

9. Allmänna villkor - Konkurrensutsättning

9.1 Inledning

9.1.1 Allmänna villkors syfte

Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtal avseende Upphandling Skrivare som Tjänst och Produkt - Konkurrens, med diarienummer 23.3-2401-2016.

9.1.2 Avtalsförhållande

Allmänna villkor är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantör och Avropsberättigad. Allmänna villkor utgör bilaga till Kontrakt och är tillämpliga för varje Avrop som sker inom ramen för Ramavtal oberoende av om detta anges i Avropsförfrågan eller inte.

9.2 Definitioner

Vid tillämpningen av Kontrakt, inklusive Allmänna villkor, ska nedanstående begrepp ha angiven betydelse såvida inte annat uppenbarligen följer av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses det dokument mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör som innehåller villkor för Kontrakts fullgörande och som i förekommande fall reglerar Avrop som görs från Ramavtalet. Allmänna villkor utgör alltid en bilaga till Kontrakt.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag, mellan klockan 08.00 - 16.30 i Sverige.
Avrop	Med Avrop avses anskaffning av Tjänst och/eller Produkt som Avropsberättigad gör via Ramavtal.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses myndighet under regeringen, stiftelse och annan organisation med anknytning till staten samt organisation inom övrig offentlig förvaltning som har rätt att avropa från Ramavtal. Med Avropsberättigad avses vidare vid tillämpning av Allmänna villkor och Kontraktet, där så framgår av sammanhanget, enskild Avropsberättigad som ingått Kontrakt.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantör inför Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantör lämnar på en Avropsförfrågan.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag när Leverans ska ske enligt Kontrakt. För att Leverans inte ska vara i dröjsmål ska Effektiv leveransdag ha skett senast Avtalad leveransdag.
Driftsättning	Med Driftsättning avses den tidpunkt när Hårdvara och/eller

	Programvara installeras i Avropsberättigads it-miljö.
Effektiv leveransdag	Med Effektiv leveransdag avses den dag som Avropsberättigad har godkänt eller ska anses ha godkänt Leverans. För att Ramavtalsleverantör inte ska bli försenad med Leverans måste Effektiv leveransdag ha skett senast samma dag som Avtalad leveransdag.
Factoring	Med Factoring avses att Ramavtalsleverantör överlämnar rätten till att hantera faktura till en tredje part som utgör factoringbolag.
Fel	Med Fel avses avvikelse från kraven i Kontrakt och Ramavtal, inklusive men inte begränsat till de tekniska och funktionella kraven på Tjänst och/eller Produkt, och/eller Ramavtalsleverantörs underlåtenhet att uppfylla sina skyldigheter enligt Kontrakt och Ramavtal. Fel innefattar även avvikelse från vad Avropsberättigad med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Tjänst och/eller Produkt av samma slag i allmänhet används
Funktionstjänst	Med Funktionstjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller funktionalitet från Produkt i form av en Tjänst och till överenskomna servicenivåer. I Funktionstjänst behåller Ramavtalsleverantören ägandet av Produkten under och efter Kontraktstid. Alternativt hyr Avropsberättigad Produkten från tredje part under Kontraktstiden. Beroende på tillhandahållen funktionalitet kan benämningar förekomma såsom utskrift som tjänst, skanning som tjänst, molntjänst med flera. Begreppet Funktionstjänst utvecklas ytterligare under avsnitt " <i>Särskilt om Funktionstjänst</i> ".
Försening	Med Försening avses: (i) att Effektiv leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag; (ii) dröjsmål avseende tillhandahållande av Tjänst eller Produkt under Kontraktstiden, eller (iii) annat dröjsmål i förhållande till avtalade leveranstidpunkter under Kontraktstiden.
Huvuddokument	Med Huvuddokument avses Ramavtals Huvuddokument, mellan Statens inköpscentral och Ramavtalsleverantör, till vilket Allmänna villkor utgör en bilaga.
Hårdvara	Med Hårdvara avses fysisk maskin, apparat som omfattas av Ramavtal.
Konsult	Med Konsult avses en fysisk person som är anställd hos Ramavtalsleverantör eller hos Ramavtalsleverantörs Underleverantör och som utför någon Tjänst.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses tillhandahållande av Konsult i form av Resurstjänst eller Uppdragstjänst.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post eller e-handelssystem) rörande anskaffning av Tjänst och/eller Produkt under Ramavtal, som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör i samband med Avrop.
Kontraktsföremål	Med Kontraktsföremål avses Tjänster och/eller Produkter som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla under Kontrakt.

Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontrakt är giltigt.
Leverans	<p>Med Leverans avses överlämnande av Kontraktsföremål och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed i enlighet med Kontrakt som innebär att Avropsberättigad kan ta Kontraktsföremål i bruk på avsett sätt. Det inbegriper särskilt Ramavtalsleverantörs ansvar att:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kontraktsföremål ställs till Avropsberättigads förfogande vid angiven plats; b. i förekommande fall, relaterade Tjänster utförts avtalsenligt såvida inte Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör överenskommit särskilt i Kontrakt att sådana Tjänster ska utföras efter det att Produkt ställs till Avropsberättigads förfogande på angiven plats; samt c. i förekommande fall, godkänd leveranskontroll skett.
MFP	Med MFP avses multifunktionsprodukt för kontorsanvändning med integrerad funktionalitet för som minst utskrift, kopiering och scanning.
Molntjänst	<p>Med Molntjänst avses en tjänst där Avropsberättigads information lagras och behandlas på Ramavtalsleverantörs sida och som minst inkluderar lagring, drift, övervakning, hårdvara, programvara, säkerhetskopiering, bandbredd, säkerhet och Support samt har följande egenskaper:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. tillhandahålls över internet; b. är i grunden inte skraddarsydd eller anpassad för en specifik Avropsberättigad (Molntjänst är således till sin funktion principiellt likadan för samtliga nyttjare av Molntjänst); samt c. kan snabbt och enkelt öka eller minska prestanda, lagringsmängd, nyttjandegrad el. dyl. efter Avropsberättigads önskemål.
Personuppgiftsbiträdesavtal	Med Personuppgiftsbiträdesavtal avses ett skriftligt avtal mellan Avropsberättigad och den som behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning avseende behandling av Avropsberättigads personuppgifter.
Part	Med Part avses Avropsberättigad respektive Ramavtalsleverantör.
Processtjänst	Med Processtjänst avses en specifikt avgränsad produktnära tjänst som är tillgänglig under viss tid och vars faktiska utnyttjande beror på behovet i verksamheten. En Processtjänst kan vara närmast uteslutande it-baserad såsom en e-handelslösning men kan lika gärna vara mer personalberoende såsom en kundtjänst, en servicenivå, en installation, en anpassning med mera. Processtjänst kan inte huvudsakligen bestå av Konsulttjänst.
Produkt	Med Produkt avses Hårdvara och Programvara som omfattas av Ramavtal. Begreppet Produkt innefattar dock även kringutrustning, tillbehör och förbrukningsmaterial
	Sida 178/217

Programvara	Med Programvara avses datorprogramvara, i betydelsen organiserad samling av data och maskininstruktioner, vilket utför en avsedd uppgift på ett datorsystem. Begreppet ska tolkas brett och innefattar därmed exempelvis en MFP:s operativsystem, firmware, drivrutiner och metoder för kommunikation mellan olika enheter. Programvara skapas med hjälp av programspråk.
Ramavtal	Med Ramavtal avses "Ramavtal avseende Upphandling Skrivare som Tjänst och Produkt - Konkurrensutsättning, med diarienummer 23.3-2401-2016", Huvuddokument inklusive bilagor.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses leverantör som efter upphandling tecknat Ramavtal med Statens inköpscentral och som tilldelats Kontrakt.
Resurstjänst	Med Resurstjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Konsult som resurs och där Ramavtalsleverantör inte åtagit sig att tillhandahålla ett visst avtalat resultat med överenskomna egenskaper.
Service	Med Service avses åtgärder för att avhjälpa Fel eller proaktiva hanteringar av Hårdvara.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses Ramavtalsleverantörs, Underleverantörs eller tredje parts standardvillkor hänförliga till Programvara och/eller tillhandahållande av Support, Uppdatering, Uppgradering.
Successiva leveranser	Med Successiva leveranser avses flera leveranstillfällen med olika datum i ett Kontrakt.
Support	Med Support avses den kontaktyta som tillhandahålls för användare och it-ansvariga angående Kontraktsföremål. Support avser exempelvis användarstöd, felanmälan och övriga frågor kopplat till Kontrakts fullgörande.
Säkerhetsskyddsavtal	Med Säkerhetsskyddsavtal avses avtal som upprättas med villkor som reglerar vilka säkerhetsskyddsåtgärder som Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska vidta i samband med att ett uppdrag ska genomföras och/eller att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska få ta del av Avrop som innehåller hemliga uppgifter, i det fall säkerhetsskyddslagen (1996:627) är tillämplig. Hemlig uppgift utgörs av uppgift som omfattas av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) och som rör riktes säkerhet.
Tjänst	Med Tjänst avses uppdrag eller åtagande som Ramavtalsleverantör tar på sig och som utgör eller är en del av Kontraktsföremål. Exempel på Tjänst är Konsulttjänst, Processtjänst, Funktionstjänst.
Tredjepartsprogramvara	Med Tredjepartsprogramvara avses en programvara till vilken upphovsrätt tillhör annan juridisk person än Ramavtalsleverantör eller Ramavtalsleverantörs Underleverantör samt i det fall en programvara i Kontrakt anges vara Tredjepartsprogramvara.
Underhåll	Med Underhåll avses kontinuerliga uppdateringar och uppgraderingar av Programvara.

Underleverantör	Med Underleverantör avses juridisk eller fysisk person som bistår Ramavtalsleverantör med utförande av Tjänst. Till Underleverantör räknas inte leasegivare eller hyresgivare.
Uppdatering	Med Uppdatering avses rättning, säkerhetsuppdatering med mera av Programvara. Tillhandahållande av Uppgradering enbart i syfte att åtgärda Fel ska anses vara Uppdatering.
Uppdragstjänst	Med Uppdragstjänst avses att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Konsult och tar huvudansvar för utförande av visst specificerat uppdrag med tillhandahållande av visst avtalat resultat.
Uppgradering	Med Uppgradering avses ny version av Programvara med ny eller ändrad funktionalitet.
Upphandlingen	Med Upphandlingen avses ramavtalsupphandling, Skrivare som Tjänst och Produkt med diarienummer 23.3-2401-2016.
Åtgärdstid	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantör har på sig att åtgärda Fel då en specifik tidsfrist för åtgärdande av Fel följer av Kontrakt.

9.3 Kontraktets förutsättningar

9.3.1 Allmänna villkors tillämplighet beroende på Kontraktsföremål och finansieringsform

Som framgår av Ramavtal kan Avropsberättigad avropa Kontraktsföremål baserat på olika leveransmodeller och finansieringsformer. Exempelvis kan Avropsberättigad:

1. Köpa eller leasa endast Produkter som Ramavtalsleverantör endast ska leverera till av Avropsberättigad anvisad plats
2. Köpa eller leasa Produkter som Ramavtalsleverantör ska leverera i kombination med Processtjänster som exempelvis konfiguration och installation hos Avropsberättigad
3. Köpa Funktionstjänst, varvid Avropsberättigad antingen endast erlägger betalning till Ramavtalsleverantören eller Avropsberättigad i samband med Funktionstjänsten hyr Produkter av tredje part (hyresgivare). Funktionstjänst kan bestå i att Ramavtalsleverantören tillhandahåller Produkter och Tjänster hos Ramavtalsleverantören som en Tjänst, eller att Ramavtalsleverantören tillhandahåller Molntjänst, eller kombinationer.
4. Köpa endast Tjänst, såsom Konsulttjänst eller Processtjänst.

När så uttryckligen anges i Allmänna villkor är viss eller vissa bestämmelser endast tillämpliga för vissa typer av leveransmodeller, Produkter, Tjänster och/eller finansieringsformer. Om inget anges är dock bestämmelserna tillämpliga för samtliga leveransmodeller, Produkter, Tjänster och finansieringsformer såvida det inte är uppenbart att viss bestämmelse inte är tillämplig för en typ av leveransmodell, Produkt, Tjänst eller finansieringsform.

9.3.2 Omfattning

Enligt Ramavtal kan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör i Kontrakt avtala om:

- a. förutsättningar för Leverans;
- b. Produkt (Hårdvara och Programvara) och/eller Tjänst (Funktionstjänst, Processtjänst, Molntjänst och Konsulttjänst) som ingår i Kontraktsföremål och om tillämpligt, specifikation avseende dessa;
- c. beskrivning av funktion som ska uppnås i Avropsberättigads it-miljö; anpassningar eller preciseringar av villkor i Allmänna villkor i den utsträckning detta tillåts enligt Ramavtal och Allmänna villkor;
- d. villkor gällande pris samt fakturerings- och betalningsvillkor utöver vad som framgår av Allmänna villkor; samt
- e. Kontraktstid inklusive eventuella förlängningsoptioner.

9.3.3 Innehåll och tolkningsordning

Kontrakt består av följande handlingar som kompletterar varandra:

- a. skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt;
- b. Kontrakt med bilagor, inklusive Allmänna villkor;
- c. Standardvillkor om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt om det och förutsatt att Allmänna villkor särskilt medger att sådan överenskommelse träffas;
- d. eventuellt kompletterande Avropsförfrågan;
- e. Avropsförfrågan med bilagor;
- f. eventuella tillåtna kompletteringar av Avropssvar; samt
- g. Avropssvar med bilagor

Om de handlingar som Kontrakt består av eller hänvisas till skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, i denna ordningsföljd.

Oaktat detta gäller dock att villkor i tecknat Säkerhetsskyddsavtal gäller vid motstridigheter före samtliga övriga regleringar i Kontrakt. Dessutom gäller villkor i tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal, med undantag för vad som här sagts om Säkerhetsskyddsavtal, vid motstridigheter före samtliga övriga regleringar i Kontrakt.

9.3.4 Giltig komplettering

Innehåller Ramavtalsleverantörs Avropssvar uppgifter eller villkor som inte efterfrågats i Avropsförfrågan blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt angående detta och förutsatt att Allmänna villkor särskilt medger att sådan överenskommelse träffas.

9.3.5 Kontaktperson

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska i Kontrakt ange varsin kontaktperson. Kontaktpersoner ska vara behöriga att fatta beslut i frågor som rör tillämpning av Kontrakt. Byte av kontaktperson ska meddelas motparten skriftligen utan dröjsmål. Kommunikation mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska om inte annat överenskommes ske på svenska språket.

9.4 Avropsberättigads allmänna åtaganden

9.4.1 Samverkan

Avropsberättigad ska samverka med Ramavtalsleverantör i enlighet med vad som framgår av Kontrakt, lämna nödvändiga instruktioner och informera Ramavtalsleverantör om sådana omständigheter som påverkar fullgörande av Kontrakt.

9.4.2 Tillgång till lokaler, it-miljö och utrustning

Avropsberättigad ska ge Ramavtalsleverantör tillgång till sina lokaler, it-miljö och utrustning i den utsträckning och på de villkor som specificeras i Kontrakt, eller som annars skäligen erfordras.

9.4.3 Erlägga betalning

Avropsberättigad ska erlægga betalning till Ramavtalsleverantör i enlighet med, och under de förutsättningar, som framgår av Kontrakt.

Det ska i Kontrakt framgå vilken finansieringsform som Kontraktsföremål avser, det vill säga köp, finansiell leasing, hyra eller en kombination av dessa.

9.4.4 Övrigt

Avropsberättigad ska svara för sådant annat i samband med fullgörandet av Kontrakt som uttryckligen framgår av Kontrakt.

9.4.5 Brister i Avropsberättigads åtaganden

I det fall Avropsberättigad brister i sina åtaganden, och detta påverkar Ramavtalsleverantörs möjligheter att fullgöra sina åtaganden, ska Ramavtalsleverantörs åtaganden jämkas i skälighets omfattning intill dess hindret att fullgöra åtagandet upphört. Ramavtalsleverantör har vidare rätt till ersättning för skäliga, styrkta och direkta merkostnader som Ramavtalsleverantör orsakats till följd av Avropsberättigads brister i sina åtaganden.

Ramavtalsleverantörs rätt till jämkning och ersättning förutsätter dock att Ramavtalsleverantör, vid Avropsberättigads brist i sina åtaganden, meddelar Avropsberättigad utan oskäligt dröjsmål från det att Ramavtalsleverantör fått kännedom om brist. Påtalande ska ske i relevant forum och innehålla vilken brist i Avropsberättigads avtalade åtagande som medför hinder för Ramavtalsleverantör att utföra sitt åtagande, och på en övergripande nivå ange risk för konsekvens, samt om möjligt beskriva vilken rättelse som bör vidtas för att Ramavtalsleverantörs hinder ska kunna undvikas eller övervinnas. Ramavtalsleverantörens ansvar enligt ovan gäller för tydlighets skull i samtliga fall då Ramavtalsleverantör vill göra gällande att Avropsberättigad brustit i sina åtaganden, även om det i dessa Allmänna villkor inte refereras till detta avsnitt eller denna skyldighet.

9.4.6 Krav vid Avrop

Avropsberättigad kan vid förnyad konkurrensutsättning ställa krav på Produkt och Tjänst. Krav på Produkt kan inkludera flera olika delar till exempel krav på teknik, säkerhet, miljö och användbarhet. Detsamma gäller för Tjänst, det kan avse en viss typ av molntjänst eller utskrift som tjänst och funktionella krav ska då ställas. Vidare kan Avropsberättigad ställa krav på genomförande av Leverans och även på finansieringsmodell. Avropsberättigad kan via Avrop genomföra innovationsinriktade anskaffningar.

Krav kan ställas för Produkt och Tjänst som Avropsberättigad har behov av att anskaffa.

Avropsberättigad kan ställa krav inom följande områden:

- **Teknik:** exempelvis hur fort en skrivare ska kunna skriva ut, om skrivaren ska kunna skriva ut dubbelsidigt, kunna skriva ut i färg, kompatibilitetskrav med beskriven it-miljö.
- **Produktprestanda:** exempelvis mått på Produkten för att säkerställa att den ryms i avsett utrymme eller vikt så att Produkten inte väger för mycket ur ett arbetsmiljöperspektiv.
- **Tjänstenivå:** exempelvis kompetensnivå för Konsult, Servicenivå för Tjänst
- **Hållbarhet:** exempelvis att skrivaren ska kunna hantera miljötoners, engerisparläge Samt övriga krav gällande hållbarhet så som destruktion, retursystem för tonerkassetter, miljöpolicy för Konsulter.
- **Säkerhet:** exempelvis att skrivaren inte tillåter fjärrstyrning, att hårddisken är krypterad eller säkerhetsinstruktioner som Konsult ska följa
- **Användbarhet:** exempelvis att det ska vara symbolinstruktioner och inte bara färginstruktioner.
- **Tillgänglighet:** att displayen ska sitta på en viss höjd, att displayen går att vinkla.
- **Leveransform:** så som köp med eget ägande eller köp av Funktionstjänst (köp av tjänst)
- **Finansieringsform:** Köp, hyra och leasing (dessa kan kombineras i ett och samma avrop för olika delar i avropet).
- **Leveransen:** exempelvis när och var Leverans ska ske, hur fakturan ska vara specificerad.

9.5 Ramavtalsleverantörs allmänna åtaganden

9.5.1 Generellt

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla Kontraktsföremål i enlighet med Allmänna villkor samt Kontrakt i övrigt.

Ramavtalsleverantör, och de Produkter och Tjänster som omfattas av Kontrakt, ska under Kontraktstid uppfylla samtliga krav och utvärderingskriterier som uppfyllts i Ramavtalsleverantörs Avropssvar och som legat till grund för ingående av Kontrakt. I samtliga för Avropsberättigad tillämpliga delar ska Ramavtalsleverantör, och de Produkter och Tjänster som omfattas av Ramavtal, uppfylla krav och utvärderingskriterier som ställs i Ramavtal och som uppfylldes i samband med Upphandlingens anbudsutvärdering.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Produkt och Tjänst är lämpliga för de ändamål för vilka de normalt används, liksom för de särskilda ändamål som Avropsberättigad angivit i Kontrakt.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Produkt och Tjänst tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja samt i enlighet med etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen.

Ramavtalsleverantör ska säkerställa att kompetens hos personal som utför Tjänst är relevant för den Tjänst som Kontraktsföremål omfattar samt att personalens kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med syftet med Tjänst.

Om Avropsberättigad begär ska personal hos Ramavtalsleverantör och Underleverantör följa Avropsberättigads mötes-, rese- och miljöpolicy alternativt Avropsberättigads uppställda miljömål. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan överenskomma om att följa Ramavtalsleverantörs

miljöpolicy. Detta ska regleras i Kontrakt.

Parterna ska beakta relevanta miljöaspekter vid utförande av Tjänst. Minimal miljöbelastning med hänsyn till mötes- och reseeffektivitet ska alltid eftersträvas när alternativa valmöjligheter finns. Även resor i samband med utförande av Tjänst ska vara så miljösparande som möjligt och genomföras på ett för Avropsberättigad kostnad- och tidseffektivt sätt. Om Avropsberättigad begär ska distansöverbyggande teknik användas i syfte att minska antalet resor.

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla ett intyg vid destruktion av Hårdvara som Avropsberättigad ska erhålla efter utförd destruktion. Ramavtalsleverantör ska alltid ombesörja destruktion av Produkt som Ramavtalsleverantör levererat utan att någon särskild avgift tas ut för detta. Notera att Avropsberättigad också har möjlighet att i Avrop kravställa destruktion av Produkt som inte levererats av Ramavtalsleverantör. Intyg vid destruktion ska minst innehålla information om:

- datum för destruktion
- serienummer för den destruerade produkten
- vilka delar som går till återvinning
- vilka delar som inte går till återvinning
- information om det har tagits bort någon del som innehåller kunds information

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Produkt (bl.a. Programvara och Hårdvara), Tjänst och resultat av Tjänst kan användas i Avropsberättigads it-miljö som Avropsberättigad i förekommande fall har beskrivit i Avropsförfrågan.

Ramavtalsleverantör ska inte från annan än Avropsberättigad mottaga eller inhämta direktiv för fullgörande av Kontrakt.

Ramavtalsleverantör garanterar att denne under Kontraktstid inte kommer att vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörs objektivitet i förhållande till Avropsberättigads verksamhet. Ramavtalsleverantör ska om denne misstänker att tillhandahållande av Produkt och/eller Tjänst kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

Ramavtalsleverantör ska omgående när så efterfrågas överlämna all relevant dokumentation kring Kontraktsföremål till Avropsberättigad eller till tredje part som Avropsberättigad anvisar.

Utöver vad som anges vara Avropsberättigads åtagande i Kontrakt, ansvarar Ramavtalsleverantör för allt som krävs för tillhandahållande av Kontraktsföremål enligt villkoren i Kontrakt.

9.5.2 Gemensam drivrutin

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla en gemensam drivrutin för de MFP:er som levereras av Ramavtalsleverantör enligt Kontrakt.

9.5.3 Lager, tillstånd anmälningar och dispenser

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Ramavtalsleverantören som leverantör uppfyller tillämpliga lager och föreskrifter. Ramavtalsleverantör ansvarar vidare för att Kontraktsföremål tillhandahålls i överensstämmelse med tillämpliga lager och föreskrifter. Såvida inte annat framgår av Kontrakt, ansvarar dock Avropsberättigad för eventuella krav enligt lager eller föreskrifter som gäller specifikt för Avropsberättigads verksamhet, kommit till uttryck i Avropsberättigads kravställning i Kontrakt. Detta

i syfte att Kontraktsföremål lagligen får användas i Avropsberättigads verksamhet utifrån krav enligt lagar och föreskrifter som gäller för Avropsberättigads specifika verksamhet.

Ramavtalsleverantör ansvarar även för att nödvändiga tillstånd, anmälningar och dispenser erhålls för nyttjande av Produkt och Tjänst i Avropsberättigads verksamhet om inte sådana tillstånd, anmälningar och dispenser följer av lagar eller föreskrifter som specifikt hänför sig till Avropsberättigads verksamhet eller annat framgår av Kontrakt. I sådant fall ska sådana tillstånd, anmälningar och/eller dispenser framgå av Avropsberättigads kravställning i kontrakt.

9.5.4 Reklam och marknadsföring

Ramavtalsleverantör äger inte rätt att använda Avropsberättigads namn eller det faktum att Ramavtalsleverantör är leverantör till Avropsberättigad i reklamsammanhang eller i marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Avropsberättigad.

9.5.5 God avtalsrelation

Ramavtalsleverantör ska verka för att en god avtalsrelation upprätthålls genom att hålla sig informerad om Avropsberättigads verksamhetsbehov samt kontinuerligt informera Avropsberättigad om händelser som påverkar, eller kan komma att påverka utförandet av Kontrakt.

9.6 Generellt om Leverans

9.6.1 Olika typer av Leverans

Leverans av Kontraktsföremål ska genomföras i enlighet med Kontrakt och ha den omfattning som framgår av Kontrakt. Beroende på Kontraktsföremål och finansieringsform kan Leverans omfatta exempelvis: att Produkter ställs till förfogande på av Avropsberättigad anvisad plats; att Produkter levereras i kombination med Processtjänst såsom anpassningar, konfiguration och/eller installation; att en Funktionstjänst etableras, eller; att endast en Processtjänst som ex. analys eller förstudie tillhandahålls.

9.6.2 Gemensamma villkor

Oavsett Leverans omfattning ska Avropsberättigad utföra i Kontrakt avtalade förberedelser inför Leverans samt därutöver överenskomna nödvändiga förberedelser. Sådana överenskommelser ska göras i god tid. Samtliga åtaganden och åtgärder för korrekt, fullständig och tidsenlig Leverans som inte åligger Avropsberättigad enligt Kontrakt, åligger Ramavtalsleverantör.

Ramavtalsleverantör och Avropsberättigad ska kontinuerligt och i god tid lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för Leverans.

För Leverans som omfattar Driftsättning av Produkter, ska Ramavtalsleverantör utföra Driftsättning i överenskomna lokaler och i enlighet med Kontrakt samt allmänt gällande svenska föreskrifter.

Leverans ska ske på den dag eller inom den tidsperiod som angivits i Kontrakt och ska vara slutförd på Avtalad leveransdag. Om tidsperiod angivits i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör senast tio (10) Arbetsdagar innan sådan tidsperiod börjar meddela Avropsberättigad vilken dag Leverans ska ske. Om tid inte framkommer av Kontrakt ska Leverans ske inom skälig tid räknat från det att Kontrakt ingicks/Avrop genomfördes. Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt ska Leverans ske

under Arbetsdag. Avropsberättigad har rätt att motsätta sig att Leverans fullgörs före Avtalad Leveransdag.

9.6.3 Successiv leverans

Parterna kan i Kontrakt överenskomma om att Leverans ska ske i form av delleveranser, s.k. Successiva leveranser. Då tillämpas villkoren rörande Leverans i Allmänna villkor för varje delleverans.

9.6.4 Förpackning och emballage

Ramavtalsleverantör ska tillse att Produkter är förpackade och levererade i ändamålsenliga förpackningar som bibehåller Produkters avsedda kvalitet och egenskaper. Om inte annat anges i Kontrakt, ska förpackning och emballage ingå i priset, liksom återtagande av pallar, förpackningar, emballage och eventuella rullvagnar. Packning av Produkter ska göras på sådant sätt att Produkterna lätt kan tas om hand vid lossning, samt att känsliga Produkter inte skadas. Eventuella skador på emballage ska noteras av Avropsberättigad.

9.7 Leverans av Produkter och Tjänster som inte ska genomgå leveranskontroll

För Leverans av Produkter och Tjänster som inte ska genomgå leveranskontroll gäller villkoren rörande Leverans i detta avsnitt. För Leverans av Produkter och Tjänster som ska genomgå leveranskontroll gäller villkoren rörande Leverans i avsnitt "*Leverans av Produkter och Tjänster som ska genomgå leveranskontroll*".

9.7.1 Generellt

Vid Leverans av Produkter ska, där så är möjligt, mottagare hos Avropsberättigad kvittera att levererad kvantitet av Produkt överensstämmer med Kontrakt. Avropsberättigad är därutöver inte skyldig att undersöka Produkts egenskaper och kvalitet inom ramen för Leverans. För det fall Avropsberättigad identifierar Fel i Produkt eller Tjänst i samband med mottagandet av Produkt eller Tjänst inträder inte Effektiv leveransdag förrän rättelse skett och Leveransen är i enlighet med vad som är avtalat.

9.7.2 Leverans av Produkter till Avropsberättigads adress

Såvida inte annat anges i Kontrakt, ska följande typer av Leverans av Produkter endast levereras till Avropsberättigads adress och ingen leveranskontroll ske: (i) enbart köp av Hårdvara som endast har begärts ska levereras till Avropsberättigad och för vilka Processtjänst (såsom t.ex. konfiguration eller installation) inte avropats; (ii) Produkter som till sin natur normalt inte blir föremål för leveranskontroll (exempelvis förbrukningsmaterial).

Leverans av Produkter som ska levereras till Avropsberättigads adress, ska ske fritt levererat, innebärande att Ramavtalsleverantör står för samtliga risker och kostnader förenade med transporten (inklusive skatt, tull, avgifter samt lastning och lossning) till av Parterna överenskommen plats. Ramavtalsleverantör ska teckna erforderlig försäkring, fram till och med att varorna ställts på av Parterna överenskommen leveransadress och aviserad plats.

Avtalad leveransdag är när Produkterna enligt Kontrakt ska ha levererats enligt ovan. Effektiv leveransdag inträder när de avtalade Produkterna har levererats enligt ovan.

I fall leveransadress inte är förutbestämd ankommer det på Ramavtalsleverantör att i god tid före

Leverans kontakta Avropsberättigad och överenskomma om leveransadress.

Avställning av Produkter får inte ske utanför Avropsberättigads adress, på trottoar eller liknande utan skriftlig överenskommelse med Avropsberättigad. I det fall sådan överenskommelse träffas får Ramavtalsleverantör inte lämna Produkter obevakade och det är Ramavtalsleverantör som står risken i det fall Produkter blir stulna eller förkommer vid sådan överenskommelse.

9.7.3 Leverans av Tjänster respektive Produkter i kombination med Tjänster som inte ska genomgå leveranskontroll

Såvida inte annat anges i Kontrakt ska följande typer av Leverans av Tjänster inte genomgå leveranskontroll: (i) Leverans av Tjänster som till sin natur inte ska genomgå leveranskontroll; (ii) Leverans av Tjänster som skulle kunna vara föremål för leveranskontroll men i Kontrakt angetts inte ska genomgå leveranskontroll; (iii) Leverans av Produkt i kombination med Tjänst som skulle kunna vara föremål för leveranskontroll men i Kontrakt angetts inte ska genomgå leveranskontroll (t.ex. Leverans av Produkt tillsammans med Processtjänst såsom utveckling, konfigurering och/eller installation).

Ramavtalsleverantör står för samtliga risker och kostnader förenade med eventuell transport av Produkter (inklusive skatt, tull, avgifter samt lastning och lossning) till dess att Effektiv leveransdag inträder. Ramavtalsleverantör ska teckna erforderlig försäkring, fram till och med att samtliga åtaganden har utförts. Avropsberättigad svarar dock för skador på Produkter som Avropsberättigad orsakat vårdslöst i Avropsberättigads lokaler.

Avtalad leveransdag är tidpunkten när samtliga åtaganden som får anses innefattas i Leverans av Produkt i kombination med Tjänst enligt ovan ska ha utförts, respektive som får anses innefattas av Leverans av Tjänst ska ha utförts. Effektiv leveransdag är när samtliga åtaganden faktiskt har utförts.

9.8 Leverans av Produkter och Tjänster som ska genomgå leveranskontroll

För Leverans av Produkter och Tjänster som ska genomgå leveranskontroll gäller villkoren i detta avsnitt.

Såvida inte annat anges i Kontrakt, ska bl.a. följande typer av Leverans av Tjänster och Produkter med Tjänst, omfatta leveranskontroll: (i) Funktionstjänst; (ii) Leverans av Produkt i kombination med Processtjänst anpassning, utveckling, konfiguration och/eller installation.

Såvida inte annat skriftligen överenskommit, inkluderar Leverans som omfattar leveranskontroll, att Ramavtalsleverantör före leveranskontroll ska ha utfört de installationstester, systemtester och andra relevanta tester som Ramavtalsleverantör normalt själv utför eller som enligt sedvana i branchen normalt kan förväntas ha utförts för att kontrollera att Leverans uppfyller kraven i Kontrakt.

Avropsberättigad ska tillställas skriftliga protokoll från genomförda tester, i det fall Avropsberättigad så begär.

9.8.1 Risker och kostnader

Ramavtalsleverantör står för samtliga risker och kostnader för Produkter och Tjänster som ska genomgå leveranskontroll (inklusive skatt, tull, avgifter samt lastning och lossning) fram till att Effektiv leveransdag inträder. Avropsberättigad svarar dock för skador på Produkter som Avropsberättigad orsakat vårdslöst i Avropsberättigads lokaler.

9.8.2 Leveranskontroll

Avropsberättigad ansvarar för att leveranskontroll genomförs. På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantör medverka under leveranskontroll enligt Avropsberättigads skäliga instruktioner. Ingen särskild ersättning utgår för medverkan vid leveranskontroll.

Leveranskontroll omfattar de tio (10) Arbetsdagar som föregår Avtalad leveransdag. För det fall Avtalet omfattar Successiva leveranser tillämpas motsvarande leveranskontrollperiod per delleverans. Vid leveranskontroll kontrolleras att avtalade kriterier för godkännande är uppfyllda. Om kriterier inte avtalats, kontrolleras att leveransen uppfyller avtalade krav på Leverans, Produkt och/eller Tjänst. När förutsättningar för godkännande enligt ovan föreligger, är Avropsberättigad skyldig att godkänna Leverans. Godkännande ska tillställas Ramavtalsleverantörs kontaktperson.

Avropsberättigad ska skriftligen meddela Ramavtalsleverantör när Leverans är godkänd. Om förutsättningar för godkännande enligt ovanstående stycke inte föreligger ska Ramavtalsleverantör åtgärda bristerna, och Avropsberättigad har därefter rätt att genomföra en ny leveranskontroll. När bristerna har åtgärdats och förutsättningar för godkännande föreligger ska Avropsberättigad skriftligen godkänna Leverans.

I det fall Leveransen är uppdelad i flera delar, med Successiva leveranser, ska i det fall Avropsberättigad begär det, en slutlig leveranskontroll genomföras avseende samtliga leveranser.

Leveransen är att anse som godkänd och Effektiv leveransdag inträder den dag:

1. Leverans skriftligen godkänts av Avropsberättigad; eller
2. leveranskontrollperioden upphör, utan att Avropsberättigad skriftligen gjort anmärkning mot Leveransen; eller
3. Leverans uppfyller avtalade krav efter det att Ramavtalsleverantör åtgärdat meddelade brister, ny leveranskontroll kunnat genomföras och Avropsberättigad skriftligen godkänt

Avvikelser från kriterier för godkännande av Leverans som är utan betydelse för Kontraktsföremåls avsedda användning, och som enligt Avropsberättigad inte innebär olägenhet, ska inte påverka fastställandet av Effektiv leveransdag. Avvikelse ska dock avhjälpas av Ramavtalsleverantör inom av Avropsberättigad angiven skälig tidsperiod eller om sådan inte specificeras, utan dröjsmål.

Som alternativ till fullständigt godkännande, har Avropsberättigad rätt att godkänna Leverans trots att förutsättningar för godkännande inte föreligger. I sådant fall ska skriftligt godkännande med reservation upprättas genom ett dokument undertecknat av Parterna. Till skriftligt godkännande med reservation ska bifogas en restlista där restpunkter detaljeras. Restlistan ska upprättas i ett format där restpunkt och senaste tidpunkt för åtgärdande framgår. Sådant tidpunkt ska, såvida inte annat överenskommit, inträffa senast trettio (30) dagar efter godkännande med reservation. Vid godkännande med reservation har Avropsberättigad rätt att innehålla betalning motsvarande brister till dess att restpunkterna är åtgärdade.

9.9 Försening

9.9.1 Befarad leveransförsening

Om Ramavtalsleverantör befarar att Försening kan inträffa ska Ramavtalsleverantör skriftligen avisera Avropsberättigad detta. Ramavtalsleverantör ska ange orsaken till Förseningen, samt såvitt möjligt ange

den nya tidpunkt då Leverans eller annat åtagande som är försenat beräknas kunna fullgöras.

9.9.2 Vite vid försening av Leverans

Försening av Leverans som beror på Ramavtalsleverantör eller något förhållande på Ramavtalsleverantörs sida berättigar Avropsberättigad till vite. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan överenskomma i Kontrakt om särskilda vitessatser. Där någon annan överenskommelse inte gjorts ska vite utgå för varje påbörjad sjudagarsperiod som förseningen varar.

Delar av Leverans som lämnats hos Avropsberättigad kan behöva andra, ej avlämnade delar för att fungera på avsett sätt. Vite ska därför utgå med ett belopp motsvarande fem (5) procent av värdet av den del av Leverans som till följd av förseningen inte kan tas i bruk på avsett sätt. Det sammanlagda förseningsvitet ska dock inte överstiga tjugofem (25) procent av sagda värde.

Om Avropsberättigad vid Försening av Leverans bedömer att utebliven användning väsentligen påverkar Avropsberättigads verksamhet negativt, äger Avropsberättigad rätt att använda del av Leverans i den utsträckning det är möjligt. Avropsberättigads användning av del av Leverans innebär inte i sig att Effektiv leveransdag inträder för den delen av Leverans och innebär heller inte i sig att Leverans kunnat tas i bruk på avsett sätt. Del av Leverans som Avropsberättigad faktiskt har tagit i bruk på avsett sätt ska dock inte ligga till grund för beräkning av vite.

9.9.3 Sanktioner vid Försening

Utöver vite vid Försening av Leverans enligt ovan, har Avropsberättigad rätt till ersättning för skada som Försening orsakar Avropsberättigad inom ramen för de ansvarsbegränsningar som framgår av Allmänna villkor, samt rätt att omedelbart säga upp Kontrakt, helt eller delvis, om Förseningen är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad. I det fall maximalt vite för Försening uppnåtts ska Försening anses vara av väsentlig betydelse.

9.9.4 Försening som Avropsberättigad har ansvar för

Ramavtalsleverantör ska inte ansvara för Försening i den utsträckning Förseningen beror på förhållande som Avropsberättigad ska anses svara för. Ramavtalsleverantör äger i ett sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden samt ersättning för skäligen, styrkta och direkta merkostnader. Om Avropsberättigad finner sannolikt eller befarar att sådant förhållande kommer att inträffa, ska Avropsberättigad, utan fördröjning, skriftligen underrätta Ramavtalsleverantör om detta.

9.10 Fel

9.10.1 Sanktioner vid Fel

Med de inskränkningar och tillägg som regleras nedan i Allmänna villkor för respektive typ av Produkt, Tjänst, Finansieringsform etc., är nedanstående sanktioner tillämpliga vid Fel.

Föreligger Fel ska Ramavtalsleverantören med den skyndsamhet som omständigheterna kräver, och alltid inom de tidsfrister som är uttryckligen avtalade (däribland inom ramen för avtalade servicenivåer), avhjälpa Felet. Avhjälpan av Fel ska ske genom rättelse, såvida inte annat anges i Allmänna villkor eller Kontrakt.

Vid Fel får Avropsberättigad – utöver begäran om rättelse enligt ovan samt de påföljder som må ha

överenskommit specifikt för relevant avtalsbrott – enligt eget val göra gällande en eller flera av följande påföljder mot Ramavtalsleverantören:

- Innehålla betalning av avtalade avgifter och ersättningar, till den del de är hänförliga till de leveranser som är föremål för Fel och till den del de enligt Avropsberättigads skäliga bedömning står i proportion till Felet under den period åsidosättandet pågår;
- Avhjälpa Felet självt eller genom annan leverantör på Ramavtalsleverantörens bekostnad om Ramavtalsleverantören inom skälig tid inte åtgärdat Felet, dock först efter att en slutlig skälig frist för avhjälpande skriftligen tillställts Ramavtalsleverantören;
- Säga upp Kontrakt om förutsättningar föreligger enligt avsnitt "*Förtida upphörande av Kontrakt*" nedan, eller enligt andra villkor för förtida upphörande enligt Kontrakt.
- Göra prisavdrag för den tidsperiod då Produkterna eller Tjänsterna, eller det sätt på vilket Produkterna eller Tjänsterna har tillhandahållits, inte varit avtalsenliga. I förhållande till Fel där särskilt vite är avtalat, utgör avtalat vite sådant skäligt prisavdrag.
- Erhålla ersättning för skada inom ramen för de ansvarsbegränsningar som framgår av avsnitt "*Rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar*".

Den omständigheten att undersökning av Produkt, eller att leveranskontroll av Produkt eller Tjänst, utförts eller inte utförts, Produkt eller Tjänst tagits i bruk eller betalning erlagts, befriar inte Ramavtalsleverantör från ansvar för Fel. Såvida inte annat avtalats i Kontrakt befriar inte heller Avropsberättigads godkännande av Ramavtalsleverantörs förslag, åtgärder eller handlingar Ramavtalsleverantör från ansvar för Fel, såvida detta inte är vore oskäligt.

9.10.2 Särskilt angående obrukbar Produkt

I det fall Leverans innehåller en Produkt som är obrukbar ska Ramavtalsleverantör omedelbart byta ut den obrukbara Produkten mot en ny Produkt. Ny Produkt ska minst uppfylla de krav som ursprunglig Produkt varit avsedd att uppfylla enligt Kontrakt.

Ramavtalsleverantör får aldrig reparera Produkt, när Produkt är att anse som obrukbar, utan obrukbar Produkt ska alltid ersättas med en ny exakt likvärdig som Avropsberättigad ska godkänna. För tydlighets skull hindrar totalt obrukbara Produkter att Effektiv leveransdag inträder om Avropsberättigad identifierar totalt obrukbar Produkt i samband med mottagande av Leverans. Effektiv leveransdag kan inträda först efter det att utbytt Produkt har godkänts av Avropsberättigad. I det fall Avropsberättigad har uppmärksammat att Produkt är obrukbar vid senare tidpunkt ska Ramavtalsleverantör ansvara för utbyte till ny Produkt i tre (3) månader efter godkännande av Leverans. Ramavtalsleverantör ska bifoga en orderbekräftelse med ny Produkt.

Vid byte står Ramavtalsleverantör för risk och transportkostnader

9.10.3 Särskilt om Fel i Produkt som säljs eller leasas till Avropsberättigad

Garantitid

För Produkter som säljs eller leasas till Avropsberättigad gäller en garantitid om tolv (12) månader från Effektiv Leveransdag. Under garantitiden ansvarar Ramavtalsleverantör alltid som minst för att Produkt är fri från Fel som uppstår under normal användning och som är hänförliga till konstruktion, material och funktion. Fel som visar sig under garantitiden ska anses ha funnits vid Leverans om inte Ramavtalsleverantör kan visa annat eller detta är oförenligt med Produktens art (exempelvis att det är fråga om förbrukningsmaterial) eller Felets art enligt ovan. För Fel som visar sig efter garantitidens utgång ska det åligga Avropsberättigad att visa att Felet funnits vid Leverans.

Ramavtalsleverantör är skyldig att på egen bekostnad och risk, genom utbyte eller reparation, avhjälpa Fel som Ramavtalsleverantör ansvarar för. Ramavtalsleverantör ska utföra alla typer av reparation av Produkt. Åtgärdande av Fel ska ske skyndsamt, kostnadsfritt och på permanent basis.

Ramavtalsleverantör ska avhjälpa Fel på plats hos Avropsberättigad vad avser MFP, och även vad avser andra Produkter såvida inte Avropsberättigad godtar annat i enskilt fall. Godtas avhjälpan på annan plats, eller om omleverans ska ske, står Ramavtalsleverantör risken för Produkt från den tidpunkt Produkt skickas från Avropsberättigad fram till att Avropsberättigad återfått Produkt (om inte annat överenskommet fritt levererat).

Reparation ska utföras med minsta möjliga driftstörningar i Avropsberättigads it-miljö. Reparation utförs Arbetsdag.

För Produkt eller del av Produkt som bytts ut eller reparerats, gäller en ny garantitid om tolv (12) månader från Leverans av den utbytta Produkten. Om Produkt till följd av Fel är obrukbar i mer än en (1) månad, förlängs garantitid med den tid som Produkt varit obrukbar.

Ramavtalsleverantör ska tillse att reservdelar finns tillgängliga vid reparation. I förekommande fall där Ramavtalsleverantör är beroende av tredje part för att utföra reparation till exempel reservdelar som beställs från tillverkare, räknas inte tiden för leverans av reservdelen in i åtgärdstiden.

Ramavtalsleverantör ska hålla Avropsberättigad informerad om status för utförande av reparation.

Uppfyller inte Ramavtalsleverantör sina förpliktelser, får Avropsberättigad skriftligen ge Ramavtalsleverantör en skälig slutlig frist för detta. Har inte Ramavtalsleverantör uppfyllt sina förpliktelser inom tidsfristen får Avropsberättigad låta utföra nödvändiga reparationer och/eller framställa nya delar på Ramavtalsleverantörs risk och bekostnad, förutsatt att Avropsberättigad därvid förfar med omdöme.

Är Felet väsentligt får Avropsberättigad istället säga upp Kontrakt till omedelbart upphörande genom ett skriftligt meddelande till Ramavtalsleverantör. Avropsberättigad får också säga upp Kontraktet om Felet efter åtgärd som nämns ovan alljämt är väsentligt.

Lämnar tillverkare standardgaranti för avropad Produkt och sådan standardgaranti i något avseende är mer generös mot Avropsberättigad än vad som i övrigt följer enligt detta avsnitt, ska Ramavtalsleverantör i sådant avseende ansvara för Fel enligt minst samma garantitid och garantivillkor som respektive tillverkare tillhandahåller.

Reservdelar

Ramavtalsleverantör garanterar att reservdelar finns till varje Produkt under Produkts hela tekniska livslängd. För MFP:er ska reservdelar garanteras i minst fem (5) år räknat från godkännande av Leverans.

Produkt som utgår ur sortiment

Ramavtalsleverantör ska i god tid och efter bästa förmåga informera Avropsberättigad innan en Produkt utgår ur sortimentet. Avropsberättigad kan i Kontrakt avtala om tid för information.

Underhåll av Programvara

Under garantitid ska Ramavtalsleverantör även utföra Underhåll som innebär att Fel åtgärdas. En felanmäld Produkt ska hanteras så att Fel åtgärdas och Produkt återfår funktionalitet.

Ramavtalsleverantör ska alltid erbjuda högsta version av Uppdatering av Programvara. Uppdatering ska utföras på plats eller om så Avropsberättigad godkänner detta så kan fjärrhantering användas.

Avropsberättigad har rätt att avstå Underhåll. Underhåll ska utföras med minsta möjliga driftstörningar i Avropsberättigads it-miljö. Underhåll utförs endast måndag till torsdag helgfri vardag mellan 06.00-08.00 samt 17.00-19.00. Vid akut behov av Underhåll kan det genomföras på annan tid enligt överenskommelse med Avropsberättigad. Standardvillkor för uppdatering får tillämpas vid åtgärdande av Fel under förutsättning att Standardvillkor om avvikelse inte strider mot detta avsnitt.

Ramavtalsleverantör garanterar att Underhåll finns till varje Produkt under Produkts hela tekniska livslängd. För MFP:er ska Underhåll garanteras i minst fem (5) år räknat från Effektiv leveransdag. Skyldigheten gäller inte för sådana typer av Produkter för vilka underhåll av Programvara inte är relevant (ex. förbrukningsmaterial eller reservdelar Hårdvara).

Observera att avseende sårbarheter och säkerhetsuppdateringar som omfattar MFP:er tillkommer ytterligare villkor, se avsnitt *Sårbarheter i MFP:er samt i tillhörande Programvara*.

9.10.4 Särskilt om Fel i Tjänst samt vid hyra av Produkt

För Tjänst, respektive för Produkt som hyrs från tredje part (hyresgivare), föreligger ingen begränsning i tid av ansvar för Fel (garantitid), såvida det inte uttryckligen framgår av Allmänna villkor eller det annars vore uppenbart oskäligt.

Det innebär att Avropsberättigad har rätt att göra gällande sanktioner för Fel direkt mot Ramavtalsleverantör under hela Kontraktstiden. Vad avser Produkt innebär det att Ramavtalsleverantör har motsvarande ansvar som Ramavtalsleverantör har under garantitid enligt avsnitt *"Särskilt om Fel i Produkter som säljs eller leasas till Avropsberättigad"*, under hela Kontraktstiden.

För Funktionstjänst gäller därutöver ett utökat ansvar för Ramavtalsleverantören att åtgärda Fel (genom servicenivåer) än vad som följer av avsnitt *"Generellt tillämpliga sanktioner"*. Ett sådant ansvar kan även gälla om Avropsberättigad avropat Processtjänst i form av Service, Support och Underhåll (se vidare avsnitt *"Service, Support och Underhåll av Produkt som köpts eller leasats"*) nedan.

För Konsulttjänst gäller en garantiperiod om tre (3) månader räknat från Effektiv leveransdag vad gäller Konsulttjänst för vilken leveransk kontroll tillämpas, respektive från när Konsulttjänst utförts vad gäller annan typ av Konsulttjänst. Annan garantiperiod än tre (3) månader kan avtalas i Kontrakt.

För Molntjänster inkluderade i Funktionstjänst kan Parterna i Kontrakt ha avtalat om att molntjänstleverantörs Standardvillkor ska reglera ansvar för Fel i Tjänst.

Observera att avseende sårbarheter och säkerhetsuppdateringar som omfattar MFP:er tillkommer ytterligare villkor, se avsnitt *Sårbarheter i MFP:er samt i tillhörande Programvara*.

9.10.5 Reklamationsfrister

Om Leverans inte överensstämmer med Kontrakt, eller Avropsberättigad annars vill göra gällande Fel ska reklamation göras inom skälig tid, dock senast inom nittio (90) Arbetsdagar från det att Fel upptäckts, eller borde ha upptäckts.

Oavsett vad som ovan angetts förlorar Avropsberättigad rätten att åberopa Fel om Avropsberättigad inte reklamerar Fel inom två (2) år från det att Felet uppkom.

9.10.6 Felanmälan

Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla en bemannad och personoberoende kundtjänst som är tillgänglig under Arbetsdag. Kundtjänst ska hantera användarstöd, teknikerstöd och andra frågor kopplat till Kontraktföremålet samt rapportering, registrering och återrapportering till Avropsberättigad av Fel.

Kundtjänst ska kunna kontaktas av i Kontrakt angivna personer via telefon, e-post och webbplats i enlighet med Ramavtalsleverantörs särskilda instruktioner. Kundtjänstpersonal ska ha god kännedom om Avropsberättigad och Kontraktsföremål, och ska kunna lösa enklare ärenden direkt samt vidarebefordra mer komplicerade ärenden inom Ramavtalsleverantörs organisation eller till tredje part för åtgärdande. Ärenden ska hanteras skyndsamt och med en hög servicenivå, och i det fall ett ärende inte kan lösas vid första kontakten med kundtjänst, med kontinuerlig återkoppling till Avropsberättigad.

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan särskilt överenskomma att Avropsberättigad ska vända sig direkt till tredje part för Support. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan vidare särskilt överenskomma att Standardvillkor för Support ska komplettera Ramavtalsleverantörs åtaganden enligt detta avsnitt förutsatt att Standardvillkor inte strider mot Allmänna villkor.

Kundtjänst för felanmälan (Support) enligt ovan ska tillhandahållas oavsett om Tjänsten Servicenivå avropas eller inte och ska tillhandahållas under hela Kontraktstiden. Om Kontraktsföremålet endast omfattar Produkter ska kundtjänst enligt ovan tillhandahållas under en period av ett år från Effektiv leveransdag.

9.10.7 Befrielse från ansvar för Fel i Produkt eller i Tjänst

Ramavtalsleverantörens ansvar för Fel omfattar inte:

- a. Fel förorsakade genom Avropsberättigads användning av programvara, Hårdvara eller resultat av Konsulttjänst tillsammans med annan utrustning, tillbehör eller programvara som det inte i Kontrakt framgår att den ska vara kompatibel med (exempelvis genom Avropsberättigads beskrivning av it-miljö, Avropsberättigads annan kravställning eller material från Ramavtalsleverantör). Ansvarsbefrielsen gäller dock inte om Avropsberättigad med fog kunnat förvänta sig att aktuell programvara, Hårdvara eller resultat av Konsulttjänst skulle vara kompatibel med sådan annan utrustning, tillbehör eller programvara, även om det inte framgår av Kontrakt;
- b. Fel förorsakade genom av Avropsberättigad företagna ändringar eller ingrepp i aktuell programvara, Hårdvara eller resultat av Konsulttjänst som inte skett i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner eller medgivande; eller
- c. Fel förorsakade genom Avropsberättigads användning av programvara, Hårdvara eller resultat av Konsulttjänst på annat sätt än vad som framgår av användardokumentation eller Ramavtalsleverantörs instruktioner, eller genom försummelse av Avropsberättigad eller annan för vilken Avropsberättigad ska anses svara.

9.11 Särskilt om Processtjänst

9.11.1 Underhåll

Såvida inte annat anges i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör alltid erbjuda senaste version av Uppdatering av Programvara under tiden att Ramavtalsleverantör ansvarar för Fel i Produkt. Uppdatering ska utföras på plats eller om så Avropsberättigad godkänner detta så kan fjärrhantering användas.

Avropsberättigad ska alltid ha rätt att avstå Uppdatering till ny version av Programvara, varvid Ramavtalsleverantör är bunden att utföra felavhjälpande, eller Underhåll om sådant avropas, på tidigare

versioner. Om Avropsberättigad två (2) gånger i rad nekar till Uppdatering till ny version av Programvara, ska Ramavtalsleverantör inte ansvara för Fel i den mån Fel är konsekvens av nekad Uppdatering.

Ramavtalsleverantör ska alltid erbjuda Uppgradering till nästa version av Programvara, förutsatt att Avropsberättigad har rätt till sådan Uppgradering av Programvara enligt Kontrakt. Uppgradering ska utföras på plats eller om så Avropsberättigad godkänner detta så kan fjärrhantering användas.

Underhåll ska utföras med minsta möjliga driftstörningar i Avropsberättigads it-miljö. Underhåll utförs endast måndag till torsdag helgfri vardag mellan 06.00-08.00 samt 17.00-19.00 om inte annat avtalats i Kontrakt. Vid akut behov av Underhåll kan det genomföras på annan tid enligt överenskommelse med Avropsberättigad.

9.11.2 Service, Support och Underhåll vid köp eller leasing av Produkt

Avropsberättigad har möjlighet att i Kontrakt avtala om Service, Support och Underhåll. Dessa Allmänna villkor definierar Service, Support och Underhåll och dessa fördefinierade nivåer kan användas av Avropsberättigad och anges i Avropsunderlag och Kontrakt. Avropsberättigad kan kravställa om annan typ av Service, Support och Underhåll.

Med de tilläggsförpliktelser som följer av detta och nedanstående avsnitt (inklusive Åtgärdstid), innebär Service att Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel i Produkt och Tjänst under garantitid sträcks ut i tid under hela den tid som Tjänsten Servicenivå tillhandahålls. (Ansvaret för obrukbar produkt är dock begränsad under sådana tider som framgår av avsnitt "*Särskilt angående obrukbara Produkter*").

I förekommande fall där Ramavtalsleverantör är beroende av tredje part för att utföra Service, Support och Underhåll, till exempel, reservdelar som beställs från tillverkare, räknas inte tiden för leverans av reservdelen in i Åtgärdstid. Ramavtalsleverantör ska hålla Avropsberättigad informerad om status för utförande av Service, Support och Underhåll.

Avropsberättigad har rätt till vite i det fall Ramavtalsleverantör inte åtgärdar anmält Fel inom Åtgärdstid. Vitet är 1 000 kronor per påbörjad Arbetsdag som Fel kvarstår. Maximalt vite är 10 000 kronor per anmält Fel. Om Avropsberättigad anmäler samma Fel ytterligare en gång inom fyra veckor räknat för första dagen för första anmälningstillfället gäller 1500 kronor per påbörjad Arbetsdag och ett maximalt vite om 15 000 kronor. Om Avropsberättigad anmäler samma Fel ytterligare en tredje gång inom åtta veckor räknat från första dagen för första anmälningstillfället gäller ett direkt vite om 15 000 kronor. Det innebär att det sammanlagda totala maxbeloppet för vite under en period om åtta veckor kan bli 40 000 kronor.

9.11.2.1 Servicenivå A - 3 år

- a. Ramavtalsleverantören ansvarar för Service, Support och Underhåll i tre år räknat från Leveransens godkännande;
- b. Service och Underhåll ska utföras på plats i Avropsberättigads lokaler. I de fall Avropsberättigad godkänner fjärrhantering av Produkt kan Ramavtalsleverantör genomföra Service och Underhåll på så sätt;
- c. Åtgärdstiden är 3 Arbetsdagar efter det att Felanmälan inkommit till Ramavtalsleverantör;
- d. resekostnad vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- e. alla typer av systemprogramvara ska ingå;
- f. allt arbete vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- g. transport och fraktkostnader för Produkter vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;

- h. tekniska uppdateringar och rättelser av systemprogramvara ska ingå;
- i. återställning till funktionellt skick ska ingå;
- j. en funktionskontroll ska ingå;
- k. omhändertagande och källsortering av emballage ska ingå;
- l. omhändertagande och återvinning av uttjänst Produkt ska ingå.
- m. bemannad kundtjänst Arbetsdag 8.00-16.30

9.11.2.2 Servicenivå B - 5 år

- a. Ramavtalsleverantör ansvarar för Service, Support och Underhåll i fem år räknat från Leveransens godkännande;
- b. service och Underhåll ska utföras på plats i Avropsberättigads lokaler. I de fall Avropsberättigad godkänner fjärrmanagement av Produkt kan Ramavtalsleverantör genomföra Service och Underhåll på så sätt;
- c. åtgärdstiden är 3 Arbetsdagar efter det att Felanmälan inkommit till Ramavtalsleverantör;
- d. resekostnad vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- e. alla typer av systemprogramvara ska ingå;
- f. allt arbete vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- g. transport och fraktkostnader för Produkter vid utförande av Service och Underhåll ska ingå;
- h. tekniska uppdateringar och rättelser av systemprogramvara ska ingå;
- i. återställning till funktionellt skick ska ingå;
- j. en funktionskontroll ska ingå;
- k. omhändertagande och källsortering av emballage ska ingå;
- l. omhändertagande och återvinning av uttjänst Produkt ska ingå.
- m. bemannad kundtjänst Arbetsdag 8.00-16.30

9.12 Särskilt om Konsulttjänst

9.12.1 Generellt om Konsulttjänst

Konsulttjänst kan bestå av både Resurstjänst och Uppdragstjänst. Uppdragstjänst kan bestå i såväl att Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla ett kravställt resultat (exempelvis en analys), som att Ramavtalsleverantör löpande under viss tid ska tillhandahålla en specificerad tjänst vilken Ramavtalsleverantör svarar för.

Såvida inte annat anges gäller samtliga villkor rörande Konsulttjänster för såväl Resurstjänst som Uppdragstjänst.

Konsult som Ramavtalsleverantör tillhandahåller ska uppfylla eventuella i Kontrakt specificerade krav på kompetens eller andra kvalifikationer. Detta inkluderar att Ramavtalsleverantör ska säkerställa att Tjänst har rätt kompetensnivå och/eller annan angiven nivå enligt Kontrakt.

Ramavtalsleverantör och dess Underleverantör är skyldig att följa samtliga bestämmelser i tecknat Säkerhetsskyddsavtal och bland annat att tillse att Konsult medverkar vid avtalad säkerhetsprövning. För det fall Konsult inte medges utföra arbete för Avropsberättigad efter sådan prövning, ska Ramavtalsleverantör utan dröjsmål tillse att annan lämplig Konsult ställs till Avropsberättigads förfogande.

Konsult är aldrig att anse som anställd hos Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör ansvarar därför för

skatter, sociala avgifter och övriga kostnader förenade med Konsults anställning. Skulle Avropsberättigad enligt lag vara skyldig att erlägga skatter, sociala avgifter eller övriga kostnader gällande ersättning som ska betalas till Ramavtalsleverantör, ska Ramavtalsleverantör ersätta Avropsberättigad för sådana utgifter. Om möjligt ska dessa ske genom avräkning från ersättning som utgår till Ramavtalsleverantör.

9.12.2 Byte av konsult

Om Konsult namnges i Kontrakt, åtar sig Ramavtalsleverantör att inte byta ut sådan namngiven Konsult utan Avropsberättigads skriftliga godkännande i förväg. Sådant godkännande ska dock lämnas om sakliga skäl för byte föreligger. Byte och/eller tillägg får inte innebära en väsentlig kontraktsförändring. Ansökan om att byta och/eller lägga till Konsult ska ställas till Avropsberättigad i god tid före planerat datum för bytet och/eller tillägget. Ramavtalsleverantör ska i övrigt verka för att omsättningen av Konsulter hålls på rimlig nivå.

Avropsberättigad har rätt att begära utbyte av Konsult som inte uppfyller i Kontrakt ställt krav på Konsult eller om Avropsberättigad kan påvisa att andra sakliga skäl för begäran om utbyte föreligger, så som samarbetssvårigheter. Bytet ska då ske utan dröjsmål.

Vid utbyte av Konsult, oavsett om Ramavtalsleverantör eller Avropsberättigad har initierat utbytet, ska ny kandidat vara föremål för godkännande av Avropsberättigad. Vidare ska Ramavtalsleverantör svara för sina kostnader och tidsåtgång för utbyte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i relevanta delar som Konsulttjänst. Om Avropsberättigad lider skada på grund av utbytet och detta inte beror på omständigheter utom Ramavtalsleverantörs kontroll har Avropsberättigad rätt till skäligt avdrag på ersättning motsvarande uppkommen skada trots att skriftligt medgivande av utbytet har givits av Avropsberättigad.

9.12.3 Fullgörande av Konsulttjänst

Resurstjänst ska anses fullgjord i och med att Resurstjänst har utförts i enlighet med i Kontrakt ställda krav.

Avseende Uppdragstjänst som innebär att Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla visst resultat, ska regleringarna rörande leverankontroll enligt avsnitt "Leverans" tillämpas såvida inte Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör skriftligen överenskommer annat.

Avseende Uppdragstjänst som innebär ett åtagande för Ramavtalsleverantör att löpande tillhandahålla en specificerad tjänst, ska Uppdragstjänst anses fullgjord i och med att Uppdragstjänst har utförts i enlighet med i Kontrakt ställda krav.

9.13 Särskilt om Funktionstjänst

9.13.1 Generellt om Funktionstjänst

Som framgår av definitionen och den närmare beskrivningen av Funktionstjänst i Ramavtal, innebär Funktionstjänst att Ramavtalsleverantör tillhandahåller en Produkt som en tjänst. Produkten kan utgöras av Hårdvara, Programvara (eller Molntjänst). Funktionstjänst kan exempelvis bestå i att Ramavtalsleverantör håller Hårdvaror i drift hos Avropsberättigad till vissa servicenivåer, inklusive eller exklusive tillhandahållande av tillbehör och förbrukningsmaterial. Funktionstjänst kan exempelvis även bestå i att Ramavtalsleverantör tillhandahåller tjänst baserad på Hårdvara och/eller Programvara

baserad hos Ramavtalsleverantör eller annan.

Funktionstjänst kan inkludera att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Funktionstjänst, inklusive Hårdvara, till Avropsberättigad. Funktionstjänst kan dock även inkludera att Ramavtalsleverantör tillhandahåller tjänsten baserad på Hårdvara som Avropsberättigad hyr från tredje part (hyresgivare). Funktionstjänst får dock inte baseras på till Avropsberättigad leasad Hårdvara.

Mot bakgrund av variationen av Funktionstjänster ska Parterna i Kontrakt:

- Specificera att Funktionstjänst avropas och krav på och innehåll av avropad Funktionstjänst
- Servicenivåer som ska tillämpas för Funktionstjänsten
- Om Funktionstjänsten tillhandahålls baserad på av tredje part hyrd Hårdvara eller inte.
- Eventuella ytterligare Tjänster och Produkter som avropas i samband med Funktionstjänst.

9.13.2 Servicenivåer Funktionstjänst som tillhandahålls baserad på Hårdvara placerad i Avropsberättigads lokaler

Såvida inte annat angetts i Kontrakt ska följande servicenivåer tillämpas på Funktionstjänst som tillhandahålls baserad på Hårdvara placerad i Avropsberättigads lokaler.

Funktionstjänst ska levereras med en tillgänglighet per Produkt som ingår i Funktionstjänst om minst 99,5 procent under Arbetsdag, 08.00-16.30, mätt per månad. Avropsberättigad kan i Kontrakt avtala om annan nivå utöver denna.

Avropsberättigad ska tillse att Ramavtalsleverantör får tillträde till Avropsberättigads lokaler för att tillhandahålla Service på plats under helgfri måndag till fredag, mellan klockan 07.00-17.30. Utöver sådan tid kan Service på plats ske vid annan tidpunkt enligt överenskommelse mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

Service som Ramavtalsleverantör utför på distans kan utföras när som helst förutsatt att i Kontrakt angivet krav på tillgänglighet upprätthålls och att Avropsberättigad lämnat sitt medgivande.

Ramavtalsleverantör ska alltid i förväg informera Avropsberättigad om att Service ska genomföras och uppskatta hur lång tid avbrottet planeras vara. Ramavtalsleverantör ska informera Avropsberättigad tre (3) Arbetsdagar före avbrott.

9.13.3 Servicenivåer Funktionstjänst som inte tillhandahålls baserad på Hårdvara placerad i Avropsberättigads lokaler

Såvida inte annat angetts i Kontrakt ska följande servicenivåer tillämpas på Funktionstjänst som inte tillhandahålls baserad på Hårdvara placerad i Avropsberättigads lokaler (exempelvis Molntjänst). Avropsberättigad får godkänna att Molntjänsts Standardvillkor rörande servicenivåer får tillämpas på Funktionstjänst tillhandahållen som Molntjänst.

Funktionstjänst ska levereras med en tillgänglighet om minst 99,5 procent under Arbetsdag, 08.00-16.30, mätt per månad. Avropsberättigad kan i Kontrakt avtala om annan nivå utöver denna.

Ramavtalsleverantör kan utföra Service under Arbetsdag 08.00-16.30 under förutsättning att i Kontrakt angivet krav på tillgänglighet upprätthålls.

Ramavtalsleverantör ska alltid i förväg informera Avropsberättigad om att Service ska genomföras och

uppskatta hur lång tid avbrottet planeras vara. Ramavtalsleverantör ska informera Avropsberättigad tre (3) Arbetsdagar före avbrott.

9.13.4 Märkning, separation och vårdansvar med mera avseende Produkter

Ramavtalsleverantör äger rätt att markera Ramavtalsleverantörs ägande av Produkter som tillhandahålls Avropsberättigad inom ramen för Funktionstjänst genom att märka Produkter med Ramavtalsleverantörs namn, adress och tillhörighet. Skulle utmätning göras hos Avropsberättigad eller Avropsberättigad försätts i konkurs åligger det Avropsberättigad att omedelbart underrätta Ramavtalsleverantör därom, samt att med uppvisande av Kontrakt för vederbörande utmättningsman eller konkursförvaltare upplysa om Ramavtalsleverantörs äganderätt till Produkter.

Avropsberättigad ansvarar för att Produkter tillhandahållna av Ramavtalsleverantör inom ramen för Funktionstjänst och för vilka risk övergått till Avropsberättigad, vårdas. Avropsberättigad är ansvarig för förlust av och skada på sådana Produkter om den orsakas av Avropsberättigads, eller någon annan för vilken Avropsberättigad är ansvarig, vårdslöshet.

9.14 Underleverantör

9.14.1 Anlitande av Underleverantör

Ramavtalsleverantör äger rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtal. Underleverantör ska uppfylla de krav som uppställs i Kontrakt på Ramavtalsleverantör avseende de delar av tillhandahållandet av Tjänst som Underleverantör ska utföra. Underleverantör ska uppfylla samtliga krav som föreskrivs i Ramavtal avseende Underleverantör.

I den utsträckning Underleverantör anlitas för utförande av åtagande enligt Kontrakt svarar Ramavtalsleverantör för deras utförande såsom för egen del.

Ramavtalsleverantör är skyldig att ha väl dokumenterade och fungerade rutiner för hantering av Underleverantör. Dessa rutiner ska bland annat innefatta ansvarsfördelning, tillgänglighet av resurser och kontaktpersoner hos Underleverantör.

9.14.2 Byte eller tillägg

Eventuellt byte eller tillägg av Underleverantör under Kontraktstid kan endast ske efter godkännande från Avropsberättigad. Byte eller tillägg får inte innebära en väsentlig förändring av Kontrakt. Ansökan om att byta eller lägga till Underleverantör ska ställas till Avropsberättigad i god tid före planerat bytes- eller tilläggsdatum. Endast Underleverantör som godkänts av Statens inköpscentral kan utgöra Underleverantör. Ändringar och tillägg regleras enligt avsnitt *Ändring av Kontrakt*.

9.15 Pris

9.15.1 Avtalade priser

Ersättning för Ramavtalsleverantörens samtliga åtgärderna ska framgå av Kontrakt. Ingen ytterligare ersättning ska utgå om det inte framgår av Allmänna villkor eller Kontrakt.

Avtalade priser avser pris exklusive mervärdesskatt, och är angivna i svenska kronor om inte annat anges.

9.15.2 Finansieringform

Det ska i Kontrakt framgå vilken finansieringsform som tillämpas för Produkter som omfattas av Kontraktsföremål; det vill säga köp, finansiell leasing (häri kallat leasing), operationell leasing (häri kallat hyra), en kombination av dessa eller en Funktionstjänst som endast omfattar erläggande av betalning för Tjänst till Ramavtalsleverantör (dvs. som inte omfattar varken köp, leasing eller hyra).

Om i Kontrakt inte framgår finansieringsform ska varken leasing eller hyra förekomma.

9.15.3 Konsulttjänst på löpande räkning

För Konsulttjänst som utförs på löpande räkning har Ramavtalsleverantör, om Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör särskilt överenskommit om detta i Kontrakt, rätt till ersättning för nödvändiga utlägg som godkänts av Avropsberättigad i förväg, liksom ersättning för övertid, jour, beredskap och/eller obekväma arbetstid. Ersättning för av Avropsberättigad skriftligen beordrad resa utgår i enlighet med Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamenteskostnader. Om Konsulttjänst utförs till fastpris ska Ramavtalsleverantör inte ha rätt till ersättningar enligt ovan.

9.15.4 Rätt till justering av pris

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan enligt avsnitt "Förändringar i Kontrakt" under vissa förutsättningar överenskomma om ändring av Kontrakt och i samband därmed också om justering av avtalat pris. Ramavtalsleverantör har därutöver inte rätt att ändra priserna under Kontraktstid utöver valutajustering enligt nedan. Samtliga avtalade priser är angivna exklusive mervärdesskatt, och är angivna i SEK om inte annat särskilt anges.

9.15.5 Valutajustering

Om Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör i Kontrakt inte avtalat annat äger Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör var för sig rätt till valutajustering vid valutakursförändringar större än +/- 3,0 % jämfört med senast överenskommen valutakurs i någon i Avropssvar angiven utländsk valuta.

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör får var för sig påkalla valutajustering maximalt en gång per sex (6) månader.

Om valutakurs i USD eller EUR angivits i Avropssvar och valutakursförändring är större än +/- 8,0 % jämfört med senast överenskommen valutakurs får dock valutajustering påkallas omedelbart.

Vid valutajustering ska samtliga priser angivna i utländska valutor i Avropssvar justeras, och inte bara priser i den valuta som åberopas för valutajustering. Valutajustering kan endast ske för Hårdvara, Programvara och/eller Molntjänst. Om någon utländsk valuta anges i Avropssvar ska samtlig Hårdvara, Programvara och/eller Molntjänst som kan komma att valutajusteras redovisas i Avropssvar.

Det åligger den av Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör som påkallar valutajustering att påvisa att samtliga rekvisit för valutajustering är uppfyllda. Den första påkallade förändringen beräknas utifrån månadsgenomsnittet kalendermånaden innan valutajustering påkallats jämfört med månadsgenomsnitt (medelvärde) för aktuell valuta som fastställts av Sveriges Riksbank för kalendermånaden när sista dag för Avropssvar inföll. Efterkommande påkallade förändringar beräknas utifrån månadsgenomsnittet kalendermånaden innan valutajustering påkallats jämfört med månadsgenomsnitt (medelvärde) för aktuell valuta som fastställts av Sveriges Riksbank för kalendermånaden när föregående valutajustering

påkallades.

Valutajustering som skriftligen påkallats träder ikraft samma dag som Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör skriftligen godkänt valutajusteringen. Valutajustering kan ej ske retroaktivt.

I det fall Avrop blir föremål för överprövning och tidsutdräkten från sista dag för Avropssvar till Kontrakt träder i kraft överstiger sextio (60) kalenderdagar får valutajustering påkallas första dag när Kontrakt träder i kraft.

Som exempel påkallar Avropsberättigad den 3 september valutajustering när, enligt Avropsberättigads egen beräkning, valutakursen för EUR har sjunkit 3,5 % och valutakursen för USD har stigit 2,1 %.

EUR och USD är de valutor som kan valutajusteras eftersom Ramavtalsleverantör i sitt Avropssvar tydligt angivit vilka delar av Kontraktsföremål som köps in i dessa valutor.

Avropsberättigad jämför medelvärdet för valutakurserna under hela januari månad, när Avropssvar inkom till Avropsberättigad, med medelvärdet för valutakurserna under hela augusti månad (eftersom augusti är den senast passerade kalendermånaden).

Ramavtalsleverantör har i Kontrakt angivit att Molntjänst betalas av Ramavtalsleverantör i EUR och Hårdvara betalas av Ramavtalsleverantör i USD. Ramavtalsleverantör bekräftar skriftligen till Avropsberättigad att valutajustering godkänns varför nytt pris i SEK för både Molntjänst och Hårdvara börjar gälla från dagen när Ramavtalsleverantör godkänt valutajusteringen.

9.16 Villkor för betalning och faktura

9.16.1 Fakturering

Ramavtalsleverantör har rätt att fakturera för tillhandahållande av Produkt och/eller Tjänst efter Effektiv Leveransdag, om inte annat anges i Kontrakt.

All fakturering ska göras från Ramavtalsleverantör, såvida inte Avropsberättigad i enlighet med Kontrakt ska ingå leasingavtal eller hyresavtal med tredje part, varvid fakturering får ske från sådan tredje part. Faktura ska sändas till den fakturaadress som framgår i Kontrakt.

Periodisk avgift såsom avgift för nyttjande av Molntjänst faktureras i efterskott efter relevant tidsperiod såvida inte annat anges i Kontrakt.

För Konsulttjänst som utför på löpande räkning har Ramavtalsleverantör rätt att få betalat en gång per månad för utfört och redovisat arbete, verifierade kostnader och godkända utlägg.

Avropsberättigad har rätt att erhålla samlingsfakturer vid överenskommelse.

9.16.2 Fakturaavgift

Faktureringsavgift eller motsvarande avgift accepteras inte. Felaktiga fakturer eller fakturer som inte är specificerade har Avropsberättigad rätt att returnera för rättelse av Ramavtalsleverantör.

9.16.3 Fakturans innehåll

En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

- a. fakturadatum;
- b. fakturanummer;
- c. Ramavtalsleverantörs och Avropsberättigads namn och adress;
- d. Avropsberättigads referens;
- e. momsregistreringsnummer;
- f. specifikation över levererade Produkter och/eller Tjänster;
- g. pris i SEK exklusive moms per Produkter och/eller Tjänster; samt
- h. totalsumma i SEK exklusive moms.

9.16.4 Senaste betalning

Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska erläggas mot specificerad och godkänd faktura senast 30 dagar efter fakturadatum.

9.16.5 Oenighet om belopp

För det fall Parterna är oense endast om viss del av det fakturerade beloppet ska Avropsberättigad erlægga betalning med det ostridiga beloppet.

9.16.6 Elektronisk faktura

Ramavtalsleverantör ska efter överenskommelse med Avropsberättigad hantera elektroniska fakturor. Dessa ska vara av standarden Svefaktura om inget annat anges i Kontrakt.

9.16.7 Elektronisk handel

Ramavtalsleverantör ska ansluta sig till Avropsberättigads system för elektronisk handel i de fall där Avropsberättigad har krävställt kring detta vid Avrop. Systemet för elektronisk handel ska i de fallet beskrivas i Avropsunderlaget.

9.16.8 Dröjsmålsränta

Betalar Avropsberättigad inte faktura i tid, har Ramavtalsleverantör rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantör på nästkommande faktura. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta i det fall Ramavtalsleverantör ålagts att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag.

9.16.9 Betalningsskyldighet

För det fall Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig betalningsskyldig enligt fakturan äger Avropsberättigad innehålla det omstridda beloppet.

9.16.10 Preskriptionstid

För Ramavtalsleverantörs fordringar genom Kontrakt gäller en preskriptionstid om tolv månader räknat från Effektiv Leveransdag. Efter preskriptionsavbrott gäller en ny preskriptionstid om tolv månader.

9.17 Immateriella rättigheter

9.17.1 Avropsberättigads material

Avropsberättigad upplåter till Ramavtalsleverantör en icke exklusiv, icke överlåtbar rätt att under Kontraktstid nyttja Avropsberättigads Programvara, dokumentation, information och annat material i skäligen utsträckning enbart i syfte att fullgöra Kontrakt. Ramavtalsleverantör får inte utan Avropsberättigads skriftliga medgivande, vidarelicensiera denna rätt eller på annat sätt låta annan nyttja Avropsberättigads material. Ramavtalsleverantör ska upphöra med all användning av Avropsberättigads material vid upphörandet av Kontrakt. Ramavtalsleverantör äger dock rätt att med tillämpning av begränsningarna i detta avsnitt tillåta Underleverantör som godkänts av Avropsberättigad nyttja Avropsberättigads material i nämnda begränsade syfte.

Ramavtalsleverantör kan inte nyttja utredningsmaterial som tillhör Avropsberättigad utan Avropsberättigads skriftliga medgivande. Allt sådant material ska överlämnas till Avropsberättigad när det inte längre behövs eller senast vid Kontraktstidens slut.

Oaktat vad som framgår av Kontrakt, får Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör under inga omständigheter vägra Avropsberättigad åtkomst till dennes information. Såvida inte annat överenskommes i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör, för det fall Avropsberättigad inte själv har tillgång till sin information, ovillkorligen ge Avropsberättigad åtkomst till Avropsberättigads information som Ramavtalsleverantör behandlar utan dröjsmål, antingen via direktåtkomst eller genom att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Avropsberättigad kopia på informationen. Om inte annat avtalats eller uppenbart följer av omständigheterna, ska Avropsberättigads information vara i ett format som är läsbar och möjligt att använda i andra sammanhang. Ramavtalsleverantörens ovillkorliga skyldighet att ge Avropsberättigad åtkomst till dennes information gäller även i en situation då Avropsberättigad enligt Ramavtalsleverantör begått överträdelse av Kontrakt.

9.17.2 Nyttjanderätt till Programvara och dokumentation i Kontraktsföremål

Ramavtalsleverantören upplåter till Avropsberättigad en icke-exklusiv nyttjanderätt till Programvaror (inklusive Tredjepartsprogramvaror) och dokumentation som ingår i Kontraktsföremål.

Standardvillkor avseende nyttjanderätt till Ramavtalsleverantörens eller Tredjepartsprogramvara tillämpas om inte Avropsberättigad i Avropsförfrågan angett annat. Avropsberättigads nyttjanderätt är, om inte annat överenskommit, för obestämd tid till dess att den skriftligen sägs upp av Avropsberättigad med tre (3) månaders varsel.

Såvida inte annat framgår av Kontrakt, får Avropsberättigad inte vidareupplåta sin nyttjanderätt till Programvaror (inklusive Tredjepartsprogramvaror) och dokumentation utan Ramavtalsleverantörens godkännande. Oaktat ovanstående och vad som framgår av Standardvillkor ska tredje part som utför tjänster till Avropsberättigad alltid ha rätt att nyttja Programvara (inklusive Tredjepartsprogramvara) och dokumentation på samma sätt som Avropsberättigads personal, förutsatt att nyttjandet sker för Avropsberättigads räkning.

9.17.3 Nyttjanderätt till resultatet av Konsulttjänst

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska överenskomma i Kontrakt vilket av nedanstående alternativ a eller b som ska gälla angående rätten till arbete och material inklusive dokumentation, som Ramavtalsleverantör tar fram särskilt för Avropsberättigad inom ramen för en Konsulttjänst (resultatet). I det fall ingen sådana överenskommelse träffats gäller alternativ a.

- a. Avropsberättigad erhåller en vederlagsfri, icke-exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt till

resultatet inom Avropsberättigads verksamhet, inklusive en rätt att fritt kopiera och ändra (modifiera, vidareutveckla och korrigera) I det fall Avropsberättigad anlitar tredje part för utförande av tjänster åt Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att upplåta motsvarande nyttjanderätt till sådan tredje part för sådant begränsat syfte. Avropsberättigad har inte, annat än vad som framgår av avsnitt *Överlåtelse av Kontrakt*, i övrigt rätt att upplåta eller överlåta sin nyttjanderätt enligt ovan.

b. Samtliga immateriella rättigheter, inklusive upphovsrätten, till resultatet överläts till Avropsberättigad med full ägande- och förfoganderätt, inklusive rätten att fritt kopiera, ändra (modifiera, vidareutveckla och korrigera) samt upplåta eller överlåta resultatet. Ramavtalsleverantör får inte utan Avropsberättigads medgivande på något sätt nyttja eller förfoga över resultatet.

Ramavtalsleverantör ska gentemot anlitad Underleverantör göra förbehåll för Avropsberättigads rättigheter till resultatet.

För det fall Ramavtalsleverantör infogar redan existerande arbete tillhörande Ramavtalsleverantör eller tredje part i resultatet, svarar Ramavtalsleverantör för att Avropsberättigads rätt till sådant existerande arbete inte avviker från alternativ a eller b enligt ovan som Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör överenskommit, eller får anses ha överenskommit om avseende resultatet. Detta ska gälla såvida inte Avropsberättigad i specifikt fall godkänt annat skriftligen i förväg.

9.17.4 Särskilt om Molntjänst

Avropsberättigad har en icke-exklusiv rätt att nyttja Molntjänst och användardokumentation i Avropsberättigads verksamhet under Kontraktstid. Såvida inte annat anges i Kontrakt, ska Standardvillkor närmare reglera Avropsberättigads rätt att nyttja Molntjänst och användardokumentation, inklusive eventuella krav på att endast registrerade användare får nyttja Molntjänst och att Avropsberättigad ansvarar för användares nyttjande av Molntjänst. Såvida inte annat framgår av Kontrakt ska begreppet användare även innefatta användare hos tredje part som Avropsberättigad anlitar för utförande av tjänster åt Avropsberättigad.

Avropsberättigad ska följa de instruktioner Ramavtalsleverantörer ger avseende användande av Molntjänst.

9.17.5 Revision av licensinnehav

Om Ramavtalsleverantör eller en av denne anvisad tredje part önskar genomföra avtalsenlig revision i syfte att kontrollera Avropsberättigads licensinnehav gentemot åtagandet enligt respektive Kontrakt ska detta föras till Avropsberättigad i god tid.

Revisionens omfattning styrs av vad som framgår av Kontraktet respektive i tredje parts avtal i varje enskilt fall. Revisionen ska utföras av en oberoende auktoriserad revisor alternativt ske genom en så kallad egenkontroll där Avropsberättigad i egen regi genomför avtalsenlig revision. Information avseende Programvara från andra leverantörer ska inte ingå. Rätt till revision av Avropsberättigads licensiering gäller inte i den utsträckning revisionen skulle strida mot svensk säkerhets- eller sekretesslagstiftning. Om tillämpligt ska särskilt säkerhetsskyddsavtal tecknas före revision.

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

9.18 Intrång

9.18.1 Generellt om intrång

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 Avropsberättigads användning av Kontraktsföremål om annat inte framgår i Kontrakt. Ramavtalsleverantör garanterar att Avropsberättigads användning av och/eller förfogande av hela eller del av Kontraktsföremål i enlighet med Kontrakt inte gör intrång i tredje parts immateriala rättigheter.

Ramavtalsleverantör åtar sig att på egen bekostnad försvara Avropsberättigad om krav riktas eller talan förs mot Avropsberättigad om intrång på grund av användningen av Kontraktsföremål i Sverige, EU, EES och andra av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör överenskomna länder, dock att Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Avropsberättigad om Avropsberättigad så begär.

Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan eller förlikningshandlingar på det för Avropsberättigads mest fördelaktiga sättet och enligt Avropsberättigads skäliga synpunkter vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Avropsberättigad att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning.

Ramavtalsleverantör åtar sig vidare att ersätta Avropsberättigad för de ersättningar och skadestånd som Avropsberättigad genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörs åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantör inom skälig tid från det att Avropsberättigad fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad om framförda anspråk eller väckt talan.

Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och Ramavtalsleverantör enligt vad som angetts i detta avsnitt fått deltaga i rättegång och förlikning eller om det enligt Ramavtalsleverantörs egen bedömning är troligt att sådant skadestånd föreligger, ska Ramavtalsleverantör på egen bekostnad endera:

1. tillförsäkra Avropsberättigad rätt att fortsätta använda Kontraktsföremål;
2. ersätta den del av Kontraktsföremål som utgör intrång med motsvarande vars användningar inte innebär intrång och som Avropsberättigad godkänner;
3. ändra Kontraktsföremål så att intrång inte föreligger; eller
4. som ett sista alternativ, och om tillämpligt beroende på Kontraktsföremål, återta Kontraktsföremål och kreditera Avropsberättigad för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal

Fullgör Ramavtalsleverantör inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan har Avropsberättigad rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Kontraktsföremålets nedsatta värde på grund av intrånget.

Ramavtalsleverantör är inte ansvarig mot Avropsberättigad för intrångsanspråk som grundas på att Kontraktsföremål eller på att Kontraktsföremål ändrats eller används på ett sätt för vilket det inte konstruerats och Ramavtalsleverantör lämnat instruktion om hur Kontraktsföremål kan användas.

Avropsberättigad ansvarar för att Ramavtalsleverantör har rätt att använda Avropsberättigads material enligt dessa Allmänna villkor och Kontraktet i övrigt. Avropsberättigad ska hålla Ramavtalsleverantör skadelös avseende skada som Ramavtalsleverantör kan komma att lida på grund av användning av Avropsberättigads material, under förutsättning att Ramavtalsleverantör har använt Avropsberättigads

material i enlighet med villkoren i Kontrakt. Avropsberättigad åtar sig att på egen bekostnad försvara Ramavtalsleverantör om krav riktas eller talan förs mot Ramavtalsleverantör om intrång på grund av användningen. Stycke tre och fyra i detta avsnitt ska tillämpas på motsvarande sätt för det fall talan skulle riktas mot Ramavtalsleverantör.

9.19 Personuppgifter

9.19.1 Behandling av personuppgifter

I det fall Ramavtalsleverantörs tillhandahållande av Kontraktsföremål innefattar behandling av personuppgifter för Avropsberättigads räkning är Ramavtalsleverantör personuppgiftsbiträde och Avropsberättigad personuppgiftsansvarig. Behandlar Ramavtalsleverantör eller dess Underleverantör personuppgifter för Avropsberättigads räkning ska ett särskilt skriftligt Personuppgiftsbiträdesavtal ingås. Om Personuppgiftsbiträdesavtal ska ingås, ska det medfölja som bilaga till Kontrakt. Avropsberättigad kan dock i Kontrakt ange att Avropsberättigad i stället godtar att motsvarande regleringar i Standardvillkor ska tillämpas. I sådant fall ska sådana motsvarande regleringar i Standardvillkor anses utgöra Personuppgiftsbiträdesavtal. Standardvilkors tillämpning förutsätter dock att Standardvillkor uppfyller de krav som uppställs enligt personuppgiftslagen (1998:204) respektive den lagstiftning som träder i kraft i personuppgiftslagens ställe samt eventuella ytterligare av Avropsberättigad i Avropsförfrågan specificerade krav avseende behandling av personuppgifter.

Har ett separat personuppgiftsbiträdesavtal inte upprättats, ska vad som följer nedan i detta avsnitt ändå gälla.

Ramavtalsleverantör åtar sig att följa personuppgiftslagen respektive den lagstiftning som träder i kraft i personuppgiftslagens ställe. Ramavtalsleverantör och de personer som arbetar under Ramavtalsleverantörs ledning får endast behandla personuppgifter i enlighet med de instruktioner eller anvisningar som från tid till annan lämnas av Avropsberättigad.

För det fall Ramavtalsleverantör saknar instruktioner som denne bedömer är nödvändiga för att genomföra de åtaganden som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla, ska Ramavtalsleverantör, utan dröjsmål, informera Avropsberättigad om sin inställning och invänta de instruktioner som bedöms erfordras.

Ramavtalsleverantör ska vidta de erforderliga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda de personuppgifter som behandlas på Avropsberättigads vägnar. Avropsberättigad ska informera Ramavtalsleverantör om eventuella ytterligare tekniska och organisatoriska åtgärder som bedöms nödvändiga.

Ramavtalsleverantör får endast låta Underleverantör behandla personuppgifter för Avropsberättigads räkning, om Avropsberättigad skriftligen godkänner det i förväg. I ett sådant fall ska ett separat personuppgiftsbiträdesavtal ingås mellan Ramavtalsleverantör och sådan Underleverantör, där Underleverantören i egenskap av underbiträde åtar sig motsvarande skyldigheter som Ramavtalsleverantör har enligt detta avsnitt eller enligt separat personuppgiftsbiträdesavtal som har ingåtts mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör.

Ramavtalsleverantör ska säkerställa att Avropsberättigad på begäran kan få tillgång till information rörande Ramavtalsleverantörs behandling av personuppgifter för Avropsberättigads räkning, för att Avropsberättigad ska kunna säkerställa att Ramavtalsleverantör följer Avropsberättigads instruktioner, samt detta avsnitt eller sådant separat personuppgiftsbiträdesavtal som ingåtts mellan parterna.

Vid Kontrakts upphörande ska Ramavtalsleverantör efter val av Avropsberättigad, antingen radera personuppgifterna eller överföra personuppgifterna till Avropsberättigad. Om personuppgifterna överförs till Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantör därefter omedelbart radera personuppgifterna från sina system.

Uppgifter i loggar hos Ramavtalsleverantör som innehåller uppgifter om Avropsberättigad på något sätt, får endast användas av Ramavtalsleverantör för vad som krävs för tillhandahållandet av Kontraktsföremål. Avropsberättigad har rätt att ta del av de uppgifter som registrerats i loggen.

9.20 Sekretess

9.20.1 Konfidentiell information

Ramavtalsleverantör åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga medgivande ge tredje man tillgång till konfidentiell information, som Ramavtalsleverantör erhållit från Avropsberättigad eller annars i samband med fullgörandet av Kontrakt. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör anses utgöra konfidentiell information eller av Avropsberättigad särskilt angetts vara detta, samt information som är sekretessbelagd enligt offentlighets- och sekretesslagen eller annan tillämplig lag. Konfidentiell information som erhållits från Avropsberättigad får endast användas av Ramavtalsleverantör i syfte att fullgöra Kontrakt.

9.20.2 Tidsperiod för konfidentiell information

Om Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör inte avtalat annat gäller sekretess för Avropsberättigads 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.

9.20.3 Ramavtalsleverantörs ansvar för medarbetare

Ramavtalsleverantör ansvarar för att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantör (eller Underleverantör) sysselsätter under Kontrakt följer gällande relevanta bestämmelser om sekretess enligt Kontrakt samt vad som i övrigt följer av lag eller föreskrift avseende sekretess.

9.20.4 Tillämpliga lagregler

Ramavtalsleverantör är införstådd med att Avropsberättigad i egenskap av offentlighetsorgan är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess. I det fall Avropsberättigad inte är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Avropsberättigad sekretess avseende Ramavtalsleverantörs konfidentiella information motsvarande vad som anges i punkterna till avsnitt *Sekretess* ovan.

9.21 Säkerhet

9.21.1 Informationssäkerhet

Ramavtalsleverantör ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som Avropsberättigad föreskriver samt tillse att berörd personal iakttar dessa föreskrifter.

Ramavtalsleverantör får inte förvanska, förvandla eller förändra Avropsberättigads information.

Ramavtalsleverantör får inte föra information vidare ut från Avropsberättigads Hårdvara gällande Användarinformation, dokumentinformation.

Ramavtalsleverantör får inte bereda sig tillgång till annan information än som är nödvändig för att fullgöra Kontrakt. Ramavtalsleverantör får inte spara eller behålla Avropsberättigads information utan Avropsberättigads skriftliga medgivande.

Avropsansvarig ska alltid ha rätt att köpa hårddisk och eventuell annan lagringsmedia i Hårdvara i samband med Kontrakts upphörande om Avropsberättigad inte redan äger sådan lagringsmedia och så begär. Om pris inte angetts i Kontrakt, ska pris ska vara skäligt.

9.21.2 Säkerhetsskydd

I det fall Avrop enligt Avropsberättigad omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen, ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om Avropsberättigad så begär ska Ramavtalsleverantör och berörd Underleverantör ingå säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad på den nivå som Avropsberättigad begär och i förekommande fall på de villkor som Avropsberättigad anger. I sådana fall är Kontrakts giltighet villkorat av att ett gällande säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör. Ramavtalsleverantör har inte rätt till ersättning i det fall Avropsberättigad 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.

9.21.3 Sårbarheter i MFP:er samt i tillhörande Programvara

Såvida inget annat angetts i Kontrakt gäller Ramavtalsleverantörs ansvar enligt detta avsnitt i fem (5) år från Effektiv leveransdag, utöver vad som i övrigt avtalats om ansvar för Fel samt Service och oavsett om ägandet överförts till Avropsberättigad eller inte.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att tillverkare av MFP som levererats enligt Kontrakt har rutiner för att hantera potentiella sårbarheter i MFP samt i tillhörande Programvara (såsom firmware, drivrutiner, kommunikationsmetoder, övervakningsprogram etc.) som rapporteras till tillverkaren och att tillverkaren aktivt håller sig uppdaterad om potentiella sårbarheter som blivit offentliga och som kan beröra MFP samt tillhörande Programvara. Ramavtalsleverantör ansvarar vidare för att tillverkaren tar alla potentiella sårbarheter som kan beröra MFP samt tillhörande Programvara och som kommer till tillverkarens kännedom på allvar och undersöker samt verifierar deras riktighet.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att levererad MFP samt tillhörande Programvara kontinuerligt förses med erforderliga säkerhetsuppdateringar. Sårbarhet som kommer till kännedom för Ramavtalsleverantör eller tillverkare av MFP samt tillhörande Programvara och som innebär en risk för bristande säkerhet, funktionalitet, tillförlitlighet eller prestanda ska snarast rättas.

Rättas inte sådan sårbarhet inom nittio (90) kalenderdagar ska Ramavtalsleverantör betala vite för varje därefter påbörjad period om trettio (30) kalenderdagar som rättning uteblir med ett belopp motsvarande två (2) procent av avtalat pris för berörd MFP inklusive dess tillhörande Programvara, upp till ett maximalt vite om åtta (8) procent. För att maximalt vite ska uppnås ska rättning därmed ha uteblivit i 180 kalenderdagar (90 + (3x30)) samt den fjärde perioden om trettio (30) kalenderdagar påbörjats med utebliven rättning.

9.22 Uppföljning

9.22.1 Kontroll av Ramavtalsleverantör

Ramavtalsleverantör och Avropsberättigad ska träffas för samråd och uppföljning av Kontrakt minst en gång per år eller oftare om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör påkallar det. Vid samråd kan även förändringar i exempelvis utförande eller i behovet diskuteras. Dessa möten ska dokumenteras av Ramavtalsleverantör och justeras av Avropsberättigad.

På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantör kostnadsfritt överlämna detaljerad redovisning av bland annat utfört arbete, miljöredovisning av exempelvis uttjänta Hårdvaror och hur Ramavtalsleverantör hanterar återvinning. Rapportering om Avrop ska ske enligt Avropsberättigads anvisningar.

9.22.2 Revision

Avropsberättigad 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 Avropsberättigad ha rätt att ta hjälp av en oberoende utomstående kontrollorganisation.

9.22.3 Kontroll av Underleverantör

Avropsberättigads rätt till uppföljning och revision enligt detta avsnitt ska även omfatta Underleverantör såvida inte Ramavtalsleverantör kan påvisa att sådana kontroller och revision inte skäligen kan begäras med hänsyn till restriktioner hos Underleverantör. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan i sådant fall överenskomma att Avropsberättigads egen revisionsrätt ska ersättas med en rätt att få tillgång till resultat av utförda tredjepartsrevisioner avseende Underleverantör. I det fall det saknas skäl för att revision inte utförs hos Underleverantör, eller skäl föreligger men tredjepartsrevision inte utförts, och Underleverantör inte heller på Avropsberättigads begäran låter utföra en sådan tredjepartsrevision, äger Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantör ska byta ut Underleverantör varvid avsnitt *Underleverantör* ska tillämpas.

9.22.4 Kostnader för uppföljning

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör (och Underleverantör) svarar för sina egna kostnader vid uppföljning. Ramavtalsleverantörs (och Underleverantörs) skyldighet att svara för sina egna kostnader för revision ska dock, om inte särskilda skäl föranleder annat, vara begränsad till maximalt en (1) sådan revision per kontraktår. Avisering om revision enligt ovan ska normalt göras senast två (2) veckor före revisionens genomförande.

9.23 Befrielsegrund (force majeure)

9.23.1 Förutsättningar för befrielse

Om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör förhindras att fullgöra Kontrakt av omständighet utanför Avropsberättigads eller Ramavtalsleverantörs kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Kontrakts tecknande och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, eller av att Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör i något led förhindras fullgöra sin Tjänst på grund av att omständigheter som här angetts (s.k. force majeure), ska detta utgöra

befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för utförande av Tjänst samt befrielse från vite och andra påföljder.

Exempel på force majeure är strejk eller annan allvarlig konflikt på arbetsmarknaden (dock ej av lokal karaktär), krig, mobilisering eller militärinkallelser av motsvarande omfattning, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, uppror, upplopp, terroristdåd, explosion, översvämning eller brand som uppfyller kriterier i ovanstående stycke, lagstadgade hinder eller ändringar i lagstiftning som uppfyller kriterier i ovanstående stycke. Den som påkallar befrielsegrund har bevisbördan för att force majeure föreligger.

9.23.2 Upplysningsskyldighet och uppsägning

För att Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör ska ha rätt att göra gällande befrielsegrund ska denne omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, skriftligen underrätta motparten härom. Befrielsegrund gäller under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Parts möjligheter att prestera enligt Kontrakt. Om Kontrakts fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än nittio (90) dagar på grund av sådan angiven omständighet äger dock motparten, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen säga upp Kontrakt.

9.24 Rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar

9.24.1 Ansvar för skada

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ansvarar för skada som denne vållar motparten om skadan orsakats på grund av parts kontraktsbrott eller vårdslöshet.

9.24.2 Ansvarsbegränsning

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Därutöver, om inte annat är angivet i Kontrakt, är Avropsberättigads respektive Ramavtalsleverantörs totala skadeståndsansvar vidare begränsat till tjugofem (25) procent av den sammanlagda totala ersättningen enligt Kontrakt (eller vid Kontrakts ingående beräknad total ersättning, om total ersättning inte kan fastställas). Eventuellt utgivet vite ska avräknas från skadestånd.

9.24.3 Undantag från ansvarsbegränsning

De angivna ansvarsbegränsningarna gäller inte för Ramavtalsleverantörs ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i tredje parts immateriella rättigheter, brott mot tecknat säkerhetsskyddsavtal eller för skada som vållats uppsåtligt alternativt genom grov vårdslöshet.

För det fall Ramavtalsleverantör (eller Underleverantör) behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning ska ansvar för skada framgå av tecknat personuppgiftsbiträdesavtal. För det fall ansvar för skada inte framgår däri, ska Ramavtalsleverantör ha ansvar både för direkta och indirekta skador orsakade av brott mot personuppgiftsbiträdesavtal eller lag eller föreskrift dock att ansvaret ska omfattas av den monetära begränsning som framgår ovan under rubriken *Ansvarsbegränsning*.

9.25 Försäkring

9.25.1 Generellt om försäkring

Det åligger Ramavtalsleverantör att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring, inklusive produktansvarsförsäkring, med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Produkters art och Kontrakts omfattning.

På begäran av Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantör förete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

9.26 Avveckling och överlämning

9.26.1 Generellt om avveckling och överlämning

Ramavtalsleverantör ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling av kontraktförhållandet utförs på ett fackmannamässigt sätt oavsett orsak till kontraktförhållandets upphörande. En detaljerad plan enligt Avropsberättigads instruktioner ska upprättas inför avveckling om Avropsberättigad så begär. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överföringen av uppdraget till Avropsberättigad eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören åtar sig att verka för en smidig ut- respektive infasning i förhållande till ny leverantör till Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens kring Kontraktsföremålet så att överlämningen blir så bra som möjligt samt bidra till kompetensöverföring till Avropsberättigad eller tredje part.

Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelpersoner är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas av Avropsberättigad. Med nyckelpersoner avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens och kunskap eller har haft en speciell roll.

Ramavtalsleverantör ska ansvara för, samt kunna påvisa, att all information och dokumentation tillhörande Avropsberättigad har överlämnats eller – i den mån Avropsberättigad så begär - raderats och förstörts. Avropsberättigad kan i Kontrakt avtala om hur avveckling, överlämning samt radering och/eller förstöring ska ske.

9.27 Förtida upphörande av Kontrakt

9.27.1 Rätt att säga upp Kontrakt

Utöver eventuell rätt att säga upp Kontrakt till förtida upphörande enligt andra villkor i Kontrakt, föreligger sådan rätt om:

- a. Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör väsentligt bryter sina åtaganden enligt detta Kontrakt och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse. Om Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör vid minst tre (3) tillfällen bryter sina åtaganden enligt detta Kontrakt ska, oaktat att varje enskilt kontraktsbrott inte är väsentligt, kontraktsbrotten gemensamt anses utgöra väsentligt kontraktsbrott;
- b. Avropsberättigad får kännedom om att Ramavtalsleverantör eller företrädare för Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 10 kap 1-2 § § LOU;
- c. det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avropsvar 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. Avropsberättigad 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; d. Statens inköpscentral säger upp Ramavtal till följd av att det framkommit att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtal, eller att Ramavtalsleverantör inte längre uppfyller krav enligt Ramavtalet, och dessa uppgifter eller krav har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Ramavtal eller Kontrakt.

9.27.2 Form för uppsägning

Uppsägning av Kontrakt ska ske skriftligen. Om Avropsberättigad har rätt att säga upp Kontrakt, får Avropsberättigad bestämma vid vilken tidpunkt Kontrakt ska upphöra, som ska vara skälig med hänsyn till Avropsberättigads behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Avropsberättigads uppsägning av Kontrakt i förtid får, enligt Avropsberättigads val, avse hela eller del av Kontrakt.

9.27.3 Återgång av prestation

Vid Avropsberättigads förtida upphörande av Kontrakt till följd av omständigheter enligt dessa Allmänna villkor eller annars till följd av Ramavtalsleverantörs väsentliga kontraktsbrott, har Avropsberättigad rätt att välja om det förtida upphörandet ska innebära återgång av Avropsberättigads respektive Ramavtalsleverantörs prestationer med avräkning för den nytta Avropsberättigad haft av Produkt och/eller Tjänst, eller om det förtida upphörandet endast ska ha framåtriktad effekt.

9.28 Ändring av Kontrakt

9.28.1 Skriftlig överenskommelse

Ändring av Kontraktsföremål, tidplaner och former för Leverans och andra delar av Kontrakt får endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör och inom de ramar som Ramavtal och lagen om offentlig upphandling uppställer. I det fall Avropsberättigad begär ändring ska Ramavtalsleverantör utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Avropsberättigad ska meddela Ramavtalsleverantör huruvida justering av villkoren i Kontrakt i relevant avseende accepteras.

Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara skriftligen undertecknad av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör, och biläggas Kontrakt.

9.28.2 Förändring av lag

Vad avser förändring av lag under Kontraktstid som fordrar ändring av Kontraktsföremål, ska följande princip gälla. Ramavtalsleverantör ska vara berättigad till ändrat pris, vid ändring av Kontraktsföremål till följd av ändring av lag som särskilt och specifikt träffar Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör ska dock inte vara berättigad till ändrat pris, vid ändringar av generella lagar eller föreskrifter.

9.28.3 Förändring av pris

Såvida inte annat framgår av Kontrakt, ska förändring av pris till följd av enligt ovan beskriven begärd ändring eller vid Ramavtalsleverantörs rätt till ändrat pris, vara proportionell mot ändrad kostnad för Ramavtalsleverantör.

9.29 Överlåtelse av Kontrakt

9.29.1 Överlåta eller pantsätta rättigheter

Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör har inte rätt att utan motpartens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Kontrakt till annan.

9.29.2 Annan myndighet

Avropsberättigad får dock överlåta Kontrakt helt eller delvis till annan myndighet eller organisation (oavsett form) som helt eller delvis träder in eller övertar Avropsberättigads verksamhetsområde eller offentliga uppdrag. Önskemål eller meddelande om överlåtelse enligt detta avsnitt ska framföras i god tid. Medgivande, där så krävs, ska inte oskäligen förvägras.

9.30 Tvistelösning och tillämplig lag

9.30.1 Tvist

Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta Kontrakt samt övriga därtill hörande handlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol på den ort där Avropsberättigad har sitt säte.

9.30.2 Tillämplig lag

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