

# Bilaga Allmänna villkor

## Kommunikationstjänster inom tele- och datakom

## Innehållsförteckning

1	Bakgrund.....	3
2	Definitioner .....	3
3	Kontraktet.....	7
4	Kontaktperson .....	7
5	Parternas förhållningssätt.....	7
6	Ramavtalsleverantörens allmänna åtaganden.....	7
7	Kundens åtaganden .....	10
8	Projekt- och driftorganisation.....	10
9	Samverkansmöten .....	11
10	Leverans och leveranskontroll av Tjänst.....	11
11	Försening .....	12
12	Vite till följd av försenad Leverans.....	13
13	Konsulttjänst.....	13
14	Brist i utförd Konsulttjänst.....	14
15	Nyttjanderätt till Resultat .....	15
16	Nyttjanderätt till Produkt och Programvara.....	15
17	Rättighetsintrång.....	16
18	Pris .....	17
19	Betalnings- och faktureringsvillkor .....	17
20	Dröjsmål med betalning.....	18
21	Felansvar .....	18
22	Felanmälan .....	19
23	Åtgärdande av Fel.....	19
24	Eskalering .....	20
25	Underhåll och Servicefönster.....	20
26	Servicenivåer .....	20
27	Viten vid Fel.....	21
28	Undantag vid beräkning av vite .....	22
29	Säkerhet.....	22
30	Befrielsegrund .....	23
31	Ansvarsbegränsningar.....	24
32	Rätt att avsluta Kontrakt.....	24
33	Revision.....	26
34	Avveckling och överlämning.....	26
35	Sekretess .....	27
36	Försäkring .....	28
37	Ändringar och tillägg.....	28
38	Twistelösning och tillämplig lag.....	28

## 1 Bakgrund

- 1.1 Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalet av Kommunikationstjänster, diarienummer 23.3-3081-17 och gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet, oavsett om Kunden särskilt hänvisar till Allmänna villkor i Avropet eller inte.
- 1.2 Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter eller villkor som inte efterfrågats i Avropet blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt angående detta och förutsatt att uppgiften eller villkoret inte strider mot Ramavtalet eller lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).
- 1.3 Vid tolkning av Kontraktet, ska oklarheter tolkas i enlighet med bestämmelserna i LOU.
- 1.4 Parts underlåtenhet att tillämpa något villkor i Ramavtalet eller Kontraktet strikt enligt ordalydelsen ska inte anses innefatta något avstående från någon rättighet enligt Ramavtalet eller Kontraktet och underlåtenheten ska inte heller medföra att Parten förlorar rätten att senare påkalla en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Ramavtalet eller Kontraktet.

## 2 Definitioner

- 2.1 Vid tillämpningen av Ramavtalet och Kontraktet ska nedanstående begrepp ha angiven betydelse såvida inte annat uppenbarligen följer av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses detta dokument. Allmänna villkor reglerar det generella förhållandet mellan Kunden och Ramavtalsleverantören och anger villkor för Kontraktets fullgörande.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till och med fredag i Sverige.
Avbrottstid	Med Avbrottstid avses den sammanlagda tiden under Servicetid under ett kalenderkvartal under vilken Tjänst inte kan nyttjas alls och/eller kan nyttjas men endast med stora svårigheter. Avbrottstid utgör alltid och oavsett Avbrottstidens längd, om Kunden inte anger annat, ett Kritiskt fel.
Avrop	Med Avrop avses anskaffning som en Kund gör genom Ramavtalet.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Kund skickar till Ramavtalsleverantör vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag då Kontraktsföremålet ska uppfylla i Ramavtalet och Kontraktet angivna förutsättningar och ska kunna tas i bruk.
Brist	Med Brist avses att Konsulttjänsten inte uppfyller ställda krav i Ramavtalet eller Kontraktet. Brist innefattar även avvikelser från vad Kund med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Konsulttjänster av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen

Begrepp	Förklaring
<b>Drift</b>	Med Drift avses hela den tid (inklusive Servicetid) då Tjänsten ska vara tillgänglig för Kunden att nyttja enligt Kontraktet.
<b>Effektiv leveransdag</b>	Med Effektiv leveransdag avses den dag då: <ol style="list-style-type: none"> <li>Kontraktsföremål skriftligen godkänts av Kunden, eller</li> <li>Leveranskontrollperioden upphör, utan att Kunden skriftligen gjort anmärkning mot Kontraktsföremålet, eller</li> <li>Kontraktsföremål uppfyller avtalade villkor för Leverans, efter att Ramavtalsleverantören avhjälpt de anmärkningar som Kunden gjort mot Kontraktsföremålet under leveranskontrollperioden och detta kunnat verifieras genom en ny leveranskontroll.</li> </ol>
<b>Fel</b>	<p>Med Fel avses då Tjänst inte uppfyller kraven i Ramavtalet eller Kontraktet. Med Fel avses även sådan störning, som medför att Kunden helt eller delvis inte har tillgång till Tjänsten. Fel innefattar även avvikelse från vad Kund med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Tjänster av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen. Kunden beslutar vid anmälan eller omkategorisering av Fel vilken kategori Felet tillhör utifrån kategoribeskrivning av respektive Fel.</p> <p>I dessa Allmänna villkor finns tre (3) fördefinierade kategorier av Fel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kritiska fel (kategori 1), Fel som berör processer som är verksamhetskritiska och/eller som har stor betydelse för Kunden. Exempelvis kan detta vara Fel som påverkar en större grupp användare och/eller där Tjänsten inte kan nyttjas alls eller enbart kan nyttjas delvis med stora svårigheter (Avbrottstid).</li> <li>Allvarliga fel (kategori 2), Fel som inte bedöms som kritiska men som är allvarliga för Kundens verksamhet. Exempelvis kan detta vara Fel där alternativa användningssätt är möjliga och/eller Fel som enbart berör en mindre grupp användare med lägre verksamhetspåverkan.</li> <li>Ringa fel (kategori 3), Fel som är av ringa betydelse för Kundens verksamhet. Exempelvis kan detta vara Fel som påverkar en enskild användare, utan påverkan på Tjänsten som helhet eller rena så kallade skönhetsfel.</li> </ul>
<b>Konsult</b>	Med Konsult avses anställd hos Ramavtalsleverantören eller hos Ramavtalsleverantörens underleverantör som utför en Konsulttjänst hos Kund eller på annan plats.
<b>Konsulttjänst</b>	Med Konsulttjänst avses uppdrag som utförs av en eller flera

Begrepp	Förklaring
	fysiska personer, Konsulter, så som exempelvis tekniker.
<b>Kontrakt</b>	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post eller e-handelssystem) rörande anskaffning av Kontraktsföremål under Ramavtalet som upprättas mellan Kund och Ramavtalsleverantören efter Avrop.
<b>Kontraktsföremål</b>	Med Kontraktsföremål avses det som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla under ett Kontrakt, och kan bestå i Tjänster, Produkter, Programvara och/eller Konsulttjänster.
<b>Kontraktperioden</b>	Med Kontraktperiod avses den tid under vilket Kontraktet är giltigt. Såvida inte annat framgår av omständigheterna inkluderar Kontraktstiden eventuella i Kontraktet angivna förlängningsoptioner och implementeringsperioder. En Kontraktperiod kan förlängas av eventuella implementationsprojekt som inleder Kontraktet.
<b>Kund</b>	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.
<b>Kundtjänst</b>	Med Kundtjänst avses den kontaktyta som tillhandahålls för Kunden angående Kontraktsföremål exempelvis för anmälan av Fel. Kundtjänst ska arbeta med att ta emot anmälan om Fel inom angiven Servicetid. Kontaktytan ska tillhandahållas till Kunden via telefon, e-post och webbplats.
<b>Leverans</b>	Med Leverans avses överlämnande av Kontraktsföremål i enlighet med angivna förutsättningar i Ramavtalet och Kontraktet, som innebär att Kund kan ta Kontraktsföremål i bruk på avtalat sätt.
<b>Molntjänst</b>	Med Molntjänst avses en Tjänst som kan inkludera lagring, drift, övervakning, Produkt, Programvara, säkerhetskopiering, bandbredd, säkerhet och Support etc. samt normalt har följande egenskaper: a. tillhandahålls över internet; b. är i grunden inte skräddarsydd eller anpassad för en specifik Kund (en Molntjänst är således till sin funktion principiellt lika för samtliga nyttjare av Molntjänsten), men kan i vissa fall anpassas till att bli en för Kund privat molntjänst; samt c. kan snabbt och enkelt öka eller minska prestanda, lagringsmängd, nyttjandegrad el. dyl. efter Kunds önskemål.
<b>Part</b>	Med Part avses Kund och Ramavtalsleverantör, vilka sinsemellan har ett avtalsförhållande genom att ha ingått Kontrakt via Ramavtalet.
<b>Produkt</b>	Med Produkt avses hårdvara som ingår i och/eller är nödvändig för nyttjande av Tjänsten samt tillhörande reservdelar.
<b>Programvara</b>	Med Programvara avses Programvara som ingår i och/eller är nödvändig för nyttjande av Tjänsten.

Begrepp	Förklaring
<b>Ramavtal</b>	Med Ramavtal avses huvuddokument inklusive bilagor i Upphandlingen.
<b>Ramavtalsleverantören</b>	Med Ramavtalsleverantör avses anbudsgivare som efter genomförd upphandling erhållit Ramavtal och som sedan kan tilldelas Kontrakt efter genomfört Avrop av Kunden.
<b>Resultat</b>	Med Resultat avses resultatet av det arbete som genomförts inom ramen för Konsulttjänst eller om tillämpligt Kontraktsföremål samt allt material såsom dokumentation, data som genereras, rutinbeskrivningar och utbildningsmaterial som specifikt tas fram för Kunden inom ramen för Kontraktet.
<b>Samverkan</b>	Med Samverkan avses dels uppföljning av Kontraktsföremålen för att styra och säkerställa de avtalade åtagandena och dels en analys i syfte att utveckla och optimera Kontraktsföremålen. Samverkan ska, om Parterna inte överenskommit om annat, delas in i tre (3) nivåer; strategisk, taktisk och operativ
<b>Servicefönster</b>	Med Servicefönster avses tid då Ramavtalsleverantören kan utföra planerat Underhåll och åtgärder på Kontraktsföremål. Åtgärdstider och Avbrottsid beräknas ej under Servicefönster. Servicefönster ska i normalfallet läggas då minsta möjliga påverkan sker för Kund det vill säga inte under Servicetid.
<b>Servicetid</b>	Med Servicetid avses den tid då avropade Tjänster ska kunna nyttjas och mätas enligt överenskomna servicenivåer samt då felanmälan per telefon eller annan direktkontakt ska kunna göras.
<b>Skadeståndsgrundande belopp</b>	Med Skadeståndsgrundande belopp avses det belopp som ligger till grund för beräkning av Ramavtalsleverantörs respektive Kunds maximala skadeståndsansvar enligt avsnitt 31 <i>Ansvarsbegränsning</i> punkt 31.1. Skadeståndsgrundande belopp utgörs av medelvärdet per kontraktår under hela Kontraktstid, av det vid Kontrakts tecknande beräknade totala värdet av Kontrakt inklusive optioner.
<b>Succesiva leveranser</b>	Med Successiva leveranser avses flera leveranstillfällen med olika datum i ett Kontrakt. Varje dellerans har en egen Avtalad leveransdag, och Effektiv leveransdag infaller per dellerans.
<b>Tjänst</b>	Med Tjänst avses avropade och i Kontraktet specificerade Tjänster inom området tele- och datakommunikation. Tjänster kan avropas till Kundens egen utrustning och/eller som Tjänster utan eller med delvis eget ägande och/eller Molntjänster.  Produkt och Programvara ingår i Tjänsten där så är tillämpligt och/eller krävs för att nyttja Tjänsten.
<b>Underhåll</b>	Med Underhåll avses åtgärder som vidtas för att upprätthålla överenskommen funktionalitet enligt Kontraktet och avtalad servicenivå.
<b>Upphandlingen</b>	Med Upphandlingen avses Upphandlingen av Kommunikationstjänster, diarienummer 23.3-3081-17.
<b>Åtgärdstid</b>	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantören har på sig att åtgärda anmält och/eller detekterat Fel. Åtgärdstid räknas inom avtalad Servicetid. Åtgärdstiden beräknas från den tidpunkt

Begrepp	Förklaring
	då Felet anmäls och/eller detekteras, och till den tidpunkt Ramavtalsleverantören meddelat Kunden att Felet är åtgärdat.

### 3 Kontraktet

3.1 Parterna kan i Kontraktet bland annat avtala om:

- a) vilken eller vilka Tjänster som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa Tjänster, inklusive Produkt och Programvara,
- b) vilken eller vilka Konsulttjänster som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt en beskrivning av dessa Konsulttjänster,
- c) förutsättningarna för Kontraktsföremål såsom t.ex. projektplan, bemanning, tidsplan och hur arbetet ska redovisas,
- d) anpassningar och/eller preciseringar av villkor i dessa Allmänna villkor,
- e) avtalad ersättning, samt
- f) Kontraktsperiod.

### 4 Kontaktperson

4.1 Kunden och Ramavtalsleverantören ska i Kontraktet ange kontaktpersoner. Byte av kontaktperson ska utan oskäligt dröjsmål meddelas den andra Parten skriftligen. Om Parterna inte överenskommer om annat ska skriftlig och muntlig kommunikation som sker inom ramen för Kontraktet ske på det svenska språket.

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.

4.3 Ramavtalsleverantören ska inte från annan än av Kunden utpekad person på aktuellt område motta eller inhämta direktiv gällande Kontraktsföremål.

### 5 Parternas förhållningssätt

5.1 Parterna är skyldiga att vara väl förtrogna med villkoren i Ramavtalet samt Kontraktet och 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 Kontraktsföremålet.

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

### 6 Ramavtalsleverantörens allmänna åtaganden

6.1 Utöver vad som anges vara Kunds åtagande i Kontrakt, ansvarar Ramavtalsleverantören för allt som krävs för tillhandahållande av Kontraktsföremålet.

6.2 Ramavtalsleverantören ansvarar för att Leveransen innefattar samtliga Tjänster, Produkter och/eller Programvaror som erfordras för att Leveransen ska uppfylla de behov som Kunden angett i Kontraktet.

- 6.3 Ramavtalsleverantören åtar sig att uppfylla samtliga krav som ställs i Ramavtalet och Kontraktet under hela Kontraktsperioden. I detta ingår att Ramavtalsleverantören ansvarar för att Kontraktsföremålet motsvarar vad Kund med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Kontraktsföremål av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen.
- 6.4 I den utsträckning Ramavtalsleverantören anlitar andra företag, så som underleverantörer, för utförande av åtaganden enligt Kontraktet svarar Ramavtalsleverantören för anlitat företag såsom för egen del. Ramavtalsleverantören är skyldig att ha väl dokumenterade rutiner för hantering av anlitat företag. Den av Ramavtalsleverantören anlitate företag ska uppfylla de krav som uppställs i Ramavtalet och Kontrakt på Ramavtalsleverantören avseende de delar av åtagandet som anlitate företag ska utföra. I detta ingår att Ramavtalsleverantören inte får, anlita företag som inte fullgör sina åtagande avseende svenska skatter eller sociala avgifter. Ramavtalsleverantören ska kontinuerligt säkerställa att åtagandena fullgörs. Ramavtalsleverantören ska på begäran av Kund uppvisa dokumentation som visar vilka anlitate företag som nyttjas för utförande av Kontraktsföremål samt att dessa uppfyller sina åtaganden. Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål byta ut anlitate företag om de inte uppfyller sina åtaganden enligt Ramavtalet eller Kontraktet. Parterna kan i Kontraktet överenskomma om hur byte och tillägg av anlitate företag ska gå till.
- 6.5 Ramavtalsleverantören ansvarar för det fall Ramavtalsleverantören underlåtit att upplysa Kund om ett förhållande rörande Kontraktsföremåls beskaffenhet eller ändamålsenlighet som Ramavtalsleverantören känt eller bort känna till och som denne insåg eller borde ha insett var av betydelse för Kund.
- 6.6 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.
- 6.7 Ramavtalsleverantören ska samordna och ansvara för samtliga ingående delar i Kontraktsföremålen. Ramavtalsleverantören ansvarar för och ska underhålla den bakomliggande tekniska plattformen, oavsett vart den tekniska plattformen är placerad.
- 6.8 Ramavtalsleverantören ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering. I Kontraktet kan Parterna överenskomma avseende vilka system som regelbundet ska säkerhetskopieras och med vilka intervall. Säkerhetskopiering ska kunna återläsas och användas vid databortfall eller då data blir korrupt. I Kontraktet kan anges närmare villkor för inom vilka tidsramar säkerhetskopiering ska återläsas och data återskapas.
- 6.9 Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla fabriksnya devices, såsom telefoner och surfplattor etc. om inte Kunden specifikt efterfrågar annat.
- 6.10 Ramavtalsleverantören ansvarar för att Kontraktsföremål fullgörs i överensstämmelse med tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler. Ramavtalsleverantören svarar för att inneha erforderliga tillstånd och att erforderliga anmälningar gjorts för tillhandahållande av Kontraktsföremål.
- 6.11 Ramavtalsleverantören ska vara väl införstådd med, samt följa Kundens säkerhetsangivelser vid tillträde till Kundens lokaler.
- 6.12 Ramavtalsleverantören svarar för att Kontraktsföremål utförs med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja och med för Kontraktsföremål allmänt beprövade och lämpliga metoder samt i enlighet med etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen.



- 6.13 Ramavtalsleverantören ska, om Kunden så begär, presentera hur Tjänsten Underhålls och övervakas.
- 6.14 Kunden ansvarar för eventuell skada på Produkter under de förutsättningar som anges i punkt 16.4. Ramavtalsleverantören ska utan dröjsmål byta ut skadad Produkt oavsett om Kunden ansvarar för kostnaden eller ej. Ramavtalsleverantören svarar för att tillse att kundplacerade Produkter är tydligt märkta för att skilja dem från annan utrustning hos Kunden.
- 6.15 Ramavtalsleverantören ska nyttja distansöverbryggande 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. Ramavtalsleverantören ska efter bästa förmåga nyttja så kallad grön-it och -el samt på begäran av Kund redovisa hur detta arbete samt arbetet gällande hållbarhet och socialt ansvar går till inom ramen för Ramavtalsleverantörens verksamhet.
- 6.16 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.
- 6.17 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.
- 6.18 I det fall Ramavtalsleverantörens tillhandahållande av Kontraktsföremål innefattar behandling av personuppgifter för Kunds räkning är Ramavtalsleverantör, eller av Ramavtalsleverantören anlitat företag, personuppgiftsbiträde och Kund personuppgiftsansvarig. Behandlar Ramavtalsleverantör eller av Ramavtalsleverantören anlitat företag personuppgifter för Kunds räkning, ska ett särskilt skriftligt Personuppgiftsbiträdesavtal ingås.
- Om Personuppgiftsbiträdesavtal ska ingås, ska det medfölja som bilaga till Kontraktet. Kund kan dock i Kontraktet ange att Kund i stället godtar att motsvarande regleringar i Ramavtalsleverantörens eller tredje parts standardvillkor ska tillämpas. I sådant fall ska sådana motsvarande regleringar i standardvillkor anses utgöra Personuppgiftsbiträdesavtal.
- 6.19 Ramavtalsleverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla utförlig dokumentation över Levererade Tjänster samt hålla denna dokumentation aktuell under Kontraktperioden. Dokumentationen ska levereras i det format som Kunden begär och senast en månad efter Effektiv leveransdag inträtt om annat inte framgår i Kontraktet. Dokumentationen ska vara så pass utförlig att en ny leverantör ska kunna överta Tjänsten utan speciell kunskap om Kunden eller installationen, kravet går dock inte utöver vad som rimligen kan förväntas av en leverantör verksam inom området.
- 6.20 Ramavtalsleverantören ska vid var tidpunkt kunna tillhandahålla av Kund efterfrågade rapporter och statistik, enligt vad som preciseras i Kontraktet, för en period om minst 18 månader tillbaka.
- 6.21 Kund och Ramavtalsleverantör kan i Kontrakt ange att Kund från sitt e-handelssystem gör elektroniska beställningar i enlighet med SFTI:s affärsprocesser.

## 7 Kundens åtaganden

- 7.1 Kunden ansvarar för sina lokaler och utrymmen inklusive elförsörjning och kabeldragning till dessa, om annat inte överenskommits mellan Parterna.
- 7.2 Kunden ska efter bästa förmåga informera Ramavtalsleverantören om lokala förutsättningar hos Kunden samt större förestående interna händelser som påverkar Kontraktsföremålet.
- 7.3 Kunden ska utse personer som ska ha kunskaper om Kontraktsföremål och Kundens egen driftmiljö för att vid anmälan av Fel kunna beskriva Fel för Ramavtalsleverantören. Kunden ska underrätta Ramavtalsleverantören om dessa personer och kontaktytor.
- 7.4 Kunden ska upprätta och underhålla dokumentation om sin driftmiljö som berör Kontraktsföremål 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 Tjänster eller vid åtgärdande av Fel ge Ramavtalsleverantören tillträde till erforderlig utrustning i Kundens lokaler.
- 7.6 Kunden ansvarar för att Kundens egna utrustning och it-miljö uppfyller tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler. Kund ansvarar för att nödvändiga tillstånd, anmälningar och dispenser erhålls för nyttjande av Kontraktsföremål i Kunds verksamhet om inte annat framgår av Kontrakt.
- 7.7 Kunden ska föra en dialog med Ramavtalsleverantören innan Kunden ansluter egen utrustning till Tjänst, om utrustningen kan antas ha påverkan på Tjänsten eller på Ramavtalsleverantörens övriga leveranser.
- 7.8 I det fall Ramavtalsleverantörens Produkter är placerade i Kundens lokaler ska Kunden vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder i syfte att säkerställa att Produkten inte kommer till skada.

## 8 Projekt- och driftorganisation

- 8.1 Ramavtalsleverantören ska upprätta en projekt- och driftorganisation för Samverkan kring Kontraktsföremål som ska godkännas av Kunden. Dokumentationen av projekt- och driftorganisationen ska även innehålla en beskrivning av respektive Parts uppgifter, ansvar och bemanning. Projekt- och driftorganisationen ska, om Parterna inte överenskommit om annat, vara indelad i strategisk-, taktisk- och operativ nivå.
- 8.2 Byte av personer i projekt- och driftorganisationen ska utan oskäligt dröjsmål meddelas den andra Parten skriftligen. Ramavtalsleverantören äger endast rätt att byta ut person mot person som innehar motsvarande organisatorisk befattning, kompetens och erfarenhet. Bytet ska skriftligen godkännas av Kunden innan det 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 samarbetsvårigheter förekommer.
- 8.4 Parterna svarar själva för kostnader och tidsåtgång för byte av person samt för att ny person ska sätta sig in i projekt- och driftorganisationen, detta oavsett anledning till bytet.

## 9 Samverkansmöten

- 9.1 Om Parterna inte överenskommit om annat avseende Samverkan gällande Tjänster gäller detta avsnitt (9 *Samverkansmöten*).
- 9.2 Ramavtalsleverantören ansvarar för att genomföra kalenderkvartalsvisa samverkansmöten med Kunden på operativ- och taktisk nivå samt minst halvårsvis på strategisk nivå. Parterna bär sina egna kostnader för möten, inklusive förberedelser och deltagande vid möten. Ramavtalsleverantören ansvarar för att dokumentera mötena och översända protokoll till deltagarna.
- 9.3 Vid samverkansmöten på strategisk nivå behandlas affärsrelationen mellan Parterna och de övergripande förutsättningarna för samarbetet. I strategiskt forum utbyts visioner, strategier och målsättningar i syfte att kontinuerligt se över och anpassa affärsrelationen efter parternas förutsättningar och behov.
- 9.4 Vid samverkansmöten på taktisk nivå behandlas kommersiella och löpande behov med målet att kontinuerligt utveckla och tillhandahålla ändamålsenliga Tjänster. I taktiskt forum behandlas målsättning från båda Parter, sammanfattning av Tjänster och eskalerade punkter från operativt forum samt att Ramavtalsleverantören informerar om utveckling inom Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska vidare avrapportera en allmän bedömning av säkerhetsnivån, eventuella förändringar i hotbilden eller risker som kan ha bäring på Tjänster, samt en sammanställning av under perioden inträffade störningar.
- 9.5 Vid Samverkansmöten på operativ nivå behandlas frågor för att säkerställa kvaliteten och tillgängligheten i Tjänster. Ramavtalsleverantören ska bland annat redovisa aktuell dokumentation, föregående periods driftstatistik med uppgifter om Åtgärdstid, Avbrotttid samt antal Fel per kategori. Hantering och reglering av viten ska göras i samband med dessa möten och eskaleras vid behov. Även åtgärder som förbättrar och utvecklar samarbetet och Tjänster ska diskuteras.

## 10 Leverans och leveranskontroll av Tjänst

- 10.1 Om Parterna inte överenskommit om annat avseende leveranskontroll av Tjänster gäller detta avsnitt (10 *Leverans och leveranskontroll*).
- 10.2 Avtalad leveransdag är den dag då Leveransen av Tjänsten ska uppfylla i Kontraktet angivna förutsättningar och kunna tas i bruk. Leveranskontroll av Tjänst ska vara slutförd på Avtalad leveransdag. Kund och Ramavtalsleverantör kan överenskomma i Kontrakt att Leverans ska ske i form av delleranser, s.k. successiv leverans.

Leverans av Tjänst ska vara föremål för leveranskontroll enligt följande:

- (a) Kund och Ramavtalsleverantör ska kontinuerligt och i god tid lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för Leveransen;
- (b) Kund och Ramavtalsleverantör ska överenskomma om leveranskontrollens innehåll och omfattning, inklusive kriterier för godkännande, dock har Kund rätt att slutligen och skäligen bestämma kriterier för godkännande;
- (c) Tidsperioden för leveranskontroll av Tjänst omfattar, om inte annat överenskommits, tio Arbetsdagar före Avtalad leveransdag;
- (d) Ramavtalsleverantör ska före leveranskontroll av Tjänst ha utfört de relevanta tester som Ramavtalsleverantör normalt själv utför eller som enligt sedvana i branschen normalt kan förväntas ha utförts för att kontrollera att Tjänsten uppfyller kraven i Ramavtalet och Kontraktet. Kund ska senast fem Arbetsdagar innan Kundens leveranskontrollperiod inträffar tillställas skriftliga protokoll från genomförda tester;
- (e) Kund ansvarar för genomförandet av leveranskontrollen för Tjänst. På Kunds begäran ska Ramavtalsleverantör medverka vid leveranskontrollen enligt Kunds

skäliga instruktioner. Ersättning för Ramavtalsleverantörs medverkan vid leveranskontroll utgår endast om Parterna särskilt överenskommit om det;

(f) Kunden ska godkänna Leverans av Tjänsten då den uppfyller Ramavtalet och Kontraktet. Godkännanden och underrättelser mellan Parterna ska ske skriftligen. Godkännande innebär att Effektiv leveransdag inträffat. Godkänner Kund inte Leverans av Tjänsten ska Ramavtalsleverantör snarast åtgärda Tjänsten så att den är i enlighet med Ramavtalet och Kontraktet. Kund och Ramavtalsleverantör ska därefter skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll. Ny leveranskontrollperiod innebär inte att Avtalad leveransdag ändras. Den nya leveranskontrollperioden ska, om Kunden inte anger annat, vara minst lika lång som den ursprungliga leveranskontrollperioden. Vid den nya leveranskontrollen utförs, efter Kundens val, antingen leveranskontroll av de delar som Kunden framställt anmärkning mot, eller av Tjänsten i dess helhet om Kunden finner detta lämpligt;

(g) Vid överenskomna Successiva leveranser ska leveranskontroll utföras per Successiv leverans, samt, om Kund så begär, en slutlig leveranskontroll utföras avseende samtliga Successiva leveranser, om Parterna inte särskilt överenskommit om annat; samt

(h) Avvikelse i Kontraktet som enligt Kund är utan betydelse för Tjänstens avsedda användning och som enligt Kunden inte innebär en olägenhet ska inte påverka fastställandet av Effektiv leveransdag. Tjänsten ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Kontraktet. Avvikelse som avses i denna punkt 10.2 (g) ska skyndsamt avhjälpas av Ramavtalsleverantören, dock senast 20 Arbetsdagar räknat från och med det att Kunden påkallade avvikelsen till Ramavtalsleverantören. Har Ramavtalsleverantören inte åtgärdat avvikelse inom stipulerad tid kategoriseras avvikelsen som ett Fel för vilket Ramavtalsleverantören ansvarar enligt avsnitt 21(*Felansvar*).

- 10.3 Kunden får utan att Effektiv leveransdag har inträtt, på grund av vad Kunden anser vara verksamhetskritiska skäl, nyttja Tjänsten eller del av Tjänsten i sin verksamhet för avsett ändamål, utan att Effektiv leveransdag inträder. Kunden ska utge skälig ersättning för den faktiska rörliga kostnaden för aktuellt nyttjande.

## 11 Försening

- 11.1 Försening föreligger när Effektiv leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag.
- 11.2 Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite enligt vad som föreskrivs i avsnitt 12 (*Vite till följd av försenad Leverans*) i dessa Allmänna villkor.
- 11.3 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.
- 11.4 Finner Ramavtalsleverantören att försening kommer att inträffa eller försening framstår som sannolik, ska Ramavtalsleverantören utan oskäligt dröjsmål 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. Ny leveranstid innebär inte att Avtalad leveransdag ändras.

## 12 Vite till följd av försenad Leverans

- 12.1 Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat avseende vite till följd av försenad Leverans gäller detta avsnitt (12 *Vite till följd av försenad Leverans*).
- 12.2 Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite.
- 12.3 Vite utgår vid försening med 0,5 % av det genomsnittliga kontraktsvärdet för ett år, per påbörjad Arbetsdag som förseningen varar, dock minst 2 000 SEK och maximalt 25 000 SEK per Arbetsdag. Vitet är begränsat till att utgå i maximalt 20 Arbetsdagar. Det genomsnittliga kontraktsvärdet för ett år erhålls genom att ta det totala (faktiska eller uppskattade) kontraktsvärdet för samtliga år och/eller månader delat med Kontraktperioden.
- 12.4 Vid Successiva Leveranser utgörs vitet per påbörjad Arbetsdag av 0.5 % av den delen av det faktiska eller uppskattade priset avseende den aktuella Leveransen som omfattas av försening samt den del som redan Levererats men som inte kunnat tas i bruk på grund av förseningen. Vitet ska som minst utgöra 2 000 SEK och maximalt 25 000 SEK per dag. Vitet är begränsat till att utgå i maximalt 20 Arbetsdagar.
- 12.5 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* i dessa Allmänna villkor ska detta inte beaktas vid beräkning av vitesunderlaget.
- 12.6 Vite regleras på anmodan av Kund i enlighet avsnitt 19 (*Betalnings- och faktureringsvillkor*) i dessa Allmänna villkor. Kunden har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av Försening ska avräknas från eventuellt skadestånd.

## 13 Konsulttjänst

- 13.1 Konsulttjänst ska utföras med omsorg, i enlighet med Kontraktet och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.
- 13.2 Ramavtalsleverantören ska säkerställa att kompetens hos Konsult är relevant för Konsulttjänsten, samt att Konsults kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med målen och syftet med Kontraktets föremål.
- 13.3 På Kundens anmodan ska Ramavtalsleverantören uppvisa detaljerad redovisning av utfört arbete samt upparbetad tid. Avrapportering ska ske enligt Kundens anvisningar.
- 13.4 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 erlägga 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.
- 13.5 Ramavtalsleverantören får ersätta i Kontraktet namngiven Konsult med annan Konsult om sakliga skäl föreligger. En förutsättning för byte är att Kunden har godkänt bytet och att den nya Konsulten har likvärdig eller högre kompetens samt erfarenhet som nuvarande Konsult och att utförandet av Konsulttjänsten inte blir lidande av bytet.
- 13.6 Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut namngiven Konsult i Kontraktet om Kunden begär det och om Kunden har sakliga skäl för sin begäran, såsom att Konsulten saknar erforderlig kompetens, erfarenhet eller att samarbetssvårigheter förekommer.

- 13.7 Ramavtalsleverantören svarar för kostnader och tidsåtgång vid byte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i arbetet, detta oavsett anledning till bytet. Ramavtalsleverantören är skyldig att ta de initiativ som kan behövas för att Konsult ska erhålla nödvändig kunskap och förståelse för Konsulttjänsten och dess fullgörande.
- 13.8 Avtalad leveransdag för Konsulttjänst som tillhandahålls som en enskild tjänst, är den dag då Leveransen av Konsulttjänsten ska uppfylla i Kontraktet angivna förutsättningar. I det fall Konsulttjänst utgör ett implementationsprojekt för uppsättning, installation och implementation av Tjänst hos Kunden, gäller dock avsnitt 10 (Leverans och Leveranskontroll av Tjänst) ovan istället för vad som anges i denna punkt 13.8 och nedan punkter 13.9 och 13.10.
- 13.9 Kunden ska godkänna Konsulttjänsten då den uppfyller Ramavtalet och Kontraktet. Godkännandet innebär att Effektiv leveransdag har inträffat. Godkännanden och underrättelser mellan Parterna ska ske skriftligen. Godkänner Kund inte Konsulttjänsten ska Ramavtalsleverantör snarast åtgärda påtalad Brist i Konsulttjänsten så att Konsulttjänsten är i enlighet med Ramavtalet och Kontraktet. Försening föreligger när Effektiv leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag.
- 13.10 Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite. Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat avseende vite till följd av försenad Leverans gäller följande. Vite utgår vid försening med 0,5 % av värdet för Konsulttjänsten, per påbörjad Arbetsdag som förseningen varar, dock minst 2 000 SEK och maximalt 10 000 SEK per Arbetsdag. Vitet är begränsat till att utgå i maximalt 20 Arbetsdagar.

Vite regleras på anmodan av Kund i enlighet avsnitt 19 (*Betalnings- och faktureringsvillkor*) i dessa Allmänna villkor. Kunden har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av Försening ska avräknas från eventuellt skadestånd.

## 14 Brist i utförd Konsulttjänst

- 14.1 Tiden under vilken Ramavtalsleverantören ansvarar för Brist börjar löpa från och med Effektiv leveransdag för relevant Konsulttjänst.
- 14.2 Ramavtalsleverantören ansvarar för Brist som Kunden reklamerar inom tre månader räknat från och med det att Kunden insåg att Brist förelåg, dock senast inom ett år räknat från och med Effektiv leveransdag för relevant Konsulttjänst. Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Brist som för Kund var uppenbar vid Effektiv leveransdag.
- 14.3 Ramavtalsleverantören ska efter reklamation från Kunden, utan oskäligt dröjsmål åtgärda Brist. Brist är att anses som åtgärdat när Konsulttjänsten är i enlighet med Ramavtalet samt Kontraktet och i övrigt motsvarar vad Kunden med fog kunnat förutsätta avseende de ändamål för vilket Konsulttjänster av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen.
- 14.4 Om Parterna inte överenskommer om annat ska Brist vara åtgärdat inom fem Arbetsdagar räknat från och med det att Kunden anmäler Bristen till Ramavtalsleverantören. Om Bristen anmäls efter en Arbetsdag, börjar Åtgärdstiden löpa från nästkommande Arbetsdag.
- 14.5 Om Ramavtalsleverantören inte åtgärdar Brist inom angiven tid har Kunden rätt till vite. Vite regleras på anmodan av Kund i enlighet avsnitt 19 (*Betalnings- och faktureringsvillkor*) i dessa Allmänna villkor. Kunden har alltid rätt till skadestånd

inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av Brist ska avräknas från eventuellt skadestånd.

- 14.6 Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat utgår vite den sjätte Arbetsdagen räknat från och med det att Kunden anmält Bristen. Vite utgår med 1 % av det avtalade priset eller om tillämpligt det löpande priset för en månad för Konsulttjänsten per påbörjad Arbetsdag som Bristen inte åtgärdas, begränsat till ett maximalt vite om 15 % av det avtalade priset för Konsulttjänsten.

## 15 Nyttjanderätt till Resultat

- 15.1 Om inte Parterna överenskommit om annat erhåller Kunden en fri, exklusiv, och i tiden obegränsad nyttjanderätt, inklusive en rätt att ändra, korrigera och vidareutveckla Resultatet.
- 15.2 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.
- 15.3 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.

## 16 Nyttjanderätt till Produkt och Programvara

- 16.1 Ramavtalsleverantören upplåter till Kunden rätt att nyttja de Produkter och Programvaror som Ramavtalsleverantören tillhandahåller inom ramen för Tjänsten.
- 16.2 Kundens nyttjanderätt till Produkt och Programvara utgör en fri, icke exklusiv och i tiden begränsad till Kontraktens period, nyttjanderätt, om annat inte överenskommit mellan Parterna. Kundens nyttjanderätt är begränsad till nyttjandet av Tjänsten. Kundens nyttjanderätt är begränsad till Kundens organisation samt till tredje part som använder Produkt och Programvara i samband med utförande av tjänster åt Kunden, för vilken användning Kunden ansvarar. 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 Tjänsten 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.
- 16.3 Kunden äger inte rätt att vidare överlåta sin nyttjanderätt till Produkt eller Programvara utan Ramavtalsleverantörens godkännande.
- 16.4 Kunden ska vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder i syfte att säkerställa att Produkten inte kommer till skada. Har Kunden vidtagit sådana försiktighetsåtgärder svarar Kunden enbart för skada som åsamkas av Kundens vållande. I det hänseende Produkten skadats till följd av att Kunden varit vårdslös äger Ramavtalsleverantören rätt att debitera Kunden för, av Ramavtalsleverantören verifierad, direkt skada.
- 16.5 Kunden får enbart kopiera Programvara för den medgivna användningen samt för säkerhetsändamål.
- 16.6 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 detta avsnitt (16 *Nyttjanderätt till Produkt och Programvara*). Sådana särskilda bestämmelser ska dock inte inskränka Kundens rätt att nyttja Programvaran för nyttjande av Tjänsten.

- 16.7 Oavsett vad som anges i avsnitt detta avsnitt (16 *Nyttjanderätt till Produkt och Programvara*) äger Kunden rätt att vid Kontraktets upphörande överta Produkt och/eller licens till Programvara till överenskommet pris. Kund äger inte rätt att överta Produkt och/eller licens till Programvara i det hänseende Produkten och/eller nyttjande av licens till Programvaran ägs av tredje part som inte medgett sådant övertagande, eller innehåller företagshemligheter.

## 17 Rättighetsintrång

- 17.1 Ramavtalsleverantör ansvarar för att denne är innehavare av samtliga rättigheter, eller har inhämtat nödvändiga godkännanden från samtliga berörda rättighetsinnehavare, som erfordras för tillhandahållandet av Kontraktsföremål. Vidare ansvarar Ramavtalsleverantör för att det inte erfordras någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller dylikt för Kunds användning av Kontraktsföremål om annat inte framgår i Kontrakt. Ramavtalsleverantör garanterar att Kunds användning av och/eller förfogande av hela eller del av Kontraktsföremål i enlighet med Kontrakt inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter.
- 17.2 Ramavtalsleverantör åtar sig att på egen bekostnad försvara Kund om krav riktas eller talan förs mot Kund om intrång på grund av användningen av Kontraktsföremål i Sverige, EU, EES och andra av Kund och Ramavtalsleverantör överenskomna länder, dock att Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Kund om Kund så begär. Kund ska inom skälig tid från det att Kund fick reda på att tredje part framfört anspråk mot Kund informera Ramavtalsleverantör om anspråket.
- 17.3 Ramavtalsleverantör är inte ansvarig mot Kund för intrångsanspråk som grundas på att Kontraktsföremål använts tillsammans med annat som inte ingår i Kontraktsföremål eller på att Kontraktsföremål ändrats eller använts på ett sätt för vilket det inte konstruerats och Ramavtalsleverantör lämnat instruktion om hur Kontraktsföremål kan användas. Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Kundens intrång om Kunden har varit grovt vårdslös.
- 17.4 Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Kund mest fördelaktiga sättet och enligt Kunds skäliga synpunkter vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Kund att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning.
- 17.5 Ramavtalsleverantör åtar sig vidare att ersätta Kund för de ersättningar och skadestånd som Kund genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantör inom skälig tid från det att Kund fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad om framförda anspråk eller väckt talan.
- 17.6 Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och Ramavtalsleverantör enligt vad som angetts i detta avsnitt 17 (*Rättighetsintrång*) fått delta i rättegång och förlikning eller om det enligt Ramavtalsleverantörens egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, ska Ramavtalsleverantör på egen bekostnad endera:
- (a) tillförsäkra Kund rätt att fortsätta använda Kontraktsföremål; eller
  - (b) ersätta den del av Kontraktsföremål som utgör intrång med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Kund godkänner; eller
  - (c) ändra Kontraktsföremål så att intrång inte föreligger; eller
  - (d) som ett sista alternativ, återta Kontraktsföremål och kreditera Kund för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid.



- 17.7 Fullgör Ramavtalsleverantör inte inom skälig tid sin skyldighet enligt punkt 17.5 och punkt 17.6, har Kund rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Kontraktsföremåls nedsatta värde på grund av intrånget.

## 18 Pris

- 18.1 Parterna har i Kontraktet kommit överens om hur ersättning för Kontraktsföremål ska utgå. Avtalade priser avser pris exklusive mervärdesskatt och andra skatter i den mån inte annat särskilt anges. Avstämning om verklig förbrukning ska göras en gång i månaden om inte annat överenskommit mellan parterna. Ramavtalsleverantör har endast rätt till ersättning där så framgår av Kontrakt. Priserna kan justeras i det fall ändrad lagstiftning eller skatter har en direkt påverkan på priserna. Den Part som påkallar prisjusteringen ska påvisa den direkta påverkan. Prisjustering ska godkännas av Parterna innan det nya priset aktualiseras för Tjänsten.
- 18.2 Ramavtalsleverantören äger inte rätt att ta ut ett högre pris för en ersättningsprodukt eller programvara än priset för originalprodukten eller programvaran om inte annat överenskommit mellan Parterna.
- 18.3 Om inget annat anges i Kontraktet har Kund rätt att skala upp och ned omfattningen på separata Tjänster med 20 %. Priset för Tjänsten ska regleras i motsvarande omfattning enligt angivet pris i Kontraktet.
- 18.4 Ramavtalsleverantören ska skriftligen meddela Kunden om Ramavtalsleverantören anser att visst arbete innebär ändring av Kontraktet. För det fall Parterna inte överenskommer om ändring och Ramavtalsleverantören ändå utför arbetet ska arbetet inte anses ingå i Kontraktet. Ramavtalsleverantören erhåller ingen ersättning för arbete som inte ingår i Kontraktet. Ersättning för kostnad, 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.
- 18.5 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. Semesterersättning utgår inte. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekvämt arbetstid utgår endast under förutsättning att Parterna i förväg skriftligen överenskommit om detta.

## 19 Betalnings- och faktureringsvillkor

- 19.1 Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera Kund efter att Effektiv leveransdag inträffat, eller efter leveransgodkännande avseende Successiva leveranser.
- 19.2 Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat äger Ramavtalsleverantören rätt att, efter att den tidpunkt som anges i punkt 19.1 inträtt, fakturera Kunden en (1) gång per månad för utfört och redovisat arbete, verifierade kostnader och godkända utlägg.
- 19.3 Betalning sker mot faktura. Om inte annat anges i Kontraktet får ingen annan än Ramavtalsleverantör fakturera Kund. Kund och Ramavtalsleverantör kan i Kontrakt ange att e-fakturor ska användas. E-fakturor ska vara av standarden Svefaktura eller annan standard enligt SFTI.
- 19.4 Kund och Ramavtalsleverantör kan i Kontrakt ange att Kund från sitt e-handelssystem gör elektroniska beställningar i enlighet med SFTI:s affärsprocesser.

- 19.5 Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska ske inom 30 dagar räknat från och med fakturadatum. Ramavtalsleverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra tillkommande avgifter.
- 19.6 Fakturan ska sändas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska utforma fakturor till Kunden på ett enkelt och lättförståeligt sätt. Kund har rätt att erhålla samlingsfakturor vid överenskommelse. Flexibilitet i fakturering ska tillgodoses så att Kunden erbjuds möjlighet att specificera fakturan utan extra kostnad. Av fakturan ska minst följande framgå där så är tillämpligt: avtalsreferens, Tjänsters art och omfattning av det arbete som utförts under aktuell tidsperiod, eventuella skatter, Kundens nyttjande av Kontraktsföremål, specificerat på avdelning, användare och/eller kostnadsställe samt annan ersättning som skriftligen överenskommit. Har arbete utförts på löpande räkning, ska dessutom antalet arbetstimmar och timersättning per Konsult anges. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid.
- 19.7 Kunds betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel, Brist eller annat kontraktsbrott.
- 19.8 För det fall Kund helt eller till någon del med fog inte anser sig vara betalningsskyldig enligt fakturan, äger Kund rätt att innehålla det omstridda beloppet. Kund har vidare rätt att innehålla betalning till den del Kund har motkrav avseende prisavdrag, vite, skadestånd eller annan ersättning från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet. Dröjsmålsränta enligt avsnitt 20 (*Dröjsmål med betalning*) i dessa Allmänna villkor utgår inte i dessa hänseenden.
- 19.9 Vite regleras på anmodan av Kund. Kunden avgör hur reglering av vite ska ske, genom separat faktura, kvittning på kommande faktura eller genom kreditfaktura. I det fall Kunden väljer att skicka en faktura förfaller vite till betalning 30 dagar räknat från och med fakturadatum.
- 19.10 För Ramavtalsleverantörs fordringar gäller en preskriptionstid om tjugofyra månader räknat från den dag fordringen uppkommit och Ramavtalsleverantör haft rätt att fakturera Kund enligt punkt 19.1. Efter preskriptionsavbrott gäller en preskriptionstid om tolv månader.

## 20 Dröjsmål med betalning

- 20.1 Betalar Kund inte fakturan i tid, har Ramavtalsleverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantören på nästkommande faktura. Vid obetald faktura ska Kundens kontaktperson kontaktas i skälig tid innan Tjänsten stängs av. Ramavtalsleverantören äger endast rätt att stänga av Tjänsten om Kunden, trots skriftlig påminnelse, inte inom trettio (30) dagar från sådan skriftlig påminnelse betalat ostridig faktura som uppgår till betydande belopp.
- 20.2 Kunden har rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen i de fall Ramavtalsleverantören är skyldig att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag. Ränta regleras på anmodan av Kunden.

## 21 Felansvar

- 21.1 Tiden under vilken Ramavtalsleverantören ansvarar för Fel börjar löpa från och med Effektiv leveransdag. Med Fel avses även avvikelse som kvarstår efter leveranskontroll, eller som inte upptäckts vid leveranskontroll, i enlighet med avsnitt 10 *Leverans och leveranskontroll av Tjänst*.

## 22 Felanmälan

- 22.1 Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat avseende felanmälan gäller detta avsnitt (22 *Felanmälan*). Felanmälan ska ske till Ramavtalsleverantörens Kundtjänst. Kundtjänsten ska vara öppen under Arbetsdagar. Felanmälan får göras av Kundens utsedda personal. Kunden beslutar vid anmälan av Fel vilken kategori Felet tillhör utifrån kategoribeskrivningen av respektive Fel.
- 22.2 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 och efter beslut av Kunden, omkategoriseras. Omkategorisering kan inte ske efter det att Ramavtalsleverantören har åtgärdat Felet och Kunden har godkänt åtgärden. Ramavtalsleverantören erhåller ingen ny eller ytterligare åtgärdstid om Kunden omkategoriserar ett Fel till en högre, mer allvarlig status under pågående felhantering under tillåten åtgärdstid eller efter att den ursprungliga åtgärdstiden passerat. Om kunden under pågående felhantering omkategoriserar ett Fel till en högre, mer allvarlig status kan den högsta tillåtna åtgärdstiden minska. Vid nedkategorisering av Fel ökas åtgärdstiden till den tid som felet kategoriseras ned till räknat från tiden felet anmäldes eller detekterades.
- 22.3 Ramavtalsleverantören ska ha ett övervakningssystem som mäter huruvida i Ramavtalet och Kontraktet uppställda krav uppfylls. Övervakningssystemet ska generera larm om överenskomna krav inte uppfylls. Sådant larm ska loggas och översändas till Kunden. Övervakning ska ske alla dagar dygnet runt.
- 22.4 Ramavtalsleverantören ska på Kundens begäran utföra mätningar om Kunden upplever att Tjänsten inte uppfyller de krav som uppställs i Ramavtalet och Kontraktet. Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat ska mätning utföras utan oskäligt 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 utsedd person hos Kunden.
- 22.5 I det hänseende Fel detekteras i Ramavtalsleverantörens övervakningssystem, ska Kunden utan oskäligt dröjsmål från det att Felet detekterades underrättas om Felet. Ramavtalsleverantören ansvarar för att kategorisera larmet enligt definitionen för Fel. Kunden har därefter rätt att omkategorisera Felet utifrån kategoribeskrivning av Fel.
- 22.6 Ramavtalsleverantören ska logga samtliga Fel och åtgärder som sker inom Kontraktperioden. Ramavtalsleverantören ska kalenderkvartalsvis till Kunden sammanställa och översända information om samtliga loggade Fel, innehållande information om felkategori, åtgärdstider, avvikelser från avtalade åtgärdstider samt samtliga åtgärder som vidtagits, till Kunden. Format och innehåll i rapporten ska gemensamt överenskommas mellan Parterna.
- 22.7 Ramavtalsleverantören ska löpande informera Kunden om hur arbetet med att åtgärda Fel fortskrider, förväntad tid för Åtgärdstid samt översända genomförda åtgärder för godkännande till utsedd person hos Kunden.

## 23 Åtgärdande av Fel

- 23.1 Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål åtgärda Fel. Ramavtalsleverantören ansvarar för att Fel åtgärdas och att rapport att Felet har åtgärdats översänds för godkännande till utsedd person hos Kunden. Fel är att anses som åtgärdat när Tjänsten är i enlighet med Ramavtalet samt Kontraktet och i övrigt motsvarar vad Kunden med

fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Tjänster av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen. Fel ska normalt åtgärdas genom permanent lösning, dock kan Kunden i ett enskilt fall godkänna en tillfällig kringgående lösning förutsatt att detta inte orsakar Kunden olägenheter samt att åtgärdande genom en permanent lösning sker inom rimlig tid.

- 23.2 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 tredje part har tillkallats för mätning, kontroll eller åtgärd av Fel och Fel konstateras äger Kunden rätt att på kommande faktura dra av motsvarande belopp eller fakturera beloppet.

## 24 Eskalering

- 24.1 Kunden äger rätt att vid behov påkalla eskalering avseende åtgärdande av Fel. 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 i Kontraktet om annat. Eskalering ska ske om normalflödet för hantering av Fel är genomgången och om inga framsteg görs eller bedöms kunna göras med normala insatser. Arbetet med att åtgärda Felet ska exempelvis tillföras större befogenheter, fler resurser och kompletterande kompetens. Återkoppling vid eskalering ska ske till Kunden inom en timme från och med eskalering.

## 25 Underhåll och Servicefönster

- 25.1 Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat avseende Underhåll gäller detta avsnitt (25 *Underhåll och Servicefönster*).
- 25.2 Underhåll ska ske inom Servicefönster. Ramavtalsleverantören ska meddela den av Kunden angivna kontaktpersonen senast fem Arbetsdagar innan planerade arbeten utförs.
- 25.3 Ramavtalsleverantören ska tillåta att tidpunkten för planerat underhåll godkänns av Kund. Kunden får då neka godkännande endast om synnerliga skäl föreligger. Exempel på synnerliga skäl är kritiska perioder i Kundens verksamhet som kan vara av samhällskritisk karaktär eller då underhållet försvårar begränsande av skador på människor, egendom eller i miljön samt upprätthållande av allmän ordning och säkerhet.

## 26 Servicenivåer

- 26.1 Parterna kan i Kontraktet avtala om Servicenivåer och villkor för viten. Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat ska nedanstående avsnitt (26 *Servicenivåer* i dessa Allmänna villkor) tillämpas.
- 26.2 Statistik över samtliga delar i detta avsnitt ska loggas av Ramavtalsleverantören och översändas till Kund på begäran eller senast fem Arbetsdagar innan Samverkansmöten.

Tjänst ska vara i Drift dygnet runt, årets alla dagar.

Servicetiden ska vara Arbetsdagar mellan 08:00-18:00. Åtgärdstid mäts under Servicetid. Åtgärdande av Kritiska Fel (kategori 1) som ej avslutats under avtalad Servicetid ska, om Kunden begär det, fortsätta till dess att Felet är åtgärdat. I de fall åtgärdande av Fel sker utanför avtalad Servicetid på Kundens initiativ kan Kunden debiteras för kostnader enligt Kontraktet. Kostnad enligt ovan ska i första hand räknas av mot eventuellt vite.

Åtgärdstid ska maximalt vara fyra timmar per Kritiskt fel (kategori 1) samt 12 timmar per Allvarligt fel (kategori 2). För Ringa fel (kategori 3) ska Åtgärdstiden maximalt vara 80 timmar.

Under Servicetid är maximalt två Kritiska Fel (kategori 1) och åtta Allvarliga fel (kategori 2) tillåtna per kalenderkvartal.

Kundtjänst samt eventuella avropade svartjänster så som telefonist, växelfunktioner/tjänster ska besvara minst 85 % av inkommande telefonsamtal per Arbetsdag inom 90 sek från och med första signalen. Eventuella automatiska hälsningsmeddelanden eller tryckvalsfunktioner som är godkända av Kund räknas inte in i den tillåtna svarstiden. Samtal som avslutas av inringaren inom 15 sekunder räknas inte in statistiken.

- 26.3 Kunden är berättigad till vite vid längre Åtgärdstid än vad som är tillåtet, fler antal Fel per kalenderkvartal än maximalt tillåtet antal, längre Avbrottstid än vad som är tillåtet, längre svarstid än vad som är tillåtet etc. specificerat i 26.2 och/eller i Kontraktet. Vite regleras på anmodan av Kund i enlighet med avsnitt 19 (*Betalnings- och faktureringsvillkor*) i *dessa Allmänna villkor*. Kunden har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av Fel ska avräknas från eventuellt skadestånd.
- 26.4 Åtgärdstid för Fel räknas från och med att Kunden anmäler Felet eller från och med att Felet detekteras i Ramavtalsleverantörens övervakningssystem. Om Felet detekteras eller om anmälan av Fel sker efter Servicetid, börjar Åtgärdstiden löpa nästa dag vid Servicetidens början. Felet är åtgärdat enligt vad som anges i punkt 23.1 ovan samt när Kunden skriftligen har godkänt Ramavtalsleverantörens åtgärder. Åtgärdstiden anses avslutad vid den tidpunkt då Ramavtalsleverantören meddelar Kunden att avhjälpning skett, förutsatt att avhjälpandet godkänns av Kund. Om Kunden inte godkänner att Felet var åtgärdat vid denna tidpunkt återupptas beräkningen av Åtgärdstiden från tiden för Ramavtalsleverantörens meddelande.

## 27 Viten vid Fel

- 27.1 Om Parterna inte överenskommit i Kontraktet om annat, gäller detta avsnitt (avsnitt 27 *Vite vid Fel*). Vite utgår endast under servicetid.
- 27.2 Det vitesgrundande beloppet för Kritiska fel (kategori 1) är 5 % av den faktiska eller om tillämpligt den uppskattade kalenderkvartalskostnaden av den specifika Tjänsten som Felet kan härledas till. Det vitetsgrundande beloppet beräknas inom det kalenderkvartal som Felet anmäldes eller detekterades i Ramavtalsleverantörens system. Det vitetsgrundande beloppet ska dock minst vara 3 000 SEK. Vitet kan maximalt uppgå till den uppskattade kalenderkvartalskostnaden för den specifika Tjänsten som Felet kan härledas till.
- Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid.
  - Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje anmält eller detekterat Kritiskt Fel (kategori 1) utöver tillåtet antal per kalenderkvartal.

- 27.3 Det vitesgrundande beloppet för Allvarliga fel (kategori 2) är 1 500 SEK per påbörjad timme och/eller påbörjat Allvarligt Fel, upp till maximalt 75 000 SEK.
- Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid.
  - Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje anmält eller detekterat Allvarligt Fel (kategori 2) utöver tillåtet antal per kalenderkvartal.
- 27.4 Vite utgår vid Ringa fel (kategori 3) med 500 SEK per påbörjad timme utöver avtalad Åtgärdstid, upp till maximalt 12 000 SEK.
- 27.5 Vite utgår för svarstjänster så som Kundtjänst, telefonist, växelfunktioner etc. när andelen besvarade samtal inom tidsgränsen per Arbetsdag understiger avtalad procent. Kunden är berättigad till ett vite om 500 SEK för varje aktuell Arbetsdag, som andelen understiger avtalad procent, upp till maximalt 12 000 SEK per kalenderkvartal.
- 27.6 Vite kan samtidigt utgå av flera anledningar samt för flera Fel av samma kategori. Vitet räknas då ihop, dock kan det totala vitet per kalenderkvartal inte överstiga den faktiska totala kalenderkvartalskostnaden för Tjänsterna. När maximalt vite utgått för ett Ringa fel och/eller ett Allvarligt fel och detta Fel ännu inte åtgärdats äger Kunden rätt att omkategorisera Felet till en högre nivå.
- 27.7 Oaktat skäl till omkategorisering av Fel, 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 Fel.

## 28 Undantag vid beräkning av vite

- 28.1 Nedan omständigheter ska inte beaktas vid fastställelse av Åtgärdstid eller maximalt antal Fel per kategori, om inte annat överenskommit mellan Parterna.
- 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.
  - En ny felanmälan från Kunden rörande bristande prestanda i de fall grunden till den bristande prestandan är att Ramavtalsleverantören tillfälligt 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.

## 29 Säkerhet

- 29.1 Ramavtalsleverantör ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som framgår av Kontrakt, eller som Kund redovisar från tid till annan samt tillse att berörd personal iakttar dessa föreskrifter. Process för och konsekvenser av ändringar i föreskrifter eller riktlinjer under Kontraktstid ska följa vad som framgår av avsnitt 38 (*Ändringar och tillägg*) i dessa Allmänna villkor. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter Kontraktets ingående har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning om Ramavtalsleverantören kan påvisa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.

- 29.2 I det fall Avrop enligt Kund omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen, ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om Kund så begär ska Ramavtalsleverantör och berörd underleverantör ingå Säkerhetsskyddsavtal med Kund på den nivå som Kund begär och i förekommande fall på de villkor som Kund anger. I sådana fall är Kontrakts giltighet och fortbestånd villkorat av att ett gällande Säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Kund och Ramavtalsleverantör. Ramavtalsleverantör har inte rätt till ersättning i det fall Kund säger upp Kontrakt till följd av att gällande Säkerhetsskyddsavtal saknas. Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan Säkerhetsskyddsavtal och Kontrakt i övrigt ska Säkerhetsskyddsavtal gälla framför Kontrakt och dess bilagor. Säkerhetsskyddsavtal ska inte omfatta affärsmässiga villkor som avgifter, viten, betalning, etc.
- 29.3 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. Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kunden redogöra för den, för Tjänsten 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.
- 29.4 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.
- 29.5 Ramavtalsleverantören ska regelbundet och enligt rutin utföra säkerhets- och sårbarhetsanalyser av Tjänster. Ramavtalsleverantörens skydd av Tjänster ska ha ett förebyggande, detekterande och korrigerande syfte. Säkerhetsarbetet ska utgå från löpande riskanalyser med beaktande av de säkerhetskrav, skyddskrav, etc. som Tjänsten 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.

## 30 Befrielsegrund

- 30.1 Om Ramavtalsleverantör hindras fullgöra Kontrakt av en omständighet som ligger utanför Ramavtalsleverantörs kontroll och som Ramavtalsleverantör inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid tiden för Kontrakts tecknande och vars följder Ramavtalsleverantör inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, eller av att någon som Ramavtalsleverantör förlitar sig på förhindras prestera gentemot Ramavtalsleverantör på grund av omständigheter som här angetts, ska det 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.

Befrielsegrund gäller under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Ramavtalsleverantörs möjligheter att prestera enligt Kontrakt. Om Kontrakts fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 90 kalenderdagar äger dock Kund, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen säga upp, enligt Kunds val, hela eller del av Kontrakt.

Om Ramavtalsleverantör inte kan fullgöra Kontrakt och befrielsegrund föreligger, ska Ramavtalsleverantör skyndsamt meddela Kund skriftligen om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra Kontrakt. Om Ramavtalsleverantör inte meddelat Kund inom skälig tid efter det att Ramavtalsleverantör fick kännedom om eller borde ha

fått kännedom om hindret, är Ramavtalsleverantör skyldig att utge ersättning för den skada som Kund kunde ha undvikit om meddelandet lämnats i rätt tid.

## 31 Ansvarsbegränsningar

- 31.1 Kund och Ramavtalsleverantör ansvarar för skada som denne vållar motparten om skadan orsakats på grund av Kunds eller Ramavtalsleverantörs avtalsbrott eller vårdslöshet. Kunds respektive Ramavtalsleverantörs skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada. Om inte annat är angivet i Kontrakt, är Kunds respektive Ramavtalsleverantörs totala skadeståndsansvar under hela Kontraktstid per kontraktår begränsat till 25 procent av Skadeståndsgrundande belopp. Eventuellt utgivet vite ska avräknas från skadestånd.
- 31.2 Begränsningarna av Ramavtalsleverantörs ansvar enligt punkt 31.1, 31.3 och 31.4 gäller inte vid brott mot regleringar i Kontrakt rörande ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i tredje parts immateriella rättigheter, brott mot tecknat Säkerhetsskyddsavtal eller för skada som vållats uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet. Vidare är ansvarsbegränsningarna i detta avsnitt 31 inte tillämpliga på Ramavtalsleverantörs ersättningsskyldighet till följd av krav från registrerade avseende behandling av personuppgifter. Kund har i det fallet full regressrätt mot Ramavtalsleverantör oaktat vem som är personuppgiftsbiträde.
- 31.3 Ramavtalsleverantörs ansvar för direkt skada enligt punkt 31.1 kan även omfatta förlust eller förvanskning av data, såsom Kunds information, till följd av avtalsbrott eller vårdslöshet från Ramavtalsleverantörs sida. Sådant ansvar ska föreligga om Ramavtalsleverantör ansvarar för säkerhetskopiering eller lagring av data enligt Kontrakt, eller det annars anges i Kontrakt att Ramavtalsleverantör har sådant ansvar. Skadeståndsansvar för direkt skada med anledning av förlust eller förvanskning av data enligt denna punkt 31.3 ska även anses omfatta återläsning och rekonstruktion av data.
- 31.4 Ramavtalsleverantör ska ges möjlighet att i första hand själv återläsa och rekonstruera data från senaste säkerhetskopiering. Om Ramavtalsleverantör inte har kompetensen att utföra detta arbete, eller faktiskt inte utför det inom skälig tid med hänsyn till bland annat tekniska förutsättningar och datamängd, har Kund rätt att utföra arbetet själv eller genom tredje part varvid Ramavtalsleverantör ska stå för kostnaden.
- 31.5 Kontrakt kan innehålla ytterligare specificeringar av Kunds eller Ramavtalsleverantörs skadeståndsansvar.

## 32 Rätt att avsluta Kontrakt

- 32.1 Kontraktstid, inklusive eventuella förlängningsoptioner och uppsägningstid, framgår av Kontrakt.
- 32.2 Utöver vad som anges på annan plats i Kontraktet eller i övrigt i dessa Allmänna villkor äger Kunden rätt att säga upp Kontraktet eller delar av Kontraktet om:
- (a) Ramavtalsleverantören väsentligt bryter sina åtaganden enligt Kontrakt och inte inom 30 kalenderdagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse; eller
- (b) Ramavtalsleverantören vid upprepade tillfällen bryter sina åtaganden enligt Kontrakt, oavsett om det åtgärdats eller inte. Med upprepade tillfällen avses att Ramavtalsleverantören vid mer än sex tillfällen under en period om tolv månader bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt; eller
- (c) Kund får kännedom om att Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 13 kap 1-3 § LOU; eller



- (d) det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvar eller på annat sätt i samband med det Avrop som har föregått tilldelningen av Kontrakt, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid valet av Ramavtalsleverantör. Kund har som en följd av detta rätt att säga upp hela eller del av Kontrakt om det har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter; eller
- (e) Statens inköpscentral har sagt upp Ramavtal till följd av att det framkommit att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtal, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Ramavtal; eller
- (f) Ramavtalsleverantör eller av Ramavtalsleverantören anlitat företag behandlar personuppgifter på sätt som i inte oväsentlig utsträckning står i strid med Allmän Dataskyddsförordnings (GDPR) bestämmelser eller tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal; eller
- (g) Ramavtalsleverantör eller av Ramavtalsleverantören anlitat företag brustit i sina åtaganden enligt Säkerhetsskyddsavtal; eller
- (h) Ramavtalsleverantör, eller av Ramavtalsleverantören anlitat företag, dömts i domstol för brott mot diskrimineringslagen (2008:567); eller
- (i) Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden på så sätt att maximalt vite avseende Kritiskt Fel och Försening utgår för någon del; eller
- (j) i de fall förändringar av Kontraktet innebär risk för att Kontraktet ändras väsentligen enligt LOU; eller (k) Kontrakt varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU; eller
- (l) Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen enligt 17 kap. 17 § 3 p. LOU avseende Ramavtalet eller Kontrakt.
- 32.3 Rätt att säga upp Kontrakt kan vidare följa enligt vad som anges i Personuppgiftsbiträdesavtal eller Säkerhetsskyddsavtal.
- 32.4 Ramavtalsleverantör har rätt att säga upp Kontrakt till förtida upphörande enligt vad som anges i Kontrakt. Dessutom föreligger sådan rätt om Kund väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt och inte inom 30 kalenderdagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse.
- 32.5 Uppsägning ska skriftligen ställas till den andra Partens kontaktperson. Part ska uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett ska uppsägning anses vara fullgjord. Vid Parts uppsägning i förtid har dock Kund rätt att begära att uppsägningen ska träda i kraft vid senare angiven tidpunkt, dock senast sex månader efter uppsägningen, för det fall det krävs enligt Kunds bedömning för säkerställande av kontinuerlig tillgång till Kontraktsföremål. Parts uppsägning av Kontrakt i förtid får, enligt Part val, avse hela eller del av Kontrakt. Uppsägning ska göras utan oskäligt dröjsmål efter den omständighet som åberopats blivit känd av uppsägande Part.
- 32.6 Vid betalning i samband med uppsägning tillämpas reglerna för betalning i avsnitt 19 *Betalnings- och faktureringsvillkor* i dessa Allmänna villkor.
- 32.7 För det fall Kunden säger upp Kontraktet har Kunden rätt att exkludera Ramavtalsleverantören, från att lämna Avropssvar i det nya Avropet som syftar till att ersätta det Kontrakt som sagts upp.

- 32.8 Vid uppsägning enligt avsnitt 32 *Rätt att avsluta Kontrakt* i dessa Allmänna villkor äger Part rätt till skadestånd inom ramen för ansvarsbegränsningen.

### 33 Revision

- 33.1 Kund ska äga rätt att genomföra revision i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantör följer de krav som uppställs i Kontrakt och i Ramavtalet. Ytterligare specificerad rätt till revision kan framgå av tecknat Säkerhetsskyddsavtal och Personuppgiftsbiträdesavtal. Vid revision ska Kund ha rätt att ta hjälp av en oberoende utomstående kontrollorganisation. Val av oberoende utomstående kontrollorganisation ska ske i samråd med Ramavtalsleverantör om så framgår av Kontrakt. Samrådet innebär dock inte en rätt för Ramavtalsleverantör att besluta om val av utomstående kontrollorganisation.
- 33.2 Kunds rätt till revision och kontroller enligt detta avsnitt 33 (*Revision*) ska även omfatta av Ramavtalsleverantören anlitat företag, såvida inte Ramavtalsleverantör kan påvisa att sådana kontroller och revision inte skäligen kan begäras med hänsyn till restriktioner hos anlitat företag. Kund och Ramavtalsleverantör kan i sådant fall överenskomma att Kunds egen revisionsrätt ska ersättas med en rätt att få tillgång till resultat av utförda tredjepartsrevisioner avseende anlitat företag. I det fall sådan tredjepartsrevision inte utförts, och anlitat företag inte heller på Kunds begäran låter utföra en sådan tredjepartsrevision, äger Kund rätt att begära att Ramavtalsleverantör ska byta ut återoppat företag varvid punkt 33.3 ska tillämpas.
- 33.3 Kund och Ramavtalsleverantör (och av Ramavtalsleverantören anlitat företag ) svarar för sina respektive egna kostnader vid revision. Ramavtalsleverantörs (och av Ramavtalsleverantören anlitat företags ) skyldighet att svara för sina egna kostnader för revision, vid medverkan vid revision enligt punkt 33.1 första meningen ovan, ska dock vara begränsad till maximalt en gång per kontraktår såvida inte väsentliga avvikelser uppdragats eller annat framgår av Kontrakt. Avisering om revision enligt punkt 33.1 första meningen ska normalt göras senast två veckor före revisionens genomförande.

### 34 Avveckling och överlämning

- 34.1 Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål vara behjälplig i samband med avveckling av Kontraktsföremål och vid byte till annan leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation. Ramavtalsleverantören får inte ta ut tillkommande kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt avrop. Eventuella kostnader vid avveckling och överlämning ska beräknas med utgångspunkt av i Kontraktet befintliga priser, dock med undantag för delar i enlighet med Ramavtalet, dessa Allmänna villkor och/eller Kontraktet som ska utgå kostnadsfritt.
- 34.2 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 Tjänster till Kunden eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Kunden.
- 34.3 Ramavtalsleverantören ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens om Kontraktsföremål till Kunden och/eller tredje part.
- 34.4 Ramavtalsleverantören ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelkompetens är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas. Med nyckelkompetens avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att

personen har speciell kompetens eller har haft en speciell roll. Nyckelkompetens ska vara tillgängliga i upp till tre månader från uppsägningen av Kontraktet om inte annat framgår av Kontraktet.

- 34.5 Ramavtalsleverantören ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Kunden har överlämnats och sedermera förstörts hos Ramavtalsleverantören och eventuella underleverantörer.

## 35 Sekretess

- 35.1 Ramavtalsleverantör åtar sig att inte utan Kunds skriftliga medgivande ge tredje man tillgång till konfidentiell information, som Ramavtalsleverantör erhållit från Kund eller annars i samband med fullgörandet av Kontrakt. Med konfidentiell information avses Kunds information, information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör anses utgöra konfidentiell information eller av Kund särskilt angetts vara detta, samt information som är sekretessbelagd enligt offentlighets- och sekretesslagen eller annan tillämplig lag. Konfidentiell information som erhållits från Kund får endast användas av Ramavtalsleverantör i syfte att tillhandahålla Kontraktsföremål enligt Kontrakt. Sekretessskyldigheten gäller inte för sådan information som Ramavtalsleverantör kan visa har blivit känd för denne på annat sätt än genom Kontrakts fullgörande eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när Ramavtalsleverantör är skyldig enligt lag, myndighetsbeslut eller tillämpliga börsregler att lämna ut uppgifter.
- 35.2 Ramavtalsleverantör är skyldig att tillse att dess anställda, Konsult, av Ramavtalsleverantören anlitat företag och andra som genom denne kan få tillgång till Kunds konfidentiella information iakttar motsvarande sekretess genom ingående av skriftlig sekretessförbindelse till förmån för Kund. Om Kund så begär ska särskild sekretessförbindelse undertecknas av Konsult och av Ramavtalsleverantören anlitat företag innan arbetet påbörjas.
- 35.3 Om Kund och Ramavtalsleverantör inte avtalat annat gäller sekretess för Kunds konfidentiella information under Kontraktstid samt under fem år efter Kontrakts upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen. Ramavtalsleverantör får endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kunds information i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av Kontraktsföremål. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.
- 35.4 Ramavtalsleverantör äger inte rätt att använda Kunds namn eller det faktum att Ramavtalsleverantör är leverantör åt Kund i reklam- eller marknadsförings-sammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Kund.
- 35.5 Ramavtalsleverantör är införstådd med att Kund i egenskap av offentlighetsorgan är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess. Ramavtalsleverantör äger rätt att begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantör i samband med Kontrakt ska anses utgöra Ramavtalsleverantörs konfidentiella information. Kund kommer att ta hänsyn till sådan begäran vid eventuell begäran från tredje part om att få del av informationen, dock efter en sedvanlig sekretessbedömning i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen, och utan att Kund kan garantera sekretess. Ramavtalsleverantör tillhandahåller således all information med vetskap om att den enligt tillämpliga lagregler kan komma att delges tredje part.
- 35.6 I det fall Kund inte på sätt som anges i punkt 35.5 är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Kund sekretess avseende Ramavtalsleverantörs konfidentiella information motsvarande punkt 35.1, 35.2 och 35.3.

## 36 Försäkring

- 36.1 Det åligger Ramavtalsleverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Kontraktsföremålets art och omfattning. Ramavtalsleverantören ska även inneha en försäkring avseende ren förmögenhetsskada avseende Konsulttjänster samt försäkring för de Produkter som ingår i Leveransen. På begäran av Kunden ska Ramavtalsleverantören förete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

## 37 Ändringar och tillägg

- 37.1 Ändring av Kontraktet får endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Parterna och inom de ramar som Ramavtalet och LOU uppställer. I det fall Kund begär ändring ska Ramavtalsleverantör utan oskäligt dröjsmål meddela Kund vilken eventuell påverkan Kunds ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Kund ska meddela Ramavtalsleverantör huruvida justering av villkoren i Kontrakt i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara skriftligen undertecknad av Kund och Ramavtalsleverantör, och biläggas Kontrakt.
- 37.2 Kunden har rätt att överlåta Ramavtalet och samtliga rättigheter och skyldigheter enligt Ramavtalet, till ny organisation eller organisationsform för det fall Kunden byter till sådan ny organisation eller organisationsform.
- 37.3 Vid byte av leverantör i enlighet med 17 kap 13 § LOU, ska Ramavtalsleverantören inhämta ett skriftligt godkännande från Kunden innan bytet sker. Med byte av leverantör avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.
- 37.4 Såvida inte annat framgår av Ramavtalet, har Ramavtalsleverantören inte heller rätt att utan Kundens skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, pantsätta rättigheter (inklusive fordringar) eller skyldigheter enligt Ramavtalet till annan juridisk eller fysisk person.
- 37.5 Ramavtalsleverantörens ansökan om ändringar enligt ovan ska ställas till Kunden i god tid före det planerade datumet för ändringen. Vid Ramavtalsleverantörens ansökan om ändring kan Kunden komma att begära in handlingar för att bedöma om ändringen kan godtas eller inte. Kunden har aldrig skyldighet att godkänna en ändring.

## 38 Tvistelösning och tillämplig lag

- 38.1 Tvist med anledning av Kontrakt ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan Kunds och Ramavtalsleverantörs kontaktpersoner. Om dessa inte kommer överens, ska tvisten eskaleras till respektive kontaktpersons chef. Först därefter får talan väckas i domstol med anledning av tvisten såvida inte Kund eller Ramavtalsleverantör riskerar att lida rättsförlust om inte talan väcks inom viss tid.
- 38.2 Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta Kontrakt samt övriga därtill hörande handlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol.
- 38.3 Rättigheter och skyldigheter enligt Kontrakt bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.