

Innehåll

2. Allmänna Villkor	3
2.1 Innehållsförteckning	3
2.2 Allmänt	3
2.3 Definitioner	3
2.4 Kontaktpersoner och kommunikation	7
2.5 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning	7
2.6 Ramavtalsleverantörens allmänna åtaganden	8
2.7 Avropsberättigads allmänna åtaganden	8
2.8 Försäkring	9
2.9 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal	9
2.10 Leverans och leveranskontroll	9
2.10.1 Leveranskontroll	10
2.11 Pris	11
2.12 E-handel i Kontrakt	11
2.12.1 Generellt	11
2.12.2 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader	12
2.12.3 Order och ordersvar	12
2.13 Fakturering och betalning	12
2.13.1 Fakturering	12
2.13.2 Fakturans innehåll	13
2.13.3 Betalning	13
2.13.4 Dröjsmålsränta	13
2.14 Sekretess och konfidentiell information	14
2.15 Samverkan	14
2.15.1 Lojalitets- och informationsplikt	14
2.15.1.1 Upplysningar med avseende särskilt på sanktionerna mot Ryssland och Belarus	15
2.15.2 Möten	15
2.15.3 Marknadsföring av Kontraktet	15
2.15.4 Dokumentation och statistik	16
2.16 Underleverantör	16
2.17 Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal	16
2.18 Behandling av personuppgifter	17
2.19 Immateriella rättigheter	17
2.19.1 Nyttjanderätt till Programvara inom ramen för Tjänst	17
2.19.2 Nyttjanderätt till Resultat	18
2.19.3 Ansvar vid intrång av rättigheter	18
2.20 Uppföljning	19
2.21 Underhåll och Servicefönster	19
2.22 Ansvar vid Försening	20

2.22.1 Vad som avses med Försening	20
2.22.2 Meddelandeskyldighet vid misstanke om Försening	20
2.23 Ansvar för Fel i Upphandlingsföremål	20
2.23.1 Vad avses med Fel	20
2.23.2 Omkategorisering av Fel	21
2.23.3 Åtgärdande av Fel	21
2.23.4 Eskalering	21
2.23.5 Åtgärdstid vid Fel	21
2.24 Ansvar vid övriga avtalsbrott	22
2.25 Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)	22
2.26 Påföljder vid avtalsbrott	22
2.26.1 Vite vid Försening	22
2.26.2 Undantag vid beräkning av vite	23
2.26.3 Vite vid övriga avtalsbrott	23
2.26.4 Skadestånd	23
2.26.5 Vite vid Fel	24
2.27 Uppsägning	25
2.27.1 Avropsberättigads uppsägningsrätt	25
2.27.2 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt	26
2.27.3 Kontraktets förtida upphörande av annan anledning	26
2.28 Ändringar av Kontraktet	26
2.28.1 Ändringar och tillägg	26
2.28.2 Ändring av Underleverantör	26
2.28.3 Ändring av pris	26
2.28.4 Avropsberättigads rätt till överlåtelse av Kontraktet	27
2.28.5 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Kontraktet	27
2.29 Icke-avstående (no waiver)	27
2.30 Åtaganden vid Kontraktets upphörande	27
2.31 Tillämplig lag och tvistelösning	28

2. Allmänna Villkor

2.1 Innehållsförteckning

2.2 Allmänt

Dessa Allmänna villkor utgör en del av Kammarkollegiets Ramavtal avseende Operatörstjänst för elektroniska meddelanden med diarienummer 23.3-957-22 och är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har tecknat Kontrakt enligt Ramavtalet. Dessa Allmänna villkor gäller för samtliga Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet och utgör en bilaga till Kontrakt oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte.

Kontrakt gäller enbart mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören. Kontrakt inkluderar relevanta krav och villkor i Ramavtalet och dess giltighet är oberoende av Ramavtalets giltighet om inget annat framgår av Ramavtalet eller Kontrakt.

2.3 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
Accesspunkt	En Accesspunkt i Peppols infrastruktur är en tjänst som används för att skicka och ta emot elektroniska meddelanden på ett säkert och tillförlitligt sätt. Accesspunkt tillhandahålls av tjänsteleverantörer som gått igenom en godkännandeprocess gentemot OpenPeppol.
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses dessa villkor som innehåller krav och villkor för fullgörande av Kontraktet och gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Användare	Varje fysisk person hos Avropsberättigad, inklusive externa uppdragstagare åt Avropsberättigad, som är behöriga att använda Operatörstjänsten. Upp till tre Användare ingår i avtalad Operatörstjänst om inte annat har avtalats i Kontrakt.
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 Upphandlingsföremål genom tilldelning av Kontrakt enligt Ramavtalet.
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.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag då Upphandlingsföremålet ska uppfylla i Ramavtalet och Kontraktet angivna förutsättningar och ska kunna tas i bruk.
Digital brevlåda	Med en Digital brevlåda kan privatpersoner, aktiebolag, handelsbolag, kommanditbolag, bostadsrättsföreningar och ekonomiska föreningar få post från myndigheter, kommuner och regioner digitalt i stället för på papper.
Effektiv leveransdag	Med Effektiv leveransdag avses den dag Upphandlingsföremål godkänts eller ska anses ha godkänts av Avropsberättigad.
Fel	Med Fel avses att Upphandlingsföremålet inte uppfyller kraven och villkoren i Ramavtalet eller Kontraktet.
Försening	Med Försening avses vad som framgår av avsnitt <i>Vad som avses med Försening</i> .
Gallring	Gallring innebär att Avropsberättigads data aktivt avlägsnas och förstörs i enlighet med på förhand fastställda kriterier. Gallring av allmänna handlingar får endast ske efter ett gallringsbeslut. Ett gallringsbeslut ger inte bara möjlighet att destruera handlingen utan betyder att destruktionsen skall genomföras. Liksom för övriga allmänna handlingar är det att betrakta som Gallring om den ursprungliga handlingen överförs till annat medium och originalet förstörs.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses uppdrag som utförs av en eller flera fysiska personer, konsulter, som exempelvis implementation, support, integration, konfiguration, säkerhet, kompetensrådgivning, utveckling eller utbildning. Personen ska vara anställd hos Ramavtalsleverantör eller hos Underleverantör.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post) rörande köp av Upphandlingsföremål under Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör efter Avrop.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är i kraft. Om inte annat framgår av Kontraktet, inkluderar Kontraktstiden eventuella förlängningsoptioner.
Kundtjänst	Med Kundtjänst avses den funktion hos Ramavtalsleverantören som tar emot och hanterar frågor och uppkomna Fel gällande Tjänsten. Kundtjänsten är tillgänglig för angivna Användare via telefon, e-post och internet under Arbetsdagar. Kundtjänsten besvarar skyndsamt frågor knutna till Tjänsten.

Leverans	Med Leverans avses att Upphandlingsföremål ställs till Avropsberättigads förfogande och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed i enlighet med Kontrakt, som innebär att Avropsberättigad kan ta Upphandlingsföremål i bruk på avsett sätt.
Meddelande	Ett elektroniskt dokument som skickas eller tas emot av Operatörstjänsten.
Meddelandeformat	Det tekniska format och den standard som används för en Meddelandetyp.
Meddelandeidentitet	Identifieraren för ett Meddelande, till exempel fakturanummer.
Meddelandetyp	Typen av Meddelande, till exempel faktura enligt en specifik standard såsom Peppol BIS Billing eller Svefaktura.
Motpart	Kunder, varu-/tjänstleverantörer och övriga sändare och mottagare av elektroniska Meddelanden (inklusive Avropsberättigad).
Mottagningspunkt	Den tjänst/programvara som Motparten anvisat för mottagning av Meddelanden.
Konvertering	Överföring av information från ett tekniskt Meddelandeformat till ett annat, till exempel från Svefaktura till Peppol BIS Billing 3.
Konverteringsrutin	Regler och instruktioner för hur en Konvertering utförs.
Operatörstjänst	Med Operatörstjänst avses kommunikation av elektroniska Meddelanden (som till exempel Meddelanden inom Peppol-nätverket, digital post och skanning av leverantörsfakturer) enligt ställda krav i denna upphandling och i kommande Avrop.
Programvara	Med Programvara avses immateriell produkt som omfattas av Ramavtalet och som ingår i Tjänst. Programvara är proprietär eller med öppen källkod.
Part	Med Part avses i Allmänna villkor och Kontraktet Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör.
Ramavtal	Med Ramavtal avses handlingar uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> i Ramavtalets Huvuddokument, dvs.: • Skriftliga ändringar och tillägg i handlingarna nedan • Huvuddokumentet med bilagor • Upphandlingsdokumenten med bilagor inklusive rättelser, kompletteringar och förtydliganden • 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 resultatet av det arbete som genomförts inom ramen för Tjänsten eller Konsulttjänst samt allt material såsom dokumentation, data som genereras, rutinbeskrivningar och utbildningsmaterial som specifikt tas fram för Avropsberättigad inom ramen för Kontraktet.
Servicefönster	Med Servicefönster avses tid då Ramavtalsleverantör kan utföra planerat Underhåll och åtgärder på Upphandlingsföremål. Åtgärdstid beräknas inte under Servicefönster. Servicefönster ska i normalfallet förläggas då minsta möjliga påverkan sker för Avropsberättigad det vill säga inte under Arbetsdag.
SFTI	Med SFTI menas SFTI eller annan offentligt styrd organisation som kan komma att ersätta SFTI:s roll i fråga om att rekommendera standardiserade Meddelanden och motsvarande.
Skriftligen	Med Skriftligen avses i Allmänna villkor och Kontraktet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
Systemdokumentation	Systemdokumentation är en beskrivning över hur system och lösningar som till exempel omfattar underlag för betalningar av leverantörsfakturor, är organiserade och uppbyggda. Systemdokumentationen omfattar beskrivningar, instruktioner och annan dokumentation som gör att såväl Avropsberättigad självt som externa granskare kan förstå hur till exempel utväxlade Meddelanden har behandlats. Systemdokumentationen ger även en förståelse över hur Operatörstjänsten är uppbyggd och implementerad.
Tjänst	Med Tjänst avses samtliga tjänster, till exempel Operatörstjänst och Konsulttjänst som kan Avropas från Ramavtalet.
Underhåll	Med Underhåll avses åtgärder som vidtas för att upprätthålla överenskommen funktionalitet på Upphandlingsföremål enligt Kontraktet.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt.
Upphandlingsföremål	Med Upphandlingsföremål avses de tjänster som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontrakt, och kan bestå i Tjänster och/eller Konsulttjänster.
Validering (av Meddelande)	Kontroll av att ett Meddelande följer den syntax och de regler som är definierade för ett Meddelandeformat. Validering av Meddelanden görs baserat på tekniska valideringsartefakter såsom W3C XML Schema och Schematron.

Åtgärdstid	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantör har på sig att åtgärda anmält och/eller upptäckt Fel. Åtgärdstid räknas inom Arbetsdag. Åtgärdstid räknas från när Fel anmäls eller upptäckts i övervakningssystem, till att Ramavtalsleverantör meddelar Avropsberättigad att Felet har åtgärdats.
-------------------	--

2.4 Kontaktpersoner och kommunikation

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska i Kontraktet ange varsin kontaktperson. Kontaktperson har, om inte annat skriftligen meddelats motpartens kontaktperson, behörighet att på den egna Partens vägnar och med för denne bindande verkan företräda denne i frågor avseende Kontraktet.

Byte av kontaktperson ska skriftligen meddelas motparten utan dröjsmål.

Meddelande från Part angående Kontraktet ska skriftligen tillhandahållas motpartens kontaktperson. Meddelande om eventuell ändring ska skriftligen skickas i god tid före ändringens ikraftträdande.

Kontraktets handlingar ska vara på svenska och svenska ska användas vid kommunikation om inte Parterna kommer överens om annat. Det innebär att respektive kontaktperson obehindrat ska kunna tillgodogöra sig information och kommunicera på svenska i tal och skrift.

2.5 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning

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

1. Skriftliga ändringar och tillägg till Säkerhetsskyddsavtal
2. Säkerhetsskyddsavtal
3. Skriftliga ändringar och tillägg till Personuppgiftsbiträdesavtal
4. Personuppgiftsbiträdesavtal
5. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt med bilagor
6. Kontraktet med bilagor
7. Skriftliga ändringar och tillägg till Avropsförfrågan med bilagor
8. Avropsförfrågan med bilagor
9. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
10. Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Kontraktet. Innehåller Ramavtalsleverantörs Avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och skriftligen överenskommer om detta. Exempel på uppgift som inte efterfrågats eller reservation kan vara Ramavtalsleverantörens egna avtalsvillkor eller liknande som innebär ett åläggande för Avropsberättigad som strider mot krav eller villkor i Ramavtalet och Kontraktet.

Enligt Ramavtalet kan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör i Kontrakt bland annat avtala om följande:

- a. vilken eller vilka Tjänster som omfattas av Kontraktet och om tillämpligt, specifikation avseende dessa,
- b. vilken eller vilka Konsulttjänster som omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt, specifikation avseende dessa,
- c. förutsättningar för Leverans som exempelvis projektplan, bemanning, tidsplan och hur arbetet ska redovisas,
- d. anpassningar eller preciseringar av villkor i Allmänna villkor, i den utsträckning detta tillåts enligt Ramavtalet och Allmänna villkor. Det är enbart i Avrop med förnyad

- konkurrensutsättning anpassning av Allmänna villkor kan göras dvs. *om inte annat framgår av Kontraktet* avser när Avrop genomförs med förnyad konkurrensutsättning,
- e. villkor gällande pris samt fakturerings- och betalningsvillkor utöver vad som framgår av Allmänna villkor, och
 - f. Kontraktstiden (kan vara längre än 4 år).

2.6 Ramavtalsleverantörens allmänna åtaganden

Ramavtalsleverantör åtar sig att under Kontraktstid tillhandahålla Upphandlingsföremål, i enlighet med Ramavtal och Kontrakt.

Om inte annat framgår av Kontraktet, ansvarar Ramavtalsleverantör för allt som krävs för tillhandahållande av Upphandlingsföremål. Ramavtalsleverantör har ett helhetsansvar för Upphandlingsföremål samt ansvarar för att samtliga ingående delar i Upphandlingsföremål utgör en komplett och fungerande lösning. I detta ingår bland annat att Ramavtalsleverantör ansvarar för att Upphandlingsföremål:

1. uppfyller i Kontrakt och i Ramavtal ställda krav och villkor;
2. motsvarar vad som är lämpligt för de ändamål för vilka Upphandlingsföremål och Resultat av denna typ normalt tillhandahålls, liksom för de ändamål som framgår av Kontraktet;
3. motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen med hänsyn tagen till Upphandlingsföremålets art och omfattning;
4. omfattar samtliga Tjänster som krävs för att Leveransen ska uppfylla de behov som framgår av Kontraktet;
5. fullgörs enligt tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter, regler och EU-direktiv; och
6. tillhandahålls enligt Ramavtalsleverantörs policyer, processer och interna kvalitetskontrollåtgärder förutsatt att dessa inte strider mot andra villkor i Kontraktet.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att nödvändiga tillstånd, anmälningar, dispenser och liknande gjorts för att tillhandahålla Upphandlingsföremål.

Ramavtalsleverantör ska hålla sig informerad om Avropsberättigads verksamhetsbehov och om större förändringar för att kunna förbereda sig för att möta Avropsberättigads behov.

Ramavtalsleverantör ansvarar för och ska underhålla den bakomliggande tekniska plattformen, oavsett var den tekniska plattformen är placerad.

2.7 Avropsberättigads allmänna åtaganden

Avropsberättigad ska ge Ramavtalsleverantör tillgång till sin IT-miljö i den utsträckning och på de villkor som framgår av Kontraktet och i övrigt enligt vad som skäligen kan krävas. Avropsberättigad ansvarar för sina lokaler och utrymmen inklusive elförsörjning och kabeldragning till dessa, om inte annat framgår av Kontraktet. Avropsberättigad ska efter bästa förmåga informera Ramavtalsleverantör om lokala förutsättningar hos Avropsberättigad samt större förestående interna händelser som påverkar Leverans av Upphandlingsföremål.

Avropsberättigad ska vidta sådana åtgärder och ansvara för sådana moment i anslutning till tillhandahållande av Upphandlingsföremål som framgår av Kontraktet. Avropsberättigad ska samverka med Ramavtalsleverantör i enlighet med vad som framgår av Kontraktet och lämna nödvändiga instruktioner.

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

För att underlätta avgränsning och åtgärdande av Fel ska Avropsberättigad upprätta och vid behov tillhandahålla till Ramavtalsleverantör aktuell dokumentation om Avropsberättigads driftmiljö som berör Upphandlingsföremålet.

Avropsberättigad ansvarar för att Avropsberättigads utrustning och IT-miljö uppfyller tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler. Avropsberättigad ansvarar för att ha nödvändiga tillstånd, anmälningar, dispenser och liknande för nyttjande av Upphandlingsföremål i Avropsberättigads verksamhet, om inte annat framgår av Kontraktet.

2.8 Försäkring

Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanliga ansvarsförsäkringar för sin verksamhet hänförlig till Kontraktet och Upphandlingsföremålet som erbjuds. Försäkringarna ska ha betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska även inneha en försäkring avseende ren förmögenhetsskada.

Försäkringar ska vara giltiga under tiden Kontrakt är i kraft.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

2.9 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal

Ramavtalsleverantören ansvarar för att personal följer Avropsberättigads instruktioner och förhållningsregler när arbetet utförs i Avropsberättigads lokaler. Ramavtalsleverantören ansvarar även för att personal som utför Tjänst och Konsulttjänst har nödvändig kompetens, inklusive formell kompetens, och erfarenhet samt uppfyller de standarder och regleringar som är styrande för branschen och vilka förutsätts för att kunna tillhandahålla Upphandlingsföremålet. Personalen ska ha nödvändig kunskap om och förståelse för uppdragets fullgörande.

Avropsberättigad har rätt att påverka vilken personal som utför Upphandlingsföremålet. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran utan dröjsmål byta ut personal om Avropsberättigad har sakliga skäl för sin begäran. Exempel på sakliga skäl är att personalen saknar nödvändig kompetens eller att samarbetssvårigheter förekommer. Ramavtalsleverantören har rätt att neka byte av personal om Avropsberättigad saknar sakliga skäl.

Ramavtalsleverantören kan ersätta personal med annan personal efter skriftligt medgivande från Avropsberättigad. Medgivande ska lämnas om det inte finns sakliga skäl till att vägra. En förutsättning för byte av personal är att ny personal har minst likvärdig kompetens som ersatt personal och att utförandet av Upphandlingsföremålet inte blir lidande av bytet.

Oavsett anledningen till bytet så ansvarar Ramavtalsleverantör för kostnader och tidsåtgång med anledning av byte av personal vad gäller bland annat upplärning och introduktion.

2.10 Leverans och leveranskontroll

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande avseende *Leverans och leveranskontroll*.

Avtalad leveransdag är den dag då Upphandlingsföremålet ska uppfylla i Ramavtalet och Kontraktet angivna förutsättningar och ska kunna tas i bruk. Leverans och eventuell leveranskontroll enligt avsnitt *Leveranskontroll* ska ske innan Avtalad leveransdag. Det innebär att Leverans av Upphandlingsföremål som uppfyller i Ramavtalet och Kontraktet angivna förutsättningar ska ske innan Avtalad leveransdag.

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

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

Ramavtalsleverantör ansvarar för införande och Leverans av Tjänst. Ramavtalsleverantören ska Leverera en komplett Tjänst, i enlighet med den tidplan som framgår av Kontraktet och Leverans ska vara slutförd på Avtalad leveransdag.

Ramavtalsleverantör ska före eventuell leveransk kontroll enligt avsnitt *Leveransk kontroll* 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 Upphandlingsföremål uppfyller kraven i Ramavtalet och Kontraktet. Avropsberättigad ska senast tre Arbetsdagar innan Avropsberättigads leveransk kontrollperiod inträffar tillställas skriftliga protokoll från genomförda tester.

2.10.1 Leveransk kontroll

Avropsberättigad kan skriftligen avstå från leveransk kontroll vilket innebär att Effektiv leveransdag inträffar när Leverans sker.

När Leverans är föremål för leveransk kontroll ska den ske enligt följande:

1. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska komma överens om leveransk kontrollens innehåll och omfattning, inklusive kriterier för godkännande, dock har Avropsberättigad rätt att slutligen och skäligen bestämma kriterier för godkännande;
2. Tidsperioden för leveransk kontroll omfattar tio Arbetsdagar före Avtalad leveransdag för Tjänst;
3. Avropsberättigad ansvarar för genomförandet av leveransk kontrollen. På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantör medverka vid leveransk kontrollen enligt Avropsberättigads skäliga instruktioner. Ersättning för Ramavtalsleverantörs medverkan vid leveransk kontroll utgår inte;
4. Avropsberättigad ska skriftligen godkänna Leverans när den uppfyller angivna förutsättningar i Ramavtalet och Kontraktet. Om leveransk kontrollperioden upphör utan att Avropsberättigad gjort skriftlig anmärkning mot Upphandlingsföremål inträffar Effektiv leveransdag.
5. Om inte Avropsberättigad godkänner Leverans ska Avropsberättigad påtala upptäckta avvikelser skyndsamt och Ramavtalsleverantör ska snarast åtgärda sådana påtalade avvikelser. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör ska därefter skriftligen komma överens om tid för ny leveransk kontroll, inklusive dess tidsperiod. Ny leveransk kontrollperiod innebär inte att Avtalad leveransdag ändras. Den nya leveransk kontrollperioden ska, om Avropsberättigad inte anger annat, vara minst lika lång som den ursprungliga leveransk kontrollperioden. Vid den nya leveransk kontrollen utförs, efter Avropsberättigads val, antingen leveransk kontroll av de delar som Avropsberättigad framställt anmärkning mot, eller av Leveransen i dess helhet om Avropsberättigad finner detta lämpligt. Ramavtalsleverantör har rätt att vidta rättelser under pågående leveransk kontroll;
6. Vid överenskomna successiva Leveranser, dvs. flera leveranstillfällen med olika Avtalad leveransdag i ett Kontrakt där Effektiv leveransdag infaller per dellerans, ska leveransk kontroll utföras per successiv Leverans, samt, om Avropsberättigad så begär, en slutlig leveransk kontroll utföras avseende samtliga successiva Leveranser; samt
7. Avvikelser från kriterier för godkännande av Leverans som är utan betydelse för Leveransens avsedda användning och som enligt Avropsberättigad inte innebär en olägenhet, ska inte påverka fastställandet av Effektiv leveransdag. Leveransen ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Kontrakt. Avvikelser enligt denna punkt ska skyndsamt avhjälpas av Ramavtalsleverantör, dock senast 30 Arbetsdagar räknat från och med Avropsberättigads godkännande med reservation. Har Ramavtalsleverantör inte åtgärdat bristerna inom angiven tid utgör bristerna Fel.

Som ett alternativ till fullständigt godkännande av Leverans, har Avropsberättigad rätt att godkänna Leverans trots att förutsättningar för godkännande inte föreligger. I ett sådant fall ska skriftligt godkännande med reservation upprättas genom ett dokument undertecknat av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör. Även vid godkännande med reservation inträffar Effektiv leveransdag. Till skriftligt godkännande med reservation ska bifogas en restlista där restpunkter som föreligger specificeras. Restlistan ska upprättas i ett format där restpunkt och senaste tidpunkt för åtgärdande framgår. Brister som avses i denna punkt ska, om inte Parterna skriftligen överenskommer om annat, skyndsamt avhjälpas av Ramavtalsleverantör, dock senast 30 Arbetsdagar räknat från och med Avropsberättigads godkännande med reservation. Har Ramavtalsleverantör inte åtgärdat bristerna inom angiven tid utgör bristerna Fel. Vid godkännande med reservation har Avropsberättigad rätt att innehålla betalning motsvarande bristerna till dess att restpunkterna är åtgärdade.

Avropsberättigads rätt till prisavdrag, vite och skadestånd vid Fel framgår av avsnitt *Påföljder vid avtalsbrott*.

Avropsberättigad får utan att Effektiv leveransdag har inträffat, på grund av vad Avropsberättigad anser vara verksamhetskritiska skäl, nyttja Leverans eller del av Leverans i sin verksamhet för avsett ändamål. Avropsberättigad ska betala skälig ersättning för den faktiska rörliga kostnaden för aktuellt nyttjande.

2.11 Pris

Av Kontraktet framgår hur ersättning för Upphandlingsföremål ska utgå. Avtalade priser avser pris exklusive mervärdesskatt. Parterna kan avtala om olika prismodeller och modeller för prisindexering beroende på Upphandlingsföremålets art och omfattning. Exempel på prismodeller är engångslicensavgift, fastpris, rörligt pris med eller utan takpris samt periodisk avgift (abonnemangsavgift). Exempel på prisindexering är upp- eller nedjustering av avtalade priser enligt ett i kontrakt fastställt index, valutakurs eller annat tillvägagångssätt.

Om inte uppgift om prisjusteringar enligt särskilt index anges i Kontrakt ska det arbetskostnadsindex som Kammarkollegiet enligt avsnitt Prisjustering i Huvuddokumentet använder för prisjustering av takpriser under ramavtalstiden användas; Statistiska centralbyråns index "Arbetskostnadsindex för tjänstemän, privat sektor (AKI) efter näringsgren SNI 2007, M Företag inom juridik, ekonomi, vetenskap och teknik, preliminära indextal". Basmånad anges vid Avrop. Avläsningsmånad för justering är det senast publicerade indexvärdet vid tidpunkt för justeringen, preliminär serie. Indexet kommer att resultera i en decimal. Prisändring tillämpas tidigast vid påföljande kalendermånadsskifte. Nya priser gäller då för kommande tolv månader. Prisjustering får ske med ett procenttal motsvarande högst 80 procent av hela arbetskostnadsindexets förändring för den aktuella perioden.

Ramavtalsleverantör har endast rätt till ersättning om det uttryckligen anges i Kontraktet.

Vid av Avropsberättigad skriftligen uttryckligen beordrad resa har Ramavtalsleverantör rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekvämt arbetstid utgår endast om Parterna skriftligen överenskommer om detta.

2.12 E-handel i Kontrakt

2.12.1 Generellt

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

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

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

Avropsberättigad kan precisera villkoren för e-handel i enlighet med bilaga *Kravkatalog*.

2.12.2 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader

De format och kommunikationssätt som Parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel enligt detta avsnitt *E-handel* samt avsnitt *Fakturering* och avsnitt *Fakturans innehåll* ska vara rekommenderade av SFTI, om inte annan standard överenskommits mellan Parterna. 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.

Ramavtalsleverantör som skickar av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska på begäran skicka dem via Peppolnätverket. Ramavtalsleverantör som tar emot av SFTI rekommenderade Peppolmeddelanden ska vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot den aktuella meddelandetypen. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

Ramavtalsleverantören står för sina kostnader som det innebär att utveckla, använda och underhålla lämpligt systemstöd för de affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som refereras till i detta avsnitt *E-handel* samt avsnitt *Fakturering* och avsnitt *Fakturans innehåll*.

2.12.3 Order och ordersvar

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

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

Om Avropsberättigad begär det ska Ramavtalsleverantören istället för e-post använda den leverantörsportal som Avropsberättigad tillhandahåller för manuell mottagning av order och registrering av ordersvar.

Ramavtalsleverantören ska ge ett ordersvar senast två Arbetsdagar efter att en order har tagits emot.

2.13 Fakturering och betalning

2.13.1 Fakturering

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

Om inte annat framgår av Ramavtalet ska all fakturering göras från Ramavtalsleverantören. Fakturan ska skickas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet.

Faktureringsavgift, påminnelseavgift eller liknande som inte har stöd i lag accepteras inte.

Ramavtalsleverantören ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande.

2.13.2 Fakturans innehåll

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

Av fakturan ska minst följande framgå om tillämpligt:

1. Fakturadatum och fakturanummer
2. Ramavtalsleverantörens och Avropsberättigads namn och adress
3. Avropsberättigads ordernummer och/eller beställarreferens enligt Avropsberättigads anvisningar
4. Ramavtalsleverantörens registreringsnummer för mervärdesskatt, VAT-nummer
5. Omfattning och detaljerad specifikation över levererade Upphandlingsföremål under aktuell tidperiod
6. Detaljerad specifikation över kostnader i SEK exklusive mervärdesskatt per levererad del av Upphandlingsföremål (till exempel per prispost) och Avropsberättigads nyttjande av Upphandlingsföremål, specificerat på avdelning, användare och/eller kostnadsställe samt annan ersättning som skriftligen överenskommits.
7. Datum då Upphandlingsföremål omsatts
8. Förfallodatum
9. Eventuella skatter och tillämpad mervärdesskattesats
10. Det mervärdesskattebelopp som ska betalas
11. Totalsumma i SEK exklusive mervärdesskatt
12. Totalsumma i SEK Inklusive mervärdesskatt

Har arbete utförts på löpande räkning, ska dessutom antalet arbetstimmar och timersättning per Konsult anges. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid. Vid periodisk fakturering ska referens till faktureringsobjektet, till exempel abonnemangsnummer eller motsvarande, anges på fakturan. Periodiska fakturor med referens till faktureringsobjektet ska separeras från övrig fakturering. Ramavtalsleverantören ska skicka samlingsfakturor om Parterna kommer överens om det.

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

2.13.3 Betalning

Betalning sker senast 30 dagar efter godkänd faktura.

För det fall Avropsberättigad helt eller till någon del med fog inte anser sig vara betalningsskyldig enligt fakturan, har Avropsberättigad rätt att innehålla det omstridda beloppet. Avropsberättigad har vidare rätt att innehålla betalning till den del Avropsberättigad har motkrav avseende prisavdrag, vite, skadestånd eller annan ersättning från Ramavtalsleverantör enligt Kontraktet. Dröjsmålsränta enligt avsnitt *Dröjsmålsränta* utgår inte i dessa hänseenden.

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

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

2.13.4 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 viten, skadestånd eller liknande.

Ramavtalsleverantör har endast rätt att stänga av Tjänsten om Avropsberättigad, trots skriftlig påminnelse till Avropsberättigads kontaktperson, inte inom 30 dagar från sådan påminnelse betalat ostridig faktura.

2.14 Sekretess och konfidentiell information

Ramavtalsleverantören är skyldig att följa den sekretess som är bruklig inom branschen samt tillämpliga delar av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL). Parterna förbinder sig att inte röja eller på något sätt utnyttja enligt lag sekretessbelagd uppgift som Part tar del av genom tillkomsten eller fullgörande av Kontraktet.

Ramavtalsleverantören får endast använda sekretessbelagd eller konfidentiell information i syfte att fullgöra Kontraktet. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör, eller av Avropsberättigad angetts vara, hemlig samt information som är sekretessbelagd enligt OSL eller annan tillämplig lag.

Ramavtalsleverantören åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga godkännande ge tredje part tillgång till sekretessbelagd eller konfidentiell information, som Ramavtalsleverantören fått från Avropsberättigad eller från annan i samband med fullgörandet av Kontraktet.

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 börsregler att lämna ut uppgifter.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som medverkar till att fullgöra Kontraktet och kan få tillgång till Avropsberättigads konfidentiella information iakttar motsvarande sekretess genom ingående av skriftlig sekretessförbindelse till förmån för Avropsberättigad. Om Avropsberättigad begär det ska särskild sekretessförbindelse undertecknas av person som utför Konsulttjänst och av eventuell Underleverantör innan arbetet påbörjas.

Ramavtalsleverantören kan begära att information som tillhandahålls av denne ska anses utgöra Ramavtalsleverantörens konfidentiella information. Avropsberättigad är i regel ett offentligt organ som är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess. Vid en begäran om utlämnande av allmän handling kommer en sedvanlig sekretessbedömning att ske i enlighet med OSL. Avropsberättigad kan därför inte i alla lägen tillmötesgå Ramavtalsleverantörens begäran avseende sekretess. Om Avropsberättigad inte är skyldig att följa bestämmelser om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Avropsberättigad att inte röja Ramavtalsleverantörens konfidentiella information.

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller förbud mot röjande av Avropsberättigads konfidentiella information under Kontraktstiden samt under fem år efter att Kontraktet har upphört. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

2.15 Samverkan

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande avseende *Samverkan*.

2.15.1 Lojalitets- och informationsplikt

Respektive Part ska på ett lojalt sätt utöva sina rättigheter respektive fullgöra sina skyldigheter enligt Kontraktet. Det innebär bland annat att respektive Part kontinuerligt ska informera varandra om händelser eller andra sakförhållanden som kan komma att påverka motparten eller fullgörandet av Kontraktet. Vidare innebär det att Ramavtalsleverantör ansvarar för det fall Ramavtalsleverantör underlåtit att upplysa Avropsberättigad om ett förhållande rörande Upphandlingsföremåls beskaffenhet eller ändamålsenlighet som Ramavtalsleverantör känt eller bort känna till och som denne insåg eller borde ha insett var av betydelse för Avropsberättigad.

Parterna ska samverka i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantör 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 Upphandlingsföremålet kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

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

Ramavtalsleverantören ska skyndsamt tillhandahålla korrekt information och handlingar gällande händelsen och aktivt delta i uppföljning och kommunikation. Vid händelse som riskerar orsaka Avropsberättigad skada, ska Ramavtalsleverantören vidta nödvändiga åtgärder för att minimera sådan skada.

2.15.1.1 Upplysningar med avseende särskilt på sanktionerna mot Ryssland och Belarus

Ramavtalsleverantören ska omedelbart upplysa Avropsberättigad om det finns anledning att misstänka att förhållandena i avsnitt Uteslutning med anledning av sanktioner mot Ryssland och Belarus som beslutats av EU i kapitel 5 i upphandlingsdokumenten ändras, inkluderat om nya sanktioner beslutas av EU som direkt eller indirekt omfattar Ramavtalsleverantören eller Parternas avtalsförhållande.

Detta innebär att Ramavtalsleverantören:

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

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

Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Påföljder vid avtalsbrott*.

2.15.2 Möten

Parterna ska träffas för uppföljning av Kontraktet minst en (1) gång per år, om inte Avropsberättigad meddelar annat. Avropsberättigad kallar till dessa möten. Vardera Part står sina egna kostnader i samband med aktuella möten.

Frågor som behandlas kan vara strategier och målsättningar, eskalerade punkter, utveckling inom områden som kan ha påverkan på Upphandlingsföremålet. Även frågor för att säkerställa kvaliteten och tillgängligheten i Upphandlingsföremål med föregående periods driftstatistik med uppgifter om Åtgärdstid, längd på eventuella avbrott då Upphandlingsföremål inte kan nyttjas alls eller med svårigheter samt antal Fel per kategori kan rapporteras. Hantering och reglering av viten ska göras i samband med dessa möten och eskaleras vid behov. Även åtgärder som förbättrar och utvecklar samarbetet och Upphandlingsföremål kan diskuteras.

Avropsberättigad får begära att Ramavtalsleverantören ska delta på mötena på distans i syfte att minska miljöpåverkan.

2.15.3 Marknadsföring av Kontraktet

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

2.15.4 Dokumentation och statistik

Ramavtalsleverantör ska förutom Systemdokumentation kostnadsfritt tillhandahålla utförlig dokumentation över levererade Upphandlingsföremål samt hålla denna dokumentation aktuell under Kontraktstid. Dokumentationen ska kunna levereras i det format som Avropsberättigad begär och senast en månad efter Effektiv leveransdag inträtt om inte annat framgår av Kontraktet. Dokumentationen ska vara så pass utförlig att en ny leverantör ska kunna överta Upphandlingsföremål utan särskild kunskap om Avropsberättigad eller installationen. Kravet går dock inte utöver vad som rimligen kan förväntas av en leverantör som är verksam inom området.

Ramavtalsleverantör ska, på begäran av Avropsberättigad, presentera och dokumentera hur Upphandlingsföremål Underhålls och övervakas.

Ramavtalsleverantör ska vid var tidpunkt kunna tillhandahålla av Avropsberättigad efterfrågade rapporter och statistik, enligt vad som framgår av Kontraktet, för en period om minst 18 månader tillbaka.

2.16 Underleverantör

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

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att anlitad Underleverantör uppfyller krav och villkor i Ramavtalet och Kontraktet avseende de delar av Upphandlingsföremål som Underleverantör ska utföra. Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla information om Underleverantör. Exempel på uppgifter är namn, vilka delar, i vilken utsträckning och under vilken tidsperiod Underleverantören medverkar till att fullgöra Kontrakt.

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

Ramavtalsleverantören ansvarar för Underleverantör som för egen del. Om Ramavtalsleverantören inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Påföljder vid avtalsbrott*.

2.17 Säkerhet och säkerhetsskyddsavtal

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

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

Säkerhetsskyddsavtal nivå 2 och 3 ska omfattas av angivna takpriser och ska vara utan extra kostnad för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör har rätt till ersättning för verifierade faktiska merkostnader vid tecknande av säkerhetsskyddsavtal nivå 1.

Ramavtalsleverantör har inte rätt till ersättning om Avropsberättigad säger upp Kontrakt till följd av att gällande Säkerhetsskyddsavtal saknas. Säkerhetsskyddsavtal ska inte omfatta affärsmässiga

villkor såsom avgifter, viten, betalning och liknande.

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

Ramavtalsleverantör ska regelbundet och enligt rutin utföra säkerhets- och sårbarhetsanalyser av Tjänst. Ramavtalsleverantörs skydd av Tjänst ska ha ett förebyggande, upptäckande och korrigerande syfte. Säkerhetsarbetet ska utgå från löpande riskanalyser med beaktande av de säkerhetskrav, skyddskrav och liknande som Tjänsten omfattas av enligt Kontraktet. För säkerhetsnivåerna ska det finnas en tydligt dokumenterad ansvarsfördelning, utbildning, övning och uppföljning. Säkerhetsarbetet innefattar även tekniska lösningar för konfidentialitet, tillgänglighet, integritet och spårbarhet.

Ramavtalsleverantör ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering, för det fall Parterna avtalat om detta i Kontraktet. I Kontraktet kan Parterna komma överens avseende vilka uppgifter som regelbundet ska säkerhetskopieras och med vilka intervall. Säkerhetskopian ska kunna återläsas och användas vid databortfall eller då data blir korrupt. I Kontraktet kan anges närmare villkor för inom vilka tidsramar säkerhetskopia ska återläsas och data återskapas.

2.18 Behandling av personuppgifter

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

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

Personuppgifter ska behandlas i enlighet med Avropsberättigads dokumenterade instruktioner. Om en överföring av personuppgifter krävs enligt unionsrätten eller enligt en medlemsstats nationella rätt ska Ramavtalsleverantören informera Avropsberättigad om det rättsliga kravet innan uppgifterna behandlas, såvida sådan information inte är förbjuden med hänvisning till ett viktigt allmänintresse enligt denna rätt.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart lämna underrättelse till Avropsberättigad om Ramavtalsleverantören, bolag inom samma koncern eller annan mottagare av personuppgifter får en rättsligt bindande begäran från en offentlig myndighet i mottagarlandet om tillgång eller åtkomst till överförda personuppgifter i enlighet med lagstiftning i mottagarlandet. Underrättelsen ska även innefatta den rättsliga grunden för begäran och eventuella svar som Ramavtalsleverantören lämnat med anledning av begäran.

Ramavtalsleverantören ska endast lämna den minsta tillåtna mängden information som krävs för att besvara begäran baserat på en rimlig tolkning av begäran. Ramavtalsleverantören ska genom skriftlig förbindelse tillse att detta åtagande även gäller bolag inom samma koncern eller annan mottagare av personuppgifter i tredje land.

2.19 Immateriella rättigheter

2.19.1 Nyttjanderätt till Programvara inom ramen för Tjänst

Ramavtalsleverantör upplåter till Avropsberättigad rätt att nyttja Programvara som ingår som en naturlig del av Tjänsten.

Avropsberättigads nyttjanderätt till Programvara utgör en fri, icke exklusiv och i tiden begränsad till Kontraktstiden, nyttjanderätt, om inte annat framgår av Kontraktet. Avropsberättigads nyttjanderätt är

begränsad till nyttjandet av Tjänsten. Avropsberättigads nyttjanderätt är begränsad till Avropsberättigad samt till tredje part som använder Programvara i samband med utförande av tjänster åt Avropsberättigad, för vilken användning Avropsberättigad ansvarar. Avropsberättigad ska nyttja Programvara i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner, under förutsättning att dessa instruktioner inte är ägnade att begränsa den avtalade omfattningen av Tjänsten eller den kvalitet som Avropsberättigad i övrigt har rätt att förvänta sig enligt vad som framgår av Kontraktet. Avropsberättigad har enbart rätt att göra ändringar och ingrepp i Programvaror i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner.

Avropsberättigad har inte rätt att överlåta sin nyttjanderätt till Programvara utan Ramavtalsleverantörs godkännande.

Avropsberättigad får enbart kopiera Programvara för den medgivna användningen samt för säkerhetsändamål.

Om Kontraktet hänvisar till tredje parts särskilda bestämmelser för Programvara, ska de bestämmelserna gälla före vad som framgår av detta avsnitt vad gäller nyttjande av Programvara. Sådana särskilda bestämmelser ska dock inte inskränka Avropsberättigads rätt att nyttja Programvara i samband med nyttjande av Tjänsten.

För åtaganden som gäller vid Kontraktets upphörande, se avsnitt *Åtaganden vid Kontraktets upphörande*.

2.19.2 Nyttjanderätt till Resultat

Om inte annat framgår av Kontraktet får Avropsberättigad en fri, exklusiv, och i tiden obegränsad nyttjanderätt, inklusive en rätt att ändra, korrigera och vidareutveckla Resultatet.

Avropsberättigad har rätt att anlita tredje part i syfte att för Avropsberättigads behov nyttja Resultatet i enlighet med angiven nyttjanderätt. Avropsberättigad får emellertid inte överlåta Resultatet vidare utan Ramavtalsleverantörs medgivande.

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

2.19.3 Ansvar vid intrång av rättigheter

Ramavtalsleverantör ansvarar för att denne är innehavare av samtliga rättigheter, eller har inhämtat nödvändiga godkännanden från samtliga berörda rättighetsinnehavare, som krävs för tillhandahållandet av Upphandlingsföremål. Vidare ansvarar Ramavtalsleverantör för att det inte krävs någon ytterligare licens eller royaltybetalning eller liknande för Avropsberättigads användning av Upphandlingsföremål om inte annat framgår av Kontraktet. Ramavtalsleverantör garanterar att Avropsberättigads användning av och/eller förfogande av hela eller del av Upphandlingsföremål i enlighet med Kontrakt inte gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter.

Ramavtalsleverantör åtar sig att på egen bekostnad försvara Avropsberättigad om krav riktas eller talan förs mot Avropsberättigad om intrång på grund av användningen av Upphandlingsföremål dock att Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med Avropsberättigad om Avropsberättigad begär det. Avropsberättigad ska inom skälig tid från det att Avropsberättigad fick reda på att tredje part framfört anspråk mot Avropsberättigad informera Ramavtalsleverantör om anspråket.

Ramavtalsleverantör är inte ansvarig mot Avropsberättigad för intrångsanspråk som grundas på att Upphandlingsföremål använts tillsammans med annat som inte ingår i Upphandlingsföremål eller att Upphandlingsföremål ändrats eller använts på ett sätt för vilket det inte konstruerats och Ramavtalsleverantör lämnat instruktion om hur Upphandlingsföremål kan användas. Ramavtalsleverantör ansvarar inte för Avropsberättigads intrång om Avropsberättigad har varit grovt vårdslös.

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

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

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

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

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

2.20 Uppföljning

Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller samtliga krav och villkor som framgår av Kontraktet. Det innebär bland annat att Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden. Ytterligare rätt till uppföljning kan framgå av andra avtalshandlingar, såsom säkerhetsskyddsavtal och personuppgiftsbiträdesavtal. Vid uppföljning har Avropsberättigad rätt att anlita en extern part för genomförandet. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast tio Arbetsdagar före uppföljningens genomförande.

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

Vid uppföljning svarar respektive Part för sina egna kostnader under förutsättning att uppföljningen inte visar att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till vitesgrundande avtalsbrott. I det fallet står Ramavtalsleverantören för Avropsberättigads kostnader för uppföljningen. Ramavtalsleverantörens (och Underleverantörens) skyldighet att svara för sina egna kostnader för uppföljning ska dock normalt vara begränsad till högst en (1) gång per år.

2.21 Underhåll och Servicefönster

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande avseende *Underhåll och Servicefönster*.

Underhåll ska ske inom Servicefönster. Ramavtalsleverantör ska meddela den av Avropsberättigad angivna kontaktpersonen senast fem Arbetsdagar innan planerade arbeten utförs.

Ramavtalsleverantör ska tillåta att tidpunkten för planerat Underhåll godkänns av Avropsberättigad. Avropsberättigad får då neka godkännande endast om synnerliga skäl föreligger. Exempel på synnerliga skäl är kritiska perioder i Avropsberättigads verksamhet som kan vara av samhällskritisk karaktär eller då Underhållet försvårar begränsande av skador på människor, egendom eller i miljön samt upprätthållande av allmän ordning och säkerhet.

2.22 Ansvar vid Försening

2.22.1 Vad som avses med Försening

Försening föreligger när Effektiv leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag eller om Effektiv leveransdag inte kan fastställas för Upphandlingsföremålet. Påföljder regleras enligt avsnitt *Vite vid försening*.

Försening föreligger inte om Ramavtalsleverantör försenas eller hindras fullfölja Leverans på grund av förhållande som ensidigt beror på Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör har rätt att flytta fram Avtalad leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt om förseningen ensidigt beror på Avropsberättigad. Parterna ska skriftligen överenskomma om tidpunkten.

2.22.2 Meddelandeskyldighet vid misstanke om Försening

Ramavtalsleverantör ska utan fördröjning skriftligen informera Avropsberättigad om Ramavtalsleverantör känner till eller borde ha känt till att Försening föreligger eller kan komma att föreligga. Ramavtalsleverantör ska ange anledningen till Förseningen samt om möjligt ange en ny tidpunkt för Leverans av Upphandlingsföremålet beräknas kunna ske. Ny leveranstidpunkt innebär inte att Avtalad leveransdag ändras. Om inte Ramavtalsleverantör lämnar sådant meddelande har Avropsberättigad rätt till ersättning för den skada som Avropsberättigade ha undvikits om meddelandet lämnats i tid. Ramavtalsleverantör ska vidta alla skäliga åtgärder för att motverka och begränsa försening.

Avropsberättigad ska utan fördröjning skriftligen meddela Ramavtalsleverantören om Avropsberättigad misstänker att Försening kommer att föreligga.

2.23 Ansvar för Fel i Upphandlingsföremål

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande avseende *Ansvar vid Fel i Upphandlingsföremål*. Påföljder regleras enligt avsnitt *Vite vid Fel*.

Statistik över samtliga delar i detta avsnitt ska loggas av Ramavtalsleverantör och översändas till Avropsberättigad på begäran eller senast fem Arbetsdagar innan samverkansmöten enligt avsnitt *Möten*.

2.23.1 Vad avses med Fel

Om Upphandlingsföremål inte uppfyller krav eller villkor i Kontraktet eller Ramavtalet utgör det ett Fel. Felanmälan ska kunna göras till Ramavtalsleverantörens kundtjänst under Arbetsdag. Ramavtalsleverantörens kundtjänst är den kontaktyta Ramavtalsleverantören tillhandahåller till Avropsberättigad för anmälan av Fel.

Gällande Operatörstjänst ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel under Kontraktstid. Ett exempel på Fel är störning, som medför att Avropsberättigad helt eller delvis inte har tillgång till en Tjänst. Avropsberättigad beslutar vid anmälan vilken kategori Felet tillhör. Det finns tre kategorier av Fel för Operatörstjänster:

1. Kritiska fel, Fel som berör processer som är verksamhetskritiska och/eller som har stor betydelse för Avropsberättigad. Exempelvis kan detta vara Fel där Upphandlingsföremål inte kan nyttjas alls eller enbart kan nyttjas delvis med stora svårigheter och/eller där korrekta Meddelanden inte förmedlats och/eller där felaktigheter i meddelandeutväxlingen inte notifieras.
2. Allvarliga fel, Fel som inte bedöms som kritiska men som är allvarliga för Avropsberättigads verksamhet. Exempelvis kan detta vara Fel där alternativa användningssätt är möjliga och/eller Fel som har lägre verksamhetspåverkan.
3. Ringa fel, Fel som är av ringa betydelse för Avropsberättigads verksamhet. Exempelvis kan detta vara Fel utan påverkan på Tjänsten som helhet eller rena så kallade skönhetsfel.

Gällande Konsulttjänst får Avropsberättigad göra gällande att ett Fel föreligger om Ramavtalsleverantör skriftligen meddelas inom skälig tid från det att Felet upptäckts eller borde ha upptäckts (reklamation). Reklamation som lämnas inom tre månader efter det att Avropsberättigad upptäckt Felet eller borde ha upptäckt Felet, anses ha lämnats inom skälig tid. Reklamation ska göras senast ett (1) år efter den tidpunkt då Konsulttjänsten avslutats hos Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantör ska logga samtliga Fel och åtgärder som sker inom Kontraktstid. Ramavtalsleverantör ska kvartalsvis, på begäran av Avropsberättigad, till Avropsberättigad sammanställa och översända information om samtliga loggade Fel, innehållande information om felkategori, Åtgärdstid, avvikelser från avtalad Åtgärdstid samt samtliga åtgärder som vidtagits, till Avropsberättigad. Parterna ska gemensamt komma överens om format och innehåll i rapporten.

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

2.23.2 Omkategorisering av Fel

Kategorisering av Fel kan variera från tid till annan beroende på hur Felet vid den aktuella tidpunkten påverkar Avropsberättigads verksamhet. Fel kan, på initiativ av och efter beslut av Avropsberättigad, omkategoriseras. Omkategorisering kan inte ske efter det att Ramavtalsleverantör har åtgärdat Felet och Avropsberättigad har godkänt åtgärden.

Ramavtalsleverantör får ingen ny eller ytterligare Åtgärdstid om Avropsberättigad omkategoriserar ett Fel till en högre, mer allvarlig status under pågående felhantering under tillåten Åtgärdstid eller efter att den ursprungliga Åtgärdstiden passerat. Om Avropsberättigad under pågående felhantering omkategoriserar ett Fel till en högre, mer allvarlig kategori minskas den högst tillåtna Åtgärdstiden. Vid nedkategorisering av Fel ökas Åtgärdstiden till den tid som felet kategoriseras ned till räknat från tiden felet anmäldes eller upptäcktes.

2.23.3 Åtgärdande av Fel

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Fel åtgärdas utan oskäligt dröjsmål från det att Avropsberättigad reklamerar Fel eller om Ramavtalsleverantör på annat sätt upptäcker Fel.

Ramavtalsleverantör ska löpande informera Avropsberättigad om hur arbetet med att åtgärda Fel fortskrider, förväntad tid för Åtgärdstid samt översända genomförda åtgärder för godkännande till utsedd person hos Avropsberättigad. Ramavtalsleverantör ska skicka en slutlig rapport till Avropsberättigad för godkännande när Ramavtalsleverantör anser att Felet är åtgärdat. Fel är att anses som åtgärdat när Upphandlingsföremål är i enlighet med kraven och villkoren i Kontraktet och Ramavtalet.

Fel ska åtgärdas genom permanent lösning, i enskilda fall kan Avropsberättigad godkänna en tillfällig lösning förutsatt att detta inte orsakar Avropsberättigad olägenheter samt att åtgärdande genom en permanent lösning sker inom rimlig tid.

Om Ramavtalsleverantörs personal tillkallas för kontroll eller åtgärd av Fel som inte Ramavtalsleverantör ansvarar för eller där inget Fel kan konstateras har Ramavtalsleverantör rätt att fakturera Avropsberättigad för nerlagda kostnader enligt Kontraktet. Om Avropsberättigads personal eller tredje part har tillkallats för mätning, kontroll eller åtgärd av Fel och Fel konstateras har Avropsberättigad rätt att på kommande faktura dra av motsvarande belopp eller fakturera beloppet.

2.23.4 Eskalering

Avropsberättigad har rätt att vid behov påkalla eskalering av 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.

2.23.5 Åtgärdstid vid Fel

Åtgärdstid mäts under Arbetsdagar. Åtgärdstid ska maximalt vara:

1. Per Kritiskt Fel: 4 timmar
2. Per Allvarligt Fel: 12 timmar
3. Per Ringa Fel: 10 Arbetsdagar
4. För Konsulttjänst: maximalt 10 Arbetsdagar

Per kvartal får maximalt två Kritiska Fel och åtta Allvarliga fel inträffa under Arbetsdag utan att vite utgår enligt avsnitt *Påföljder vid avtalsbrott*.

Åtgärdstid för Fel i Operatörstjänst räknas från och med att Avropsberättigad anmäler Felet, från och med att Felet uppstod eller från och med att Felet upptäcks i Ramavtalsleverantörs övervakningssystem. Om Felet upptäcks eller om anmälan av Fel sker efter Arbetsdag, börjar Åtgärdstid löpa nästa dag vid Arbetsdagens början. Åtgärdande av Kritiska Fel som inte avslutats under Arbetsdag ska, om Avropsberättigad begär det, fortsätta till dess att Felet är åtgärdat. I de fall åtgärdande av Fel sker utanför Arbetsdag på Avropsberättigads initiativ kan Avropsberättigad debiteras för kostnader enligt Kontraktet. Kostnad enligt ovan ska i första hand räknas av mot eventuellt vite.

Om Ramavtalsleverantör inte uppfyller ovanstående krav och villkor kan det resultera i vite och andra påföljder enligt avsnitt *Påföljder vid avtalsbrott*.

2.24 Ansvar vid övriga avtalsbrott

Avtalsbrott föreligger om Part brister i att uppfylla sina åtaganden som följer av Ramavtalet eller Kontraktet. Part ska inom skälig tid lämna skriftligt meddelande till motparten om att avtalsbrott föreligger. Brist ska rättas skyndsamt om inte Parterna kommer överens om annat. Påföljder regleras enligt avsnitt *Vite vid övriga avtalsbrott*.

Underlåter Part att meddela motparten om ett avtalsbrott ska det inte medföra att Part förlorar rätten att senare begära en strikt tillämpning enligt Kontraktets ordalydelse.

2.25 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 dagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Kontraktet utan ersättningsskyldighet.

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

2.26 Påföljder vid avtalsbrott

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande avseende *Påföljder vid avtalsbrott*.

2.26.1 Vite vid Försening

Avropsberättigad har rätt till vite vid Försening om begäran sker skriftligen inom 30 kalenderdagar efter det att Avropsberättigad fått kännedom om Förseningen.

Vite utgår vid Försening med 0,5 procent av den genomsnittliga kvartalskostnaden eller om tillämpligt engångspriset, för det Upphandlingsföremål som är Försenat, per påbörjad Arbetsdag som Förseningen varar. Den genomsnittliga kvartalskostnaden erhålls genom att ta det totala (faktiska eller uppskattade) kontraktsvärdet för hela Kontraktstiden delas med antalet kvartal Kontraktstiden omfattar. Vite utgår dock med minst 500 SEK och maximalt 20 000 SEK per Arbetsdag. Vitet är

begränsat till att utgå i maximalt 20 Arbetsdagar.

Vid successiva Leveranser utgörs vitet per påbörjad Arbetsdag av 0,5 procent av den delen av det faktiska eller uppskattade priset avseende den aktuella Leveransen som omfattas av Försening samt den del som redan Levererats men som inte kunnat tas i bruk på grund av Förseningen. Vitet ska som minst utgöra 500 SEK och maximalt 20 000 SEK per dag. Vitet är begränsat till att utgå i maximalt 20 Arbetsdagar.

För det fall att Avropsberättigad har börjat nyttja del av Leveransen på grund av verksamhetskritiska skäl ska den delen inte beaktas vid beräkning av vitesunderlaget.

Om maximalt vite uppnåtts eller om Förseningen annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet på grund av väsentligt avtalsbrott enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

Avropsberättigad har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Avropsberättigad avgör hur reglering av vite ska ske genom separat faktura, kvittning på kommande faktura eller genom kreditfaktura.

2.26.2 Undantag vid beräkning av vite

Nedan omständigheter ska inte beaktas vid fastställelse av Åtgärds tid eller maximalt antal Fel per nivå, om inte annat framgår av Kontraktet.

1. Fel ensidigt orsakade av Avropsberättigad eller förhållande på Avropsberättigads sida.
2. Förseningar vid Underhåll eller åtgärdande av Fel som orsakats av att Avropsberättigad inte följt mellan Parterna överenskomna rutiner eller om personal tillhörande Ramavtalsleverantör inte har beretts tillträde till Avropsberättigads lokaler, utan skälig anledning.

2.26.3 Vite vid övriga avtalsbrott

Avropsberättigad har rätt till vite om Ramavtalsleverantör gör sig skyldig till övriga avtalsbrott.

Avropsberättigad kan bestämma att vite ska utgå om Ramavtalsleverantör bryter mot övriga krav eller villkor i Kontraktet om Ramavtalsleverantör

1. inte rättar bristen inom 25 Arbetsdagar från Avropsberättigads skriftliga begäran om rättelse, eller
2. vid upprepade tillfällen på ett systematiskt sätt brutit mot Kontraktet.

Vitets storlek uppgår till 2 500 SEK och utgår per påbörjad vecka som bristen kvarstår. Vite ska högst uppgå till 20 000 SEK. Om maximalt vite uppnåtts eller om förseningen annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet på grund av väsentligt avtalsbrott enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*. Kan bristen åtgärdas, men är kvar efter fyra veckor anses det utgöra ett väsentligt avtalsbrott som kan resultera i påföljder enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

Avropsberättigad har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Avropsberättigad förlorar rätten till vite om begäran inte sker skriftligen inom 30 kalenderdagar efter att Avropsberättigad upptäckte eller borde ha upptäckt bristen.

Avropsberättigad avgör hur reglering av vite ska ske genom separat faktura, kvittning på kommande faktura eller genom kreditfaktura.

2.26.4 Skadestånd

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

Avropsberättigads uttryckliga eller underförstådda godkännande av Upphandlingsföremål eller

avstående från att göra gällande en viss påföljd befriar inte Ramavtalsleverantör från skadeståndsskyldighet.

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Ramavtalsleverantörs ansvar för direkt skada kan även omfatta förlust eller förvanskning av data, såsom Avropsberättigads 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, eller det annars framgår av Kontraktet att Ramavtalsleverantör har sådant ansvar. Skadeståndsansvar för direkt skada med anledning av förlust eller förvanskning av data ska även anses omfatta återläsning och rekonstruktion av data.

Ramavtalsleverantör ska ges möjlighet att i första hand själv återläsa och rekonstruera data från senaste säkerhetskopia. Om Ramavtalsleverantör inte har kompetensen att utföra detta arbete, eller inte utför det inom skäligen tid med hänsyn till bland annat tekniska förutsättningar och datamängd, har Avropsberättigad rätt att utföra arbetet själv eller genom tredje part på Ramavtalsleverantörs bekostnad.

Om inte annat framgår av Kontraktet är Parts totala skadeståndsansvar under hela Kontraktstid per kontraktår begränsat till 25 procent av medelvärdet per kontraktår under hela Kontraktstid, av det vid Kontrakts tecknande beräknade totala värdet av Kontrakt inklusive optioner.

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

2.26.5 Vite vid Fel

Avropsberättigad har rätt till vite vid Fel. Vite räknas under Arbetsdag. Belopp beräknas inom det kvartal som Felet anmäldes eller detekterades i Ramavtalsleverantörens system.

1. För Kritiska fel utgår vite per påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid med 5 procent av den faktiska, eller om tillämpligt den uppskattade, kvartalskostnaden för den specifika Tjänsten som Felet kan härledas till. Beloppet ska dock vara minst 2 000 SEK och högst 20 000 SEK för varje påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid.
2. Vite utgår med 2 000 SEK för varje anmält eller upptäckt Kritiskt fel utöver tillåtet antal per kvartal.
3. För Allvarliga fel utgår vite per påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid med 2 procent av den faktiska, eller om tillämpligt den uppskattade, kvartalskostnaden för den specifika Tjänsten som Felet kan härledas till. Beloppet ska dock vara minst 1 000 SEK och högst 15 000 SEK för varje påbörjad timme utöver tillåten Åtgärdstid, upp till maximalt 50 000 SEK.
4. Vite utgår med 1 000 SEK för varje anmält eller upptäckt Allvarligt fel utöver tillåtet antal per kvartal.
5. För Ringa fel utgår vite med 500 SEK per påbörjad Arbetsdag utöver avtalad Åtgärdstid, upp till maximalt 12 000 SEK.
6. Vite utgår för Konsulttjänst per påbörjad Arbetsdag utöver tillåten Åtgärdstid. Vite utgår med 1 procent av det avtalade priset eller om tillämpligt det löpande priset för en månad för Konsulttjänsten per påbörjad Arbetsdag, begränsat till ett maximalt vite om 15 procent av det avtalade priset för Konsulttjänsten.

Vite kan samtidigt utgå av flera anledningar samt för flera Fel av samma kategori. Vitet räknas då ihop, dock kan det totala vitet per kvartal inte överstiga den faktiska totala kvartalskostnaden för Upphandlingsföremålen som omfattas av Fel.

När maximalt vite utgått för ett Ringa fel och/eller ett Allvarligt fel och detta Fel ännu inte åtgärdats har Avropsberättigad rätt att omkategorisera Felet till en högre kategori. Oaktat skäl till omkategorisering av Fel, ska vitesberäkning göras enligt villkor för den kategori som Felet

omkategoriseras till. Det förändrade vitet ska beräknas från den tidpunkt som Ramavtalsleverantör underrättas om omkategoriseringen och adderas till det tidigare vitet som beräknats från anmälan av Fel.

Om maximalt vite uppnåtts under ett kvartal eller om Felet annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att säga upp Kontraktet på grund av väsentligt avtalsbrott enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*. Avropsberättigad har alltid rätt till skadestånd inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning. Avropsberättigad avgör hur reglering av vite ska ske genom separat faktura, kvittning på kommande faktura eller genom kreditfaktura. Om Avropsberättigad väljer att skicka en faktura förfaller vite till betalning 30 dagar räknat från och med fakturadatum.

2.27 Uppsägning

2.27.1 Avropsberättigads uppsägningsrätt

Utöver vad som framgår av Kontraktet har Avropsberättigad rätt att säga upp hela eller delar av Kontraktet om:

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och inte inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran av Avropsberättigad har vidtagit rättelse,
2. Ramavtalsleverantören vid minst tolv tillfällen under en period av tolv månader ska betala vite för kritiska Fel.
3. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvaret eller på annat sätt i samband med Avropet och dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömning av tilldelning av Kontraktet,
4. 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 av tilldelning av Kontraktet,
5. det framkommer att Ramavtalsleverantören lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtalet utan att Kammarkollegiet sagt upp Ramavtalet,
6. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtalet till följd av att Ramavtalsleverantören gjort sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott enligt Ramavtalet,
7. 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,
8. Ramavtalsleverantören befinner sig i någon av de situationer som framgår av 13 kap. 1–3 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU),
9. Ramavtalet eller Kontraktet har varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9–14 §§ LOU,
10. Avropsberättigads behov av Upphandlingsföremålet väsentligen ändras på grund av organisatoriska förändringar som initierats av annan än Avropsberättigads ledning, eller
11. 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.

Rätt att säga upp Kontraktet kan framgå av personuppgiftsbiträdesavtal eller säkerhetsskyddsavtal.

Uppsägning ska ske skriftligen. Avropsberättigad avgör om uppsägning sker med omedelbar verkan eller vid en senare tidpunkt. Om uppsägning sker vid en senare tidpunkt ska tidpunkten vara skäligen med hänsyn till Avropsberättigads behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättats eller inte.

Avropsberättigad är inte skyldig att utge ersättning vid uppsägning enligt detta avsnitt. Ramavtalsleverantören är skyldig att ersätta de direkta skador som Avropsberättigad lider till följd av uppsägning enligt punkterna 1-9 i detta avsnitt. Skadeståndet kan jämkas om vållande på Avropsberättigads sida har medverkat till skadan.

2.27.2 Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt

Ramavtalsleverantören har rätt att säga upp hela Kontraktet om Avropsberättigad gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott och inte Avropsberättigad inom 30 kalenderdagar efter skriftlig begäran av Ramavtalsleverantören har vidtagit rättelse. Väsentligt avtalsbrott av Avropsberättigad ska anses innefatta att Avropsberättigad vid minst tre tillfällen under en period av tolv månader i väsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Kontraktet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Att en Avropsberättigad skickar skräppost, bedrägerier eller andra kriminella handlingar genom Tjänsten kan också anses innefattas av begreppet väsentligt avtalsbrott. Tjänsten kan också tillfälligt stängas av för Avropsberättigad om detta sker, efter skriftlig påtalan om problemen från Ramavtalsleverantören till Avropsberättigad. Uppsägning ska ske skriftligen.

2.27.3 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.

2.28 Ändringar av Kontraktet

2.28.1 Ändringar och tillägg

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

Om Avropsberättigad begär ändring av Kontrakt ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Avropsberättigad ska meddela Ramavtalsleverantören om justering av villkoren i Kontraktet i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara undertecknad av Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör och biläggas Kontrakt. Ramavtalsleverantör har endast rätt till ersättning för merarbete i samband med Avropsberättigads ändringsbegäran om detta särskilt avtalats och skriftligen godkänts av Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska informera Avropsberättigad om någon relevant del inte omfattas av ändringsbegäran och därmed inte omfattas av avtalat pris.

Ramavtalsleverantörs ansökan om ändringar av Kontrakt enligt ovan ska skickas till Avropsberättigad i god tid före det planerade datumet för ändringen. Vid Ramavtalsleverantörs ansökan om ändring kan Avropsberättigad komma att begära in handlingar för att bedöma om ändringen kan godtas eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att godkänna en ändring.

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

2.28.2 Ändring av Underleverantör

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

2.28.3 Ändring av pris

Priserna kan justeras i det fall ändrad lagstiftning eller skatter har en direkt påverkan på priserna. Priserna kan vidare justeras om Parterna skriftligen kommer överens om detta.

Ramavtalsleverantör ska skriftligen meddela Avropsberättigad om Ramavtalsleverantör anser att visst arbete innebär ändring av Kontraktet. Om inte Parterna kommit överens om ändring och Ramavtalsleverantör ändå utför arbetet utgår ingen betalning för arbetet. Ramavtalsleverantör har

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

2.28.4 Avropsberättigads rätt till överlåtelse av Kontraktet

Avropsberättigad har rätt att överlåta Kontraktet helt eller delvis till en annan organisation. Avropsberättigads meddelande om överlåtelse av Kontraktet ska skickas till Ramavtalsleverantören senast tre månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

2.28.5 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Kontraktet

Vid byte av Ramavtalsleverantör krävs att befintlig Ramavtalsleverantör får ett skriftligt godkännande från Avropsberättigad innan bytet sker. Med byte avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

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

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

2.29 Icke-avstående (no waiver)

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

2.30 Åtaganden vid Kontraktets upphörande

Vid upphörande av hela eller delar av Kontraktet, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören vara behjälplig i samband med avvecklingen av Upphandlingsföremål och vid byte till annan leverantör, för att etablera motsvarande Tjänst. Detta innebär exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation. Ramavtalsleverantörens får inte ta ut tillkommande kostnader för att avinstallera Tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte Avropsberättigad angivit annat i sitt Avrop. Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens om Upphandlingsföremål.

Eventuella kostnader vid avveckling och överlämning ska beräknas med utgångspunkt av i Kontrakt befintliga priser, dock med undantag för delar som kostnadsfritt ska ingå enligt Ramavtal eller Kontrakt.

Ramavtalsleverantör ska upprätta en detaljerad plan inför avvecklingen om Avropsberättigad begär det. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutade Tjänster till Avropsberättigad eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantör ska på Avropsberättigads begäran samarbeta med ny leverantör till Avropsberättigad och annan eventuell tredje part som är involverad i avvecklingen.

Ramavtalsleverantör ska under överlämnandefasen säkerställa att nyckelkompetens är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i den omfattning som Avropsberättigad begär. 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 Kontraktets upphörande om inte annat framgår av Kontraktet.

Ramavtalsleverantör ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Avropsberättigad har överlämnats och sedermera förstörts (raderats) hos

Ramavtalsleverantör och eventuell Underleverantör.

Avropsberättigad har rätt att vid Kontraktets upphörande överta licens till Programvara som ingått i Tjänst till det pris som framgår av Kontraktet. Avropsberättigad har inte rätt att överta licens till Programvara i det fallet nyttjande av licensen till Programvara ägs av tredje part som inte medgett sådant övertagande, eller innehåller företagshemligheter.

2.31 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.