antal avbrott i tjänstegrupp 2 ger vite:

- Vitesunderlag x 60% x 50% = 30 % av vitesunderlaget
(50 % avdrag ges av raden antal avbrott i tabell 1, där antal avbrott är 850 %)



Vite utgår med den brist i tjänstenivå som medför högst vite vilket i detta exempel blir vite på grund av antal avbrott i tjänstegrupp 2, dvs. med 30 % av vitesunderlaget för den innevarande månaden.

Vid katastrof (större oplanerade avbrott) gäller att vite utgår med 100 % av vitesunderlaget om tjänstenivå för tjänstekontinuitet inte uppnås.

Olika brister i tjänstenivå för avbrott kan inte summeras. Vite utgår alltid med det vite som är högst för brister i tjänstenivå.

Vite kan aldrig utgå med mer än 100 % av vitesunderlaget under en mätperiod.

Om inte annat överenskommes erläggs eventuella viten genom att leverantören i den månatliga fakturan kreditera Kunden ett belopp som motsvarar det vite som uppkommit under föregående mätperiod.

10 BETALNING OCH FAKTURA

Om inte annat anges i leveransavtalet faktureras engångsavgift efter effektiv leveransdag.

Periodiska och rörliga avgifter faktureras periodvis i efterskott. Kunden skall inte erlägga någon periodisk eller rörlig avgift innan effektiv leveransdag har inträtt, förutom för det eventuella nyttjande av tjänst som kunden väljer på grund av försening i leverans.

Betalning sker mot faktura. Betalning skall ske inom trettio dagar från fakturans ankomstdatum.

Leverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra liknande avgifter.

Vite förfaller till betalning 30 dagar efter den faktureringsperiod under vilken förseningen eller bristen föreligger och skall regleras enligt anvisning av kunden.

10.1 Dröjsmål med betalning

Betalar kunden inte i rätt tid, har leverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen. Ränta regleras på anmodan av leverantören.

Kunden har rätt till dröjsmålsränta i de fall leverantören åläggs att betala viten och dröjer med detta. Ränta skall i sådant fall regleras på anmodan av kunden.



10.2 Faktura

Leverantören skall erbjuda kund elektronisk faktura. Denna faktura skall använda standarden Svefaktura (VERVAFS 2007:1) – och/eller annan på marknaden etablerad standard för elektroniska fakturor - och i övrigt vara specificerade enligt överenskommelse mellan leverantören och kunden.

Leverantören skall utforma faktura till kund på ett enkelt och lättförståligt sätt. Flexibilitet i fakturering skall tillgodoses så att kund erbjuds möjlighet att välja detaljnivå på faktura och fakturaspecifikation.

11 ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG

Ändringar och tillägg till leveransavtalet skall för att vara gällande göras i form av skriftliga tillägg, vilka skall biläggas det ursprungliga leveransavtalet. Sådana ändringar och tillägg skall vara undertecknade av parterna.

12 FÖRTIDA UPPHÖRANDE

Part äger rätt att med omedelbar verkan säga upp leveransavtalet om motparten:

- a) i väsentlig mån brister i förpliktelse enligt leveransavtalet och inte vidtar rättelse inom 30 dagar efter skriftlig anmodan därom, eller
- b) försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, inställer sina betalningar, ansöker om företagsrekonstruktion eller annars kan anses vara på obestånd, eller
- c) inte fullgör sina åligganden avseende svenska skatter eller sociala avgifter trots påpekan från kunden, enligt lagakraft vunnna domar dömds för ekonomiska brott eller om person i ledande ställning hos leverantören har belagts med näringsförbud, eller
- d) det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter i det förnyande anbudet eller på annat sätt i samband med avropet och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av leveransavtalet,
- e) det framkommer att leverantören inte längre uppfyller skall-krav i Ramavtalets upphandlingsunderlag och denna brist inte är oväsentlig, eller
- f) företrädare för leverantören blir dömd för olaga diskriminering eller om leverantören tvingas betala skadestånd enligt följande lagstiftning: Jämställdhetslag (1991:433), Lagen (1999:130) om åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, Lagen (1999:132) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av funktionshinder, Lagen (1999:133) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av sexuell läggning, Lagen (2001:1286) om



likabehandling av studenter i högskolan, Lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering samt Lagen (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever. En svensk lag som träder i kraft under leveransavtalstiden ska gälla i avtalsförhållandet när den angetts i Konkurrensverkets allmänna råd (KKVFS 2008:1) för tillämpningen av förordningen (2006:260) om antidiskrimineringsvillkor i upphandlingskontrakt.

I Ramavtalet finns reglerat att Kammarkollegiet har rätt att med omedelbar verkan säga upp Ramavtalet om det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Ramavtalet. Kunden har som en följd av detta rätt att säga upp leveransavtalet, om leveransavtalet har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter.

Uppsägning avser, enligt kundens val, hela leveransavtalet eller den del av leveransavtalet som hänför sig till grunden för uppsägningen.

Uppsägning skall ske skriftligen och ställas till motpartens kontaktperson under den av motparten angivna adressen. Part skall därvid uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett skall uppsägning anses vara fullgjord.

För det fall kunden sagt upp leveransavtalet är leverantören skyldig att under en övergångstid tillhandahålla tjänster i den omfattning de befann sig i vid tiden för uppsägningen. Leverantören har rätt att debitera kunden till den del som kunden har nyttjat tjänster under övergångstiden. Övergångsperioden är 90 dagar om inte parterna kommit överens om annan längd för övergångstiden.

Avslut av tjänst vid förtida upphörande skall ske enligt de villkor som anges i avsnitt 7 Avslut av tjänst.

13 ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Part får inte utan motpartens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt leveransavtalet till annan.

Kund äger rätt att överlåta samtliga rättigheter och skyldigheter enligt detta leveransavtal, till ny organisation eller organisationsform för det fall kunden byter till sådan ny organisation eller organisationsform.



14 FORCE MAJEURE, ANSVARSBEGRÄNSNING

14.1 Force majeure

Om part förhindras att fullgöra detta leveransavtal av omständighet utanför partens kontroll som parten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid leveransavtalets träffande och vars följderna parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller av att partens underleverantör förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angetts, skall detta 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. För att part skall ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund skall part omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, underrätta den andra parten härom. Om leveransavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre 90 dagar på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningskyldighet, skriftligen frånträda leveransavtalet.

14.2 Ansvarsbegränsning

Part ansvarar för skada som denne vållar den andra parten om skadan orsakats av fel eller försummelse. Parts skadeståndsansvar per kalenderår är begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp som motsvarar det högsta av 35 basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring respektive 20 procent av kontraktssumman.

Vid konsultuppdrag som utförs enligt fast pris utgör det fasta priset kontraktssumman. Vid konsultuppdrag som utförs enligt löpande räkning med takpris utgörs kontraktssumman, om inte annat anges i leveransavtalet, av takpriset.

Denna begränsning omfattar inte viten, prisavdrag eller räntor. Part ansvarar inte för utebliven vinst eller annan indirekt skada inklusive andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje part. Begränsningen i detta stycke äger dock inte tillämpning om skadan orsakats av uppsåt eller grov vårdslöshet och inte heller för ansvar i fall som avses i punkt 8 ovan om rättsintrång och 11 om säkerhet och sekretess.

Leverantören ansvarar för underleverantörens arbete så som för sitt eget arbete.

15 TVISTELÖSNING OCH TILLÄMPLIG LAG

Tvist i anledning av detta avtal skall i första hand avgöras genom förhandling parterna emellan. Om inte uppgörelse nås vid dessa



förhandlingar skall tvisten avgöras vid svensk allmän domstol på ort som kunden bestämmer.

Kund har rätt att hänskjuta tvist till skiljenämnd istället för allmän domstol.

Rättigheter och skyldigheter enligt detta leveransavtal bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.