

Bilaga

Allmänna villkor

Nätverksprodukter 2012

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Syfte.....	3
3	Definitioner	3
4	Avtalad specifikation	4
5	Allmänt om genomförandet	5
6	Förberedelse och utförande av Uppdrag	7
7	Leverans och leveranskontroll.....	7
8	Dokumentation och avrapportering.....	8
9	Säkerhet	9
10	Underleverantör och Konsult	9
11	Nyttjanderätt till Programvara	10
12	Rätten till material vid utfört Uppdrag	11
13	Pris och betalning.....	11
14	Dröjsmål med betalning	13
15	Försening	13
16	Felansvar	14
17	Garanti.....	15
18	Service	16
19	Vite	19
20	Intrångstalan	21
21	Revision.....	22
22	Ansvarsbegränsningar och befrielsegrunder.....	23
23	Förtida upphörande.....	24
24	Avveckling och överlämning.....	25
25	Statistik	26
26	Sekretess	26
27	Försäkring	27
28	Administrationsavgift.....	27
29	Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter	27
30	Ändringar och tillägg.....	27
31	Tvistlösning och tillämplig lag	27

1 Inledning

Dessa allmänna villkor, ("Allmänna villkor") gäller för Produkter med tillhörande Tjänster, som ska levereras efter Avrop från Ramavtal nr 96-95-2011:5 mellan Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, nedan benämnd Statens inköpscentral, och Network Services Norden AB, nedan benämnd Ramavtalsleverantör. Sådana Leveranser ska göras i enlighet med vad som anges i dessa Allmänna villkor och Kontraktet i övrigt. Kompletterade villkor ska anges i Kontraktet.

2 Syfte

Allmänna villkor gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för detta Ramavtal, oavsett om de Allmänna villkoren bifogas eller inte. De Allmänna villkoren omfattar Avrop gällande Produkter med tillhörande Tjänster via en "nätverkspartner". Denna "nätverkspartner" ska förse avropande kund med Produkter och Tjänster med successiva leveranser under kontraktperioden. Vidare kan även Avrop ske med enskilda leveranser av Produkt såväl som Tjänst. Upphandlingen omfattar nätverksprodukter med tillhörande Tjänster för offentlig förvaltnings behov och som installeras och används i avropande kunders it-miljöer. Hårdvara som avropas ägs i sin helhet av den avropande Kunden och Produkterna kan inte köpas som tjänst, hyras eller leasas. Tjänsterna är kopplade till nätverksprodukter. Tidpunkten för utförandet av Tjänsten kan dock vara skild från köpet av Produkten. Det är för avropande Kund tillåtet att avropa tjänster från befintlig Ramavtalsleverantör för Produkter som Kunden anskaffat tidigare. Olika nivåer av kompetens kan avropas för olika tjänstetyper samt ibland även inom samma tjänstetyp. Utförande av Tjänsterna benämns Konsult. Tjänster som avropas måste vara för nätverksprodukter som ägs i sin helhet av den avropande Kunden.

3 Definitioner

Begrepp	Förklaring
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag.
Avrop	Köp/beställning som Kund gör genom användande av Ramavtal.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Kunden skickar till Ramavtalsleverantörerna.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det svar som respektive Ramavtalsleverantör lämnar på en Avropsförfrågan.
Avtalad specifikation	Överenskommen omfattning av Leveransen samt krav på Leveransen, som Parterna i Kontraktet särskilt har överenskommit att Leveransen ska möta.
Hårdvara	Med hårdvara avses fysisk it-hårdvara, i form av exempelvis routrar, switchar och tillbehör.
Konsult	Anställd hos Ramavtalsleverantören eller hos

Begrepp	Förklaring
	Ramavtalsleverantörens underleverantör.
Kontrakt	Det avtal som upprättas mellan Kunden och Ramavtalsleverantören i samband med Avrop.
Kontraktssumma	Avtalat pris för Leveransen exklusive mervärdesskatt. Vid Uppdrag som utförs enligt fastpris utgör fastpriset Kontraktssumman. Vid Uppdrag som utförs enligt löpande räkning med takpris eller specificerad avropsvolym utgörs Kontraktssumman, om inte annat anges i Kontraktet, av priset för ett (1) års inköp. Om årliga avgifter ska erläggas för nyttjanderätten av Programvara ingår i Kontraktssumman en avgift för ett (1) år.
Kund	Avropsberättigade organisationer dvs. statliga myndigheter, stiftelser och andra organisationer med anknytning till staten samt de organisationer inom övrig offentlig sektor som deltagit i upphandlingen enligt Ramavtalets bilaga avropsberättigade. Kund är Part i Ramavtalet.
Leverans	Den slutliga Leveransen eller Leverans som ska ske efter hand, s.k. successiv leverans i enlighet med Kontraktet.
Part, Parter	Kund respektive Ramavtalsleverantör.
Produkt	Samlingsnamn för både Hårdvara och Programvara.
Programvara	Programvara som är en naturlig del av Leveransen. Så som operativsystem och antivirusprogramvara.
Ramavtal	Avtalet mellan Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantör. Även Kunden är Part i Ramavtalet.
Ramavtalsleverantör	Leverantör som efter upphandling enligt lagen (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU) erhållit Ramavtal.
Stationeringsort	En ort där Kunden bedriver verksamhet benämns som Stationeringsort.
Tjänster	Tjänster som har en nära anknytning till Produkten. Exempelvis installation, konfiguration och anpassning, underhåll, service samt support.
Uppdraget	Leverans av Produkt och genomförande av tjänster.

4 Avtalad specifikation

- 4.1 Parterna kan i Kontraktet avtala om:
- a) förutsättningarna för Leveransen och ingående uppdrag,
 - b) vilken eller vilka Produkter omfattas av Kontraktet som avropats eller beställts, och om tillämpligt Produktens specifikation, funktion och egenskap,
 - c) vilken eller vilka Tjänster, som omfattas av Kontraktet, som har Avropats eller beställts och om tillämpligt en beskrivning av dessa Tjänster,
 - d) vilka Konsulter som ska utföra vilka Tjänster
 - e) tidplan och hur arbetet ska redovisas
 - f) eventuella anpassningar eller preciseringar av villkor i dessa Allmänna villkor
 - g) precisering av service- och underhållsnivå
 - h) precisering av vite
 - i) avtalad ersättning, samt
 - j) Kontraktets giltighetstid
- 4.2 Ändring av Avtalad specifikation kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Parterna. Ramavtalsleverantören ska skriftligen meddela Kunden om Ramavtalsleverantören anser att visst arbete innebär ändring av Leveransens omfattning och därmed ändring av Avtalad specifikation eller tidsplan. För det fall Ramavtalsleverantören inte lämnar Kunden sådant meddelande, ska arbetet eller åtgärden inte anses ingå i Avtalad specifikation. Ändringar regleras enligt avsnitt 30, Ändringar och tillägg.

Ändrad fältkod

5 Allmänt om genomförandet

- 5.1 Uppdraget ska utföras med omsorg, i enlighet med Kontraktet och dessa Allmänna villkor samt på ett fackmannamässigt sätt.
- 5.2 Ramavtalsleverantören ska upprätthålla en god relation 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 dessa behov.
- 5.3 Ramavtalsleverantören ska inte från annan än Kunden motta eller inhämta direktiv för Uppdragets genomförande. Ramavtalsleverantören ska även i övrigt tillvarata och företräda Kundens intressen och garanterar att Ramavtalsleverantören, intill dess Uppdraget slutförts eller avbrutits, 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 Uppdraget kan komma att stå i



- konflikt med annat intresse, genast informera Kunden därom och avvakta Kundens instruktioner.
- 5.4 Kunden ska lämna Ramavtalsleverantören tillgång till lokaler, utrustning och underlag nödvändiga för Uppdragets genomförande. Kunden ansvarar för att förse Ramavtalsleverantören med relevant information för Tjänsternas tillhandahållande och för att Ramavtalsleverantören ska kunna fullfölja sitt åtagande med gott resultat.
- 5.5 Ramavtalsleverantören äger inte rätt att använda Kundens namn eller det faktum att Ramavtalsleverantören utför uppdrag åt Kunden i reklamsammanhang och/eller i marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Kunden.
- 5.6 Kunden ansvarar för att nödvändiga tillstånd, anmälningar och dispenser erhålls för Uppdragets genomförande om inte annat framgår av Kontraktet. Det åligger dock alltid Ramavtalsleverantören att informera Kunden om Leveransens genomförande kräver att viss anmälan görs eller att ett visst yttrande, myndighetstillstånd eller beslut inhämtas.
- 5.7 Kunden är ansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Ramavtalsleverantören ska följa Kundens instruktioner angående behandling av personuppgifter.
- 5.8 Parterna ska beakta relevanta miljöaspekter vid utförande av Uppdraget. Minimal miljöbelastning med hänsyn till mötes- och reseeffektivitet ska alltid eftersträvas när alternativa valmöjligheter finns. Även resor i samband med Uppdraget ska belasta miljön så lite som möjligt och genomföras på ett för Kunden kostnads- och tidseffektivt sätt.
- 5.9 Om Kunden så begär ska distansöverbryggande teknik användas i syfte att minska antalet resor. Om Kunden så begär, ska Konsulten följa Kundens mötes-, rese- och miljöpolicy alternativt Kundens uppställda miljömål. Kund och Ramavtalsleverantör kan överenskomma om att följa Ramavtalsleverantörens miljöpolicy. Sådan överenskommelse ska regleras i Kontraktet.
- 5.10 Ramavtalsleverantören och Kunden ska på Kundens initiativ och utan kostnad för Kunden, träffas för samråd och uppföljning av Kontraktet minst en (1) gång per år. Härvid ska eventuella förändringar i t.ex. utförandet eller i behovet diskuteras. Dessa möten ska dokumenteras av Ramavtalsleverantören och justeras av Kunden.
- 5.11 Ramavtalsleverantören ska ta fram fördjupad statistik för respektive huvudproduktsområde, Programvara och Tjänst som Ramavtalsleverantören sålt inom den aktuella perioden. Detta ska ske minst två (2) gånger per år, om inte annat avtalats i Kontraktet.
- 5.12 Kunden och Ramavtalsleverantören ska i Kontraktet ange varsin kontaktperson. Kontaktpersonerna ska vara behöriga att fatta beslut i

frågor som rör Kontraktet. Byte av kontaktperson ska utan dröjsmål meddelas motparten skriftligen.

- 5.13 Ramavtalsleverantör ska efter bästa förmåga och i god tid meddela Kunden innan en Produkt går ur sortimentet. Tiden kan specificeras för respektive Avropad Produkt i Kontraktet.
- 5.14 Ramavtalsleverantör ska leverera nya Produkter om inte Kund specifikt efterfrågar annat.

6 Förberedelse och utförande av Uppdrag

- 6.1 Parterna ska lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för utförande av Uppdraget.
- 6.2 Kunden ska utföra överenskomna och andra enligt Ramavtalsleverantörens anvisningar nödvändiga förberedelser för Uppdraget. Anvisningar ska lämnas i god tid.
- 6.3 Ramavtalsleverantören ska utföra Uppdraget i överenskomna lokaler och i enlighet med Avtalad specifikation samt i enlighet med allmänt gällande svenska föreskrifter.
- 6.4 Första dagen för Uppdraget är den dag då Ramavtalsleverantören ska äga tillträde till överenskomna lokaler och utrustning, så att Uppdraget kan vara slutförd vid leveranskontrollperiodens början. Om annat inte framgår av Kontraktet ska Uppdraget ske Arbetsdagen före leveranskontrollperiodens början.

7 Leverans och leveranskontroll

- 7.1 Leverans ska ske till Stationeringsort om annat inte framgår av Kontraktet.
- 7.2 Avtalad leveransdag är den dag då Leveransen ska uppfylla Avtalad specifikation. Detta ska kunna kontrolleras av Kunden genom leveranskontroll, om Kunden så önskar. Avtalad leveransdag, tid för eventuell leveranskontroll och eventuell leveranskontrollperiods längd ska anges i tidsplanen. Parterna kan även avtala om leveranskontrollens innehåll och omfattning. Har typen av leveranskontroll inte angivits i Kontraktet genomförs leveranskontroll enligt punkt 7.3.
- 7.3 Leveranskontroll omfattar, om inte annat överenskommit i Kontraktet, de tio (10) Arbetsdagar som föregår avtalad leveransdag. För det fall Kontraktet omfattar successiva leveranser är leveranskontrollperioden, om annat inte avtalats, de tio (10) Arbetsdagar som föregår avtalad leveransdag per successiv leverans.

Ändrad fältkod

- 7.4 Kunden bär ansvar för att leveranskontroll genomförs. På Kundens begäran ska Ramavtalsleverantören medverka under leveranskontrollen enligt Kundens skäliga instruktioner. Om inget annat angivits i Kontraktet, utgår ingen särskild ersättning för medverkan vid leveranskontroll.
- 7.5 Kunden ska godkänna Leveransen då den uppfyller Avtalad specifikation. Godkännanden och underrättelser mellan Parter ska ske skriftligen.
- 7.6 Effektiv leveransdag är den dag:
- Leveransen skriftligen godkänts av Kunden, eller
 - leveranskontrollperioden, om leveranskontroll genomförs, upphör, utan att Kunden skriftligen gjort anmärkning mot Leveransen, eller
 - Leveransen uppfyller Avtalad specifikation efter det att Kunden gjort anmärkning mot Leveransen, en ny leveranskontroll kunnat genomföras samt Kunden skriftligen har godkänt att Leveransen uppfyller Avtalad specifikation.
- 7.7 Godkänner Kunden inte Leveransen ska Ramavtalsleverantören snarast åtgärda brist eller fel. I de fall leveranskontroll har genomförts ska Parterna skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll.
- 7.8 Avvikelse från Avtalad specifikation som är utan betydelse för Leveransens avsedda användning och som enligt Kunden inte innebär en olägenhet ska inte påverka fastställandet av effektiv leveransdag. Leveransen ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Avtalad specifikation. Avvikelse som avses i denna punkt ska avhjälpas av Ramavtalsleverantören inom skälig tid.
- 7.9 Under eventuell leveranskontrollperiod kan Kunden på egen risk använda Leveransen för avsett ändamål. Om Kunden därefter utan att effektiv leveransdag har inträtt, och på grund av vad Kunden anser vara verksamhetskritiska skäl, är tvungen att använda Leveransen eller del av denna i sin verksamhet utan Ramavtalsleverantörens medgivande ska effektiv leveransdag inte inträda. Ramavtalsleverantörens garanti och avtalat service- och underhåll i övrigt ska dock börja gälla för den del av Leveransen som har tagits i bruk.
- 7.10 Leverans ska ske fritt Kundens lokaler i Sverige, i enlighet med Incoterms 2010, Delivered Duty Paid (DDP). DDP innebär att Ramavtalsleverantören står för samtliga risker och kostnader fram till det att Produkten finns tillgänglig på den plats som angivits i Kontraktet. Leverans ska ske till Kundens Stationeringsort om plats för Leverans inte framgår i Kontraktet.

8 Dokumentation och avrapportering

- 8.1 Ramavtalsleverantören ska omgående när så efterfrågas överlämna all relevant dokumentation kring Leverans till Kund eller tredje part som Kund anvisar till.

- 8.2 På Kundens begäran ska Ramavtalsleverantören kostnadsfritt överlämna redovisning av utfört uppdrag, miljöredovisning av exempelvis uttjänta Hårdvaror och hur Ramavtalsleverantören hanterar återvinning. Avrapportering ska ske enligt Kundens anvisningar.

9 Säkerhet

- 9.1 Ramavtalsleverantören ska följa de säkerhetsföreskrifter som Kunden redovisar från tid till annan samt tillse att berörd Konsult och anlitad underleverantör iakttar dessa föreskrifter. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter Kontraktets ingående har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning om Ramavtalsleverantören kan påvisa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.
- 9.2 För att Uppdrag inom samhällskritisk verksamhet ska kunna påbörjas måste en säkerhetsprövning och eventuell registerkontroll utföras på berörda personer. Ramavtalsleverantören samt eventuella underleverantörer blir då på Kunds begäran föremål för kontroll enligt säkerhetsskyddslag (1996:627) samt säkerhetsskyddsförordning (1996:633).
- 9.3 Det åligger Kund att i Avropet ange att säkerhetsskyddsavtal erfordras för Leveransen. De närmare villkoren för ett säkerhetsskyddsavtal och dess vidmakthållande under kontraktperioden ska fastställas mellan Kunden och Ramavtalsleverantören.
- 9.4 Kunden eller den som Kund utpekar ska ha rätt att genomföra kontroller för att säkerställa att gällande säkerhetskrav efterlevs av Ramavtalsleverantören och underleverantörer.

10 Underleverantör och Konsult

- 10.1 Ramavtalsleverantören äger rätt att anlita underleverantör i enlighet med Ramavtalet. Sådan underleverantör ska uppfylla de krav på kompetens som Kunden har ställt i Avropsförfrågan samt ha möjlighet att uppfylla sina åtaganden, såväl praktiskt som ekonomiskt.
- 10.2 I den utsträckning underleverantör anlitas för utförande av åtagande enligt Kontraktet svarar Ramavtalsleverantören för underleverantören såsom för egen del.
- 10.3 Ramavtalsleverantören är skyldig att ha väl dokumenterade rutiner för hantering av underleverantörer. Dessa rutiner ska bland annat innefatta ansvarsfördelning, tillgänglighet av resurser och kontaktpersoner hos underleverantören.
- 10.4 Ramavtalsleverantören är skyldig att tillhandahålla Konsult som behärskar svenska i tal och skrift om inte annat avtalats i Kontraktet.

- 10.5 Ramavtalsleverantören är skyldig att ta de initiativ som behövs för att Konsult ska erhålla nödvändig kunskap och förståelse för Leveransen och dess fullgörande.
- 10.6 Ramavtalsleverantören ska säkerställa att kompetens hos Konsult är relevant för Tjänsterna som erbjuds, samt att Konsults kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med målen eller syftet med Tjänsterna.
- 10.7 Ramavtalsleverantören är skyldig att tillhandahålla Konsult som är certifierade eller utbildade för den Tjänst som Kund Avropar enligt den nivå som efterfrågas i Avropet. Om Konsulten inte uppnår avtalad nivå kan Kund begära att Konsulten ska bytas ut utan kostnad.
- 10.8 Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål ersätta i Kontraktet namngiven Konsult om Kunden begär det och har saklig skäl för sin begäran, såsom att Konsulten saknar erforderlig kompetens eller att samarbetsvårigheter förekommer.
- 10.9 Ramavtalsleverantören får ersätta i Kontraktet namngiven Konsult med annan Konsult efter skriftligt medgivande från Kunden. Sådant medgivande får inte förvägras utan sakliga skäl. En förutsättning för byte är att ny Konsult har samma kompetensnivå inom aktuellt område som ersatt Konsult och att utförandet av Konsulttjänsten inte blir lidande av bytet. Ramavtalsleverantören svarar själv för kostnader och tidsåtgång för byte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i Konsulttjänsten.
- 10.10 Eventuellt byte och/eller tillägg av underleverantörer under Kontraktets giltighetstid kan endast ske efter godkännande från Kunden. Ansökan om att byta eller lägga till underleverantör ska ställas till Kunden i god tid före det planerade datumet för bytet och/eller tillägget. Endast underleverantör som godkänts av Statens inköpscentral kan utgöra underleverantör.
- 10.11 Konsult är aldrig att anse som anställd hos Kund. Ramavtalsleverantören svarar därför för skatter, sociala avgifter och övriga kostnader förenade med Konsults anställning. Skulle Kunden enligt lag vara skyldig att erlagga skatter och 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.

11 Nyttjanderätt till Programvara

- 11.1 Ramavtalsleverantören upplåter till Kunden en fri, icke exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt, om inte annat anges i Kontraktet, till de i Kontraktet specificerade Programvarorna på de villkor som anges i Kontraktet.



- 11.2 Har i Kontraktet hänvisats till tredje parts särskilda bestämmelser för vissa Programvaror, ska dessa gälla vad avser nyttjande av Programvarorna före vad som anges nedan. Kundens nyttjanderätt till Programvarorna är, om annat inte överenskommits, för obestämd tid till dess den skriftligen sägs upp av Kunden med tre (3) månaders uppsägningstid. Vid uppsägning har Kunden inte rätt till återbetalning av erlagd avgift. Om nyttjanderätt avtalats för viss tid ska Kontraktet sägas upp senast tre (3) månader före utgången av angiven avtalstid. Nyttjanderätten förlängs i annat fall för angiven förlängningsperiod eller för obestämd tid. Åsidosätter Kunden väsentligen sina skyldigheter vid nyttjande av Programvarorna kan Ramavtalsleverantören genom skriftligt meddelande till Kunden säga upp Kontraktet avseende nyttjanderätten.
- 11.3 Kunden kan inte kopiera Programvara eller programvarudokumentation utom i vad avser kopiering av Programvara för den medgivna användningen eller för reserv- eller säkerhetsändamål, där så är möjligt. Kunden har inte rätt att utan Ramavtalsleverantörens medgivande ändra i Programvarans källkod, om inte programvarans licens medger annat.
- 11.4 Kunden kan inte låna ut eller hyra ut Programvara eller vidare överlåta sin nyttjanderätt utan Ramavtalsleverantörens godkännande. Vidareöverlåtelse av nyttjanderätt kan dock ske under de omständigheter som anges i avsnitt 30, Ändringar och tillägg.

Ändrad fältkod

12 Rätten till material vid utfört Uppdrag

- 12.1 Ramavtalsleverantören kan inte nyttja dokumentation i form av material som tillhör Kunden utan Kundens skriftliga medgivande. Allt sådant material ska överlämnas till Kunden när det inte längre behövs eller senast vid kontraktens slut.
- 12.2 Utbildningsunderlag, presentationer, rapporter, programvaror, licenser, utvecklingsverktyg, kod, metoder med mera som Ramavtalsleverantören har licensierat eller utvecklat och som har använts, men inte anskaffats för eller utvecklats specifikt inom Uppdraget, förblir Ramavtalsleverantörens egendom eller rättigheter och kan av Kunden inte återanvändas eller spridas utan Ramavtalsleverantörens skriftliga medgivande.

13 Pris och betalning

- 13.1 Parterna har i Kontraktet kommit överens om hur ersättning för Leveransen ska utgå. Avtalade priser avser pris exklusive mervärdesskatt och andra skatter i den mån inte annat särskilt anges. Om annat inte anges, är priserna fasta och angivna i svenska kronor. Någon prisjustering får inte ske om detta inte särskilt anges i Kontraktet.

- 13.2 Med fastpris avses det arvode som ska erläggas oavsett Ramavtalsleverantörens resursåtgång för Leveransens utförande eller övriga kostnader för Ramavtalsleverantören. Ingen uppräknig av arvodet ska ske om inte annat överenskommit i Kontraktet, med undantag av punkt 13.4.
- 13.3 Utförs Leverans enligt löpande räkning med takpris utgår timarvode enligt tidsåtgången för Leveransens utförande. Ramavtalsleverantören kan inte debitera arvode utöver angivet takpris.
- 13.4 Vid av Kunden beställd och godkänd utökning, begränsning eller på annat sätt ändring av Leverans enligt Avtalad specifikation, och som Ramavtalsleverantören kan påvisa innebär kostnadsökningar för Ramavtalsleverantören och då Parterna har avtalat om fastpris alternativt löpande räkning med takpris, ska skriftligen överenskommas om nytt pris. Detsamma gäller merarbete som Kunden har orsakat genom fel eller försummelse. Ramavtalsleverantören ska vid dessa fall genom skriftligt meddelande till Kunden ta initiativ till förhandling innan debiterbart arbete utförs.
- 13.5 Ersättning för utlägg, som inte avtalats i Kontraktet, utgår inte om fastpris avtalats. I övrigt ersätts utlägg endast om verifierad kostnad är naturlig och nödvändig för genomförandet och under förutsättning att Kunden i förväg godkänt utlägget.
- 13.6 Vid av Kunden skriftligen beordrad resa har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader.
- 13.7 Semesterersättning utgår inte. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekväm arbetstid utgår endast under förutsättning att Parterna, i förväg, skriftligen överenskommit om detta. I övrigt ersätts utlägg endast om kostnad är verifierad, samt godkänts av Kunden i förväg.
- 13.8 Vid fastpris har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning efter leveransgodkännande skett eller i enlighet med betalningsplan i Kontraktet. Vid löpande räkning med takpris har Ramavtalsleverantören rätt att få betalt en (1) gång per månad för utfört och redovisat arbete, verifierade kostnader och godkända utlägg.
- 13.9 Betalning sker mot faktura. Ramavtalsleverantören ska efter överenskommelse med Kunden erbjuda elektroniska fakturor. Dessa ska vara av standarden "Svefaktura" (VERVAFS 2007:1) om annat inte framgår av Kontraktet. Fakturorna ska vara specificerade enligt överenskommelse mellan Kunden och Ramavtalsleverantören.
- 13.10 Ramavtalsleverantören ska utforma fakturor till Kund på ett enkelt och lättförståeligt sätt. Flexibilitet i fakturering ska tillgodoses så att Kund

Ändrad fältkod

erbjuds möjlighet att specificera fakturan. Av fakturan ska framgå ramavtalsnummer, avtalsreferens, Leveransens innehåll, arten och omfattningen av det arbete som utförts under den tidsperiod som fakturan avser, kostnader under perioden samt annan ersättning som skriftligen överenskommit. Har Uppdraget utförts enligt löpande räkning med takpris, ska dessutom antalet arbetstimmar anges och timersättning per Konsult. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid.

- 13.11 Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska ske inom 30 dagar från det att fakturan kommit Kunden tillhanda. Kunden är dock aldrig skyldig att erlägga betalning innan 30 dagar har löpt efter effektiv leveransdag.
- 13.12 Ramavtalsleverantören ska, såvida inte annat överenskommit, inom 30 dagar efter Leverans, till Kunden översända slutfaktura upptagande samtliga återstående fordringar avseende Leveransen.
- 13.13 Ramavtalsleverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra tillkommande avgifter.

14 Dröjsmål med betalning

- 14.1 Betalar Kunden inte avtalsenlig faktura i tid, och Kunden ej bestrider fakturan, har Ramavtalsleverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantören.
- 14.2 Kunden har rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen i de fall Ramavtalsleverantören ålagts att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag. Ränta ska i sådant fall regleras på anmodan av Kunden.

15 Försening

- 15.1 Försening föreligger när effektiv leveransdag inträffar efter avtalad leveransdag, eller när effektiv leveransdag inte kan fastställas.
- 15.2 Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite enligt vad som föreskrivs i avsnitt 19, Vite, i dessa Allmänna villkor.
- 15.3 Om Kunden vid försening bedömer att utebliven användning väsentligen påverkar verksamheten negativt, äger Kunden rätt att använda del av Leverans, i den utsträckning som är möjligt. Kundens användning av del av Leverans innebär inte att effektiv leveransdag inträder för den delen av Leveransen.
- 15.4 Försening föreligger inte om Ramavtalsleverantören försenas eller hindras att fullfölja Leveransen på grund av förhållande som beror på Kunden. Ramavtalsleverantören äger rätt att flytta fram installationsdagen och

avtalad leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt. Tidpunkten ska skriftligen meddelas Kunden i skäligt tid. Om leveransförsening som beror på Kunden eller något förhållande på Kundens sida pågår mer än sammanlagt tre (3) månader kan Ramavtalsleverantören genom skriftligt meddelande till Kunden häva Kontraktet i sin helhet.

- 15.5 Finner Part att försening kommer att inträffa eller framstår försening som sannolik, ska detta utan uppskov skriftligen meddelas den andra Parten. Därvid ska anges orsaken till förseningen samt såvitt möjlig tidpunkt för Leverans. Underlåter Part att inom skälig tid lämna sådant meddelande, har den andra Parten rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid.

16 Felansvar

- 16.1 Tiden under vilken Ramavtalsleverantören ansvarar för fel börjar löpa från och med effektiv leveransdag. Ramavtalsleverantören förbinder sig att omgående byta Produkt som inte fungerar vid Leverans mot ny Produkt. Vid byte står Ramavtalsleverantören risken för Produkten samt för Produktens transportkostnader.
- 16.2 Om Ramavtalsleverantören, eller någon på Ramavtalsleverantörens sida, brister i Leverans eller i att utföra Uppdrag enligt Kontraktet, dessa Allmänna villkor och/eller Avtalad specifikation, eller om Leveransen innehåller fel eller brist i förhållande till Avtalad specifikation, eller om Leveransen inte uppfyller förväntad funktionalitet genom att vid upprepade tillfällen inom en kortare period är obrukbar för det avsedda ändamålet, är Ramavtalsleverantören skyldig att, efter skriftlig reklamation från Kunden, utan oskäligt uppehåll och på plats hos kunden vidta rättelse.
- 16.3 Rättelse ska ske, utan kostnad för Kunden, genom att Ramavtalsleverantören snarast fullgör Leveransen eller korrigerar felet eller bristen, i enlighet med Avtalad specifikation. Sker inte rättelse utan oskäligt uppehåll har Kunden rätt till vite. Härutöver har Kunden rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Nedsättning av ersättningen som har utgått på grund av fel eller brist och viten på grund av försenat felavhjälpande ska avräknas från sådant skadestånd.
- 16.4 Ramavtalsleverantörens ansvar omfattar inte:
- a) fel eller brist förorsakade genom Kundens användning av Leveransen med annan utrustning, tillbehör eller Produkt på ett sätt som påverkar Leveransen, dock att Ramavtalsleverantören alltid ansvarar för att Leveransen fungerar i Kundens drift- och systemmiljö och mot de i Kontraktet angivna eller i övrigt avsedda gränssnitten, eller

- b) fel eller brist förorsakade genom av Kunden företagna ändringar eller ingrepp i Leveransen som inte skett i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner, eller
- c) fel eller brist förorsakade genom Kundens användning av Leveransen på ett annat sätt än som framgår av användardokumentationen eller genom försummelse av Kunden, dennes personal eller tredje part eller genom andra omständigheter utom Ramavtalsleverantörens kontroll.
- 16.5 Avvikelse från Avtalad specifikation som är utan betydelse för Leveransens avsedda användning och som inte innebär olägenhet för Kunden omfattas inte av Ramavtalsleverantörens ansvar för fel och/eller brist. Sådan avvikelse ska avhjälpas av Ramavtalsleverantören inom skälig tid.
- 16.6 Kundens godkännande av Ramavtalsleverantörens förslag, åtgärder eller handlingar befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för sådana fel och/eller brister som uppenbart inte kunnat upptäckas av Kunden.
- 16.7 Utöver vad som anges om felavhjälpan i punkterna 16.1 till 16.6 tillhandahåller Ramavtalsleverantören service och underhåll enligt vad som reglerats i Kontraktet. Villkoren för service och underhåll anges i Kontraktet.
- 16.8 Ramavtalsleverantören garanterar att reservdelar i Leveransen avseende Produkt ska finnas tillgängligt i vart fall under en period av tre (3) år från effektiv leveransdag samt underhåll av i Leveransen ingående programvara under tre (3) år från effektiv leveransdag, om Kunden så begär det i Avropet. Villkoren för reservdelar och underhåll regleras i Kontraktet.

17 Garanti

- 17.1 Tillverkarens standardgaranti ska alltid medfölja samtliga produkter som köps inom Ramavtalet. Ramavtalsleverantören lämnar minst samma garantitid och garantivillkor som respektive tillverkare tillhandahåller för avropad Produkt. Tillverkarens standardgaranti börjar gälla från och med effektiv leveransdag.

Ramavtalsleverantörer ansvarar för att:

- Ta emot felanmälan samt felanmäld Produkt från Kund
- Ombesörja att felet åtgärdas
- Avisera för Kund att felet är åtgärdat och Produkten klar för avhämtning

Kund kan i Kontraktet avtala om egna anpassningar för hantering av tillverkarens standardgaranti.

- 17.2 Ramavtalsleverantörens ansvar gäller för fel och/eller brist som Kunden anmäler inom 90 dagar efter det att Kunden har märkt felet och/eller bristen inom tillverkarens standardgaranti. För den Produkt eller del där av som byts ut eller reparerats erbjuder Ramavtalsleverantören samma garantivillkor som för den ursprungliga Produkten, dock maximalt ett år efter den ursprungliga Produktens standardgaranti löpt ut. Detta ansvar omfattar även skador som utbyta eller reparerade delar orsakar på andra delar av Produkten.
- 17.3 Ramavtalsleverantören garanterar att Produkten uppfyller Avtalad specifikation. Ramavtalsleverantören är till följd av detta skyldig att i enlighet med bestämmelserna i denna punkt på egen bekostnad och risk, genom utbyte eller reparation, avhjälpa alla fel i Produkten, vilka beror på bristfällighet i konstruktion, material, tillverkning eller annat arbete eller som består i att Produkten i övrigt inte uppfyller Avtalad specifikation.

18 Service

- 18.1 Kund kan i Kontraktet avtala om förutbestämda serviceklasser för reparation av Produkt. Dessa serviceklasser kallas för A, B och C. Om Kunden har rutiner för anpassade för reparation av Produkt kan dessa biläggas Kontraktet och Ramavtalsleverantören ska följa dessa.

För serviceklass A, B och C gäller följande:

Åtgärdstiden börjar löpa från och med det att felanmälan skett. Åtgärdstid räknas Arbetsdag mellan 08.00-17.00. Felanmälan sker genom att Kunden kontakter Ramavtalsleverantören till av Ramavtalsleverantören angivet telefonnummer eller e-postadress Arbetsdag mellan kl.08.00 – 17.00. Om felanmälan sker efter kl 17.00 börjar åtgärdstiden löpa i nästföljande Arbetsdag kl.08.00. Leverantören ska hämta Produkten på plats hos kunden.

Åtgärdstiden avslutas från det att Ramavtalsleverantören återställt funktionen på den felanmälda Produkten och placerat den på av Kunden hänvisad plats och återkopplat till Kund att felet är åtgärdat via e-post eller telefon till hänvisad adress eller nummer av Kunden.

Vald serviceklass för reparation gäller i tre (3) år efter effektiv leveransdag.

Med åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantören har på sig att åtgärda felanmält fel från det att felanmälan inkommer tills det att Produkten är reparerad.

	Förutbestämd serviceklass för reparation av Produkt		
	A (vitesgrundande)	B (vitesgrundande)	C (vitesgrundande)

Åtgärdstid (Mellan 08.00-17.00)	8 timmar efter felanmälan	12 timmar efter felanmälan	24 timmar efter felanmälan
Giltighet	3 års giltighet fr.o.m. effektiv leveransdag.		
Maskinvara	Ingår	Ingår	Ingår
Systemprogramvara	Ingår	Ingår	Ingår
Arbete	Ingår	Ingår	Ingår
Resor vid arbete	Ingår	Ingår	Ingår
Material	Ingår	Ingår	Ingår
Transport av mtrl	Ingår	Ingår	Ingår
Tekniska uppdateringar	Ingår	Ingår	Ingår
Återställning	Till funktionellt skick.		
Funktionskontroll	Ingår		

Kunden kan avtala om andra serviceklasser för reparation i Kontraktet.

- 18.2 Kund kan i Kontraktet avtala om förutbestämda servicenivåer för underhåll, service och support. Dessa servicenivåer kallas för 1, 2 och 3. Om Kunden har rutiner för gällande underhåll, service och support kan dessa biläggas Kontraktet och Ramavtalsleverantören ska följa dessa.

För servicenivå 1, 2 och 3 gäller följande:

Åtgärdstiden börjar löpa från och med det att felanmälan skett. Felanmälan sker genom att Kunden kontaktar Ramavtalsleverantören till av Ramavtalsleverantören angivet telefonnummer eller e-postadress Arbetsdag mellan de servicetidpunkter som är avtalat enligt matris nedan. Om felanmälan sker utanför avtalad servicetid börjar åtgärdstiden löpa näst på följande första tidpunkt för avtalad service.

Leverantören ska om reparation inte är möjlig på plats hämta Produkt på plats hos kunden.

Åtgärdstiden avslutas från det att Ramavtalsleverantören återställt funktionen på den felanmälda Produkten och placerat den på av Kunden hänvisad plats och återkopplat till Kund att felet är åtgärdat via e-post eller telefon till hänvisad adress eller nummer av Kunden.

För servicenivå 2 och 3 gäller att påbörjad felavhjälpning som ej avslutats under avtalad servicetid ska, om kunden så önskar, kunna fortsätta tills dess att felet är avhjälp, under förutsättning att felet bedöms kunna åtgärdas vid aktuellt servicetillfälle. Om fortsatt felavhjälpning efter avtalad servicetid sker på initiativ av Kunden debiteras denne kostnad för nedlagd arbetstid. Om fortsatt felavhjälpning sker på initiativ av Ramavtalsleverantören sker ingen debitering av nedlagd arbetstid.

Servicefönster ska användas för planerat arbete avseende service och underhåll. Tider för servicefönster anges i respektive servicenivå. Kunden kontaktas och meddelas senast 5 (fem) arbetsdagar innan planerade arbeten utförs.

Ramavtalsleverantören ska anpassa sina rutiner för felhantering så att de passar Kundens rutiner och processer.

Med åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantören har på sig att åtgärda felanmäلت fel. Åtgärdstid räknas inom avtalad servicetid.

Med servicetid avses den tid då avtalade produkter ska kunna användas enligt överenskomna servicenivåer.

Med felanmälanstid avses den tidpunkt som Ramavtalsleverantören är tillgänglig för mottagande av felanmälan.

Med maximal avbrottsstid avses de antal timmar som systemet inte är tillgängligt under servicetid.

Med maximalt antal fel avses det angivna antalet fel som maximalt får inträffa under servicetid. Fel definieras som att produkten inte uppfyller avtalad servicenivå eller att produkten inte uppfyller förväntad funktionalitet genom att vara obrukbar för det avsedda ändamålet.

Med servicefönster avses den tid som Ramavtalsleverantören kan utföra planerade underhålls- och serviceåtgärder på avtalade produkter.

Med tider för support avses den tidpunkt som it-tekniker hos Kund kan erhålla support.

	Förutbestämd servicenivå för underhåll, service och support		
	1 (vitesgrundande)	2 (vitesgrundande)	3 (vitesgrundande)
Åtgärdstid	4 timmar efter felanmälan	4 timmar efter felanmälan	8 timmar efter felanmälan
Servicetid	Alla dagar dygnet runt	Arbetsdag 08.00-18.00	Arbetsdag 08.00-18.00
Felanmälanstid	Alla dagar dygnet runt	Alla dagar dygnet runt	Alla dagar dygnet runt
Maximal avbrottsstid under servicetid	4 timmar per 3 månader	4 timmar per 3 månader	12 timmar per 3 månader
Maximalt antal fel under servicetid	4 fel per 3 månader	4 fel per 3 månader	4 fel per 3 månader
Servicefönster	Söndagar 01.00-05.00	Torsdagar 18.00-22.00	Torsdagar 18.00-22.00
Tider för support (till it-tekniker hos Kund)	Arbetsdag 07.00-19.00	Arbetsdag 08.00-18.00	Arbetsdag 08.00-18.00
Giltighet	3 års giltighet fr.o.m. effektiv leveransdag.		
Maskinvara	Ingår	Ingår	Ingår
Systemprogramvara	Ingår	Ingår	Ingår
Arbete	Ingår	Ingår	Ingår
Resor vid arbete	Ingår	Ingår	Ingår
Material	Ingår	Ingår	Ingår



Transport av mtrl	Ingår	Ingår	Ingår
Tekniska uppdateringar	Ingår	Ingår	Ingår
Rättelser systemprogramvara	Ingår	Ingår	Ingår
Återställning	Till funktionellt skick.		
Funktionskontroll	Ingår		

Vid överenskommelse om distansstöd gäller samma åtaganden och tider för leverantören. Vi användande av distansstöd är kunden skyldig att tillhandahålla möjlighet för fjärruppkoppling och fjärrdiagnostik. Ramavtalsleverantörens samtliga åtgärder och kostnader ingår i åtagandet.

Vald servicenivå för underhåll, service och support gäller i tre (3) år efter effektiv leveransdag.

Kunden kan avtala om andra servicenivåer för underhåll, service och support i Kontraktet.

Om annan servicenivå, än de i Ramavtalet fördefinierade, avtalats i Kontraktet och en eller flera av delarna *Åtgärdstid*, *Servicezeit*, *Maximal avbrottsstid*, *Maximalt antal fel*, *Servicefönster* och *Tider för support* utelämnas, ska minst Servicenivå 3 gälla för de delar som inte avtalats.

19 Vite

19.1 Vite till följd av försenad leverans

Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite. Kunden har rätt att i Avropet ställa upp krav gällande vite. Överenskomna vitesbelopp, grunder och eventuella begränsningar ska anges i Kontraktet. Vite till följd av försening förfaller till betalning senast 30 dagar efter den tidpunkt som gett rätt till vite där maximalt vite uppnåtts och regleras på anmodan av Kunden. Kunden har även rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av försening ska avräknas från sådant skadestånd.

Om inte annat överenskommit i Kontraktet utgår vite den första dagen med 6 % av vitesunderlaget. Härefter utgår vite med 1 % av vitesunderlaget per påbörjad kalenderdag som dröjsmålet varar, begränsat till ett maximalt vite om 12 % av vitesunderlaget.

Vid Leverans utgörs vitesunderlaget av den del av Kontraktssumman som avser de Leveranser, i samma leveranskontroll, som omfattas av dröjsmålet samt den del av Kontraktssumman som avser vad som redan levererats men som inte kunnat tas i avsett bruk på grund av dröjsmålet. När Produkt tagits i bruk på grund av verksamhetskritiska skäl enligt vad som föreskrivs i punkt 7.9 utgörs vitesunderlaget av hela Kontraktssumman.

Vid Leverans som utförs enligt fastpris utgör det fasta priset Kontraktssumman. Vid Leverans som utförs enligt löpande räkning med takpris utgörs Kontraktssumman av takpriset.

19.2 Vite under garantitid och service

Om Ramavtalsleverantören inte avhjälper felet inom åtgärdstiden har Kunden rätt till vite. Kunden har även rätt till vite vid överskridande av maximalt antal fel under servicetid samt vid överskridande av maximalt antal timmar under servicetid. Kunden har rätt att i Avropet ställa upp krav gällande vite. Överenskomna vitesbelopp, grunder och eventuella begränsningar ska anges i Kontraktet. Vite till följd av försening förfaller till betalning senast 30 dagar efter den tidpunkt som gett rätt till vite eller maximalt vite uppnåtts och regleras på anmodan av Kunden. Om inte annat överenskommit i Kontraktet utgår vite den första dagen efter:

- åtgärdstidens utgång med 5000 kr initialt och därefter 0,5 % av kontraktssumman för avtalad servicenivå per påbörjad kalenderdag som dröjsmålet varar, begränsat till ett maximalt vite om 15% av kontraktssumman, frånsett det initiala vitet
- och/eller efter att maximal avbrottsid har uppnåtts med 5000 kr initialt och därefter 0,5 % av kontraktssumman för avtalad servicenivå per påbörjad timme som dröjsmålet varar, begränsat till ett maximalt vite om 15% av kontraktssumman, frånsett det initiala vitet
- och/eller efter att maximal antal fel har uppnåtts med 5000 kr initialt och därefter 0,5 % av kontraktssumman för avtalad servicenivå per nästa fel som uppkommer begränsat till ett maximalt vite om 15% av kontraktssumman, frånsett det initiala vitet

Om Ramavtalsleverantören inte har avhjälpt felet när maximalt vite har utgått, kan Kunden skriftligen ge Ramavtalsleverantören en slutlig och skälig frist om 15 dagar för avhjälpan. Är felet inte avhjälpt när fristen gått ut, har Kunden rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot felet. Är felet av väsentlig betydelse för Kundens användning av Leveransen och Ramavtalsleverantören insåg eller borde ha insett detta har Kunden rätt att efter fristens utgång genom skriftligt meddelande till Ramavtalsleverantören häva hela Kontraktet eller den del av Kontraktet som hänför sig till grunden för hävningen.

Kund äger rätt att vid utbyten av Produkt med fel, behålla lagringsmedia i form av hårddisk eller motsvarande på grund av Kundens gällande säkerhetsföreskrifter. Eventuell kostnad för detta ska anges i Kontraktet.

20 Intrångstalan

- 20.1 Ramavtalsleverantören ansvarar för att denne från rättighetshavarna har inhämtat de rättigheter som erfordras för utförandet av Uppdraget och Leveransen. Härtill svarar Ramavtalsleverantören för att det inte erfordras någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller dylikt för Kundens användning av Leveransen i den mån inte annat framgår av Kontraktet.
- 20.2 Ramavtalsleverantören garanterar att Kundens användning av och/eller förfogande av Leveransen i oförändrat skick i enlighet med Kontraktet och dessa Allmänna villkor inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Ramavtalsleverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara Kunden om krav riktas eller talan förs mot Kunden om intrång på grund av användningen i Sverige, EU, EES och andra av Parterna överenskomna länder, av Leveransen, dock att Ramavtalsleverantören åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Kunden om Kunden så begär.
- 20.3 Ramavtalsleverantören åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Kunden mest fördelaktiga sättet och enligt Kundens skäliga instruktioner vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Kunden att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning. Ramavtalsleverantören åtar sig vidare att ersätta Kunden för de ersättningar och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantören inom skälig tid skriftligen underrättas av Kunden om framförda anspråk eller väckt talan.
- 20.4 Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och Ramavtalsleverantören på sätt som ovan anförts fått delta i rättegång och förlikning eller om det enligt Ramavtalsleverantörens egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, ska Ramavtalsleverantören på egen bekostnad endera:
- Tillförsäkra Kunden rätt att fortsätta använda Leveransen,
 - ersätta Leveransen med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Kunden godkänner,
 - ändra Leveransen så att intrång inte föreligger,
 - återta Leveransen och kreditera Kunden för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid, eller
 - ersätta den del av Leveransen som utgör intrång med annan del som Kunden godkänner och som inte innebär intrång i tredje parts rätt.
- 20.5 Ramavtalsleverantörens rätt att återta Leveransen och kreditera Kunden ska gälla som ett sista alternativ. Fullgör Ramavtalsleverantören inte inom

skälig tid sin skyldighet enligt ovan, har Kunden rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Leveransens nedsatta värde på grund av intrånget.

- 20.6 Ramavtalsleverantören är inte ansvarig mot Kunden för intrångsanspråk som grundas på att Programvara använts tillsammans med annan programvara som inte ingår i Leveransen eller på att Programvara ändrats eller använts på ett sätt för vilket den inte konstruerats och Ramavtalsleverantören lämnat instruktion om hur Programvara kan användas.
- 20.7 Ramavtalsleverantörens ansvar för Kundens intrång i annans rätt är begränsad till det ovan sagda såvida inte grov vårdslöshet föreligger, och Kunden kan inte rikta andra anspråk mot Ramavtalsleverantören med anledning härav.

21 Revision

- 21.1 Kunden ska äga rätt att genomföra revision i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantören inte avviker från de krav som uppställs i Avropsförfrågan, dessa Allmänna villkor och Kontraktet. Inom ramen för revisionen äger Kunden även rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller de i förfrågningsunderlaget ställda ska-krav och de enligt anbudet uppfyllda bör-krav samt kraven enligt Huvudtexten och dessa Allmänna villkor med tillhörande bilagor.
- 21.2 Kunden äger rätt att genom revision kontrollera Ramavtalsleverantörens underleverantörer i de fall underleverantörer ingår i Ramavtalet. Vid revision ska Kunden ha rätt att ta hjälp av en utomstående kontrollorganisation.
- 21.3 Kunden svarar för kostnaden för revisionen om Ramavtalsleverantören fullgjort sitt åtagande. I annat fall ska Ramavtalsleverantören stå för kostnaden.
- 21.4 Om Ramavtalsleverantören eller tredje part önskar genomföra avtalsenlig revision i syfte att kontrollera Kundens licensinnehav gentemot åtagandet under respektive Kontrakt ska detta föras i god tid.
- 21.5 Revisionens omfattning styrs av vad som avtalats i Kontraktet respektive i tredje parts avtal i varje enskilt fall. Revisionen bör utföras av en oberoende auktoriserad revisionsfirma alternativt ske genom en s.k. egenkontroll, där Kunden i egen regi genomför avtalsenlig kontroll. Information avseende programvaror från andra Ramavtalsleverantörer ska inte ingå. Rätt till granskning av Kundens licensiering gäller inte i den utsträckning granskningen skulle strida mot svensk säkerhets- eller sekretesslagstiftning. Om tillämpligt ska särskilt Säkerhetskyddsavtal tecknas före granskning.



- 21.6 Ramavtalsleverantören eller tredje part ska dokumentera revisionen i en rapport, ur vilken det tydligt ska framgå revisionens omfattning och resultat. Kunden har rätt att granska och kommentera rapporten innan den fastställs. Kunden har alltid rätt att ta del av slutrapporten. Parterna svarar för sina egna kostnader för revisionen.

22 Ansvarsbegränsningar och befrielsegrunder

- 22.1 Om Part förhindras att fullgöra Kontraktet av omständighet utanför Partens kontroll som Parten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med och vars följer Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller av att Partens underleverantör förhindras fullgöra sin Leverans på grund av sådan omständighet, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter avtalad leveransdag. För att Part ska ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund ska Part omedelbart då denne kan kända om sådan omständighet underrätta den andra Parten härom. Om Kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 90 dagar på grund av sådan omständighet äger Part rätt att, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda Kontraktet.
- 22.2 Part ansvarar för skada som denne vållar den andra Parten om skadan orsakats av fel eller försummelse. Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, dock högst med ett belopp per skadetillfälle motsvarande det belopp som är högst av 35 prisbasbelopp respektive 20 % av Kontraktssumman. Denna begränsning omfattar inte viten, prisavdrag eller räntor. Det nu sagda gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 22.3 Part ansvarar inte för andra Partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje part. Begränsningen i detta stycke äger dock inte tillämpning om skadan orsakats av uppsåt eller grov vårdslöshet och inte heller för ansvar i fall som avses i avsnitt 20 Intrångstalan och 26 Sekretess.
- 22.4 Ramavtalsleverantören ansvarar inte för förlust eller förvanskning av data utom vad avser sådan förlust eller förvanskning av data som orsakats av Ramavtalsleverantörens försumlighet att utföra säkerhetskopiering enligt Avtalad specifikation och Kontraktet i övrigt, varvid Ramavtalsleverantören ansvarar inom ramen för den begränsning som framgår av punkt 22.2.

23 Förtida upphörande

- 23.1 Om inte annat överenskommes i Kontraktet äger Kunden rätt att med iakttagande av 60 dagars uppsägningstid, helt eller delvis säga upp Kontraktet, avseende ännu inte genomförda delar, utan angivande av skäl. Kunden har rätt att disponera Konsult i Uppdraget för annat likvärdigt arbete under uppsägningstiden om Kunden så önskar. I händelse av att Ramavtalsleverantören kan belägga uppsagd Konsult med arbetsuppgifter hos någon annan, ska Kunden endast erlägga betalning för den tid som Konsult varit utan beläggning till följd av uppsägningen.
- Ramavtalsleverantören ska erhålla skäligen ersättning för utfört arbete samt styrkta nödvändiga utgifter.
- 23.2 Kunden har rätt att med omedelbar verkan häva Kontraktet om:
- Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åligganden avseende svenska skatter eller sociala avgifter trots påpekande från Kunden, eller
 - Ramavtalsleverantören enligt lagakraftvunnen dom dömts för ekonomiska brott, eller
 - person i ledande ställning hos Ramavtalsleverantören har belagts med näringsförbud, eller
 - det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med Avropet, eller
 - det framkommer att Ramavtalsleverantören inte längre uppfyller obligatoriska krav i Ramavtalets upphandlingsunderlag, eller
 - det framkommer att någon omständighet föreligger vilken skulle utesluta en Ramavtalsleverantör att delta i en offentlig upphandling enligt 10 kap 1 § LOU, eller
 - Ramavtalsleverantören försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, inställer sina betalningar eller annars kan anses vara på obestånd, eller
 - företrädare för Ramavtalsleverantören blir dömd för olaga diskriminering eller om Ramavtalsleverantören tvingas betala skadestånd enligt diskrimineringslagen (2008:567), eller
 - Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden på så sätt att maximalt vite utgår.
- 23.3 I Ramavtalet anges att Statens inköpscentral har rätt att med omedelbar verkan häva Ramavtalet om det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet och/eller på annat sätt i samband med upphandlingen och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Ramavtalet. Kunden har som en följd av detta rätt att häva hela Kontraktet eller den del av Kontraktet som

- hänför sig till grunden för uppsägning om Kontraktet har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter.
- 23.4 Utöver vad som anges på annan plats i dessa Allmänna villkor äger Part rätt att med omedelbar verkan häva Kontraktet om motparten i väsentlig mån brister i förpliktelse enligt Kontraktet och inte vidtar rättelse inom 30 dagar efter skriftlig anmodan därom.
- 23.5 Hävning med omedelbar verkan kan ske om motparten vid upprepande tillfällen har gjort sig skyldig till hävningsgrund enligt punkt 23.4. Detta oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Med upprepande tillfällen avses att motparten vid mer än tre (3) tillfällen under en period om tolv (12) månader i väsentlig mån brustit i förpliktelser enligt Kontraktet.
- 23.6 Uppsägning och hävning avser, enligt Kundens val, hela Kontraktet eller den del av Kontraktet som hänför sig till grunden för uppsägningen eller hävningen.
- 23.7 Uppsägning och hävning ska skriftligen ställas till motpartens kontaktperson under den av motparten angivna adressen. Part ska därvid uppge grunden för uppsägningen eller hävningen. Har detta skett ska uppsägning eller hävningen anses vara fullgjord.
- 23.8 Vid uppsägning ska på Kundens begäran dittills utförd Leverans eller Uppdrag oavsett skäl för uppsägningen samt vilken Part som sagt upp Kontraktet, omedelbart redovisas för och överlämnas till Kunden, varvid rättigheterna till Programvara för Hårdvara som kvarstår i Kundens ägo övergår till Kunden i enlighet med avsnitt 11, Nyttjanderätt till Programvara. Ramavtalsleverantören har rätt till ersättning för nedlagt arbete fram till tidpunkten för uppsägningen. Har Ramavtalsleverantören sagt upp Kontraktet med hänvisning till bristande betalning övergår rättigheterna först när Kunden erlagt full betalning. Alternativt kan Kunden begära att erlagda ersättningar återbetalas till Kunden. Kunden ska i så fall återlämna erhållet material och äger inte efter uppsägningen rätt att nyttja Leveransen.
- 23.9 Vid betalning i samband med uppsägning tillämpas reglerna för betalning i avsnitt 13 Pris och Betalning.

Ändrad fältkod

Ändrad fältkod

24 Avveckling och överlämning

- 24.1 Ramavtalsleverantören ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling av ett Uppdrag utförs på ett fackmannamässigt sätt och att en detaljerad plan upprättas inför Uppdragets avveckling om Kunden begär det. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutade Uppdrag till Kunden eller tredje part utan oskäligen kostnad eller störning för Kunden.



- 24.2 Ramavtalsleverantören ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens kring Kundens Uppdrag så att överlämningen blir så bra som möjligt samt överföra sin kompetens kring Uppdraget och Leverans till Kunden eller tredje part.
- 24.3 Ramavtalsleverantören ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelpersoner är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas. Med nyckelpersoner avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens eller har haft en speciell roll.
- 24.4 Ramavtalsleverantören ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Kund har överlämnats och sedermera raderats och förstörts.

25 Statistik

- 25.1 Ramavtalsleverantören ska på begäran från Kund, ta fram fördjupad statistik för respektive Produktområde eller Tjänst som Ramavtalsleverantören sålt inom den aktuella perioden som Kund begär. Statistik ska tas fram och levereras till Kund minst en gång per år om inget annat avtals i Kontraktet.

26 Sekretess

- 26.1 Part kan inte till tredje part lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller som i övrigt rör motpartens interna förhållanden, i annan utsträckning än som krävs för Uppdragets eller Leveransens genomförande.
- 26.2 Sekretessskyldighet gäller inte för sådan information som Part kan visa har blivit känd för denne på annat sätt än genom Leveransen eller tillhandahållandet av Uppdraget eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när Part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 26.3 I de fall Ramavtalsleverantören ges tillgång till, enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), skyddad information ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Ramavtalsleverantören ska informera Konsult och anlitad underleverantör om gällande sekretess.
- 26.4 Om Kunden så begär ska särskild sekretessförbindelse undertecknas av Konsult och anlitad underleverantör innan arbetet påbörjas.
- 26.5 Om Parterna inte avtalat annat gäller sekretess under kontraktstiden samt under fem (5) år efter Kontraktets upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som

anges i lagen. Ramavtalsleverantören kan endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kundens data som behandlas i Leveransen i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av tjänsten. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.

27 Försäkring

- 27.1 Giltig ansvarsförsäkring ska finnas vid Kontraktets ikraftträdande och finnas under hela kontraktperioden. På begäran av Kunden ska Ramavtalsleverantören förete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

28 Administrationsavgift

- 28.1 Ramavtalsleverantören ska till Statens inköpscentral erlægga en administrationsavgift avseende all försäljning under kontraktperioden mellan Kunden och Ramavtalsleverantören. Avgiftens storlek fastställs av Statens inköpscentral, under det första året räknat från och med ramavtalstecknande är avgiften 0,7 % av fakturerat nettobelopp.

29 Överlåtelse av rättigheter och skyldigheter

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

30 Ändringar och tillägg

- 30.1 Ändringar i, och tillägg till, Kontraktet ska för att vara gällande göras i form av skriftliga tillägg vilka ska biläggas det ursprungliga Kontraktet. Sådana ändringar och tillägg, ska vara undertecknade av båda Parter.

31 Tvistelösning och tillämplig lag

- 31.1 Tvister angående tolkning eller tillämpning av ett Kontrakt samt övriga avtalshandlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska i första hand avgöras genom förhandling Parterna emellan. Om inte uppgörelse nås vid dessa förhandlingar ska tvisten avgöras av svensk allmän domstol.

- 31.2 Rättigheter och skyldigheter enligt detta Kontrakt bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.