









Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Sara Wedholm

Upphandling

Klient- och mobiltelefonlösningar
Dnr 23.3-13124-20
Sista anbudsdag: 2021-03-15 23:59

Symbolförklaring

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

7. Bilaga Allmänna villkor Förnyad konkurrensutsättning

7.1 Inledning

Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalet Klient och Mobiltelefonlösningar, diarienummer 23.3-13124-20.

Allmänna villkor är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantör och Kund, utgör en bilaga till Kontrakt och gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet, oavsett om det särskilt hänvisas till Allmänna villkor i Avropsförfrågan eller inte. I dessa Allmänna villkor framgår vilka punkter som uttryckligen kan preciseras i Kontrakt.

Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter eller villkor som inte efterfrågats i Avropet blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt angående detta och förutsatt att uppgiften eller villkoret inte strider mot Ramavtalet eller lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU). Vid tolkning av Kontraktet, ska oklarheter tolkas i enlighet med bestämmelserna i LOU.

7.2 Definitioner

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

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses detta dokument som innehåller villkor för fullgörande av Kontrakt, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Kund och Ramavtalsleverantör.

Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till och med fredag kl. 8.00-17.00 i Sverige.
Avrop	Med Avrop avses anskaffning som Kund gör genom tilldelning av Kontrakt under Ramavtalet.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Kund skickar till Ramavtalsleverantör vid Avrop med förnyad konkurrensutsättning.
Avropssvar	Med Avropssvar avses det anbud som Ramavtalsleverantör lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar, inklusive motivering, till Kund att Ramavtalsleverantör inte kan erbjuda det Kund efterfrågar.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag Leverans ska ske enligt Kontrakt.
Effektiv leveransdag	Med Effektiv leveransdag avses den dag Leverans godkänts eller ska anses ha godkänts av Kund enligt vad som anges i avsnitt Leverans.
Fel	Med Fel avses avvikelser från tillhandahållet Kontraktsföremåls egenskaper i förhållande till vad som avtalats i Kontrakt. Fel innefattar även avvikelser från vad Kund med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Kontraktsföremål av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen. Fel 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 en fysisk produkt som omfattas av Ramavtalet såsom Klienter, Mobiltelefoner och Surfplattor. Hårdvara kan köpas med eller utan eget ägande för kunden dvs. Hårdvara kan även köpas som en tjänst där Kund betalar en periodiserad kostnad för nyttjanderätten.
Klient	Med Klient avses en fysisk produkt såsom bärbar dator, ultrabook, chromebook, 2i1, allt i ett, ruggad dator, stationär dator, tunn klient, bildskärm och dyligt.
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.
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 Kund och Ramavtalsleverantör efter Avrop.
Kontraktsföremål	Med Kontraktsföremål avses det som Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla under ett Kontrakt, och kan bestå i Hårdvara, tillbehör, Programvara och/eller Konsulttjänster etc. Vilken Hårdvara, tillbehör, 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.
Kund	Med Kund avses sådan organisation som har ingått Kontrakt via Ramavtalet.
Kundtjänst	Med Kundtjänst avses den kontaktyta som tillhandahålls för Kunden angående Kontraktsföremål exempelvis för anmälan av Fel. Kundtjänst ska arbeta med att ta emot anmälan om Fel inom Arbetsdag.
Mobiltelefon	Med Mobiltelefon avses fysisk produkt såsom smartphones.
Leverans	Med Leverans avses överlämnande av Kontraktsföremål och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed, i enlighet med Kontrakt och Ramavtalet, som innebär att Kund kan ta Kontraktsföremål i bruk på avsett sätt.
Part	Med Part avses Kund och Ramavtalsleverantör, vilka sinsemellan har ett avtalsförhållande genom att ha ingått Kontrakt 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 och antivirus samt övrig Programvara som framgår av Kontrakt.
Ramavtal	Med Ramavtal avses villkoren som reglerar förhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantör.
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.

Serviceid	Med Serviceid avses den tid då avropad Hårdvara som tjänst ska mätas enligt överenskomna servicenivåer, då anmälan om Fel ska kunna göras samt när Åtgärdsid och viten räknas.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses Varumärkesägares eller annan tredje parts avtalsvillkor hänförliga till Hårdvara och Programvara och/eller tillhandahållande av Reparation, Uppdatering, Uppgradering.
Surfplatta	Med Surfplatta avses en fysisk produkt såsom tunn handdator med pekskärm med avancerade funktioner och uppkoppling mot internet via trådlöst nätverk eller mobiltelefonnätet.
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 undantag av skrivare) med eventuellt tillhörande drivrutiner och/eller programvara som kan installeras eller användas till Hårdvara
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 Kunden att Felet är åtgärdat och Kund har en fungerande och godkänd Hårdvara och/eller tillbehör. Om Kund har möjlighet att skicka automatlarm till Ramavtalsleverantören ska åtgärdstiden börja räknas från att larmet når Ramavtalsleverantören.
------------	--

7.3 Kontraktet



7.3.1 Handlingar och ordning



Kontrakt består av:

- a. Tecknat Säkerhetsskyddsavtal
- b. Tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal
- c. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt
- d. Kontrakt med bilagor, inklusive Allmänna villkor
- e. Eventuell komplettering till Avropsförfrågan
- f. Avropsförfrågan med bilagor
- g. Eventuella, av Kund, tillåtna kompletteringar av Avropssvar
- h. Avropssvar
- i. Standardvillkor om en skriftlig överenskommelse träffats särskilt om det

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

7.3.2 Innehåll



Parterna kan i Kontraktet bland annat avtala om:

- a. Hårdvara, 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.

7.4 Kontaktpersoner och samarbete



7.4.1 Kontaktpersoner



Parterna ska i Kontraktet ange kontaktpersoner. Byte av kontaktperson ska utan oskäligt dröjsmål meddelas den andra Parten skriftligen. Om Parterna inte överenskommer om annat ska all kommunikation som sker inom ramen för Kontraktet ske på det svenska språket. Kontaktperson hos Ramavtalsleverantören ska ha behörighet att på Ramavtalsleverantörens vägnar fatta beslut och företräda Ramavtalsleverantören i frågor avseende Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska inte från

annan än av Kunden utpekad person på aktuellt område motta eller inhämta direktiv gällande Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut kontaktperson om Kunden begär det och om Kunden har sakliga skäl för sin begäran, såsom att kontaktpersonen saknar erforderlig kompetens, inte återkommer inom angivna tidsramar eller att upprepade samarbetssvårigheter förekommer.

Parterna är skyldiga att vara väl förtrogna med villkoren i Kontraktet och i övrigt hålla sig informerade om Kontraktets praktiska tillämpning och utveckling.

7.4.2 Samarbete



Ramavtalsleverantör och Kund ska, utan kostnad för Kund, träffas för samråd och uppföljning av Kontrakt minst en gång per år eller oftare om Kund eller Ramavtalsleverantör påkallar det.

Kund kan i Kontrakt begära att en samverkansorganisation ska upprättas för Kontrakt. Samverkansorganisationen ska uppfylla krav ställda av Kund i Kontrakt och ska, såvida inte annat anges i Kontrakt, innehålla en beskrivning av Kunds respektive Ramavtalsleverantörs uppgifter och ansvar inom ramen för samverkansorganisationen. Kund kan vidare begära att Kunds och Ramavtalsleverantörs samverkan ytterligare detaljeras i ett särskilt dokument som upprättas under ett inledande skede av Kontraktstiden.

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

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

7.5 Ramavtalsleverantörens allmänna åtaganden



7.5.1 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 Kund mottaga eller inhämta direktiv för tillhandahållande av Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantör ska även i övrigt tillvarata och företräda Kunds 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 Kunds verksamhet. Ramavtalsleverantör ska, om Ramavtalsleverantör misstänker att tillhandahållande av Kontraktsföremål kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Kund om detta och avvakta Kunds instruktioner.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål:

- a. uppfyller krav ställda i Kontrakt och i Ramavtalet
- b. avseende Hårdvara, Programvara och resultat av Konsulttjänst, att dessa kan användas i Kunds verksamhet som Kund i förekommande fall har beskrivit i Avropsförfrågan
- c. är lämpliga för de ändamål för vilka denna typ normalt används, liksom för de särskilda ändamål som Kund angivit i Kontrakt
- d. 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 Kund rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen, med hänsyn tagen till Kontraktsföremåls art och omfattning.

7.5.2 Säkerhetsangivelser och policy



Ramavtalsleverantören ska vara väl införstådd med, samt följa Kundens säkerhetsangivelser vid tillträde till Kundens lokaler. Ramavtalsleverantör ska följa villkor i Kunds miljöpolicy som Kund angivit i Kontrakt. Om Kund så medger, får Ramavtalsleverantör istället uppfylla Ramavtalsleverantörens egen miljöpolicy. Ramavtalsleverantör ska följa villkor i Kunds uppförandekod och andra etiska villkor som Kund angivit i Kontrakt. Om Kund medger det får Ramavtalsleverantör istället uppfylla Ramavtalsleverantörens egen uppförandekod och etiska villkor.

7.5.3 Underleverantörer



I den utsträckning Ramavtalsleverantören anlitar andra företag, så som Underleverantörer, för utförande av åtaganden enligt Kontraktet svarar Ramavtalsleverantören för anlitat företag såsom för egen del. Underleverantörer ska uppfylla de krav som uppställs i Ramavtalet och Kontrakt avseende tillhandahållandet av Kontraktsföremål som Underleverantör ska utföra. I detta ingår att Ramavtalsleverantören inte får, anlita företag som inte fullgör sina åtagande avseende uteslutningsgrunder, svenska skatter eller sociala avgifter. Ramavtalsleverantören ska på begäran av Kund uppvisa dokumentation som visar vilka Underleverantörer som nyttjas för utförande av Kontraktsföremål samt att dessa uppfyller sina åtaganden, denna dokumentation ska även kunna uppvisas på begäran av Kund inför tecknande av Kontrakt. Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål byta ut Underleverantörer om de inte uppfyller sina åtaganden enligt Ramavtalet eller Kontraktet. Parterna kan i Kontraktet överenskomma om hur byte och tillägg av Underleverantörer ska gå till.

7.5.4 Hårdvara



Ramavtalsleverantören ska alltid tillhandahålla fabriksny Hårdvara, reservdelar och tillbehör om inte Kunden specifikt efterfrågar annat. Ramavtalsleverantören ska efter bästa förmåga och i god tid meddela Kund innan en Hårdvara och/eller tillbehör, går ur sortimentet.

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

Hårdvara och tillbehör ska levereras med nödvändig dokumentation om inte Kund och Ramavtalsleverantör överenskommer annat. Dokumentationen ska vara skriven på svenska eller engelska.

7.5.5 Behandling av personuppgifter

Behandling av personuppgifter ska följa Europeiska unionens dataskyddsförordning (EU) 2016/679 med tillhörande genomförandeförfattningar. Ramavtalsleverantören ska vidta de erforderliga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda de personuppgifter som behandlas.

7.5.6 Marknadsföring

Ramavtalsleverantören har inte rätt att nyttja Kundens namn eller det faktum att Ramavtalsleverantören har ett Kontrakt med Kunden i reklam- eller marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Kunden.

7.6 Kundens allmänna åtaganden

7.6.1 Lokaler och lokala förutsättningar

Kund 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 kan erfordras.

Kund ska vidta sådana åtgärder och ansvara för sådana moment i anslutning till tillhandahållande av Kontraktsföremål som specificerats i Kontrakt.

Kund ska efter bästa förmåga informera Ramavtalsleverantören om lokala förutsättningar hos Kunden samt omständigheter som påverkar tillhandahållande av Kontraktsföremål.

7.6.2 Driftmiljö

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

Kunden 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.

Kunden ansvarar för att Kundens egna utrustning och it-miljö uppfyller tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler. Kund ansvarar för att nödvändiga tillstånd erhålls för nyttjande av Kontraktsföremål i Kunds verksamhet om inte annat framgår av Kontrakt.

7.7 Förberedelse och installation

7.7.1 Installation

Om installation ska utföras ska Parterna lämna varandra information om gjorda förberedelse och annat av betydelse för installation som ska göras enligt Kontrakt. Kund ska utföra överenskomna och enligt Ramavtalsleverantörens anvisningar nödvändiga förberedelser för eventuell installation. Anvisningar ska lämnas i god tid. Ramavtalsleverantör ska installera i överenskomna lokaler på angiven plats och enligt Kontrakt samt i enlighet med allmänt gällande svenska föreskrifter. Ramavtalsleverantör ska äga

tillträde till överenskomna lokaler och utrustning Arbetsdagen före installationsdag så att eventuell installation kan vara slutförd vid leveranskontrollperiods början.

7.8 Leverans och leveranskontroll

7.8.1 Inledning

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

7.8.2 Risk och kostnad

Leverans ska ske till av Kund angiven plats. Ramavtalsleverantör står för samtliga risker och kostnader förenade med transport fram till det Ramavtalsleverantör ombesörjt att Leverans är mottagen av Kund på den plats som angivits i Kontrakt. Mottagen Leverans ska kvitteras skriftligen av Kund.

7.8.3 Avtalad leveransdag

Avtalad leveransdag är den dag då Leverans ska uppfylla angivna krav och förutsättningar samt kunna tas i bruk. Leveranskontroll ska vara slutförd på Avtalad leveransdag. Kund och Ramavtalsleverantör kan överenskomma i Kontrakt att Leverans ska ske i form av delleveranser, s.k. successiv leverans.

7.8.4 Leveranskontroll

Leverans ska vara föremål för leveranskontroll enligt följande:

- a. Tidsperioden för leveranskontroll omfattar, om inte annat överenskommits, fem Arbetsdagar före Avtalad leveransdag.
- b. Ramavtalsleverantör ska före leveranskontroll vid köp av Hårdvara som en 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. Kund ansvarar för genomförandet av leveranskontrollen.
- d. Kunden ska godkänna Leverans då den uppfyller kraven och angivna villkor i Kontraktet samt eventuella kriterier för godkännande som Kunden angivit i Avrop. Godkännanden och underrättelser mellan Parterna ska ske skriftligen. Godkännande innebär att Effektiv leveransdag inträffat. Effektiv leveransdag inträffar också om Leveranskontrollperioden upphör, utan att Kunden skriftligen gjort anmärkning mot Kontraktsföremålet. Godkänner Kund inte Leverans ska Ramavtalsleverantör snarast åtgärda berörda Kontraktsföremål så att dessa är i enlighet med Kontraktet. Kund och Ramavtalsleverantör ska därefter skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll. Ny leveranskontrollperiod innebär inte att Avtalad leveransdag ändras. Den nya leveranskontrollperioden ska, om Kunden inte anger annat, vara minst lika lång som den ursprungliga leveranskontrollperioden. Vid den nya leveranskontrollen utförs, efter Kundens val, antingen leveranskontroll av de delar som Kunden framställt anmärkning mot, eller helheten om Kunden finner detta lämpligt.
- e. Vid överenskomna Successiva leveranser ska leveranskontroll utföras per Successiv leverans.
- f. Avvikelser i Kontraktet som enligt Kund är utan betydelse för Kontraktsföremålets avsedda användning och som enligt Kunden inte innebär en olägenhet ska inte påverka fastställandet av Effektiv 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 Kunden påkallade avvikelser till Ramavtalsleverantören. Har Ramavtalsleverantören inte åtgärdat avvikelse inom stipulerad tid kategoriseras avvikelsen som ett Fel för vilket Ramavtalsleverantören ansvarar.

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

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

7.9 Försening

7.9.1 Villkor för försening

Försening föreligger när Effektiv leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag. Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden 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 Kunden. Ramavtalsleverantören har rätt att flytta fram Avtalad leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt om förseningen ensidigt beror på Kunden. 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 Kunden detta. Därvid ska orsaken till förseningen anges samt om möjligt ny tidpunkt för Leverans. Underlåter Ramavtalsleverantören att inom skälig tid lämna sådant meddelande, har Kunden rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid. Ny leveranstid innebär inte att Avtalad leveransdag ändras.

7.9.2 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 Kunden till vite.

Vite utgår per påbörjad Arbetsdag som förseningen varar med 3 % 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 % av värdet av Kontraktsföremålen. För Kontraktsföremål som betalas periodvis såsom köp av Hårdvara som en tjänst ska vite utgå påbörjad Arbetsdag som förseningen varar med 3 % av den verkliga eller beräknade genomsnittliga månadskostnaden enligt Kontraktet, upp till maximalt 30 % 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 Kund, har Kund rätt att skriftligen säga upp Kontrakt i dess helhet eller den del av Kontrakt som hänför sig till förseningen.

Vite regleras på anmodan av Kund i enlighet avsnitt Betalnings- och faktureringsvillkor. Kunden har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av Försening ska avräknas från eventuellt skadestånd.

7.10 Konsulttjänst

7.10.1 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 alltid 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 Kund godkänner detta. Ingen kostnad utgår för Konsult som inte uppfyller ställda kompetenskrav. På Kundens anmodan ska Ramavtalsleverantören uppvisa detaljerad redovisning av utfört arbete samt upparbetad tid. Avrapportering ska ske enligt Kundens anvisningar.

7.10.2 Skatter och sociala avgifter

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

7.10.3 Byte av konsult

Ramavtalsleverantören får ersätta i Kontraktet namngiven Konsult med annan Konsult om sakliga skäl föreligger. En förutsättning för byte är att Kunden har godkänt bytet och att den nya Konsulten har likvärdig eller högre kompetens samt erfarenhet som nuvarande Konsult och att utförandet av Konsulttjänsten inte blir lidande av bytet. Ramavtalsleverantören svarar för kostnader och tidsåtgång vid byte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i arbetet.

Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut namngiven Konsult i Kontraktet om Kunden begär det och om Kunden har sakliga skäl för sin begäran, såsom att Konsulten saknar erforderlig kompetens, erfarenhet eller att samarbetssvårigheter förekommer. Ramavtalsleverantören svarar för kostnader och tidsåtgång vid byte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i arbetet.

7.10.4 Fel i Konsulttjänst

Ramavtalsleverantören ansvarar för Fel i Konsulttjänst som Kunden reklamerar inom ett år räknat från och med Effektiv leveransdag för relevant Konsulttjänst. Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Fel som för Kund var uppenbar vid Effektiv leveransdag. Ramavtalsleverantören ska efter reklamation från Kunden, utan oskäligt dröjsmål åtgärda Fel. Fel är att anses som åtgärdat när Konsulttjänsten är i enlighet med Ramavtalet samt Kontraktet och i övrigt motsvarar vad Kunden med fog kunnat förutsätta avseende de ändamål för vilket Konsulttjänster av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen.

7.11 Fel

7.11.1 Felansvar

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt avseende Fel och viten gäller avsnitt Fel.

Tiden under vilken Ramavtalsleverantören ansvarar för Fel börjar löpa från och med Effektiv leveransdag. Med Fel avses även avvikelse som kvarstår efter leveranskontroll, eller som inte upptäckts vid leveranskontroll, i enlighet med avsnitt Leverans och leveranskontroll. Ramavtalsleverantören har bevisbördan att Hårdvaran är felfri.

Kund har rätt att vid utbyten av Hårdvara och Tillbehör med Fel behålla lagringsmedia i form av hårddisk eller motsvarande på grund av Kunds gällande säkerhetsföreskrifter. Eventuell kostnad för detta ska anges i Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ska logga samtliga Fel och åtgärder som sker inom Kontraktstiden. Ramavtalsleverantören ska kalenderkvartalsvis till Kunden sammanställa och översända information om samtliga Fel, innehållande information om typ, åtgärdstider samt samtliga åtgärder som vidtagits, till Kunden om Kunden så begär. Format och innehåll i rapporten ska gemensamt överenskommas mellan Parterna.

7.11.2 Felanmälan

Felanmälan ska ske till Ramavtalsleverantörens Kundtjänst. Kundtjänsten ska minst vara öppen under Arbetsdagar. Felanmälan får göras av Kundens 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. Kund och Ramavtalsleverantör kan särskilt överenskomma att Kund ska vända sig direkt till tredje part om detta ingår i garantin. Lämnar Varumärkesägare garanti för avropad Hårdvara eller Tillbehör och sådan garanti i något avseende är mer generös mot Kund än vad som i övrigt följer enligt avsnitt Fel ska Ramavtalsleverantör i sådant avseende ansvara för Fel enligt minst samma garantitid och garantivillkor som respektive Varumärkesägare tillhandahåller.

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

Kund ansvarar för att vid felanmälan under samma Arbetsdag även göra Hårdvaran/tillbehöret tillgängligt för transport och utskick till Ramavtalsleverantören.

7.11.3 Felavhjälpning

Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål och kostnadsfritt för Kund 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 Kund 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 Kunden med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Kontraktsföremål av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen.

Ramavtalsleverantören ska löpande informera Kunden om hur arbetet med att åtgärda Fel fortskrider, förväntad Åtgärdstid samt översända genomförda åtgärder för godkännande till utsedd person hos Kunden. Kunds godkännande av Ramavtalsleverantörs förslag, åtgärd eller handlingar befriar inte Ramavtalsleverantör från ansvar för sådana Fel som uppenbart inte kunnat upptäckas av Kund.

Kunden har rätt att vid behov påkalla eskalering avseende åtgärdande av Fel. En specificerad rutin för eskalering kan tas fram i samråd mellan Parterna och inkluderas i Kontraktet. Rutinen ska innehålla tydliga definitioner på i vilka lägen och hur eskalering ska ske.

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

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

7.11.4 Beräkning av Åtgärdstid



Åtgärdstid för Fel räknas från och med att Kunden anmäler Felet. Åtgärdstiden anses avslutad vid den tidpunkt då Ramavtalsleverantören meddelar Kunden att avhjälpning skett, Kund har Hårdvaran och/eller tillbehöret åter i sin besittning och godkänt avhjälpning. Om Kunden inte godkänner att Felet är åtgärdat återupptas beräkningen av Åtgärdstiden från att Kunden tagit emot Hårdvaran och/eller tillbehöret.

7.11.5 Begränsning gällande Ramavtalsleverantörens ansvar för Fel



Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel omfattar inte:

- a. Fel förorsakade genom Kunds användning av Hårdvara eller tillbehör på annat sätt än vad som framgår av användardokumentation eller Ramavtalsleverantörs instruktioner, eller genom försummelse av Kund eller annan för vilken Kund ska anses svara.
- b. Fel förorsakade genom Kunds 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 Kund 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 förorsakade genom av Kund företagna ändringar eller ingrepp i aktuell Hårdvara eller tillbehör som inte skett i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner eller medgivande.

7.11.6 Hårdvara med eget ägande, Fel och vite



För Hårdvara såsom Klienter ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel i tre år från och med Effektiv leveransdag. Batterier ska klara minst 300 laddningscykler med en återstående minimikapacitet på 75%. Kund kan välja att köpa ytterligare omfattning på garantin gällande batterier vad gäller laddningscykler. Kund kan välja att köpa ytterligare garantitid och Ramavtalsleverantören ansvarar då för Fel enligt den tidsperioden som framgår av Kontrakt. Reservdelar ska finnas tillgängligt i minst fem år efter Effektiv leveransdag.

För Hårdvara såsom Mobiltelefoner och Surfplattor ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel i två år från och med Effektiv leveransdag. Batterier ska klara minst 300 laddningscykler med en återstående minimikapacitet på 75%. Kund kan välja att köpa ytterligare garantitid och Ramavtalsleverantören ansvarar då för Fel enligt den tidsperioden som framgår av Kontrakt. Reservdelar ska finnas tillgängligt i minst tre år efter Effektiv leveransdag.

För tillbehör ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel i ett år från och med Effektiv leveransdag.

Hårdvara och/eller tillbehör skickas in till av Ramavtalsleverantören angiven plats. Kund kan i Avrop specificera att Reparation ska ske på plats hos Kund. Åtgärdstiden ska vara fem Arbetsdagar efter att Kund skickat Hårdvara och/eller tillbehör.

Det vitesgrundande beloppet för Hårdvara är 1 000 SEK initialt för den första Arbetsdagen och därefter 2 % av värdet av den aktuella Hårdvaran, enligt Kontrakt, som är föremål för Fel. Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid upp till maximalt vite. Maximalt vite är 1 000 SEK plus 20 % av värdet av den aktuella Hårdvaran.

Det vitesgrundande beloppet för tillbehör är 100 SEK initialt för den första Arbetsdagen och därefter 2 % av värdet av det aktuella tillbehöret, enligt Kontrakt, som är föremål för Fel. Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid upp till maximalt vite. Maximalt vite är 100 SEK plus 20 % av värdet av det aktuella tillbehöret.

Vite regleras på anmodan av Kund i enlighet med avsnitt Betalnings- och faktureringsvillkor. Om maximalt vite utgått och Fel ännu inte är åtgärdat har Kund rätt till en likvärdig ersättningsprodukt utan extra kostnad. Kunden har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av Fel ska avräknas från eventuellt skadestånd.

7.12 Hårdvara som tjänst, Fel och vite



Avtalstiden regleras enligt Kontrakt. Hårdvara inklusive tillbehör är Ramavtalsleverantörens egendom och Kund förvärvlar inte per automatik äganderätt varken under Kontraktets giltighetstid eller efter dess upphörande. Ramavtalsleverantören upplåter nyttjanderätten till Hårdvaran inklusive tillbehör enligt angivna villkor. När perioden för nyttjanderätt upphör ska Kund returnera Hårdvaran inklusive tillbehör till Ramavtalsleverantören med undantag av vad som anges i avsnitt Avveckling och överlämning. När perioden upphör och Hårdvaran returneras ska Ramavtalsleverantören tillse att all information på lagringsmedia raderas med certifierade programvaror samt att Hårdvaran återvinns eller rekonditioneras.

Ändringar i Hårdvaran får endast göras efter Ramavtalsleverantörens godkännande. Hårdvara och/eller tillbehör får inte införlivas med annan egendom på sådant sätt att Ramavtalsleverantörens äganderätt går förlorad. Kunden får inte pantsätta, uthyra, försälja eller på annat sätt överlåta Hårdvara och/eller tillbehör. Ramavtalsleverantören har rätt att kontrollera att Hårdvara finns samt besiktiga denna genom stickprov begränsat till ett skäligen antal gånger per år. Kund är skyldig att för sådant ändamål vid anmodan lämna tillträde till Hårdvaran. Kund ansvarar för att Hårdvaran används enligt gällande svenska

lagar, förordningar och föreskrifter.

Kund ansvarar, enligt Ramavtalsleverantörens instruktioner, för att Kund inte konfigurerat Hårdvara som tjänst på så sätt att Ramavtalsleverantör inte kan återvinna eller rekonditionera Hårdvaran. Ramavtalsleverantören ansvarar för att ge Kund skriftliga instruktioner gällande eventuell återställning. Har Ramavtalsleverantören gett dessa instruktioner inom skälig tid och Kund inte gjort eventuell återställning enligt instruktioner äger Ramavtalsleverantören rätt att fakturera Kund för verifierade, direkta kostnader för detta om inte annat anges i Kontrakt.

Kunden ska vidta nödvändiga försiktighetsåtgärder i syfte att säkerställa att Hårdvaran inte kommer till skada. Har Kunden vidtagit sådana försiktighetsåtgärder svarar Kunden enbart för skada som åsamkas av Kundens vållande. I det hänseende Hårdvaran skadats till följd av att Kunden varit vårdslös har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Kunden för, av Ramavtalsleverantören verifierad, direkt skada om inte annat anges i Kontraktet.

Lösningen ska vara skalbar för kund, uppåt och nedåt i antal enheter med återföljande kostnadsändring enligt pris i kontrakt samt enligt av kund angivna parametrar i avropet. Säkerhetslösningar såsom antivirus, kryptering, säkerhetskopiering, larm vid säkerhetsshot och incidenter etc. ska kunna ingå i tjänsten.

Kund ska erhålla en kontaktyta, med en dedikerad kontaktperson som tillhandahålls inom ramen för tjänsten utan extra kostnad. Kontaktpersonen ska ha väletablerade kommunikationsvägar inom anbudsgivarens organisation samt till varumärkesägare och eventuella underleverantörer. Personen ska vidare kunna hantera frågor inom hållbarhet, teknik, fabrikskonfigurationer, felrapportering och eskaleringar, fakturor etc. Kontakt ska kunna ske via e-post och telefon, återkoppling ska ske inom två arbetsdagar. Kontaktpersonen ska ha minst ett års dokumenterad erfarenhet av tidigare uppdrag som ansvarig för organisationer av motsvarande storlek.

I Hårdvara som tjänst ingår Servicenivåavtal. Kund har rätt att erhålla en likvärdig tillfällig utbytesenhet vid Fel omgående som är klar att använda, genom att ett antal enheter finns hos Kund för detta ändamål eller utbytesenhet tillhandahålls Kund inom en Arbetsdag. Tjänsten ska vara i tillgänglig dygnet runt, årets alla dagar. Servicetiden ska vara Arbetsdagar mellan 08:00 - 17:00. Åtgärdstid mäts under Servicetid. Fel kategoriseras i två olika kategorier:

- a. Allvarliga fel är Fel som berör verksamhetskritiska delar av organisationen och/eller som har stor betydelse för Kunden. 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 Kundens organisation. Åtgärdstid ska maximalt vara 16 timmar per Allvarligt fel.
- b. Ringa fel är Fel som är av ringa betydelse för Kundens 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 5 Arbetsdagar.

Kunden beslutar 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 Kundens verksamhet. Ramavtalsleverantören ansvarar för Fel under kontraktstiden. Batterier ska klara minst 300 laddningscykler med en återstående minimikapacitet på 75%.

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 Kund det vill säga inte under Servicetid. Kund ska meddelas minst 10 Arbetsdagar innan planerat arbete. Kravet omfattar Ramavtalsleverantörens planerade underhåll och åtgärder och inte varumärkesägares eventuella Uppdateringar.

Kunden är berättigad till vite vid längre Åtgärdstid än vad som är tillåtet. Vite regleras på anmodan av Kund i enlighet med avsnitt Betalnings- och faktureringsvillkor. Kunden har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Vite som har utgått på grund av Fel ska avräknas från eventuellt skadestånd. Vite utgår endast under Servicetid.

Det vitesgrundande beloppet för Allvarliga fel är 2 % av den faktiska eller om tillämpligt den uppskattade kalenderkvartalskostnaden 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 % av kalenderkvartalskostnaden för den specifika tjänsten. Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid.

Det vitesgrundande beloppet för Ringa fel är 500 SEK per påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid, upp till maximalt 5 000 SEK. Vite utgår med det vitesgrundande beloppet för varje påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid.

Vite kan samtidigt utgå av flera anledningar och räknas då ihop, dock kan det totala vitet per kalenderkvartal inte överstiga den faktiska totala kalenderkvartalskostnaden för tjänsten. Om maximalt vite utgått och Felet ännu inte är åtgärdat har Kund rätt att omkategorisera Felet upp till en mer allvarlig status.

7.13 Öppen utbildning



Öppen utbildning är en schemalagd lärarledd utbildning 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 i lokal som Ramavtalsleverantör tillhandahåller inkluderar kaffe samt lunch om utbildningen är längre än 4 timmar.

Anmälan till öppen utbildning är bindande för Kund så snart Ramavtalsleverantör accepterat och skriftligen bekräftat bokningen. Kunds avbokning eller ombokning ska ske skriftligen till Ramavtalsleverantör. Om inte annat anges i Kontrakt gäller att om Kund avbokar minst tre veckor före öppen utbildnings första dag utgår ingen ersättning för utbildning. Om inte annat anges i Kontrakt gäller att om Kund avbokar två till tre veckor före öppen utbildnings första dag ska Kund ersätta Ramavtalsleverantör med 50 procent av avgiften för utbildning. Vid Kunds avbokning en vecka före utbildnings första dag ska Kund ersätta Ramavtalsleverantör med 100 procent av avgiften för utbildning. Kund har alltid rätt att fritt byta ut deltagare före öppen utbildnings första dag. Kund 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. I de fall Ramavtalsleverantör ställer in utbildning, ändrar utbildnings första dag eller om pågående utbildning ställs in har Kund inte rätt att erhålla ersättning för uppkomna egna direkta kostnader.

7.14 Immateriella rättigheter



Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt erhåller Kunden 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 Kund inom ramen för Kontraktet. Kunden har rätt att anlita tredje part i syfte att för Kundens behov nyttja resultat och leverans i enlighet med angiven nyttjanderätt. Kunden får emellertid ej 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 Kunden och Kontraktet, förblir Ramavtalsleverantörens egendom och kan av Kund inte återanvändas eller spridas utan Ramavtalsleverantörens skriftliga medgivande.

Kund upplåter till Ramavtalsleverantör en icke exklusiv, icke överlåtbar rätt att under Kontraktstid nyttja Kunds information, dokumentation eller annat som Kund gör tillgängligt för Ramavtalsleverantör i syfte att fullgöra Kontrakt. Ramavtalsleverantör får inte, utan Kunds skriftliga medgivande, vidarelicensiera denna rätt eller på annat sätt låta annan nyttja detta. Ramavtalsleverantör ska upphöra med all användning av Kunds information, dokumentation eller annat som Kund 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 Kund nyttja Kunds material i nämnda begränsade syfte.

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

7.15 Nyttjanderätt till Programvara



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

Kundens nyttjanderätt till utgör en vederlagsfri, icke exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt, om annat inte överenskommit mellan Parterna. Kundens nyttjanderätt är begränsad till nyttjandet av Kontraktsföremålet. Kundens nyttjanderätt är begränsad till Kundens organisation samt till tredje part som använder Programvara i samband med utförande av tjänster relaterade till Kontraktsföremålet åt Kunden, för vilken användning Kunden ansvarar. Kunden 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 Kunden i övrigt har rätt att förvänta sig enligt vad som framgår i Kontraktet. Kunden har enbart rätt att företa ändringar och ingrepp i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner. Kunden har inte rätt att vidare överlåta sin nyttjanderätt utan Ramavtalsleverantörens godkännande. Vidareöverlåtelse kan dock ske enligt avsnitt Ändringar, tillägg och överlåtelse. Kunden 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 Kundens rätt att nyttja Programvaran för Kontraktsföremålens ändamål.

Kunds nyttjanderätt till Programvaror gäller till dess den skriftligen sägs upp av Kund med tre månaders uppsägningstid. Vid uppsägning har Kund inte rätt till återbetalning av erlagd avgift. Åsidosätter Kund väsentligen sina skyldigheter vid nyttjande av Programvaror kan Ramavtalsleverantör genom skriftligt

meddelande till Kund säga upp Kontrakt avseende Programvaror.

7.16 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 Kunds användning av Kontraktsföremål om annat inte framgår i Kontrakt. Ramavtalsleverantör garanterar att Kunds 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 Kund om krav riktas eller talan förs mot Kund om intrång på grund av användningen av Kontraktsföremål i Sverige, EU, EES och andra av Kund och Ramavtalsleverantör överenskomna länder. Ramavtalsleverantör ska åta sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Kund om Kund så begär. Kund ska inom skälig tid från det att Kund fick reda på att tredje part framfört anspråk mot Kund informera Ramavtalsleverantör om anspråket.

Ramavtalsleverantör är inte ansvarig mot Kund 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 Kund mest fördelaktiga sättet och enligt Kunds skäliga synpunkter vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Kund att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning. Ramavtalsleverantör åtar sig vidare att ersätta Kund för de ersättningar och skadestånd som Kund genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörs åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantör inom skälig tid från det att Kund 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 endera:

- a. tillförsäkra Kund rätt att fortsätta använda Kontraktsföremål; eller
- b. ersätta den del av Kontraktsföremål som utgör intrång med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Kund godkänner; eller
- c. ändra Kontraktsföremål så att intrång inte föreligger; eller
- d. som ett sista alternativ, återta Kontraktsföremål och kreditera Kund 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 Kund rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Kontraktsföremåls nedsatta värde på grund av intrånget.

7.17 Pris

7.17.1 Ersättning för Kontraktsföremål

Parterna har i Kontraktet kommit överens om hur ersättning för Kontraktsföremål ska utgå. Avtalade priser är i svenska kronor, fasta och avser pris exklusive mervärdesskatt och andra skatter i den mån inte annat särskilt anges i Kontraktet. 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 aktualiseras.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att ta ut ett högre pris för en ersättande Hårdvara eller Programvara än priset för den ursprungliga Hårdvaran eller Programvaran om inte annat överenskommit i Kontrakt. 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 +/- 15 % om Kund 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 Kunden 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 Kunden i förväg skriftligen godkänner kostnaden. Om Kund avropar mindre än fyra timmar av en Konsulttjänst och den ska utföras på plats hos Kund äger Ramavtalsleverantören rätt att debitera för ytterligare en timme för att täcka kostnader för resor och restid. Vid av Kunden skriftligen beordrad resa har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader. Semesterersättning utgår inte. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekvämt arbetstid utgår endast under förutsättning att Parterna i förväg skriftligen överenskommit om detta.

7.17.2 Ränte- och valutaförändring



Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt hanteras ränte- och valutaförändringar enligt följande. Med ränta avses Stibor 90 dagar. Kund 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. Kund och Ramavtalsleverantör får var för sig påkalla ränte- eller valutajustering maximalt en gång per sex 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.

Vid valutajustering ska samtliga priser angivna i utländska valutor i Avropssvar justeras, och inte bara priser i den valuta som åberopas för valutajustering. Valutajustering kan endast ske för Hårdvara eller Programvara samt endast den Hårdvara 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 som fastställts av Sveriges Riksbank 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 som fastställts av Sveriges Riksbank för kalendermånaden när föregående valutajustering påkallades.

Justering som skriftligen påkallats träder ikraft samma dag som Kund och Ramavtalsleverantör skriftligen godkännt justeringen. Justering kan ej 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.

7.18 Betalnings- och faktureringsvillkor

7.18.1 Fakturering och betalning

Om inte Parterna överenskommit om annat i Kontrakt har Ramavtalsleverantören rätt att fakturera Kund efter att Effektiv leveransdag av Hårdvara och/eller tillbehör inträffat, eller efter leveransgodkännande avseende Successiva leveranser. Ramavtalsleverantören har då rätt att fakturera Kunden en gång per månad för utförd Konsulttjänst och/eller Hårdvara som tjänst samt verifierade kostnader och godkända utlägg.

Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska ske inom 30 dagar räknat från och med fakturadatum. Ramavtalsleverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra tillkommande avgifter.

För det fall Kund helt eller till någon del med fog inte anser sig vara betalningsskyldig enligt fakturan, har Kund rätt att innehålla det omstridda beloppet, dock inte belopp som avser Leveranser som Kund godkännt vid leveranskontroll. Kund har vidare rätt att innehålla betalning till den del Kund har motkrav avseende prisavdrag, vite, skadestånd eller annan ersättning från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet. Dröjsmålsränta utgår inte i dessa hänseenden.

Viten regleras på anmodan av Kund. Kunden avgör hur reglering av vite ska ske, genom separat faktura, kvittning på kommande faktura eller genom kreditfaktura. I det fall Kunden väljer att skicka en faktura förfaller vite till betalning 30 dagar räknat från och med fakturadatum.

7.18.2 Faktura

Betalning sker mot faktura. Om inte kund uttryckligen godkännt och annat anges i Kontraktet får ingen annan än Ramavtalsleverantör fakturera Kund. Ramavtalsleverantör ska enligt lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling fakturera elektroniskt.

Kund och Ramavtalsleverantör kan i Kontrakt ange att Kund från sitt e-handelssystem gör elektroniska beställningar i enlighet med SFTI:s affärsprocesser.

Fakturan ska sändas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet. Kund har rätt att erhålla samlingsfakturor. Flexibilitet i fakturering ska tillgodoses så att Kunden erbjuds möjlighet att specificera fakturan utan extra kostnad. Av fakturan ska minst följande framgå där så är tillämpligt: avtalsreferens, Kontraktsföremålets art och omfattning av det arbete som utförts under aktuell tidsperiod, kostnader eller annan ersättning som skriftligen överenskommit samt eventuella skatter. Har arbete utförts på löpande räkning, ska dessutom antalet arbetstimmar och timersättning per Konsulttjänst anges. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid. Kunds betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel eller annat kontraktsbrott.

7.18.3 Vite vid felaktiga fakturor



Kund har rätt till vite vid upprepade felaktiga fakturor där information väsentligen avviker eller saknas eller belopp är felaktiga. Kund har rätt till vite efter den femte felaktiga fakturan som kund erhållit under en ettårsperiod. Vite utgår med 500 SEK per felaktig faktura. Vitet kan per år maximalt uppgå till 5% av kontraktsvärdet. Vid den tionde felaktiga fakturan har kund rätt att häva avtalet.

7.18.4 Preskription



För Ramavtalsleverantörs fordringar gäller en preskriptionstid om tolv månader räknat från den dag fordringen uppkommit och Ramavtalsleverantör haft rätt att fakturera Kund. Efter preskriptionsavbrott gäller en preskriptionstid om tolv månader.

7.18.5 Dröjsmålsränta



Betalar Kund inte avtalsenlig faktura i tid, har Ramavtalsleverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantören på nästkommande faktura. Om Kund efter påminnelser inte betalar för Hårdvara som en tjänst har Ramavtalsleverantören rätt att säga upp Kontraktet enligt avsnitt Rätt att avsluta Kontrakt.

Kunden har rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen i de fall Ramavtalsleverantören är skyldig att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag. Ränta regleras på anmodan av Kunden.

7.19 Säkerhet



Ramavtalsleverantör ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som framgår av Kontrakt, eller som Kund redovisar från tid till annan samt tillse att berörd personal iakttar dessa föreskrifter. Process för och konsekvenser av ändringar i föreskrifter eller riktlinjer under Kontraktstid ska följa vad som framgår av avsnitt Ändringar, tillägg och överlåtelse. Om säkerhetsföreskrifterna förändras efter Kontraktets ingående har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning om Ramavtalsleverantören kan påvisa att förändringarna inneburit betydande kostnadsökningar.

I det fall Avrop enligt Kund omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen, ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om Kund så begär ska Ramavtalsleverantör och berörd Underleverantör ingå Säkerhetsskyddsavtal med Kund på den nivå som Kund begär och i förekommande fall på de villkor som Kund anger. I sådana fall är Kontrakts giltighet och fortbestånd villkorat av att ett gällande Säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Kund och Ramavtalsleverantör. Säkerhetsskyddsavtal nivå 2 och 3 kan tecknas efter att Kontrakt ingåtts samt ska vara utan extra kostnad för Kund. Ramavtalsleverantör har rätt till ersättning för verifierade faktiska merkostnader vid tecknande av säkerhetsskyddsavtal nivå 1. Ramavtalsleverantör har inte rätt till ersättning i det fall Kund säger upp Kontrakt till följd av att gällande Säkerhetsskyddsavtal saknas. Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan Säkerhetsskyddsavtal och Kontrakt i övrigt ska Säkerhetsskyddsavtal gälla framför Kontrakt och dess bilagor. Säkerhetsskyddsavtal ska inte omfatta affärsmässiga villkor som avgifter, viten, betalning, etc.

7.20 Befrielsegrund



Om Part hindras fullgöra Kontrakt av en omständighet som ligger utanför Parts kontroll och som Part inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid tiden för Kontrakts tecknande och vars följder Part inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, eller av att någon som Part förlitar sig på förhindras prestera gentemot Part på grund av omständigheter som här angetts, ska det utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Detta har tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter Avtalad leveransdag. Om Part inte kan fullgöra Kontrakt och befrielsegrund föreligger, ska Part skyndsamt meddela den andra Parten skriftligen om hindret och hur det påverkar möjligheten att fullgöra Kontrakt. Om inte meddelande skett inom skälig tid efter det att Parten fick kännedom om eller borde ha fått kännedom om hindret, är Parten skyldig att utge ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i rätt tid.

Befrielsegrund gäller under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Parts möjligheter att prestera enligt Kontrakt. Om Kontrakts fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 90 kalenderdagar har dock Part, utan ersättningsskyldighet, rätt att skriftligen säga upp, enligt Parts val, hela eller del av Kontrakt.

7.21 Ansvarsbegränsning



Part ansvarar för skada som denne vållar motparten om skadan orsakats på grund av Parts avtalsbrott eller vårdslöshet. Parternas skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada. Om inte annat är angivet i Kontrakt, är Parts skadeståndsansvar per kontraktår begränsat till 25 procent av hela värdet av Kontraktet inklusive optioner. Eventuellt utgivet vite ska avräknas från skadestånd.

Begränsningarna av Ramavtalsleverantörs ansvar gäller inte vid brott mot regleringar i Kontrakt rörande ersättningsskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i tredje parts immateriella rättigheter, brott mot tecknat Säkerhetsskyddsavtal eller för skada som vållats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet. Vidare är ansvarsbegränsningarna i detta avsnitt Ansvarsbegränsning inte tillämpliga på Ramavtalsleverantörs ersättningsskyldighet till följd av krav från registrerade avseende behandling av personuppgifter. Kund har i det fallet full regressrätt mot Ramavtalsleverantör oaktat vem som är personuppgiftsbiträde.

Ramavtalsleverantörs ansvar för direkt skada kan även omfatta förlust eller förvanskning av data, såsom Kunds information, till följd av avtalsbrott eller vårdslöshet från Ramavtalsleverantörs sida. Sådant ansvar ska föreligga om Ramavtalsleverantör ansvarar för säkerhetskopiering eller lagring av data enligt Kontrakt. Skadeståndsansvar för direkt skada med anledning av förlust eller förvanskning av data enligt detta stycke ska även anses omfatta återläsning och rekonstruktion av data. Ramavtalsleverantör ska ges möjlighet att i första hand själv återläsa och rekonstruera data från senaste säkerhetskopior. Om Ramavtalsleverantör inte har kompetensen att utföra detta arbete, eller faktiskt inte utför det inom skälig tid med hänsyn till bland annat tekniska förutsättningar och datamängd, har Kund rätt att utföra arbetet själv eller genom tredje part varvid Ramavtalsleverantör ska stå för kostnaden.

Kontrakt kan innehålla ytterligare specificeringar av Kunds eller Ramavtalsleverantörs skadeståndsansvar.

7.22 Revision



Kund ska äga rätt att genomföra revision i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantör följer de krav som uppställs i Kontrakt och i Ramavtalet. Ytterligare specificerad rätt till revision kan framgå av tecknat Säkerhetsskyddsavtal och Personuppgiftsbiträdesavtal. Vid revision ska Kund 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.

Kunds rätt till revision och kontroller enligt detta avsnitt Revision ska även omfatta av Underleverantör, såvida inte Ramavtalsleverantör kan påvisa att sådana kontroller och revision inte skäligen kan begäras med hänsyn till restriktioner hos denne. Kund har rätt att få tillgång till resultat av utförda tredjepartsrevisioner avseende Underleverantör och/eller Varumärkesägare. I det fall sådan tredjepartsrevision inte utförts eller tillåts utföras, har Kund rätt att begära att Ramavtalsleverantör ska byta ut Underleverantör eller Varumärkesägare.

Om Ramavtalsleverantör eller dess licensgivare önskar genomföra avtalsenlig revision i syfte att kontrollera Kunds licensinnehav gentemot åtagandet under Kontrakt ska detta föränmälas i god tid. Revisionens omfattning styrs av vad som avtalats i Kontrakt. Revisionen ska utföras av en oberoende utomstående kontrollorganisation om inte Kontrakt anger att revision ska ske genom en s.k. egenkontroll, där Kund 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 Kunds 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 revisionen ska dokumentera revisionen väl i en rapport, ur vilken det tydligt ska framgå revisionens omfattning och resultat. Kund har rätt att granska och kommentera rapporten innan den fastställs. Kund har alltid rätt att ta del av slutrapporten.

Parterna, Underleverantör och Varumärkesägare svarar för sina respektive 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 veckor före revisionens genomförande.

7.23 Sekretess



Ramavtalsleverantör åtar sig att inte utan Kunds skriftliga medgivande ge tredje man tillgång till konfidentiell information, som Ramavtalsleverantör erhållit från Kund eller annars i samband med fullgörandet av Kontrakt. Med konfidentiell information avses Kunds information, information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör anses utgöra konfidentiell information eller av Kund särskilt angetts vara detta, samt information som är sekretessbelagd enligt offentlighets- och sekretesslagen eller annan tillämplig lag. Konfidentiell information som erhållits från Kund får endast användas av Ramavtalsleverantör i syfte att tillhandahålla Kontraktsföremål enligt Kontrakt. Sekretessskyldigheten gäller inte för sådan information som Ramavtalsleverantör kan visa har blivit känd för denne på annat sätt än genom Kontrakts fullgörande eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när Ramavtalsleverantör är skyldig enligt lag, myndighetsbeslut eller tillämpliga borsregler att lämna ut uppgifter.

Ramavtalsleverantör är skyldig att tillse att dess anställda, Konsult, Underleverantörer och andra som genom denne kan få tillgång till Kunds konfidentiella information iakttar motsvarande sekretess genom ingående av skriftlig sekretessförbindelse till förmån för Kund. Om Kund så begär ska särskild sekretessförbindelse undertecknas av Konsult och av Underleverantör innan arbetet påbörjas.

Om Kund och Ramavtalsleverantör inte avtalat annat gäller sekretess för Kunds konfidentiella

information under Kontraktstid samt under fem år efter Kontrakts upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

Ramavtalsleverantör får endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kunds information i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av Kontraktsföremål. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.

Ramavtalsleverantör är införstådd med att Kund i egenskap av offentligt organ är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess. Ramavtalsleverantör har rätt att begära att information som tillhandahålls av Ramavtalsleverantör i samband med Kontrakt ska anses utgöra Ramavtalsleverantörs konfidentiella information. Kund kommer att ta hänsyn till sådan begäran vid eventuell begäran från tredje part om att få del av informationen, dock efter en sedvanlig sekretessbedömning i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen, och utan att Kund kan garantera sekretess. Ramavtalsleverantör tillhandahåller således all information med vetskap om att den enligt tillämpliga lagregler kan komma att delges tredje part. I det fall Kund inte på sätt som anges är skyldig att följa tillämpliga lagregler om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Kund sekretess avseende Ramavtalsleverantörs konfidentiella information på motsvarande sätt enligt ovan.

7.24 Försäkring



Det åligger Ramavtalsleverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Kontraktsföremålets art och omfattning. Ramavtalsleverantören ska även inneha en försäkring avseende ren förmögenhetsskada avseende Konsulttjänster om Konsulttjänster tillhandahålls. På begäran av Kunden ska Ramavtalsleverantören förete bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

Om inte Kund angett annat i Avrop ingår så kallad allriskförsäkring för olyckor etc. i Hårdvara som tjänst. Det vill säga en försäkring som gäller för oförutsedda händelser då Kund själv råkar skada Hårdvaran. Stöld omfattas inte. Om exempelvis skärmen på en mobiltelefon går sönder genom en olyckshändelse ska Reparation av detta ingå i priset för tjänsten. Reparation ska ingå utan extra kostnad vid upp till två tillfällen per Hårdvara. Åtgärdstiden ska motsvara den vid Ringa fel enligt 9.11.7. Efter det andra tillfället har Ramavtalsleverantören rätt att debitera Kunden för, av Ramavtalsleverantören verifierad, direkt skada om inte annat anges i Kontraktet.

7.25 Ändringar, tillägg och överlåtelse



7.25.1 Ändringar



Ändring och tillägg till Kontrakt får endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Parterna och inom de ramar som Ramavtalet och LOU uppställer. I det fall Kund begär ändring ska Ramavtalsleverantör utan oskäligt dröjsmål meddela Kund vilken eventuell påverkan Kunds ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Kund ska meddela Ramavtalsleverantör huruvida justering av villkoren i Kontrakt i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara skriftligen undertecknad av Kund och Ramavtalsleverantör, och biläggas Kontrakt.

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

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

7.25.2 Överlåtelse



Kund har inte rätt att utan Ramavtalsleverantörens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Kontrakt till annan. Kund får dock överlåta Kontrakt helt eller delvis till annan myndighet eller organisation med motsvarande kreditvärdighet som helt eller delvis träder in eller övertar Kunds verksamhetsområde eller offentliga uppdrag. Önskemål eller meddelande om överlåtelse enligt denna punkt ska framföras i god tid. Medgivande, där så krävs, ska inte oskäligen förvägras.

Vid byte av leverantör i enlighet med 17 kap 13 § LOU, ska Ramavtalsleverantören inhämta ett skriftligt godkännande från Kunden innan bytet sker. Med byte av leverantör avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att utan Kundens skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, överlåta eller pantsätta rättigheter (inklusive fordringar) eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan juridisk eller fysisk person. Ramavtalsleverantören har aldrig rätt att sälja en faktura.

7.26 Rätt att avsluta Kontrakt



7.26.1 Uppsägningstid



Kontraktstid, inklusive eventuella förlängningsoptioner och uppsägningstid, framgår av Kontrakt.

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

7.26.2 Kunds rätt att säga upp Kontrakt



Utöver vad som anges på annan plats i Kontraktet eller i övrigt i dessa Allmänna villkor har Kunden rätt att säga upp Kontraktet eller delar av Kontraktet om:

- a. Ramavtalsleverantören väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt och inte inom 30 kalenderdagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse; eller
- b. Ramavtalsleverantören vid upprepade tillfällen bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt, oavsett om Ramavtalsleverantören vidtagit rättelse eller inte. Med upprepande tillfällen avses att Ramavtalsleverantören vid mer än sex tillfällen under en period om tolv månader bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt; eller
- c. Kund får kännedom om att Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 13 kap 1-3 §§ LOU; eller
- d. det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvar eller på annat sätt i samband med det Avrop som har föregått tilldelningen av Kontrakt, och dessa uppgifter har varit

- av icke oväsentlig betydelse vid valet av Ramavtalsleverantör. Kund har som en följd av detta rätt att säga upp hela eller del av Kontrakt om det har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter; eller
- e. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtal till följd av att det framkommit att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtal, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Ramavtal; eller
 - f. Ramavtalsleverantör eller dennes Underleverantör behandlar personuppgifter på sätt som i inte oväsentlig utsträckning står i strid med Allmän Dataskyddsförordnings (GDPR) bestämmelser eller tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal; eller
 - g. Ramavtalsleverantör eller av Ramavtalsleverantören anlitat företag brutit i sina åtaganden enligt Säkerhetsskyddsavtal; eller
 - h. Ramavtalsleverantör, eller av Ramavtalsleverantören anlitat företag, dömts i domstol för brott mot diskrimineringslagen (2008:567); eller
 - i. Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden på så sätt att maximalt vite utgår för någon del; eller
 - j. Kontrakt varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU; eller
 - k. Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen enligt 17 kap. 17 § 3 p. LOU avseende Ramavtalet eller Kontrakt.

Rätt att säga upp Kontrakt utan angivande av skäl kan vidare följa enligt vad som anges i Personuppgiftsbiträdesavtal eller Säkerhetsskyddsavtal.

Vid uppsägning enligt avsnitt Kunds rätt att säga upp Kontrakt har Kund rätt till skadestånd inom ramen för ansvarsbegränsningen.

7.26.3 Ramavtalsleverantörs rätt att säga upp Kontrakt



Ramavtalsleverantör har rätt att säga upp Kontrakt till förtida upphörande enligt vad som anges i Kontrakt. Dessutom föreligger sådan rätt om Kund väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt och inte inom 30 kalenderdagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse. Vid uppsägning enligt avsnitt Ramavtalsleverantörs rätt att säga upp Kontrakt har Ramavtalsleverantören rätt till skadestånd inom ramen för ansvarsbegränsningen.

7.26.4 Uppsägningsform och betalning



Uppsägning ska skriftligen ställas till den andra Partens kontaktperson. Med skriftligen avses även e-post. Part ska uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett ska uppsägning anses vara fullgjord. Vid Parts uppsägning i förtid har dock Kund rätt att begära att uppsägningen ska träda i kraft vid senare angiven tidpunkt, dock senast sex månader efter uppsägningen, för det fall det krävs enligt Kunds 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 reglerna för betalning i avsnitt Betalnings- och faktureringsvillkor.

7.27 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 ut tillkommande kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt Avrop. Eventuella kostnader vid avveckling och överlämning ska beräknas med utgångspunkt av i Kontraktet eller Ramavtalet befintliga priser, dock med undantag för delar i enlighet med Ramavtalet, dessa Allmänna villkor och/eller Kontraktet som ska utgå kostnadsfritt. Vid borttagning av eventuell utrustning ska Ramavtalsleverantören återställa utrymmen till det skick som var innan utrustningen installerades.

Kunden har rätt att vid Kontraktets upphörande överta Hårdvara som köps som tjänst och licens till Programvara till överenskommet pris utom i det hänseende Programvaran ägs av tredje part som inte medgett sådant övertagande, eller om den innehåller företagshemligheter.

Ramavtalsleverantören ska om Kund önskar, tillse att alla typer av befintliga service-, support- och underhållsavtal direkt kopplade till specifik Hårdvara överlåtes till ny leverantör enligt nytt Kontrakt efter genomfört Avrop. En administrativ avgift får tas ut för överlåtelser, dock endast baserad på styrkta, skäliga och direkta kostnader för överföring av kunduppgifter.

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

Ramavtalsleverantören ska under överlämnande bidra med sin kunskap om Kontraktsföremål till Kunden 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 Kunden har överlämnats och sedermera raderats och förstörts hos Ramavtalsleverantören och eventuella Underleverantörer.

7.28 Tvistelösning och tillämplig lag



Tvist med anledning av Kontrakt ska i första hand lösas genom förhandlingar mellan Kunds och Ramavtalsleverantörs kontaktpersoner. Om dessa inte kommer överens, ska tvisten eskaleras till respektive kontaktpersons chef. Först därefter får talan väckas i domstol med anledning av tvisten såvida inte Kund eller Ramavtalsleverantör riskerar att lida rättsförlust om inte talan väcks inom viss tid.

Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta Kontrakt samt övriga därtill hörande handlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol.

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