



Bilaga

Allmänna villkor

Innehållsförteckning

1	Bakgrund	4
2	Definitioner.....	4
3	Kontraktet	7
4	Kontaktperson	7
5	Parternas förhållningssätt.....	7
6	Allmänt om Ramavtalsleverantörens åtaganden	8
7	Kundens åtaganden	9
8	Projekt- och driftorganisation.....	10
9	Driftmöten	10
10	Leverans och leveranskontroll	11
11	Underleverantör	12
12	Konsult	12
13	Ramavtalsleverantörens ansvar avseende Brist i Resultat	13
14	Nyttjanderätt till Resultat	13
15	Nyttjanderätt till Produkt och Programvara.....	13
16	Intrång	14
17	Pris och betalning	15
18	Dröjsmål med betalning	16
19	Försening.....	16
20	Vite till följd av försenad Leverans.....	17
21	Felansvar	17
22	Felanmälan	17
23	Åtgärdande av Fel	18
24	Eskalering.....	18
25	Underhåll och Servicefönster	19
26	Servicenivåer för Kritiska Fel och Icke kritiska Fel	19
27	Viten vid Fel.....	20
28	Vite vid Kritiska Fel och Icke kritiska Fel	20
29	Vite vid Ringa Fel.....	21
30	Undantag vid beräkning av vite.....	21
31	Revision av Ramavtalsleverantörens åtaganden	22
32	Säkerhetskrav	22
33	Ansvarsbegränsningar och befrielsegrunder	23
34	Förtida upphörande	23
35	Avveckling och överlämning.....	25
36	Sekretess.....	25



37	Försäkring.....	25
38	Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter.....	26
39	Ändringar och tillägg.....	26
40	Tvistlösning och tillämplig lag.....	26

1 Bakgrund

- 1.1 Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalet avseende Kommunikation som tjänst, diarienummer 96-77-2012. Villkoren i dessa Allmänna villkor reglerar avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Kunden.
- 1.2 Dessa Allmänna villkor utgör en bilaga till Kontraktet och gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet, oavsett om dessa Allmänna villkor bifogas till Avropet eller inte.
- 1.3 Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter eller villkor som inte efterfrågats i Avropet blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt angående detta.

2 Definitioner

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses detta dokument. Allmänna villkor reglerar det generella förhållandet mellan Kunden och Ramavtalsleverantören. Allmänna villkor är en Huvudtextbilaga till Ramavtalet. Vid tecknande av Kontrakt ska Allmänna villkor ingå som en bilaga till Kontraktet.
Anbud	Med Anbud avses det svar som Ramavtalsleverantör lämnar med anledning av Statens inköpscentrals Upphandling.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till och med fredag.
Avrop	Med Avrop avses beställning som Kunden gör inom ramen för detta Ramavtal.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det svar (den offert) som Ramavtalsleverantör lämnar med anledning av Avropet.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag då Leverans ska ske enligt Kontraktet.
Avbrottsid	Med Avbrottsid avses den sammanlagda Åtgärdstiden under ett kalenderkvartal. Tid under vilken Serviceobjekt är drabbat av Fel som medför att Serviceobjektet inte kan nyttjas enligt Kontraktet.
Brist	Med Brist avses att Konsulttjänsten inte uppfyller ställda krav i Kontraktet eller Ramavtalet.
Drifftid	Med Drifftid avses hela den tid (inklusive Servicetid) då Leveransen ska vara tillgänglig för Kunden att nyttja enligt Kontraktet.
Effektiv leveransdag	Med Effektiv leveransdag avses den dag: <ul style="list-style-type: none"> a) Leveransen skriftligen godkänts av Kunden, eller b) leveranskontrollperioden, om leveranskontroll genomförs eller upphör, utan att Kunden skriftligen gjort anmärkning mot Leveransen, eller c) Leveransen uppfyller Kontraktet efter det att Kunden gjort anmärkning mot Leveransen, en ny leveranskontroll kunnat genomföras samt Kunden skriftligen har godkänt att Leveransen uppfyller Kontraktet.



Begrepp	Förklaring
Fel	Med Fel avses då Serviceobjektet inte uppfyller de krav som uppställts i Kontraktet och i Ramavtalet. Med Fel avses även sådan störning, som medför att Kunden inte har tillgång till Serviceobjektet. I dessa Allmänna villkor finns tre fördefinierade kategorier av Fel: <ul style="list-style-type: none">• Kritiska fel (kategori 1),• Icke kritiska fel (kategori 2), och• Ringa fel (kategori 3)
Funktion	Med Funktion avses Tjänstens och/eller Tjänsternas samlade egenskaper. I Funktion ingår förutom Tjänster även Produkter och/eller Programvaror som är nödvändiga för realiserande av Leveransen.
Huvudtextbilaga	Med Huvudtextbilaga avses följande bilagor tillhörande Huvudtexten: <i>Bilaga Allmänna villkor</i> <i>Bilaga Underleverantörer</i> <i>Bilaga Avropsberättigade</i> <i>Bilaga Pris</i> <i>Bilaga Kontaktpersoner</i>
Icke kritiska fel (kategori 2)	Med Icke kritiska fel (kategori 2) avses Fel som medför att Serviceobjektet inte uppfyller de krav som ställs i Kontraktet och Ramavtalet men som vid tidpunkten för Felets inträffande inte bedöms som kritiskt. Exempelvis kan detta vara Fel där alternativa användningssätt är möjliga.
Konsult	Med Konsult avses anställd hos Ramavtalsleverantören eller hos Ramavtalsleverantörens underleverantör.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses tjänst med en fysisk person exempelvis tekniker.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det avtal som Kunden upprättar i samband med Avropet. Kontraktet ska ingå i Avropsförfrågan. Kontraktet innehåller överenskommen omfattning av Leveransen samt krav på Leveransen. Dessa Allmänna villkor ska utgöra en bilaga till Kontraktet.
Kontraktperioden	Med Kontraktperiod avses Kontraktets giltighetstid inklusive eventuella optioner. Kontraktperioden framgår i Kontraktet.
Kritiska fel (kategori 1)	Med Kritiska fel (kategori 1) avses Fel som medför att Serviceobjektet inte uppfyller de krav som ställts i Kontraktet och Ramavtalet och som är kritiska på så sett att Felet berör processer som är verksamhetskritiska och som har stor betydelse för Kunden.
Kund	Med Kund avses avropsberättigade organisationer dvs. statliga myndigheter, stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt de organisationer inom övrig offentlig sektor bland annat kommuner och landsting som deltagit i Upphandlingen enligt Bilaga Avropsberättigade.



Begrepp	Förklaring
Kundtjänst	Med Kundtjänst avses den kontaktyta som tillhandahålls för Kunden angående Leveransen. Kundtjänst avser exempelvis anmälan av Fel. Kundtjänst ska arbeta med att åtgärda Fel inom angiven Servicetid. Kundtjänst ska kunna ges till Kunden via telefon, e-post och webbplats.
Leverans	Med Leverans avses Leverans av de Konsulttjänster, Tjänster och/eller Funktioner inklusive tillhörande Produkter och/eller Programvaror som behövs för att realisera Leveransen i enlighet med Kontraktet.
Part	Med Part avses Kunden respektive Ramavtalsleverantör.
Produkt	Med Produkt avses hårdvara som är nödvändig för realiserande av Leveransen.
Programvara	Med Programvara avses Programvara som är nödvändig för realiserande av Leveransen.
Ramavtal	Med Ramavtal avses samtliga dokument tillhörande Upphandlingen.
Ramavtalsleverantören	Med Ramavtalsleverantör avses leverantör som efter upphandling enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) erhållit Ramavtal.
Resultat	Med Resultat avses resultatet av det arbete som genomförts inom ramen för Konsulttjänst samt allt material exempelvis dokumentation, rutinbeskrivningar och utbildningsmaterial som specifikt tas fram för Kunden inom ramen för Kontraktet.
Ringa fel (kategori 3)	Med Ringa Fel (kategori 3) avses Fel som medför att Serviceobjektet inte uppfyller de krav som ställts i Kontraktet och Ramavtalet men som är av ringa betydelse för Kundens verksamhet.
Serviceobjekt	Med Serviceobjekt avses separata Tjänster och/eller Funktioner som framgår av Kontraktet.
Servicefönster	Med Servicefönster avses tid då Ramavtalsleverantören kan utföra planerat Underhåll och åtgärder på Serviceobjekt. Åtgärdstider beräknas ej under servicefönster.
Servicetid	Med Servicetid avses den tid då avtalat Serviceobjekt ska kunna nyttjas enligt Kontraktet med överenskomna servicenivåer och under vilken åtgärdande av Fel ska ske.
Tjänst	Med Tjänst avses paketerade Tjänster inom områdena WAN, internet, LAN, digitala möten, telefoni och kontaktcenter. Även Unified Communications, som är en kombination av nämnda områden, omfattas av begreppet Tjänst.
Underhåll	Med Underhåll avses åtgärder som vidtas för att upprätthålla överenskommen funktionalitet enligt Kontraktet och avtalad servicenivå.
Upphandlingen	Med Upphandlingen avses Upphandlingen av "Kommunikation som tjänst", diarienummer 96-77-2012.

Begrepp	Förklaring
Åtgärdstid	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantören har på sig att åtgärda av Kunden anmält Fel. Åtgärdstid räknas inom avtalad Servicetid.

3 Kontraktet

- 3.1 Ramavtalsleverantören ska installera och tillhandahålla Tjänster och/eller Funktioner i enlighet med Kontraktet.
- 3.2 Parterna kan i Kontraktet avtala om:
- a) vilken eller vilka Tjänster som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa Tjänster,
 - b) vilken eller vilka Funktioner som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa Funktioner,
 - c) vilka Konsulter som ska utföra angivna delar av Leveransen,
 - d) förutsättningarna för Leveransen såsom t.ex. tidsplan och hur arbetet ska redovisas,
 - e) anpassningar och/eller preciseringar av villkor i dessa Allmänna villkor, såsom t.ex. precisering av Underhåll, servicenivåer och vitesnivåer,
 - f) avtalad ersättning samt
 - g) Kontraktperiod.
- 3.3 Ändring och/eller tillägg av Kontraktet kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Parterna. Ramavtalsleverantören ska skriftligen meddela Kunden om Ramavtalsleverantören anser att visst arbete innebär ändring och/eller tillägg av Leveransens omfattning och därmed ändring av Kontraktet. För det fall Parterna inte överenskommer om ändring eller tillägg till Kontraktet och Ramavtalsleverantören ändå utför arbete som inte omfattas av Kontraktet ska arbetet inte anses ingå i Kontraktet. Ramavtalsleverantören erhåller ingen ersättning för arbete som inte ingår i Kontraktet. Ändringar och tillägg regleras enligt avsnitt 39 *Ändringar och tillägg* i dessa Allmänna villkor.

4 Kontaktperson

- 4.1 Kunden och Ramavtalsleverantören ska i Kontraktet ange varsin kontaktperson. Byte av kontaktperson ska utan dröjsmål meddelas motparten skriftligen.
- 4.2 Kontaktperson hos Ramavtalsleverantören har, om inte annat skriftligen meddelats Kundens kontaktperson, behörighet att på Ramavtalsleverantörens vägnar och med för denne bindande verkan, företräda Ramavtalsleverantören i frågor avseende Kontraktet.

5 Parternas förhållningssätt

- 5.1 Parterna är skyldiga att vara väl förtrogna med Ramavtalsvillkoren, samt i övrigt hålla sig informerade om Kontraktets praktiska tillämpning och utveckling.
- 5.2 Parterna ska verka för att en god avtalsrelation upprätthålls genom att kontinuerligt informera varandra om händelser som påverkar, eller kan komma att påverka utförandet av Leveransen. Parterna ska lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för Leveransen.

- 5.3 En händelse som inträffar under Kontraktperioden ska hanteras i omedelbar anslutning till händelsen i syfte att möjliggöra en enklare hantering för inblandade Parter.

6 Allmänt om Ramavtalsleverantörens åtaganden

- 6.1 Ramavtalsleverantören ska upprätthålla en god avtalsrelation till Kunden med utgångspunkt i en förståelse för Kundens verksamhet. Ramavtalsleverantören ska hålla sig informerad om Kundens verksamhetsbehov och om större förändringar för att kunna förbereda sig för att möta Kundens behov.
- 6.2 Ramavtalsleverantören ska samordna och ansvara för samtliga ingående delar i Leveransen. Ramavtalsleverantören ansvarar för och ska underhålla den bakomliggande tekniska plattformen, detta oavsett vart den tekniska plattformen är placerad.
- 6.3 Ramavtalsleverantören svarar för att Leveransen ska motsvara de behov och utförs i enlighet med samt uppfylla de krav som framgår i Kontraktet och Ramavtalet.
- 6.4 Ramavtalsleverantören ansvarar för att Leveransen innefattar samtliga Produkter och/eller Programvaror som erfordras för att Leveransen ska uppfylla de behov som Kunden angett i Kontraktet.
- 6.5 Ramavtalsleverantören ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering. I Kontraktet kan Parterna överenskomma avseende vilka system som regelbundet ska säkerhetskopieras.
- 6.6 Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla nya Produkter om inte Kunden specifikt efterfrågar annat.

Ramavtalsleverantören ska under hela Kontraktperioden uppfylla i Kontraktet samt i Ramavtalet ställda krav och de krav som Ramavtalsleverantören angav att de uppfyllde i sitt Anbud vid tilldelning av Ramavtal och de krav som Ramavtalsleverantören angav i sitt Anbudssvar att de uppfyllde vid tilldelning av Kontrakt. Kravet i denna punkt (avsnitt 6 *Allmänt om Ramavtalsleverantörens åtaganden* punkt 6.6 i dessa Allmänna villkor) omfattar hela Ramavtalsleverantörens organisation, inklusive eventuella underleverantörer. I det hänseende Ramavtalsleverantören inte uppfyller ställda krav i Kontraktet eller i Ramavtalet eller inte uppfyller de krav som Ramavtalsleverantören angav att de uppfyllde vid tilldelning av Ramavtal och/eller Kontrakt ska Ramavtalsleverantören åtgärda detta snarast, dock senast inom 30 dagar räknat från och med det att Statens inköpscentral påkallade bristen eller från det att Ramavtalsleverantören insåg eller borde ha insett att de inte uppfyllde ställt krav. Om bristen inte är oväsentlig eller om det har passerat mer än 90 dagar från och med den tidpunkt bristen anmäldes eller borde ha anmälts, och åtgärd inte har skett har Statens inköpscentral rätt att med omedelbar verkan säga upp Ramavtalet i enlighet med avsnitt 34 *Förtida upphörande* i dessa Allmänna villkor.

- 6.7 Ramavtalsleverantören ansvarar för att Leveransen fullgörs i överensstämmelse med tillämpliga lagar och regler.
- 6.8 Ramavtalsleverantören svarar för att Leveransen utförs 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 branschen.
- 6.9 Ramavtalsleverantören ska, om Kunden så begär, presentera hur Leveransen Underhålls och övervakas.
- 6.10 Ramavtalsleverantören ska garantera att samtlig kommunikation som sker inom ramen för detta Ramavtal ska ske på det svenska språket. Ramavtalsleverantörens kontaktpersoner och konsulter ska, om Kunden så begär, behärska svenska i tal och

skrift. Detta innebär att obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera inom detta ramavtalsområde med samtliga kontaktytor.

- 6.11 Ramavtalsleverantören ska inte från annan än av Kunden utpekad person motta eller inhämta direktiv för Leveransens genomförande.
- 6.12 Ramavtalsleverantören ska nyttja distansöverbyggande teknik om Kunden så begär i syfte att minska antalet resor. Om Kunden så begär, ska Ramavtalsleverantören följa Kundens mötes-, rese- och miljöpolicy och/eller Kundens uppställda miljömål.
- 6.13 Ramavtalsleverantören ska tillvarata och företräda Kundens intressen och garantera att Ramavtalsleverantören, under hela Kontraktperioden, inte kommer att vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Kundens verksamhet. Ramavtalsleverantören ska, om Ramavtalsleverantören misstänker att Kontraktet kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Kunden därom och avvakta Kundens instruktioner. Ramavtalsleverantören äger inte rätt att nyttja Kundens namn eller det faktum att Ramavtalsleverantören har ett Kontrakt med Kunden i reklam- eller marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Kunden.
- 6.14 Ramavtalsleverantören svarar för att erforderliga tillstånd erhållits och erforderliga anmälningar gjorts för tillhandahållande av Leveransen.
- 6.15 Ramavtalsleverantören ska följa Kundens instruktioner angående behandling av personuppgifter. Mellan Parterna ska om Kunden så begär ett personuppgiftsbiträdesavtal tecknas. Om något villkor i Kontraktet utgör hinder mot eller försvårar tillämpning av någon klausul i personuppgiftsbiträdesavtalet, har villkoren i personuppgiftsbiträdesavtalet företräde framför övriga villkor i Kontraktet.
- 6.16 Ramavtalsleverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla dokumentation över Levererade Tjänster och Funktioner samt hålla denna dokumentation kontinuerligt aktuell under Kontraktperioden. I Kontraktet framgår när tillhandahållandet av dokumentation ska ske. Dokumentationen ska levereras i det format, elektroniskt eller papper, som Kunden begär. Dokumentationen över Leveransen och användargränssnitt ska vara på svenska om inte annat överenskommit i Kontraktet. Dokumentationen ska vara så pass utförlig att en ny leverantör ska kunna överta Leverans av Tjänsten och/eller Funktionen utan speciell kunskap om Kunden eller installationen.
- 6.17 Ramavtalsleverantören ska kunna tillhandahålla av Kund efterfrågade rapporter och statistik för en period om minst 18 månader tillbaka.
- 6.18 Elektronisk handel inbegriper alla situationer affärsinformation utväxlas via olika former av elektronisk kommunikation och där minst en part har ett ekonomiskt intresse av kommunikation. E-handel omfattar aktiviteter inom upphandling, inköp och fakturering. Statlig förvaltning ska vid utgången av 2013 hantera all beställning genom elektroniska inköpssystem. Om Kunden och Ramavtalsleverantören är överens under Kontraktperioden kan sådan elektronisk utväxling av handelsdokument påbörjas.

7 Kundens åtaganden

- 7.1 Kunden ansvarar enbart för överenskomna utrymmen, elförsörjning och kabeldragning i lokal som Parterna särskilt har överenskommit om i Kontraktet.
- 7.2 Kunden ska informera Ramavtalsleverantören om större förestående interna händelser som påverkar Leveransen.
- 7.3 Kunden ska utse personer som ska ha kunskaper om Leveransen och Kundens egen driftmiljö för att vid anmälan av Fel kunna beskriva Fel för Ramavtalsleverantören.

Kunden ska tillse att Ramavtalsleverantören erhåller kontaktuppgifter till utpekade personer hos Kunden.

- 7.4 Kunden ska upprätta och underhålla dokumentation om sin driftmiljö som berör Leveransen samt göra denna dokumentation tillgänglig för Ramavtalsleverantören för att underlätta avgränsning och åtgärdande av Fel.
- 7.5 Kunden ska, om det är nödvändigt för tillhandahållande av Leveransen eller vid åtgärdande av Fel ge Ramavtalsleverantören tillträde till erforderlig utrustning i Kundens lokaler. Ramavtalsleverantören ska vara väl införstådd med, samt följa Kundens säkerhetsangivelser vid tillträde till Kundens lokaler.
- 7.6 Kunden ansvarar för att den egna utrustningen som ansluter till Ramavtalsleverantörens kommunikationsnät ska uppfylla de krav som föreskrivs i lag, förordning och föreskrift.

8 Projekt- och driftorganisation

- 8.1 Ramavtalsleverantören ska, på Kundens begäran, upprätta en projekt- och driftorganisation. Projekt- och driftorganisationen ska upprättas av Ramavtalsleverantören och godkännas av Kunden. Beskrivningen av projekt- och driftorganisationen ska, utöver den organisatoriska beskrivningen, innehålla en beskrivning av respektive Parts uppgifter och ansvar inom ramen för projekt- och driftorganisationen samt dess bemanning.
- 8.2 Byte av personer i projekt- och driftorganisationen ska utan dröjsmål meddelas motparten skriftligen. Ramavtalsleverantören äger endast rätt att byta ut person i projekt- och driftorganisationen med person som innehar motsvarande organisatorisk befattning samt kompetens och erfarenhet. Bytet ska skriftligen godkännas av Kunden innan bytet får ske.
- 8.3 Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut personer i projekt- och driftorganisationen om Kunden begär det och om Kunden har sakliga skäl för sin begäran, såsom att personen saknar erforderlig kompetens, erfarenhet och/eller att samarbetssvårigheter förekommer.
- 8.4 Ramavtalsleverantören svarar själv för kostnader och tidsåtgång för byte av person i projekt- och driftorganisationen samt för att ny person ska sätta sig in i projekt- och driftorganisationen, detta oavsett anledning till bytet.

9 Driftmöten

- 9.1 Ramavtalsleverantören ansvarar för att genomföra kvartalsvisa driftmöten med Kunden, om inte annat överenskommes mellan Parterna i Kontraktet. Parterna uppstår sina egna kostnader vid driftmöten. Driftmöten ska dokumenteras av Ramavtalsleverantören och justeras av Kunden.
- 9.2 Vid driftmöten ska Ramavtalsleverantören redovisa förutvarande periods driftstatistik, innehållande uppgifter om Åtgärdstid, Avbrotstid och antal Fel, fördelat inom vardera kategorisering av Fel. Hantering och reglering av Åtgärdstid, Avbrotstid och Fel ska göras i samband med dessa möten. Parterna ska gemensamt överenskomma om åtgärder rörande förbättringar och förändringar. Ramavtalsleverantören ska, i förekommande fall, redovisa underlag för vitesberäkning. På driftmöten ska eventuella förändringar i t.ex. utförande eller behov diskuteras. Ramavtalsleverantören ska informera Kunden om den utveckling som sker inom området samt överlämna en rapport avseende en allmän bedömning av säkerhetsnivån, eventuella förändringar i hotbilden eller störningsrisker som kan ha bäring på Leveransen, samt en sammanställning av under perioden inträffade störningar.

10 Leverans och leveranskontroll

- 10.1 Avtalad leveransdag är den dag då Leveransen ska uppfylla i Kontraktet angivna förutsättningar.
- 10.2 I Kontraktet kan följande anges:
- a) avtalad leveransdag
 - b) tid för när Kunden ska genomföra leveranskontroll
 - c) leveranskontrollperiodens längd
 - d) tid för när Ramavtalsleverantören ska genomföra test och vad som ska ingå i testet och testprotokollet
 - e) leveranskontrollens innehåll och omfattning
- 10.3 I det hänseende leveranskontroll inte regleras i Kontraktet ska leveranskontroll genomförs i enlighet med avsnitt 10 *Leverans och leveranskontroll* punkt 10.4 och 10.5 i dessa Allmänna villkor.
- 10.4 Före avtalad leveransdag ska Ramavtalsleverantören genomföra test för att säkerställa att Leveransen uppfyller kraven i Kontraktet. Ramavtalsleverantörens test ska vara avslutad och skriftligt testprotokoll ska tillställas Kunden innan Kundens leveranskontrollperiod inträder. Ramavtalsleverantören ska översända testprotokollet till Kunden fem (5) Arbetsdagar innan Kundens leveranskontrollperiod inträder.
- 10.5 Kundens leveranskontrollperiod omfattar de 20 Arbetsdagar som föregår avtalad leveransdag. För det fall Kontraktet omfattar successiva Leveranser är leveranskontrollperioden de tio (10) Arbetsdagar som föregår avtalad leveransdag per successiv Leverans.
- 10.6 Kunden bär ansvar för att leveranskontroll genomförs. På Kundens begäran ska Ramavtalsleverantören medverka under leveranskontrollperioden enligt Kundens skäliga instruktioner och omfattning. Om inget annat angivits i Kontraktet, utgår ingen ersättning för medverkan vid leveranskontroll.
- 10.7 Kunden ska godkänna Leveransen då den uppfyller Kontraktet. Godkännanden och underrättelser mellan Parterna ska ske skriftligen.
- 10.8 Godkänner Kunden inte Leveransen ska Ramavtalsleverantören snarast åtgärda Leveransen så att den är i enlighet med Kontraktet. I de fall leveranskontroll har genomförts men Leveransen inte har godkänts ska Parterna skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll. Den nya leveranskontrollperioden ska, om Kunden inte anger annat, vara minst lika lång som den ursprungliga leveranskontrollperioden.
- 10.9 Avvikelse Kontraktet som är utan betydelse för Leveransens avsedda användning och som enligt Kunden inte innebär en olägenhet ska inte påverka fastställandet av Effektiv leveransdag. Leveransen ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Avtalad specifikation och Kontraktet. Avvikelse som avses i denna punkt (avsnitt 10 Leverans och leveranskontroll punkt 10.9 i dessa Allmänna villkor) ska avhjälpas av Ramavtalsleverantören inom skälig tid.
- 10.10 Kunden får på egen risk nyttja Leveransen eller del av Leveransen för avsett ändamål under eventuell leveranskontrollperiod. Kunden får även utan att Effektiv leveransdag har inträtt, på grund av vad Kunden anser vara verksamhetskritiska skäl, nyttja Leveransen eller del av Leveransen i sin verksamhet för avsett ändamål, utan att Effektiv leveransdag inträder. Kunden ska utge skälig ersättning för den faktiska rörliga kostnaden.

11 Underleverantör

- 11.1 Ramavtalsleverantören äger rätt att anlita underleverantör i det hänseende Parterna skriftligen överenskommer avseende detta. Underleverantör ska uppfylla de krav på kompetens och erfarenhet som Kunden har ställt på Ramavtalsleverantören. Underleverantören ska även uppfylla övriga villkor i Kontraktet som avser den del av Leveransen som underleverantören utför. Underleverantören ska även uppfylla samtliga krav som föreskrivs i Ramavtalet avseende underleverantörer.
- 11.2 I den utsträckning underleverantör anlitas för utförande av åtagande enligt Kontraktet svarar Ramavtalsleverantören för underleverantören såsom för egen del.
- 11.3 Ramavtalsleverantören är skyldig att ha väl dokumenterade rutiner för hantering av underleverantörer. Dessa rutiner ska minst innefatta ansvarsfördelning, tillgänglighet av resurser och kontaktpersoner hos underleverantören.
- 11.4 Eventuellt byte och/eller tillägg av underleverantörer under Kontraktperioden kan endast ske efter skriftligt godkännande från Kunden. Endast underleverantör som godkänts av Statens inköpscentral kan vara underleverantör. Sådant byte och/eller tillägg får inte innebära en väsentlig förändring av Kontraktet. Ansökan om att byta och/eller lägga till underleverantör ska ställas till Kunden i god tid före det planerade datumet för bytet och/eller tillägget. Ändringar och/eller tillägg regleras enligt avsnitt 39 *Ändringar och tillägg* i dessa Allmänna villkor.

12 Konsult

- 12.1 Konsulttjänst ska utföras med omsorg, i enlighet med Kontraktet och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.
- 12.2 Ramavtalsleverantören är skyldig att ta de initiativ som kan behövas för att Konsult ska erhålla nödvändig kunskap och förståelse för konsulttjänsten och dess fullgörande.
- 12.3 Ramavtalsleverantören ska säkerställa att kompetens hos Konsult är relevant för Leveransen, samt att Konsults kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med målen och syftet med Leveransen.
- 12.4 Ramavtalsleverantören är skyldig att ta de initiativ som kan behövas för att Konsult ska erhålla nödvändig kunskap och förståelse för Konsulttjänsten och dess fullgörande.
- 12.5 Ramavtalsleverantören är skyldig att tillhandahålla Konsult som behärskar svenska i tal och skrift om inte annat avtalats i Kontraktet. Med behärska avses att obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera med samtliga kontaktytor.
- 12.6 På Kundens anmodan ska Ramavtalsleverantören uppvisa detaljerad redovisning av utfört arbete samt upparbetad tid. Avrapportering ska ske enligt Kundens anvisningar.
- 12.7 Konsult är aldrig att anse som anställd hos Kunden. Ramavtalsleverantören svarar därför för skatter, sociala avgifter och övriga kostnader förenade med Konsults anställning. Skulle Kunden enligt lag vara skyldig att erlagga skatter och/eller sociala avgifter på ersättning som ska betalas till Ramavtalsleverantören, ska Ramavtalsleverantören ersätta Kunden för sådana avgifter. Om möjligt ska detta ske genom avräkning från ersättning som utgår till Ramavtalsleverantören.
- 12.8 Ramavtalsleverantören får ersätta i Kontraktet namngiven Konsult med annan Konsult om sakliga skäl föreligger och efter skriftligt godkännande från Kunden. En förutsättning för byte är att ny Konsult har likvärdig kompetens och erfarenhet som nuvarande Konsult och att utförandet av Konsulttjänsten inte blir lidande av bytet. Ändringar och/eller tillägg regleras enligt avsnitt 39 *Ändringar och tillägg* i dessa Allmänna villkor.

- 12.9 Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut namngiven Konsult i Kontraktet om Kunden begär det och om Kunden har saklig skäl för sin begäran, såsom att Konsulten saknar erforderlig kompetens, erfarenhet eller att samarbetssvårigheter förekommer.
- 12.10 Ramavtalsleverantören svarar själv för kostnader och tidsåtgång vid byte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i Leveransen, detta oavsett anledning till bytet.

13 Ramavtalsleverantörens ansvar avseende Brist i Resultat

- 13.1 Brist föreligger om Konsulttjänsten inte är i enlighet med Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska efter reklamation från Kunden och utan oskäligt uppehåll vidta rättelse. Rättelse ska ske genom att Ramavtalsleverantören fullgör Konsulttjänsten eller rättar Bristen. Sker inte rättelse utan oskäligt uppehåll har Kunden rätt till nedsättning av den avtalade ersättningen med ett belopp som skäligen kan anses motsvara Bristen. Härutöver har Kunden rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Nedsättning av ersättningen som har utgått på grund av Brist ska avräknas från sådant skadestånd. Är Bristen av väsentlig betydelse för Kunden och har rättelse inte skett inom 30 dagar från det att Kunden reklamerade Bristen har Kunden rätt att med omedelbar verkan säga upp den del av Kontraktet som är hänförlig till Bristen. Säger Kunden upp Kontraktet med anledning av denna punkt (avsnitt 13 *Ramavtalsleverantörens felansvar gällande Resultat* punkt 13.1) ska samtliga prestationer, däribland betalning, återgå.
- 13.2 Ramavtalsleverantörens ansvar gäller för Brist som Kunden anmäler inom tre (3) månader efter det att Kunden har märkt Bristen, dock senast ett (1) år efter den tidpunkt då den bristfälliga Konsulttjänsten utfördes.

14 Nyttjanderätt till Resultat

- 14.1 Kunden erhåller en fri, exklusiv, och i tiden obegränsad nyttjanderätt, inklusive en rätt att ändra, korrigera och vidareutveckla Resultatet, om inte Parterna överenskommit om annat i Kontraktet. Kunden har rätt att anlita tredje part i syfte att för Kundens behov nyttja Resultatet i enlighet med angiven nyttjanderätt. Kunden får emellertid ej överlåta Resultatet vidare utan Ramavtalsleverantörens medgivande.
- 14.2 Ramavtalsleverantören får inte publicera eller på annat sätt nyttja utredningsmaterial eller arbetsresultat som tillhör Kunden utan Kundens skriftliga medgivande. Allt sådant material ska överlämnas till Kunden när det inte längre behövs eller senast vid Kontraktens slut.

15 Nyttjanderätt till Produkt och Programvara

- 15.1 Ramavtalsleverantören upplåter till Kunden rätt att nyttja de Produkter och Programvaror som Ramavtalsleverantören tillhandahåller inom ramen för Leveransen.
- 15.2 Kundens nyttjanderätt till Produkt och Programvara utgör en fri, icke exklusiv och i tiden begränsad till Kontraktens period, om annat inte överenskommit mellan Parterna i Kontraktet. Kundens rätt är begränsad till nyttjandet av Leveransen. Kunden ska nyttja Produkt och Programvara i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner, under förutsättning att dessa instruktioner inte är ägnade att begränsa den avtalade omfattningen av Leveransen eller den kvalitet som Kunden i övrigt äger rätt att förvänta sig enligt vad som framgår i Kontraktet. Kunden äger enbart rätt att företa ändringar och ingrepp i Produkter och Programvaror i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner.
- 15.3 Kunden äger inte rätt att vidareöverlåta sin nyttjanderätt till Produkt eller Programvara utan Ramavtalsleverantörens godkännande.

- 15.4 Ramavtalsleverantören står risken för Produkten, under den tid som Produkten är placerad i Kundens lokaler, med undantag från sådana fall där Produkten skadats till följd av att Kunden varit vårdslös. I det hänseende Produkten skadats till följd av att Kunden varit vårdslös äger Ramavtalsleverantören rätt att debitera Kunden för, av Ramavtalsleverantören verifierade, direkta kostnader.
- 15.5 Kunden får enbart kopiera Programvara för den medgivna användningen samt för säkerhetsändamål. Kunden har inte rätt att utan Ramavtalsleverantörens medgivande ändra i Programvarans källkod.
- 15.6 Har i Kontraktet hänvisats till tredje parts särskilda bestämmelser för Programvara, ska de bestämmelserna gälla vad avser nyttjande av Programvaran före vad som anges i avsnitt 14 *Nyttjanderätt till Resultat* i dessa Allmänna villkor.
- 15.7 Oavsett vad som anges i avsnitt 14 *Nyttjanderätt till Resultat* i dessa Allmänna villkor äger Kunden rätt att vid Kontraktets upphörande att överta Produkt och/eller Programvara till överenskommet pris. Kund äger inte rätt att överta Produkt och/eller Programvara i det hänseende Produkten och/eller Programvaran ägs av tredje part eller innehåller företagshemligheter.

16 Intrång

- 16.1 Ramavtalsleverantören ansvarar för att denne från rättighetshavarna har inhämtat de rättigheter som erfordras för utförandet av Leveransen. Härtill svarar Ramavtalsleverantören för att det inte erfordras någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller dylikt för Kundens nyttjande av Leveransen i den mån Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet.
- 16.2 Ramavtalsleverantören garanterar att Kundens nyttjande av och/eller förfogande av hela eller del av Leveransen i enlighet med Kontraktet inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Ramavtalsleverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktas, eller talan förs, mot Kunden om intrång på grund av användningen i Sverige, EU, EES och andra av Parterna överenskomna länder, av Leveransen, dock att Ramavtalsleverantören åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Kunden om Kunden så begär.
- 16.3 Ramavtalsleverantören åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Kunden mest fördelaktiga sättet och enligt Kundens skäliga instruktioner vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Kunden att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning.
- 16.4 Ramavtalsleverantören åtar sig vidare att ersätta Kunden för de ersättningar och skadestånd som Kunden genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantören inom skälig tid från det att Kunden fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad om detta.
- 16.5 Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och Ramavtalsleverantören på sätt som framgår i avsnitt 16 *Intrång* i dessa Allmänna villkor fått deltaga i rättegång och förlikning eller om det enligt Ramavtalsleverantörens egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, ska Ramavtalsleverantören på egen bekostnad endera:
- tillförsäkra Kunden rätt att fortsätta nyttja Leveransen,
 - ersätta Leveransen med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Kunden godkänner,
 - ändra Leveransen så att intrång inte föreligger,

- d) återta Leveransen och kreditera Kunden för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid, eller
- e) ersätta den del av Leveransen som utgör intrång med annan del som Kunden godkänner och som inte innebär intrång i tredje parts rätt.
- 16.6 Ramavtalsleverantörens rätt att återta Leveransen och kreditera Kunden ska gälla som ett sista alternativ. Fullgör Ramavtalsleverantören inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan angivna punkter i avsnitt 16 *Intrång* i dessa Allmänna villkor, har Kunden rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Leveransens nedsatta värde på grund av intrånget.
- 16.7 Ramavtalsleverantören är inte ansvarig mot Kunden för intrångsanspråk som grundas på att Produkt eller Programvara använts tillsammans med annan Produkt eller Programvara som inte ingår i Leveransen eller på att Produkt eller Programvara ändrats eller använts på ett sätt för vilket den inte konstruerats och Ramavtalsleverantören lämnat instruktion om hur Produkten eller Programvaran kan nyttjas.
- 16.8 Ramavtalsleverantören ansvar inte för Kundens intrång om Kunden har varit grovt vårdslös.

17 Pris och betalning

- 17.1 Parterna har i Kontraktet kommit överens om hur ersättning för Leveransen ska utgå. Avtalade priser avser pris exklusive mervärdesskatt och andra skatter i den mån inte annat särskilt anges. Om annat inte anges, är priserna fasta och angivna i svenska kronor.
- 17.2 Med fastpris avses det arvode som ska erläggas oavsett Kundens nyttjandegrad och/eller Ramavtalsleverantörens resursåtgång för Leveransens utförande eller övriga kostnader för Ramavtalsleverantören. Ingen uppräknning av arvodet ska ske om inte Parterna särskilt har överenskommit om annat i Kontraktet, med undantag för avsnitt 17 *Pris och betalning* punkt 17.4 i dessa Allmänna villkor.
- 17.3 Vid Leverans enligt löpande räkning utgår timarvode och/eller nyttjandebitering enligt åtgång för Leveransens utförande samt enligt vad som framgår av Kontraktet. Ramavtalsleverantören kan inte debitera arvode utöver angivet takpris, om annat inte framgår av kontraktet.
- 17.4 Vid av Kunden beställd och godkänd utökning, begränsning eller annan ändring i Kontraktet, och som Ramavtalsleverantören kan påvisa innebär kostnadsökningar för Ramavtalsleverantören och då Parterna har avtalat om fastpris, ska skriftligen överenskommas om pris avseende utökningen, begränsningen eller annan ändring. Detsamma gäller merarbete som Kunden har orsakat genom försummelse. Ramavtalsleverantören ska vid dessa fall genom skriftligt meddelande till Kunden ta initiativ till förhandling innan debiterbart arbete utförs.
- 17.5 Ersättning för utlägg, som inte ingår i Kontraktet, utgår endast om verifierad kostnad är naturlig och nödvändig för genomförandet och under förutsättning att Kunden i förväg skriftligen godkänt utlägg.
- 17.6 Vid av Kunden skriftligen beordrad resa har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader.
- 17.7 Semesterersättning utgår inte. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekvämlig arbetstid utgår endast under förutsättning att Parterna i förväg skriftligen överenskommit om detta. I övrigt ersätts utlägg endast om kostnad är verifierad, samt har godkänts av Kunden i förväg.

- 17.8 Vid fastpris har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning efter leveransgodkännande skett eller i enlighet med betalningsplan i Kontraktet. Vid löpande räkning med takpris har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera en (1) gång per månad för utfört och redovisat arbete, verifierade kostnader och godkända utlägg.
- 17.9 Betalning sker mot faktura. Ramavtalsleverantören ska efter överenskommelse med Kunden erbjuda elektroniska fakturor. Dessa ska om Parterna inte överenskommer om annat vara av standarden ”Svefaktura” (VERVAFS 2007:1). Fakturorna ska vara specificerade enligt överenskommelse mellan Kunden och Ramavtalsleverantören.
- 17.10 Ramavtalsleverantören ska utforma fakturor till Kunden på ett enkelt och lättförståeligt sätt. Flexibilitet i fakturering ska tillgodoses så att Kunden erbjuds möjlighet att specificera fakturan. Av fakturan ska framgå ramavtalsnummer, avtalsreferens, Leveransens innehåll, arten och omfattningen av det arbete som utförts under den tidsperiod som fakturan avser, Kundens nyttjande av Leveransen, specificerat på avdelning, enhet och/eller kostnadsställe, kostnader under perioden samt annan ersättning som skriftligen överenskommit. Har Leveransen utförts enligt löpande räkning, ska dessutom nyttjandegraden samt antalet arbetstimmar anges och timersättning per Konsult. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid.
- 17.11 Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska ske inom 30 kalenderdagar från det att fakturan kommit Kunden tillhanda. Kunden är dock aldrig skyldig att erlægga betalning innan 30 kalenderdagar har löpt efter Effektiv leveransdag, med undantag för rörliga kostnader enligt avsnitt 10 *Leverans och leveranskontroll* punkt 10.10 i dessa Allmänna villkor.
- 17.12 Ramavtalsleverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra tillkommande avgifter.

18 Dröjsmål med betalning

- 18.1 Betalar Kunden inte avtalsenlig faktura i tid, och Kunden ej bestrider fakturan, har Ramavtalsleverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantören. Vid obetald faktura ska Kundens kontaktperson kontaktas innan Leveransen stängs av.
- 18.2 Kunden har rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen i de fall Ramavtalsleverantören ålagts att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag. Ränta regleras på anmodan av Kunden.

19 Försening

- 19.1 Försening föreligger när Effektiv leveransdag inträffar efter avtalad leveransdag.
- 19.2 Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite enligt vad som föreskrivs i avsnitt 20 *Vite till följd av försenad Leverans* i dessa Allmänna villkor.
- 19.3 Om Kunden vid försening bedömer att utebliven användning väsentligen påverkar verksamheten negativt, äger Kunden rätt att nyttja del av Leverans, i den utsträckning som är möjligt. Kundens användning av del av Leverans innebär inte att Effektiv leveransdag inträder för den delen av Leveransen.
- 19.4 Försening föreligger inte om Ramavtalsleverantören försenas eller hindras att fullfölja Leveransen på grund av förhållande som ensidigt beror på Kunden. Ramavtalsleverantören äger rätt att flytta fram avtalad leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt om förseningen ensidigt beror på Kunden. Tidpunkten ska skriftligen överenskommas mellan Parterna.

- 19.5 Finner Ramavtalsleverantören att försening kommer att inträffa eller försening framstår som sannolik, ska Ramavtalsleverantören utan uppskov skriftligen meddela Kunden detta. Därvid ska orsaken till förseningen anges samt om möjligt ny tidpunkt för Leverans. Underlåter Ramavtalsleverantören att inom skälig tid lämna sådant meddelande, har Kunden rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid. Meddelande och godkännande påverkar inte avtalad leveransdag och Kundens rätt till vite och skadestånd.

20 Vite till följd av försenad Leverans

- 20.1 Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite. Kunden har rätt att i Kontraktet uppställa krav gällande vite. Överenskomna vitesbelopp, grunder och eventuella begränsningar ska då anges i Kontraktet. Vite till följd av försening faller till betalning 30 kalenderdagar efter den tidpunkt under vilken förseningen föreligger och regleras på anmodan av Kunden. Kunden har även rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av försening ska avräknas från sådant skadestånd.
- 20.2 Om inte Parterna särskilt har överenskommit om annat i Kontraktet utgår vite den första dagen med 0,70 % av vitesunderlaget. Härefter utgår vite med 1 % av vitesunderlaget per påbörjad kalenderdag som dröjsmålet varar, begränsat till ett maximalt vite om 15 % av vitesunderlaget.
- 20.3 Vid försening utgörs vitesunderlaget av den del av det avtalade priset avseende den aktuella Leveransen som omfattas av förseningen samt den del av det avtalade priset som avser vad som redan Levererats men som inte kunnat tas i avsett bruk på grund av förseningen. För det fall att Kunden har börjat nyttja del av Leveransen på grund av verksamhetskritiska skäl enligt vad som föreskrivs i avsnitt 10 *Leverans och leveranskontroll* punkt 10.10 i dessa Allmänna villkor ska detta inte beaktas vid beräkning av vitesunderlaget.
- 20.4 Vid Leverans som utförs enligt fastpris utgör vitesunderlaget av det avtalade priset för det första kvartalet. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode och/eller nyttjande debitering för exempelvis telefoni och datakommunikation utgörs vitesunderlaget av det avtalade priset för ett (1) år för den eller de Leveranser som omfattas av förseningen.

21 Felansvar

- 21.1 Tiden under vilken Ramavtalsleverantören ansvarar för Fel börjar löpa från och med Effektiv leveransdag.
- 21.2 Fel föreligger då Leveransen och/eller Serviceobjektet inte uppfyller de krav som framgår i Kontraktet och i Ramavtalet. Med Fel avses även sådan störning, som medför att Kunden inte har tillgång till Leveransen och/eller Serviceobjektet. Kategorisering av Fel kan variera från tid till annan beroende på hur Felet vid den aktuella tidpunkten påverkar Kundens verksamhet. Fel kan, på initiativ av Kunden, omkategoriseras. Omkategorisering kan inte ske efter det att Ramavtalsleverantören har åtgärdat Felet och Kunden har godkänt åtgärden. Kunden har tolkningsföreträde avseende kategorisering av Fel.

22 Felanmälan

- 22.1 Felanmälan ska ske till Ramavtalsleverantörens Kundtjänst. Kundtjänsten ska vara öppen enligt specificerad servicetid i Kontraktet. Felanmälan får endast göras av Kundens utsedda personal och enligt de rutiner som Parterna särskilt har överenskommit om i Kontraktet.

- 22.2 Kunden beslutar vid anmälan av Fel vilken kategori Felet tillhör.
- 22.3 I det hänseende Fel detekteras i Ramavtalsleverantörens övervakningssystem, ska Kunden inom skälig tid från det att Felet detekterades underrättas om Felet. Kunden beslutar vilken kategori Felet tillhör.
- 22.4 Ramavtalsleverantören ska logga samtliga Fel och åtgärder som sker inom Kontraktperioden.
- 22.5 Ramavtalsleverantören ska kvartalsvis till Kunden sammanställa och översända samtliga loggade Fel, innehållande information om samtliga åtgärder som vidtagits, till Kunden. Kunden ska erhålla sammanställningen i skälig tid innan driftmöte enligt avsnitt 9 *Driftmöten* enligt dessa Allmänna villkor.

23 Åtgärdande av Fel

- 23.1 Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt uppehåll åtgärda Fel. Ramavtalsleverantören ansvarar för att Fel åtgärdas och att rapport att Felet har åtgärdats översänds för godkännande till utsedd person hos Kunden. Ramavtalsleverantören ska ha ett övervakningssystem som mäter huruvida i Kontraktet och i Ramavtalet uppställda krav uppfylls. Övervakningssystemet ska generera larm om överenskomna krav inte uppfylls. Sådant larm ska loggas och översändas till Kunden. Övervakning ska, om annat inte framgår i Kontraktet, ske alla dagar dygnet runt.
- 23.2 Ramavtalsleverantören ska på Kundens begäran utföra mätningar om Kunden upplever att Leveransen inte uppfyller de krav som uppställs i Kontraktet och i Ramavtalet. Om annat inte framgår i Kontraktet ska mätning utföras enligt aktuell punkt (avsnitt 23 *Åtgärdande av Fel* punkt 23.3 i dessa Allmänna villkor). Mätningarna ska utföras utan dröjsmål från det att Kunden framställer sin begäran. Mätningarna ska dokumenteras och översändas till Kunden inom skälig tid från det att mätningen utförts. Kund har även rätt att kräva att en oberoende tredjepart ska genomföra mätningarna. I det hänseende Fel inte föreligger debiteras Kunden för kostnader enligt Kontraktet. Oavsett kategori av Fel åligger det Ramavtalsleverantören att avgränsa Fel och rapportera att Fel föreligger till av Kunden utsedd person.
- 23.3 Åtgärdande av Fel innebär i första hand att Fel åtgärdas och i andra hand att Ramavtalsleverantören erbjuder en kringgående åtgärd. Parterna kan i Kontraktet överenskomma om annat. Ramavtalsleverantören äger enbart rätt att nyttja överenskommen och specificerad redundant lösning under den tid som framgår av Kontraktet.
- 23.4 På begäran ska Ramavtalsleverantören förse Kunden med en fördjupad rapport innehållande samtliga registrerade Fel och åtgärder som finns i Ramavtalsleverantörens system avseende tidpunkter, vidtagna åtgärder och annan relevant information som kan göras tillgänglig. Format och innehåll i rapporten ska gemensamt överenskommas mellan Parterna.
- 23.5 Om Ramavtalsleverantörens personal tillkallas för kontroll eller åtgärd av Fel som inte Ramavtalsleverantören ansvarar för eller där inget Fel kan konstateras debiteras Kunden för åsamkade av onödiga kostnader enligt Kontraktet. Om Kundens personal eller tredjepart har tillkallats för mätning, kontroll och åtgärd av Fel och Fel konstateras eller om Felet har uppkommit genom att Ramavtalsleverantörens personal utfört ändringar äger Kunden rätt att på kommande faktura dra av motsvarande belopp eller fakturera beloppet i enlighet med Kontraktet.

24 Eskalering

- 24.1 Eskalering ska ske enligt Kontraktet. Eskalering ska vid behov kunna påkallas av Kunden. En specificerad rutin för eskalering kan tas fram i samråd mellan Parterna och

inkluderas i Kontraktet. Rutinen ska innehålla tydliga definitioner på i vilka lägen och hur eskalering ska ske.

- 24.2 Vid Kritiska fel (kategori 1) ska Ramavtalsleverantören arbeta med två parallella upptrappningar; en teknisk eskalering och en management-eskalering, om Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska i sådana situationer alltid tillse att det finns en person som handlägger och ansvarar för det aktuella ärendet. Teknisk eskalering ska ske om normalflödet för hantering av Fel är genomgången och om inga framsteg görs eller bedöms kunna göras med normala insatser eller om bedömning är att ärendet inte kan avhjälpas med normala insatser inom utsatt Åtgärdstid. Eskalering ska ske snarast eller allra senast när 30 % av Åtgärdstiden återstår. Den aktuella anmälan av Fel ska exempelvis tillföras större befogenheter, fler resurser och kompletterande kompetens. Återkoppling vid eskalering ska ske till Kunden inom en timme. Management-eskalering ska ske när Ramavtalsleverantören misstänker att Felet inte blir åtgärdat inom tillåten Åtgärdstid, vid misslyckad teknisk eskalering och/ eller vid problem med underleverantörer.

25 Underhåll och Servicefönster

- 25.1 Ramavtalsleverantören har ett helhetsåtagande avseende servicenivåer och Underhåll om Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet. I helhetsåtagandet ingår även inbytesservice.
- 25.2 Underhåll sker i enlighet med Kontraktet. Underhåll ska om Parterna inte överenskommer om annat ske inom Servicefönster. Ramavtalsleverantören ska meddela den av Kunden angivna personen senast fem (5) Arbetsdagar innan planerade arbeten utförs, om inte annat anges i Kontraktet
- 25.3 Om Kunden kräver att installation av denna typ av Underhåll ska ske utanför avtalad tid, debiteras Kunden i enlighet med Kontraktet.

26 Servicenivåer för Kritiska fel och Icke kritiska fel

- 26.1 I aktuell punkt (avsnitt 26 *Servicenivåer för Kritiska Fel och Icke kritiska Fel* punkt 26.1) framgår ett antal olika fördefinierade servicenivåer för Kritiska fel (kategori 1) och Icke kritiska fel (kategori 2). Kunden anger i Kontraktet vilken av dessa servicenivåer som är aktuell för respektive Serviceobjekt. Kunden kan även välja att definiera egna servicenivåer i Kontraktet.

I det hänseende Parterna inte överenskommer om servicenivå för Serviceobjekt ska servicenivå 6 gälla för det Serviceobjekt där servicenivå inte finns angiven i Kontraktet.

Om Kunden avtalat om annan servicenivå och någon av följande delar Åtgärdstid, Maximal Avbrottstid, Maximalt antal Fel, Servicetid eller Drifftid inte regleras i Kundens servicenivå, ska minst servicenivå 3 gälla för de delar som inte ingår i Kundens servicenivå.

Servicenivå	Maximal Åtgärdstid i timmar per Fel under Servicetid	Maximalt antal Fel under Servicetid per kvartal	Maximal Avbrottstid i timmar per kvartal under Servicetid	Servicetid	Drifftid
1	2	2	2	Dygnet runt årets alla dagar	Dygnet runt årets alla dagar
2	4	4	4	Dygnet runt årets	Dygnet runt årets



				alla dagar	alla dagar
3	8	4	8	Dygnet runt årets alla dagar	Dygnet runt årets alla dagar
4	4	4	4	Arbetsdag, 08:00-18:00	Dygnet runt årets alla dagar
5	8	4	12	Arbetsdag, 08:00-18:00	Dygnet runt årets alla dagar
6	12	8	24	Arbetsdag, 08:00-18:00	Dygnet runt årets alla dagar

För servicenivå 4, 5 och 6 gäller att åtgärdande av Fel som ej avslutats under avtalad Servicetid ska, om Kunden så begär, fortsätta till dess att Felet är åtgärdat, under förutsättning att Felet bedöms kunna åtgärdas inom den aktuella Arbetsdagen, räknat till och med 24:00, som åtgärdande av Felet påbörjades. I de fall åtgärdande av Fel sker utanför avtalad Servicetid på Kundens initiativ ska Kunden debiteras för kostnader enligt Kontraktet.

27 Viten vid Fel

27.1 Vid längre Åtgärdstid, fler antal Fel än maximalt antal Fel per kvartal eller längre Avbrottstid enligt avsnitt 26 *Servicenivåer för Kritiska fel och Icke kritiska fel* i dessa Allmänna villkor ska vite utgå för aktuellt Serviceobjekt enligt nedan.

- Fel räknas från och med det att Kunden anmäler Felet eller från och med det att Felet detekteras i Ramavtalsleverantörens övervakningssystem. Om Felet detekteras eller anmälan av Fel sker efter avtalad Servicetid enligt vald servicenivå börjar Åtgärdstiden löpa näst på följande första tidpunkt för avtalad Servicetid. Felet är åtgärdat då Serviceobjektet uppfyller de krav som framgår Kontraktet och i Ramavtalet samt när Kunden skriftligen har godkänt Ramavtalsleverantörens vidtagna åtgärder.
- När ett Fel omkategoriseras, ska vitesberäkning göras enligt villkor för den kategori som Felet omkategoriseras till. Det förändrade vitet ska beräknas från den tidpunkt som Ramavtalsleverantören underrättas om omkategoriseringen och adderas till det tidigare vitet som beräknats från anmälan av Felet.
- Vite regleras på anmodan av Kunden. Reglering av vite kan ske genom kvittning på kommande faktura, kreditfaktura eller separat utbetalning. I det fall Kunden krediteras eller erhåller en separat utbetalning förfaller vite till betalning 30 kalenderdagar från det att faktura kommit Ramavtalsleverantören tillhanda. Kunden har även rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av Fel ska avräknas från skadestånd.

28 Vite vid Kritiska fel och Icke kritiska fel

28.1 Om Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet är det vitesgrundande beloppet vid fastpris för Kritiska fel (kategori 1) 5 % av Leveransens avtalade kvartalskostnad inom det kvartal som Felet anmäldes eller detekterades i Ramavtalsleverantörens

system, dock minst 1500 SEK. Maximalt kan vitet inte överstiga den faktiska kvartalskostnaden för Leveransen. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode eller nyttjandebitering är det vitesgrundande beloppet för Kritiska fel (kategori 1) 5 % av Leveransens beräknade kvartalskostnad inom det kvartal som Felet anmäldes eller detekterades i Ramavtalsleverantörens system, dock minst 1500 SEK. Maximalt kan vitet inte överstiga uppskattad kvartalskostnad för Leveransen. För att fastställa uppskattad kvartalskostnad ska eventuell historisk kvartalskostnad och Kundens angivna uppskattningar i Avropsförfrågan tas i beaktande.

- 28.2 Om Parterna inte överenskommit om annat i Kontraktet är det vitesgrundande beloppet vid fastpris för Icke kritiska fel (kategori 2) 2 % av Leveransens kvartalskostnad inom det kvartal som Felet anmäldes eller detekterades i Ramavtalsleverantörens system, dock minst 500 SEK. Maximalt kan vitet inte överstiga den faktiska kvartalskostnaden för Leveransen. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode eller nyttjandebitering är det vitesgrundande beloppet för Kritiska fel (kategori 1) 2 % av Leveransens beräknade kvartalskostnad inom de kvartal som Felet anmäldes eller detekterades i Ramavtalsleverantörens system. Maximalt kan vitet inte överstiga uppskattad kvartalskostnad för Leveransen. Vid Kritiska fel (kategori 1) och Icke kritiska fel (kategori 2) beräknas vite enligt följande:

- Vite utgår med 100 % av det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 60 minuters ökning av otillåten Åtgärdstid per Fel.
- Vite utgår med 100 % av vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 50 procentig ökning av otillåtet antal Fel per kvartal.
- Vite utgår med 100 % av det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 50 procentig ökning av otillåten Avbrottsstid per kvartal.

29 Vite vid Ringa Fel

- 29.1 För Ringa fel (kategori 3) ska åtgärdande av Fel påbörjas inom åtta (8) timmar från det att Kunden anmäler Felet. Åtgärdstiden räknas Servicetid 08.00 till och med 18.00. Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontraktet har Kunden rätt att begära vite om inte Felet åtgärdats inom 80 timmar, räknat under Servicetid. Vid Leverans som utförs enligt fastpris utgår vite med 0,25 % av Leveransens kvartalskostnad inom det kvartal som Felet anmäldes eller detekterades i Ramavtalsleverantörens system per påbörjad timme utöver avtalad Åtgärdstid, upp till maximalt 10 % av den totala kvartalskostnaden för Leveransen. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode eller nyttjandebitering utgår vite med 0,25 % av Leveransens uppskattade kvartalskostnad per påbörjad timme utöver avtalad Åtgärdstid, begränsat till ett maximalt vite på 10 % av den uppskattade kvartalskostnaden för Leveransen. För att fastställa uppskattad kvartalskostnad ska eventuell historisk kvartalskostnad och Kundens angivna uppskattningar i Avropsförfrågan tas i beaktande.

30 Undantag vid beräkning av vite

- 30.1 Tid enligt nedan ska inte räknas som Fel, om inte annat överenskommit mellan Parterna i Kontraktet.
- Fel ensidigt orsakade av Kunden eller förhållande på Kundens sida.
 - Förseningar vid Underhåll eller åtgärdande av Fel som orsakats av att Kunden ej följt mellan Parterna överenskomna rutiner eller om personal tillhörande Ramavtalsleverantören ej har beretts tillträde till Kundens lokaler, utan skälig anledning.
 - Felanmälan från Kunden rörande bristande prestanda i de fall grunden till bristande prestanda är att Ramavtalsleverantören nyttjar en överenskommen och

specificerad redundant lösning med lägre prestanda än ordinarie lösning.
Ramavtalsleverantören äger enbart rätt att nyttja överenskommen och specificerad redundant lösning under den tid som framgår av Kontraktet.

- Fel förorsakat av planerat Underhåll inom de villkor som anges i Kontraktet.

31 Revision av Ramavtalsleverantörens åtaganden

- 31.1 Kunden ska äga rätt att genomföra revision i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantören inte avviker från de krav som uppställs i Kontraktet och i Ramavtalet. Vid revision ska Kunden ha rätt att ta hjälp av en utomstående kontrollorganisation.
- 31.2 Kunden eller den som Kunden utpekar ska ha rätt att genomföra kontroller för att säkerställa att gällande säkerhetskrav efterlevs av Ramavtalsleverantören och underleverantörer.
- 31.3 Kunden äger rätt att genom revision kontrollera Ramavtalsleverantörens underleverantörer i de fall underleverantörer ingår i Ramavtalet.
- 31.4 Kunden svarar för kostnaden för revisionen om Ramavtalsleverantören fullgjort sitt åtagande. I annat fall ska Ramavtalsleverantören stå för hela kostnaden.

32 Säkerhetskrav

- 32.1 Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla möjlighet för Kunden till uppföljning av i Kontraktet avtalade säkerhetsnivåer. Ramavtalsleverantören ska ha rutiner för egen kontroll och uppföljning av säkerhetsnivåer och efterlevnad av gällande säkerhetskrav.
- 32.2 Ramavtalsleverantören ska regelbundet och enligt rutin utföra säkerhets- och sårbarhetsanalyser av Leveransen.
- 32.3 Ramavtalsleverantören ska följa de säkerhetsföreskrifter som Kunden redovisar från tid till annan samt tillse att berörd Konsult och anlita underleverantör iakttar dessa föreskrifter. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter Kontraktets ingående har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning om Ramavtalsleverantören kan påvisa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.
- 32.4 För att Leverans inom samhällsviktig verksamhet ska kunna ske kan en säkerhetsprövning och eventuell registerkontroll behöva utföras på berörda personer. Ramavtalsleverantören samt eventuella underleverantörer blir då på Kundens begäran föremål för säkerhetsskyddsförordning (1996:633). Det åligger Kunden att i Kontraktet ange att säkerhetsskyddsavtal erfordras för Leveransen. De närmare villkoren för ett säkerhetsskyddsavtal och dess vidmakthållande under Kontraktperioden ska fastställas mellan Kunden och Ramavtalsleverantören.
- 32.5 Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kunden redogöra för den, för Serviceobjektet relevanta, nationella fysiska infrastruktur och eget kommunikationsnät inklusive placering av noder och framföringsvägar. Redogörelsen sker alltid med hänsyn till Kontraktet, nationella säkerhetsföreskrifter, lagstiftning och parternas säkerhetsrutiner. Uppbyggnaden av Ramavtalsleverantörens nät kan vara att betrakta som företagshemlig information om Ramavtalsleverantören så anger.
- 32.6 Ramavtalsleverantören ska följa Post- och telestyrelsens vid var tid gällande allmänna råd om god funktion och teknisk säkerhet samt uthållighet och tillgänglighet vid extraordinära händelser i fredstid (PTSFS 2007:2).
- 32.7 Ramavtalsleverantörens skydd av Leveransen ska ha ett förebyggande, detekterande och korrigerande syfte. Säkerhetsarbetet ska utgå från löpande riskanalyser med beaktande av de säkerhetskrav, skydds krav, etc. som Leveransen omfattas av enligt

Kontraktet. För säkerhetsnivåerna ska det finnas en tydligt dokumenterad ansvarsfördelning, utbildning, övning och uppföljning. Säkerhetsarbetet innefattar även tekniska lösningar för konfidentialitet, tillgänglighet, integritet och spårbarhet.

33 Ansvarsbegränsningar och befrielsegrunder

- 33.1 Om Part förhindras att fullgöra Leveransen av omständighet utanför Partens kontroll som Parten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följderna Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller av att Ramavtalsleverantörens underleverantör förhindras fullgöra sin Leverans på grund av sådan omständighet, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter avtalad leveransdag. För att Part ska ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund ska Part omedelbart då denne får kännedom om sådan omständighet underrätta den andra Parten härom. Om Kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan omständighet äger Part rätt att, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda Kontraktet.
- 33.2 Part ansvarar för skada som denne vållar den andra Parten om skadan orsakats på grund av Partens vårdslöshet. Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, dock högst med ett belopp per skadetillfälle motsvarande det belopp som är högst av 35 prisbasbelopp respektive 20 % av det avtalade priset avseende den aktuella Leveransen. Ansvarsbegränsningen omfattar inte viten, prisavdrag eller räntor. Part ansvarar inte heller för ersättningsskyldighet gentemot tredje part. Vid Leverans som utförs enligt fastpris utgör det fasta priset det avtalade priset. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med timarvode och/eller nyttjandedebitering gällande telefoni och datakommunikation utgörs det avtalade priset av beräknad kostnad för ett (1) års inköp. Den nu sagda begränsningen gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 33.3 Ramavtalsleverantören ansvarar inte för förlust eller förvanskning av data utom vad avser sådan förlust eller förvanskning av data som orsakats av Ramavtalsleverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering enligt Kontraktet, varvid Ramavtalsleverantören ansvarar inom ramen för den begränsning som framgår i avsnitt 3 *Ansvarsbegränsningar och befrielsegrunder* i punkt 3.2.
- 33.4 Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Fel som ligger utanför Ramavtalsleverantörens åtagande enligt Kontraktet inklusive Fel som orsakats av ändring, reparation eller anslutning i Serviceobjekt som utförts på uppdrag av någon annan än Ramavtalsleverantören.

34 Förtida upphörande

- 34.1 Parterna kan överenskomma om uppsägningstid i Kontraktet.
- 34.2 Kunden har rätt att med omedelbar verkan säga upp Kontraktet om:
- Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åligganden avseende svenska skatter eller sociala avgifter trots påpekande från Kunden, eller
 - Ramavtalsleverantören enligt lagakraftvunnen dom dömts för ekonomiska brott, eller
 - person i ledande ställning hos Ramavtalsleverantören har belagts med näringsförbud, eller
 - det framkommer att Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav som ställts i Ramavtalet, Kontraktet eller om Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav som

Ramavtalsleverantören angav att de uppfyllde vid tilldelning av Ramavtal eller Kontraktet och denna brist är väsentlig eller om den tidsperiod som anges i avsnitt 6 Allmänt om Ramavtalsleverantörens åtaganden punkt 6.6 i dessa Allmänna villkor har passerat, eller

- e) det framkommer att någon omständighet föreligger vilken skulle utesluta en Ramavtalsleverantör att delta i en offentlig upphandling enligt 10 kap 1 § LOU, eller
- f) Ramavtalsleverantören försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, inställer sina betalningar eller annars kan anses vara på obestånd, eller
- g) företrädare för Ramavtalsleverantören blir dömd för olaga diskriminering eller om Ramavtalsleverantören tvingas betala skadestånd enligt följande lagstiftning: Jämställdhetslag (1991:433), Lagen (1999:130) om åtgärder mot diskriminering i arbetslivet på grund av etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, Lagen (1999:132) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av funktionshinder, Lagen (1999:133) om förbud mot diskriminering i arbetslivet på grund av sexuell läggning, Lagen (2001:1286) om likabehandling av studenter i högskolan, Lagen (2003:307) om förbud mot diskriminering samt Lagen (2006:67) om förbud mot diskriminering och annan kränkande behandling av barn och elever, eller
- h) Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden på så sätt att maximalt vite utgår.

- 34.3 I Ramavtalet framgår det att Statens inköpscentral har rätt att med omedelbar verkan säga upp Ramavtalet om det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i samband med Upphandlingen och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Ramavtalet. Kunden har som en följd av detta rätt att säga upp Kontraktet.
- 34.4 Utöver vad som anges på annan plats i dessa Allmänna villkor äger Part rätt att med omedelbar verkan säga upp Kontraktet om motparten i väsentlig mån brister i förpliktelse enligt Kontraktet och inte vidtar rättelse inom 30 kalenderdagar efter skriftlig anmodan därom.
- 34.5 Uppsägning med omedelbar verkan kan ske om motparten vid upprepade tillfällen i väsentlig mån brister i förpliktelse enligt Kontraktet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Med upprepande tillfällen avses att motparten vid mer än sex (6) tillfällen under en period om tolv (12) månader i väsentlig mån brustit i sina förpliktelser enligt Kontraktet.
- 34.6 Uppsägning ska skriftligen ställas till motpartens kontaktperson till den av motparten angivna adressen. Part ska därvid uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett ska uppsägning anses vara fullgjord.
- 34.7 Vid betalning i samband med uppsägning tillämpas reglerna för betalning i avsnitt 17 *Pris och betalning* i dessa Allmänna villkor.
- 34.8 För det fall Kunden häver eller säger upp Kontraktet i enlighet med någon av punkterna i avsnitt 34 *Förtida upphörande* i dessa Allmänna villkor har Kunden rätt att exkludera den Ramavtalsleverantör vars Kontrakt hävts eller sagts upp, från att lämna Avropssvar i det nya Avropet som syftar till att ersätta det Kontrakt som hävts eller sagts upp.
- 34.9 Vid uppsägning med omedelbar verkan enligt avsnitt 34 *Förtida upphörande* i dessa Allmänna villkor äger Part rätt till skadestånd inom ramen för ansvarsbegränsningen.

35 Avveckling och överlämning

- 35.1 Ramavtalsleverantören ska vara behjälplig i samband med avveckling av Leveransen och vid byte till annan leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation.
- 35.2 Ramavtalsleverantören ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling utförs på ett fackmannamässigt sätt och att en detaljerad plan upprättas inför avvecklingen om Kunden begär det. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutade Leveranser till Kunden eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Kunden.
- 35.3 Ramavtalsleverantören ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens om Leveransen till Kunden och/eller tredje part.
- 35.4 Ramavtalsleverantören ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelpersoner är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas. Med nyckelpersoner avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens eller har haft en speciell roll. Nyckelpersoner ska vara tillgängliga i upp till tre (3) månader om inte annat framgår av Kontraktet.
- 35.5 Ramavtalsleverantören ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Kunden har överlämnats och sedermera förstörts hos Ramavtalsleverantören.

36 Sekretess

- 36.1 Part kan inte till tredje part lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller som i övrigt rör motpartens interna förhållanden, i annan utsträckning än som krävs för Leveransens genomförande.
- 36.2 Sekretesskyldighet gäller inte för sådan information som Part kan visa har blivit känd för denne på annat sätt än genom Leveransen eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när Part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 36.3 I de fall Ramavtalsleverantören ges tillgång till, enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), skyddad information ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Ramavtalsleverantören ska informera Konsult och anlitad underleverantör om gällande sekretess.
- 36.4 Om Kunden så begär ska särskild sekretessförbindelse undertecknas av Konsult och anlitad underleverantör innan arbetet påbörjas.
- 36.5 Om Parterna inte avtalat annat gäller sekretess under Kontraktperioden samt under fem (5) år efter Kontraktets upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen. Ramavtalsleverantören kan endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kundens data som behandlas i Leveransen i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av Leveransen. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.

37 Försäkring

- 37.1 Det åligger Ramavtalsleverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Leveransens art och omfattning. Ramavtalsleverantören ska även inneha en försäkring avseende ren förmögenhetsskada avseende Konsulttjänster. På begäran av Kunden ska

Ramavtalsleverantören forete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

38 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

- 38.1 Part kan inte utan motpartens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan. Kunden äger dock rätt att överlåta samtliga rättigheter och skyldigheter enligt Kontraktet, till ny organisation eller organisationsform för det fall Kunden byter till sådan ny organisation eller organisationsform.

39 Ändringar och tillägg

- 39.1 Ändring i, och tillägg till, Kontraktet ska, för att vara gällande, vara skriftligen undertecknade av båda Parter. Ändring och/eller tillägg ska biläggas Kontraktet.

40 Tvistelösning och tillämplig lag

- 40.1 Tvister angående tolkning eller tillämpning av ett Kontrakt samt övriga avtalshandlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand avgöras genom förhandling Parterna emellan. Om inte uppgörelse nås vid dessa förhandlingar ska tvisten avgöras av svensk allmän domstol.
- 40.2 Rättigheter och skyldigheter enligt detta Kontrakt bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.