

Bilaga

Särskilda villkor för Kundunik tjänsteleverans

Programvaror och tjänster 2014

Kontorsstöd

Innehållsförteckning

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

1 Tillämplighet

- 1.1 Dessa Särskilda villkor kompletterar Allmänna villkor för Programvaror och tjänster 2014 - Kontorsstöd i den utsträckning Kontraktsföremål helt eller delvis omfattar Kundunik tjänsteleverans. Av bilaga Avropsregler till Ramavtal framgår vad som ska avses med Kundunik tjänsteleverans.
- 1.2 Konsulttjänst tillhandahållen i samband med Kundunik tjänsteleverans, eller dess Leverans, regleras av Särskilda villkor för Konsulttjänst. Endast om konsultinsatser i samband med Kundunik tjänsteleverans är en integrerad del av Kundunik tjänsteleverans och någon särskild ersättning för sådana konsultinsatser inte utgår utöver ersättningen för Kundunik tjänsteleverans (alternativt endast en fastprissatt obligatorisk uppstartsavgift för Kundunik tjänsteleverans tillämpas), ska dessa Särskilda villkor även tillämpas för konsultinsatserna.

2 Särskilt om kontraktshandlingar

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

3 Leverans och särskilda åtaganden

- 3.1 Ramavtalsleverantör ska, från och med Avtalad leveransdag, tillhandahålla Kundunik tjänsteleverans enligt i Kontrakt angivna krav, inklusive Servicenivåavtal.

- 3.2 Kundunik tjänsteleverans ska vara tillgänglig och ha avtalad prestanda dygnet runt. Om inte Kund och Ramavtalsleverantör avtalat annat i Kontrakt gäller ett Servicenivåavtal med 99,5 % tillgänglighet per månad mätt under Arbetsdag 08.00 – 17.00. Såvida inte annat överenskommes i Kontrakt, gäller att servicefönster eller annat planerat underhåll inte får ske under tid då tillgänglighet och avtalad prestanda mäts.
- 3.3 Såvida inte annat överenskommes i Kontrakt, sker Leverans (införandet) i form av Uppdragstjänst enligt Särskilda villkor för Konsulttjänst och Leverans ska vara föremål för leveranskontroll enligt villkoren i avsnitt 6 (Leverans) i Allmänna villkor. Kund och Ramavtalsleverantör har emellertid möjlighet att i Kontrakt eller därefter överenskomma om avsteg från villkoren rörande leveranskontroll i avsnitt 6 (Leverans) i Allmänna villkor. Detta kan exempelvis ske om Leverans är av enkel art och Kund godtar att enklare leveranskontroll eller ingen leveranskontroll ska ske.
- 3.4 Ramavtalsleverantör åtar sig ett helhetsansvar för Kontraktsföremåls funktionalitet inklusive integration mellan samtliga i Kontraktsföremål ingående delar.
- 3.5 Om Ramavtalsleverantör tillhandahåller licenshantering (Software Asset Management) som Kundunik tjänsteleverans åt Kund har Ramavtalsleverantör ansvar för att Kunds licensinnehav gentemot åtagandet under aktuellt Kontrakt är korrekt. Ramavtalsleverantörs ansvar förutsätter att Kund ger Ramavtalsleverantör tillgång till nödvändiga uppgifter samt att Kund följer Ramavtalsleverantörs skäligen rekommendationer. I det fall Ramavtalsleverantör brister i sina åtaganden att upptäcka och informera Kund om underlicensiering ska Ramavtalsleverantör hålla Kund skadeslös avseende skada som Kund kan lida till följd av sådan underlicensiering och brister i Ramavtalsleverantörs åtagande, innefattande men inte begränsat till tilläggslicensavgift, skadestånd eller annan ersättning som Kund är skyldig att utge till licensgivare. I Allmänna villkor angivna ansvarsbegränsningar ska inte gälla för sådant åtagande att hålla Kund skadeslös.

4 Säkerhet, Kunds information och personuppgifter

- 4.1 Ramavtalsleverantör och dess Underleverantör får endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kunds information i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållande av

Kundunika tjänsteleverans och enligt Kunds instruktion. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.

- 4.2 Uppgifter i Kundunik tjänsteleverans logg får endast användas av Ramavtalsleverantör för vad som krävs för Kundunik tjänsteleverans funktionalitet. Kund har rätt att ta del av de uppgifter som registreras i loggen.

5 Särskilt om ansvar för Fel, försening och annat avtalsbrott

- 5.1 Till förtydligande av vad som följer av definitionen av och regleringarna rörande Fel i Allmänna villkor gäller följande avseende Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel i Kundunik tjänsteleverans:
- (a) Fel i Kundunik tjänsteleverans föreligger om Kundunik tjänsteleverans efter Effektiv leveransdag till men för Kund avviker från de krav som ställs på Kundunik tjänsteleverans i Kontrakt,
 - (b) Rättelse ska, utöver vad som följer av Allmänna villkor, ske inom de servicenivåkrav som framgår av mellan Kund och Ramavtalsleverantör ingånget Servicenivåavtal.

6 Immateriella rättigheter

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

7 Kunds tillgång till Kunds information

- 7.1 Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör har under inga omständigheter rätt att vägra Kund åtkomst till Kunds information. Såvida inte annat överenskommes i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör ovillkorligen ge Kund åtkomst till Kunds information som Ramavtalsleverantör behandlar utan dröjsmål

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

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