

Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Adam Poellinger

Upphandling

Skrivare 2027
23.2-4278-2025
Utkast

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis |  Frågan besvaras av upphandlaren |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning | |

7. Allmänna villkor Skrivare

7.1 Allmänt



Dessa Allmänna villkor utgör en del av Kammarkollegiets Ramavtal avseende Skrivare som tjänst och produkt med diarienummer [diarienumret]. Villkoren är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har tecknat Kontrakt enligt Ramavtalet. Kontraktet inkluderar relevanta krav och villkor i Ramavtalet och är inte beroende av Ramavtalets giltighet.

Dessa Allmänna villkor gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet och utgör en bilaga till Kontraktet oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte.

Avropsberättigad kan vid Avrop genom förnyad konkurrensutsättning välja att ändra villkor i avsnitt med frasen "om inte annat framgår av Kontraktet". Det innebär att Avropsberättigad vid Avrop utan förnyad konkurrensutsättning genom [rangordning eller andra objektiva villkor] inte kan ändra villkoren.

Om inte annat framgår av Kontraktet uttryckligen garanteras inte Ramavtalsleverantören någon exklusiv rätt att tillhandahålla Upphandlingsföremålet.

7.2 Definitioner



För tolkningen och tillämpningen av Kontraktet ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte annat uttryckligen anges i dessa Allmänna villkor eller uppenbarligen framgår av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
---------	------------

Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses dessa villkor som innehåller krav och villkor för fullgörande av Kontraktet och gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses en i Sverige helgfri måndag till fredag 08.00–17.00 om inte annat framgår av Kontraktet.
Avrop	Med Avrop avses de åtgärder Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Upphandlingsföremålet genom tilldelning av Kontraktet.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt <i>Avropsberättigade</i> i Ramavtalets Huvuddokument.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag då Upphandlingsföremålet ska uppfylla krav och villkor i Kontraktet och ska kunna tas i bruk. Eventuell leveranskontroll enligt avsnitt <i>Leverans och leveranskontroll</i> ska vara slutförd senast på Avtalad leveransdag.
Faktisk leveransdag	Med Faktisk leveransdag avses den dag Upphandlingsföremålet godkänts eller ska anses ha godkänts av Avropsberättigad enligt vad som anges i avsnitt <i>Leverans och leveranskontroll</i> och kan tas i bruk.
Fel	Med Fel avses vad som framgår av avsnitt <i>Vad som avses med Fel</i> .
Försening	Med Försening avses vad som framgår av avsnitt <i>Vad som avses med Försening</i> .
Huvuddokument	Med Huvuddokument avses Ramavtalets huvuddokument som innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.
Hårdvara	Med Hårdvara avses fysiska produkter för dokumenthantering såsom skrivare, fax, kopiatorer, scannrar och liknande.
Hårdvara som tjänst	Med Hårdvara som tjänst avses en leveransform där Avropsberättigad inte själv äger Hårdvaran utan betalar Ramavtalsleverantören för att få använda Hårdvaran under Kontraktstiden.

Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses tjänster som utförs av en fysisk namngiven person anställd hos Ramavtalsleverantören eller Underleverantör. Konsulttjänster kan omfatta support, konfiguration, säkerhet, installation och liknande. Konsulttjänster kan även omfatta utbildning.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) som upprättas mellan Parterna rörande köp av Upphandlingsföremålet enligt Ramavtalet.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är i kraft. Om inte annat framgår av Kontraktet inkluderar Kontraktstiden eventuella förlängningsoptioner. Kontraktstiden kan vara längre än fyra (4) år.
Kundtjänst	Med Kundtjänst avses den kontaktyta som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla Avropsberättigad för anmälan av Fel och andra ärenden angående Upphandlingsföremålet. Kundtjänst ska hantera användarstöd och andra frågor kopplade till Upphandlingsföremålet, samt rapportering, registrering och återrapporering av Fel.
Part	Med Part avses i Allmänna villkor och Kontraktet Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören.
Programvara	Med Programvara avses immateriell produkt som omfattas av Ramavtalet. Programvara är proprietär eller med öppen källkod. Den Programvara som ingår ska vara en naturlig del för nyttjande av Hårdvaran såsom exempelvis operativsystem, drivrutiner, enhetshantering samt övrig Programvara som framgår av Kontrakt.
Ramavtal	Med Ramavtal avses handlingar uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> i Ramavtalets Huvuddokument, dvs.: 1. Skriftliga ändringar och tillägg i handlingarna nedan 2. Huvuddokumentet med bilagor 3. Upphandlingsdokumenten med bilagor inklusive rättelser, kompletteringar och förtydliganden 4. Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor inklusive av Kammarkollegiet godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.

Resultat	Med Resultat avses, beroende på Upphandlingsföremålets karaktär och Parternas överenskommelse, i Kontraktet särskilt överenskomna eller underförstådda resultat av Upphandlingsföremål, i form av dokumentation eller annat fysiskt eller digitalt material, såsom ritningar, bilder, fotografier, manualer och rapporter.
Servicefönster	Med Servicefönster avses vad som framgår av avsnitt Underhåll.
Servicenivåavtal	Med Servicenivåavtal (eng. Service Level Agreement, SLA) avses en överenskommelse mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som anger till vilka mätbara nivåer Upphandlingsföremålet, utanför Servicefönster exempelvis en Tjänst eller Kundtjänst, ska tillhandahållas.
skriftligen	Med skriftligen avses i Allmänna villkor och Kontraktet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses Varumärkesägarens eller annan tredje parts avtalsvillkor hänförliga till Hårdvara och Programvara och tillhandahållande av Uppdatering och Uppgradering.
Tillbehör	Med Tillbehör avses fysisk produkt med eventuellt tillhörande drivrutiner och/eller Programvara som kan installeras eller användas till Hårdvara.
Tjänst	Med Tjänst avses tjänst som har en naturlig koppling till Hårdvara. Med Tjänst avses exempelvis utskrift som tjänst eller scanning som tjänst. Stödtjänster såsom administration, införande, analyser och uppföljning etc. ingår i Tjänsten om tillämpligt och angivet i Kontrakt. Hårdvara och Programvara ingår i Tjänsten om tillämpligt och/eller det krävs för att nyttja Tjänsten.
Tredjepartsprogramvara	Med Tredjepartsprogramvara avses en Programvara där upphovsrätt tillhör annan juridisk person än Ramavtalsleverantören eller Underleverantören samt i det fall en Programvara i Kontraktet anges vara Tredjepartsprogramvara.
Underhåll	Med Underhåll avses åtgärder Ramavtalsleverantören gör för att säkerställa att Upphandlingsföremålet kontinuerligt uppfyller ställda krav.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person, i alla led i leverantörskedjan, som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av de rättigheter och skyldigheter som framgår av Ramavtalet och Kontraktet.

Uppdatering	Med Uppdatering avses vad som framgår av avsnitt Underhåll.
Uppgradering	Med Uppgradering avses vad som framgår av avsnitt Uppgradering.
Upphandlingsföremål	Med Upphandlingsföremål avses det som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Kontraktet, och kan bestå av Hårdvara, Tillbehör, Tjänst, Programvara, och/eller Konsulttjänster. Upphandlingsföremålet får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.
Varumärkesägare	Med Varumärkesägare avses en juridisk person som marknadsför och lämnar garanti för Hårdvara samt har producentansvar och ensamrätt att tillverka Hårdvara.
Åtgärdstid	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantören har på sig att avhjälpa Fel.
Öppen utbildning	Öppen utbildning är en lärarledd utbildning i Ramavtalsleverantörens lokaler eller på distans. Utbildningen är öppen för deltagare från olika organisationer.

7.3 Kontaktpersoner och kommunikation



Parterna ska ange varsin kontaktperson i Kontraktet. Kontaktpersonen ska ha behörighet att med bindande verkan företräda den egna Parten i frågor avseende Kontraktet om inte annat skriftligen meddelats den andra Partens kontaktperson. Kontaktpersonerna ska obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift om inte Parterna kommer överens om annat.

Byte av kontaktperson ska skriftligen meddelas den andra Parten utan dröjsmål.

Meddelanden mellan Parternas kontaktpersoner angående Kontraktet ska ske skriftligen. Meddelande om eventuell ändring ska skriftligen skickas i god tid före ändringens ikraftträdande.

Kontraktets handlingar samt Resultat ska vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation om inte Parterna kommer överens om annat.

Vid oenighet mellan Parterna avseende tolkningen av ett villkor i Kontraktet som rör omfattningen av Ramavtalsleverantörens åtaganden, ska Ramavtalsleverantören tillhandahålla Upphandlingsföremålet enligt Avropsberättigads tolkning till dess meningsskiljaktigheten slutligen har avgjorts. Ramavtalsleverantören har rätt till dröjsmålsränta, skadestånd eller liknande från Avropsberättigad på grund av Avropsberättigads felaktiga tolkning.

7.4 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning



Kontraktet består av nedan angivna handlingar. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller de i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till säkerhetsskyddsavtal
2. Säkerhetsskyddsavtal
3. Skriftliga ändringar och tillägg till personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
4. Personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
5. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontraktet med bilagor
6. Kontraktet med bilagor
7. Finansiella villkor
8. Standardvillkor om Parterna uttryckligen och skriftligen särskilt överenskommer om detta
9. Skriftliga ändringar och tillägg till Avropsförfrågan med bilagor
10. Avropsförfrågan med bilagor
11. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
12. Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Kontraktet. Parterna kan komma överens om att en ändring eller tillägg till Kontraktet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad. Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och skriftligen särskilt överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara Ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ytterligare åtaganden för Avropsberättigad.

7.5 Ramavtalsleverantörens ansvar för Upphandlingsföremålet och Resultatet



Ramavtalsleverantören ansvarar för att Upphandlingsföremålet och Resultatet:

1. uppfyller i Kontraktet och Ramavtalet ställda krav och villkor samt utförs enligt skäliga instruktioner från Avropsberättigad och i tillämpliga fall kan tas i bruk, det vill säga att exempelvis nödvändiga tillstånd, anmälningar och liknande finns,
2. är lämplig för de ändamål för vilka Upphandlingsföremålet och Resultatet av denna typ normalt tillhandahålls, liksom för de ändamål som framgår av Kontraktet och motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig med hänsyn tagen till Upphandlingsföremålets art och omfattning,
3. tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt enligt god sedvänja, etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen,
4. fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter, och
5. tillhandahålls enligt Ramavtalsleverantörens policyer, processer och interna kvalitetskontrollåtgärder förutsatt att dessa inte strider mot andra villkor i Kontraktet.

Om inte annat framgår av Kontraktet har Ramavtalsleverantören ett helhetsansvar för tillhandahållande av Upphandlingsföremålet och ansvarar för att samtliga ingående delar utgör en komplett och fungerande lösning. Ramavtalsleverantören ska enligt vad som framgår av Kontraktet, och annars i skälig utsträckning, samarbeta med Avropsberättigads vid var tid andra leverantörer vid tillhandahållandet av Upphandlingsföremålet. Ramavtalsleverantören har rätt till skälig ersättning för detta samarbete.

Ramavtalsleverantören ansvarar för och ska Underhålla den bakomliggande tekniska plattformen för Tjänsten, oavsett var den tekniska plattformen är placerad. Ramavtalsleverantören ansvarar för att se till att Hårdvara som ägs av Ramavtalsleverantören och är placerad hos Avropsberättigad är tydligt märkt för att skilja den från annan Hårdvara hos Avropsberättigad.

Om inte annat framgår av Kontraktet ska Ramavtalsleverantören till Avropsberättigad

tillhandahålla fabriksny Hårdvara och Tillbehör. Ramavtalsleverantören ska efter bästa förmåga och i god tid meddela Avropsberättigad innan en Hårdvara och/eller Tillbehör, inte längre tillhandahålls av Varumärkesägaren.

På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantören kostnadsfritt överlämna detaljerad redovisning av fullgjorda delar av Kontraktet, såsom miljöredovisning av uttjänt Hårdvara samt hur Ramavtalsleverantören hanterar återvinning. Avrapportering ska ske enligt Avropsberättigads anvisningar.

Upphandlingsföremålet ska levereras med nödvändig dokumentation om inte annat framgår av Kontraktet. Dokumentationen ska vara på svenska eller engelska. Dokumentationen ska vara så pass utförlig att en ny leverantör ska kunna överta drift och leverans av Tjänsten utan särskild kunskap om Avropsberättigad eller installationen. Dokumentation behöver inte vara mer utförlig än vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig med hänsyn tagen till Upphandlingsföremålets art och omfattning. Ramavtalsleverantören ska på begäran dokumentera och presentera hur Tjänsten Underhålls och övervakas.

7.6 Avropsberättigads ansvar för Upphandlingsföremålet och Resultatet

Om inte annat framgår av Kontraktet uttryckligen regleras Avropsberättigads ansvar uttömmande i dessa Allmänna villkor.

Avropsberättigad ska ge Ramavtalsleverantören tillgång till sina lokaler, IT-miljö och utrustning i den utsträckning och på de villkor som anges i Kontrakt och i övrigt enligt vad som skäligen kan krävas. Avropsberättigad ska efter bästa förmåga informera Ramavtalsleverantören om lokala förutsättningar hos Avropsberättigad som påverkar leverans av Upphandlingsföremål.

Avropsberättigad ska vidta sådana åtgärder och ansvara för sådana moment i anslutning till tillhandahållande av Upphandlingsföremålet som anges i Kontraktet. Avropsberättigad ska samverka med Ramavtalsleverantören enligt vad som anges i Kontraktet och lämna nödvändiga instruktioner. Avropsberättigad ska utse personer som ska ha kunskaper om Upphandlingsföremålet och Avropsberättigads egen driftmiljö för att vid anmälan av Fel kunna beskriva Fel för Ramavtalsleverantören. Avropsberättigad ska underrätta Ramavtalsleverantören om dessa personer och kontaktytor.

Avropsberättigad ska upprätta och Underhålla dokumentation om sin driftmiljö som berör Upphandlingsföremålet samt vid behov göra denna dokumentation tillgänglig för Ramavtalsleverantören för att underlätta avgränsning och åtgärdande av Fel.

Avropsberättigad ansvarar för att Avropsberättigads utrustning och IT-miljö uppfyller tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler. Avropsberättigad ansvarar för att ha nödvändiga tillstånd, anmälningar, dispenser och liknande för nyttjande av Upphandlingsföremålet i Avropsberättigads verksamhet, om inte annat framgår av Kontraktet.

Avropsberättigad ska föra en dialog med Ramavtalsleverantören innan Avropsberättigad ansluter sin utrustning till Tjänst, om utrustning kan antas ha påverkan på Tjänsten.

Om Ramavtalsleverantörens Hårdvara är placerad hos Avropsberättigad ska Avropsberättigad vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder i syfte att säkerställa att Hårdvaran inte kommer till skada. Har Avropsberättigad vidtagit sådana försiktighetsåtgärder svarar Avropsberättigad enbart för skada som orsakas av Avropsberättigades vållande. Om Hårdvaran skadats till följd av att Avropsberättigad varit vårdslös har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad för, av Ramavtalsleverantören

verifierad, direkt skada om inte annat framgår av Kontraktet.

7.7 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal



Ramavtalsleverantören ansvarar för personal som medverkar till att fullgöra Ramavtalsleverantörens del av Kontraktet. Personalen som fullgör Kontraktet ska ha avtalsenlig kompetens och erfarenhet. Om specifik kompetens eller erfarenhet inte avtalats ska personalen ha nödvändig kompetens och erfarenhet. Personal ska ha nödvändig kunskap om och förståelse för Kontraktets fullgörande.

Konsulttjänst ska utföras med omsorg, enligt Kontraktet och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt. Ramavtalsleverantören ska säkerställa att kompetens hos Konsult är relevant för Konsulttjänsten, samt att Konsults kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med målen och syftet med utförande av Konsulttjänsten.

Konsult är aldrig att anse som anställd hos Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören svarar för skatter, sociala avgifter och övriga kostnader förenade med konsultens anställning.

Om Avropsberättigad enligt lag blir skyldig att betala skatter eller sociala avgifter på ersättning till Ramavtalsleverantören, ska Ramavtalsleverantören ersätta Avropsberättigad för detta.

Avropsberättigad har rätt att påverka vilken personal som direkt medverkar till att tillhandahålla Upphandlingsföremålet. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran utan dröjsmål byta ut personal förutsatt att Avropsberättigad har sakliga skäl för sin begäran. Exempel på sakliga skäl är att personal saknar nödvändig kompetens eller att samarbetssvårigheter förekommer.

Ramavtalsleverantören kan ersätta personal som direkt medverkar till att tillhandahålla Upphandlingsföremålet med annan personal, efter skriftligt godkännande från Avropsberättigad. Godkännande ska lämnas om Ramavtalsleverantören har sakliga skäl till bytet och dessa är utanför Ramavtalsleverantörens kontroll, exempelvis avslutning av anställning eller sjukskrivning. En förutsättning för byte av personal är att ny personal har kompetens och erfarenhet enligt första stycket.

Oavsett anledning till byte av personal ansvarar Ramavtalsleverantören för kostnader och tidsåtgång, bland annat vad gäller upplärning och introduktion.

7.8 Försäkring



Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring för sin verksamhet hänförlig till Kontraktet och Upphandlingsföremålet som erbjuds. Försäkringen ska täcka ett betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt Kontraktet, dock minst 10 miljoner SEK.

Försäkringar ska vara giltiga under Kontraktstiden.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

7.9 Kundtjänst



Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla en bemannad och personoberoende Kundtjänst under Kontraktstiden. Kundtjänsten ska hantera användarstöd och andra frågor kopplade till Upphandlingsföremålet, samt rapportering, registrering och återrapportering av Fel till Avropsberättigad.

Kundtjänsten ska kunna kontaktas via telefon, e-post och webbplats enligt Ramavtalsleverantörens instruktioner. Kundtjänsten ska vara tillgänglig per telefon under Arbetsdag.

Kundtjänstpersonal ska ha god kännedom om Upphandlingsföremålet och ska kunna lösa enklare ärenden direkt samt vidarebefordra mer komplicerade ärenden inom Ramavtalsleverantörens organisation eller till tredje part för åtgärdande. Ärenden ska hanteras skyndsamt och med en hög servicenivå. I det fall ett ärende inte kan lösas vid första kontakten med Kundtjänst ska Ramavtalsleverantören kontinuerligt återkoppla till Avropsberättigad gällande status i ärendet.

Om Parterna kommer överens om att Avropsberättigad ska vända sig direkt till tredje part påverkar inte detta Ramavtalsleverantörens ansvar enligt avsnitt *Avtalsbrott och påföljder*.

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören kan komma överens om att Standardvillkor för Kundtjänst ska komplettera Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt detta avsnitt förutsatt att Standardvillkor inte strider mot Allmänna villkor.

Avropsberättigads samtal till Kundtjänsten ska besvaras inom 90 sekunder från och med första signalen i minst 90 procent av de inkommande telefonsamtalen under Arbetsdag. Eventuella automatiska hälsningsmeddelanden eller tryckvalsfunktioner som är godkända av Avropsberättigad räknas inte in i den tillåtna svarstiden.

7.10 Priser



Om inte annat framgår av Kontraktet är priserna angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt. Priserna inkluderar skatter och avgifter som Ramavtalsleverantören enligt lag ska betala, som exempelvis kemikalieskatt. Priserna inkluderar även ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Kontraktet angivna åtaganden. Om inte annat framgår av Kontraktet, har Ramavtalsleverantören inte rätt att debitera högre priser än vad som framgår av Ramavtalets bilaga Priser.

Övertidsersättning, rese- och restidsersättning, ersättning för logi samt ersättning för jour och beredskap utgår endast om Parterna skriftligen kommit överens om detta. Det innebär till exempel att ersättning inte utgår för resa till och från platser för Konsulttjänstens utförande (stationeringsort/er) om inte Parterna skriftligen kommit överens om detta.

Om Parterna har kommit överens om att övertidsersättning vid beordrad övertid ska utgå, men inte kommit överens om ersättningens storlek, har Ramavtalsleverantören rätt att debitera enligt följande:

- För enkel övertid: 150 procent av timpriset.
- För kvalificerad övertid: 200 procent av timpriset.

Med enkel övertid avses arbete som utförs utanför Arbetsdag men inte inom tid som avser kvalificerad övertid. Med kvalificerad övertid avses arbete som utförs vardagar kl. 22.00-06.00, fredag kl. 19.00 till måndag kl. 07.00 samt svenska helgdagar.

Om Parterna har kommit överens om att ersättning för resa och logi ska utgå, men inte kommit överens om ersättningens storlek har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader för resa och logi samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande högsta skattefria schablonbelopp för resor och traktamente. Ramavtalsleverantören ska se till att Konsult reser på ett miljövänligt och för Avropsberättigad ekonomiskt fördelaktigt sätt. Avropsberättigad avgör hur Ramavtalsleverantören ska prioritera mellan dessa.

Utförs Konsulttjänst enligt löpande räkning utgår timarvode enligt tidsåtgången för Konsulttjänstens utförande.

Om ersättning utgår enligt förbrukning ska avstämning om verklig förbrukning göras en gång i månaden om inte annat framgår i Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart informera Avropsberättigad om del av Upphandlingsföremålet inte omfattas av det avtalade priset.

7.11 Priser och prisjustering



7.11.1 Prisjustering



Om inte annat framgår av Kontraktet är priserna fasta under hela Kontraktstiden.

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ändrat pris till följd av ändring av lag, förordning eller föreskrift.

Priset på ny Hårdvara enligt avsnitt Ersättning av Upphandlingsföremål kan ändras jämfört med ursprungligt pris med +/- [10] procent om Avropsberättigad godkänner detta. Ramavtalsleverantören ska på begäran av Avropsberättigad verifiera varför ett högre pris på ny Hårdvara är berättigat.

7.11.2 Ränte- och valutajustering



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande avseende ränte- och valutaförändringar. Detta avsnitt gäller om Parterna kommer överens om en valutakurs eller ränta i Kontraktet.

Ränta utgår enligt Stibor 3 månader. Parterna har var för sig rätt till ränte- och valutajustering vid förändringar större än +/- 3 procent jämfört med senast överenskommen valutakurs eller ränta angivet i Kontraktet. Antingen Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören kan begära prisjustering en (1) gång per avtalsår. Om valutakurs i USD eller EUR angivits i Kontraktet och valutakursförändring är större än +/- 8 procent jämfört med senast överenskommen valutakurs får däremot valutajustering begäras omedelbart.

Vid valutajustering ska samtliga priser angivna i utländska valutor justeras. Valutajustering ska endast ske för Hårdvara och Programvara som angivits i Ramavtalsleverantörens i Avropssvar.

Den Part som begär justering ska visa att samtliga villkor för justering är uppfyllda. Den först begärda förändringen beräknas utifrån månadsgenomsnittet kalendermånaden innan justering begärts jämfört med månadsgenomsnitt (medelvärde) för aktuell valuta eller ränta som fastställts av Swedish Financial Benchmark Facility (SFBF) för kalendermånaden när sista dag för Avropssvar inföll. Senare begärda förändringar beräknas utifrån månadsgenomsnittet kalendermånaden innan justering begärts jämfört med månadsgenomsnitt (medelvärde) för aktuell valuta eller ränta som fastställts av SFBF för kalendermånaden när föregående valutajustering begärdes.

Justering träder i kraft samma dag som Parterna skriftligen kommit överens om justeringen. Justering kan inte ske retroaktivt eller för redan skickade och bekräftade beställningar. Om Avrop blir föremål för överprövning och dröjsmålet från sista dag för Avropssvar till Kontraktet träder i kraft överstiger 60 kalenderdagar får ränte- eller valutajustering begäras första dag när Kontrakt träder i kraft.

7.12 E-handel

7.12.1 Generella villkor för e-handel

Villkoren baseras på [SFTI:s rekommendationer](#) för e-handel. SFTI är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv e-handel mellan offentlig sektor och leverantörer av varor och tjänster. Med SFTI menas SFTI eller offentligt styrd organisation som kan komma att ersätta SFTI:s roll i fråga om att rekommendera standardiserade meddelanden för e-handel.

Frågor om e-handel som direkt rör Ramavtalet ska alltid ställas till Kammarkollegiet. Frågor om e-handel som direkt rör ett specifikt Avrop ska ställas till berörd Avropsberättigad.

En leverantörsportal är i detta sammanhang ett webbgränssnitt som Avropsberättigad tillhandahåller sina leverantörer, där leverantörerna kan föra in eller ladda upp elektroniska kataloger, ta emot elektroniska order samt skicka ordersvar och elektroniska fakturor.

Avropsberättigad kan precisera villkoren för e-handel enligt bilaga Kravkatalog.

7.12.2 Ansvar – För format, kommunikationssätt och kostnader

De format och kommunikationssätt som Parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel framgår av detta avsnitt *E-handel* samt avsnitt *Fakturering* och avsnitt *Fakturans innehåll*. Information i standardiserade meddelanden ska utformas och placeras enligt SFTI:s anvisningar. Parterna kan komma överens om annan standard, utformning eller placering av information. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges nedan upphör att rekommenderas har Avropsberättigad rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp. Ramavtalsleverantören ska på begäran skicka av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden via Peppolnätverket. När Ramavtalsleverantören tar emot av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska den vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot den aktuella meddelandetypen. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

Ramavtalsleverantören står för sina kostnader för utveckling, användning och underhåll av lämpligt systemstöd för de standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som refereras till i detta avsnitt *E-handel* samt avsnitt *Fakturering* och avsnitt *Fakturans innehåll*.

7.12.3 Order och ordersvar

Ramavtalsleverantören ska senast vid angiven tidpunkt i Kontraktet

kunna ta emot order samt skapa och skicka ordersvar enligt minst ett (1) av följande alternativ:

1. Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
2. E-post

Avropsberättigad har rätt att, som ytterligare alternativ, tillhandahålla en leverantörsportal för manuell mottagning av order och registrering av ordersvar.

Ramavtalsleverantören ska vid behov under maximalt [X] timmar stödja Avropsberättigads arbete med att utforma beställningsformulär i e-handelssystemet genom att [beskriv hur

Ramavtalsleverantören förväntas ge stöd].

7.12.4 Leveransavisering



Ramavtalsleverantören ska senast vid angiven tidpunkt i Kontraktet

kunna skapa och skicka elektronisk leveransavisering enligt Peppol BIS Despatch Advice

Avropsberättigad har rätt att, som ytterligare alternativ, tillhandahålla en leverantörsportal för manuell registrering av leveransavisering.

7.13 Fakturering och betalning



7.13.1 Fakturering



Ramavtalsleverantören ska skapa och skicka elektronisk faktura (e-faktura) enligt Peppol BIS Billing. Endast uppgifter i fakturan som ingår i standarden kommer att beaktas. Eventuella stödjande handlingar, exempelvis underlag för utlägg och/eller vidarefaktureringar, ska bifogas i PDF-format, om inte Avropsberättigad meddelar annat. Ramavtalsleverantörens fakturabild i PDF-format får däremot inte bifogas och kommer inte att beaktas. Som ett komplement har Avropsberättigad rätt att som ytterligare alternativ tillhandahålla en leverantörsportal för manuell registrering av faktura. Av sekretesskäl har dock Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantören ska skicka pappersfaktura.

Om inte annat framgår av Kontraktet ska fakturering för Upphandlingsföremålet i form av ett enskilt tidsbegränsat eller på annat sätt särskilt avgränsat uppdrag ske efter Faktisk leveransdag. Om inte annat framgår av Kontraktet har Ramavtalsleverantören rätt att månadsvis i efterskott fakturera för tillhandahållande av Upphandlingsföremålet. Avropsberättigad har även rätt att begära periodisk fakturering.

Om inget annat framgår av Kontraktet har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera Avropsberättigad en gång per månad för Konsulttjänst som utförs på löpande räkning, för upparbetat arvode samt eventuella verifierade kostnader och godkända utlägg.

Endast Ramavtalsleverantören har rätt att fakturera Avropsberättigad, med undantag för Avrop av Hårdvara som Tjänst där av Ramavtalsleverantören anlitate finansbolag får fakturera Avropsberättigad, under förutsättning att det framgår av Kontraktet.

Om inte annat framgår av Ramavtalet eller Kontraktet har Ramavtalsleverantören inte heller rätt att anlita Underleverantör för factoring eller fakturahantering vid fakturering enligt Kontraktet utan Avropsberättigads godkännande. Fakturan ska skickas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.

Faktureringsavgift eller liknande accepteras inte. Påminnelseavgift betalas endast om det framgår av lag.

7.13.2 Fakturans innehåll



En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

1. Fakturadatum och fakturanummer

2. Ramavtalsleverantörens och Avropsberättigads namn och adress
3. Avropsberättigads ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar
4. Ramavtalsleverantörens registreringsnummer för mervärdesskatt, VAT-nummer
5. Omfattning och detaljerad specifikation över levererade Upphandlingsföremål
6. Detaljerad specifikation över kostnader i SEK exklusive mervärdesskatt per levererat Upphandlingsföremål
7. Datum då Upphandlingsföremålet fullgjorts (omsatts)
8. Förfallodatum
9. Tillämpad mervärdesskattesats
10. Det mervärdesskattebelopp som ska betalas
11. Totalsumma i SEK exklusive mervärdesskatt
12. Totalsumma i SEK inklusive mervärdesskatt
13. Om fakturan avser slutlikvid

Om arbetet utförts på löpande räkning, ska fakturan även innehålla:

- Antalet arbetstimmar per konsult
- Ersättning per timme per konsult
- Totalsumma antalet arbetstimmar för samtliga konsulter

Vid periodisk fakturering ska referens till faktureringsobjektet anges på fakturan. Periodiska fakturor med referens till faktureringsobjektet ska separeras från övrig fakturering. Ramavtalsleverantören ska skicka samlingsfakturor om Parterna kommer överens om det.

Avropsberättigad har rätt att bestrida fakturor som är felaktiga, exempelvis med anledning av att specifikation saknas, och kräva rättelse av Ramavtalsleverantören.

7.13.3 Betalning



Betalning sker senast 30 kalenderdagar efter mottagen korrekt faktura.

Om Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig vara betalningsskyldig, har Avropsberättigad rätt att hålla inne det omstridda beloppet. Om Parterna är överens om viss del eller vissa delar av det fakturerade beloppet ska Avropsberättigad betala det beloppet. Avropsberättigad har dock rätt att hålla inne betalning till den del Avropsberättigad har motkrav avseende vite, prisavdrag, skadestånd eller liknande från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet.

Avropsberättigads betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel enligt avsnitt *Ansvar vid Fel* eller annat avtalsbrott.

Ramavtalsleverantörens rätt till betalning för Upphandlingsföremålet förfaller om Ramavtalsleverantören inte fakturerat för Upphandlingsföremålet i fråga senast tolv (12) månader efter att Ramavtalsleverantören haft rätt att fakturera enligt ovan.

7.13.4 Dröjsmålsränta



Vid försenad betalning har Ramavtalsleverantören rätt att begära dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på begäran av Ramavtalsleverantören på nästkommande faktura. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta om Ramavtalsleverantören är försenad att betala viten, prisavdrag, skadestånd eller liknande.

7.14 Sekretess och konfidentiell information



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande för uppgifter och information som kommit Ramavtalsleverantören till del under fullgörandet av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören får endast använda, t.ex. lagra, bearbeta eller ge tillgång till, Avropsberättigads uppgift eller information i den utsträckning och under den tid det är nödvändigt för att fullgöra Kontraktet.

Ramavtalsleverantören är skyldig att följa gällande rätt vad gäller sekretess, bland annat tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), OSL.

Ramavtalsleverantören är vidare skyldig att följa den konfidentialitet som är bruklig inom branschen och får inte röja eller på något sätt utnyttja information som kan betraktas som konfidentiell information. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör vara hemlig eller av Avropsberättigad angetts vara hemlig.

Ramavtalsleverantören åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga godkännande ge tredje part tillgång till uppgift som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande eller konfidentiell information.

Ramavtalsleverantören ska vidta lämpliga organisatoriska och tekniska åtgärder för att iaktta sina skyldigheter enligt detta avsnitt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som medverkar till att fullgöra Kontraktet är informerade om och är bundna av de åtaganden avseende sekretess och konfidentiell information som framgår av detta avsnitt och Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska ha behörighetskontrollsystem som reglerar och begränsar personals tekniska tillgång till Avropsberättigads uppgift och information. Personal ska endast ha tillgång till Avropsberättigads uppgift och information om det är nödvändigt för att kunna fullgöra Kontraktet.

Ramavtalsleverantören kan begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantören ska anses vara en uppgift som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande eller vara konfidentiell. Eftersom Avropsberättigad i regel är ett offentligt organ som är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess kan Avropsberättigad inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess eller konfidentialitet. Vid en begäran om utlämnande av allmän handling kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske. Om Avropsberättigad inte är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess gäller samma åtaganden för Avropsberättigad som för Ramavtalsleverantören enligt detta avsnitt.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller förbud mot röjande av konfidentiell information under Kontraktstiden samt under fem (5) år efter att Kontraktet har upphört. När det gäller uppgifter som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

7.15 Samverkan



7.15.1 Lojalitets- och informationsplikt



Parterna ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet. Det innebär bland annat att Parterna kontinuerligt ska informera varandra om

händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka den andra Parten eller fullgörandet av Kontraktet. Vidare innebär det att Parterna ska samverka i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt Kontraktet med tillbörlig omsorg.

Ramavtalsleverantören ska under Kontraktstiden inte vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska, om denne misstänker att tillhandahållandet av Upphandlingsföremålet kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta instruktioner från Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Avropsberättigad vid misstanke om att en händelse hänförlig till Ramavtalsleverantören eller Upphandlingsföremålet riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska skyndsamt tillhandahålla all tillgänglig information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Om händelsen riskerar att orsaka Avropsberättigad skada, ska Ramavtalsleverantören vidta nödvändiga åtgärder för att minimera skadan.

7.15.1.1 Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner



Ramavtalsleverantören ska omedelbart upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena i avsnitt *Uteslutning med anledning av EU-sanktioner* i kapitel *Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare* i upphandlingsdokumenten ändras, inkluderat om nya sanktioner beslutas av EU som direkt eller indirekt omfattar Ramavtalsleverantören eller Parternas avtalsförhållande.

Detta innebär att Ramavtalsleverantören:

- omedelbart ska upplysa Avropsberättigad om Ramavtalsleverantörens rättsliga status, ägarförhållanden eller representation innebär, eller förändras på ett sådant sätt, att den omfattas av sanktionerna.
- omedelbart ska upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena är sådana att en Underleverantör eller ett åberopat företag omfattas av sanktionerna.

Ramavtalsleverantören ska fullt ut samarbeta i frågor som rör efterlevnaden av sanktionerna och tillhandahålla de uppgifter som är nödvändiga i detta avseende.

7.15.2 Samverkansforum



Parterna ska träffas för samråd och uppföljning av Kontraktet minst en (1) gång per år, om inte Avropsberättigad meddelar annat. Avropsberättigad kallar till dessa möten. Vardera Part står för sina egna kostnader i samband med aktuella möten. Avropsberättigad får begära att Ramavtalsleverantören ska delta på mötena på distans.

7.15.3 Marknadsföring av Kontraktet



Ramavtalsleverantören och dennes Underleverantör har inte rätt att hänvisa till Avropsberättigad i marknadsföring utan Avropsberättigads godkännande. Avropsberättigads logotyp eller liknande får endast användas enligt instruktioner från Avropsberättigad.

7.16 Underleverantör



Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör enligt vad som anges i Ramavtalet och Kontraktet. Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande av Underleverantör kan endast ske enligt avsnitt *Ändring av Underleverantör*.

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlitad Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontraktet avseende de delar av Upphandlingsföremålet som Underleverantören ska utföra.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om sina Underleverantörer. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontraktet.

Om en Underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i Ramavtalet eller Kontraktet har Avropsberättigad rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ansvarar för sina Underleverantörer såsom för egen del.

7.17 Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal



Om Avrop enligt Avropsberättigad omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585), ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag följas. Ramavtalsleverantören och berörd Underleverantör ska på begäran ingå säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad på den nivå och enligt de villkor som Avropsberättigad bestämmer. I sådana fall är Kontraktets giltighet villkorad av att ett gällande säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ersättning om Avropsberättigad säger upp Kontraktet till följd av att det saknas ett giltigt säkerhetsskyddsavtal. Säkerhetsskyddsavtalet ska inte omfatta affärsmässiga villkor såsom avgifter, viten, betalning och liknande.

Ramavtalsleverantören ska följa de krav och villkor för säkerhet, gällande exempelvis informationssäkerhet, it-säkerhet, fysisk säkerhet och personalsäkerhet som framgår av Kontraktet samt se till att samtlig personal som direkt medverkar till att fullgöra Kontraktet följer dessa krav och villkor.

Om säkerhetsföreskrifterna ändras efter Kontraktets tecknande har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för sina faktiska kostnader (självkostnadspris) om Ramavtalsleverantören kan visa att ändringarna medför kostnadsökningar som uppgår till mer än 5 000 SEK per år.

Ramavtalsleverantören ska regelbundet och enligt rutin utföra säkerhets- och sårbarhetsanalyser av Tjänsten. Ramavtalsleverantörens skydd av Tjänsten ska ha ett förebyggande, upptäckande och korrigerande syfte. Säkerhetsarbetet ska utgå från löpande riskanalyser med beaktande av de säkerhetskrav, skyddskrav, med mera som Tjänsten omfattas av enligt kontraktet. För säkerhetsnivåerna ska det finnas en tydlig dokumenterad ansvarsfördelning, utbildning, övning och uppföljning. Säkerhetsarbetet innefattar även tekniska lösningar för konfidentialitet, tillgänglighet, integritet och spårbarhet.

7.18 Behandling av personuppgifter



Om Ramavtalsleverantörens tillhandahållande av Upphandlingsföremålet innefattar behandling av personuppgifter ska behandlingen följa Europaparlamentets och

rådets förordning (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen) med tillhörande genomförandeförfattningar. Ramavtalsleverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas inom ramen för Kontraktet.

Ramavtalsleverantören är personuppgiftsbiträde om den behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning och Avropsberättigad är i sådana fall personuppgiftsansvarig. Om Ramavtalsleverantören eller en Underleverantör behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning, ska ett skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal ingås.

7.19 Immateriella rättigheter



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

7.19.1 Rätt till Resultat



Äganderätt, upphovsrätt och eventuellt annan immateriell rätt till Resultat ska helt tillfalla Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska överlämna alla Resultat i överenskommet format senast vid tidpunkten då Upphandlingsföremålet har levererats eller Kontraktet har fullgjorts.

7.19.2 Nyttjanderätt till proprietär Programvara



Ramavtalsleverantören upplåter till Avropsberättigad rätt att nyttja proprietär Programvara som Ramavtalsleverantören tillhandahåller inom ramen för Upphandlingsföremålet.

Avropsberättigads nyttjanderätt till proprietär Programvara utgör en kostnadsfri, icke exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt, om inte annat framgår av Kontraktet. Har en tidsbegränsad licens överenskommit i Kontraktet, gäller nyttjanderätten under Kontraktstiden och upphör utan ytterligare åtgärd vid Kontraktets upphörande. Avropsberättigads nyttjanderätt är begränsad till nyttjandet av Upphandlingsföremålet, Avropsberättigads organisation samt till tredje part som använder Programvaran i samband med utförande av uppdrag relaterade till Upphandlingsföremålet.

Avropsberättigad ska nyttja proprietär Programvara enligt Ramavtalsleverantörens instruktioner, under förutsättning att dessa instruktioner inte är ägnade att begränsa den avtalade omfattningen av Upphandlingsföremålet eller den kvalitet som Avropsberättigad i övrigt har rätt att förvänta sig enligt vad som framgår av Kontraktet. Avropsberättigad har enbart rätt att göra ändringar och ingrepp i Programvaran enligt Ramavtalsleverantörens instruktioner. Avropsberättigad har inte rätt att överlåta sin nyttjanderätt till Programvaran utan Ramavtalsleverantörens godkännande.

Avropsberättigad får enbart kopiera Programvaran för den medgivna användningen samt för säkerhetsändamål.

Har i Kontraktet hänvisats till Standardvillkor för proprietär Programvara, ska de bestämmelserna gälla vad avser nyttjande av Programvaran före vad som anges i detta avsnitt. Sådana särskilda bestämmelser ska dock inte inskränka Avropsberättigads rätt att nyttja Programvaran för att använda Upphandlingsföremålet.

Av Kontraktet kan det framgå att Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla Uppgradering och Uppdatering under Kontraktstiden. Tillhandahållande ska ske enligt Standardvillkor för Uppgradering och Uppdatering, i tillämpliga fall med avvikelser därifrån enligt Parternas överenskommelse, förutsatt att Standardvillkor eller överenskommelse om avvikelse inte strider mot dessa Allmänna villkor.

7.19.3 Ansvar vid intrång i immaterialrätt



Ramavtalsleverantören ansvarar för att Resultat inte kränker annans rätt och att Avropsberättigad fritt och utan begränsningar eller inskränkningar kan använda Resultatet, inklusive fri rätt att ändra Resultatet och upplåta eller överlåta det till tredje part.

Ramavtalsleverantören ska därför på egen bekostnad försvara Avropsberättigad om krav riktas eller talan förs av tredje part mot Avropsberättigad om intrång i patent, upphovsrätt, mönsterskydd, varumärke eller annan immateriell rättighet på grund av Avropsberättigads användning av Resultatet. Ramavtalsleverantören ska vidare ersätta Avropsberättigad för alla kostnader, ersättningar och skada, inklusive ombudskostnader, som Avropsberättigad åsamkas till följd av sådant krav eller talan, utan tillämpning av ansvarsbegränsningen i avsnitt *Skadestånd*.

Ramavtalsleverantörens ansvar enligt avsnitt *Skadestånd* gäller endast under förutsättning att:

1. Avropsberättigad inom skälig tid meddelar Ramavtalsleverantören om framförda krav eller väckt talan,
2. Avropsberättigad inte godkänner eller ingår överenskommelse om betalning eller förlikning med anledning av påstått intrång utan Ramavtalsleverantörens godkännande, och
3. Avropsberättigad låter Ramavtalsleverantören ensam bestämma om bemötande av kravet eller talans utförande samt förhandla om uppgörelse eller förlikning och lämnar Ramavtalsleverantören, på Ramavtalsleverantörens bekostnad, allt skäligt biträde i sådant bemötande av kravet eller talans utförande eller förlikningsförhandlingar.

7.20 Öppen utbildning



Ramavtalsleverantören ansvarar för att tillhandahålla lärare och utbildningsmaterial samt om utbildningen inte är på distans även tillhandahålla lunch och kaffe.

Anmälan till Öppen utbildning är bindande för Avropsberättigad när Ramavtalsleverantören skriftligen accepterat bokningen.

Eventuell avbokning, ombokning och utbyte av deltagare ska ske skriftligen. Avropsberättigad har rätt att utan kostnad byta ut deltagare före utbildningens första dag. Avropsberättigad har rätt att utan kostnad avboka enskilda deltagare senast sju (7) kalenderdagar före utbildningens första dag.

Om inte annat framgår av Kontraktet kan Avropsberättigad utan kostnad avboka utbildning upp till femton (15) kalenderdagar före utbildningens första dag, därefter debiteras hela kursavgiften.

7.21 Leverans och leveranskontroll



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Leverans ska ske på Avtalad leveransdag. Om leveranskontroll ska ske enligt avsnitt Leveranskontroll, ska leverans ske innan Avtalad leveransdag och enligt vad som framgår av det avsnittet.

Ramavtalsleverantören ska senast två (2) Arbetsdagar innan leverans, meddela Avropsberättigad tidpunkt för leverans. Leverans ska ske under Arbetsdag. Av Kontraktet kan det framgå att leverans ska ske successivt.

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören ska kontinuerligt och i god tid lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för leverans.

För att leverans inte ska anses vara Försenad ska Faktisk leveransdag inträffa senast på Avtalad leveransdag. Försening regleras i avsnitt *Ansvar vid försening*.

7.21.1 Leverans vid köp av Hårdvara



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande vid köp av Hårdvara.

Leverans ska ske enligt DDP (avtalad plats) Incoterms 2020 med följande tillägg i detta avsnitt. Villkoret DDP innebär i korthet att Ramavtalsleverantören bär alla risker och kostnader förenade med leveransen till och med att Upphandlingsföremålet har ställts till Avropsberättigads förfogande klart för lossning på avtalad plats.

Med tillägg till DDP, bär Ramavtalsleverantören alla risker och kostnader förenade med lossning, inbärning och, om aktuellt enligt Kontrakt, montering samt installation. Ramavtalsleverantören anses ha ställt Upphandlingsföremålet till Avropsberättigads förfogande när momenten är fullgjorda. Ramavtalsleverantören ska dessutom på begäran utan kostnad återta eventuella förpackningar, emballage, pallar och rullvagnar.

Om inte någon plats har avtalats ska Ramavtalsleverantören i god tid före leverans begära att Avropsberättigad anvisar plats för leverans.

En följesedel ska innehålla Avropsberättigads ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar.

Vid leverans ska, om möjligt, Avropsberättigad kontrollera och kvittera att levererad kvantitet av Upphandlingsföremålet stämmer överens med följesedel och Kontraktet och att inga yttre synliga skador finns. Avropsberättigad är därutöver inte skyldig att undersöka Upphandlingsföremålets egenskaper och kvalitet inom ramen för leveransen. Den omständigheten att kontroll utförts befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel enligt avsnitt *Ansvar vid Fel*. Om Avropsberättigad inte godkänner hela leveransen kan det utgöra en Försening enligt avsnitt *Ansvar vid försening*.

7.21.2 Skrivare med funktion för arkivbeständiga utskrifter



Om Avropsberättigad ställt krav om att skrivaren ska fungera för arkivbeständiga utskrifter ska den funktionen vara påslagen vid leverans och skrivaren ska levereras med en toner som är godkänd för arkivbeständiga utskrifter. Skrivaren ska vara märkt så att det tydligt framgår att den kan skriva ut arkivbeständiga utskrifter.

Avropsberättigad kan begära att Ramavtalsleverantören kostnadsfritt ska tillhandahålla en instruktion gällande hur man aktiverar skrivaren för arkivbeständiga utskrifter.

Om Avropsberättigad Avropar Servicenivå som inkluderar successiva leveranser av toner, ska toner alltid vara för arkivbeständiga utskrifter. Vid avslutad Service ska skrivaren vara inställd så att den skriver ut arkivbeständiga utskrifter, om inte Avropsberättigad anger annat.

7.21.3 Installation



Om installation ska utföras ska Ramavtalsleverantören lämna anvisningar för förberedelser och annat av betydelse i god tid. Avropsberättigad ska utföra överenskomna och nödvändiga förberedelser och därefter informera Ramavtalsleverantören om dessa samt eventuellt om annat av betydelse för installationen. Ramavtalsleverantören ska genomföra

installation på avtalad plats.

Ingår installation ska leveransk kontroll ske efter installationen.

7.21.4 Leveransk kontroll



Om leveransk kontroll ska ske, ska Leveransk kontroll ske innan Avtalad leveransdag enligt nedan.

Vid leveransk kontroll gäller följande:

1. Tidsperioden för leveransk kontrollen omfattar, om inte annat överenskommits, tio (10) Arbetsdagar före Avtalad leveransdag.
2. Vardera Part står för sina egna kostnader förknippade med leveransk kontroll.
3. Avropsberättigad ansvarar för genomförandet av leveransk kontrollen och för protokoll.
4. På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantören medverka och vara behjälplig vid leveransk kontrollen enligt Avropsberättigads skäliga instruktioner, i detta ingår till exempel att Ramavtalsleverantören ska vara behjälplig med personal.
5. Avropsberättigad ska skriftligen godkänna leverans när den uppfyller krav och villkor i Kontraktet. Alternativt kan Parterna komma överens om leveransk kontrollens innehåll och omfattning, inklusive kriterier för godkännande.
6. Godkännande innebär att Faktisk leveransdag inträffat. Faktisk leveransdag inträffar också om leveransk kontrollperioden upphör utan att Avropsberättigad skriftligen gjort anmärkning mot Upphandlingsföremålet.
7. Godkänner Avropsberättigad inte leveransen ska Ramavtalsleverantören snarast åtgärda påtalad anmärkning. Parterna ska därefter skriftligen komma överens om tid för ny leveransk kontroll. Ny leveransk kontrollperiod innebär inte att Avtalad leveransdag ändras, om inte Parterna kommer överens om annat. Den nya leveransk kontrollperioden ska vara skälig i förhållande till anmärkningen. Vid den nya leveransk kontrollen väljer Avropsberättigad om den ska omfatta hela eller endast de delar som Avropsberättigad framställt anmärkning mot.
8. Vid överenskomna successiva leveranser ska leveransk kontroll utföras per successiv leverans samt, om Avropsberättigad så begär, en slutlig leveransk kontroll utföras avseende samtliga successiva leveranser.

Som ett alternativ till fullständigt godkännande av leverans, har Avropsberättigad rätt att godkänna leverans trots att förutsättningar för godkännande inte föreligger. I ett sådant fall ska skriftligt godkännande med reservation upprättas genom ett dokument undertecknat av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören. Vid godkännande med reservation inträffar Faktisk leveransdag. Till skriftligt godkännande med reservation ska bifogas en restlista där avvikelser specificeras. Av restlistan ska det tydligt framgå när respektive avvikelse senast ska vara åtgärdad. Avvikelser som avses i detta stycke ska, om inte annat överenskommits, skyndsamt avhjälpas av Ramavtalsleverantören, dock senast 20 Arbetsdagar från och med Faktisk leveransdag. Har Ramavtalsleverantören inte åtgärdat avvikelse i tid utgör avvikelsen ett Fel enligt avsnitt Ansvar vid Fel. Vid godkännande med reservation har Avropsberättigad rätt att innehålla betalning motsvarande avvikelserna till dess att restpunkterna är åtgärdade.

Avropsberättigad får utan att Faktisk leveransdag har inträffat, på grund av vad Avropsberättigad anser vara verksamhetskritiska skäl, nyttja hela eller delar av Upphandlingsföremålet i sin verksamhet för avsett ändamål, utan att Faktisk leveransdag inträffar.

7.21.5 Defekt vid ankomst (Dead On Arrival)



Ramavtalsleverantören ska omgående byta ut Hårdvara och Tillbehör som är obrukbar vid leverans (Dead On Arrival "DOA") mot ny Hårdvara och Tillbehör. Återtagande och omleverans ska ske kostnadsfritt för Avropsberättigad.

7.21.6 Garanti



Ramavtalsleverantören lämnar en garanti under nedan angiven garantitid. Det innebär att Ramavtalsleverantören ansvarar för att Upphandlingsföremålet uppfyller krav och villkor i Kontraktet under garantitiden. Garantin gäller vid normal användning.

1. Hårdvara har en garantitid på minst ett (1) år som börjar gälla vid Faktisk leveransdag.
2. Tillbehör har en garantitid på minst ett (1) år som börjar gälla vid Faktisk leveransdag.
3. Tjänster har en garantitid under Kontraktstiden som börjar gälla vid Faktisk leveransdag.

Varumärkesägarens garanti ska alltid följa med. Om Varumärkesägarens garanti är längre eller mer fördelaktig för Avropsberättigad än ovan angiven garanti lämnar Ramavtalsleverantören en sådan garanti.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att Varumärkesägaren har rutiner för att hantera potentiella sårbarheter och säkerhetsrisker i Programvara som levereras som en ingående del i Hårdvaran (såsom firmware, drivrutiner, kommunikationsmetoder, övervakningsprogram etc.), Ramavtalsleverantören ska kontinuerligt hålla sig uppdaterad om potentiella sårbarheter som blivit offentliga och som kan påverka levererad Hårdvara. Sårbarheter och säkerhetsrisker i Programvara som ingår i Hårdvaran har en garantitid på minst fem (5) år som börjar gälla vid Faktisk leveransdag.

Garantiärenden ska hanteras enligt avsnitt *Ansvar vid Fel*.

7.22 Reservdelar



Ramavtalsleverantören garanterar att reservdelar för Upphandlingsföremålet som ingår i Kontraktet ska finnas tillgängligt i minst fem (5) år från och med Faktisk leveransdag.

7.23 Underhåll



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Ramavtalsleverantören ansvarar för Underhåll. Med Underhåll avses Ramavtalsleverantörens åtgärder för att säkerställa att Upphandlingsföremålet uppfyller krav och villkor i Kontraktet.

Vid Underhåll kan Uppdatering förekomma. Med Uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar med mera av Programvara, men kan också avse funktionella förbättringar. Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla senaste versionen av Uppdatering av Programvara.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att levererat Upphandlingsföremål kontinuerligt förses med erforderliga säkerhetsuppdateringar

Underhåll ska ske inom Servicefönster. Med Servicefönster avses tid när Ramavtalsleverantören kan utföra planerat Underhåll och åtgärder på Upphandlingsföremålet. Servicefönster ska i normalfallet inte läggas under Arbetsdag. Avropsberättigad ska meddelas minst tio Arbetsdagar innan planerat Underhåll.

Servicefönster får i undantagsfall läggas under tid när tillgänglighet och avtalad prestanda mäts. Ramavtalsleverantören ska tillåta att tidpunkten för planerat Underhåll godkänns av Avropsberättigad. Avropsberättigad får neka godkännande endast om synnerliga skäl föreligger. Exempel på synnerliga skäl är kritiska perioder i Avropsberättigads verksamhet som kan vara av samhällskritisk karaktär eller när Underhållet försvårar begränsande av skador på människor, egendom eller i miljön samt upprätthållande av allmän ordning och säkerhet.

Programvaran får vara otillgängligt och Åtgärdstid beräknas inte under Servicefönster.

7.23.1 Uppgradering



Med Uppgradering avses ny version av Programvara med ny eller ändrad funktionalitet.

Avropsberättigad ska alltid ha rätt att avstå Uppgradering.

Uppgradering ska ske inom Servicefönster enligt avsnitt Underhåll.

Tillhandahållande av Uppgradering enbart i syfte att åtgärda Fel ska anses vara Uppdatering.

7.24 Service och support



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Med service och support avses situationer där Avropsberättigad får hjälp med Upphandlingsföremålet som inte beror på Fel eller omfattas av garanti.

[Ange eventuella villkor för service och support.]

Service sker på begäran av Avropsberättigad.

7.25 Redovisning av statistik



Om inte annat framgår av Kontraktet ska Ramavtalsleverantören redovisa statistik till Avropsberättigad enligt nedan.

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla statistik i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt och andra skatter och avgifter som Avropsberättigad enligt lag ska betala för.

Ramavtalsleverantörens skyldighet att redovisa statistik till Avropsberättigad är begränsad till att omfatta den statistik som Ramavtalsleverantören ska redovisa till Kammarkollegiet enligt avsnitt *Redovisning av statistik* i Ramavtalets Huvuddokument.

Statistiken ska redovisas minst en (1) gång per år.

Redovisning av statistik ska ske enligt Avropsberättigads instruktioner. Ramavtalsleverantören har rätt att anonymisera statistik som omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen.

Ramavtalsleverantören ska på begäran, till självkostnadspris, tillhandahålla ytterligare statistik avseende Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska vara behjälplig med att tolka redovisad statistik.

7.26 Uppföljning



Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller alla krav och villkor som framgår av Kontraktet. Det innebär bland annat att Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden. Ytterligare rätt till uppföljning kan framgå av eventuellt säkerhetsskyddsavtal samt personuppgiftsbiträdesavtal. Vid uppföljning har Avropsberättigad rätt att anlita en tredje part för genomförandet. Den tredje parten ska inte vara en konkurrent till Ramavtalsleverantören. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två (2) veckor före uppföljningens genomförande.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantörer, uppgifter och handlingar som Avropsberättigad skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med gällande rätt eller tillämpliga börsregler.

Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader. Om uppföljningen däremot visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till vitesgrundande avtalsbrott står Ramavtalsleverantören för Avropsberättigads kostnader för uppföljningen. Ramavtalsleverantörens (och Underleverantörens) skyldighet att svara för sina egna kostnader för uppföljning ska dock normalt vara begränsad till högst en (1) gång per år.

Om Ramavtalsleverantören eller dess licensgivare ska genomföra revision ska detta föränmälas i god tid och ske enligt Kontraktet. Revisionens omfattning framgår av Kontraktet. Revisionen ska utföras av en oberoende auktoriserad revisionsfirma om det inte framgår av Kontraktet att Avropsberättigad ska genomföra revisionen i egen regi. Rätt till granskning av Avropsberättigads licensiering gäller inte i den utsträckning granskningen skulle strida mot svensk säkerhets- eller sekretesslagstiftning. Om tillämpligt ska Säkerhetsskyddsavtal tecknas före revisionen.

Den Part som begär revisionen ska dokumentera revisionen. Revisionens omfattning och resultat ska tydligt framgå. Part har rätt att granska och kommentera revisionen innan den fastställs. Part har rätt att ta del av den slutliga revisionen.

7.27 Avtalsbrott och påföljder



Avtalsbrott föreligger om Part inte uppfyller sina åtaganden enligt Kontraktet.

7.27.1 Reklamation



Part som vill göra gällande påföljder på grund av avtalsbrott ska meddela den avtalsbrytande Parten om avtalsbrottet inom skälig tid från det att den upptäckt eller borde ha upptäckt avtalsbrottet (reklamation).

Part kan göra gällande en eller flera påföljder.

7.27.2 Rättelse vid avtalsbrott



Om inte annat framgår av Kontraktet eller om inte Parterna kommer överens om annat ska avtalsbrott rättas skyndsamt.

7.27.3 Ansvar vid Försening



7.27.3.1 Vad som avses med Försening



Med Försening avses att

1. Faktisk leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag, eller
2. Upphandlingsföremålet inte levererats inom den tid som är skälig med hänsyn till vad som är normalt för Upphandlingsföremål av samma art och omfattning när Avtalad leveransdag inte har avtalats.

Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Försening om Ramavtalsleverantören kan visa att Förseningen beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för. Ramavtalsleverantören har i sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden samt ersättning för skäliga, styrkta och direkta merkostnader.

7.27.3.2 Meddelandeskyldighet vid misstanke om Försening



Ramavtalsleverantören ska utan dröjsmål skriftligen informera Avropsberättigad om Ramavtalsleverantören känner till eller borde ha känt till att Försening föreligger eller kan komma att föreligga. Ramavtalsleverantören ska ange anledningen till Förseningen samt, om möjligt, ange en ny tidpunkt då utförandet av Upphandlingsföremålet beräknas kunna ske. Detta innebär inte att Avtalad leveransdag ändras, om inte Parterna kommer överens om annat. Ramavtalsleverantören ska vidta alla skäliga åtgärder för att motverka och begränsa Försening.

Avropsberättigad ska utan dröjsmål skriftligen meddela Ramavtalsleverantören om Avropsberättigad misstänker att Försening kommer att föreligga.

7.27.4 Ansvar vid Fel



7.27.4.1 Vad som avses med Fel



Med Fel avses att Upphandlingsföremålet eller Resultatet avviker från kraven eller villkoren i Kontraktet eller Ramavtalet.

Fel omfattar även avvikelse från egenskaper som Avropsberättigad med fog kunnat förutsätta att Upphandlingsföremålet uppfyller utifrån andra av samma slag som i allmänhet används samt vad Avropsberättigad rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen.

Fel uppstår under normal användning och är hänförliga till bland annat konstruktion, material, Hårdvara, Programvara och/eller funktion.

Fel omfattar även avvikelser i Upphandlingsföremålet i förhållande till produktblad och tjänstebeskrivningar från Varumärkesägare och/eller Ramavtalsleverantör.

Ramavtalsleverantören ansvarar för Fel från och med Faktisk leveransdag.

Fel föreligger inte om Ramavtalsleverantören kan visa att Felet beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för enligt Kontraktet, under förutsättning att:

1. Ramavtalsleverantören inte bidragit till Avropsberättigads avtalsbrott,
2. Ramavtalsleverantören inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit följderna, och
3. Ramavtalsleverantören när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om Avropsberättigads avtalsbrott, omedelbart skriftligen meddelat Avropsberättigad om detta och hur det påverkar möjligheten för Ramavtalsleverantören att tillhandahålla

Upphandlingsföremålet.

7.27.4.2 Sammanställning av Fel



Ramavtalsleverantören ska registrera samtliga Fel och vidtagna avhjälpandeåtgärder under Kontraktstiden. Ramavtalsleverantören ska sammanställa information om samtliga Fel, innehållande information om kategori, åtgärdstider samt samtliga avhjälpandeåtgärder som vidtagits. På begäran ska Ramavtalsleverantören var tredje månad skicka sammanställningen till Avropsberättigad. Parterna kan komma överens om format och innehåll i rapporten.

7.27.4.3 Avhjälpande av Fel



Efter det att Ramavtalsleverantören tagit emot reklamation från Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantören avhjälpa Felet. Ramavtalsleverantören står för samtliga risker och kostnader i samband med avhjälpande av Fel, exempelvis eventuella transporter. Ramavtalsleverantören ska utföra reparation på plats hos Avropsberättigad, eller på distans om Avropsberättigad godkänner det.

Om montering och installation ingår i den ursprungliga leveransen ansvarar Ramavtalsleverantören för demontering samt återställande för att Felet ska anses vara avhjälpt. Ramavtalsleverantören ska löpande informera Avropsberättigad om hur arbetet med att avhjälpa Fel går. I detta ingår bland annat att ange förväntad Åtgärdstid samt informera Avropsberättigad om vilka åtgärder som har genomförts.

Avropsberättigad har rätt att avhjälpa Felet på Ramavtalsleverantörens bekostnad om det med hänsyn till omständigheterna inte skäligen kan krävas att Avropsberättigad ska avvakta avhjälpande från Ramavtalsleverantörens sida. Avropsberättigad har även rätt begära prisavdrag enligt avsnitt Prisavdrag vid Fel eller säga upp Kontraktet enligt avsnitt Avropsberättigads uppsägningsrätt punkten 1.

Om liknande Fel uppkommer på en Hårdvara mer än fyra (4) gånger under ett (1) år har Avropsberättigad rätt till omleverans av fabriksny Hårdvara.

Avropsberättigads godkännande av Ramavtalsleverantörens förslag, åtgärder eller handlingar befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel.

Om avhjälpande av Fel begärts som inte Ramavtalsleverantören ansvarar för eller där inget Fel kan konstateras får Avropsberättigad debiteras för verifierade direkta kostnader.

7.27.4.4 Reklamation av Fel



Avropsberättigad får göra gällande ett Fel om Ramavtalsleverantören skriftligen meddelas inom skälig tid från det att Felet upptäckts eller borde ha upptäckts (reklamation).

Reklamation som lämnas inom 30 Arbetsdagar efter det att Avropsberättigad upptäckt Felet eller borde ha upptäckt Felet anses ha lämnats inom skälig tid.

Fel ska anmälas till Ramavtalsleverantörens Kundtjänst enligt avsnitt Kundtjänst. Fel kan anmälas dygnet runt. Avropsberättigad beslutar vid felanmälan vilken kategori Felet tillhör.

7.27.4.5 Eskalering



Avropsberättigad har rätt att vid behov begära eskalering av åtgärdande av Fel.

7.27.4.6 Tid för avhjälpande av Fel



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Ramavtalsleverantören ska avhjälpa Felet skyndsamt, dock senast inom fyra (4) Arbetsdagar. Åtgärdstid räknas från när Avropsberättigad anmäler Felet till och med den tidpunkt då Ramavtalsleverantören meddelar Avropsberättigad att avhjälpande skett och Avropsberättigad kan använda Upphandlingsföremålet. Om Avropsberättigad inte godkänner att Felet är avhjälpt återupptas beräkningen av Åtgärdstiden från meddelandet att avhjälpande har skett. Om Fel anmäls utanför Arbetsdag börjar Åtgärdstid löpa nästa Arbetsdag.

7.27.4.7 Prisavdrag vid Fel



Om Avropsberättigad inte säger upp hela Kontraktet till följd av Fel har Avropsberättigad rätt till prisavdrag. Rätt till prisavdrag föreligger i de fall avhjälpande av Felet inte är möjlig eller inte kan förväntas försätta Avropsberättigad i samma situation som om Felet inte förelegat. Prisavdraget ska utgöra skillnaden i värde mellan avtalsenlig och avtalsstridig prestation vid tiden för prestationen. Om Ramavtalsleverantören inte avhjälper Felet inom skälig tid, har Avropsberättigad även rätt till vite enligt avsnitt Löpande vite.

7.27.4.8 Fel som utgör väsentligt avtalsbrott



Utgör Felet ett väsentligt avtalsbrott har Avropsberättigad rätt att skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt Avropsberättigads uppsägningsrätt punkten 1.

7.27.4.9 Servicenivåer (SLA) och servicenivåviten



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Servicenivåer och servicenivåviten regleras i Bilaga Servicenivåavtal.

7.27.5 Ramavtalsleverantörens vitesgrundande avtalsbrott



Ramavtalsleverantören ska betala löpande vite eller engångsvite enligt avsnitten nedan.

Avropsberättigad har rätt till vite om Ramavtalsleverantören skriftligen meddelas inom skälig tid från det att det vitesgrundande avtalsbrottet upptäckts eller borde ha upptäckts (reklamation). Reklamation som lämnas inom 30 Arbetsdagar efter det att avtalsbrottet upptäckts eller borde ha upptäckts anses ha lämnats inom skälig tid.

Vitesbeloppet ska betalas även om avtalsbrottet inte har orsakat någon skada. Vitet påverkar inte Avropsberättigads rätt till övriga påföljder.

7.27.5.1 Löpande vite



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Ramavtalsleverantören ska betala löpande vite enligt punkterna nedan.

1. Ramavtalsleverantören ska betala löpande vite vid Försening av Upphandlingsföremålet
 - a. som tillhandahålls löpande med två (2) procent av försäljningen enligt Kontraktet under de senaste 30 kalenderdagarna innan Förseningen. Om 30 dagar inte har löpt på Kontraktet utgår vite enligt punkten c nedan.

- b. som tillhandahålls i form av särskilt överenskomna milstolpar med två (2) procent av försäljningen under perioden mellan de två senast fastställda milstolparna innan Förseningen. Om två milstolpar inte har passerats utgår vite enligt punkten c nedan.
- c. i övriga fall än punkterna a–b med två (2) procent av avtalat pris.

Det löpande vitet vid Försening utgår per påbörjad Arbetsdag. Den sammanlagda ersättningsskyldigheten i form av vite vid Försening ska inte överstiga 20 procent av försäljningen på Kontraktet. Om maximalt vite uppnåtts, eller Förseningen annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad, utgör det ett väsentligt avtalsbrott vilket innebär att Avropsberättigad har rätt att säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt* punkten 1. Vite beräknas på den del som är Försenad. Om Upphandlingsföremålet inte kan tas i bruk på grund av Försenad del utgår vite på hela leveransen.

2. Ramavtalsleverantören ska betala löpande vite om inte Ramavtalsleverantören avhjälp Fel inom tillåten Åtgärdstid. Vite utgår per påbörjad Arbetsdag efter avtalad Åtgärdstid med 500 SEK per Arbetsdag. Vitet är vid var tid begränsat till 12 000 SEK
3. För övriga avtalsbrott som inte omfattas av punkterna 1–2 ovan ska Ramavtalsleverantören betala löpande vite om Ramavtalsleverantören inte avhjälp ett avtalsbrott inom skälig tid, dock längst (20) Arbetsdagar, från Avropsberättigads skriftliga meddelande om avtalsbrottet. Det löpande vitet utgår med 2 000 SEK. Det löpande vitet ska betalas ut per påbörjad vecka som avtalsbrottet kvarstår. Om avtalsbrottet inte åtgärdas inom *fyra (4) veckor* eller inte kan åtgärdas uppgår vitet till ett maximalt belopp motsvarande *fyra (4) veckor*.

Avropsberättigad kan bestämma att ytterligare engångsvite ska betalas om ett nytt vitesgrundande avtalsbrott inträffar fem (5) arbetsdagar efter det att tidigare engångsvite enligt punkterna 1–3 har utgått.

7.27.5.2 Begränsning av viten



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Ramavtalsleverantörens sammanlagda viten kan högst uppgå till 50 procent av Kontraktets värde

7.27.5.3 Engångsvite



Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande.

Ramavtalsleverantören ska betala engångsvite om Ramavtalsleverantören

1. gjort sig skyldig till avtalsbrott vid minst fyra (4) tillfällen under en period av tolv (12) månader, oaktat om avtalsbrottet rättats eller inte,
2. varit skyldig att betala maximalt belopp för löpande vite vid minst *tre (3)* tillfällen under en period av *tolv (12) månader*, eller
3. *på ett systematiskt sätt brutit mot Kontraktet.*

Engångsvitet beräknas på fem (5) procent av Ramavtalsleverantörens försäljning genom Kontraktet de fyra (4) senaste kvartalen. Har fyra (4) kvartal inte löpt ska perioden som Kontraktet har varit i kraft räknas upp till motsvarande fyra (4) kvartal. Oavsett beräkningssätt är engångsvitet lägst 25 000 SEK och högst 100 000 SEK.

Avropsberättigad kan bestämma att ytterligare engångsvite ska betalas om ett nytt

vitesgrundande avtalsbrott inträffar fem (5) arbetsdagar efter det att tidigare engångsvite utgått.

7.27.6 Skadestånd



Part har rätt till skadestånd till följd av motpartens avtalsbrott. Eventuella prisavdrag och viten hänförliga till avtalsbrottet ska avräknas från skadeståndet.

Avropsberättigads uttryckliga eller underförstådda godkännande av Upphandlingsföremålet eller avstående från att göra gällande en viss påföljd befriar inte Ramavtalsleverantören från skadeståndsskyldighet.

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar alltså inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Parts totala skadeståndsansvar per kontraktsår är begränsat till det högre av:

1. Ramavtalsleverantörens ansvarsbelopp enligt ansvarsförsäkring enligt avsnitt Försäkring, och
2. 50 procent av medelvärdet av Kontraktets faktiska, eller i tillämpliga fall uppskattade värde enligt LOU, per kontraktsår.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller villkoren i punkten 2.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte vid Parts uppsåt eller grov oaktsamhet. Ansvarsbegränsningarna gäller inte heller för Parts ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i immateriella rättigheter. För Ramavtalsleverantören gäller inte heller ansvarsbegränsningarna vid person- eller sakskada samt vid avtalsbrott enligt avsnitten *Sekretess och konfidentiell information*, *Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal* och *Behandling av personuppgifter*.

7.27.7 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)



Om Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid Kontraktets tecknande och vars följder Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplopp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Kontraktet. Om Kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 kalenderdagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Kontraktet utan ersättningsskyldighet.

För att Part ska ha rätt att göra gällande ursäktligt avtalsbrott ska Part, när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet, omedelbart skriftligen meddela motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Kontraktet.

7.27.8 Avropsberättigads uppsägningsrätt



Avropsberättigad har rätt att säga upp hela eller delar av Kontraktet om

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott,
2. Ramavtalsleverantören vid minst fyra (4) tillfällen under en period av tolv (12) månader ska betala maximalt löpande vite enligt avsnitt Löpande vite,

3. Ramavtalsleverantören varit skyldig att betala engångsvite vid minst sex (6) tillfällen under en period av tolv (12) månader,
4. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter i Avropssvaret eller på annat sätt i samband med Avropet och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Kontraktet,
5. Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav eller villkor som ställts i Ramavtalet, Avropsförfrågan eller de tilldelningskriterier som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och denna brist har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Kontraktet,
6. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtalet utan att Kammarkollegiet sagt upp Ramavtalet,
7. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtalet till följd av att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet,
8. Ramavtalsleverantören i övrigt agerar på ett sådant sätt att det, hänförligt till relevanta delar av Kontraktets fullgörande, ur allmänhetens synvinkel, skulle vara stötande för Avropsberättigad att fullfölja Kontraktet,
9. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU),
10. Domstol finner att Ramavtalet eller Kontraktet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU,
11. Avropsberättigads behov av Upphandlingsföremålet väsentligen ändras på grund av organisatoriska förändringar som initierats av annan än Avropsberättigads ledning, eller
12. Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller LOU-direktivet enligt 17 kap. 17 § punkten 3 LOU.

Uppsägning ska ske skriftligen. Avropsberättigad avgör om uppsägning sker med omedelbar verkan eller vid en senare tidpunkt. Om uppsägning sker vid en senare tidpunkt ska tidpunkten vara skälig med hänsyn till Avropsberättigads behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Avropsberättigad avgör om det förtida upphörandet ska innebära återgång av Avropsberättigads respektive Ramavtalsleverantörens prestationer med avräkning för den nytta Avropsberättigad haft av Upphandlingsföremålet, eller om det förtida upphörandet endast ska ha framåtriktad effekt. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättats eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att betala ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantören är skyldig att ersätta de direkta skador som Avropsberättigad lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-9 i detta avsnitt. Skadeståndet kan jämkas om vållande på Avropsberättigads sida har medverkat till skadan.

7.27.9 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt



Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Kontraktet om Avropsberättigad gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och inte Avropsberättigad inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran av Ramavtalsleverantören har vidtagit rättelse. Uppsägning ska ske skriftligen och ha en uppsägningstid om minst sex (6) månader.

7.27.10 Kontraktets förtida upphörande av annan anledning



Kontraktet upphör med omedelbar verkan om Kontraktet har förklarats ogiltigt enligt en lagakraftvunnen dom. Ramavtalsleverantören har inte rätt till skadestånd med anledning av ett sådant upphörande om inte annat framgår av tvingande rätt.

Parterna kan även komma överens om att Kontraktet ska upphöra i förtid i andra fall.

7.28 Ändringar av Kontraktet



7.28.1 Ändringar och tillägg



Detta avsnitt gäller om inte annat framgår av Kontraktet.

Ändringar i eller tillägg till Kontraktet kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för båda Parter.

Om Avropsberättigad begär ändring av Kontraktet ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidsplan och andra relevanta omständigheter. Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigad om någon del inte omfattas av ändringsbegäran och därmed inte omfattas av avtalat pris. Därefter ska Avropsberättigad meddela Ramavtalsleverantören om ändring av villkoren i Kontraktet i relevant avseende accepteras. Om pris höjs till följd av en begäran enligt detta avsnitt har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för sina faktiska kostnader (självkostnadspris) med ett påslag om fem (5) procent.

Ändringar och tillägg till Kontraktet som inte är tillåtna enligt LOU är ogiltiga, men de påverkar inte Kontraktets giltighet i övrigt.

7.28.2 Ändring av Underleverantör



Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande, av Underleverantör kan endast ske efter skriftligt godkännande av Avropsberättigad. Till ansökan om att ändra Underleverantör ska bifogas uppgifter och handlingar som visar att Underleverantören uppfyller relevanta krav och villkor.

7.28.3 Avbeställning av Upphandlingsföremål



Avropsberättigad har rätt att vid var tid under Kontraktstiden, avbeställa hela eller delar av återstående Upphandlingsföremålet med 30 kalenderdagers uppsägningstid. Avropsberättigad är i ett sådant fall endast skyldig att betala för upparbetat arvode och på förhand godkända kostnader fram till och med tidsfristens utgång. Ramavtalsleverantören har inte rätt till någon ytterligare ersättning till följd av Avropsberättigads avbeställning.

Detta avsnitt gäller inte vid köp av Hårdvara som tjänst.

7.28.4 Ersättning av Upphandlingsföremål



Ramavtalsleverantören kan ersätta Upphandlingsföremål under Kontraktstiden så att inaktuella Upphandlingsföremål ersätts av aktuella Upphandlingsföremål. Avropsberättigad har tolkningsföreträde om en ändring kan ske. Upphandlingsföremål som ingick i Kontraktet när det trädde i kraft och inte längre kan levereras av Ramavtalsleverantören, kan utgå under förutsättning att Upphandlingsföremålet ersätts av ett likvärdigt Upphandlingsföremål till högst samma pris som det inaktuella Upphandlingsföremålet. Med likvärdig avses att Upphandlingsföremålet minst uppfyller kraven och villkoren i Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigad om utfasning av Upphandlingsföremål i god tid. Information som ges tre (3) månader innan utfasning ska anses ske i god tid.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att ersatta Upphandlingsföremål är likvärdiga och ska på begäran styrka detta.

Tillägg eller byte av Upphandlingsföremål kan tidigast ske efter sex (6) månader räknat från och med Kontraktets ikraftträdande och högst en (1) gång per kvartal om inte särskilda skäl föreligger. Om Ramavtalsleverantören anser att särskilda skäl föreligger ska en skriftlig ansökan om ändring skickas till Avropsberättigad för godkännande.

7.28.5 Avropsberättigads rätt till överlåtelse av Kontraktet



Avropsberättigad har rätt att överlåta Kontraktet helt eller delvis till en annan organisation. Avropsberättigads meddelande om överlåtelse av Kontraktet ska skickas till Ramavtalsleverantören senast tre (3) månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

7.28.6 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Kontraktet



Vid byte av Ramavtalsleverantör krävs att den befintliga Ramavtalsleverantören får ett skriftligt godkännande från Avropsberättigad innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att utan Avropsberättigads skriftliga godkännande, helt eller delvis, överlåta rättigheter (exempelvis fordringar) eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan juridisk eller fysisk person.

Avropsberättigad kan komma att begära in handlingar för att bedöma om bytet ska godtas eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att godkänna ett byte av Ramavtalsleverantör.

7.28.7 Ägar- och kontrollskifte hos Ramavtalsleverantören



Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till avtalsbrott om det sker ett ägar- och kontrollskifte hos Ramavtalsleverantören i strid med följande förutsättningar. Med ägar- och kontrollskifte avses att en investerare, någon i dennes ägarstruktur eller någon vars räkning investeraren handlar för, efter investeringen, direkt eller indirekt, kommer att förfoga över röster som motsvarar eller överskrider något av gränsvärdena 30, 50 eller 90 procent av rösterna i Ramavtalsleverantören. Vid beräkningen av röster ska röster som en närstående direkt eller indirekt förfogar över räknas med.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart när Ramavtalsleverantören får kännedom om eller borde ha fått kännedom om ett ägar- och kontrollskifte informera Avropsberättigad om ett sådant skifte för att Avropsberättigad ska kunna ta ställning till det.

Om Avropsberättigad begär det, ska Ramavtalsleverantören visa att investeraren inte

1. omfattas av 13 kap. 1-3 §§ LOU,
2. verkar i strid med första stycket i avsnitt *Grundläggande rättigheter för arbetstagare i Huvuddokumentet*,
3. omfattas av sanktionerna som anges i kapitel *Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare/ Uteslutning, kvalificering och begränsning av sökande* i upphandlingsdokumenten, eller
4. har blivit förbjuden att göra en investering enligt lagen (2023:560) om granskning av utländska direktinvesteringar.

Om en omständighet som anges i punkterna 1-4 ovan föreligger ska Ramavtalsleverantören göra det sannolikt att omständigheten inte kommer att ha en

negativ effekt på Ramavtalsleverantörens fullgörande av Ramavtalet eller Kontrakt. Om Ramavtalsleverantören inom 30 kalenderdagar inte gör det sannolikt utgör ägar- och kontrollskiftet ett väsentligt avtalsbrott, vilket innebär att Avropsberättigad har rätt att säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt* punkten 1.

7.29 Icke-avstående (no waiver)



En Parts underlåtenhet att tillämpa något villkor i Kontraktet strikt enligt ordalydelsen ska inte anses innefatta något avstående från någon rättighet enligt Kontraktet och underlåtenheten ska inte heller medföra att den Parten förlorar rätten att senare begära en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Kontraktet.

7.30 Åtaganden vid Kontraktets upphörande



Vid upphörande av hela eller delar av Kontraktet, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören vara behjälplig i samband med avveckling av Avropsberättigads användning av Upphandlingsföremålet och vid byte till annan leverantör, för att etablera motsvarande tjänst. Det innebär exempelvis besvarande av frågor, teknisk assistans och överlämning av dokumentation.

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla hjälp till självkostnadspris med så liten störning som möjligt för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran samarbeta med ny leverantör till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt detta avsnitt gäller under en tid om högst sex (6) månader från Kontraktets upphörande.

7.31 Tillämplig lag och tvistelösning



Rättigheter och skyldigheter enligt Kontraktet regleras av svensk rätt med undantag av dess lagvalsregler.

Tvister angående tolkning eller tillämpning av Kontraktet och därmed sammanhängande rättsförhållanden, som inte kan lösas av Parterna gemensamt, ska avgöras av svensk allmän domstol där Avropsberättigad har sitt säte.