

Allmänna bestämmelser

IT-Drift version 2008

Utgivet av IT&Telekomföretagen 2008

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas när leverantören varaktigt utför drift av viss IT-verksamhet åt kunden, oavsett var detta sker någonstans.

Dessa allmänna bestämmelser utgör bilaga till av parterna träffat avtal. Bilagorna i de allmänna bestämmelserna hänvisar till bilagor till avtalet.

1. Definitioner

Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat skall följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan.

Driftmiljö

Den utrustning, programvara angiven i Bilaga som leverantören skall utföra drift av.

Kundens Programvara

Programvara som ägs av kunden eller för vilken kunden har ett licensavtal med programleverantören.

Kundens Utrustning

Datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av kunden.

Leverantörens Programvara

Programvara som ägs av leverantören eller för vilken leverantören har ett licensavtal med programleverantören.

Leverantörens Utrustning

Datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av leverantören.

Specifikation

Den specifikation över innehållet i Tjänsten som finns i Bilaga samt senare skriftligen överenskomna förändringar därav.

Startdag för Tjänsten

Den dag Tjänsten är tillgänglig för kunden.

Tjänsten/er

Varje tjänst som specificeras i Bilaga eller i tillägg till avtalet samt senare överenskomna förändringar därav.

2. Leverantörens åtagande

2.1 Leverantören skall från respektive avtalad startdag tillhandahålla avtalade Tjänster. Tjänsternas innehåll framgår av Specifikationen.

2.2 Leverantören skall aktivt medverka i övertagande av driften från kunden eller dennes leverantör i enlighet med punkt 4 nedan. Om något övertagande av drift ej skall ske från kunden eller dennes leverantör utan det är fråga om en nyetablering av en drift, skall punkt 4 i tillämpliga delar äga tillämpning.

2.3 Leverantören skall utföra sina åtaganden med för ändamålet lämplig, kvalificerad och kompetent personal. Åtagandena skall utföras på ett fackmannamässigt sätt.

Om inget annat angivits i detta avtal skall Tjänsten utföras enligt de metoder och standarder som leverantören normalt tillämpar.

3. Kundens åtagande

3.1 För att leverantören skall kunna utföra sina åtaganden enligt punkt 2 skall kunden ansvara för följande:

a) Kunden skall lämna leverantören tillgång till de lokaler, utrustning och programvara hos kunden som är erforderliga för utförande av leverantörens åtaganden.

b) Kunden skall lämna uppgifter för leverantörens arbete vid övertagande/nyetablering av drift, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att leverantören skall kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.

c) Kunden skall lämna korrekta och erforderliga uppgifter om förhållanden och förutsättningar hos kunden.

d) Kunden skall ansvara för fel eller brist i Kundens Utrustning eller Kundens Programvara.

e) Kunden skall utföra sina åtaganden med för ändamålet kvalificerade, kompetenta medarbetare och tillräckliga resurser och i övrigt utföra de åtaganden i samband med Tjänsten, som anges i Bilaga.

4. Övertagande – nyetablering av drift

4.1 Leverantören skall upprätta en aktivitetsplan för leverantörens övertagande av kundens eller dennes leverantörs drift. Kunden skall delta i samband därmed i skäligen utsträckning på leverantörens begäran. I aktivitetsplanen skall framgå bl.a. genomförandet av nödvändig förprojektering, tester och/eller provperioder samt tidsplan. Ersättning för leverantörens arbete med övertagande av drift överenskommes enligt Bilaga.

4.2 I god tid före avtalad startdag för Tjänsten skall genomgång ske av kundens drift och operatörsinstruktioner med kunden och berörd personal enligt aktivitetsplanen. Kunden skall överlämna till leverantören kundens dokumentation av drift, system och programvara som ingår i Driftmiljön och som utgör Kundens Utrustning eller Kundens Programvara eller som leverantören övertagit från kunden. I den utsträckning den överlämnade dokumentationen behöver kompletteras skall, om annat inte framgår av Bilaga, parterna överenskomma om detta och om leverantörens rätt till ersättning i det fall kompletteringsarbetet skall utföras av leverantören.

Representanter för följande organisationer har medverkat i en referensgrupp som lämnat synpunkter på bestämmelserna: Sveriges Byggindustrier, Dataföreningen i Sverige, Företagarnas Riksorganisation, Sveriges Industriförbund, Landstingsförbundet, Statskontoret, Svensk Handel, Svensk Industriförening, Svenska Kommunförbundet och Sveriges Verkstadsindustrier. IT&Telekomföretagen svarar dock ensamma för den slutliga utformningen av bestämmelserna.

- 4.3 Leverantören har rätt till skälig tidsförlängning om han försenas beroende på omständighet som kunden svarar för eller sådan omständighet som anges i punkt 16.1 nedan.
- 4.4 Vid försening av Startdag för Tjänsten i förhållande till gällande tidsplan med den förlängning som följer av punkt 4.3, har kunden rätt till vite för varje påbörjad förseningsvecka med 0,5 % av det beräknade arvudet för projektet med övertagande/nyetablering av Tjänsten, dock sammanlagt högst 10 % av arvudet för projektet med övertagande/nyetablering av Tjänsten. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av försening, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 4.5 Har Startdag för Tjänsten försenats i förhållande till gällande tidsplan med den förlängning som följer av punkt 4.3 med tre månader, får kunden genom skriftligt meddelande till leverantören häva avtalet. Häver kunden avtalet har kunden rätt till skadestånd i den utsträckning skadan inte täcks av ersättningen enligt punkt 4.4, dock med den begränsning som anges i punkt 16.2.
5. Övertagande av medarbetare, utrustning, programvara m.m.
- 5.1 Skall leverantören överta verksamhet från kunden skall särskild överenskommelse träffas därom, Bilaga 3. I överenskommelsen skall bl.a. specificeras utrustning, licenser som skall övertagas, vilka medarbetare som omfattas av verksamheten respektive överlåtelsen, om utrustning skall återköpas efter avtalets upphörande. Vidare bör den innehålla villkor rörande ansvar för överlåtett utrustning, ansvaret för licensavgifter, priser, reglering rörande övertagna medarbetare m.m. Respektive part ansvarar för att erforderliga MBL-förhandlingar genomförs hos Parten.
6. Ändring av Tjänsten och Driftmiljö
- 6.1 Om kunden önskar ändra Tjänstens karaktär eller omfattning eller Driftmiljön skall kunden skriftligen framställa detta önskemål till leverantören.
- Leverantören skall inom rimlig tid från mottagande av begäran om ändring ge skriftligt besked om ändringen är accepterad samt vilka villkor, såväl avseende pris, kvalitetspåverkan som annat, som gäller för ändringen. Leverantören får inte motsätta sig kundens önskemål om tillägg eller ändring om inte leverantören kan visa sakliga skäl för en sådan vägran.
- Överenskommelse om ändringen tillsammans med överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen skall vara undertecknad av båda parter.
- 6.2 Om driften sker hos leverantören får leverantören efter samråd på egen bekostnad flytta driften inom Norden eller annat land inom EU under förutsättning att detta inte negativt påverkar kunden.
- 6.3 Leverantören har rätt, att om ekonomiska och tekniska hänsyn motiverar det, få byta Leverantörens Programvara eller Leverantörens Utrustning under förutsättning att sådan förändring icke negativt påverkar kunden.
- Oavsett föregående stycke får dock leverantören, efter att i god tid ha meddelat kunden därom, byta Leverantörens Programvara eller införa nya releaser eller versioner av Leverantörens Programvara, som i installerad form ej längre underhålls av aktuell leverantör. Om annat ej angivits svarar Leverantören för avgiften för byte eller uppgradering av sådan programvara. Kunden äger dock alltid rätt att kräva att få behålla den använda versionen på egen risk och ansvar, varvid leverantören skall ha rätt att jämka överenskomna servicenivåer. Kunden skall därvid ersätta leverantören för dennes extra kostnader för att behålla den gamla versionen.
- Om leverantören byter ut Leverantörens Programvara eller inför ny release eller version av Leverantörens Programvara med stöd av föregående stycke ansvarar kunden för nödvändiga förändringar i Kundens Programvara till följd därav. Om leverantörens krav enligt föregående stycke kan medföra krav på ändring av Kundens Programvara, kan kunden kräva att leverantörens ändring förskjuts upp till 4 månader från det att leverantören lämnat meddelande om bytet.
7. Dokumentation
- 7.1 Leverantören ansvarar för att driftdokumentationen avseende Driftmiljön hålls aktuell. Vid ändring av Driftmiljön, som innebär uppdatering av driftdokumentationen, har leverantören rätt till ersättning i det fall överenskommelse därom träffats enligt 6.1. Kunden skall ha rätt att på begäran och utan dröjsmål ta del av driftdokumentationen.
- 7.2 Kunden får efter avtalsperioden överlämna driftdokumentationen till tredje man. Under avtalsperioden får driftdokumentation inte utlämnas till tredje man annat än i samband med överläggning av driften till annan leverantör. Kunden har dock inte rätt att vare sig under eller efter avtalsperioden utlämna driftdokumentation till tredje man innan leverantören haft möjlighet att ta bort information som är leverantörens affärs- eller företags-hemligheter.
- Om någon av parterna är myndighet eller bolag, förening eller stiftelse som omfattas av 1 kap 9 § sekretesslagen gäller dock att dokumentationen även får utlämnas när part är skyldig därtill enligt lag. Leverantören skall dock först ha haft möjlighet att påtala vilken information som är leverantörens affärs- eller företags-hemligheter innan utlämnande får ske.
8. Samarbetsförhållanden
- 8.1 Parterna skall utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet avseende detta avtal. Motparten skall underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonernas behörighet att företräda sin part framgår av Bilaga.
- Bestämmelser om sammansättning av och uppgifter om andra kontaktytor och samarbetsorgan skall anges i Bilaga.
- 8.2 Kunden har rätt att låta auktoriserad revisor eller annan av leverantören godkänd person granska leverantörens hantering av kundens material och data i syfte att kontrollera om leverantören uppfyller överenskomna säkerhetskrav. Sådan kontroll bör normalt kunna ske senast sju arbetsdagar efter kunden påkallat detta. Leverantörens kostnader i samband med genomförande av kundens rätt till granskningen får debiteras kunden i den utsträckning detta ej ingår i Tjänsten.
9. Uppföljning
- 9.1 Parterna har överenskommit om servicenivåer enligt villkoren i Bilaga, vari också skall anges mätmetoder och uppgifter om vad som skall mätas m.m. Part som noterat en inträffad påtaglig avvikelse eller att det är sannolikt att en påtaglig avvikelse kommer att inträffa från överenskommen kvalitet, skall så snart som möjligt informera den andra parten om detta och därefter snarast överlämna relevant beskrivning av avvikelsen. Leverantören skall därefter undersöka möjliga orsaker, ansvarighet för det inträffade samt förslag till åtgärder.

10. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor
- 10.1 **Avgifter**
För leverantörens utförande av Tjänsten skall kunden betala den ersättning som framgår av Bilaga. Ersättningen kan justeras i enlighet med de principer som angivits i Bilaga. Avgifterna är exklusive moms, andra skatter och pålagor. Om annat ej framkommer av Bilaga skall fasta avgifter faktureras periodvis i förskott.
- 10.2 **Resekostnader**
Om parterna ej har överenskommit att reskostnader skall ingå i avtalade fasta avgifter, har leverantören rätt till skäliga faktiska kostnader för traktamente och resor samt för logi från leverantörens stationeringsort.
- 10.3 **Annan ersättning**
Om leverantören förorsakats merarbete eller merkostnader på grund av omständighet som kunden ansvarar för, skall kunden ersätta leverantören för sådant merarbete och sådana merkostnader enligt leverantörens vid tillfället gällande prislista.
- 10.4 **Dröjsmål**
Är kunden i dröjsmål med betalning och leverantören skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, får leverantören, 30 dagar efter skriftlig underrättelse därom till kunden med hänvisning till denna punkt, avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten.
11. Risker för utrustning, programvara och data
- 11.1 Kunden bär risken för Kundens Utrustning, Kundens Programvara och data. Leverantören har ingen skyldighet att ha försäkring för Kundens Utrustning eller Kundens Programvara. Leverantören bär risken för Leverantörens Programvara och Leverantörens Utrustning.
12. Rättigheter till program och data
- 12.1 Kunden ansvarar för erforderliga licensavtal för Kundens Programvara. I kundens ansvar ligger också att kunden skall tillförsäkra att licensavtalet tillåter att leverantören får utföra drift i Driftmiljön av Kundens Programvara. Leverantören ansvarar för att erforderliga licensavtal finns för Leverantörens Programvara. I leverantörens ansvar ligger också att leverantören skall tillförsäkra att sådana licensavtal tillåter att kunden får nyttja Driftmiljön.
- 12.2 I förhållandet mellan kund och leverantör har kunden samtliga rättigheter till de data som kunden ställer till leverantörens förfogande för uppdragets genomförande samt till resultatet av leverantörens behandling av data. Leverantören förfogar över data som omfattas av avtalet enbart i den utsträckning som är nödvändig för att leverantören skall kunna uppfylla sina åtaganden enligt avtalet.
- 12.3 Kunden är ansvarig för att behandlingen sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att bara behandla personuppgifter i enlighet med avtalet. Leverantören skall vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit.
13. Rättsintrång
- 13.1 Part ansvarar för att partens programvara ej kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet. Parten skall hålla andra parten skadeslös för intrång i tredje mans rättigheter rörande första partens programvara. Där tredje man gör gällande att nyttjande av partens programvara strider mot tredje mans rättigheter, skall parten ansvara för att nödvändiga rättigheter erhålls eller att annan programvara anskaffas utan omkostnader eller driftstörningar för andra parten. Utöver vad som anges i denna punkt har part inget ansvar gentemot andra parten till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter. Leverantören ansvarar enligt föregående stycke för Leverantörens Programvara som ingår i Driftmiljön, förutom sådan programvara som leverantören övertagit från kunden. Kunden ansvarar enligt föregående stycke för Kundens Programvara samt för sådan programvara som leverantören har övertagit från kunden.
14. Sekretess
- 14.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter utlämna uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet skall alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell. Sekretessskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller ej heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 14.2 Part skall genom tystnadsförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även anlitad underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll till förmån för andra parten.
15. Ansvar för Tjänsten
- 15.1 Föreligger fel i Tjänsten som leverantören ansvarar för, skall leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa felet om så är möjligt. Kunden har vidare, om han inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av fel i Tjänsten som orsakats av leverantören, rätt att för perioden från anmälan av felet och under den tid bristen föreligger, erhålla en skäligen nedsättning av avgiften som hänför sig till Tjänsten. Har leverantören orsakat felet genom försummelse är leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av avtalet.
- 15.2 Har parterna träffat överenskommelse om garanterad servicenivå ansvarar vid avvikelser från denna leverantören enbart för vad som anges i villkoren i bilagan om garanterad servicenivå (Bilaga). Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 15.3 Kunden må göra gällande påföljder enligt punkt 15 endast om kunden givit leverantören meddelande därom senast 90 dagar efter att kunden märkt, eller bort märka grunden för kravet.
16. Ansvarsbegränsning
- 16.1 Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal av omständighet som part ej kunnat råda över, såsom att blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än två månader på grund av viss ovan angiven omständighet, äger vardera parten

- utan ersättningsskyldighet skriftligen frånträda avtalet. Vid frånträde av avtalet med stöd av denna punkt skall punkten 20.1 vara tillämplig. Vidare skall kunden ha rätt och på leverantörens begäran skyldighet att överta sådan utrustning inklusive programvara, liksom leasingavtal, som ingåtts med kundens medgivande, avseende sådan utrustning, som leverantören använder enbart för kunden. Priset skall motsvara det högsta av bokfört värde och marknadsvärde vid överlåtelsepunkten.
- 16.2 Skulle skadeståndsansvar uppstå skall, utom i fall som avses i punkt 13 och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, parts skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp om 15 % av årsavgiften för berörd Tjänst i fråga. Part ansvarar dock, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man.
- Leverantören ansvarar dock inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av leverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering enligt Specifikation för Tjänsten.
17. Affäretiska principer
- 17.1 Leverantören förbinder sig att tillämpa i sin verksamhet affäretiska principer som står i överensstämmelse med IT&Telekomföretagens affäretiska grundprinciper, Bilaga.
18. Avtalsperiod
- 18.1 Detta avtal gäller från det att parterna undertecknat detsamma. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid skall anges i avtalet.
19. Förtida upphörande
- 19.1 Vardera parten äger säga upp avtalet till upphörande
- a) om andra parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt detta avtal och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till i förekommande fall leverantören eller kunden med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse, eller
- b) om motparten försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller eljest är på obestånd.
- 19.2 Den uppsägande parten har rätt att säga upp avtalet till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock senast till upphörande sex månader från uppsägningen.
- 19.3 Uppsägning skall ske skriftligen för att vara gällande.
- 19.4 Vid försening av övertagande eller nyetablering av drift gäller dock enbart vad som anges under punkt 4 ovan.
20. Avveckling av samarbete
- 20.1 Vid avtalets upphörande skall Kundens Programvaror och registerinformation omedelbart återlämnas till kunden eller till den kunden anvisar och de delar som finns elektroniskt skall, om kunden så önskar, överlämnas i elektroniskt skick enligt kundens instruktioner. Leverantören skall även i skälig omfattning assistera kunden vid överföring av driften från leverantören till annat av kunden anvisat företag för att bidra till att en sådan överföring kan ske med så liten störning som möjligt för kunden. Leverantören skall ha rätt till skälig ersättning för sådant arbete enligt leverantörens gällande prislista.
- 20.2 Vid avtalets upphörande skall kunden ha rätt att överta sådan utrustning inklusive programvara, liksom leasingavtal, som ingåtts med kundens medgivande, avseende sådan utrustning, som leverantören använder enbart för kunden till villkor som skall överenskommas.
21. Meddelanden
- 21.1 Uppsägning eller andra meddelanden skall ske genom bud, rekommenderat brev, telefax eller elektroniskt meddelande till parternas kontaktperson till av parterna angivna nummer/adresser.
- Meddelandet skall anses ha kommit andra parten till handa
- a) om avlämnat med bud;
- b) om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran
- c) om avsänt med telefax; vid mottagande då faxet kommit till mottagarens fax under förutsättning att avsändande part även sänt telefaxet per brev samma dag;
- d) om avsänt somelektroniskt meddelande; vid mottagande då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress under förutsättning att avsändande part även sänt meddelandet per brev samma dag.
22. Överlåtelse
- 22.1 Avtalet får inte överlåtas utan den andra partens godkännande.
- 22.2 Leverantören får dock utan kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal.
23. Tvist
- 23.1 Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger 25 gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av allmän domstol.