












Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Juliana Cadavid

Upphandling

Hotelltjänster Longstay 2024
23.3-1385-2025
Publicerad 2025-08-14 14:28
Sista anbudsdag: 2025-09-18 23:59

Symbolförklaring

- | | |
|---|--|
|  Texten ingår i annonsen |  Texten ingår i kvalificeringen |
|  Texten kommer att ingå i avtalet |  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen |
|  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas |  Texten/frågan innehåller ESPD-krav |
|  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen |
|  Frågan ställs endast upplysningsvis |  Frågan besvaras av upphandlaren |
|  Frågan är markerad för särskild uppföljning | |

Innehåll

7. Allmänna villkor	4
7.1 Allmänt	4
7.2 Definitioner	4
7.3 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning	6
7.4 Ramavtalsleverantörens ansvar för Tjänsten	6
7.5 Avropsberättigads ansvar för Tjänsten	6
7.6 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal	6
7.7 Försäkring	7
7.8 Priser	7
7.8.1 Mest fördelaktiga priset	7
7.9 E-handel	7
7.9.1 Generella villkor för e-handel	7
7.9.2 Ansvar – För format, kommunikationssätt och kostnader	8
7.9.3 Order och ordersvar	8
7.10 Fakturering och betalning	8
7.10.1 Fakturering	8
7.10.2 Fakturans innehåll	9
7.10.3 Betalning	9
7.10.4 Dröjsmålsränta	10
7.11 Sekretess och konfidentiell information	10
7.12 Samverkan	11
7.12.1 Lojalitets- och informationsplikt	11
7.12.1.1 Upplysningar med avseende särskilt på EU-sanktioner	11
7.12.2 Marknadsföring av Kontraktet	11
7.13 Behandling av personuppgifter	12
7.13.1 Generella krav gällande behandling av personuppgifter	12
7.13.2 Överföring av personuppgifter till tredje land	12
7.13.3 Behandling av personuppgifter för identifiering	12
7.14 Avtalsbrott och påföljder	12
7.14.1 Rättelse vid avtalsbrott	12
7.14.2 Ansvar vid Fel	13
7.14.2.1 Vad som avses med Fel	13
7.14.2.2 Reklamation och avhjälpande av Fel	13
7.14.2.3 Prisavdrag vid Fel	13
7.14.2.4 Fel som utgör väsentligt avtalsbrott	13
7.14.3 Skadestånd	13
7.14.4 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)	14
7.14.5 Avropsberättigads uppsägningsrätt	14
7.14.6 Kontraktets förtida upphörande av annan anledning	15

7.15 Bokning av Tjänst	15
7.15.1 Bokningsrutin	15
7.15.2 Ankomst och avresa	15
7.15.3 Uteblivet rum/lägenhet	15
7.15.4 Avbokning av Tjänst	16
7.15.5 Avbokning av påbörjad vistelse	16
7.16 Ändringar och tillägg i Kontraktet	16
7.17 Icke-avstående (no waiver)	17
7.18 Tillämplig lag och tvistelösning	17

7. Allmänna villkor

7.1 Allmänt



Dessa Allmänna villkor utgör en del av Kammarkollegiets Ramavtal avseende Hotelltjänster Longstay med diarienummer 23.3-1385-2025. 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.

Avrop sker utan förnyad konkurrensutsättning genom rangordning. Avropsberättigad kan vid Avrop inte ändra villkoren.

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

7.2 Definitioner



För tolkningen och tillämpningen av Kontraktet ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse, om inte annat uttryckligen anges i dessa Allmänna villkor eller uppenbarligen framgår 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 08.00–17.00 om inte annat framgår av Kontraktet.
Avrop	Med Avrop avses de åtgärder Avropsberättigad vidtar i syfte att köpa Tjänst genom tilldelning av Kontraktet.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses de upphandlande myndigheter som anges i avsnitt <i>Avropsberättigade</i> i Ramavtalets Huvuddokument.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud eller den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan.
Fel	Med Fel avses vad som framgår av avsnitt <i>Vad som avses med Fel</i> .
Försening	Med Försening avses vad som framgår av avsnitt <i>Vad som avses med Försening</i> .

Huvuddokument	Med Huvuddokument avses Ramavtalets huvuddokument som innehåller krav och villkor för fullgörande av Ramavtalet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantören.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) som upprättas mellan Parterna rörande köp av Tjänst enligt Ramavtalet.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är i kraft. Om inte annat framgår av Kontraktet inkluderar Kontraktstiden eventuella förlängningsoptioner.
Part	Med Part avses i Allmänna villkor och Kontraktet Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantören.
Ramavtal	Med Ramavtal avses handlingar uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> i Ramavtalets Huvuddokument, dvs.: <ol style="list-style-type: none"> 1. Skriftliga ändringar och tillägg i handlingarna nedan 2. Huvuddokumentet med bilagor 3. Upphandlingsdokumenten med bilagor inklusive rättelser, kompletteringar och förtydliganden 4. Ramavtalsleverantörens anbud med bilagor inklusive av Kammarkollegiet godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
Resultat	Med Resultat avses, beroende på Tjänstens karaktär och Parternas överenskommelse, i Kontraktet särskilt överenskomna eller underförstådda resultat av Tjänst, i form av dokumentation eller annat fysiskt eller digitalt material, såsom ritningar, bilder, fotografier, manualer och rapporter.
skriftligen	Med skriftligen avses i Allmänna villkor och Kontraktet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
Tjänsten	Med Tjänsten avses de tjänster som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontraktet. Tjänsten får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.

Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person, i alla led i leverantörskedjan, som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av de rättigheter och skyldigheter som framgår av Ramavtalet och Kontraktet.
------------------------	---

7.3 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning



Kontraktet består av 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 personuppgiftsbiträdesavtal
2. Personuppgiftsbiträdesavtal
3. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontraktet med bilagor
4. Kontraktet med bilagor
5. Skriftliga ändringar och tillägg till Avropsförfrågan med bilagor
6. Avropsförfrågan med bilagor
7. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
8. 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 Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och skriftligen särskild överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara Ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ytterligare åtaganden för Avropsberättigad.

7.4 Ramavtalsleverantörens ansvar för Tjänsten



Ramavtalsleverantören ansvarar för att Tjänsten:

1. uppfyller i Kontraktet och Ramavtalet ställda krav och villkor samt utförs enligt instruktioner från Avropsberättigad,
2. är lämplig för de ändamål för vilka Tjänsten av denna typ normalt tillhandahålls, liksom för de ändamål som framgår av Kontraktet och motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig med hänsyn tagen till Tjänstens art och omfattning,
3. tillhandahålls med omsorg, på ett fackmannamässigt sätt enligt god sedvänja, etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen,
4. fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar och föreskrifter, och
5. tillhandahålls enligt Ramavtalsleverantörens policyer, processer och interna kvalitetskontrollåtgärder förutsatt att dessa inte strider mot andra villkor i Kontraktet.

7.5 Avropsberättigads ansvar för Tjänsten



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

7.6 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal



Ramavtalsleverantören ansvarar för personal som medverkar till att fullgöra

Ramavtalsleverantörens del av Kontraktet. Personalen som fullgör Kontraktet ska ha avtalsenlig kompetens och erfarenhet. Om specifik kompetens eller erfarenhet inte avtalats ska personalen ha nödvändig kompetens och erfarenhet samt uppfylla de standarder och regleringar som är styrande för branschen och vilka förutsätts för att kunna tillhandahålla Tjänsten.

Personalen ska även ha kännedom och nödvändig kunskap om Ramavtalet, dess priser, krav och villkor samt förståelse för innebörden av Kontraktets fullgörande.

7.7 Försäkring



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

Försäkringen ska vara giltig under Kontraktstiden.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

7.8 Priser



Om inte annat framgår av Kontraktet är priserna angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt. Priserna inkluderar skatter och avgifter som Ramavtalsleverantören enligt lag ska betala. Priserna inkluderar även ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Kontraktet angivna åtaganden. Ramavtalsleverantören har inte rätt att debitera högre priser än vad som framgår av Kammarkollegiets webbplats avropa.se.

7.8.1 Mest fördelaktiga priset

Ramavtalsleverantören ska vid varje Avrop erbjuda det för Avropsberättigad mest fördelaktiga priset. Om antalet nätter sträcker sig över flera olika prissatta perioder, ska det prisalternativ som totalt sett är lägst tillämpas.

Exempelvis, om en avropsberättigad myndighet bokar en vistelse som omfattar pris för boende en (1) vecka (7 nätter) i rum/lägenhet plus ytterligare sex nätter (totalt 13 nätter), och pris för boende två (2) veckor (14 nätter) i rum/lägenhet är lägre än summan av pris för boende en (1) vecka (7 nätter) i rum/lägenhet plus ytterligare sex nätter (totalt 13 nätter), ska priset för två (2) veckor (14 nätter) i rum/lägenhet tillämpas.

Om Avropsberättigad avslutar sin vistelse tidigare än avtalad bokning regleras det i avsnitt, *Avbokning av Tjänst* och *Avbokning vid påbörjad vistelse*.

7.9 E-handel



7.9.1 Generella villkor för e-handel



Villkoren baseras på [SFTI:s rekommendationer](#) för e-handel. SFTI är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv e-handel mellan offentlig sektor och leverantörer av varor och tjänster. 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.

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.

En leverantörsportal är i detta sammanhang ett webbgränssnitt som Avropsberättigad tillhandahåller sina leverantörer, där leverantörerna kan ta emot elektroniska order samt skicka ordersvar och elektroniska fakturor.

7.9.2 Ansvar – För format, kommunikationssätt och kostnader

De format och kommunikationssätt som Parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel framgår av detta avsnitt *E-handel* samt avsnitt *Fakturering* och avsnitt *Fakturans innehåll*. Information i standardiserade meddelanden ska utformas och placeras enligt SFTI:s anvisningar. Parterna kan komma överens om annan standard, utformning eller placering av information. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges nedan upphör att rekommenderas har Avropsberättigad rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp. Ramavtalsleverantören ska på begäran skicka av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden via Peppolnätverket. När Ramavtalsleverantören tar emot av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska den vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot den aktuella meddelandetyper. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

Ramavtalsleverantören står för sina kostnader för utveckling, användning och underhåll av lämpligt systemstöd för de standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som refereras till i detta avsnitt *E-handel* samt avsnitt *Fakturering* och avsnitt *Fakturans innehåll*.

7.9.3 Order och ordersvar

Ramavtalsleverantören ska senast vid Ramavtalets ikraftträdande kunna ta emot order samt skapa och skicka ordersvar enligt minst ett (1) av följande alternativ:

1. Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
2. E-post

Ramavtalsleverantören ska lämna ett ordersvar (svar på Avropsförfrågan) senast nästkommande Arbetsdag eller inom annan i Avropsförfrågan angiven tid.

Avropsberättigad har rätt att, som ytterligare alternativ, tillhandahålla en leverantörsportal för manuell mottagning av order och registrering av ordersvar.

7.10 Fakturering och betalning

7.10.1 Fakturering

Ramavtalsleverantören ska skapa och skicka elektronisk faktura (e-faktura) enligt Peppol BIS Billing. Endast uppgifter i fakturan som ingår i standarden kommer att beaktas. Eventuella stödjande handlingar, exempelvis 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. Som ett komplement har Avropsberättigad rätt att som ytterligare alternativ tillhandahålla en leverantörsportal för manuell registrering av faktura. Av sekretesskäl har dock Avropsberättigad rätt att begära att Ramavtalsleverantören ska skicka pappersfaktura.

Om inte annat framgår av Kontraktet ska fakturering för Tjänsten i form av ett enskilt tidsbegränsat eller på annat sätt särskilt avgränsat uppdrag ske efter avslutat uppdrag eller

leverans. Om inte annat framgår av Kontraktet har Ramavtalsleverantören rätt att månadsvis i efterskott fakturera för tillhandahållandet av Tjänsten.

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.

Fakturan ska skickas till Avropsberättigad som beställt Tjänsten.

Ramavtalsleverantören ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.

Faktureringsavgift eller liknande accepteras inte. Påminnelseavgift betalas endast om det framgår av lag.

7.10.2 Fakturans innehåll



En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

1. Fakturadatum och fakturanummer.
2. Ramavtalsleverantörens namn, adress, telefonnummer, organisationsnummer, plus- eller bankgiro samt referens.
3. Avropsberättigads namn, adress, ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar.
4. Ramavtalsleverantörens registreringsnummer för mervärdesskatt, VAT-nummer.
5. Namn på longstayanläggningen samt omfattning och detaljerad specifikation över levererade Tjänster.
6. Detaljerad specifikation över kostnader i SEK exklusive mervärdesskatt per övernattnig.
7. Datum för ankomstdag och avresedag.
8. Förfallodatum.
9. Tillämpad mervärdesskattesats.
10. Det mervärdesskattebelopp som ska betalas.
11. Totalsumma i SEK exklusive mervärdesskatt.
12. Totalsumma i SEK inklusive mervärdesskatt.

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

7.10.3 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. Om 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 prisavdrag, skadestånd eller liknande från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet.

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

Ramavtalsleverantörens rätt till betalning för Tjänsten förfaller om Ramavtalsleverantören inte fakturerat för Tjänsten i fråga senast sex (6) månader efter att Ramavtalsleverantören

haft rätt att fakturera enligt ovan.

7.10.4 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 prisavdrag, skadestånd eller liknande.

7.11 Sekretess och konfidentiell information



Om inte annat framgår av Kontraktet 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 endast 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.

7.12 Samverkan

7.12.1 Lojalitets- och informationsplikt

Parterna ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet. Det innebär bland annat att Parterna 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 Tjänsten kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta instruktioner från Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart meddela Avropsberättigad vid misstanke om att en händelse hänförlig till Ramavtalsleverantören eller Tjänsten 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.

7.12.1.1 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.

7.12.2 Marknadsföring av Kontraktet

Ramavtalsleverantören och dennes Underleverantör har inte rätt att hänvisa till Avropsberättigad i marknadsföring utan Avropsberättigads godkännande. Avropsberättigads logotyp eller liknande får endast användas enligt instruktioner från Avropsberättigad.

7.13 Behandling av personuppgifter

7.13.1 Generella krav gällande behandling av personuppgifter

Behandling av personuppgifter ska följa Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (dataskyddsförordningen) med tillhörande genomförandeförfattningar. Det innebär bland annat en skyldighet för Ramavtalsleverantören att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas inom ramen för Kontraktet.

Ramavtalsleverantören ska på begäran av Avropsberättigad ingå de avtal som krävs för att uppfylla dataskyddsförordningen.

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlita Underleverantör som behandlar personuppgifter ingår de avtal med Avropsberättigad som krävs enligt dataskyddsförordningen.

7.13.2 Överföring av personuppgifter till tredje land

Ramavtalsleverantören ska försäkra sig om att bokningssystem som används för att uppfylla åtaganden enligt Kontrakt lever upp till krav enligt dataskyddsförordningen.

Ramavtalsleverantören ska ha fastställda rutiner för att genomföra en Transfer Impact Assessment (TIA), metodisk överföringsanalys, i enlighet med Europeiska dataskyddsstyrelsens rekommendationer (01/2020). Ramavtalsleverantören ansvarar också för att Underleverantörer som anlitas för att fullgöra Kontrakt har sådana rutiner. I Kontrakt som innefattar överföring av personuppgifter till tredje land, exempelvis genom användning av molntjänst, ska Ramavtalsleverantören eller anlita Underleverantör innan Kontraktets fullgörande ha genomfört en TIA/metodisk överföringsanalys. Ramavtalsleverantören ska på begäran av Avropsberättigad överlämna sådan genomförd analys.

Om en genomförd TIA påvisar risk för olaglig tredjelandsöverföring av personuppgifter ska användningen av det aktuella systemet omedelbart upphöra.

7.13.3 Behandling av personuppgifter för identifiering

Personuppgifter som behandlas för identifiering på plats på longstayanläggningen ska inte sparas längre tid än vistelsetiden, såvida det inte finns särskilda skäl som talar för en viss längre lagringstid. För det fall behandlingen innefattar personnummer ska det finnas stöd för behandlingen i lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till dataskyddsförordningen (dataskyddslagen).

7.14 Avtalsbrott och påföljder

Avtalsbrott föreligger om Part inte uppfyller sina åtaganden enligt Kontraktet. En Part som vill göra gällande påföljder på grund av avtalsbrott ska meddela den avtalsbrytande Parten om avtalsbrottet inom skälig tid från det att den upptäckt eller borde ha upptäckt avtalsbrottet (reklamation).

Part kan göra gällande en eller flera påföljder.

7.14.1 Rättelse vid avtalsbrott

Om inte Parterna kommer överens om annat eller om inte annat framgår av Kontraktet ska

avtalsbrott rättas skyndsamt.

7.14.2 Ansvar vid Fel

7.14.2.1 Vad som avses med Fel

Med Fel avses att Tjänsten avviker från kraven eller villkoren i Kontraktet eller Ramavtalet.

7.14.2.2 Reklamation och avhjälpande av Fel

Avropsberättigad får göra gällande ett Fel om Ramavtalsleverantören meddelas omgående eller inom skälig tid från det att Felet upptäckts eller borde ha upptäckts (reklamation). Reklamation som lämnas inom fem (5) Arbetsdagar efter det att Avropsberättigad upptäckt Felet eller borde ha upptäckt Felet anses ha lämnats inom skälig tid.

Efter det att Ramavtalsleverantören tagit emot reklamation från Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantören avhjälpa Felet skyndsamt. Om Ramavtalsleverantören inte kan avhjälpa Felet skyndsamt har Avropsberättigad rätt att begära prisavdrag enligt avsnitt *Prisavdrag vid Fel* eller säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt* punkten 1.

Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Fel om Ramavtalsleverantören kan visa att Felet beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för.

7.14.2.3 Prisavdrag vid Fel

Om Avropsberättigad inte säger upp hela Kontraktet till följd av Fel har Avropsberättigad rätt till prisavdrag. Rätt till prisavdrag föreligger i de fall avhjälpande av Felet inte är möjligt eller inte kan förväntas försätta Avropsberättigad i samma situation som om Felet inte förelegat. Prisavdraget ska utgöra skillnaden i värde mellan avtalsenlig och avtalsstridig prestation vid tiden för prestationen.

7.14.2.4 Fel som utgör väsentligt avtalsbrott

Utgör Felet ett väsentligt avtalsbrott har Avropsberättigad rätt att Skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt* punkten 1.

7.14.3 Skadestånd

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

Avropsberättigads uttryckliga eller underförstådda godkännande av Tjänsten 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 skadeståndsansvar per avtalsbrott är begränsat till 50 procent av medelvärdet av Kontraktets faktiska värde, eller i tillämpliga fall uppskattade värde enligt LOU, per kontraktår.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte vid Parts uppsåt eller grov oaktsamhet. För Ramavtalsleverantören gäller inte heller ansvarsbegränsningarna vid person- eller sakskada samt vid avtalsbrott enligt avsnitten *Sekretess och konfidentiell information* och

Behandling av personuppgifter.

7.14.4 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, upplopp 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 kalenderdagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Kontraktet utan ersättningskyldighet.

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 meddela motparten om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra åtagandet enligt Kontraktet.

7.14.5 Avropsberättigads uppsägningsrätt



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

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott,
2. 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,
3. 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,
4. 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,
5. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtalet till följd av att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet,
6. 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,
7. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU),
8. Domstol finner att Ramavtalet eller Kontraktet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU,
9. Avropsberättigads behov av Tjänsten väsentligen ändras på grund av organisatoriska förändringar som initierats av annan än Avropsberättigads ledning, eller
10. 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.

Uppsägning ska ske Skriftligen.

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 1-8 i detta avsnitt. Skadeståndet kan jämkas om vållande på Avropsberättigads sida har medverkat till skadan.

7.14.6 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.

7.15 Bokning av Tjänst

7.15.1 Bokningsrutin

Avropsberättigad avropar Tjänsten genom huvudsakligen e-post, telefon, alternativt resebyrå.

Ramavtalsleverantören ska bekräfta Avrop (bokning) till Avropsberättigad genom att skicka en bokningsbekräftelse via e-post, alternativt resebyrå. Bokningsbekräftelsen utgör Kontrakt enligt Ramavtalet.

Av bokningsbekräftelsen ska minst följande uppgifter framgå:

- Longstayanläggningens namn och kontaktuppgifter
- För- och efternamn på gäst/gäster
- Ankomstdatum och Avresedatum
- Pris per beställd Tjänst och totalpris
- Bokningsnummer

Ramavtalsleveratören har **inte** rätt att

- vägra Avropsberättigad bokning av lediga rum/lägenheter som omfattas av Ramavtalet,
- debitera bokningsavgift och förskottsbetalning,
- begära betalkort/kreditkort av gästen vid incheckning.

7.15.2 Ankomst och avresa

Incheckning på rummet/lägenheten ska ske från kl. 15.00 på ankomstdagen.

Utcheckning av rummet/lägenheten ska ske fram till kl. 12.00 på avresedagen.

Garanti av bokning

Avropsberättigad ska garantera bokningen med giltigt betalningsmedel senast kl. 16:00 ankomstdagen. I annat fall har Ramavtalsleverantören möjlighet att disponera rummet till annan gäst.

7.15.3 Uteblivet rum/lägenhet

För det fall Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda Avropsberättigad ett bokat rum/lägenhet enligt Kontrakt är Ramavtalsleverantören skyldig att, utan merkostnad för Avropsberättigad, boka minst likvärdigt rum/lägenhet på annan longstayanläggning i

samma zon eller närmast möjliga. Ramavtalsleverantören äger inte rätt att fakturera Avropsberättigad för mer än om Ramavtalsleverantören tillhandahållit rum/lägenhet hos sig enligt Ramavtalet och där avtalade priser.

7.15.4 Avbokning av Tjänst



Vid avbokning upp till och med nio (9) rum/lägenheter:

- För bokning upp till en (1) vecka (7 nätter) ska avbokning ske senast kl. 18:00 dagen innan ankomst. Uteblir avbokning eller sker avbokning senare än kl. 18:00 dagen innan ankomst har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad för ett (1) dygn per bokat rum/lägenhet.
- För bokning upp till två (2) veckor (14 nätter) ska avbokning ske senast kl. 18:00 tre dagar innan ankomst. Uteblir avbokning eller sker avbokning senare än kl. 18:00 tre dagar innan ankomst har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad för tre (3) dygn per bokat rum/lägenhet.
- För bokning upp till en (1) månad (30 nätter) ska avbokning ske senast kl. 18:00 fem dagar innan ankomst. Uteblir avbokning eller sker avbokning senare än kl. 18:00 fem dagar innan ankomst har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad för fem (5) dygn per bokat rum/lägenhet.
- För bokning upp till tre (3) månader (90 nätter) ska avbokning ske senast kl. 18:00 sju dagar innan ankomst. Uteblir avbokning eller sker avbokning senare än kl. 18:00 sju dagar innan ankomst har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad för tio (10) dygn per bokat rum/lägenhet.
- För bokning längre än tre (3) månader (90 nätter) ska avbokning ske senast kl. 18:00 sju dagar innan ankomst. Uteblir avbokning eller sker avbokning senare än kl. 18:00 sju dagar innan ankomst har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad för femton (15) dygn per bokat rum/lägenhet.

Vid avbokning av tio (10) rum/lägenheter eller fler gäller följande avbokningsregler:

- Vid avbokning 30-15 kalenderdagar innan ankomst har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad 50 procent av Kontraktets värde.
- Vid avbokning 14-8 kalenderdagar innan ankomst har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad 75 procent av Kontraktets värde.
- Vid avbokning 7 kalenderdagar innan ankomst till bokningstillfället har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Avropsberättigad 100 procent av Kontraktets värde.

Ramavtalsleverantören har dock endast rätt att debitera för maximalt en (1) månads boende (30 nätter) multiplicerat med antal avbokade rum.

Vid bokning av tio (10) rum/lägenheter eller fler ska Ramavtalsleverantören skicka en Skriftlig påminnelse till Avropsberättigad avseende bokningen senast sju (7) kalenderdagar innan avbokningsreglerna träder i kraft.

7.15.5 Avbokning av påbörjad vistelse

Avropsberättigad har rätt att avboka en påbörjad bokning. Ramavtalsleverantören har dock endast rätt att debitera för maximalt en (1) månads boende (30 nätter) multiplicerat med antal avbokade rum.

7.16 Ändringar och tillägg i Kontraktet



Ändringar i eller tillägg till Kontraktet kan endast ske efter Skriftlig överenskommelse mellan

behöriga företrädare för båda Parter.

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. Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigad om någon del inte omfattas av ändringsbegäran och därmed inte omfattas av avtalat pris. Därefter ska Avropsberättigad meddela Ramavtalsleverantören om ändring av villkoren i Kontraktet i relevant avseende accepteras.

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

7.17 Icke-avstående (no waiver)



En 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 den Parten förlorar rätten att senare begära en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Kontraktet.

7.18 Tillämplig lag och tvistelösning



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

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.