

8. Allmänna villkor - Fördelningsnyckel

8.1 Inledning

8.1.1 Allmänna villkors syfte

Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtal avseende Upphandling Skrivare som Tjänst och Produkt - Fördelningnyckel, med diarienummer 23.3-2401-2016.

8.1.2 Avtalsförhållande

Allmänna villkor är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör. Allmänna villkor utgör alltid en bilaga till Kontrakt och är tillämpliga för varje Avrop som sker inom ramen för Ramavtal oberoende av om detta anges i Avropsförfrågan eller inte.

8.2 Definitioner

8.2.1 Begrepp med förklaringar

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

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses det dokument mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör som innehåller villkor för Kontrakts fullgörande och som i förekommande fall reglerar Avrop som görs från Ramavtal. Allmänna villkor utgör alltid en bilaga till Kontrakt.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag, mellan klockan 08.00 - 16.30 i Sverige.
Artiklar	Med Artikel avses Produkter i form av de MFP:er som kan avropas i delen Fördelningsnyckel.
Avrop	Med Avrop avses anskaffning av Tjänst och/eller Produkt som Avropsberättigad gör via Ramavtal.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses myndigheter under regeringen, stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt organisationer inom övrig offentlig förvaltning som har rätt att avropa från Ramavtal. Med Avropsberättigad avses i dessa Allmänna villkor vidare, där så framgår av sammanhanget, enskild Avropsberättigad som ingått Kontrakt.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantör vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantör lämnar på en

	Avropsförfrågan.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag när Leverans ska ha fullgjorts enligt Kontrakt.
Effektiv leveransdag	Med Effektiv leveransdag avses den dag som Leveransen faktiskt har fullgjorts enligt vad som närmare specificeras nedan i Allmänna villkor. Effektiv leveransdag medför att Avropsberättigad får rätt att ta Produkter och/eller Tjänster som omfattas av Kontraktsföremål i bruk, samt att Ramavtalsleverantör har rätt att erhålla eventuell ersättning kopplad till Effektiv leveransdag.
Fel	Med Fel avses avvikelser från kraven i Kontrakt, Allmänna villkor och Ramavtal, inklusive men inte begränsat till de tekniska och funktionella kraven Produkt och Tjänst och/eller Ramavtalsleverantörs underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt Kontrakt och Ramavtal. Fel innefattar även avvikelser från vad Avropsberättigad med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket varor av samma slag i allmänhet används.
Försening	Med Försening avses: (i) att Effektiv leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag; (ii) dröjsmål avseende tillhandahållande av Tjänst eller Produkt under Kontraktstiden, eller (iii) annat dröjsmål i förhållande till avtalade leveranstidpunkter under Kontraktstiden.
Huvuddokument	Med Huvuddokument avses Ramavtals Huvuddokument, mellan Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantör, till vilket dessa Allmänna villkor utgör en bilaga.
Hårdvara	Med Hårdvara avses fysisk maskin, apparat samt tillbehör som omfattas av Ramavtal.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post eller e-handelssystem) rörande anskaffning av Produkt och eventuell Tjänst under Ramavtal, som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör i samband med Avrop.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontrakt är giltigt.
Leverans	Med Leverans avses tillhandahållande av Produkt och eventuell Tjänst och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed i enlighet med Kontrakt som innebär att Avropsberättigad kan ta Produkt och eventuell Tjänst i bruk på avsett sätt. Det inbegriper särskilt Ramavtalsleverantörs ansvar att: <ol style="list-style-type: none"> 1. Produkt ställs till Avropsberättigads förfogande vid angiven plats och 2. i förekommande fall, relaterade Tjänster utförts
MFP	Med MFP avses multifunktionsprodukt för kontorsanvändning med integrerad funktionalitet för som minst utskrift, kopiering och scanning.
Part	Med Part avses Avropsberättigad respektive Ramavtalsleverantör.
Produkt	Med Produkt avses Hårdvara och Programvara som omfattas av Ramavtal.
Programvara	Med Programvara avses datorprogramvara, i betydelsen organiserad samling av data och maskininstruktioner, vilket utför en avsedd uppgift på ett datorsystem. Begreppet ska tolkas brett och innefattar därmed exempelvis

	en MFP:s operativsystem, firmware, drivrutiner och metoder för kommunikation mellan olika enheter. Programvara skapas med hjälp av programspråk.
Ramavtal	Med Ramavtal avses "Ramavtal avseende Upphandling Skrivare som Tjänst och Produkt - Fördelningsnyckel, med diarienummer 23.3-2401-2016", Huvuddokument inklusive bilagor.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses leverantör som efter upphandling tecknat Ramavtal med Statens inköpscentral.
Service	Med Service avses åtgärder för att avhjälpa Fel eller proaktiva hanteringar av Hårdvara.
Servicenivå	Med Servicenivå avses den förutbestämda nivån av Tjänsterna Service, Support och Underhåll.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses Ramavtalsleverantörs, Underleverantörs eller tredje parts standardvillkor hänförliga till Programvara och/eller tillhandahållande av Support, Uppdatering och Uppgradering.
Support	Med Support avses den kontaktyta som tillhandahålls för användare och it-ansvariga angående Produkt och Tjänst. Support avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kopplat till Kontrakts fullgörande.
Tjänst	Med Tjänst avses uppdrag eller åtagande som Ramavtalsleverantör tar på sig under Kontrakt. Exempel på Tjänst är Service, Underhåll och Support.
Underhåll	Med Underhåll avses kontinuerliga uppdateringar och uppgraderingar av Programvara.
Underleverantör	Med Underleverantör avses juridisk eller fysisk person som bistår Ramavtalsleverantör med utförande av Tjänst. Till Underleverantör räknas inte leasegivare eller hyresgivare.
Uppdatering	Med Uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar med mera av Programvara. Tillhandahållande av Uppgradering enbart i syfte att åtgärda Fel ska anses vara Uppdatering.
Uppgradering	Med Uppgradering avses ny version av Programvara med ny eller ändrad funktionalitet.
Upphandlingen	Med Upphandlingen avses ramavtalsupphandling, Skrivare som Tjänst och Produkt med diarienummer 23.3-2401-2016.
Åtgärdstid	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantör har till sitt förfogande att åtgärda Fel då en specifik tidsfrist för åtgärdande av Fel följer av Kontrakt.

8.3 Allmänna villkors omfattning



8.3.1 Kontraktets innehåll

Enligt Ramavtal kan Avropsberättigad i Kontrakt ange följande:

- a. Leveransadress;
- b. fakturamärkning;
- c. standard för elektronisk faktura
- d. Produkt och eventuellt Tjänst som ska ingå i Ramavtalsleverantörens åtagande.
- e. Kontaktperson och tillhörande kontaktuppgifter

Övriga delar är redan definierade i dessa Allmänna villkor och vissa av dem hamnar automatiskt i Kontrakt via webbgränssnittet.

8.3.2 Kontaktperson

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska i Kontrakt ange varsin kontaktperson. Kontaktpersoner ska vara behöriga att fatta beslut i frågor som rör tillämpning av Kontrakt. Byte av kontaktperson ska meddelas motparten skriftligen utan dröjsmål. Kommunikation mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska om inte annat överenskommes ske på svenska språket.

8.4 Avropsberättigats allmänna åtaganden

8.4.1 Samverkan

Avropsberättigad ska samverka med Ramavtalsleverantör i enlighet med vad som framgår av Allmänna villkor, lämna nödvändiga instruktioner och informera Ramavtalsleverantör om sådana omständigheter som påverkar fullgörande av Kontrakt.

8.4.2 Tillgång till lokaler, it-miljö och utrustning

Avropsberättigad ska ge Ramavtalsleverantör tillgång till sina lokaler, it-miljö och utrustning i den utsträckning och på de villkor som skäligen erfordras för fullgörandet av Kontrakt.

8.4.3 Erlägga betalning

Avropsberättigad ska erlægga betalning till Ramavtalsleverantör i enlighet med, och under de förutsättningar, som framgår av Allmänna villkor och Kontrakt.

8.5 Ramavtalsleverantörens allmänna åtagande

8.5.1 Generellt

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla Produkt och Tjänst i enlighet med Allmänna villkor samt Kontrakt i övrigt.

I samtliga för Avropsberättigad tillämpliga delar ska Ramavtalsleverantör, och de Produkter och Tjänster som omfattas av Ramavtal, uppfylla krav och utvärderingskriterier som ställs i Ramavtal och som uppfylldes i samband med Upphandlingens anbudsutvärdering.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Produkt och Tjänst är lämpliga för de ändamål för vilka de normalt används, samt kompatibla enligt de tekniska förutsättningarna angivna i Kontrakt och Ramavtal.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Produkt och Tjänst tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja samt i enlighet med etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branchen.

Ramavtalsleverantör ska säkerställa att kompetens hos personal som utför Tjänst är relevant för den Tjänst som Kontraktsföremål omfattar samt att personalens kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med syftet med Tjänst.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Programvara och Hårdvara kan användas i Avropsberättigads it-miljö, baserat på de tekniska förutsättningar som är angivna i Avrop.

Ramavtalsleverantör ska inte från annan än Avropsberättigad mottaga eller inhämta direktiv för fullgörande av Kontrakt.

Ramavtalsleverantör garanterar att denne under Kontraktstid inte kommer att vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörs objektivitet i förhållande till Avropsberättigads verksamhet. Ramavtalsleverantör ska om denne misstänker att tillhandahållande av Produkt och Tjänst kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

Parterna ska beakta relevanta miljöaspekter vid utförande av Kontrakt. Minimal miljöbelastning med hänsyn till mötes- och reseffektivitet ska alltid eftersträvas när alternativa valmöjligheter finns. Även resor i samband med utförande av Kontrakt ska vara så miljösparande som möjligt och genomföras på ett för Avropsberättigad kostnads- och tidseffektivt sätt. Om Avropsberättigad begär ska distansöverbyggande teknik användas i syfte att minska antalet resor. Ramavtalsleverantör ska omgående när så efterfrågas till Avropsberättigad eller till tredje part som Avropsberättigad anvisar överlämna all relevant dokumentation kring Produkt och Tjänst som omfattas av Kontrakt.

Utöver vad som anges vara Avropsberättigads åtagande ansvarar Ramavtalsleverantör för allt som krävs för tillhandahållande av Produkt och Tjänst enligt villkoren i Kontrakt.

8.5.2 Gemensam drivrutin

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla en gemensam drivrutin för de MFP:er som levereras av Ramavtalsleverantör enligt Kontrakt.

8.5.3 E-handelslösning

Ramavtalsleverantör ska på egen bekostnad implementera e-handelslösning för Avrop avseende Fördelningsnyckel om Avropsberättigad begär detta, under förutsättning att implementationen inte kräver mer än 5 timmars arbete för Ramavtalsleverantör. Implementation av e-handelslösning som kräver mer än 5 timmars arbete kan inte begäras av Avropsberättigad enligt Kontrakt.

8.5.4 Lagar och regler

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontrakt fullgörs i överensstämmelse med tillämpliga lagar och regler.

8.5.5 Reklam och marknadsföring

Ramavtalsleverantör äger inte rätt att använda Avropsberättigads namn eller det faktum att Ramavtalsleverantör är leveratör till Avropsberättigad i reklamsammanhang eller i marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Avropsberättigad.

8.5.6 God avtalsrelation

Ramavtalsleverantör ska verka för att en god avtalsrelation upprätthålls genom att hålla sig informerad om Avropsberättigads verksamhetsbehov samt kontinuerligt informera Avropsberättigad om händelser som påverkar, eller kan komma att påverka fullgörandet av Kontrakt.

8.5.7 Företräda Avropsberättigad

Ramavtalsleverantör ska vid fullgörandet av Kontrakt agera på ett ansvarsfullt sätt för att tillvarata Avropsberättigads intressen, och vid händelse som riskerar orsaka Avropsberättigad skada vidta nödvändiga åtgärder för att minimera sådan skada.

8.6 Leverans

8.6.1 Generellt

Ramavtalsleverantör ska före Leverans ha utfört kontroll och test som enligt sedvana i branchen normalt kan förväntas ha utförts för att kontrollera att Produkt och eventuell Tjänst uppfyller ställda krav.

Avropsberättigad ska utföra överenskomna och nödvändiga förberedelser inför Support, Service och Underhåll. Sådana överenskommelser ska göras i god tid.

8.6.2 Leveransadress

Leverans ska ske till av Parterna överenskommen leveransadress och aviserad plats.

I fall leveransadress inte är förutbestämd ankommer det på Ramavtalsleverantör att i god tid före Leverans kontakta Avropsberättigad och överenskomma om leveransadress.

8.6.3 Avtalad och Effektiv leveransdag, risker och kostnader

Leverans ska ske fritt levererat, innebärande att Ramavtalsleverantör står för samtliga risker och kostnader förenade med transporten av Produkter (inklusive skatt, tull, avgifter samt lastning och lossning) till av Parterna överenskommen plats. Ramavtalsleverantör ska teckna erforderlig försäkring, fram till och med att varorna ställts på av Parterna överenskommen leveransadress och aviserad plats. Avtalad leveransdag är när de avropade Produkterna ska ha levererats till Avropsberättigad enligt vad som närmare anges nedan i Allmänna villkor. Effektiv leveransdag inträder när de avropade Produktkerna har levererats till Avropsberättigad enligt ovan.

Avställning av Produkter får inte ske utanför Avropsberättigads adress, på trottoar eller liknande utan skriftlig överenskommelse med Avropsberättigad. I det fall sådan överenskommelse träffas får Ramavtalsleverantör inte lämna Produkter obevakade och det är Ramavtalsleverantör som står risken i det fall Produkter blir stulna eller förkommer vid sådan överenskommelse.

Ramavtalsleverantör ska, om Avropsberättigad så begär, i samband med Leverans enligt ovan bistå Avropsberättigad muntligen på distans för att se till att Produkt som levererats enligt ovan har blivit korrekt inkopplad och fungerar så att den inte är obrukbar.

8.6.4 Förpackning och emballage



Ramavtalsleverantör ska tillse att Produkter är förpackade och levererade i ändamålsenliga förpackningar som bibehåller Produkternas avsedda kvalitet och egenskaper. Förpackning och emballage ska ingå i priset, liksom återtagande av pallar, förpackningar, emballage och eventuella rullvagnar. Packning av Produkter ska göras på sådant sätt att Produkterna lätt kan tas om hand vid lossning, samt att känsliga Produkter inte skadas. Eventuella skador på emballage ska noteras av Avropsberättigad.

8.6.5 Avtalad och effektiv leveransdag

8.6.5.1 Avropsförfrågan innehållande upp till 6 MFP:er

Hur Kontrakt ingås framgår av Huvuddokument.

Ramavtalsleverantör ska ingå Kontrakt med Avropsberättigad senast Arbetsdag tre (3) efter den Arbetsdag som Avropsförfrågan kommit Ramavtalsleverantör tillhanda.

Såvida inte Avropsberättigad angett en längre tid i Avropsförfrågan, ska Avtalad leveransdag inträffa fyra (4) Arbetsdagar från och med den dag som Kontrakt tecknats.

Total leveranstid är således sju (7) Arbetsdagar.

8.6.5.2 Avropsförfrågan innehållande minst 7 och upp till 20 MFP:er

Hur Kontrakt ingås framgår av Huvuddokument.

Ramavtalsleverantör ska ingå Kontrakt med Avropsberättigad senast Arbetsdag tre (3) efter den Arbetsdag som Avropsförfrågan kommit Ramavtalsleverantör tillhanda.

Såvida inte Avropsberättigad angett en längre tid i Avropsförfrågan, ska Avtalad leveransdag inträffa arton (18) Arbetsdagar från och med den dag som Kontrakt tecknats.

Total leveranstid är således tjugoen (21) Arbetsdagar.

8.7 Försening



8.7.1 Befarad leveransförsening



Om Ramavtalsleverantör befarar att Försening kan komma att inträffa ska Ramavtalsleverantör skriftligen avisera Avropsberättigad om detta. Ramavtalsleverantör ska ange orsaken till Förseningen, samt såvitt möjligt ange den nya tidpunkt då Leverans eller annat åtagande som är försenat beräknas kunna fullgöras.



8.7.2 Vite vid försening av Leverans

Försening av Leverans gällande MFP och eventuell Tjänst som beror på Ramavtalsleverantör eller något förhållande på Ramavtalsleverantörs sida berättigar Avropsberättigad till vite. Vite ska utgå för varje påbörjad period om sju kalenderdagar som Förseningen varar med ett belopp motsvarande fem (5) procent av avtalat pris för de MFP:er och eventuella Tjänst som är föremål för den aktuella Förseningen, dock minst 1000 kr. Den sammanlagda ersättningskyldigheten i form av förseningsvite ska dock aldrig överstiga tjugo (20) procent av avtalat pris för de Produkter och eventuella Tjänst som är föremål för den aktuella Förseningen.

Avropsberättigad kan enligt avsnitt *Betalningsskyldighet* från faktura innehålla betalning motsvarande förseningsvite.

8.7.3 Sanktioner vid Försening

Utöver vite vid Försening av Leverans enligt ovan, har Avropsberättigad rätt till ersättning för skada som Försening orsakar Avropsberättigad inom ramen för de ansvarsbegränsningar som framgår av Allmänna villkor, samt rätt att omedelbart säga upp Kontrakt, helt eller delvis, om Förseningen är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad. I det fall maximalt vite för Försening uppnåtts ska Försening anses vara av väsentlig betydelse.

8.7.4 Försening som beror på Avropsberättigad

Ramavtalsleverantör ska inte ansvara för Försening i den utsträckning Förseningen beror på förhållande som Avropsberättigad ska anses svara för. Ramavtalsleverantör äger i ett sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden samt ersättning för skäligen styrkta och direkta merkostnader. Om Avropsberättigad finner sannolikt eller befarar att sådant förhållande kommer att inträffa, ska Avropsberättigad, utan fördröjning, skriftligen underrätta Ramavtalsleverantör om detta.

8.8 Fel

8.8.1 Sanktioner vid Fel

Föreligger Fel ska Ramavtalsleverantör med den skyndsamhet som omständigheterna kräver, och alltid inom de tidsfrister som är uttryckligen avtalade (däribland inom ramen för avtalade Servicenivåer), avhjälpa Fel. Avhjälpan av Fel ska ske genom rättelse, såvida inte annat anges i Allmänna villkor.

Vid Fel får Avropsberättigad – utöver begäran om rättelse samt de påföljder som må ha överenskommit specifikt för relevant avtalsbrott – enligt eget val göra gällande en eller flera av följande påföljder mot Ramavtalsleverantör:

- a. Innehålla betalning av avtalade avgifter och ersättningar, till den del de är hänförliga till de leveranser som är föremål för Fel och till den del de enligt Avropsberättigads skäligen bedömning står i proportion till Fel under den period åsidosättandet pågår;
- b. Avhjälpa Fel självt eller genom annan leverantör på Ramavtalsleverantörs bekostnad till den del Ramavtalsleverantör inte kan visa att denna kostnad varit oskäligt hög. Detta kan göras om Ramavtalsleverantör inom skälig tid inte åtgärdat Fel, dock först efter att en slutlig skälig frist för avhjälpan skriftligen tillställts Ramavtalsleverantör;
- c. Säga upp Kontrakt om förutsättningar föreligger enligt avsnitt *"Förtida upphörande av Kontrakt"* nedan, eller enligt andra villkor för förtida upphörande enligt Kontrakt.

d. Göra prisavdrag för den tidsperiod då Produkt eller Tjänst, eller det sätt på vilket Produkt eller Tjänst har tillhandahållits, inte varit avtalsenliga. I förhållande till Fel där särskilt vite är avtalat, utgör avtalat vite sådant skäligt prisavdrag.

e. Erhålla ersättning för skada inom ramen för de ansvarsbegränsningar som framgå av avsnitt "Rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar".

Avropsberättigads godkännande av Ramavtalsleverantörs förslag, åtgärder eller handlingar befriar inte Ramavtalsleverantör från ansvar för Fel, såvida inte detta vore oskäligt.

8.8.2 Reservdelar

Ramavtalsleverantör garanterar att reservdelar finns till varje MFP under MFP:ns hela tekniska livslängd. Reservdelar ska garanteras i minst fem (5) år räknat från godkännande av ingående av Kontrakt.

8.8.3 Särskilt avseende obrukbar Produkt

I det fall Leverans innehåller en Produkt som är obrukbar ska Ramavtalsleverantör omedelbart byta ut den obrukbara Produkten mot en ny Produkt. Ny Produkt ska minst uppfylla de krav som ursprunglig Produkt varit avsedd att uppfylla.

Ramavtalsleverantör får aldrig reparera Produkt, när Produkt är att anse som obrukbar, utan obrukbar Produkt ska alltid ersättas med en ny exakt likvärdig.

För tydlighets skull hindrar obrukbara Produkter att Effektiv leveransdag inträder om Avropsberättigad identifierar obrukbar produkt i samband med mottagandet av Leverans. Effektiv leveransdag kan inträda först efter det att utbytt Produkt har godkänts av Avropsberättigad. I det fall Avropsberättigad har uppmärksammat att Produkt är obrukbar vid senare tidpunkt ska Ramavtalsleverantör ansvara för utbyte till ny Produkt i tre (3) månader efter godkännande av Leverans.

Vid byte står Ramavtalsleverantör för risk och transportkostnader.

8.8.4 Garanti och Underhåll

För Produkter gäller en garantitid om tolv (12) månader från Effektiv Leveransdag. Under garantitiden ansvarar Ramavtalsleverantör alltid som minst för att Produkt är fri från Fel som uppstår under normal användning och som är hänförliga till konstruktion, material och funktion. Fel som visar sig under garantitiden ska anses ha funnits vid Leverans om inte Ramavtalsleverantör kan visa annat eller detta är oförenligt med Produktens eller Felets art enligt ovan. För Fel som visar sig efter garantitidens utgång ska det åligga Avropsberättigad att visa att Felet funnits vid Leverans.

Ramavtalsleverantör är skyldig att på egen bekostnad och risk, genom utbyte eller reparation, avhjälpa Fel som Ramavtalsleverantör ansvarar för. Ramavtalsleverantör ska utföra alla typer av reparation av Produkt. Åtgärdande av Fel ska ske skyndsamt, kostnadsfritt och på permanent basis. Ramavtalsleverantör ska avhjälpa Fel på plats hos Avropsberättigad vad avser MFP, och även vad avser andra Produkter såvida inte Avropsberättigad godtar annat i enskilt fall. Godtas avhjälpan på annan plats, eller om omleverans ska ske, står Ramavtalsleverantör risken för Produkt från den tidpunkt Produkt skickas från Avropsberättigad fram till att Avropsberättigad återfått Produkt.

Reparation ska utföras med minsta möjliga driftstörningar i Avropsberättigads it-miljö. Reparation utförs Arbetsdag.

Om Produkt till följd av Fel är obrukbar i mer än en (1) månad, förlängs garantitid med den tid som Produkt varit obrukbar. För Produkt som bytts ut gäller en ny garantitid om tolv (12) månader från Leverans av den ersättande Produkten.

Ramavtalsleverantör ska tillse att reservdelar finns tillgängliga för reparation.

Ramavtalsleverantör ska hålla Avropsberättigad informerad om status för utförande av reparation.

Uppfyller inte Ramavtalsleverantör sina förpliktelser, får Avropsberättigad skriftligen ge Ramavtalsleverantör en skälig slutlig frist för detta. Har inte Ramavtalsleverantör uppfyllt sina förpliktelser inom tidsfristen får Avropsberättigad låta utföra nödvändiga reparationer och/eller framställa nya delar på Ramavtalsleverantörs risk och bekostnad, förutsatt att Avropsberättigad därvid förfar med omdöme.

Är Felet väsentligt får Avropsberättigad istället säga upp Kontrakt till omedelbart upphörande genom ett skriftligt meddelande till Ramavtalsleverantör. Avropsberättigad får också säga upp Kontraktet om Felet efter åtgärd som nämns ovan alljämt är väsentligt.

Lämnar tillverkare standardgaranti för avropad Produkt och sådan standardgaranti i något avseende är mer generös mot Avropsberättigad än vad som i övrigt följer enligt detta avsnitt, ska Ramavtalsleverantör i sådant avseende ansvara för Fel enligt minst samma garantitid och garantivillkor som respektive tillverkare tillhandahåller.

Under garantitid ska Ramavtalsleverantör även utföra Underhåll som innebär att Fel åtgärdas. En felanmäld Produkt ska hanteras så att Fel åtgärdas och Produkt återfår funktionalitet. Ramavtalsleverantör ska alltid erbjuda senaste versionen av Uppdatering av Programvara. Uppdatering ska utföras på plats eller om så Avropsberättigad godkänner detta så kan fjärromanaging användas.

Avropsberättigad har rätt att avstå Underhåll. Underhåll ska utföras med minsta möjliga driftstörningar i Avropsberättigads it-miljö. Underhåll utförs endast måndag till torsdag helgfri vardag mellan 06.00-08.00 samt 17.00-19.00. Vid akut behov av Underhåll kan det genomföras på annan tid enligt överenskommelse med Avropsberättigad. Standardvillkor för uppdatering får tillämpas vid åtgärdande av Fel under förutsättning att Standardvillkor om avvikelse inte strider mot detta avsnitt.

Observera att avseende sårbarheter och säkerhetsuppdateringar finns ytterligare villkor, se avsnitt *Sårbarheter i MFP:er samt i tillhörande Programvara*.

För Fel i Tjänster gäller en garantitid om tre (3) månader från det att Tjänsten ifråga utfördes.

8.8.5 Befrielse från ansvar vid Fel i Produkt

Ramavtalsleverantörens ansvar för Fel omfattar inte:

1. Fel förorsakade genom Avropsberättigads användning av Produkt på annat sätt än vad som framgår av användardokumentation eller Ramavtalsleverantörs instruktioner, eller genom försummelse av Avropsberättigad eller annan för vilken Avropsberättigad ska anses svara.
2. Fel förorsakade genom Avropsberättigads användning av aktuell Produkt tillsammans med annan utrustning eller Programvara som Produkt inte ska vara kompatibel med. Ansvarsbefrielsen gäller dock inte om Avropsberättigad med fog kunnat förvänta sig att aktuell Produkt skulle vara kompatibel med sådan annan utrustning eller Programvara.
3. Fel förorsakade genom av Avropsberättigads företagna ändringar eller ingrepp i aktuell Produkt

som inte skett i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner eller medgivande.

8.8.6 Reklamationsfrister

Om Leverans inte överensstämmer med Kontrakt, eller Avropsberättigad annars vill göra gällande Fel ska reklamation göras inom skälig tid, dock senast inom nittio (90) kalenderdagar från det att Fel upptäckts, eller borde ha upptäckts.

Oavsett vad som ovan angetts förlorar Avropsberättigad rätten att åberopa Fel om Avropsberättigad inte reklamerar Fel inom två (2) år från det att Felet uppkom.

8.8.7 Felanmälan

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla en bemannad och personoberoende kundtjänst som är tillgänglig under Arbetsdag. Kundtjänst ska hantera användarstöd, teknikerstöd och andra frågor kopplat till Produkter och Tjänster som omfattas av Kontraktet samt rapportering, registrering och återrapportering till Avropsberättigad av Fel.

Kundtjänst ska kunna kontaktas av i Kontrakt angivna personer via telefon, e-post och webbplats i enlighet med Ramavtalsleverantörs särskilda instruktioner. Kundtjänstpersonal ska ha god kännedom om Avropsberättigad och Produkter och Tjänster som omfattas av Kontraktet, och ska kunna lösa enklare ärenden direkt samt vidarebefordra mer komplicerade ärenden inom Ramavtalsleverantörs organisation eller till tredje part för åtgärdande. Ärenden ska hanteras skyndsamt och med en hög servicenivå, och i det fall ett ärende inte kan lösas vid första kontakten med kundtjänst, med kontinuerlig återkoppling till Avropsberättigad.

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan särskilt överenskomma att Avropsberättigad ska vända sig direkt till tredje part för Support. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan vidare särskilt överenskomma att Standardvillkor för Support ska komplettera Ramavtalsleverantörs åtaganden enligt detta avsnitt förutsatt att Standardvillkor inte strider mot Allmänna villkor.

Kundtjänst för felanmälan enligt ovan ska tillhandahållas oavsett om Tjänsten Servicenivå avopas eller inte och ska tillhandahållas under hela Kontraktstiden. Om Ramavtalsleverantörs åtagande endast omfattar Produkter ska kundtjänst enligt ovan tillhandahållas under en period av fem (5) år från Effektiv leveransdag.

8.9 Tjänst Servicenivå

8.9.1 Generellt för Tjänst

Avropsberättigad kan endast avropa en specificerad Tjänst, som omfattar Support, Service och Underhåll. Tjänsterna är sammanslagna för att tillsammans bilda Tjänst Servicenivå. Dessa Allmänna villkor reglerar Servicenivå. Avropas Tjänsten Servicenivå, gäller den under fyra (4) år från Effektiv leveransdag.

Observera att avseende sårbarheter och säkerhetsuppdateringar finns ytterligare villkor som gäller utöver eventuell Tjänst Servicenivå, se avsnitt *Sårbarheter i MFP:er samt i tillhörande Programvara*.

Service och Underhåll ska tillhandahållas i överenskomna lokaler och i enlighet med dessa Allmänna villkor samt allmänt gällande svenska föreskrifter.

I det fall Produkt avser en arkivbeständig lösning ska Ramavtalsleverantör under hela Servicenivån upprätthålla den standard som gäller för en arkivbeständig lösning.

8.9.2 Servicenivå 4 år

Servicenivå 4 år omfattar:

- a. Ramavtalsleverantör ansvarar för Service, Support och Underhåll i fyra (4) år räknat från Effektiv leveransdag.
- b. Service och Underhåll ska utföras på plats i Avropsberättigads lokaler. I de fall Avropsberättigad godkänner fjärrantering av Produkt kan Ramavtalsleverantör genomföra Service och Underhåll på så sätt.
- c. Reparation ska ingå.
- d. Det ska ingå alla typer av reservdelar, förslitningsdelar och förbrukningsmaterial som exempelvis trummor, resttonerburkar, developer med mera. Endast toner, papper och eventuella häftklammer ingår inte.
- e. Åtgärdstiden är fyra (4) Arbetsdagar efter det att felanmälan inkommit till Ramavtalsleverantör.
- f. Resekostnad vid utförande av Service och Underhåll ska ingå.
- g. Allt arbete vid utförande av Service och Underhåll ska ingå.
- h. Transport och fraktkostnader för Produkter vid utförande av Service och Underhåll ska ingå.
- i. Tekniska uppdateringar och rättelser av systemprogramvara ska ingå.
- j. Återställning till funktionellt skick ska ingå.
- k. En funktionskontroll ska ingå.
- l. Omhändertagande och källsortering av emballage ska ingå.
- m. Omhändertagande och återvinning av uttjänt Produkt ska ingå.
- n. Kundtjänst mellan 8-16.30 ska ingå.

Servicenivå 4 år avser driftsvolymer som inte väsentligen överstiger den avsedda driftsvolym som framgår i kravspecifikationen för den aktuella typkonfigurationen. Den avsedda driftsvolymen gäller oavsett fördelning mellan färg- och svartvita utskrifter. Om en MFP används i väsentligt större omfattning än den avsedda driftsvolymen i kravspecifikationen och MFP:n kräver reparation utöver det som följer av normalt slitage vid den avsedda driftsvolymen ska den avropande organisationen för att slippa stå kostnaden för reparation göra sannolikt att reparationen inte är orsakad av den högre driftsvolymen. Om avropsberättigad ska stå kostnaden för reparation ska detta endast avse Ramavtalsleverantörs skäliga, styrkta och direkta kostnader.

8.9.3 Support

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla Support i form av den kundtjänst som ska tillhandahållas enligt avsnitt "*Felanmälan*" ovan, under hela den tid som Ramavtalsleverantör tillhandahåller Tjänsten Servicenivå.

8.9.4 Service

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla Service under tid som Ramavtalsleverantör tillhandahåller Tjänsten Servicenivå. Med de tilläggspåbjudelser som följer av detta avsnitt "*Tjänsten Servicenivå*" (inklusive Åtgärdstid), innebär Service att Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel i Produkt och Tjänst under garantitid sträcks ut i tid under hela den tid som Tjänsten Servicenivå tillhandahålls. (Ansvaret för obrukbar Produkt är dock begränsad under sådana tider som framgår av avsnitt "*Särskilt avseende obrukbar Produkt*").

Ramavtalsleverantör ska inom Servicenivå utföra Service som innebär att Fel ska åtgärdas. En felanmäld Produkt ska hanteras så att Fel åtgärdas och Produkt återfår funktionalitet.

Ramavtalsleverantör ska tillse att reservdelar finns tillgängliga vid reparation. I förekommande fall där Ramavtalsleverantör är beroende av tredje part för att utföra Servicenivå, till exempel reservdelar som beställs från tillverkare, räknas inte tiden för leverans av reservdelen in i Åtgärdstid.

Ramavtalsleverantör ska hålla Avropsberättigad informerad om status för utförande av Servicenivå.

Uppfyller inte Ramavtalsleverantör sina förpliktelser, får Avropsberättigad skriftligen ge Ramavtalsleverantör en skälig slutlig frist för detta. Har inte Ramavtalsleverantör uppfyllt sina förpliktelser inom tidsfristen får Avropsberättigad låta utföra nödvändiga reparationer och/eller framställa nya delar på Ramavtalsleverantörs risk och bekostnad, förutsatt att Avropsberättigad därvid förfar med omdöme.

Service ska utföras med minsta möjliga driftstörningar i Avropsberättigads it-miljö. Service utförs Arbetsdag. Vid akut behov av Service kan det genomföras på annan tid enligt överenskommelse med Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantör kan utföra Service i förebyggande syfte för att hindra att Fel uppkommer.

8.9.5 Underhåll

Underhåll avser Programvara, se definitionen av Underhåll.

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla Underhåll enligt nedan under tid som Ramavtalsleverantör tillhandahåller Tjänsten Servicenivå.

Ramavtalsleverantör ska inom Servicenivå utföra Underhåll som innebär att Fel ska åtgärdas. En felanmäld Produkt ska hanteras så att Fel åtgärdas och Produkt återfår funktionalitet.

Ramavtalsleverantör ska alltid erbjuda senaste version av Uppdatering av programvara. Uppdatering ska utföras på plats eller om så Avropsberättigad godkänner detta så kan fjärrhantering användas.

Avropsberättigad ska alltid ha rätt att avstå Uppdatering till ny version av Programvara, varvid Ramavtalsleverantör är bunden att utföra Underhåll på tidigare versioner. Om Avropsberättigad två (2) gånger i rad nekar till Uppdatering till ny version av Programvara, ska Ramavtalsleverantör inte ansvara för Fel i den mån Fel är konsekvens av nekad Uppdatering. Om Avropsberättigad under denna tid accepterar att installera och produktionssetta ny version av Uppdatering på aktuell Produkt, har Ramavtalsleverantörs uppsägning ingen verkan.

Ramavtalsleverantör ska alltid erbjuda Uppgradering till nästa version av Programvara, förutsatt att Avropsberättigad har rätt till sådan Uppgradering av Programvara. Uppgradering ska utföras på plats eller om så Avropsberättigad godkänner detta så kan fjärrhantering användas.

Underhåll ska utföras med minsta möjliga driftstörningar i Avropsberättigads it-miljö. Underhåll utförs endast under Arbetsdag. Vid akut behov av Underhåll kan det genomföras på annan tid enligt överenskommelse med Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantör kan utföra Underhåll i förebyggande syfte för att hindra att Fel uppkommer.

8.9.6 Vite för brott mot Servicenivå

Avropsberättigad har rätt till Vite i det fall Ramavtalsleverantör inte åtgärdar anmält Fel inom Åtgärdstid. Vitet är 500 kronor per påbörjad Arbetsdag som Fel kvarstår. Maximalt vite är 5000 kronor per anmält Fel. Om Avropsberättigad anmäler samma Fel ytterligare en gång inom fyra veckor räknat från första dagen för första anmälningstillfället gäller 750 kronor per påbörjad Arbetsdag och ett maximalt vite om 7500 kronor. Det innebär att det sammanlagda totala maxbeloppet för vite under en period om åtta veckor kan bli 12500 kronor.

I det fall sammanlagt totalt maxbelopp för vite uppnås och Fel inte är åtgärdat har Avropsberättigad rätt till skadestånd.

8.10 Underleverantör

8.10.1 Anlitande av Underleverantör

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

I den utsträckning Underleverantör anlitas för utförande av Tjänst ansvarar Ramavtalsleverantör för Underleverantörs utförande såsom för egen del.

Ramavtalsleverantör är skyldig att ha väl dokumenterade och fungerade rutiner för hantering av Underleverantör. Dessa rutiner ska bland annat innefatta ansvarsfördelning, tillgänglighet av resurser och kontaktpersoner hos Underleverantör.

8.10.2 Byte eller tillägg av Underleverantör

Eventuellt byte eller tillägg av Underleverantör under Kontraktstid kan endast ske efter godkännande från Avropsberättigad. Ansökan om att byta eller lägga till Underleverantör ska ställas till Avropsberättigad i god tid före planerat bytes- eller tilläggsdatum. Endast Underleverantör som godkänts av Statens inköpscentral kan utgöra Underleverantör.

8.11 Pris

8.11.1 Avtalade priser

Avtalade priser är fasta de första 18 månaderna och avser pris exklusive mervärdesskatt, och är angivna i svenska kronor om inte annat anges.

Ramavtalsleverantör har möjlighet till prisjustering med en prisuppräkning efter 18 månader om 3 procent och efter ytterligare 18 månader med ytterligare 3 procent. Se Ramavtalets *Huvuddokument*.

8.12 Villkor för betalning och faktura

8.12.1 Fakturering

Ramavtalsleverantör har rätt att fakturera för tillhandahållande av Produkt och/eller Tjänst efter Effektiv

leveransdag. All fakturering ska göras från Ramavtalsleverantör. Faktura ska sändas till den fakturaadress som framgår i Kontrakt.

Periodisk avgift såsom avgift för Servicenivå faktureras i efterskott en gång per månad eller kvartal. Avropsberättigad har rätt att erhålla samlingsfakturor vid överenskommelse.

8.12.2 Fakturaavgift

Faktureringavgift eller motsvarande avgift accepteras inte. Felaktiga fakturor eller fakturor som inte är specificerade har Avropsberättigad rätt att returnera för rättelse av Ramavtalsleverantör.

8.12.3 Fakturans innehåll

En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

- Fakturadatum och Fakturanummer
- Ramavtalsleverantörs och Avropsberättigads namn och adress Avropsberättigads referens
- Momsregistreringsnummer
- Specifikation över levererade Produkter och eventuell Tjänst Pris i SEK exklusive moms per Produkt och eventuell Tjänst Totalsumma i SEK exklusive moms

8.12.4 Senaste betalning

Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska erläggas mot specificerad och godkänd faktura senast trettio (30) kalenderdagar efter fakturadatum.

8.12.5 Oenighet om belopp

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

8.12.6 Elektronisk faktura

Ramavtalsleverantör ska efter överenskommelse med Avropsberättigad hantera elektroniska fakturor. Dessa ska vara av standarden "Svefaktura" (VERVAFS 2007:1) om inget annat anges i Kontrakt.

8.12.7 Dröjsmålsränta

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

8.12.8 Avgift för betalningspåminnelse

Betalar Avropsberättigad inte faktura i tid, har Ramavtalsleverantör rätt att erhålla ersättning för skriftlig betalningspåminnelse enligt lag (1981:739) om ersättning för inkassokostnader m.m.

8.12.9 Betalningsskyldighet

För det fall Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig betalningsskyldig enligt fakturan,

exempelvis till följd av att Avropsberättigad anser sig ha rätt till vite, äger Avropsberättigad innehålla det omstridda beloppet.

8.12.10 Preskriptionstid

Ramavtalsleverantörs rätt att fakturera för Produkt eller Tjänst förfaller om Ramavtalsleverantör inte fakturerat för Produkten respektive Tjänsten ifråga senast tolv (12) månader efter att Ramavtalsleverantör haft rätt att fakturera för Produkten eller Tjänsten enligt Kontrakt.

8.13 Immateriella rättigheter

8.13.1 Äganderätt och nyttjanderätt

Avropsberättigad upplåter till Ramavtalsleverantör en icke exklusiv, icke överlåtbar rätt att under Kontraktstid i skälig utsträckning nyttja Avropsberättigads information, dokumentation och annat material enbart i syfte att fullgöra Kontrakt. Ramavtalsleverantör får inte utan Avropsberättigads skriftliga medgivande, vidarelicensiera denna rätt eller på annat sätt låta annan nyttja Avropsberättigads material. Ramavtalsleverantör ska upphöra med all användning av Avropsberättigads material vid upphörandet av Kontrakt. Ramavtalsleverantör äger dock rätt att med tillämpning av begränsningarna i detta avsnitt tillåta Underleverantör som godkänts av Avropsberättigad nyttja Avropsberättigads material i nämnde begränsande syfte.

Ramavtalsleverantören upplåter till Avropsberättigad en icke-exklusiv nyttjanderätt till Programvaror (inklusive Tredjepartsprogramvaror) och dokumentation som ingår i Kontraktet.

Standardvillkor avseende nyttjanderätt till Ramavtalsleverantörs eller Tredjepartsprogramvara är tillämpbara. Avropsberättigads nyttjanderätt är, om inte annat framgår av Standardvillkor, för obestämd tid till dess att den skriftligen sägs upp av Avropsberättigad med tre (3) månaders varsel.

Såvida inte annat framgår av Standardvillkor, får Avropsberättigad inte vidareupplåta sin nyttjanderätt till Programvaror (inklusive Tredjepartsprogramvaror) och dokumentation utan Ramavtalsleverantörens godkännande. Oaktat ovanstående och vad som framgår av Standardvillkor ska tredje part som utför tjänster till Avropsberättigad alltid ha rätt att nyttja Programvara (inklusive Tredjepartsprogramvara) och dokumentation på samma sätt som Avropsberättigads personal, förutsatt att nyttjandet sker för Avropsberättigads räkning.

8.14 Intrång

8.14.1 Generellt om intrång

Ramavtalsleverantör ansvarar för att denne är innehavare av samtliga rättigheter, eller har inhämtat nödvändiga godkännanden från samtliga berörda rättighetsinnehavare, som erfordras för tillhandahållandet av Produkt och Tjänst. Vidare ansvarar Ramavtalsleverantör för att det inte erfordras någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller dylikt för Avropsberättigads användning av Produkt och Tjänst. Ramavtalsleverantör garanterar att Avropsberättigads användning av och/eller förfogande av hela eller del av Produkt och Tjänst inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

Ramavtalsleverantör åtar sig att på egen bekostnad försvara Avropsberättigad om krav riktas eller talan förs mot Avropsberättigad om intrång på grund av användningen av Produkt och Tjänst i Sverige, EU, EES och andra av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör överenskomna länder, dock att

Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Avropsberättigad om Avropsberättigad så begär.

Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan eller förlikningshandlingar på det för Avropsberättigads mest fördelaktiga sättet och enligt Avropsberättigads skäliga synpunkter vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Avropsberättigad att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning.

Ramavtalsleverantör åtar sig vidare att ersätta Avropsberättigad för de ersättningar och skadestånd som Avropsberättigad genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörs åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantör inom skälig tid från det att Avropsberättigad fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad om framförda anspråk eller väckt talan.

Om intrång slutgiltigt befins föreligga och Ramavtalsleverantör enligt vad som angetts i detta avsnitt fått deltaga i rättegång och förlikning eller om det enligt Ramavtalsleverantörs egen bedömning är troligt att sådant skadestånd föreligger, ska Ramavtalsleverantör på egen bekostnad endera:

1. tillförsäkra Avropsberättigad rätt att fortsätta använda Produkt och Tjänst;
2. ersätta den del av Produkt och/eller Tjänst som utgör intrång med motsvarande vars användningar inte innebär intrång och som Avropsberättigad godkänner;
3. ändra Produkt och Tjänst så att intrång inte föreligger; eller
4. som ett sista alternativ, återta Produkt och Tjänst och kreditera Avropsberättigad för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal

Fullgör Ramavtalsleverantör inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan har Avropsberättigad rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Produkt och Tjänst nedsatta värde på grund av intrånget.

Ramavtalsleverantör är inte ansvarig mot Avropsberättigad för intrångsanspråk som grundas på att Produkt och Tjänst eller på att dessa ändrats eller används på ett sätt för vilket det inte konstruerats och Ramavtalsleverantör lämnat instruktion om hur de kan användas.

Avropsberättigad ansvarar för att Ramavtalsleverantör har rätt att använda Avropsberättigads material enligt dessa Allmänna villkor. Avropsberättigad ska hålla Ramavtalsleverantör skadelös avseende skada som Ramavtalsleverantör kan komma att lida på grund av användning av Avropsberättigads material, under förutsättning att Ramavtalsleverantör har använt Avropsberättigads material i enlighet med villkoren i dessa Allmänna villkor. Avropsberättigad åtar sig att på egen bekostnad försvara Ramavtalsleverantör om krav riktas eller talan förs mot Ramavtalsleverantör om intrång på grund av användningen. Stycke tre och fyra i detta avsnitt ska tillämpas på motsvarande sätt för det fall talan skulle riktas mot Ramavtalsleverantör.

8.15 Behandling av personuppgifter

I det fall Ramavtalsleverantörs tillhandahållande av Produkt eller Tjänst innefattar behandling av personuppgifter för Avropsberättigads räkning är Ramavtalsleverantör personuppgiftsbiträde och Avropsberättigad personuppgiftsansvarig. Behandlar Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör personuppgifter för Avropsberättigads räkning ska ett särskilt skriftligt Personuppgiftsbiträdesavtal ingås. Nedan villkor utgör Personuppgiftsbiträdesavtal, dock att Parterna kan överenskomma om att motsvarande regleringar i av Avropsberättigad tillhandahållet separat personuppgiftsbiträdesavtal eller Standardvillkor ska tillämpas i stället. I sådant fall ska sådana motsvarande regleringar i separat personuppgiftsbiträdesavtal eller Standardvillkor anses utgöra Personuppgiftsbiträdesavtal.

Standardvillkors tillämpning förutsätter dock att Standardvillkor uppfyller de krav som uppställs enligt personuppgiftslagen (1998:204) respektive den lagstiftning som träder i kraft i personuppgiftslagens ställe.

Ramavtalsleverantör åtar sig att följa personuppgiftslagen respektive den lagstiftning som träder i kraft i personuppgiftslagens ställe. Ramavtalsleverantör och de personer som arbetar under Ramavtalsleverantörs ledning får endast behandla personuppgifter i enlighet med de instruktioner eller anvisningar som från tid till annan lämnas av Avropsberättigad.

För det fall Ramavtalsleverantör saknar instruktioner som denne bedömer är nödvändiga för att genomföra de åtaganden som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla, ska Ramavtalsleverantör, utan dröjsmål, informera Avropsberättigad om sin inställning och invänta de instruktioner som bedöms erfordras.

Ramavtalsleverantör ska vidta de erforderliga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda de personuppgifter som behandlas på Avropsberättigads vägnar. Avropsberättigad ska informera Ramavtalsleverantör om eventuella ytterligare tekniska och organisatoriska åtgärder som bedöms nödvändiga.

Ramavtalsleverantör får endast låta Underleverantör behandla personuppgifter för Avropsberättigads räkning om Avropsberättigad skriftligen godkännt det i förväg. I ett sådant fall ska ett separat personuppgiftsbiträdesavtal ingås mellan Ramavtalsleverantör och sådan Underleverantör, där Underleverantören i egenskap av underbiträde åtar sig motsvarande skyldigheter som Ramavtalsleverantör har enligt detta avsnitt eller enligt separat personuppgiftsbiträdesavtal som har ingåtts mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

Ramavtalsleverantör ska säkerställa att Avropsberättigad på begäran kan få tillgång till information rörande Ramavtalsleverantörs behandling av personuppgifter för Avropsberättigads räkning, för att Avropsberättigad ska kunna säkerställa att Ramavtalsleverantör följer Avropsberättigads instruktioner, samt detta avsnitt eller sådant separat personuppgiftsbiträdesavtal som ingåtts mellan parterna.

Vid Kontrakts upphörande ska Ramavtalsleverantör efter val av Avropsberättigad, antingen radera personuppgifterna eller överföra personuppgifterna till Avropsberättigad. Om personuppgifterna överförs till Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantör därefter omedelbart radera personuppgifterna från sina system.

8.16 Sekretess

8.16.1 Konfidentiell information

Ramavtalsleverantör åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga medgivande ge tredje man tillgång till konfidentiell information, som Ramavtalsleverantör erhållit från Avropsberättigad eller annars i samband med fullgörandet av Kontrakt. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör anses utgöra konfidentiell information eller av Avropsberättigad särskilt angetts vara detta, samt information som är sekretessbelagd enligt offentlighets- och sekretesslagen eller annan tillämplig lag. Konfidentiell information som erhållits från Avropsberättigad får endast användas av Ramavtalsleverantör i syfte att fullgöra Kontrakt.

8.16.2 Tidsperiod för konfidentiell information

Sekretess gäller för Avropsberättigads konfidentiella information under Kontraktstid samt under fem år efter slutfört Kontrakt. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

8.16.3 Ramavtalsleverantörs ansvar för medarbetare



Ramavtalsleverantör ansvarar för att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantör (eller Underleverantör) sysselsätter vid Leverans följer gällande relevanta bestämmelser om sekretess samt vad som i övrigt följer av lag eller föreskrift avseende sekretess.

8.16.4 Tillämpliga lagregler



Ramavtalsleverantör är införstådd med att Avropsberättigad i egenskap av offentligrättsligt organ är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess. I det fall Avropsberättigad inte är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Avropsberättigad sekretess avseende Ramavtalsleverantörs konfidentiella information motsvarande vad som anges i avsnitt *Konfidentiell information, Tidsperiod för konfidentiell information* och *Ramavtalsleverantörs ansvar för medarbetare* ovan.

8.17 Säkerhet



8.17.1 Informationssäkerhet



Ramavtalsleverantör ska tillse att berörd personal följer Avropsberättigads instruktioner avseende säkerhet och informationssäkerhet.

Ramavtalsleverantör får inte förvanska, förvandla eller förändra Avropsberättigads information.

Ramavtalsleverantör får inte föra information vidare ut från Avropsberättigads Hårdvara gällande Användarinformation, dokumentinformation.

Ramavtalsleverantör får inte bereda sig tillgång till annan information än som är nödvändig för att fullgöra Kontrakt. Ramavtalsleverantör får inte spara eller behålla Avropsberättigads information utan Avropsberättigads skriftliga medgivande.

8.17.2 Sårbarheter i MFP:er samt i tillhörande Programvara

Ramavtalsleverantörs ansvar enligt detta avsnitt gäller i fem (5) år från Effektiv leveransdag och utöver vad som i övrigt gäller enligt ansvar för Fel samt eventuell Servicenivå.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att tillverkare av MFP som levererats enligt Kontrakt har rutiner för att hantera potentiella sårbarheter i MFP samt i tillhörande Programvara (såsom firmware, drivrutiner, kommunikationsmetoder, övervakningsprogram etc.) som rapporteras till tillverkaren och att tillverkaren aktivt håller sig uppdaterad om potentiella sårbarheter som blivit offentliga och som kan beröra MFP samt tillhörande Programvara. Ramavtalsleverantör ansvarar vidare för att tillverkaren tar alla potentiella sårbarheter som kan beröra MFP samt tillhörande Programvara och som kommer till tillverkarens kännedom på allvar och undersöker samt verifierar deras riktighet.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att levererad MFP samt tillhörande Programvara kontinuerligt förses

med erforderliga säkerhetsuppdateringar. Sårbarhet som kommer till kännedom för Ramavtalsleverantör eller tillverkare av MFP samt tillhörande Programvara och som innebär en risk för bristande säkerhet, funktionalitet, tillförlitlighet eller prestanda ska snarast rättas.

Rättas inte sådan sårbarhet inom nittio (90) kalenderdagar ska Ramavtalsleverantör betala vite för varje därefter påbörjad period om trettio (30) kalenderdagar som rättning uteblir med ett belopp motsvarande två (2) procent av avtalat pris för berörd MFP inklusive dess tillhörande Programvara, upp till ett maximalt vite om åtta (8) procent. För att maximalt vite ska uppnås ska rättning därmed ha uteblivit i 180 kalenderdagar (90 + (3x30)) samt den fjärde perioden om trettio (30) kalenderdagar påbörjats med utebliven rättning.

8.18 Uppföljning

8.18.1 Kontroll av Ramavtalsleverantör

Gällande tillhandahållande av Servicenivå (som sker över tid) ska Ramavtalsleverantör och Avropsberättigad träffas för samråd och uppföljning minst en (1) gång per år. Då kan eventuella förändringar i exempelvis utförande diskuteras. Dessa möten ska dokumenteras av Ramavtalsleverantör och justeras av Avropsberättigad.

8.18.2 Kontroll av Underleverantör

Avropsberättigads rätt till uppföljning enligt detta avsnitt ska även omfatta Underleverantör. I det fall Underleverantör inte medverkar till sådan uppföljning, äger Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantör ska byta ut Underleverantör enligt dessa Allmänna villkor.

8.18.3 Kostnader för uppföljning

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör (och Underleverantör) svarar för sina egna kostnader vid uppföljning. Ramavtalsleverantörs (och Underleverantörs) skyldighet att svara för sina egna kostnader för uppföljning ska dock normalt vara begränsad till maximalt en sådan uppföljning per år.

8.19 Befrielsegrund (force majeure)

8.19.1 Förhindras fullgöra

Om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör förhindras att fullgöra Kontrakt av omständighet utanför Avropsberättigads eller Ramavtalsleverantörs kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Kontraktets tecknande och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, eller av att Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör i något led förhindras fullgöra sin Tjänst på grund av att omständigheter som här angetts (s.k. force majeure), ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för utförande av Tjänst samt befrielse från vite och andra påföljder.

Exempel på force majeure är strejk eller annan allvarlig konflikt på arbetsmarknaden (dock ej av lokal karaktär), krig, mobilisering eller militärinkallelser av motsvarande omfattning, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, uppror, upplopp, terroristdåd, explosion, översvämning eller brand som uppfyller kriterier i ovanstående stycke, lagstadgade hinder eller ändringar i lagstiftning som uppfyller kriterier i

ovanstående stycke. Den som påkallar befrielsegrund har bevisbördan för att force majeure föreligger.

8.19.2 Upplysningsskyldighet och uppsägning



För att Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund ska denne omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, skriftligen underrätta motparten härom. Befrielsegrund gäller under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Parts möjligheter att prestera enligt Allmänna villkor och Kontrakt. Om Leveransens fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 90 kalenderdagar på grund av sådan angiven omständighet äger dock motparten, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen säga upp Kontrakt.

8.20 Rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar



8.20.1 Ansvar för skada



Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ansvarar för skada som denne vållar motparten om skadan orsakats på grund av parts avtalsbrott eller vårdslöshet.

8.20.2 Ansvarsbegränsning



Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Parts skadeståndsansvar är vidare begränsat till tjugofem (25) procent av den sammanlagda totala ersättningen enligt Kontrakt. Eventuellt utgivet vite ska avräknas från skadestånd

8.20.3 Undantag från ansvarsbegränsning



De angivna ansvarsbegränsningarna gäller inte för Ramavtalsleverantörs ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i tredje parts immateriella rättigheter eller för skada som vållats uppsåtligt alternativt genom grov vårdslöshet.

För det fall Ramavtalsleverantör (eller Underleverantör) behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning ska ansvar för skada framgå av tecknat personuppgiftsbiträdesavtal. För det fall ansvar för skada inte framgår däri, ska Ramavtalsleverantör ha ansvar både för direkta och indirekta skador orsakade av brott mot personuppgiftsbiträdesavtal eller lag eller föreskrift dock att ansvaret ska omfattas av den monetära begränsning som framgår ovan under rubriken Ansvarsbegränsning.

8.21 Försäkring



8.21.1 Generellt om försäkring

Det åligger Ramavtalsleverantör att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring, inklusive produktansvarsförsäkring, med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Produkts och Tjänsts art och Kontrakts omfattning.

På begäran av Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantör förete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

8.22 Avveckling och överlämning

8.22.1 Generellt om avveckling och överlämning

Ramavtalsleverantör ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling av Kontrakt utförs på ett fackmannamässigt sätt och att en detaljerad plan enligt Avropsberättigads instruktioner upprättas inför Kontraktets avveckling om Avropsberättigad så begär. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutad Kontraktstid till Avropsberättigad eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens kring leveransen så att överlämningen blir så bra som möjligt samt överföra sin kompetens kring leveransen till Avropsberättigad eller tredje part.

Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelpersoner är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas av Avropsberättigad. Med nyckelpersoner avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens och kunskap eller har haft en speciell roll.

Ramavtalsleverantör ska ansvara för, samt kunna påvisa, att all information och dokumentation tillhörande Avropsberättigad har överlämnats eller raderats och förstörts.

8.23 Uppsägning av Kontrakt



8.23.1 Rätt att säga upp Kontrakt



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

- a. Om Ramavtalsleverantör väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt och inte inom trettio (30) kalenderdagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse. Om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör vid minst tre (3) tillfällen bryter sina åtaganden enligt Kontrakt ska, oaktat att varje enskilt avtalsbrott inte är väsentligt, avtalsbrotten gemensamt anses utgöra väsentligt avtalsbrott;
- b. om Avropsberättigad får kännedom om att Ramavtalsleverantör eller företrädare för Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 10 kap. 1-2 § LOU;
- c. om det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvar och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid valet av Ramavtalsleverantör. Avropsberättigad har som en följd av detta rätt att säga upp Kontrakt om det har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter;
- d. om Statens inköpscentral säger upp Ramavtal till följd av att det framkommit att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtal, eller att Ramavtalsleverantör inte längre uppfyller krav enligt Ramavtal, och dessa uppgifter eller krav har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Ramavtal.

8.23.2 Form för uppsägning av Kontrakt



Uppsägning av Kontrakt ska ske skriftligen och uppsägningen ska träda i kraft omedelbart.

Avropsberättigads uppsägning av Kontrakt i förtid får, enligt Avropsberättigads val, avse hela eller del av Kontrakt.

8.23.3 Återgång av prestationer



Vid Avropsberättigads uppsägning av Kontrakt till följd av omständigheter enligt dessa Allmänna villkor eller annars till följd av Ramavtalsleverantörs väsentliga avtalsbrott, har Avropsberättigad rätt att välja om uppsägningen medför återgång av Avropsberättigads respektive Ramavtalsleverantörs prestationer med avräkning för den nytta Avropsberättigad haft av Produkter och/eller Tjänst, eller om det förtida upphörandet endast ska ha framåtriktad effekt.

8.24 Överlåtelse av Kontrakt



8.24.1 Överlåta eller pantsätta rättigheter



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

8.24.2 Ny myndighet



Avropsberättigad får dock överlåta sitt Kontrakt och dess Leverans helt eller delvis till annan myndighet eller organisation (oavsett form) som helt eller delvis träder in eller övertar Avropsberättigads verksamhetsområde eller offentliga uppdrag. Önskemål eller meddelande om överlåtelse enligt detta avsnitt ska framföras i god tid. Medgivande, där så krävs, ska inte oskäligen förvägras.

8.25 Tvistelösning, tillämplig lag



8.25.1 Tvister



Tvister angående tolkning eller tillämpning av dessa Allmänna villkor samt övriga därtill hörande handlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol på den ort där Avropsberättigad har sitt säte.

8.25.2 Tillämplig lag



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