

9. Allmänna villkor

9.1 Inledning

Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalet Datorer, mobiltelefoner och surfplattor, diarienummer 23.3.2904-2024.

Villkoren är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har tecknat Kontrakt enligt Ramavtalet. Kontraktet inkluderar relevanta krav och villkor i Ramavtalet och är inte beroende av Ramavtalets giltighet.

Dessa Allmänna villkor gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet och utgör en bilaga till Kontraktet oavsett om Allmänna villkor återopas eller inte.

Om inte annat framgår uttryckligen av Kontraktet garanteras inte Ramavtalsleverantören någon exklusiv rätt att tillhandahålla Kontraktsföremålet.

9.2 Definitioner

Vid tolkning och tillämpningen av Kontraktet ska nedanstående begrepp ha angiven betydelse om inte annat uttryckligen anges i dessa Allmänna villkor eller uppenbarligen följer av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses dessa villkor som innehåller krav och villkor för fullgörande av Kontraktet och gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses en i Sverige helgfri måndag till fredag kl. 8.00-17.00 om inte annat framgår av Kontrakt.
Avrop	Med Avrop avses köp som Avropsberättigad gör genom tilldelning av Kontraktet.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses sådan organisation som har ingått Kontrakt via Ramavtalet och som anges i avsnitt Avropsberättigade i Ramavtalets Huvuddokument.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantör vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantör lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar, inklusive motivering, till Avropsberättigad att Ramavtalsleverantör inte kan erbjuda det Avropsberättigad efterfrågar.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag Leverans ska ske enligt Kontrakt. Eventuell leveranskontroll ska vara slutförd på avtalad leveransdag.

Faktisk leveransdag	Med Faktisk leveransdag avses den dag Leverans godkänns eller ska anses ha godkänns av Avropsberättigad enligt vad som anges i avsnitt <i>Leverans och leveranskontroll</i> .
Fel	Med Fel avses avvikelse från tillhandahållet Kontraktsföremåls egenskaper i förhållande till vad som avtalats i Kontrakt. Fel innefattar även avvikelse från vad Avropsberättigad med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Kontraktsföremål av samma slag i allmänhet används och vad Avropsberättigad rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen. Fel i Hårdvara innefattar även avvikelser i förhållande till produktblad från Varumärkesägare. Fel uppstår under normal användning och är hänförliga till bland annat konstruktion, material, Hårdvara, Programvara och/eller funktion.
Hårdvara	Med Hårdvara avses fysiska produkter såsom datorer, mobiltelefoner, surfplattor och liknande.
Hårdvara som tjänst	Med Hårdvara som tjänst avses en leveransform där Avropsberättigad inte själv äger Hårdvaran utan betalar Ramavtalsleverantören för att få nyttja Hårdvaran under en tidsbestämd period. För Hårdvara som tjänst gäller även bilaga <i>Finansiella villkor vid köp av Hårdvara som tjänst</i> om inte annat framgår av Kontrakt.
Konsult	Med Konsult avses en fysisk namngiven person anställd hos Ramavtalsleverantör eller hos Underleverantör. Konsult kan utföra utbildning.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses tjänster som utförs av Konsulter, så som exempelvis tekniker och säkerhetskonsult.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande anskaffning av Kontraktsföremål under Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör efter Avrop.
Kontraktsföremål	Med Kontraktsföremål avses det som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla under ett Kontrakt, och kan bestå i Hårdvara, Tillbehör, Tjänst, Programvara och/eller Konsulttjänster etc. Vilken Hårdvara, Tillbehör, Tjänst, Programvara och/eller Konsulttjänster etc. som ingår framgår av Kontraktet.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontrakt är giltigt. Såvida inte annat framgår av omständigheterna inkluderar Kontraktstid eventuella i Kontrakt angivna förlängningsoptioner.
Kundtjänst	Med Kundtjänst avses den kontaktyta som tillhandahålls för Avropsberättigad angående Kontraktsföremål exempelvis för anmälan av Fel. Kundtjänst ska arbeta med att ta emot anmälan om Fel inom Arbetsdag.

Leverans	Med Leverans avses överlämnande av Kontraktsföremål och utförande av överenskomna aktiviteter, i enlighet med Kontrakt och Ramavtalet, som innebär att Avropsberättigad kan börja använda Kontraktsföremål på avsett sätt.
Part	Med Part avses Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör, vilka har ett avtalsförhållande genom att ha ingått Kontraktet via Ramavtalet.
Programvara	Med Programvara avses immateriell produkt som omfattas av Ramavtalet. Programvara är proprietär eller med öppen källkod. Den Programvara som ingår ska vara en naturlig del för nyttjande av Hårdvaran såsom exempelvis operativsystem, enhetshantering samt övrig Programvara som framgår av Kontrakt.
Ramavtal	Med Ramavtal avses handlingar uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> i Ramavtalets Huvuddokument.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling tecknat Ramavtal med Kammarkollegiet.
Reparation	Med Reparation avses att Ramavtalsleverantör utför åtgärd för att avhjälpa Fel på Hårdvara eller Tillbehör. Sådan åtgärd kan även bestå i utbyte av Hårdvara eller Tillbehör. Uppdatering ingår i Reparation.
Resultat	Med Resultat avses resultatet av det arbete som utförts inom ramen för Kontraktet samt allt material såsom dokumentation, data som genereras, rutinbeskrivningar och utbildningsmaterial som specifikt tas fram för Avropsberättigad inom ramen för Kontraktet.
skriftligen	Med skriftligen avses i Allmänna villkor och Kontraktet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses Varumärkesägares eller annan tredje parts avtalsvillkor hänförliga till Hårdvara och Programvara och/eller tillhandahållande av Reparation, Uppdatering, Uppgradering.
Säkerhetsskyddsavtal	Med Säkerhetsskyddsavtal avses avtal som reglerar vilka säkerhetsskyddsåtgärder som Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska vidta i samband med Kontrakts fullgörande och/eller för att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska få ta del av Avropsförfrågan som innehåller säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter, i det fall säkerhetsskyddslagen (2018:585) är tillämplig.

Tillbehör	Med Tillbehör avses fysisk produkt med eventuellt tillhörande drivrutiner och/eller programvara som kan installeras eller användas till Hårdvara. Med Tillbehör avses även bildskärmar.
Tjänst	Med Tjänst avses Tjänst som har en naturlig koppling till Hårdvara. Tidpunkten för utförandet av Tjänst kan vara skild från köpet av Hårdvara och kan Avropas separat. Med Tjänst avses exempelvis MDM, EMM, UEM, säkerhetslösningar, abonnemangsadministration, Enrollment-tjänster, Tjänster för skola och utbildning, informationsöverföring mellan enheter, lagerhållning etc.
Tredjepartsprogramvara	Med Tredjepartsprogramvara avses en Programvara där upphovsrätt tillhör annan juridisk person än Ramavtalsleverantör eller Underleverantör samt i det fall en Programvara i Kontrakt anges vara Tredjepartsprogramvara.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk person eller enskild näringsidkare som Ramavtalsleverantör anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt. En Varumärkesägare eller speditör är aldrig att betrakta som Underleverantör.
Uppdatering	Med Uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar samt funktionella förbättringar av Programvara. Tillhandahållande av Uppgradering enbart i syfte att åtgärda Fel ska anses vara Uppdatering.
Uppgradering	Med Uppgradering avses ny version av Programvara med ny eller ändrad funktionalitet.
Varumärkesägare	Med Varumärkesägare avses en juridisk person som marknadsför, har producentansvar för samt lämnar garanti för Hårdvara.
Åtgärdstid	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantören har på sig att åtgärda Fel. Åtgärdstiden beräknas från den tidpunkt då Felet anmäls till den tidpunkt Ramavtalsleverantören meddelat Avropsberättigad att Felet är åtgärdat och Avropsberättigad har en fungerande och godkänd Hårdvara och/eller Tillbehör.

9.3 Kontaktpersoner

Parterna ska ange varsin kontaktperson i Kontraktet. Kontaktperson har, om inte annat skriftligen meddelats den andra Partens kontaktperson, behörighet att på den egna Partens vägnar och med för denne bindande verkan företräda denne i frågor avseende Kontraktet. Respektive kontaktperson ska obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift om inte Parterna kommer överens om annat.

Byte av kontaktperson ska skriftligen meddelas den andra Parten utan dröjsmål.

Meddelande från en Part angående Kontraktet ska skriftligen tillhandahållas den andra Partens kontaktperson. Meddelande om eventuell ändring ska skriftligen skickas i god tid

före ändringens ikraftträdande.

Kontraktets handlingar samt Resultat ska vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation om inte Parterna kommer överens om annat.

Vid oenighet mellan Parterna avseende tolkningen av ett villkor i Kontraktet som rör omfattningen av Ramavtalsleverantörens åtaganden, ska Ramavtalsleverantören tillhandahålla Kontraktsföremålet enligt Avropsberättigads tolkning till dess meningsskiljaktigheten slutligen har avgjorts. Ramavtalsleverantören har rätt till dröjsmålsränta, skadestånd eller liknande från Avropsberättigad på grund av Avropsberättigads felaktiga tolkning.

Ramavtalsleverantören är skyldig att utan onödigt dröjsmål byta ut kontaktperson om Avropsberättigad begär det och om Avropsberättigad har sakliga skäl för sin begäran, såsom att kontaktpersonen saknar erforderlig kompetens, inte återkommer inom angivna tidsramar eller att upprepade samarbetssvårigheter förekommer.

9.4 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning

Kontraktet består av nedan angivna handlingar. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller motstridiga uppgifter gäller de i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till Säkerhetsskyddsavtal
2. Säkerhetsskyddsavtal
3. Skriftliga ändringar och tillägg till personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
4. Personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
5. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt med bilagor
6. Kontraktet med bilagor
7. Standardvillkor om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt om att Standardvillkor ska ingå i kontraktet
8. Skriftliga ändringar och tillägg till Avropsförfrågan
9. Avropsförfrågan med bilagor
10. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
11. Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Kontraktet. Parterna kan komma överens om att en ändring eller tillägg till Kontraktet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad. Innehåller Ramavtalsleverantörs Avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och skriftligen överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara Ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ytterligare åtaganden för Avropsberättigad.

9.5 Kontraktets innehåll

Parterna kan i Kontraktet bland annat avtala om:

- a. Hårdvara, Tillbehör, Tjänst, Programvara, Konsulttjänst och/eller Hårdvara som tjänst som ingår i Kontraktsföremål och omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt dess specifikationer,
- b. förutsättningar för Leverans såsom t.ex. tidsplan,
- c. anpassningar och/eller preciseringar av villkor i dessa Allmänna villkor, i den utsträckning detta tillåts enligt Ramavtalet och Allmänna villkor

- d. avtalad ersättning, samt
- e. Kontraktstid inklusive förlängningsoptioner.

9.6 Ramavtalsleverantörens allmänna åtaganden

9.6.1 Kontraktsföremål

Ramavtalsleverantör åtar sig att under Kontraktstid tillhandahålla Kontraktsföremål, i enlighet med Allmänna villkor samt Kontrakt i övrigt. Ramavtalsleverantören åtar sig att uppfylla samtliga krav som ställs i Ramavtalet och Kontraktet under hela Kontraktstiden. Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål tillhandahålls i överensstämmelse med tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler.

Ramavtalsleverantör ska inte från annan än Avropsberättigad mottaga eller inhämta direktiv för tillhandahållande av Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantör ska även i övrigt tillvarata och företräda Avropsberättigads intressen och garantera att Ramavtalsleverantör 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 Ramavtalsleverantör misstänker att tillhandahållande av Kontraktsföremål kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta dennes instruktioner.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att:

- a. Kontraktsföremål uppfyller krav ställda i Kontrakt och i Ramavtalet
- b. Hårdvara, Programvara och Resultat av Konsulttjänst kan användas i Avropsberättigads verksamhet på det sätt som Avropsberättigad i förekommande fall har beskrivit i Avropsförfrågan
- c. Kontraktsföremål är lämpliga för de ändamål för vilka denna typ normalt används, liksom för de särskilda ändamål som framgår av Kontrakt
- d. Kontraktsföremål 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 samt motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen, med hänsyn tagen till Kontraktsföremåls art och omfattning.

9.6.2 Säkerhetsangivelser och policy

Ramavtalsleverantören ska vara väl införstådd med, samt följa Avropsberättigads säkerhetsangivelser vid tillträde till dennes lokaler.

Ramavtalsleverantör ska följa villkor i Avropsberättigads miljöpolicy som Avropsberättigad angivit i Kontrakt. Om Avropsberättigad så medger, får Ramavtalsleverantör istället uppfylla Ramavtalsleverantörs egen miljöpolicy.

Ramavtalsleverantör ska följa villkor i Avropsberättigads uppförandekod och andra etiska villkor som Avropsberättigad angivit i Kontrakt. Om Avropsberättigad medger det får Ramavtalsleverantör istället uppfylla Ramavtalsleverantörs egen uppförandekod och etiska villkor.

9.6.3 Underleverantörer

Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtalet och Kontraktet. Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande av Underleverantör kan endast ske enligt avsnitt *Ändring av Underleverantör*.

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlita Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontraktet avseende de delar av Kontraktsföremål som Underleverantör ska utföra.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontrakt.

Om en Underleverantör bryter mot krav eller villkor som anges i Ramavtalet eller Kontraktet har Avropsberättigad rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för Underleverantör såsom för egen del.

9.6.4 Hårdvara

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla fabriksny Hårdvara, reservdelar och Tillbehör om inte Avropsberättigad specifikt efterfrågar annat. Ramavtalsleverantören ska efter bästa förmåga och i god tid meddela Avropsberättigad innan en Hårdvara och/eller Tillbehör, inte längre tillhandahålls av Varumärkesägare.

På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantör kostnadsfritt överlämna detaljerad redovisning av genomfört Kontrakt. Vid miljöredovisning kan exempelvis uttjänt Hårdvara samt hur Ramavtalsleverantör hanterar återvinning redovisas. Avrapportering ska ske enligt Avropsberättigads anvisningar.

Hårdvara och Tillbehör ska levereras med nödvändig dokumentation om inte annat överenskommits. Dokumentationen ska vara skriven på svenska eller engelska.

9.6.5 Marknadsföring

Ramavtalsleverantören, samt av denne anlita Underleverantör, har inte rätt att hänvisa till Avropsberättigad i marknadsföring utan Avropsberättigads godkännande i förväg. Avropsberättigads logotyp eller liknande får endast användas i enlighet med instruktioner från Avropsberättigad.

9.6.6 Försäkring

Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring för sin verksamhet hänförlig till Kontraktet och Upphandlingsföremålet som erbjuds. Försäkringen ska täcka ett betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt Kontraktet, dock minst 10 miljoner SEK.

Försäkringar ska vara giltiga under Kontraktstiden.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

9.7 Avropsberättigads allmänna åtaganden

9.7.1 Lokaler och lokala förutsättningar

Avropsberättigad ska ge Ramavtalsleverantör tillgång till sina lokaler, it-miljö och utrustning i den utsträckning och på de villkor som särskilt specificeras i Kontrakt och i övrigt enligt vad som skäligen behövs för tillhandahållande av Kontraktsföremål.

Avropsberättigad ska vidta sådana åtgärder och ansvara för sådana moment i anslutning till

tillhandahållande av Kontraktsföremål som specificerats i Kontrakt.

Avropsberättigad ska efter bästa förmåga informera Ramavtalsleverantören om lokala förutsättningar i sin organisation samt omständigheter som påverkar tillhandahållande av Kontraktsföremål.

9.7.2 Driftmiljö

Avropsberättigad ska utse personer som ska ha kunskaper om Kontraktsföremål och Avropsberättigads egen driftmiljö för att vid anmälan av Fel kunna beskriva Fel för Ramavtalsleverantören. Avropsberättigad ska underrätta Ramavtalsleverantören om dessa personer och kontaktytor.

Avropsberättigad ska upprätta och underhålla dokumentation om sin driftmiljö som berör Kontraktsföremål samt göra denna dokumentation tillgänglig för Ramavtalsleverantören för att underlätta avgränsning och åtgärdande av Fel.

Avropsberättigad ansvarar för att Avropsberättigads egen utrustning och it-miljö uppfyller tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler.

Om inte annat uttryckligen framgår av Kontraktet regleras Avropsberättigads ansvar uttömmande i dessa Allmänna villkor.

9.8 Samverkan

9.8.1 Samarbete

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt ska Parterna, utan kostnad för Avropsberättigad, träffas för samråd och uppföljning av Kontrakt minst en (1) gång per år. Avropsberättigad får begära att Ramavtalsleverantören istället ska delta på mötena på distans i syfte att minska miljöpåverkan.

Om inte annat angetts i Kontrakt ska all kommunikation och dokumentation som sker inom ramen för Kontraktet vara på svenska.

Ramavtalsleverantör ska enligt vad som framgår av Kontrakt, och annars i skälig utsträckning, samarbeta med Avropsberättigads vid var tid övriga leverantörer i gränssnittet till Ramavtalsleverantör och Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantören har rätt till skälig ersättning för detta samarbete. För det fall Avropsberättigad har krävt det i Kontrakt, kan sådant samarbete även innefatta att Ramavtalsleverantör ska ingå ett samverkansavtal med andra leverantörer till Avropsberättigad och om Avropsberättigad så begär även med Avropsberättigad själv, innehållande bland annat samverkan eller vidareförmedling rörande felsökning och felrättning.

Ramavtalsleverantören ska upprätthålla en god avtalsrelation till Avropsberättigad med utgångspunkt i en förståelse för Avropsberättigads verksamhet. Ramavtalsleverantören ska hålla sig informerad om Avropsberättigads verksamhetsbehov och om större förändringar för att kunna förbereda sig för att möta Avropsberättigads behov.

9.8.2 Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner

Ramavtalsleverantören ska omedelbart upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena i avsnitt Uteslutning med anledning av EU-sanktioner i kapitel Uteslutning och kvalificering av anbudsgivare i upphandlingsdokumenten ändras, inkluderat om nya sanktioner beslutas av EU som direkt eller indirekt omfattar

Ramavtalsleverantören eller Parternas avtalsförhållande.

Detta innebär att Ramavtalsleverantören:

- omedelbart ska upplysa Avropsberättigad om Ramavtalsleverantörens rättsliga status, ägarförhållanden eller representation innebär, eller förändras på ett sådant sätt, att den omfattas av sanktionerna.
- omedelbart ska upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena är sådana att en Underleverantör eller ett åberopat företag omfattas av sanktionerna.

Ramavtalsleverantören ska fullt ut samarbeta i frågor som rör efterlevnaden av sanktionerna och tillhandahålla de uppgifter som är nödvändiga i detta avseende.

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Rätt att avsluta Kontrakt*.

9.8.3 Lojalitets- och informationsplikt

Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet. Det innebär bland annat att respektive Part kontinuerligt ska informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka den andra Parten eller fullgörandet av Kontraktet. Vidare innebär det att Parterna ska samverka i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt Kontraktet med tillbörlig omsorg.

Ramavtalsleverantören ska under Kontraktstiden inte vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska, om denne misstänker att tillhandahållandet av Kontraktsföremålet kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Avropsberättigad vid misstanke om att en händelse hänförlig till Ramavtalsleverantören eller Kontraktsföremålet riskerar att misskreditera eller minska allmänhetens förtroende för Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska skyndsamt tillhandahålla all tillgänglig information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Om händelsen riskerar att orsaka Avropsberättigad skada, ska Ramavtalsleverantören vidta nödvändiga åtgärder för att minimera skadan.

9.9 Förberedelse och installation

Om installation ska utföras ska Parterna lämna varandra information om gjorda förberedelse och annat av betydelse för installation. Avropsberättigad ska utföra överenskomna och enligt Ramavtalsleverantörens anvisningar nödvändiga förberedelser för eventuell installation. Anvisningar ska lämnas i god tid. Ramavtalsleverantör ska genomföra installation enligt Kontrakt samt i enlighet med gällande föreskrifter.

9.10 Leverans och leveranskontroll

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller detta avsnitt *Leverans och leveranskontroll*.

Avtalad leveransdag är den dag då Kontraktsföremålet ska uppfylla i Ramavtalet och Kontraktet angivna förutsättningar och ska kunna tas i bruk. Leverans enligt avsnitt *Risk och kostnad* och eventuell leveranskontroll enligt avsnitt *Leveranskontroll* ska ske innan

Avtalad leveransdag. Det innebär att Leverans av Kontraktsföremål i praktiken ska ske innan Avtalad leveransdag.

Faktisk leveransdag är den dag Kontraktsföremål godkänns eller ska anses ha godkänts av Avropsberättigad. För att Leverans inte ska anses vara försenad ska Faktisk leveransdag inträda senast på Avtalad leveransdag. Försening regleras enligt avsnitt *Försening*.

Avropsberättigad kan skriftligen avstå från leveranskontroll vilket innebär att Faktisk leveransdag inträffar när Leverans sker och Avropsberättigad skriftligen kvitterar Leverans enligt avsnitt *Risk och kostnad*.

9.10.1 Risk och kostnad

Leverans ska ske enligt DDP (avtalad plats) Incoterms 2020 med följande tillägg i detta avsnitt. Villkoret DDP innebär i korthet att Ramavtalsleverantören bär alla risker och kostnader förenade med Leveransen till och med att Kontraktsföremålet har ställts till Avropsberättigads förfogande klart för lossning på avtalad plats.

Med tillägg till DDP, bär Ramavtalsleverantören alla risker och kostnader förenade med lossning, inbärning, samt när det framgår av Kontrakt att det ingår även montering samt installation. Ramavtalsleverantören anses ha ställt Kontraktsföremålet till Avropsberättigads förfogande när momenten är fullgjorda.

Ramavtalsleverantören ska hantera återtag av emballage enligt Kontrakt. Hantering av emballage kan ske med en transportbehållare som placeras hos Avropsberättigad. Om hantering sker via transportbehållare ansvarar Ramavtalsleverantören för att transportbehållaren hämtas, källsorteras och lämnas för återvinning. Ramavtalsleverantören har rätt att ta ut en avgift för hanteringen som ska framgå av Kontrakt.

Avropsberättigad ansvarar för hanteringen av emballage som inte omfattas av Kontrakt.

Om inte någon plats har avtalats ska Ramavtalsleverantören i god tid före leverans begära att Avropsberättigad anvisar plats för Leverans.

Leverans ska ske på Avtalad leveransdag till avtalad plats. En eventuell Leveranskontroll ska vara slutförd på Avtalad leveransdag. Ramavtalsleverantören ska meddela Avropsberättigad om Leverans så snart som Ramavtalsleverantören känner till dag för Leverans dock senast fem (5) Arbetsdagar innan Leverans. Om Leverans sker inom fem (5) Arbetsdagar ska Ramavtalsleverantören meddela Avropsberättigad om tidpunkt för Leverans så snart som Ramavtalsleverantören känner till tidpunkten för Leverans. Om Avtalad leveransdag saknas ska Leverans ske inom skälig tid räknat från tecknat Kontrakt. Om inte annat framgår av Kontraktet ska Leverans ske under Arbetsdag. Av Kontrakt kan det framgå att Leverans ska ske successivt

En följesedel ska innehålla Avropsberättigads ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar

Vid Leverans ska, om möjligt, Avropsberättigad kontrollera och kvittera skriftligen att levererad kvantitet av Kontraktsföremålet stämmer överens med följesedel och Kontrakt och att inga yttre synliga skador finns. Avropsberättigad är därutöver inte skyldig att undersöka Kontraktsföremålens egenskaper och kvalitet inom ramen för Leveransen. Den omständigheten att leveranskontroll utförts befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel enligt avsnitt *Fel och Vite*. Om Avropsberättigad inte godkänner hela eller delar av Leveransen kan det utgöra en försening enligt avsnitt *Försening*.

9.10.2 Leveranskontroll

När Leverans är föremål för leveranskontroll ska den ske enligt följande:

- a. Tidsperioden för leveranskontroll omfattar, om inte annat överenskommits, tre (3) Arbetsdagar före Avtalad leveransdag.
- b. Ramavtalsleverantör ska före leveranskontroll vid köp av Hårdvara som tjänst ha utfört de relevanta tester som Ramavtalsleverantör normalt själv utför eller som enligt sedvana i branschen normalt kan förväntas ha utförts för att kontrollera att Kontraktsföremål uppfyller kraven i Ramavtalet och Kontraktet.
- c. Avropsberättigad ansvarar för genomförandet av leveranskontrollen.
- d. Avropsberättigad ska godkänna Leverans då den uppfyller kraven och angivna villkor i Kontraktet samt eventuella kriterier för godkännande som Avropsberättigad angivit i Avrop. Godkännanden och underrättelser mellan Parterna ska ske skriftligen. Godkännande innebär att Faktisk leveransdag inträffat. Faktisk leveransdag inträffar också om leveranskontrollperioden upphör, utan att Avropsberättigad skriftligen gjort anmärkning mot Kontraktsföremålet. Godkänner Avropsberättigad inte Leverans ska Ramavtalsleverantör snarast åtgärda berörda Kontraktsföremål så att dessa är i enlighet med Kontraktet. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska därefter skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll. Ny leveranskontrollperiod innebär inte att Avtalad leveransdag ändras. Den nya leveranskontrollperioden ska, om Avropsberättigad inte anger annat, vara minst lika lång som den ursprungliga leveranskontrollperioden. Vid den nya leveranskontrollen utförs, efter Avropsberättigad val, antingen leveranskontroll av de delar som Avropsberättigad framställt anmärkning mot, eller helheten om Avropsberättigad finner detta lämpligt.
- e. Vid överenskomna successiva leveranser ska leveranskontroll utföras per successiv leverans.
- f. Avvikelser i Kontraktet som enligt Avropsberättigad är utan betydelse för Kontraktsföremålets avsedda användning och som enligt Avropsberättigad inte innebär en olägenhet ska inte påverka fastställandet av Faktisk leveransdag. Leverans ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Kontraktet. Avvikelse som avses i denna punkt ska skyndsamt avhjälpas av Ramavtalsleverantören, dock senast 10 Arbetsdagar räknat från och med det att Avropsberättigad påtalade avvikelsen till Ramavtalsleverantören. Har Ramavtalsleverantören inte åtgärdat avvikelse inom stipulerad tid kategoriseras avvikelsen som ett Fel för vilket Ramavtalsleverantören ansvarar.

Avropsberättigad får utan att Faktisk leveransdag har inträtt, på grund av vad Avropsberättigad anser vara verksamhetskritiska skäl, nyttja Kontraktsföremål eller del av Kontraktsföremål i sin verksamhet för avsett ändamål, utan att Faktisk leveransdag inträder.

Ramavtalsleverantör ska omgående byta Hårdvara som inte fungerar vid Leverans (Dead on Arrival "DOA") mot ny Hårdvara.

9.11 Försening

9.11.1 Villkor för försening

Försening föreligger när Faktisk leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag. Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Avropsberättigad till vite enligt vad som föreskrivs i avsnitt *Vite vid försening*.

Försening föreligger inte om Ramavtalsleverantören försenas eller hindras att fullfölja Leveransen på grund av förhållande som ensidigt beror på Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören har rätt att flytta fram Avtalad leveransdag till en med hänsyn till

omständigheterna motiverad tidpunkt om förseningen ensidigt beror på Avropsberättigad. Tidpunkten ska skriftligen överenskommas mellan Parterna.

Finner Ramavtalsleverantören att försening kommer att inträffa eller försening framstår som sannolik, ska Ramavtalsleverantören utan oskäligt dröjsmål skriftligen meddela Avropsberättigad detta. Därvid ska orsaken till förseningen anges samt om möjligt ny tidpunkt för Leverans. Underlåter Ramavtalsleverantören att inom skälig tid lämna sådant meddelande, har Avropsberättigad rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid. Ny leveranstid innebär inte att Avtalad leveransdag ändras.

9.11.2 Vite vid försening

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt avseende vite till följd av försenad Leverans gäller detta avsnitt *Vite vid försening*. Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Avropsberättigad till vite.

Vite utgår per påbörjad Arbetsdag som förseningen varar med tre (3) procent av värdet av de specifika Kontraktsföremål som är föremål för försening och/eller som till följd av förseningen inte kan tas i bruk på avsett sätt. Vitet är vid var tid begränsat till 30 procent av värdet av Kontraktsföremålen. För Kontraktsföremål som betalas periodvis såsom köp av Hårdvara som tjänst ska vite utgå påbörjad Arbetsdag som förseningen varar med tre (3) procent av den verkliga eller beräknade genomsnittliga månadskostnaden enligt Kontraktet, upp till maximalt 30 procent av månadskostnaden för den Hårdvara som omfattas av förseningen och/eller som till följd av förseningen inte kan tas i bruk på avsett sätt. För att erhålla den genomsnittliga månadskostnaden räknas kostnaden för det första kontraktsåret, delat med 12. I det fall maximalt vite uppnåtts eller förseningen annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad, har Avropsberättigad rätt att skriftligen säga upp Kontrakt i dess helhet eller den del av Kontrakt som hänför sig till förseningen.

Vite regleras på begäran av Avropsberättigad i enlighet avsnitt *Fakturering och betalning*. Avropsberättigad har rätt till skadestånd enligt avsnitt *Skadestånd och ansvarsbegränsning*.

9.12 Avveckling av Avropsberättigads begagnade Hårdvara

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller detta avsnitt *Avveckling av Avropsberättigads begagnade Hårdvara*.

Avsnittet gäller när Avropsberättigad säljer begagnad Hårdvara med eventuella tillhörande Tillbehör till Ramavtalsleverantören. Avropsberättigad kan även sälja Tillbehör som inte ingick i den ursprungliga sammansättningen men som ändå kan användas med Hårdvaran. Om Avropsberättigad lägger till Tillbehör som inte går att sälja ska Avropsberättigad betala en återvinningsavgift för dessa.

Avropsberättigad ska äga Hårdvara och Tillbehör som säljs och ansvarar för att den inte omfattas av begränsningar såsom exempelvis leasingavtal, hyresavtal, pantsättning eller andra liknande tredjepartsrättigheter eller förpliktelser. Hårdvara som inte blivit såld 90 dagar efter överlämnande till Ramavtalsleverantören kan Avropsberättigad välja att ta tillbaka. Ramavtalsleverantören ska ombesörja eventuell retur av Hårdvara till Avropsberättigad. Betalning sker enligt avsnitt *Pris och betalning av begagnad Hårdvara*.

9.12.1 Transport och ansvar

Avropsberättigad ansvarar för att Hårdvaran inte är konfigurerad eller låst på så sätt att Ramavtalsleverantör inte kan återvinna eller restaurera och sälja den vidare. Om

Avropsberättigad meddelar Ramavtalsleverantören att denne inte har kunskap om dessa moment ansvarar Ramavtalsleverantören för att ge Avropsberättigad skriftliga instruktioner gällande återställning. Har Ramavtalsleverantören gett dessa instruktioner inom skälig tid och Avropsberättigad inte gjort eventuell återställning enligt instruktioner har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera Avropsberättigad för verifierade, direkta kostnader för detta. Avropsberättigad kan begära att Ramavtalsleverantören ska göra momenten mot en skälig kostnad, Avropsberättigad ska då ge Ramavtalsleverantören information om koder, lås och liknande.

Innan transport ska Avropsberättigad skriftligen meddela Ramavtalsleverantören när Hårdvara och Tillbehör ska hämtas eller skickas samt hur många enheter som ingår i sändningen. Ramavtalsleverantören ska bekräfta detta innan transport får genomföras.

Avropsberättigad ansvarar för att packa Hårdvara och Tillbehör med omsorg. Avropsberättigad kan begära att Ramavtalsleverantören ska hantera packning mot skälig kostnad för arbetet samt verifierad och direkt ersättning för emballage.

Om Ramavtalsleverantören ansvarar för transport av Hårdvaran som enligt Avropsberättigad innehåller lagringsmedia med Avropsberättigads data ska transporten säkras från att obehöriga får tillgång till den enligt avsnitt *Transport av lagringsmedia*.

Ramavtalsleverantören ansvarar för Hårdvara och Tillbehör från det att Ramavtalsleverantören har mottagit den för transport, eller på angiven plats i de fall Avropsberättigad eller av denne utsedd tredje part ansvarar för transporten.

9.12.2 Skick och återvinning

Ramavtalsleverantören ska göra en bedömning av Hårdvarans och Tillbehörets värde utifrån skick enligt trappan av nivåer för slitage enligt avsnitt *Bedömningstrappa för skick på begagnad Hårdvara*. Varje Hårdvara och Tillbehör ska bedömas var för sig och Ramavtalsleverantören ska meddela Avropsberättigad om respektive Hårdvaras och Tillbehörs skick och uppskattade marknadsvärde.

Om Hårdvara eller Tillbehör anses sakna marknadsvärde ska Ramavtalsleverantören säkerställa att de skrotas på ett sätt som möjliggör återvinning av komponenter och material. Denna process ska vara i enlighet med tillämpliga lagar och förordningar (exempelvis om miljöfarlig verksamhet, transport, hantering samt återvinning av elektroniskt avfall).

Restaurering av Hårdvara och Tillbehör ska utföras på ett hållbart, säkert och miljöriktigt sätt samt sker i enlighet med tillämpliga lagar och förordningar.

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att Hårdvara avsedd för reparation inte exporteras till länder som inte är medlemmar av OECD eller EU/EES.

I det fall Ramavtalsleverantören säljer Hårdvara till annat land för återanvändning, ansvarar Ramavtalsleverantören för att säkerställa att det är ett land med en reglerad återvinningshantering i enlighet med artikel 8 i WEEE-direktivet (EU-direktiv 2012/19/EU).

Ramavtalsleverantören har rätt att ta ut en eventuell återvinningsavgift för den Hårdvara som inte kan återbrukas utan måste skrotas. Ramavtalsleverantören får inte debitera Avropsberättigad andra eventuella hanteringsavgifter.

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att data på Hårdvaran tas bort och att den inte kan återskapas, innan vidareförsäljning av Hårdvaran får ske.

9.12.3 Bedömningstrappa

Följande bedömningstrappa för skick användas vid värdering av begagnad Hårdvara.

A	Bra skick	Fullt fungerande, lätta repor på ytan, kräver ingen bearbetning. Laddare finns samt övriga nödvändiga Tillbehör.
B	Godkänt skick	Fullt fungerande, mindre repor, märken eller bucklor, kräver ingen eller mindre bearbetning.
C	Slitet skick	Avvikande funktionalitet, stora repor, märken eller bucklor, kräver bearbetning.
D	Dåligt skick	Inte fullt fungerande, stora sprickor, nödvändiga beståndsdelar saknas, men kan bli restaurerad.
E	Materialåtervinning	Ikke fungerande eller med omfattande skador eller permanent låst. Inte återbrukbar.

9.12.4 Pris och betalning av begagnad Hårdvara

Ramavtalsleverantör ska betala det överenskomna priset för begagnad Hårdvara till Avropsberättigad. Avropsberättigad ska i Kontrakt ange sättet för betalning av Hårdvaran.

Ramavtalsleverantören ska ha en allmänt tillgänglig prislista för inköp av begagnad Hårdvara på sin webbplats. I första hand ska punkt 1 nedan användas.

1. Avropsberättigad har rätt att fakturera Ramavtalsleverantören för begagnad Hårdvara som Avropsberättigad säljer till Ramavtalsleverantören. Ramavtalsleverantören ska betala det pris för Hårdvaran som framgår av sin senast officiellt publicerade produktprislista för inköp av begagnad Hårdvara. Om utrustningen har slitage enligt nivå B, C eller D sker en prisreduktion om 5 procentenheter per nivå under nivå A. För utrustning enligt nivå E erhålls ingen ersättning. Villkor gällande fakturering framgår av avsnitt *Fakturering och betalning*.
2. Avropsberättigad har rätt att fakturera Ramavtalsleverantören för begagnad Hårdvara som Avropsberättigad säljer till Ramavtalsleverantören efter att den sålts till ny kund. Om inte annat framgår av Kontrakt ska Ramavtalsleverantören betala Avropsberättigad 20 procent av aktuellt försäljningspris till ny kund. Ramavtalsleverantören ska på begäran av Avropsberättigad kunna påvisa aktuellt försäljningspris genom kopia på faktura till kund. För utrustning enligt nivå E erhålls ingen ersättning. Villkor gällande fakturering framgår av avsnitt *Fakturering och betalning*.

9.13 Försäljning av begagnad Hårdvara

Ramavtalsleverantören kan sälja begagnad Hårdvara till Avropsberättigad om Avropsberättigad har efterfrågat begagnad Hårdvara. Ramavtalsleverantören ansvarar för Fel under garantitid. Hårdvaran ska vara avsedd för företag, så kallade professionella produkter och anpassade för den svenska marknaden med svenska/nordiska tangentbord om inte annat uttryckligen anges i Avropsförfrågan.

1. Den begagnade Hårdvaran ska vara väl rengjord invändigt och utvändigt
2. Den begagnade Hårdvaran ska vara restaurerad enligt avsnitt *Restaurering*.
3. Den begagnade Hårdvaran ska vara fabriksåterställd
4. Den begagnade Hårdvaran ska vara installerad med de senaste Uppgraderingarna

- och Uppdateringarna av operativsystem som är möjliga för modellen.
5. Den begagnade Hårdvarans data ska vara borttagen på ett sätt som gör att Avropsberättigad inte kan ta del av datan.
 6. Den begagnade Hårdvaran ska inte ha några synliga skador, vara funktionstestad och eventuellt åtgärdad så att samtliga funktioner fungerar enligt vad som kan förväntas av Hårdvaran.
 7. Garantin för begagnad Hårdvara ska vara minst ett (1) år.
 8. Den begagnade Hårdvaran ska förpackas för att undvika skador under transport.

9.14 Transport av lagringsmedia

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller detta avsnitt *Transport av lagringsmedia*.

Ramavtalsleverantören ska se till att lagringsmedia som innehåller Avropsberättigads data transporteras på ett säkert sätt. Data ska inte kunna läsas av obehöriga från punkten då Avropsberättigad lämnar ifrån sig lagringsmedia, under transport och hos Ramavtalsleverantören fram till data har tagits bort på ett permanent sätt.

9.15 Restaurering

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller detta avsnitt *Restaurering*.

Restaurering av begagnad Hårdvara ska utföras på ett hållbart, säkert och miljöriktigt sätt samt ske i enlighet med tillämpliga lagar och förordningar. Ramavtalsleverantören ska säkerställa att Hårdvara avsedd för restaurering inte exporteras till länder som inte är medlemmar av OECD eller EU/EES. I det fall Ramavtalsleverantören säljer Hårdvara till annat land för återanvändning, ansvarar Ramavtalsleverantören för att säkerställa att det är ett land med en reglerad återvinningshantering i enlighet med artikel 8 i WEEE-direktivet (EU-direktiv 2012/19/EU).

Ramavtalsleverantören ska i tillämpliga fall avlägsna identifiering (stöldskydds- och assetmärkning), så att Hårdvara inte går att spåra till tidigare användare.

9.16 Materialåtervinning och avfallshantering av obrukbar Hårdvara

Om den begagnade Hårdvaran eller Tillbehör anses vara obrukbar ska Ramavtalsleverantören säkerställa att Hårdvaran eller Tillbehör skrotas på ett sätt som möjliggör återvinning av komponenter och material.

Hårdvaran eller Tillbehör som anses vara obrukbar ska hanteras i en miljömässigt säker återvinningsprocess genom egen försorg eller genom Underleverantör. Denna process ska vara i enlighet med tillämpliga lagar och förordningar om miljöfarlig verksamhet, transport, hantering samt återvinning av elektroniskt avfall.

Avropsberättigad kan begära att endast Tillbehör (utan Hårdvara) materialåtervinns och avfallshandteras.

Ramavtalsleverantören har rätt att ta ut en skälig kostnad för de tjänster som de utför exempelvis bortforsling, inlämning till materialåtervinning och liknande.

9.17 Säker borttagning av data på lagringsmedia

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller detta avsnitt *Säker borttagning av data på lagringsmedia*.

Ramavtalsleverantören ska genomföra borttagning av data på ett sätt som gör att data inte kan återskapas. Borttagning av data ska ha skett på begagnad Hårdvara innan den säljs vidare.

Ramavtalsleverantören ska upprätta ett intyg till Avropsberättigad med information om hur data har tagits bort.

Intyget för säker borttagning av data ska minst innehålla:

1. att informationen är borttagen på ett sätt att informationen inte går att återskapa,
2. information om vilken metod för borttagning som har används och
3. information om vilken programvara som använts.

9.18 Destruering

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller detta avsnitt *Destruering*.

Om Avropsberättigad Avropar destruering ska Ramavtalsleverantör säkerställa att Hårdvara eller del av Hårdvara destrueras så att lagrad information inte går att återskapa. Det innebär att Ramavtalsleverantören ska montera bort och destruera lagringsmedia.

Ramavtalsleverantören ska kunna tillhandahålla ett destrueringsintyg som minst innehåller:

1. vilken typ av lagringsmedia som avses med serienummer eller likvärdigt,
2. datum för destruering,
3. vilken metod som användes för destruering, och
4. garanti om att lagringsmedia är destruerat.

9.19 Konsulttjänst

9.19.1 Utförande och kompetens

Konsulttjänst ska utföras med omsorg, i enlighet med Kontraktet och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt. Ramavtalsleverantören ska säkerställa att kompetens hos Konsult är relevant för Konsulttjänsten, samt att Konsults kompetens vidareutvecklas så att den ligger i linje med målen och syftet med utförande av Konsulttjänsten. En Konsult som inte uppfyller ställda kompetenskrav kan gå bredvid Konsult som uppfyller ställda kompetenskrav om Avropsberättigad godkänner detta. Ingen ersättning utgår för Konsult som inte uppfyller ställda kompetenskrav. På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantören visa upp detaljerad redovisning av utfört arbete samt upparbetad tid. Avrapportering ska ske enligt Avropsberättigads anvisningar.

Konsult är aldrig att anse som anställd hos Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören svarar för skatter, sociala avgifter och övriga kostnader förenade med Konsults anställning. Skulle Avropsberättigad enligt lag vara skyldig att betala skatter och sociala avgifter på ersättning som ska betalas till Ramavtalsleverantören, ska Ramavtalsleverantören ersätta Avropsberättigad för dessa. Om möjligt ska detta ske genom avräkning från ersättning som utgår till Ramavtalsleverantören.

9.19.2 Byte av Konsult

Ramavtalsleverantören får ersätta i Kontraktet namngiven Konsult med annan Konsult om sakliga skäl föreligger. Med sakliga skäl avses här sjukskrivning eller avslutande av anställning. En förutsättning för byte är att Avropsberättigad har godkänt bytet och att den

nya Konsulten har avtalsenlig kompetens och erfarenhet och att utförandet av Konsulttjänsten inte blir lidande av bytet.

Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut namngiven Konsult i Kontraktet om Avropsberättigad begär det och om Avropsberättigad har sakliga skäl för sin begäran, såsom att Konsulten saknar nödvändig kompetens, erfarenhet eller att samarbetssvårigheter förekommer.

Vid byte av Konsult enligt detta avsnitt svarar Ramavtalsleverantören för kostnader och tidsåtgång vid byte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i arbetet.

9.20 Öppen utbildning

Detta avsnitt *Öppen utbildning* gäller om inte annat anges i Kontrakt. Öppen utbildning är en schemalagd lärarledd utbildning inom Kontraktsföremålet där Ramavtalsleverantör ansvarar för att tillhandahålla lärare och utbildningsmaterial. Öppen utbildning kan antingen vara i lokal som Ramavtalsleverantör tillhandahåller eller på distans såsom webbutbildning. Öppen utbildning är öppen för deltagare från olika organisationer. Öppen utbildning som sker i lokal som Ramavtalsleverantör tillhandahåller inkluderar kaffe samt lunch om utbildningen är längre än fyra (4) timmar.

Anmälan till öppen utbildning är bindande för Avropsberättigad så snart Ramavtalsleverantör accepterat och skriftligen bekräftat bokningen. Avropsberättigads avbokning eller ombokning ska ske skriftligen till Ramavtalsleverantör. Avropsberättigad har rätt att utan kostnad avboka utbildningen minst två (2) kalenderveckor före utbildningens första dag. Vid Avropsberättigads avbokning mindre än två (2) kalenderveckor innan utbildnings första dag ska Avropsberättigad betala hela avgiften för utbildningen. Avropsberättigad har alltid rätt att fritt byta ut deltagare före öppen utbildnings första dag. Avropsberättigad har rätt att omboka en utbildning utan kostnad till ett senare tillfälle upp till en vecka före öppen utbildnings första dag.

Ramavtalsleverantör har rätt att ställa in en öppen utbildning. Om Ramavtalsleverantör ändrar utbildningens första dag har Avropsberättigad rätt att avboka utbildningen utan ersättningsansvar. Om Ramavtalsleverantör ställer in utbildning, ändrar utbildnings första dag eller om pågående utbildning ställs in har Avropsberättigad inte rätt att erhålla ersättning för uppkomna egna direkta kostnader.

9.21 Fel och vite gällande Hårdvara och Tillbehör

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller detta avsnitt *Fel och vite gällande Hårdvara och Tillbehör*.

9.21.1 Felansvar

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

- För fabriksnya mobiltelefoner och surfplattor med eget ägande ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel i två (2) år från och med Faktisk leveransdag. Reservdelar ska finnas tillgängligt i minst tre (3) år efter Faktisk leveransdag.
- För fabriksnya datorer, tunna klienter och liknande med eget ägande ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel i fyra (4) år från och med Faktisk leveransdag. Reservdelar ska finnas tillgängligt i minst sju (7) år efter Faktisk leveransdag.

- För fabriksnya Tillbehör med eget ägande ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel i två (2) år från och med Faktisk leveransdag.
- För Hårdvara som tjänst ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel under Kontraktstiden.

Batterier ska klara minst 300 laddningscykler med en återstående minimikapacitet på 80 procent. Avropsberättigad kan välja att köpa ytterligare garantitid och Ramavtalsleverantören ansvarar då för Fel enligt den tidsperioden som framgår av Kontrakt.

Lämnar Varumärkesägare garanti för avropad Hårdvara eller Tillbehör och sådan garanti i något avseende är mer generös än vad som i övrigt följer enligt avsnitt *Fel och vite* ska Ramavtalsleverantör i så fall ansvara för Fel enligt minst samma garantitid och garantivillkor som Varumärkesägaren lämnar.

Avropsberättigad har rätt att vid utbyten av Hårdvara och Tillbehör med Fel behålla lagringsmedia i form av hårddisk eller motsvarande på grund av Avropsberättigad gällande säkerhetsföreskrifter. Eventuell kostnad ska framgå av Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ska logga samtliga Fel och åtgärder som sker under Kontraktstiden. Ramavtalsleverantören ska utan kostnad var tredje månad sammanställa och skicka information om samtliga Fel, innehållande information om typ, åtgärdstider samt samtliga åtgärder som vidtagits, till Avropsberättigad om Avropsberättigad begär. Format och innehåll i rapporten ska gemensamt överenskommas mellan Parterna.

9.21.2 Felanmälan

Felanmälan ska ske till Ramavtalsleverantörens Kundtjänst. Kundtjänsten ska minst vara öppen under Arbetsdagar.

I det fall Avropsberättigad har Avropat utökad Kundtjänst gäller avsnittet *Utökad Kundtjänst*.

Felanmälan får göras av Avropsberättigads utsedda personal. Kundtjänstpersonal ska ha god kännedom om 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. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan särskilt överenskomma att Avropsberättigad ska vända sig direkt till tredje part om detta ingår i garantin.

Avropsberättigads samtal till Kundtjänstens gruppnummer ska besvaras inom 90 sekunder från och med första signalen i minst 90 procent av inkommande telefonsamtal under Arbetsdag. Eventuella automatiska hälsningsmeddelanden eller tryckvalsfunktioner som är godkända av Avropsberättigad räknas inte in i den tillåtna svarstiden. Avropsberättigad är berättigad till vite när andelen besvarade samtal inom tidsgränsen per Arbetsdag understiger avtalad procent. Avropsberättigad är berättigad till ett vite om 500 SEK för varje aktuell Arbetsdag, som andelen understiger avtalad procent, upp till maximalt 5 000 SEK per tremånadersperiod.

Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla statistik gällande Kundtjänstens svarsfrekvens till Avropsberättigad utan kostnad.

Avropsberättigad ansvarar för att göra Hårdvaran och/eller Tillbehöret tillgängligt för transport och utskick till Ramavtalsleverantören under samma Arbetsdag som felanmälan sker.

9.21.3 Utökad Kundtjänst

I det fall Avropsberättigad har Avropat Utökad Kundtjänst via den särskilda fördelningsnyckeln gäller följande.

- Bemannad kundtjänst för personliga samtal och felanmälan mellan klockan 07.00-20.00.
- Anmälan av fel ska kunna ske dygnet runt via en webbplats.
- Åtgärdstid för fel ska löpa mellan klockan 06.00-20.00 året runt sju dagar i veckan.
- Fel ska i första hand åtgärdas via distansuppkoppling.
- Fel ska kunna åtgärdas på plats hos Avropsberättigad om Avropsberättigad så begär det.
- Fel hos Avropsberättigad med högt behov av service och support ska kunna prioriteras högre än andra kunders fel.

9.21.4 Felavhjälpning

Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål åtgärda Fel. Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad och risk avhjälpa Fel genom utbyte till ny likvärdig Hårdvara och/eller Tillbehör eller Reparation. Reparation kan utföras på plats hos Avropsberättigad eller via inskick till av Ramavtalsleverantör angiven plats. Vid Fel ansvarar Ramavtalsleverantören för samtliga eventuella transporter vad gäller risk och kostnad. Fel är att anses som åtgärdat när Kontraktsföremålet är funktionellt och uppfyller krav i Kontraktet och i övrigt motsvarar vad Avropsberättigad med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Kontraktsföremål av samma slag i allmänhet används för och vad Avropsberättigad rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen.

Ramavtalsleverantören ska löpande informera Avropsberättigad om hur arbetet med att åtgärda Fel fortskrider, förväntad Åtgärdstid samt översända genomförda åtgärder för godkännande till utsedd person hos Avropsberättigad. Avropsberättigad godkännande av Ramavtalsleverantörs förslag, åtgärd eller handlingar befriar inte Ramavtalsleverantör från ansvar för sådana Fel som uppenbart inte kunnat upptäckas av Avropsberättigad. Avropsberättigad har rätt att vid behov påkalla eskalering avseende åtgärdande av Fel.

Om Ramavtalsleverantörens personal tillkallas för kontroll eller åtgärd av Fel som inte Ramavtalsleverantören ansvarar för eller där inget Fel kan konstateras får Avropsberättigad debiteras för verifierade direkta kostnader. Om Avropsberättigad personal eller tredje part har tillkallats för kontroll eller åtgärd av Fel och Fel konstateras har Avropsberättigad rätt att på kommande faktura dra av motsvarande belopp eller fakturera beloppet. Belopp ska utgöras av verifierade direkta kostnader.

Avropsberättigad ansvarar för att inte konfigurera Hårdvara på så sätt att Ramavtalsleverantör inte kan avhjälpa Fel. Ramavtalsleverantören ska lämna skriftliga instruktioner till Avropsberättigad gällande detta. Åtgärdstid räknas inte under eventuell tid Hårdvara på grund av Avropsberättigad inte är tillgänglig för Ramavtalsleverantör att åtgärda Fel, det vill säga om Avropsberättigad inte följt Ramavtalsleverantörens skriftliga instruktioner.

9.21.5 Beräkning av Åtgärdstid

Åtgärdstid för Fel räknas från och med Avropsberättigads felanmälan. Åtgärdstiden anses avslutad vid den tidpunkt då Ramavtalsleverantören meddelar Avropsberättigad att felavhjälpning skett, Avropsberättigad har Hårdvaran och/eller Tillbehöret åter i sin besittning och har godkänt felavhjälpning.

Om Avropsberättigad inte godkänner att Felet är åtgärdat fortsätter Åtgärdstiden att löpa.

9.21.6 Begränsning gällande Ramavtalsleverantörens ansvar för Fel

Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel omfattar inte:

- a. Fel orsakade genom Avropsberättigad användning av Hårdvara eller Tillbehör på annat sätt än vad som framgår av användardokumentation eller Ramavtalsleverantörs instruktioner, eller genom försummelse av Avropsberättigad eller annan Avropsberättigad ansvarar för.
- b. Fel orsakade genom Avropsberättigad användning av aktuell Hårdvara tillsammans med annan utrustning, Tillbehör eller Programvara som det inte i Kontrakt framgår att den ska vara kompatibel med. Ansvarsbefrielsen gäller dock inte om Avropsberättigad med fog kunnat förvänta sig att aktuell Hårdvara skulle vara kompatibel med sådan annan utrustning, Tillbehör eller Programvara, även om det inte framgår av Kontrakt.
- c. Fel orsakade genom av Avropsberättigad gjorda ändringar eller ingrepp i aktuell Hårdvara eller Tillbehör som inte skett i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner eller medgivande.

9.21.7 Åtgärdstid och vite för Hårdvara och Tillbehör med eget ägande

Hårdvara och/eller Tillbehör skickas in till av Ramavtalsleverantören angiven plats. Avropsberättigad kan i Avrop specificera att Reparation ska ske på plats hos Avropsberättigad. Åtgärdstiden beräknas mellan 06.00-20.00 året runt sju dagar i veckan efter att Avropsberättigad skickat in Hårdvara och/eller Tillbehör.

Vite utgår per påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid med 250 SEK för den första Arbetsdagen och därefter 3 procent av värdet av berörd Hårdvara och/eller Tillbehör, enligt Kontrakt per Arbetsdag. Vitet är vid var tid begränsat till 30 procent av det totala värdet för den berörda Hårdvaran och/eller Tillbehöret med 250 SEK tillägg.

Vite regleras på begäran av Avropsberättigad i enlighet med avsnitt *Fakturering och betalning*. Om maximalt vite utgått och Fel ännu inte är åtgärdat har Avropsberättigad rätt till en likvärdig Hårdvara och/eller Tillbehör utan extra kostnad. Avropsberättigad har rätt till skadestånd enligt avsnitt *Skadestånd och ansvarsbegränsning*.

9.21.8 Åtgärdstid och vite för Hårdvara som tjänst

Vid Fel på Hårdvara som tjänst har Avropsberättigad rätt att omgående erhålla en likvärdig tillfällig utbytesenhet som är klar att använda. Detta sker genom att ett antal Hårdvaror och Tillbehör finns hos Avropsberättigad för detta ändamål eller att Hårdvara och/eller Tillbehör tillhandahålls till Avropsberättigad inom en Arbetsdag. Hårdvara som tjänsten ska vara i tillgänglig dygnet runt, årets alla dagar.

Åtgärdstiden beräknas mellan 06.00-20.00 året runt sju dagar i veckan.

Fel kategoriseras i olika kategorier:

- a. Allvarliga fel är Fel som berör verksamhetskritiska delar av organisationen och/eller som har stor betydelse för Avropsberättigad. Exempelvis kan detta vara Fel som påverkar en större grupp användare och/eller där Hårdvaran inte kan nyttjas alls eller enbart kan nyttjas delvis med stora svårigheter. Enskild Hårdvara kan utgöra allvarligt fel om den berör en verksamhetskritisk del av Avropsberättigads organisation. Åtgärdstid ska maximalt vara 12 timmar per allvarligt fel.
- b. Ringa fel är Fel som är av ringa betydelse för Avropsberättigads verksamhet. Exempelvis kan detta vara Fel som påverkar en enskild användare, där alternativa användningssätt är möjliga, Fel helt utan påverkan på Hårdvarans funktion som

helhet eller rena så kallade mindre skönhetsfel. För ringa fel ska Åtgärdstid maximalt vara sju (7) Arbetsdagar.

Avropsberättigad bestämmer vid anmälan Fel vilken kategori Felet tillhör utifrån kategoribeskrivning av respektive Fel. Kategorisering av Fel kan variera från tid till annan beroende på hur Felet vid den aktuella tidpunkten påverkar Avropsberättigads verksamhet. Åtgärdstid mäts under Arbetsdagar.

Ramavtalsleverantören kan utföra planerat underhåll och åtgärder på Hårdvara för att säkerställa att den kontinuerligt uppfyller ställda krav. Åtgärdstider beräknas inte under denna tid dock ska detta i normalfallet läggas då minsta möjliga påverkan sker för Avropsberättigad det vill säga inte under Servicetid. Avropsberättigad ska meddelas minst tio (10) Arbetsdagar innan planerat arbete. Kravet omfattar Ramavtalsleverantörens planerade underhåll och åtgärder och inte varumärkesägares eventuella Uppdateringar.

Avropsberättigad är berättigad till vite vid längre Åtgärdstid än vad som är tillåtet. Vite regleras på begäran av Avropsberättigad i enlighet med avsnitt *Fakturering och betalning*. Avropsberättigad har rätt till skadestånd enligt avsnitt *Skadestånd och ansvarsbegränsning*.

Det vitesgrundande beloppet för allvarliga fel är två (2) procent av den faktiska eller om tillämpligt den uppskattade kvartalskostnaden av den specifika tjänsten dvs. den eller de specifika hårdvaror som omfattas av det Allvarliga felet. Det vitesgrundande beloppet beräknas inom det kalenderkvartal som Felet anmäldes. Det vitesgrundande beloppet ska dock minst vara 1 000 SEK. Vitet kan maximalt uppgå till 50 procent av kvartalskostnaden för den specifika tjänsten. Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid.

Det vitesgrundande beloppet för ringa fel är 250 SEK per påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid, upp till maximalt 3 000 SEK. Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid.

Flera viten kan utgå samtidigt och räknas då ihop, dock kan det totala vitet per kvartal inte överstiga den faktiska totala kvartalskostnaden för tjänsten. Om maximalt vite utgått och Felet ännu inte är åtgärdat har Avropsberättigad rätt att omkategorisera Felet upp till allvarligt Fel.

9.22 Fel i Konsulttjänst

Fel anses föreligga om Konsulttjänstens utförande avviker från vad som angetts i Kontrakt eller om Ramavtalsleverantören i övrigt brister i utförandet av Konsulttjänsten.

Ramavtalsleverantörens ansvar gäller för Fel som Avropsberättigad anmäler inom tre (3) månader efter det att Avropsberättigad har upptäckt Felet, dock senast ett (1) år efter den tidpunkt då Konsulttjänsten avslutats hos Avropsberättigad.

Vid Fel är Ramavtalsleverantören skyldig att, efter anmälan från Avropsberättigad, utan oskäligt dröjsmål, vidta rättelse. Skälig tid för åtgärd ska fastställas med hänsyn till Felets art samt påverkan hos Avropsberättigad. Rättelse ska ske genom att Ramavtalsleverantören fullgör Konsulttjänsten eller rättar Felet. Rättelse anses föreligga då Avropsberättigad skriftligen accepterat rättelsen.

Avropsberättigad får inte vägra acceptera rättelsen om inte sakliga skäl för sådan vägran föreligger. Sker inte rättelse utan oskäligt dröjsmål har Avropsberättigad rätt till prisavdrag av den avtalade ersättningen med ett belopp som skäligen kan anses motsvara Felet.

Om Ramavtalsleverantören med oskäligt dröjsmål, efter Avropsberättigads anmälan, inte

åtgärdat Felet har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontrakt eller delar av Kontrakt i enlighet med avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*. Är Felet av väsentlig betydelse för Avropsberättigad och har rättelse inte skett inom trettio (30) dagar från det att Avropsberättigad anmäler Felet har Avropsberättigad rätt att med omedelbar verkan säga upp Kontrakt.

Avropsberättigad har rätt till skadestånd, enligt avsnitt *Skadestånd och ansvarsbegränsning*, på grund av Fel i Konsulttjänsten.

9.23 Immateriella rättigheter

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt erhåller Avropsberättigad en vederlagsfri, icke-exklusiv, och i tiden obegränsad nyttjanderätt, inklusive en rätt att ändra, kopiera, korrigera och vidareutveckla resultat och leverans av Konsulttjänst specifikt framtaget för Avropsberättigad inom ramen för Kontraktet. Avropsberättigad har rätt att anlita tredje part i syfte att för Avropsberättigads behov nyttja resultat och leverans i enlighet med angiven nyttjanderätt. Avropsberättigad får dock inte överlåta detta vidare utan Ramavtalsleverantörens medgivande.

Utbildningsunderlag, presentationer, rapporter, Programvara med mera som Ramavtalsleverantör har licensierat eller utvecklat och som har använts, men inte anskaffats för eller utvecklats specifikt för Avropsberättigad och Kontraktet, förblir Ramavtalsleverantörens egendom och kan av Avropsberättigad inte återanvändas eller spridas utan Ramavtalsleverantörs skriftliga medgivande.

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

Ramavtalsleverantören får inte publicera eller på annat sätt nyttja utredningsmaterial eller arbetsresultat som tillhör Avropsberättigad utan Avropsberättigads skriftliga medgivande. Allt sådant material ska överlämnas till Avropsberättigad när det inte längre behövs eller senast vid Kontraktstidens slut.

9.23.1 Nyttjanderätt till Programvara

Ramavtalsleverantören upplåter till Avropsberättigad rätt att nyttja de Programvaror som Ramavtalsleverantören tillhandahåller inom ramen för Kontraktsföremålet.

Avropsberättigads nyttjanderätt till Programvara utgör en vederlagsfri, icke exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt, om annat inte överenskommit mellan Parterna. Avropsberättigads nyttjanderätt är begränsad till nyttjandet av Kontraktsföremålet. Avropsberättigads nyttjanderätt är begränsad till sin egen organisation samt till tredje part som använder Programvara i samband med utförande av tjänster relaterade till Kontraktsföremålet åt Avropsberättigad. Avropsberättigad ska nyttja Programvara i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner, under förutsättning att dessa instruktioner inte är ägnade att begränsa den avtalade omfattningen av Kontraktsföremål eller den kvalitet som Avropsberättigad i övrigt har rätt att förvänta sig enligt vad som framgår i Kontraktet.

Avropsberättigad har enbart rätt att företa ändringar och ingrepp i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner. Avropsberättigad har inte rätt att vidare överlåta sin nyttjanderätt utan Ramavtalsleverantörens godkännande. Vidareöverlåtelse kan dock ske enligt avsnitt *Ändringar av Kontraktet*. Avropsberättigad får enbart kopiera Programvara för den medgivna användningen samt för säkerhetsändamål där så är möjligt.

Har i Kontraktet hänvisats till tredje parts Standardvillkor för Programvara, ska de bestämmelserna gälla vad avser nyttjande av Programvaran före vad som anges i detta avsnitt *Nyttjanderätt till Programvara*. Sådana Standardvillkor ska dock inte inskränka Avropsberättigads rätt att nyttja Programvaran för Kontraktsföremåls ändamål.

9.23.2 Rättighetsintrång

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 immateriella 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. Ramavtalsleverantör ska åta sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Avropsberättigad om Avropsberättigad så begär. Avropsberättigad ska inom skälig tid från det att Avropsberättigad fick reda på att tredje part framfört anspråk mot Avropsberättigad informera Ramavtalsleverantör om anspråket.

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

Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Avropsberättigad 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 *Rättighetsintrång*, fått delta i rättegång och förlikning eller om det enligt Ramavtalsleverantörs egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, ska Ramavtalsleverantör på egen bekostnad:

1. tillförsäkra Avropsberättigad rätt att fortsätta använda Kontraktsföremål; eller
2. ersätta den del av Kontraktsföremål som utgör intrång med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Avropsberättigad godkänner; eller

3. ändra Kontraktsföremål så att intrång inte föreligger; eller som ett sista alternativ, återta Kontraktsföremål och kreditera Avropsberättigad för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid.

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

9.24 Pris och prisjustering

Pris för respektive Kontraktsföremål utgår enligt Ramavtal och Kontrakt. Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller detta avsnitt *Pris och prisjustering*.

9.24.1 Ersättning

Avtalade priser är i svenska kronor exklusive mervärdesskatt men inklusive andra skatter. Kemikalieskatt är inkluderad i priset. Ramavtalsleverantör har endast rätt till ersättning där så framgår av Kontrakt. Priserna kan justeras i det fall ändrad lagstiftning eller skatter har en direkt påverkan på priserna. Den Part som påkallar prisjusteringen ska påvisa den direkta påverkan. Prisjustering ska godkännas av Parterna innan det nya priset tillämpas.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att ta ut ett högre pris för en ersättande Hårdvara eller Programvara än priset för den ursprungliga Hårdvaran eller Programvaran. Hårdvara kan bytas ut mot likvärdig Hårdvara som minst uppfyller väsentliga krav enligt Kontrakt och som är nyare på marknaden. Priset på denna nya Hårdvara kan förändras jämfört med ursprungligt pris med +/- 20 procent om Avropsberättigad godkänner detta. Ramavtalsleverantören ska kunna verifiera att eventuell ersättande Hårdvara är nyare på marknaden samt att ett eventuellt högre pris föreligger från Varumärkesägaren.

Ramavtalsleverantören ska skriftligen meddela Avropsberättigad om Ramavtalsleverantören anser att visst arbete innebär ändring av Kontraktet. För det fall Parterna inte överenskommer om ändring och Ramavtalsleverantören ändå utför arbetet ska arbetet inte anses ingå i Kontraktet.

Ramavtalsleverantören erhåller ingen ersättning för arbete som inte ingår i Kontraktet. Ersättning för kostnad, som inte ingår i Kontraktet, utgår endast om verifierad kostnad är naturlig och nödvändig för genomförandet och under förutsättning att Avropsberättigad i förväg skriftligen godkännt kostnaden.

Om Avropsberättigad avropar mindre än fyra (4) timmar av en Konsulttjänst och den ska utföras på plats hos Avropsberättigad har Ramavtalsleverantören rätt att debitera för ytterligare en timme för att täcka kostnader för resor och restid. Vid av Avropsberättigad skriftligen beordrad resa har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande högsta skattefria schablonbelopp för resor och traktamente. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete utanför Arbetsdag utgår endast under förutsättning att Parterna i förväg skriftligen överenskommit om detta.

9.24.2 Prisjustering på grund av ränte- och valutaförändring

Med ränta avses referensräntan Stibor 3 månader. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör har var för sig rätt till ränte- och valutajustering vid förändringar större än +/- 3,0 procent jämfört med senast överenskommen valutakurs eller ränta angivet i Avropssvar. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör får var för sig påkalla ränte- eller valutajustering maximalt en gång per sex (6) månader. Om valutakurs i USD eller EUR

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

Valutajustering kan endast ske för Hårdvara, Tillbehör eller Programvara samt endast den Hårdvara, Tillbehör eller Programvara som redovisats av Ramavtalsleverantören i Avropssvar.

Det åligger den Part som påkallar justering att påvisa att samtliga villkor för justering är uppfyllda. Den första påkallade förändringen beräknas utifrån månadsgenomsnittet kalendermånaden innan justering påkallats jämfört med månadsgenomsnitt (medelvärde) för aktuell valuta eller ränta för kalendermånaden när sista dag för Avropssvar inföll. Efterkommande påkallade förändringar beräknas utifrån månadsgenomsnittet kalendermånaden innan justering påkallats jämfört med månadsgenomsnitt (medelvärde) för aktuell valuta eller ränta för kalendermånaden när föregående förändring påkallades.

Justering som skriftligen påkallats träder ikraft samma dag som Parterna skriftligen godkännt justeringen. Justering kan inte ske retroaktivt eller för redan lagda och bekräftade beställningar. I det fall Avrop blir föremål för överprövning och dröjsmålet från sista dag för Avropssvar till Kontrakt träder i kraft överstiger 60 kalenderdagar får ränte- eller valutajustering påkallas första dag när Kontrakt träder i kraft.

9.25 E-handel

Myndigheten för digital förvaltning ([DIGG](#)) ger information om elektronisk handel (e-handel) i offentlig sektor. [SFTI](#) är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv affärsprocess för e-handel mellan offentlig sektor (kommuner, regioner och statliga myndigheter) och leverantörer av varor och tjänster. SFTI informerar om e-handel och rekommenderar standardiserade meddelanden för e-handel, inklusive elektronisk faktura (e-faktura). Frågor om e-handel som direkt rör Ramavtalet ska alltid ställas till Kammarkollegiet. Frågor om e-handel som direkt rör ett specifikt Avrop ska ställas till berörd Avropsberättigad. Med SFTI menas SFTI eller offentligt styrd organisation som kan komma att ersätta SFTI:s roll i fråga om att rekommendera standardiserade meddelanden för e-handel.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp som gör e-handel och e-upphandling enklare. Nätverket benämns ibland som Peppols infrastruktur och det består av flera delar, bland annat en teknisk infrastruktur, gemensamma meddelandestandarder och en organisation som utvecklar nätverket.

En leverantörsportal är i detta sammanhang en webbplats som Avropsberättigad tillhandahåller sina leverantörer, där leverantörerna kan registrera elektroniska kataloger, ta emot elektroniska beställningar samt skicka orderbekräftelser och elektroniska fakturor.

Vid Avrop som sker via förnyad konkurrensutsättning kan Avropsberättigad precisera villkoren för e-handel i enlighet med bilaga Kravkatalog. Vid Avrop genom särskild fördelningsnyckel anger istället Avropsberättigad i Avropsförfrågan om e-handel ska tillämpas eller inte.

9.26 Fakturering och betalning

9.26.1 Fakturering

Ramavtalsleverantören har rätt att fakturera Avropsberättigad efter att Faktisk leveransdag inträffat, eller efter leveransgodkännande avseende successiva leveranser.

Om inget annat överenskommits i Kontrakt har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera Avropsberättigad en (1) gång per månad för utförd Konsulttjänst med verifierade kostnader och godkända utlägg samt för Hårdvara som tjänst.

Betalning sker mot faktura. Det är endast Ramavtalsleverantören som har rätt att fakturera Avropsberättigad, med undantag av Avrop av Hårdvara som tjänst där av Ramavtalsleverantören anlitate finansbolag får fakturera Avropsberättigad, under förutsättning att det överenskommits i Kontrakt.

Ramavtalsleverantör ska enligt lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling fakturera elektroniskt.

Ramavtalsleverantören ska enligt lag skapa och sända elektronisk faktura (e-faktura) enligt Peppol BIS Billing. Endast uppgifter i fakturan som ingår i standarden kommer att beaktas. Eventuella stödjande handlingar, till exempel underlag för utlägg och/eller vidarefaktureringar ska bifogas i PDF-format, om inte Avropsberättigad meddelar annat. Ramavtalsleverantörens fakturabild i PDF-format får däremot inte bifogas och kommer inte att beaktas. Avropsberättigad kan eventuellt, som ett komplement, tillhandahålla en leverantörportal för manuell registrering av faktura. Av sekretessskäl har dock Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantören ska skicka pappersfaktura.

Om inte annat framgår av Ramavtalet eller Kontraktet har Ramavtalsleverantören inte rätt att anlita Underleverantör för factoring eller fakturahantering vid fakturering enligt Kontraktet utan Avropsberättigads godkännande. Fakturan ska skickas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.

Avropsberättigads betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel eller annat kontraktsbrott. Faktureringsavgift eller liknande accepteras inte. Påminnelseavgift betalas endast om det framgår av lag.

9.26.2 Fakturans innehåll

Ramavtalsleverantör ska utforma fakturor till Avropsberättigad på ett enkelt och lättförståeligt sätt, i enlighet med Avropsberättigads instruktioner. Avropsberättigad har rätt att få samlingsfakturor vid överenskommelse. Flexibilitet i fakturering ska tillgodoses så att Avropsberättigad erbjuds möjlighet att utan extra kostnad få en specificerad faktura.

En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

1. Fakturadatum och fakturanummer
2. Ramavtalsleverantörens och Avropsberättigads namn och adress
3. Avropsberättigads ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar
4. Ramavtalsleverantörens registreringsnummer för mervärdesskatt, VAT-nummer
5. Omfattning och detaljerad specifikation över levererade Kontraktsföremål
6. Detaljerad specifikation över kostnader i SEK exklusive mervärdesskatt per levererat Kontraktsföremål som skriftligen överenskommits.
7. Datum då Kontraktsföremålet fullgjorts (omsatts)
8. Förfallodatum
9. Tillämpad mervärdesskattesats
10. Det mervärdesskattebelopp som ska betalas
11. Totalsumma i SEK exklusive mervärdesskatt
12. Totalsumma i SEK inklusive mervärdesskatt

Har arbete utförts på löpande räkning, ska dessutom antalet arbetstimmar och timersättning per Konsult anges. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid.

Vid periodisk fakturering ska referens till faktureringsobjektet, till exempel abonnemangsnummer eller motsvarande, anges på fakturan. Periodiska fakturor med referens till faktureringsobjektet ska separeras från övrig fakturering. Ramavtalsleverantören ska skicka samlingsfakturor om Parterna kommer överens om det.

När omvänd skattskyldighet är aktuellt ska detta tydligt framgå av fakturan.

Avropsberättigad har rätt att bestrida fakturor som är felaktiga, exempelvis med anledning av att specifikation saknas, och kräva rättelse av Ramavtalsleverantören.

9.26.3 Vite vid felaktiga fakturor

Avropsberättigad har rätt till vite vid upprepade felaktiga fakturor, där information väsentligen avviker eller saknas eller belopp är felaktiga. Avropsberättigad har rätt till vite efter tre (3) erhållna felaktiga fakturor under en period om tolv (12) månader. Vite utgår då med 1000 SEK per felaktig faktura upp till maximalt fem (5) procent av kontraktsvärdet.

9.26.4 Betalning

Betalning sker senast 30 kalenderdagar efter mottagen korrekt faktura.

Om Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig vara betalningsskyldig, har Avropsberättigad rätt att hålla inne det omstridda beloppet. För det fall Parterna är överens om viss del eller vissa delar av det fakturerade beloppet ska Avropsberättigad betala det beloppet. Avropsberättigad har dock rätt att hålla inne betalning till den del Avropsberättigad har motkrav avseende vite, skadestånd eller liknande från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet.

Avropsberättigads betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel enligt avsnitt *Fel och vite* eller annat avtalsbrott.

Ramavtalsleverantörens rätt till betalning för Kontraktsföremålet förfaller om Ramavtalsleverantören inte fakturerat för Kontraktsföremålet ifråga senast tolv (12) månader efter att Ramavtalsleverantören haft rätt att fakturera enligt ovan.

9.26.5 Dröjsmålsränta

Vid försenad betalning har Ramavtalsleverantören rätt att begära dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på begäran av Ramavtalsleverantören på nästkommande faktura. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta om Ramavtalsleverantören är försenad att betala viten, skadestånd eller liknande.

9.27 Säkerhet och Säkerhetsskyddsavtal

Ramavtalsleverantör ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som anges i Ramavtalet och Kontraktet, eller som Avropsberättigad redovisar från tid till annan samt se till att berörd personal iakttar dessa föreskrifter. Process för och konsekvenser av ändringar i föreskrifter eller riktlinjer under Kontraktstid ska följa vad som framgår avsnitt *Ändringar av Kontraktet*. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter Kontraktets tecknande har Ramavtalsleverantör rätt till ersättning om Ramavtalsleverantör kan påvisa att förändringarna inneburit kostnadsökningar som uppgår till mer än 5 000 SEK per år.

Om Avrop enligt Avropsberättigad omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585), ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag följas. Ramavtalsleverantören och berörd Underleverantör ska på begäran ingå Säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad på den nivå och enligt de villkor som Avropsberättigad bestämmer. I sådana fall är Kontraktets giltighet villkorad av att ett gällande Säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ersättning om Avropsberättigad säger upp Kontraktet till följd av att det saknas ett giltigt Säkerhetsskyddsavtal. Säkerhetsskyddsavtalet ska inte omfatta affärsmässiga villkor såsom avgifter, viten, betalning och liknande. Ramavtalsleverantör ska vara väl införstådd med, samt följa Avropsberättigads säkerhetsangivelser vid tillträde till Avropsberättigads lokaler.

9.28 Behandling av personuppgifter

Om Ramavtalsleverantörens tillhandahållande av Kontraktsföremål innefattar behandling av personuppgifter ska behandlingen följa Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen) med tillhörande genomförandeförfattningar. Ramavtalsleverantören ska vidta nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas inom ramen för Kontraktet.

Ramavtalsleverantören är personuppgiftsbiträde om den behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning och Avropsberättigad är i sådana fall personuppgiftsansvarig. Om Ramavtalsleverantören eller en Underleverantör behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning, ska ett skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal ingås.

Ramavtalsleverantören och Underleverantör ska på begäran av Avropsberättigad ingå de avtal, så kallade datadelningsavtal, som krävs för att uppfylla dataskyddsförordningen.

9.29 Skadestånd

Part har rätt till skadestånd till följd av motpartens avtalsbrott. Eventuella prisavdrag och viten hänförliga till avtalsbrottet ska avräknas från skadeståndet.

Avropsberättigads uttryckliga eller underförstådda godkännande av Upphandlingsföremålet eller avstående från att göra gällande en viss påföljd befriar inte Ramavtalsleverantören från skadeståndsskyldighet.

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar alltså inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Parts totala skadeståndsansvar per kontraktsår är begränsat till det högre av:

1. 10 miljoner SEK,
2. Ramavtalsleverantörens ansvarsbelopp enligt ansvarsförsäkring enligt avsnitt *Försäkring*, och
3. 50 procent av medelvärdet av Kontraktets faktiska, eller i tillämpliga fall uppskattade värde enligt LOU, per kontraktsår.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller villkoren i punkten 3.

Parts uppsåt eller grov oaktsamhet. Ansvarsbegränsningarna gäller inte heller för Parts ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i immateriella rättigheter. För Ramavtalsleverantören gäller inte heller ansvarsbegränsningarna vid person- eller sakskada samt vid avtalsbrott enligt avsnitten *Sekretess och konfidentiell information*, *Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal* och *Behandling av personuppgifter*.

9.30 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)

Om Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid Kontraktets tecknande och vars följder Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplöpp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Kontraktet. Om Kontraktets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Kontraktet utan ersättningsskyldighet.

För att Part ska ha rätt att göra gällande ursäktligt avtalsbrott ska Part, när denne får kännedom eller borde ha fått kännedom om sådan omständighet, omedelbart skriftligen underrätta motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Kontraktet.

9.31 Uppföljning

Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller alla krav och villkor som framgår av Kontraktet. Det innebär bland annat att Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden. Ytterligare rätt till uppföljning kan framgå av eventuellt Säkerhetsskyddsavtal samt personuppgiftsbiträdesavtal.

Vid uppföljning ska Avropsberättigad ha rätt att ta hjälp av en oberoende utomstående kontrollorganisation. Val av oberoende utomstående kontrollorganisation ska ske i samråd med Ramavtalsleverantör om så framgår av Kontrakt. Samrådet innebär dock inte en rätt för Ramavtalsleverantör att besluta om val av utomstående kontrollorganisation.

Ramavtalsleverantören ska på begäran i den utsträckning som det är möjligt tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantörer eller Varumärkesägare, uppgifter och handlingar som Avropsberättigad skäligen behöver för att genomföra uppföljning i den utsträckning som krävs och som inte står i strid med gällande rätt eller tillämpliga börsregler.

Parterna, Underleverantör och Varumärkesägare svarar för sina egna kostnader vid revision. Skyldigheten att svara för sina egna kostnader för revision vid medverkan ska dock vara begränsad till maximalt en gång per kontraktår såvida inte väsentliga avvikelser uppdagats eller annat framgår av Kontrakt.

Avisering om revision ska normalt göras senast två (2) veckor före revisionens genomförande.

Avropsberättigads rätt till uppföljning, revision och kontroller enligt avsnitt *Uppföljning* ska även omfatta eventuell Underleverantör, om inte Ramavtalsleverantör kan påvisa att sådan uppföljning och kontroller inte skäligen kan begäras med hänsyn till restriktioner hos denne.

Avropsberättigad har rätt att få tillgång till resultat av utförda tredjepartsrevision avseende Underleverantör och/eller Varumärkesägare. I det fall sådan tredjepartsrevision inte utförts eller tillåts utföras, har Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantör ska byta ut Underleverantör eller Varumärkesägare.

Om Ramavtalsleverantör eller dess licensgivare önskar genomföra avtalsenlig uppföljning i syfte att kontrollera Avropsberättigads licensinnehav gentemot åtagandet under Kontrakt

ska detta förämnas i god tid. Uppföljningens omfattning styrs av vad som avtalats i Kontrakt. Uppföljningen ska utföras av en oberoende utomstående kontrollorganisation om inte Kontrakt anger att uppföljning ska ske genom en s.k. egenkontroll, där Avropsberättigad i egen regi genomför avtalsenlig kontroll. Information avseende Programvaror från andra leverantörer ska inte ingå, med undantag för sådan Tredjepartsprogramvara som i tillämpliga fall ingår i Kontraktsföremål. Rätt till granskning av Avropsberättigads licensiering gäller inte i den utsträckning granskningen skulle strida mot svensk säkerhets- eller sekretesslagstiftning. Om tillämpligt ska särskilt Säkerhetsskyddsavtal tecknas före granskning. Den som påkallat uppföljningen ska dokumentera uppföljningen väl i en rapport, ur vilken det tydligt ska framgå uppföljningens omfattning och resultat. Avropsberättigad har rätt att granska och kommentera rapporten innan den fastställs. Avropsberättigad har alltid rätt att ta del av slutrapporten.

9.32 Sekretess och konfidentiell information

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt gäller följande för uppgifter och information som kommit Ramavtalsleverantören till del under fullgörandet av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören får endast använda, t.ex. lagra, bearbeta eller ge tillgång till, Avropsberättigads uppgift eller information i den utsträckning och under den tid det är nödvändigt för att fullgöra Kontraktet.

Ramavtalsleverantören är skyldig att följa gällande rätt vad gäller sekretess, bland annat tillämpliga delar av offentlighets och sekretesslagen (2009:400), OSL.

Ramavtalsleverantören är vidare skyldig att följa den konfidentialitet som är bruklig inom branschen och får inte röja eller på något sätt utnyttja information som kan betraktas som konfidentiell information. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör vara hemlig eller av Avropsberättigad angetts vara hemlig.

Ramavtalsleverantören åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga godkännande ge tredje part tillgång till uppgift som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande eller konfidentiell information.

Ramavtalsleverantören ska vidta lämpliga organisatoriska och tekniska åtgärder för att iaktta sina skyldigheter enligt detta avsnitt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som medverkar till att fullgöra Kontraktet är informerade om och är bundna av de åtaganden avseende sekretess och konfidentiell information som framgår av detta avsnitt och Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska ha behörighetskontrollsystem som reglerar och begränsar personals tekniska tillgång till Avropsberättigads uppgift och information. Personal ska enbart ha tillgång till Avropsberättigads uppgift och information om det är nödvändigt för att kunna fullgöra Kontraktet.

Ramavtalsleverantören kan begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantören ska anses vara en uppgift som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande eller vara konfidentiell. Eftersom Avropsberättigad i regel är ett offentligt organ som är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess kan Avropsberättigad inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess eller konfidentialitet. Vid en begäran om utlämnande av allmän handling kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske. Om Avropsberättigad inte är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess gäller samma åtaganden för Avropsberättigad som för Ramavtalsleverantören enligt detta avsnitt.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller förbud mot röjande av konfidentiell information under Kontraktstiden samt under fem (5) år efter att Kontraktet har upphört. När det gäller uppgifter som enligt lag kan bli föremål för sekretessbeläggande gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

9.33 Ändringar av Kontraktet

9.33.1 Ändringar

Ändring i eller tillägg till Kontraktet kan endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan behöriga företrädare för båda Parter.

Ansökan om ändringar ska ställas till den andra Parten i god tid före det planerade datumet för ändringen. Vid Ramavtalsleverantörens ansökan om ändring kan Avropsberättigad komma att begära in handlingar för att bedöma om ändringen kan godtas eller inte. Avropsberättigad har aldrig skyldighet att godkänna en ändring.

Om Avropsberättigad begär ändring av Kontraktet ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Avropsberättigad ska meddela Ramavtalsleverantören om justering av villkoren i Kontraktet i relevant avseende accepteras.

Ramavtalsleverantören har endast rätt till ersättning för merarbete i samband med ändringsbegäran om detta särskilt avtalats och skriftligen godkänts av Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigad om någon relevant del inte omfattas av ändringsbegäran och därmed inte omfattas av avtalat pris.

Ändring av Kontraktsföremål och andra delar av Kontrakt kan därutöver i vissa fall ske enligt vad som anges i personuppgiftsbiträdesavtal eller Säkerhetsskyddsavtal.

Ändringar och tillägg till Kontrakt som inte är tillåtna enligt LOU är ogiltiga, men de påverkar inte Kontraktets giltighet i övrigt.

9.33.2 Ändring av Underleverantör

Ändring, det vill säga tillägg, byte eller borttagande, av Underleverantör kan endast ske efter skriftligt godkännande av Avropsberättigad. Till ansökan om att ändra Underleverantör ska bifogas uppgifter och handlingar som visar att Underleverantören uppfyller relevanta krav och villkor.

9.33.3 Avropsberättigads rätt till överlåtelse av Kontraktet

Avropsberättigad har inte rätt att utan Ramavtalsleverantörs skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Kontrakt till annan. Avropsberättigad får dock överlåta Kontrakt helt eller delvis till annan myndighet eller organisation med motsvarande kreditvärdighet som helt eller delvis träder in eller övertar Avropsberättigads verksamhetsområde eller offentliga uppdrag. Begäran eller meddelande om överlåtelse enligt detta avsnitt ska framföras i god tid före det planerade datumet för överlåtelsen. Ramavtalsleverantören ska ge medgivande när det finns skälig och saklig grund till överlåtelsen.

9.33.4 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Kontraktet

Vid byte av Ramavtalsleverantör krävs att befintlig Ramavtalsleverantör får ett skriftligt

godkännande från Avropsberättigad innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att utan Avropsberättigads skriftliga godkännande, helt eller delvis, överlåta eller pantsätta rättigheter (exempelvis fordringar) eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan juridisk eller fysisk person.

Avropsberättigad kan komma att begära in handlingar för att bedöma om bytet ska godtas eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att godkänna ett byte av Ramavtalsleverantör.

9.34 Rätt att avsluta Kontrakt

9.34.1 Uppsägningstid och formkrav för uppsägning

Eventuell uppsägningstid framgår av Kontraktet eller dessa Allmänna villkor.

Uppsägning ska skriftligen ställas till den andra Partens kontaktperson. Part ska ange grunden för uppsägningen. Har detta skett ska uppsägning anses vara fullgjord. Vid Parts uppsägning i förtid har dock Avropsberättigad rätt att begära att uppsägningen ska träda i kraft vid senare angiven tidpunkt, dock senast sex (6) månader efter uppsägningen, för det fall det krävs enligt Avropsberättigads bedömning för säkerställande av kontinuerlig tillgång till Kontraktsföremål. Parts uppsägning av Kontrakt i förtid får, enligt Part val, avse hela eller del av Kontrakt. Uppsägning ska göras utan oskäligt dröjsmål efter den omständighet som åberopats blivit känd av uppsägande Part.

Vid betalning i samband med uppsägning tillämpas villkor för betalning i avsnitt *Fakturering och betalning*.

9.34.2 Avropsberättigads uppsägningsrätt

Avropsberättigad har rätt att säga upp hela eller delar av Kontraktet om

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och inte inom 30 kalenderdagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse,
2. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till två (2) eller fler väsentliga avtalsbrott.
3. Ramavtalsleverantören vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader ska betala vite enligt avsnitt *Vite vid försening*,
4. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter i Avropssvaret eller på annat sätt i samband med Avropet och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Kontraktet,
5. Ramavtalsleverantören inte uppfyller de krav eller villkor som ställts i Ramavtalet, Avropsförfrågan eller de tilldelningskriterier som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och denna brist har varit av väsentlig betydelse vid bedömningen när Ramavtalsleverantören tilldelades Kontraktet,
6. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtalet utan att Kammarkollegiet sagt upp Ramavtalet,
7. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtalet till följd av att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet,
8. Ramavtalsleverantören i övrigt agerar på ett sådant sätt att det, hänförligt till relevanta delar av Kontraktets fullgörande, ur allmänhetens synvinkel, skulle vara stötande för Avropsberättigad att fullfölja Kontraktet,
9. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap.

- 1–3 §§ LOU,
10. Domstol finner att Ramavtalet eller Kontraktet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU,
 11. Avropsberättigads behov av Kontraktsföremålet väsentligen ändras på grund av organisatoriska förändringar som initierats av annan än Avropsberättigads ledning, eller
 12. Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller LOU-direktivet enligt 17 kap. 17 § punkten 3 LOU.

Avropsberättigad avgör om det förtida upphörandet ska innebära återgång av Avropsberättigads respektive Ramavtalsleverantörens prestationer med avräkning för den nytta Avropsberättigad haft av Kontraktsföremålet, eller om det förtida upphörandet endast ska ha framåtriktad effekt. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättats eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att betala ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantören är skyldig att ersätta de direkta skador som Avropsberättigad lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-9 i detta avsnitt. Skadeståndet kan jämkas om vållande på Avropsberättigads sida har medverkat till skadan. Om Avropsberättigad ansvarar för en ändring enligt punkt 10 är inte Ramavtalsleverantören skyldig att ersätta de direkta skador som Avropsberättigad lider till följd av ändringen.

Om inte annat anges i Kontrakt har Avropsberättigad rätt att, utan angivande av skäl, med iakttagande av tre månaders uppsägningstid säga upp Kontrakt eller delar av Kontrakt gällande Hårdvara. Ramavtalsleverantören ska med anledning av uppsägning av Kontrakt enligt detta stycke erhålla skälig ersättning för utfört arbete samt styrka nödvändiga utgifter. Uppsägning enligt detta stycke gäller inte vid köp av Hårdvara som tjänst.

Om inget annat angivits i Kontrakt har Avropsberättigad rätt att, utan angivande av skäl, med iakttagande av 20 Arbetsdagens uppsägningstid säga upp Kontrakt gällande Konsulttjänst helt eller delvis. Ramavtalsleverantören ska med anledning av uppsägning av Kontrakt enligt detta stycke erhålla skälig ersättning för utfört arbete samt styrka nödvändiga utgifter.

9.34.3 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt

Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Kontraktet om Avropsberättigad gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och inte Avropsberättigad inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran av Ramavtalsleverantören har vidtagit rättelse. Uppsägning ska ske skriftligen och ha en uppsägningstid om minst sex (6) månader.

9.34.4 Rättelse vid avtalsbrott

Om inte Parterna kommer överens om annat eller om inte annat framgår av Kontraktet ska avtalsbrott rättas skyndsamt.

9.34.5 Kontraktets förtida upphörande av annan anledning

Kontraktet upphör med omedelbar verkan om Kontraktet har förklarats ogiltigt enligt en lagakraftvunnen dom. Ramavtalsleverantören har inte rätt till skadestånd med anledning av ett sådant upphörande om inte annat framgår av tvingande rätt.

Parterna kan även komma överens om att Kontraktet ska upphöra i förtid i andra fall.

9.35 Icke-avstående (no waiver)

Parts underlåtenhet att tillämpa något villkor i Kontraktet strikt enligt ordalydelsen ska inte anses innefatta något avstående från någon rättighet enligt Kontraktet och underlåtenheten ska inte heller medföra att Part förlorar rätten att senare påkalla en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Kontraktet.

9.36 Avveckling och överlämning

Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål vara behjälplig i samband med avveckling av Kontraktsföremål och vid byte till annan leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av dokumentation. Ramavtalsleverantören får inte ta betalt för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte Avropsberättigad angivit annat i sitt Avrop. Eventuella kostnader vid avveckling och överlämning ska beräknas med utgångspunkt av i Kontraktet eller Ramavtalet befintliga priser för Konsulttjänster, dock med undantag för delar i enlighet med Ramavtalet, dessa Allmänna villkor och Kontraktet som ska utgå kostnadsfritt. Vid borttagning av eventuell utrustning ska Ramavtalsleverantören återställa utrymmen till det skick som var innan utrustningen installerades.

Ramavtalsleverantören ska om Avropsberättigad önskar, se till att alla typer av befintliga service-, support- och underhållsavtal direkt kopplade till specifik Hårdvara överlåtes till ny leverantör enligt nytt avtal. En administrativ avgift får tas ut för överlåtelsen, dock endast baserad på styrkta, skäliga och direkta kostnader för överföring av uppgifter som tillhör Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling utförs inom av Avropsberättigad angivna skäliga tidsramar och på ett fackmannamässigt sätt samt att en detaljerad plan upprättas inför avvecklingen om Avropsberättigad begär det. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutade Kontraktsföremål till Avropsberättigad eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska under överlämnande bidra med sin kunskap om Kontraktsföremål till Avropsberättigad och/eller tredje part. Ramavtalsleverantören ska under överlämnande säkerställa att nyckelkompetens är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som efterfrågas. Med nyckelkompetens avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens eller har haft en speciell roll. Nyckelkompetens ska vara tillgängliga i upp till tre månader från uppsägningen av Kontraktet om inte annat framgår av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Avropsberättigad har överlämnats och sedan raderats och förstörts hos Ramavtalsleverantören och eventuella Underleverantörer.

9.37 Tillämplig lag och tvistelösning

Rättigheter och skyldigheter enligt Kontraktet regleras av svensk rätt med undantag av dess lagvalsregler.

Tvist med anledning av Kontrakt ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan Parterna.

Tvister angående tolkning eller tillämpning av Kontraktet och därmed sammanhängande rättsförhållanden, som inte kan lösas av Parterna gemensamt, ska avgöras av svensk allmän domstol där Avropsberättigad har sitt säte.