

## TILLÄGG TILL IT-UNDERHÅLL

*Detta tillägg gäller tillsammans med IT-Företagens Allmänna bestämmelser IT-Underhåll (IT-Underhåll).*

*Vid motstridigheter har bestämmelserna enligt detta tillägg företräde framför andra bestämmelser i IT-Underhåll. Numreringen nedan hänvisar till IT-Underhåll.*

*Villkor för leverans och installation regleras av Avtal 90 (version 90) inklusive Vervas Tillägg (enligt bilaga till Ramavtalet.) Observera att detta tillägg till IT-Underhåll är utformat med utgångspunkt i att Avtal 90 (version 90) inklusive Vervas Tillägg tillämpas för leveransen.*

### 1 Definitioner

1.1 Ytterligare definierat begrepp: **Ramavtalet** – av Verva och NN (ramavtalsleverantören) träffat ramavtal nr 69xx/08

*Tillägg till definitionen av **Avtalet**: Sådant avtal är träffat genom avrop från Ramavtalet och benämns i Ramavtalets huvudtext ”avrop”.*

### 2 Leverantörens åtagande

2.1 *Istället för vad som sägs i femte meningen, skall distansstöd omfatta följande om inte annat framgår av Specifikationen: Förfrågningar per telefon eller e-post rörande Underhållsobjektets funktioner, användandet av Underhållsobjektet, fel och brist i Underhållsobjektet samt övriga frågor relaterade till Underhållsobjektet. Distansstödet omfattar även gränssnitt som omfattas av leveransen till kunden.*

*Följande tillägg skall göras till punkten: Leverantörens skyldighet att avhjälpa funktionshinderande fel skall även gälla funktionshinderande brist och vad som sägs i IT-Underhåll om funktionshinderande fel skall således även gälla funktionshinderande brist. Såvida inte annat överenskommit i Avtalet, skall avhjälpande av funktionshinderande fel och brist påbörjas senast fyra (4) timmar efter felanmälan under den tid som framgår av punkt 2.3 (se tillägget). Underhåll såvitt avser fel och brist är genomfört då felande/bristande enhet till fullo återfått avtalad funktion i enlighet med Specifikationen. Avrapportering skall ske i varje enskilt fall om felorsak och åtgärd. Om Underhållet innebär byte av hel enhet eller System, skall samråd ske med kunden.*

Sker avhjälpande genom anvisningar om kringgående av felet eller bristen, skall Leverantören rätta felet eller bristen inom skälig tid.

2.2 *Texten skall kompletteras med:* Leverantören skall inneha nödvändig dokumentation, testprogram, diagnosverktyg, inklusive fjärranalys för det fall parterna överenskommit om fjärrservice, för Underhållets genomförande.

2.3 *Texten ersätts av:* Såvida inte annat har angivits i Avtalet har kunden tillgång till Underhåll normala arbetsdagar, dvs. alla måndagar, tisdagar, onsdagar, torsdagar och fredagar med undantag av svenska helgdagar samt den 24 december och den 31 december, mellan 08.00 – 17.00 (normal arbetstid).

2.4 *Texten ersätts av:* Kunden skall alltid ha rätt att vägra uppdatering till ny version av Programprodukt, varvid leverantören skall utföra Underhållet på tidigare versioner. Om kunden två (2) gånger i rad nekar att uppdatera till ny version av Programprodukten, skall leverantören ha rätt att med sex (6) månaders varsel säga upp Avtalet till upphörande i den del det avser aktuell Programprodukt. Sådan uppsägning skall vara skriftlig. Om kunden under denna uppsägningstid accepterar att installera och driftsätta ny version, har leverantörens uppsägning ingen verkan.

2.5 *Texten ersätts av:* Leverantören får för utförande av avtalat Underhåll anlita underleverantör under förutsättning att kunden informerats om detta. Sådan underleverantör skall uppfylla de krav på kompetens som kunden har ställt på leverantören samt ha möjlighet att uppfylla sina åtaganden, såväl praktiskt som ekonomiskt. Leverantören ansvarar för underleverantörens arbete såsom för sitt eget. Ersättning till underleverantör utgår enligt vad som gäller för leverantören.

### **3 Undantag från leverantörens åtaganden**

3.1a) *Texten ersätts av:* Fel förorsakade genom av kunden företagna ändringar eller ingrepp i Underhållsobjekt som skett utan leverantörens samtycke eller genom kundens försummelse, dock att leverantörens åtaganden och angivna avgifter omfattar fel som förorsakats av ändringar eller ingrepp som genomförts enligt leverantörens anvisningar.

### **4 Kundens åtaganden**

4.2 *Kundens skyldighet enligt andra meningen skall inte gälla om sådant avtal är föremål för sekretess eller annat hinder för utlämnande av avtalet föreligger.*

4.6 *Texten ersätts av:* Om annat inte framgår av Avtalet omfattar leverantörens åtagande och avtalade avgifter återstart av kundens system.

4.7 *Texten ersätts av:* Om annat inte framgår av Avtalet ingår införande av felrättningar och nya uppdateringar i leverantörens åtaganden och avtalade avgifter. Införande av uppdateringar av Programprodukt regleras även i punkt 2.4, inklusive tillägg till denna punkt.

## 5 Startdag för underhållstjänst

5.1 *Texten ersätts av:* Om inte annat framgår av avtalet skall Leverantören tillhandahålla Underhållet för respektive Underhållsobjekt från och med den dag som infaller tidigast av effektiv leveransdag för berört Underhållsobjekt och dag då Underhållsobjektet togs i bruk på grund av att kunden varit tvungen att använda leveransen, men utan att effektiv leveransdag har inträtt. (Avtal 90, version 90, punkt 4.4 inklusive Verva Tillägg), om Avtal 90 (version 90) är tillämpligt för leveransen av Underhållsobjektet. Kunden skall informera leverantören omgående när effektiv leveransdag har inträtt, eller i förekommande fall, när kunden använder Underhållsobjektet i sin verksamhet.

## 6 Servicenivå

6.1 *Andra meningen ersätts av:* Har någon sådan överenskommelse ej träffats avseende avhjälpande av funktionshinderande fel skall Underhåll lämnas enligt vad som sägs i tillägget till punkt 2.1 och i övrigt med den skyndsamt omständigheterna kräver.

## 7 Ändring av Underhållet

7.1 *Andra stycket, första meningen skall gälla med följandet tillägg:* Leverantören skall ge sådant besked innan debiterbart arbete utförs.

*Sista stycket ersätts av:* Parterna skall skriftligen överenskomma om ändringen, inklusive de ekonomiska förändringar och andra villkor som följer av ändringen. Överenskommelsen skall vara undertecknad av parterna.

## 8 Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

### Avgifter

8.1 *Andra stycket ersätts av:* Avgifter vid Underhåll mot löpande räkning framgår av Avtalet. Ersättning för restid utgår inte. Fakturering får vid löpande räkning ske månadsvis efter hand som Underhållet utförts. Såvida inte annat framgår av Ramavtalet, eller om Ramavtalet har upphört att gälla, äger Leverantören rätt att fr.o.m. nytt kalenderår en gång per år ändra avtalade avgifter vid Underhåll mot löpande räkning, i överensstämmelse med förändringen i SNI 92 28 35 kol 89. Höjningens storlek begränsas då till detta index förändring under den föregående 12-månadersperioden.

*Tredje stycket ersätts av:* Såvida inte annat framgår av Ramavtalet, eller om Ramavtalet har upphört att gälla, äger Leverantören rätt att fr.o.m. nytt kalenderår en gång per år ändra fasta avgifter, i överensstämmelse med förändringen i SNI 92 28 35 kol 89. Höjningens storlek begränsas då till detta index förändring under den föregående 12-månadersperioden. Fasta avgifter faktureras periodvis i efterskott.

*Nytt femte stycke:* Parterna skall skriftligen överenskomma om ändringar i avgifter. Överenskommelsen skall vara undertecknad av parterna.

### **Resekostnader**

8.2 *Texten ersätts av:* Om parterna har överenskommit att resekostnader ej skall ingå i avtalade fasta avgifter eller om parterna har överenskommit att ersättning utgår enligt löpande räkning, har leverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamente för av kunden skriftligen beordrad eller på annat sätt godkänd resa från leverantörens stationeringsort. Ersättningen utgår enligt Avtalet eller, om ersättningen inte angivits i Avtalet, enligt SKV:s vid var tid gällande ersättningsnormer. Leverantören är skyldig att resa på ett för kunden fördelaktigt sätt.

### **Arbete utanför normal arbetstid**

8.3 *Första meningen ersätts av:* Ersättning för arbete utanför normal arbetstid utgår endast för arbete som kunden skriftligen beordrat eller på annat sätt godkänt.

### **Annan ersättning**

8.4 *Texten ersätts av:* Om leverantören förorsakats merarbete eller merkostnad på grund av omständighet som kunden ansvarar för, skall kunden ersätta leverantören för sådant merarbete och merkostnad enligt avtalat timarvode eller, om sådan överenskommelse saknas, på grundval av redovisad respektive beräknad kostnad enligt leverantörens gällande taxa. Leverantören skall informera kunden om att det arbete leverantören kommer att utföra ligger utanför leverantörens åtagande. Leverantören skall avvakta kundens godkännande innan arbete enligt denna punkt utförs.

### **Dröjsmål**

8.5 *Leverantörens rätt enligt denna bestämmelse skall inte gälla fordran som är tvistig.*

*Ny punkt 8.6:*

### **Betalning**

Betalning sker mot faktura. Av faktura skall framgå arten och omfattningen av det arbete som utförts under den tidsperiod som fakturan avser, under perioden havda kostnader samt annan ersättning som skriftligen överenskommit. Har Underhållet utförts enligt löpande räkning, skall dessutom anges antalet arbetstimmar jämte timersättning och utfört arbete för var och en av de personer eller personalkategorier som sysselsatts vid Underhållets genomförande.

Betalning, inklusive mervärdesskatt, skall ske inom trettio (30) dagar efter dagen för fakturans utställande. Kunden är aldrig skyldig att ersätta någon avgift innan Startdag har inträtt.

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

## **11 Särskilda bestämmelser avseende Programprodukt och System**

11.1 *Tillägg till punkten:* Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara kunden om krav riktas eller talan förs mot denne om intrång på grund av användningen i Sverige, EU, EES och andra av parterna överenskomna länder av resultatet av Underhållet, dock att leverantören åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med kunden om kunden så begär. Leverantören åtar sig att föra talan resp. förlikningsförhandlingar på det för kunden mest fördelaktiga sättet och, om kunden så önskar, på av kunden angivet sätt. Leverantören åtar sig vidare att ersätta kunden för de ersättningar och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Leverantören åtar sig vidare att ersätta kunden för de ersättningar och skadestånd som denne genom förlikning eller som kan bli skyldig att utge. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning, dels att leverantören inom skälig tid skriftligen underrättas av kunden om framförda anspråk eller väckt talan, dels att leverantören ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning.

Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och leverantören på sätt som ovan anförts fått delta i rättegång och förlikning eller om det enligt leverantörens egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, skall leverantören på egen bekostnad endera tillförsäkra kunden rätt att fortsätta använda resultatet av Underhållet, ersätta den del av levererat Underhåll som utgör intrång med annan del som kunden kan godkänna eller ändra Underhållet så att intrång inte föreligger. Fullgör leverantören inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan, har kunden rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Underhållets nedsatta värde på grund av intrånget. Kunden har även rätt till skadestånd. Innebär intrånget väsentlig olägenhet för kunden har kunden rätt att genom skriftligt meddelande till leverantören omedelbart säga upp Avtalet i dess helhet eller i den del som hänför sig till grunden för hävningen.

## **12 Säkerhet, sekretess**

12.1-3 *Texten ersätts av:* Leverantören skall följa de säkerhetsföreskrifter som kunden redovisar från tid till annan samt tillse att anlita underleverantör iakttar dessa föreskrifter. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter Avtalets ingående

har leverantören rätt till ersättning om leverantören kan visa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.

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 som erfordras för Underhållets tillhandahållande.

Sekretesskyldigheten gäller inte för sådan information som part kan visa har blivit känd för honom på annat sätt än genom tillhandahållandet av Underhållet 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 sekretesslagen skyddad information skall tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Leverantören skall informera anlitad underleverantör om gällande sekretess. Om kunden önskar skall särskild sekretessförbindelse undertecknas av anlitad underleverantör innan arbetet påbörjas.

Sekretesskyldigheten gäller även om Avtalet i övrigt upphört att gälla.

## 13 Ansvar för Underhåll

13.1 *Första meningen skall lyda:* Om leverantören brister i utförandet av Underhållet skall leverantören, efter reklamation från kunden, utan oskäligt uppehåll – på egen bekostnad – åtgärda det bristfälliga Underhållet.

*Tillägg till punkten:* Om parterna har gjort sådan överenskommelse ingår det i leverantörens åtagande att till kunden leverera statistik över anmälda brister, tidsåtgång för åtgärdande samt vald åtgärd i enlighet med vad parterna har överenskommit.

13.2 *Den tidsmässiga begränsningen av nedsättningen av avgiften i första stycket utgår.*

13.3 *Texten ersätts av:* Parterna kan överenskomma om garanterad servicenivå som innefattar viss inställetid eller viss åtgärdstid för felavhjälpande. Om sådan överenskommelse har träffats och en försening med felavhjälpandet, som beror på leverantören eller något förhållande på leverantörens sida, inträffar, är kunden berättigad till vite. Vite utgår för varje påbörjad timme som förseningen varar med fyra (4) procent av den del av den avtalade ersättningen för Underhållet som motsvarar ersättning under en (1) månad för de Underhållsobjekt som berörs av förseningen. Högsta vitesbelopp per avvikelsefall är ett belopp motsvarande ersättningen för två (2) månaders Underhåll. Högsta sammanlagda vitesbelopp per år (tolvmånadersperiod från Avtalets början) är dock ett belopp motsvarande ersättningen för fyra (4) månader Underhåll.

Om parterna har träffat överenskommelse om ett maximalt antal tillåtna avbrottsfall per tidsperiod till följd av del eller brist i Underhållsobjektet, utgår vite med fem (5) procent av den del av den avtalade ersättningen som motsvarar Underhåll under en (1) månad vid varje avbrottsfall som överstiger det högsta tillåtna antalet avbrott under tidsperioden. Detta gäller direkt berörda Underhållsobjekt och andra Underhållsobjekt som för sin funktion är beroende av felande Underhållsobjekt. Högsta vitesbelopp per avvikelsefall är ett belopp motsvarande ersättningen för Underhåll under två (2) månader.

Högsta sammanlagda vitesbelopp per år (tolvmånadersperiod från Underhållsavtalets början) är dock ett belopp motsvarande ersättningen för Underhåll under sex (6) månader.

Kunden har rätt till skadestånd inom avtalad ansvarsbegränsning för det fall att kundens skada på grund av leverantörens avvikelse från garanterad servicenivå överstiger de viten som leverantören har erlagt på grund av avvikelsen. Skadestånd skall därvid utgå med belopp som motsvarar den del av kundens skada som överstiger eventuellt utbetalat vite på grund av samma avvikelse.

*13.6 Kundens reklamationsfrist skall vara sex (6) månader efter att kunden märkt eller bortmärka grunden för kravet samt, vid löpande räkning, ett (1) år från tidpunkten då Underhållet utfördes eller skulle ha utförts.*

## **14 Ansvarsbegränsning**

14.1 *Texten ersätts av:* Om part förhindras att fullgöra detta Avtal på grund av omständighet utanför partens kontroll som parten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Avtalets träffande och vars följder 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 Startdagen. 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 Avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda Avtalet.

14.2 *Istället för vad som i punkten anges om det belopp till vilket skadeståndet är begränsat skall detta belopp vara det som är högst av 35 basbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring respektive 20 procent av den årliga underhållsavgiften.*

14.3 *Istället för vad som i punkten anges om det belopp till vilket skadeståndet är begränsat skall detta belopp vara det som är högst av 35 basbelopp enligt lagen*

*(1962:381) om allmän försäkring respektive 20 procent av den årliga underhållsavgiften.*

*Ny punkt 14.4:*

Leverantören ansvarar för att åtgärder vidtas som säkerställer att inget datavirus eller motsvarande överför still kundens tekniska miljö i samband med Underhållets utförande. Kunden åtager sig att på egen bekostnad tillse att effekterna av skada begränsas.

## **16 Avtalsperiod**

16.1 *Punkten skall ha följande lydelse:* Avtalet gäller från och med en dag parterna undertecknat detsamma. Om inte annat framgår av avtalet skall Leverantören tillhandahålla Underhållet fr.o.m. den dag som infaller tidigast av effektiv leveransdag för berörd Produkt/berört System och dag då Underhållsobjektet togs i bruk på grund av att kunden varit tvungen att använda leveransen, men utan att effektiv leveransdag har inträtt (Avtal 90, version 90, punkt 4.4 inklusive Vervas Tillägg). Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid skall anges i Avtalet. Om inte annat avtalas skall förlängning av Avtalet ske senast 90 dagar före utgången av löpande avtalstid. Avtalet upphör annars att gälla vid avtalsperiodens slut.

16.2 *Begränsningen om 180 dagar i punkten skall ersättas med ett (1) år.*

## **17 Förtida upphörande, avbeställning**

17.1 *Tillägg till punkten:* Kunden äger rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet om leverantören inte fullgör sina åligganden avseende svenska skatter eller sociala avgifter trots påpekan från kunden, enligt lagakraftvunnen dom har dömts för ekonomisk brottslighet eller om person i ledande ställning hos leverantören har belagts med näringsförbud.

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

17.2 *Texten ersätts av:* Kunden äger, utan angivande av skäl, säga upp Avtalet för vissa Underhållsobjekt till förtida upphörande (avbeställning), varvid ersättning skall utgå för utfört arbete samt resekostnader enligt punkt 8. Härutöver skall leverantören inte vara berättigad till någon ersättning. Uppsägningstiden skall en (1) månad om Underhållet har tillhandahållits under kortare tid än ett (1) år, två (2) månader om Underhållet har tillhandahållits mellan ett (1) och två (2)

år och tre (3) månader om Underhållet har tillhandahållits under en tid överstigande två (2) år.

17.3 *Texten ersätts av:* Uppsägning skall ske skriftligen genom rekommenderat brev och ställa till motpartens kontaktperson under den av motparten angivna adressen. Part skall därvid uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett skall uppsägning anses vara fullgjord.

*Ny punkt 17.4:* Uppsägningen avser – enligt kundens val – hela Avtalet eller den del av Avtalet som hänför sig till grunden för uppsägningen.

## **19 Överlåtelse**

19.1 och 19.2 *ersätts av:* Part får inte utan motpartens skriftliga godkännande överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till annan.

## **20 Tvist**

20.1 *Texten ersätts av:* Tvist angående tolkning eller tillämpning av Avtalet samt övriga avtalshandlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av allmän domstol.

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

## **Tillägg av ny punkt:**

### **21 Organisation och samråd**

21.1 Parterna skall samarbeta samråda under Underhållets genomförande. Parterna har i Avtalet utsett varsin kontaktperson som har befogenhet att fatta för parten bindande beslut inom ramen för Avtalet. Detta innebär ej rätt för kontaktperson att ändra Avtalets omfattning.