

# ALLMÄNNA VILLKOR – Funktioner, produkter och tjänster för datakommunikation, nätverk och telefoni.

Dessa allmänna villkor gäller vid tillhandahållande av Kommunikation som tjänst, Fasta och mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster. I funktioner, produkter och tjänster ingår att, för kundens nyttjande, upplåta sådan utrustning, inkluderande programvara, som är nödvändig för realiserandet av funktioner, produkter och tjänster. Leverantören skall tillhandahålla funktioner, produkter och tjänster i enlighet med vad som anges i dessa allmänna villkor, avtalad specifikation, tidsplan samt avtalet i övrigt.

Med ”leveransavtal” avses nedan vad Kammarkollegiet i ramavtalets huvudtext benämner leveransavtal.

Med ”ramavtal” avses i dessa villkor ramavtal nr 6959/09 mellan Kammarkollegiet och Telenor Sverige AB.

## 1 Leverantörens åtaganden

- 1.1 Leverantören ansvarar för att tillhandahålla funktioner, produkter och tjänster enligt avtalad specifikation och tidsplan samt i övrigt enligt leveransavtalets innehåll. I funktioner, produkter och tjänster ingår att för kundens nyttjande upplåta sådan utrustning som krävs för funktioners och tjänsternas realiserande.
- 1.2 Leverantören ansvarar i samtliga avseenden för att den lösning som leverantören presenterat och anvisat kunden till sin omfattning och utformning är anpassad för det behov som kunden redovisat och att lösningen innefattar all samtlig utrustning, samtliga programvaror och samtliga tjänster som erfordras för kommunikationslösningens drift och uppfyllandet av angivna krav.
- 1.3 Leverantören ansvarar för att erforderliga tillstånd erhållits och erforderliga anmälningar gjorts för leverantörens tillhandahållande av funktioner och tjänster.
- 1.4 Leverantören äger rätt att anlita underleverantör för funktioners, produkters och tjänsters tillhandahållande under förutsättning att kunden informerats om detta. Sådan underleverantör skall uppfylla de krav på kompetens som kunden har ställt på leverantören samt ha möjlighet att uppfylla sina åtaganden, såväl praktiskt som ekonomiskt. Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete så som för sitt eget arbete.



- 1.5 Leverantören skall följa kundens instruktioner angående behandling av personuppgifter.
- 1.6 Leverantören skall vara behjälplig i samband med avveckling av tjänst och vid byte av leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation.
- 1.7 Leverantören skall erbjuda uppföljning av kundens avrop, beställningar och kvaliteten i de funktioner, produkter och tjänster som levereras samt informera kunden om den utveckling som sker inom leveransavtalsområdet.

## **2 Kundens åtaganden**

- 2.1 Kunden skall svara för överenskomna utrymmen, elförsörjning och övrig kabeldragning i fastighet eller lokal som kunden förfogar över.
- 2.2 Kunden skall, om det är nödvändigt för tillhandahållande av funktioner, produkter och tjänster enligt leveransavtalet, ge leverantören tillträde till erforderlig utrustning i kundens lokaler.
- 2.3 Kundens utrustning som ansluter till allmänna kommunikationsnät för att få tillgång till funktioner, produkter och tjänster skall uppfylla de krav som föreskrivs i lag, förordning eller föreskrift.
- 2.4 Kunden är ansvarig för att personuppgiftsbehandling sker i enlighet med gällande lagstiftning.

## **3 Kontaktpersoner**

- 3.1 Parterna har i leveransavtalet angivit kontaktpersoner. Kontaktpersonerna skall vara behöriga att fatta beslut i frågor som rör detta leveransavtal. Byte av kontaktperson skall omgående meddelas motparten skriftligen.

## **4 Avtalad specifikation och tidsplan**

- 4.1 Leverantören skall installera och tillhandahålla funktioner, produkter och tjänster enligt avtalad specifikation från och med avtalad leveransdag, inklusive sådan utrustning för kundens nyttjande som krävs för funktioners, produkters och tjänsters realiserande.
- 4.2 Med avtalad specifikation i leveransavtalet menas överenskommen omfattning av funktioner, produkter och tjänster samt andra krav enligt nedan:



- a) de krav på funktioner, produkter och tjänster som parterna i leveransavtalet har överenskommit att den skall möta,
- b) de krav som funktioner, produkter och tjänster uppfyller enligt Kammarkollegiets förfrågningsunderlag och leverantörens anbud i den upphandling som har föregått tecknandet av ramavtalet,
- c) vid tidpunkten för leveransavtalets träffande av leverantören eller för dennes räkning utgivna, eller i marknadsföringen använda, beskrivningar över funktioner, produkter och tjänster,
- d) allmänt tillämpade normer för motsvarande tjänster enligt svensk och internationell standard.

Vid motstridigheter mellan a), b), c) och d) gäller de sinsemellan i angiven ordning.

- 4.3 Leverantören ansvarar för att ta fram en tidsplan i samråd med kunden. Av denna skall framgå avtalad leveransdag och datum och period för leveranskontroll. Även andra, för funktioner, produkter och tjänsters tillhandahållande viktiga tidpunkter och händelser kan inkluderas i tidsplanen.

## 5 Projektorganisation och driftorganisation

- 5.1 Leverantören skall, på kundens begäran, upprätta en projekt- och driftorganisation. Projekt- och driftorganisationen skall beskrivas i leveransavtalet och skall upprättas av leverantören och godkännas av kunden. Beskrivningen av projekt- och driftorganisationen skall, utöver den organisatoriska beskrivningen, innehålla en beskrivning av respektive parts uppgifter och ansvar inom ramen för projekt- och driftorganisationen samt organisationens bemanning. Utbyte av nyckelpersoner i projekt- och driftorganisationen skall skriftligen meddelas motparten.

## 6 Avtalad och effektiv leveransdag, leveranskontroll

- 6.1 Avtalad leveransdag är den dag funktioner, produkter och tjänster skall vara installerad och kunna nyttjas fullt ut av kunden. Om inte någon avtalad leveransdag överenskommit i leveransavtalet, skall avtalad leveransdag vara 30 dagar efter parternas undertecknande av leveransavtalet.
- 6.2 Före leverans skall leverantören genomföra test för att säkerställa att leveransen uppfyller avtalad specifikation.



- 6.3 Leverantörens test skall vara avslutad och skriftligt testprotokoll skall tillställas kunden innan leveranstestperiod kan på börjas.
- 6.4 Därefter skall leveranskontroll genomföras av kunden för att kontrollera att funktioner, produkter och tjänster uppfyller avtalad specifikation. Om inte annat överenskommit i leveransavtalet omfattar leveranskontrollperioden 20 dagar.
- 6.5 Om funktioner, produkter och tjänster under leveranskontrollperioden i något hänseende avviker från avtalad specifikation, skall leverantören omgående rätta avvikelsen och meddela kunden om att rättelse är utförd. Därefter skall ny leveranskontroll genomföras.
- 6.6 Kunden skall godkänna funktioner, produkter och tjänster när leveransen uppfyller avtalad specifikation. Effektiv leveransdag är den dag
- a) funktioner, produkter och tjänster skriftligen har godkänts av kunden, eller
  - b) leveranskontrollperioden upphör utan att kunden gjort befogad anmärkning inom 7 dagar efter leveranskontrollperiodens slut, eller
  - c) funktioner, produkter och tjänster uppfyller avtalad specifikation efter det att kunden gjort befogad anmärkning mot funktioner, produkter och tjänster, en ny leveranskontroll har genomförts samt kunden skriftligen har godkänt att funktioner, produkter och tjänster uppfyller avtalad specifikation.
- 6.7 Avvikelse från avtalad specifikation som är utan betydelse för funktioners, produkters och tjänsters avsedda användning och som inte innebär olägenhet för kunden skall inte påverka fastställandet av effektiv leveransdag. Funktioner, produkter och tjänster skall trots sådan avvikelse anses uppfylla avtalad specifikation. Avvikelse som avses i denna punkt skall avhjälpas av leverantören inom rimlig tid.

## 7 Försening

- 7.1 Försening föreligger när effektiv leveransdag inträder efter avtalad leveransdag eller inte kan fastställas.
- 7.2 Försening som beror på leverantören eller något förhållande på hans sida berättigar kunden till vite. Vite beräknas för varje påbörjad vecka som dröjsmålet varar. Vite utgår per påbörjad vecka med 0,7 % av vitesunderlaget. Vitesunderlaget utgörs av ett beräknat belopp av den för Tjänsten avtalade ersättningen (fast och löpande), enligt punkt 8.1 nedan, under tolv (12) månader från effektiv leveransdag. Vitesunderlaget skall anges i avtalet. Vite får utgå med högst 12 % av vitesunderlaget. Kunden har även rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som utgått på grund av försening skall avräknas från sådant skadestånd.



- 7.3 Om försening som beror på leverantören eller något förhållande på hans sida pågår mer än en (1) månad har kunden rätt att säga upp leveransavtalet till omedelbart upphörande.
- 7.4 Leverantören skall genast skriftligen underrätta kunden om leverantören finner sannolikt eller befarar att försening kommer att inträffa. Därvid skall anges orsaken till förseningen samt såvitt möjligt den tidpunkt då funktioner, produkter och tjänster kan tillhandahållas. Om leverantören underlåter att lämna sådant meddelande utan uppskov, har kunden rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid.
- 7.5 Under förseningen har kunden rätt att, om kunden är tvungen på grund av vad kunden anser vara verksamhetskritiska skäl, använda funktioner, produkter och tjänster i den utsträckning som är möjligt. Kundens användning av funktioner, produkter och tjänster innebär inte att effektiv leveransdag inträder för den delen av funktioner, produkter och tjänster. Leverantören har rätt att debitera kunden till den del som kunden har utnyttjat funktioner, produkter och tjänster.

## 8 Avgifter

- 8.1 Leverantörens ersättning består av
- engångsavgifter,
  - periodiska avgifter och
  - rörliga avgifter, dvs. förbrukningsavgifter.

Gällande avgifter anges i leveransavtalet. Avgifter skall erläggas i svenska kronor (SEK) såvida inte annat uttryckligen angivits.

- 8.2 Alla priser i leveransavtalet avser pris exklusive mervärdeskatt och andra skatter i den mån ej annat särskilt anges.
- 8.3 Semesterersättning utgår inte. Övertidsersättning, ersättning för jour, beredskap och extra ersättning för arbete under obekväm arbetstid utgår endast under förutsättning att parterna skriftligen överenskommit om detta.
- 8.4 Vid av kunden skriftligen beordrad resa har leverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning för rese- och traktamentskostnader. Leverantörens personal är skyldig att resa på ett för kunden fördelaktigt sätt.

## 9 Betalning

- 9.1 Engångsavgift, om tillämpligt, kan faktureras efter effektiv leveransdag. Periodisk avgift kan, om inte annat överenskommits, faktureras i efterskott. Rörliga avgifter faktureras periodvis i efterskott. Kunden är aldrig skyldig att erlägga någon avgift innan effektiv leveransdag har inträtt, förutom för den trafik som kunden genererar enligt punkt 7.5.
- 9.2 Betalning sker mot faktura. Betalning, inklusive mervärdeskatt, skall ske inom 30 (trettio) dagar från fakturans ankomstdatum.
- 9.3 Leverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra liknande avgifter.
- 9.4 Vite enligt punkt 7.2 ovan och punkt 12.1 nedan förfaller till betalning en (1) månad efter den faktureringsperiod under vilken förseningen eller dröjsmålet föreligger och ska regleras enligt anvisning av kunden.

### 9.5 Dröjsmål med betalningen

- 9.6 Betalar kunden inte i rätt tid, har leverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen. Ränta regleras på anmodan av leverantören.
- 9.7 Kunden har rätt till dröjsmålsränta i de fall leverantören åläggs att betala viten och dröjer med detta. Ränta skall i sådant fall regleras på anmodan av kunden.

## 10 Nyttjanderätt till utrustning, risken för utrustning

- 10.1 Om så behövs för funktioner, produkter och tjänsters realiserande skall leverantören tillhandahålla utrustning för kundens nyttjande. Kundens rätt att nyttja sådan utrustning är icke-exklusiv och i tiden begränsad till detta leveransavtals giltighetstid, om inget annat har avtalats. Kundens rätt är vidare begränsad till nyttjande för funktioner, produkter och tjänsters tillhandahållande och kunden skall därvid nyttja utrustningen i enlighet med leverantörens instruktioner, under förutsättning att dessa instruktioner inte är ägnade att begränsa den avtalade omfattningen av funktioner, produkter och tjänster eller den kvalitet på funktioner, produkter och tjänster som kunden i övrigt äger rätt att förvänta sig enligt vad som avtalats mellan parterna. Kunden äger kopiera samt företa ändringar och ingrepp i utrustningen i enlighet med leverantörens instruktioner och specifikationer.



- 10.2 Leverantören garanterar att hela eller del av funktioner, produkter och tjänster, inklusive sådan utrustning som upplåtits för kundens nyttjande, varken genom innehav, nyttjande vidareupplåtelse eller överlåtelse, gör intrång i tredje mans immateriella rättighet. Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara kunden om krav riktas eller talan förs mot denne om intrång på grund av användningen i Sverige, EU, EES och andra av parterna överenskomna länder av funktioner, produkter och tjänster dock att leverantören åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med kunden om kunden så begär. Leverantören åtar sig vidare att ersätta kunden för de ersättningar och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att leverantören inom skälig tid skriftligen underrättas av kunden om framförda anspråk eller väckt talan.
- 10.3 Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och leverantören på sätt som ovan anförts fått delta i rättegång och förlikning eller om det enligt leverantörens egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, skall leverantören på egen bekostnad endera tillförsäkra kunden rätt att fortsätta använda funktioner, produkter och tjänster, ersätta den del av funktioner, produkter och tjänster som utgör intrång med annan del som kunden kan godkänna eller ändra funktioner, produkter och tjänster så att intrång inte föreligger. Fullgör leverantören inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan, har kunden rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot funktionernas, produkternas och tjänsternas nedsatta värde på grund av intrånget. Kunden har även rätt till skadestånd. Innebär intrånget väsentlig olägenhet för kunden har kunden rätt att genom skriftligt meddelande till leverantören omedelbart säga upp avtalet i dess helhet eller i den del som hänför sig till grunden för hävningen.
- 10.4 Leverantören står risken för utrustningen, även under den tid som utrustningen är placerad i kundens lokaler, med undantag från sådana fall där utrustningen skadas till följd av kundens vållande.

## 11 Abonnentuppgifter

- 11.1 Ingår nummer ur en nationell nummerplan i funktioner, produkter och tjänster, tilldelar leverantören kunden sådana nummer. Leverantören får ändra nummer på grund av myndighetsbeslut. Kunden skall i god tid informeras om sådan ändring.
- 11.2 Har telefonnummer ändrats med stöd av punkt 11.1 skall leverantören utan avgift lämna ett hänvisningsbesked under minst sex (6) månader.



- 11.3 Leverantören äger inte rätt att lämna ut namn, adress och identifikation om kunden begärt att uppgifterna skall skyddas. Har kunden anmält att uppgifterna inte får användas för direktreklam får uppgifterna inte användas eller säljas för sådant ändamål.

## **12 Ansvar vid bristande tillgänglighet, fel eller brist i funktion, produkter och tjänster**

- 12.1 Villkor avseende tillgänglighet, fel eller brist i funktioner, produkter och tjänster regleras i Bilaga 4.

## **13 Försäkring**

- 13.1 Det åligger leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till funktioners, produkters och tjänsters art och omfattning. På begäran av kunden skall leverantören förete kopia av gällande försäkringsbrev.

## **14 Säkerhet, sekretess**

- 14.1 Leverantören skall följa de säkerhetsföreskrifter som kunden redovisar från tid till annan samt tillse att berörd personal, anlita underleverantör iakttar dessa föreskrifter. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter leveransavtalets ingående har leverantören rätt till ersättning om leverantören kan påvisa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.
- 14.2 Part får inte till tredje man 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 erfordras för funktioners och tjänsters tillhandahållande. Sekretessskyldigheten gäller inte för sådan information som part kan visa har blivit känd för honom på annat sätt än genom tillhandahållandet av funktioner och tjänster eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 14.3 I de fall leverantören ges tillgång till enligt sekretesslagen (SFS 1980:100) sekretesskyddad information skall tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Leverantören skall informera berörd personal och anlita underleverantör om gällande sekretess. Om kunden önskar skall särskild sekretessförbindelse undertecknas av berörd personal och anlita underleverantör.





- 14.4 Leverantörens personal som berörs av något uppdrag enligt detta leveransavtal skall, i den utsträckning som kunden anger, vara personkontrollerad enligt Säkerhetsskyddslagen (1996:627) och Säkerhetsskyddsförordningen (1996:633).
- 14.5 Sekretessskyldigheten gäller även om leveransavtalet i övrigt upphört att gälla.

## 15 Force majeure, ansvarsbegränsning

- 15.1 Om part visar att denne förhindras att fullgöra detta leveransavtal av omständighet utanför dennes kontroll som parten inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets träffande och vars följder parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller av att partens underleverantör förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angetts, skall 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 skall ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund skall part omedelbart då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund underrätta motparten härom. Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet äger part, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda avtalet. Beträffande avbrott i allmän tele- eller dataförbindelse gäller att det åligger leverantören att till förebyggande av avbrott inrätta alternativa kommunikationsförbindelser i den mån sådana finns tillgängliga på marknaden.
- 15.2 Part ansvarar för skada som part vållar motparten om skadan orsakats av fel eller försummelse. Skadestånd är begränsat till direkt förlust, dock högst med ett belopp per skadetillfälle som motsvarar det belopp som är högst av 35 prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring respektive 20 procent av hela kontraktssumman. Det nu sagda gäller inte om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger. Begränsningen i denna punkt omfattar inte avdrag på avgift, räntor och eventuella viten.
- 15.3 Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete så som för sitt eget arbete.

## 16 Avtalsperiod

- 16.1 Leveransavtalet gäller från och med den dag parterna har undertecknat det samma. Leveransavtalsperiodens längd anges i leveransavtalet. Leveransavtalet upphör annars att gälla vid ramavtalsperiodens slut.



## 17 Förtida upphörande

- 17.1 Om inte förtida upphörande är särskilt reglerat på annat sätt i leveransavtalet, äger part rätt att med omedelbar verkan säga upp leveransavtalet om motparten:
- i väsentlig mån brister i förpliktelse enligt leveransavtalet och inte vidtar rättelse inom 30 dagar efter skriftlig anmodan därom, eller
  - försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, inställer sina betalningar, ansöker om företagsrekonstruktion eller annars kan anses vara på obestånd, eller
  - inte fullgör sina åligganden avseende svenska skatter eller socialavgifter trots påpekan från kunden, enligt lagakraftvunnen dom dömts för ekonomiska brott eller om person i ledande ställning hos leverantören har belagts med näringsförbud.
- 17.2 I ramavtalet finns reglerat att Kammarkollegiet har rätt att med omedelbar verkan säga upp ramavtalet om det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av ramavtalet. Kunden har som en följd av detta rätt att säga upp leveransavtalet om det har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter.
- 17.3 Uppsägning avser – enligt kundens val – hela leveransavtalet eller den del av leveransavtalet som hänför sig till grunden för uppsägningen.
- 17.4 Uppsägning skall ske skriftligen och ställas till motpartens kontaktperson under den av motparten angivna adressen. Part skall därvid uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett skall uppsägning anses vara fullgjord.
- 17.5 För det fall kunden sagt upp leveransavtalet är leverantören skyldig att under en övergångsperiod tillhandahålla funktioner, produkter och tjänster i den omfattning de befann sig i vid tiden för uppsägningen. Leverantören har rätt att debitera kunden till den del som kunden har nyttjat funktioner, produkter och tjänster. Övergångsperioden är, om inte parterna överenskommer om annat, maximalt sex (6) månader.

## 18 Förändringar och tillägg till leveransavtalet

- 18.1 Förändringar i och tillägg till leveransavtalet skall för att vara gällande göras i form av skriftliga tillägg, vilka skall biläggas det ursprungliga avtalet. Sådana förändringar och tillägg skall vara undertecknade av parterna.



## **19 Överlåtelse av leveransavtalet**

- 19.1 Part får inte utan motpartens skriftliga godkännande överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt leveransavtalet till annan.

## **20 Tvistelösning och tillämplig lag**

- 20.1 Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta leveransavtal samt övriga avtalshandlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall i första hand avgöras genom förhandling mellan Parterna. Om inte uppgörelse nås vid dessa förhandlingar skall tvisten avgöras av svensk allmän domstol på kundens hemort.
- 20.2 Rättigheter och skyldigheter enligt detta leveransavtal bestäms av svensk lag med undantag av dess lagvalsregler.