

## 2. Allmänna villkor

### 2.1 Inledning

Dessa Allmänna villkor avser de Tjänster, som ska tillhandahållas efter Avrop från Ramavtal dnr 96-8-2015. Sådana Tjänster ska utföras i enlighet med vad som anges i dessa Allmänna villkor och Ramavtalet i övrigt. Allmänna villkor gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för detta Ramavtal.

### 2.2 Definitioner

#### 2.2.1 Begrepp och förklaringar

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

**Allmänna villkor** - Med Allmänna villkor avses detta dokument. Allmänna villkor reglerar Avrop som görs från Ramavtal, och anger villkor för Kontrakts fullgörande som gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

**Arbetsdag** - Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag i Sverige.

**Avrop** - Med Avrop avses anskaffning av Tjänster som en Avropsberättigad gör genom användande av Ramavtalet.

**Avropsberättigade** - Med Avropsberättigade avses myndigheter under regeringen, stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt organisationer inom övrig offentlig förvaltning som har rätt att avropa från Ramavtalet jämlikt 5 kap 2 § Lag (2007: 1091) om offentlig upphandling, LOU. Även Avropsberättigade är i den meningen parter i Ramavtalet.

**Avropsförfrågan** - Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantörer vid Avrop.

**Avropssvar** - Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantör lämnar på en Avropsförfrågan.

**Huvuddokument** - Med Huvuddokument avses det dokument vilket reglerar förhållandet mellan Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantör.

**Kontrakt** - Med Kontrakt avses det avtal rörande anskaffning från Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören efter Avrop.

**Kontraktsföremål** - Med Kontraktsföremål avses de Tjänster som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla enligt Kontrakt.

**Kontraktstid** - Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontrakt är giltigt. Såvida inte annat framgår av omständigheterna inkluderar Kontraktstid eventuella förlängningsoptioner.

**Leverans** - Leverans ska ske i enlighet med Kontrakt inom den tid eller tidsrymd som angetts i Kontraktet.

**Kontraktspart** - Med Kontraktspart avses Avropsberättigad respektive Ramavtalsleverantör.

**Ramavtal** - Med Ramavtal avses Huvuddokument inklusive bilagor.

**Ramavtalsleverantör** - Med Ramavtalsleverantör avses den juridiska person som efter upphandling tecknat Ramavtal med Statens inköpscentral.

**Tjänst** - Med Tjänst avses de tjänster som omfattas av upphandlingen och Ramavtalet.

**Underleverantör** - Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som bistår Ramavtalsleverantören med Tjänster som omfattas av Ramavtalet.

#### 2.3 Kontrakts omfattning och tolkningar

Kontraktet omfattar Resebyråtjänster.

## **2.4 Ramavtalsleverantörens åtagande**

Ramavtalsleverantör åtar sig att under Kontraktstid tillhandahålla Kontraktsföremål, i enlighet med Ramavtalet, Kontraktet samt Allmänna villkor.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål:

- (a) uppfyller krav ställda i Kontrakt, Ramavtal och Allmänna villkor;
- (b) är lämpliga för de ändamål för vilka Tjänster av denna typ normalt används, liksom för de särskilda ändamål som Avropsberättigad angivit i Kontrakt;
- (c) 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
- (d) motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen, med hänsyn tagen till Kontraktsföremåls art.

Ramavtalsleverantör ska inte från annan än Avropsberättigad mottaga eller inhämta direktiv för tillhandahållande av Kontraktsföremål.

## **2.5 Avropsberättigads åtagande**

Avropsberättigad ska erlägga betalning till Ramavtalsleverantör i enlighet med, och under de förutsättningar, som framgår av Kontrakt (se kap Betalnings- och faktureringsvillkor).

Avropsberättigad 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.

Utöver vad som anges vara Avropsberättigads åtagande i Kontrakt, ansvarar Ramavtalsleverantör för allt som krävs för tillhandahållande av Kontraktsföremål.

## **2.6 Fel i Tjänsten**

Fel i Tjänsten föreligger om Ramavtalsleverantören brister i att utföra Tjänsten i enlighet med vad som Avropsberättigad kunnat förutsätta utifrån Avrop och dess Allmänna villkor.

Vill Avropsberättigad åberopa att Tjänsten har utförts felaktigt ska Avropsberättigad meddela Ramavtalsleverantören inom skälig tid från det att felet har inträffat. Reklamationen ska innehålla redogörelse av händelsen samt namn, adress och kontaktuppgifter till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska bekräfta att reklamationen är mottagen och registrerad.

Ramavtalsleverantören ska återkomma till Avropsberättigad med förklaring och/eller åtgärd.

Vid fel i Tjänsten har Avropsberättigad rätt att kräva ersättning motsvarande felet.

På anmodan från Avropsberättigad ska avvikelser och reklamationer redovisas.

## **2.7 Underleverantör**

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

I den utsträckning Underleverantör anlitas för utförande av åtagande enligt Kontrakt ansvarar Ramavtalsleverantör för dess utförande såsom för egen del.

## **2.8 Avrop**

Avrop sker genom förnyad konkurrensutsättning.

Vid Avrop ska villkoren i Kontraktet överensstämma med villkoren i Ramavtalet.

Ramavtalsleverantören är skyldig att vid Avrop tillämpa avtalade villkor. Avrop och övrig kommunikation ska ske på det svenska språket om inte annat överenskommes mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

Avrop ska kunna genomföras via Ramavtalsleverantörens e-post, i enlighet med avsnitt Funktionsbrevlåda i Ramavtalet. Ramavtalsleverantören ska i samband med Avropet registrera och efterfråga de uppgifter som krävs för att kunna utföra Avropet enligt de krav som ställts av Avropsberättigad.

## **2.9 Kontrakt**

Ett skriftligt Kontrakt ska alltid upprättas efter Avrop med förnyad konkurrensättning. Kontrakt upprättas mellan Avropsberättigad och tilldelad Ramavtalsleverantör avseende de Tjänster som ska tillhandahållas.

Om mall för Kontrakt inte används kan minst följande delar preciseras i Kontraktet:

1. Ramavtalets benämning och avtalsnummer
2. Kontraktets parter
3. Kontaktpersoner
4. Priser/Avtalad ersättning
5. Förutsättningarna för tillhandahållande av de Tjänster som omfattas av Kontraktet
6. Vilken Tjänst som omfattas av Kontraktet som har Avropats och en beskrivning av Tjänsten.
7. Fakturering
8. Kontraktets giltighetstid

Ramavtalsbilaga Allmänna villkor utgör alltid en del av Kontraktet oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte, eller om mall för Kontrakt används eller inte.

## **2.10 Priser**

Vid förnyad konkurrensutsättningen efterfrågas priset för de efterfrågade tjänsterna som Avropsberättigad kommer att Avropa. Priset definieras i det Kontrakt som upprättas mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad. Ersättningen reglerar samtliga med uppdraget förenade kostnader.

## **2.11 Betalnings- och faktureringsvillkor**

All fakturering ska göras från Ramavtalsleverantören, vilket innebär att ingen fakturering får ske från Underleverantör. Faktura ska sändas till den fakturaadress som Avropsberättigad angivit vid Avrop.

Faktureringsavgift eller motsvarande avgift accepteras inte. Felaktiga fakturor eller fakturor som inte är specificerade kan Avropsberättigad returnera utan åtgärd.

Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska erläggas mot specificerad och godkänd faktura senast 30 dagar efter mottagande av fakturan.

För det fall Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig betalningsskyldig enligt fakturan äger Avropsberättigad innehålla det omstridda beloppet.

För det fall Parterna är oense endast om viss del av det fakturerade beloppet ska Avropsberättigad erlägga betalning med det ostridiga beloppet.

Betalar Avropsberättigad inte faktura i tid, har Ramavtalsleverantör rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantör på nästkommande faktura. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta i det fall Ramavtalsleverantör ålagts att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag.

Betalning av faktura innebär inte att Avropsberättigad avstått från rätten till reklamtion.

## **2.12 Statistik**

Ramavtalsleverantören ska, på anmodan från Avropsberättigad, tillhandahålla statistik avseende Kontrakt.

Statistik ska på anmodan kunna lämnas för enskild resenär, enskild sträcka och kostnadsställe till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska leverera begärd statistik i digital form och läsbar i allmänt tillgänglig cellbaserad kalkylprogramvara, såsom Excel 2010, eller likvärdig.

### **2.13 Sekretess**

Om Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör inte avtalat annat gäller sekretess för Avropsberättigads 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.

Ramavtalsleverantören åtar sig att ansvara för att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantören sysselsätter under Kontraktet följer gällande relevanta bestämmelser om sekretess enligt Kontraktet samt vad som i övrigt följer av lag eller föreskrift avseende sekretess.

### **2.14 Behandling av personuppgifter**

I den utsträckning som Ramavtalsleverantörens utförande av Tjänsten innefattar behandling av personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204) ("PUL") ska Ramavtalsleverantören utföra sådan behandling för Avropsberättigades räkning såsom Avropsberättigades Personuppgiftsbiträde.

Ramavtalsleverantören får inte behandla personuppgifter i större utsträckning än vad Tjänsten i det enskilda fallet erfordrar. Ramavtalsleverantören ska följa PUL och hålla sig informerad om den. För det fall registrerad, Datainspektionen eller tredje man kontaktar Ramavtalsleverantörens och begär information från Ramavtalsleverantören som berör behandling av personuppgift för Avropsberättigades räkning ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål informera Avropsberättigad om eventuella kontakter samt hänvisa till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda personuppgifter mot obehörig åtkomst, förseelser och ändring samt iaktta vad som fordras för att uppfylla vad PUL vid var tid kräver. Ramavtalsleverantören ska särskilt iaktta Datainspektionens instruktioner och allmänna råd avseende hantering av personuppgifter.

### **2.15 Force majeure/ Befrielsegrund**

Om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör förhindras att fullgöra Kontrakt av omständighet utanför Avropsberättigads eller Ramavtalsleverantörens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Kontrakts tecknande och vars följderna inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits eller av att Avropsberättigads eller Ramavtalsleverantören i något led förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angetts, ska 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 Leveransdag.

Den som påkallar force majeure har bevisbördan för att force majeure föreligger. För att Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör ska ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund ska denne omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, underrätta motparten härom. Om Kontrakts fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet äger motparten, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen säga upp Kontrakt.

### **2.16 Ansvar**

Ramavtalsleverantören respektive Avropsberättigad svarar för skada som vållas den andra parten genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

### **2.17 Förtida upphörande**

Kontraktstid, inklusive eventuella förlängningsoptioner, framgår av Kontrakt.

Utöver eventuell rätt att säga upp Kontrakt till förtida upphörande enligt andra villkor i Kontrakt, föreligger sådan rätt om:

- (a) Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör väsentligt bryter sina åtaganden enligt detta Kontrakt och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse;
- (b) Avropsberättigad får kännedom om att Ramavtalsleverantör eller företrädare för Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 10 kap 1-2 §§ lag (2007:1091) om offentlig upphandling;

(c) det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avrops svar 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. Avropsberättigad 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;

(d) Statens inköpscentral har sagt upp Ramavtal och anledningen inte har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Kontrakt.

Uppsägning av Kontrakt ska ske skriftligen. Avropsberättigads uppsägning av Kontrakt i förtid får, enligt Avropsberättigads val, avse hela eller del av Kontrakt.

### **2.18 Ändring av Kontrakt**

Ändring av Kontraktsföremål, tidplan och andra delar av Kontrakt får endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör och inom de ramar som Ramavtal och LOU uppställer. I det fall Avropsberättigad begär ändring ska Ramavtalsleverantör utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Avropsberättigad ska meddela Ramavtalsleverantör om justering av villkoren i Kontrakt i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara skriftligen undertecknad av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör, och biläggas Kontrakt.

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 Avropsberättigad. 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 tjänst som Kontraktsföremål avser.

### **2.19 Samarbete och kontaktpersoner**

Ramavtalsleverantören ska erbjuda en kundansvarig kontaktperson (Key Account Manager eller liknande) med uppgift att från ramavtalsleverantörens sida planlägga, utveckla och följa upp uppdraget i överenskommelse med Avropsberättigad. Kundansvarig kontaktperson ska vara väl insatt i de statliga ramavtalen för resor och hotell/logi.

Kundansvarig kontaktperson ska:

- Ansvara för implementering av ramavtalets och kontraktets alla delar
- Följa upp och analysera efterfrågad statistik
- Informera om relevanta resenyheter
- Kalla till, delta i och dokumentera uppföljningsmöten.

### **2.20 Överlåtelse av Kontrakt**

Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör har inte rätt att utan motpartens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Kontrakt till annan.

Avropsberättigad får dock överlåta Kontrakt helt eller delvis till annan myndighet eller organisation (oavsett form) som helt eller delvis träder in eller övertar Avropsberättigads verksamhetsområde eller offentliga uppdrag. Önskemål eller meddelande om överlåtelse enligt första stycket ovan ska framföras i god tid.

### **2.21 Tvistelösning och tillämplig lag**

Tvister angående tolkning och tillämpning av Kontrakt och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol.

Rättigheter och skyldigheter enligt Kontrakt regleras av svensk materiel rätt.