

Bilaga

Särskilda villkor för

Kundunik tjänsteleverans

AV och videokonferens

23.3-7192-16



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Tillämplighet	3
2 Särskilt om kontraktshandlingar	3
3 Leverans och särskilda åtaganden	4
4 Säkerhet, Kunds information och personuppgifter	5
5 Särskilt om ansvar för Fel, försening och annat avtalsbrott.....	5
6 Immateriella rättigheter	6
7 Kunds tillgång till Kunds information	6

1 Tillämplighet

- 1.1 Dessa Särskilda villkor kompletterar Allmänna villkor för AV och videokonferens - hårdvara, programvara och tjänster i den utsträckning Kontraktsföremål helt eller delvis omfattar Kundunik tjänsteleverans. Av Ramavtal samt bilaga Kravkatalog till Ramavtal framgår vad som avses med Kundunik tjänsteleverans.
- 1.2 I det fall Kundunik tjänsteleverans tillhandahålls tillsammans med Hårdvara, Programvara och/eller Molntjänst, tillämpas dessa Särskilda villkor på Kundunik tjänsteleverans, Särskilda villkor för Hårdvara på Hårdvara, Särskilda villkor för Programvara för den del som är Programvara och Särskilda villkor för Molntjänst för den del som är Molntjänst.
- 1.3 Konsulttjänst tillhandahållen i samband med Kundunik tjänsteleverans, eller dess Leverans, regleras av Särskilda villkor för Konsulttjänst. Endast om konsultinsatser i samband med Kundunik tjänsteleverans är en integrerad del av Kundunik tjänsteleverans och någon särskild ersättning för sådana konsultinsatser inte utgår utöver ersättningen för Kundunik tjänsteleverans (alternativt endast en fastprissatt obligatorisk uppstartsavgift för Kundunik tjänsteleverans tillämpas), ska dessa Särskilda villkor även tillämpas för konsultinsatserna.
- 1.4 Följande punkter kan Kund precisera i sitt Avrop, enligt vad som närmare anges i respektive punkt: 2.1, 3.2, 3.3, 3.4, 7.1 samt 7.2.

2 Särskilt om kontraktshandlingar

- 2.1 Till precisering av vad som framgår av avsnitt 3 (Kontrakts omfattning och tolkningar) i Allmänna villkor, ska följande gälla rörande tillämpning av Standardvillkor vid Kundunik tjänsteleverans. Standardvillkor är ogiltigavid tillhandahållande av Kundunik tjänsteleverans, såvida inte annat framgår i Kontrakt.

3 Leverans och särskilda åtaganden

- 3.1 Ramavtalsleverantör ska, från och med Avtalad leveransdag, tillhandahålla Kundunik tjänsteleverans enligt i Kontrakt angivna krav, inklusive Servicenivåavtal.
- 3.2 Kundunik tjänsteleverans ska vara tillgänglig och ha avtalad prestanda dygnet runt. Om inte Kund och Ramavtalsleverantör avtalat annat i Kontrakt gäller ett Servicenivåavtal med 93,0 % tillgänglighet per månad mätt under Arbetsdag 08.00 – 17.00. Såvida inte annat överenskommes i Kontrakt, gäller att servicefönster eller annat planerat underhåll inte får ske under tid då tillgänglighet och avtalad prestanda mäts.
- 3.3 Om Kund och Ramavtalsleverantör i Kontrakt inte avtalat annat gäller att vid bristande uppfyllelse enligt Servicenivåavtal ska Ramavtalsleverantör erlægga vite med ett belopp motsvarande 2 % av Vitesgrundande belopp per påbörjad timme, som är utöver maximalt avtalad icke tillgänglig tid, då Kundunik tjänsteleverans inte varit tillgänglig, med maximalt vite om 20 % av Vitesgrundande belopp. Vidare har Kund rätt till hävning i de fall som anges i punkt 7.2 i Allmänna villkor samt om Kund lidit skada till följd av bristande uppfyllelse har Kund även rätt till skadestånd, inom de ansvarsbegränsningar som framgår av Kontrakt och med avräkning för erlagt vite. I det fall maximalt vite uppnåtts har Kund rätt att skriftligen säga upp, enligt Kunds val, Kontrakt i dess helhet eller den del av Kontrakt som hänför sig till Servicenivåavtal.
- 3.4 Såvida inte annat överenskommes i Kontrakt, sker Leverans (införandet) i form av Uppdragstjänst enligt Särskilda villkor för Konsulttjänst, och Leverans ska vara föremål för leveranskontroll enligt villkoren i avsnitt 6 (Leverans) i Allmänna villkor. Kund och Ramavtalsleverantör har emellertid möjlighet att i Kontrakt eller därefter överenskomma om avsteg från villkoren rörande leveranskontroll i avsnitt 6 (Leverans) i Allmänna villkor. Detta kan exempelvis ske om Leverans är av enkel art och Kund godtar att enklare leveranskontroll eller ingen leveranskontroll ska ske.
- 3.5 Ramavtalsleverantör åtar sig ett helhetsansvar för Kontraktsföremåls funktionalitet inklusive integration mellan samtliga i Kontraktsföremål ingående delar.

4 Säkerhet, Kunds information och personuppgifter

- 4.1 Ramavtalsleverantör och dess Underleverantör får endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kunds information i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållande av Kundunik tjänsteleverans och enligt Kunds instruktion. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.
- 4.2 Uppgifter i Kundunik tjänsteleverans logg får endast användas av Ramavtalsleverantör för vad som krävs för Kundunik tjänsteleverans funktionalitet. Kund har rätt att ta del av de uppgifter som registreras i logg.

5 Särskilt om ansvar för Fel, försening och annat avtalsbrott

- 5.1 Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel, försening och annat avtalsbrott framgår av Allmänna villkor.
- 5.2 Till förtydligande av vad som följer av definitionen av och regleringarna rörande Fel i Allmänna villkor gäller följande avseende Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel i Kundunik tjänsteleverans:
 - (a) Fel i Kundunik tjänsteleverans föreligger om Kundunik tjänsteleverans efter Effektiv leveransdag till men för Kund avviker från de krav som ställs på Kundunik tjänsteleverans i Kontrakt.
 - (b) Rättelse ska, utöver vad som följer av Allmänna villkor, ske inom de servicenivåkrav som framgår av mellan Kund och Ramavtalsleverantör ingånget Servicenivåavtal.
- 5.3 Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel omfattar även i tillämpliga fall Hårdvara, Programvara och/eller Molntjänst som tillsammans med Kundunik tjänsteleverans ingår i Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantör åtar sig i sådant fall ett helhetsansvar för Kontraktsföremåls funktionalitet inklusive integration mellan samtliga ingående delar. Ramavtalsleverantör ansvarar dock i särskild ordning för Fel i Hårdvara, Programvara eller i Molntjänst enligt vad som anges i Särskilda

villkor för Hårdvara, Särskilda villkor för Programvara respektive Särskilda villkor för Molntjänst.

6 Immateriella rättigheter

- 6.1 Ramavtalsleverantör eller dess licensgivare är innehavare av rättigheterna till sådan Programvara, dokumentation och annat material som Ramavtalsleverantör tillhandahåller till Kund inom ramen för Kundunik tjänsteleverans, inklusive samtliga förändringar därav. Kund erhåller en icke-exklusiv rätt att nyttja sådant material i Kunds verksamhet under Kontraktstid. I det fall Kund anlitar tredje part för utförande av tjänster åt Kund har Kund rätt att upplåta motsvarande nyttjanderätt till sådan tredje part för sådant begränsat syfte. Kund har inte, annat än vad som framgår av punkt 25.1 i Allmänna villkor, i övrigt rätt att upplåta eller överlåta sin nyttjanderätt enligt ovan.

7 Kunds tillgång till Kunds information

- 7.1 Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör har under inga omständigheter rätt att vägra Kund åtkomst till Kunds information. Såvida inte annat överenskommes i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör ovillkorligen ge Kund åtkomst till Kunds information som Ramavtalsleverantör behandlar utan dröjsmål och inom tolv timmar från Kunds begäran, antingen via direkt access eller genom att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Kund kopia på Kunds information. Tid räknas endast under Arbetsdag 08.00 – 17.00. Såvida inte annat avtalats eller uppenbart följer av omständigheterna, ska Kunds information vara i ett format som är läsbart och möjligt att använda i andra sammanhang. Detta innebär att inte enbart Kunds information ska tillhandahållas utan även all annan logisk information som behövs för att kunna nyttja Kunds information. Vidare ska också loggfiler, revisionsdata, accessdata och liknande metadata tillhandahållas. Även sådan data ska lämnas i ett sådant format att den är användbar för Kund. Allt i syfte att Kunds information ska kunna användas för avsett ändamål. Ramavtalsleverantörs ovillkorliga skyldighet

att ge Kund åtkomst till Kunds information gäller även i en situation då Kund enligt Ramavtalsleverantör begått överträdelse av Kontrakt.

- 7.2 Till komplettering av vad som följer av avsnitt 23 (Konsekvenser av Kontrakts upphörande) i Allmänna villkor ska följande gälla. Ramavtalsleverantör ska på Kunds begäran i samband med Kontrakts upphörande ge Kund åtkomst till Kunds information på sätt som framgår av Kontrakt. Framgår inget av Kontrakt ska åtkomst ske enligt vad som framgår av punkt 7.1. Om så överenskommits i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör istället för att överföra Kunds information till Kund, istället överföra Kunds information till annan leverantör till Kund enligt Kunds instruktion. Först när Kunds information har överförts till Kund eller annan leverantör till Kund, ska Ramavtalsleverantör tillse att Kunds information raderas. Radering ska ske så snart det är praktiskt möjligt och vara förenlig med eventuella lagstadgade krav och bestämmelser i tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal avseende radering.