












Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet
Renée Skiver

Upphandling

AV och distansmöten
23.310517-20
Publicerad 2021-11-11 16:16
Sista anbudsdag: 2021-12-15 23:59

Symbolförklaring

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

6. Allmänna Villkor

6.1 Innehållsförteckning



- Allmänt
- Definitioner
- Kontaktpersoner och kommunikation
- Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning
- Ramavtalsleverantörens ansvar för Upphandlingsföremålet och Resultatet
- Försäkring
- Ramavtalsleverantörens ansvar för personal
- Priser och justering
 - Priser
 - Prisjustering
- E-handel
 - Generellt
 - Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader
 - Olika former för e-handel
- Fakturering och betalning
 - Fakturering
 - Fakturans innehåll
 - Betalning
 - Dröjsmålsränta
 - Vite vid fel i fakturor
 - Hävning vid fel i faktura vid Kontrakt med successiva leveranser
- Sekretess och konfidentiell information
- Samverkan

- Lojalitets- och informationsplikt
- Möten
- Marknadsföring av Kontraktet
- Underleverantörer
- Säkerhet och Säkerhetsskyddsavtal
- Behandling av personuppgifter
- Leverans
- Uppföljning
- Avtalsbrott och påföljder
 - Ansvar vid försening
 - Vad som avses med försening
 - Meddelandeskyldighet vid misstanke om försening
 - Vite vid försening
 - Ansvar vid fel
 - Vad som avses med fel
 - Reklamation och avhjälpande av fel
 - Prisavdrag vid fel
 - Fel som utgör väsentligt avtalsbrott
 - Ansvar vid övriga avtalsbrott
 - Ramavtalsleverantörens vitegrundande avtalsbrott
 - Skadestånd
 - Ursäktligt avtalsbrott (force majeure)
 - Avropsberättigads uppsägningsrätt
 - Ramavtalsleverantörens uppsägningsrätt
 - Kontraktets förtida upphörande av annan anledning
- Varor och tjänster
 - Ramavtalets prissatta varor och tjänster
 - Headset
 - Montering
 - Konfiguration
 - Hårdvara
 - Reparation av Hårdvara
 - Utbyte av Hårdvara istället för att reparera Hårdvara
 - Programvara
 - Licensrevision
 - Konsulttjänst
 - Molntjänst
 - Kundtjänst
 - Servicenivåavtal
 - Öppen utbildning
- Immateriella rättigheter
 - Rätt till Resultat
 - Ansvar vid intrång i immaterialrätt
- Ändringar i Kontraktet
 - Ändringar och tillägg
 - Ändring av Underleverantör
 - Avropsberättigads rätt till överlåtelse av Kontrakt
 - Avbeställning av Upphandlingsföremål
- Åtaganden vid Kontraktets upphörande
- Tillämplig lag och tvistelösning

6.2 Allmänt



Dessa Allmänna villkor utgör en del av Kammarkollegiets Ramavtal avseende "AV och distansmöten" med diarienummer 23.3-10517-20 och är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har tecknat Kontrakt enligt Ramavtalet. Dessa Allmänna villkor utgör alltid en del av Kontraktet oavsett om Allmänna villkor återopas 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.

6.3 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
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses dessa villkor som innehåller krav och villkor för fullgörande av Kontraktet och gäller mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses en i Sverige helgfri måndag till fredag 08.00-16.30.
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. Med Avropssvar avses även svar till Kammarkollegiet och Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågat Upphandlingsföremål.
Hårdvara	Med Hårdvara avses fysisk produkt som omfattas av Ramavtalet.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande köp av Upphandlingsföremålet enligt Ramavtalet.
Konsult	Med Konsult avses fysisk namngiven person anställd hos Ramavtalsleverantören eller Underleverantören.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses tjänster som utförs av Konsult.

Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är giltigt. Om inte annat framgår, inkluderar Kontraktstiden eventuella förlängningsoptioner.
Part	Med Part avses i Allmänna villkor och Kontraktet Avropsberättigad eller Ramavtalsleverantör.
Personuppgiftsbiträdesavtal	Med Personuppgiftsbiträdesavtal avses avtal mellan Avropsberättigad och den som behandlar personuppgifter för Avropsberättigads räkning.
Privat molntjänst	Med Privat molntjänst avses en extern it-miljö som inkluderar en för Avropsberättigad unik uppsättning av en drifttjänst, Hårdvara, Programvara, Konsulttjänst och kundtjänst.
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 samt övrig Programvara som framgår av Kontrakt.
Publik molntjänst	Med Publik molntjänst avses en standardiserad it-miljö som tillhanda hålls över internet som inkluderar drift, övervakning, infrastruktur, applikation, lagring, bandbredd och säkerhet.
Ramavtal	Med Ramavtal avses handlingar uppräknade i avsnitt <i>Ramavtalets handlingar och deras inbördes ordning</i> i Ramavtalets Huvuddokument,
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
Reparation	Med Reparation avses att Ramavtalsleverantören utför åtgärder för att avhjälpa fel på vara.
Resultat	Med Resultat avses, beroende på Upphandlingsföremålets karaktär och Parternas överenskommelse, i Kontraktet särskilt överenskomna eller underförstådda resultat av Upphandlingsföremål, i form av dokumentation eller annat fysiskt eller digitalt material, såsom ritningar, bilder, fotografier, manualer, rapporter.
Servicenivåavtal	Med Servicenivåavtal (engelska Service Level Agreement, SLA) avses en överenskommelse mellan Ramavtalsleverantör och Avropsberättigad som anger till vilka mätbara nivåer en viss tjänst, såsom Reparation, Privat molntjänst, Publik molntjänst eller kundtjänst, ska tillhandahållas.
skriftligen	Med skriftligen avses i Allmänna villkor och Kontraktet meddelande skickat per ordinarie post, via e-post eller annat elektroniskt medel.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses tillverkarens eller annan tredje parts avtalsvillkor hänförliga till Hårdvara och Programvara och/eller tillhandahållandet av Reparation, uppdatering och uppgradering.

Säkerhetsskyddsavtal	Med Säkerhetsskyddsavtal avses avtal som reglerar vilka säkerhetsskyddsåtgärder som Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska vidta i samband med Kontrakts fullgörande och/eller för att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ska få ta del av Avropsförfrågan som innehåller säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter, i det fall säkerhetsskyddslagen (2018:585) är tillämplig.
Tredjepartsprogramvara	Med Tredjepartsprogramvara avses en Programvara där upphovsrätt tillhör annan än Ramavtalsleverantör 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.
Upphandlingsföremål	Med Upphandlingsföremål avses de varor och tjänster som Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla enligt Ramavtalet och Kontrakt. Upphandlingsföremål enligt Kontrakt får tillhandahållas vid enstaka eller återkommande tillfällen.
Vitesgrundande belopp	Med Vitesgrundande belopp avses det belopp som ligger till grund för beräkning av vite för försening av leverans eller för beräkning av vite för bristande uppfyllelse av Servicenivåavtal. För Upphandlingsföremål som betalas periodvis ska Vitesgrundande belopp utgöras av medelvärdet per kontraktår under hela Kontraktstiden, av det vid Kontrakts tecknande beräknade totala värdet av Kontraktet inklusive optioner. För övriga Upphandlingsföremål ska Vitesgrundande belopp utgöras av värdet av den del av Upphandlingsföremål som är föremål för det aktuella Servicenivåavtalet, den aktuella förseningen, eller som till följd av förseningen inte kan tas i bruk på avsett sätt.
Öppen källkod	Med Öppen källkod avses Programvara som i sin helhet är licensierad med en eller flera licenser godkända av Open Source Initiative, http://www.opensource.org/licenses/

6.4 Kontaktpersoner och kommunikation



Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören ska i Kontraktet ange varsin kontaktperson.

Kontaktperson har, om inte annat skriftligen meddelats den andra Partens kontaktperson, behörighet att på den egna Partens vägnar och med för denne bindande verkan företräda respektive Part 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.

6.5 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 eller datadelningsavtal
4. Personuppgiftsbiträdesavtal eller datadelningsavtal
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 Allmänna villkor
10. Skriftliga ändringar och tillägg till Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.
11. Ramavtalsleverantörens Avropssvar med bilagor inklusive av Avropsberättigad godkända rättelser, kompletteringar och förtydliganden.

Inga andra handlingar än de ovan nämnda ingår i Kontraktet. Parterna kan komma överens om att en ändring eller tillägg till Kontraktet får genomslag på den hierarkiska nivå där den berörda handlingen är placerad. Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter som inte efterfrågats eller reservationer blir dessa endast giltiga om Parterna uttryckligen och skriftligen 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 Avropsförfrågan.

6.6 Ramavtalsleverantörens ansvar för Upphandlingsföremålet och Resultatet



Ramavtalsleverantören ansvarar för att Upphandlingsföremål och Resultatet:

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

6.7 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.

Försäkringar ska vara giltiga under tiden Kontraktet är i kraft.

Ramavtalsleverantören ska på begäran visa upp bevis på giltig försäkring.

6.8 Ramavtalsleverantörens ansvar för personal



Ramavtalsleverantören ansvarar för att personal följer Avropsberättigads instruktioner och förhållningsregler när arbete utförs i Avropsberättigads lokaler. Ramavtalsleverantören ansvarar även för att personal som utför tjänster 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.

Avropsberättigad har, om det är av betydelse för Upphandlingsföremålets utförande, 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 ansvarar för kostnader och tidsåtgång med anledning av byte av personal vad gäller bland annat upplärning och introduktion.

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.

6.9 Priser och prisjustering

6.9.1 Priser

Om inte annat framgår av Kontraktet, är priserna angivna i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdesskatt och andra skatter. Priserna omfattar ersättning för samtliga kostnader och utgifter för fullgörandet av i Kontraktet angivna åtaganden. Om inte annat framgår av Kontraktet, har Ramavtalsleverantören inte rätt att debitera högre priser än vad som framgår av Ramavtalets priser.

Ramavtalets priser gäller under hela Kontraktstiden.

Ramavtalsleverantören har rätt till ersättning för rese- och logikostnader efter skriftlig överenskommelse med Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ska omedelbart informera Avropsberättigad om del av Upphandlingsföremål inte omfattas av Ramavtalets priser.

6.9.2 Prisjustering

Avropsberättigad kan i Avrop ange hur prisjustering regleras.

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ändrat pris till följd av ändring av lag, förordning eller föreskrift.

6.10 E-handel

6.10.1 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. 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 informerar Ramavtalsleverantören i samband med tecknandet av Kontrakt om huruvida e-handel ska tillämpas. Parterna ska i sådana fall komma överens om på vilket sätt.

6.10.2 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 överenskommit 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 meddelandetyper. 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*.

6.10.3 Olika former för e-handel



Avropsberättigad kan i Avrop ange krav eller tilldelningskriterier om olika varianter för e-handel som ska användas, exempelvis:

- Katalog (en form av sortiments- och prislista)
- Webbutik (anpassad efter Avropsberättigads behov)
- Punch out (integration med Avropsberättigads e-handelssystem)
- Order och ordersvar (ta emot order samt skapa och sända ordersvar)
- Orderöverenskommelse (skapa och sända)
- Leveransavisering (skapa och sända)

6.11 Fakturering och betalning



6.11.1 Fakturering



Ramavtalsleverantören ska enligt lag skapa och sända elektronisk faktura (e-faktura) enligt Peppol BIS Billing. Avropsberättigad kan eventuellt, som ett komplement, tillhandahålla en leverantörportal 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.

Ramavtalsleverantören ska vara godkänd för F-skatt eller motsvarande. Faktureringsavgift, påminnelseavgift eller liknande accepteras inte.

6.11.2 Fakturans innehåll



En faktura ska minst innehålla följande uppgifter:

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

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 Ramavtalsleverantören.

6.11.3 Betalning



Betalning sker senast 30 dagar efter godkänd faktura.

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

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

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

6.11.4 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 i det fall Ramavtalsleverantören är försenad att betala viten, skadestånd eller liknande.

6.11.5 Vite vid fel i fakturor



Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden eller bryter mot villkoren enligt avsnitt *Fakturering och betalning* har Avropsberättigad rätt till vite.

Om inte annat är avtalat i Kontrakt gäller följande. Vite om 1000 SEK utgår om Ramavtalsleverantören, efter skriftlig reklamation från Avropsberättigad, inte rättat bristen inom femton (15) arbetsdagar. Därefter utgår vite om 1000 SEK för varje kalendervecka som brister kvarstår. Om bristen kvarstår efter fyra (4) kalenderveckor ska detta anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som berättigar Avropsberättigad att säga upp Kontraktet.

Vite gäller för maximalt 10 veckor.

Vite regleras på begäran av Avropsberättigad och förfaller till betalning inom 30 kalenderdagar från fakturadatum.

6.11.6 Hävning vid fel i faktura



Fullgör inte Ramavtalsleverantören sina åtaganden eller bryter mot villkoren enligt avsnitt *Fakturering och betalning* under ett pågående Kontrakt med successiva leveranser vid tre (3) tillfällen inom tolv (12) månader, ska detta anges utgöra ett väsentligt avtalsbrott som kan resultera i påföljder enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

6.12 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.

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtlig personal som medverkar till att fullgöra Kontraktet följer relevanta bestämmelser om sekretess enligt Kontraktet samt vad som i övrigt framgår av gällande rätt avseende sekretess och konfidentiell information.

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. I det fall 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 (5) år efter att Kontraktet har upphört. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

6.13 Samverkan



6.13.1 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 Parterna ska samverka i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt Kontraktet med tillbörlig omsorg.

Ramavtalsleverantören ska under Kontraktstiden inte vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska, om denne misstänker att tillhandahållandet av

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.

6.13.2 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.

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

6.13.3 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.

6.14 Underleverantör



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

Ramavtalsleverantören ska säkerställa att 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 anges i Ramavtalet eller Kontraktet har Avropsberättigad rätt att med omedelbar verkan bestämma att Underleverantören inte längre får anlitas för fullgörande av Kontrakt.

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

6.15 Säkerhet och Säkerhetsskyddsavtal



Ramavtalsleverantören ska följa de krav och villkor för säkerhet, såsom informationssäkerhet, it-säkerhet, fysisk säkerhet och personalsäkerhet, som Avropsberättigad bestämmer samt se till att samtlig personal som direkt medverkar till att fullgöra Kontraktet följer dessa krav och villkor.

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

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ersättning i det fall Avropsberättigad säger upp Kontraktet till följd av att gällande Säkerhetsskyddsavtal saknas. Säkerhetsskyddsavtalet ska inte omfatta affärsmässiga villkor såsom avgifter, viten, betalning och liknande.

6.16 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 erforderliga 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.

6.17 Leverans



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

Med tillägg till DDP, bär Ramavtalsleverantören alla risker och kostnader förenade med lossning, inbärning och där det är avtalat även montering samt konfiguration. Ramavtalsleverantören anses ha ställt Upphandlingsföremålet till Avropsberättigads förfogande när momenten är fullgjorda. Ramavtalsleverantören ska dessutom på begäran utan kostnad återta eventuella förpackningar, emballage, pallar och rullvagnar.

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

Leverans ska ske på avtalad dag eller inom avtalad tidsperiod till avtalad plats. Ramavtalsleverantören ska senast två (2) Arbetsdagar innan leverans meddela Avropsberättigad tidpunkt för leverans. Om avtalad dag eller avtalad tidsperiod saknas ska leverans ske inom skälig tid räknat från tecknat Kontrakt. Om inte annat framgår av Kontrakt ska leverans ske under Arbetsdag. Av Kontrakt kan det framgå att leverans ska ske successivt.

Vid leverans ska, om möjligt, Avropsberättigad kontrollera och kvittera att levererad kvantitet av Upphandlingsföremålet stämmer överens med följesedel och Kontrakt och att inga yttre synliga skador finns. Ingår installation, montering, konfiguration, test eller annan tjänst som påverkar leveranskontrollen av Upphandlingsföremålet ska leveranskontroll ske efter att de är fullgjorda.

Avropsberättigad är därutöver inte skyldig att undersöka Upphandlingsföremålets egenskaper och kvalitet inom ramen för leveransen. Den omständigheten att leveranskontroll utförts befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel enligt avsnitt *Ansvar vid Fel*.

I det fall Avropsberättigad inte godkänner hela leveransen kan det utgöra en försening enligt avsnitt *Ansvar vid försening*.

Leveransen ska anses godkänd om Avropsberättigad inte påtalat fel i leveransen inom tio (10) Arbetsdagar räknat från tidpunkten för leverans.

Avropsberättigad kan i Avropsförfrågan välja att ändra villkoren i detta avsnitt.



6.18 Uppföljning

Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller alla krav och villkor som framgår av Kontraktet. Det innebär bland annat att Avropsberättigad har rätt att kontrollera att Ramavtalsleverantören uppfyller krav, tilldelningskriterier och villkor som Ramavtalsleverantören uppfyllde vid anbudsutvärderingen och att Ramavtalsleverantören fullgör sina åtaganden. Ytterligare

rätt till uppföljning kan framgå av eventuellt Säkerhetsskyddsavtal. Vid uppföljning har Avropsberättigad rätt att anlita en extern part för genomförandet. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två (2) veckor före uppföljningens genomförande.

Ramavtalsleverantören ska på begäran tillhandahålla, för egen del samt för Underleverantörer, 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.



6.19 Avtalsbrott och påföljder



6.19.1 Ansvar vid försening



6.19.1.1 Vad som avses med försening

Med försening avses att

1. Upphandlingsföremål inte levererats inom avtalade tidsramar, såsom avtalad startdag eller avtalad dag för leverans av Upphandlingsföremål, eller utförande av Upphandlingsföremål vid regelbundet angivna tidpunkter,
2. Upphandlingsföremål om någon tid enligt punkten 1 inte har avtalats, inte levererats inom den tid som är skäligen med hänsyn till vad som är normalt för Upphandlingsföremål av samma art och omfattning,
3. Leverans inte omfattar avtalad kvantitet av Upphandlingsföremålet, eller
4. det är uppenbart att avtalsenlig leverans inte föreligger och avvikelserna är av betydelse för Avropsberättigad.

Ramavtalsleverantören ansvarar inte för försening i det fall Ramavtalsleverantören kan visa att förseningen beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för. Ramavtalsleverantören har i sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden samt ersättning för skäliga, styrkta och direkta merkostnader.



6.19.1.2 Meddelandeskyldighet vid misstanke om försening

Ramavtalsleverantören ska utan fördröjning skriftligen informera Avropsberättigad om Ramavtalsleverantören känner till eller borde ha känt till att försening föreligger eller kan komma att föreligga. Ramavtalsleverantören ska ange anledningen till förseningen samt om möjligt ange en ny tidpunkt då utförandet av Kontraktet beräknas kunna ske. Ramavtalsleverantören 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.



6.19.1.3 Vite vid försening

Om inte annat framgår av Kontraktet gäller följande för vite vid försening. Avropsberättigad kan bestämma att vite ska utgå vid försening om Ramavtalsleverantören inte rättar bristen inom fem (5) Arbetsdagar från skriftlig begäran om rättelse.

1. För Upphandlingsföremål som tillhandahålls löpande utgår vitet med två (2) procent av försäljningen enligt Kontraktet under de senaste 30 dagarna innan förseningen. Vite utgår per påbörjad Arbetsdag som förseningen pågår. I det fall 30 dagar inte har löpt på Kontraktet

- utgår vite enligt punkten 3.
2. För Upphandlingsföremål som tillhandahålls i form av särskilt överenskomna milstolpar utgår vitemed två (2) procent av försäljningen under perioden mellan de två senast fastställda milstolparna innan förseningen. Vite utgår per påbörjad Arbetsdag som förseningen pågår. I det fall två milstolpar inte har passerats utgår vite enligt punkten 3.
 3. För Upphandlingsföremål som tillhandahålls i form av en gemensam fungerande helhet utgår vite med två (2) procent av Kontraktets värde för den gemensamma fungerande helheten även om endast en del är försenad. Vite utgår per påbörjad Arbetsdag som förseningen pågår.
 4. För övriga fall av försening utgår vite med två (2) procent av avtalat pris per påbörjad Arbetsdag som förseningen pågår.

Den sammanlagda ersättningsskyldigheten i form av vite ska dock inte överstiga 20 procent av försäljning på Kontraktet. I det fall maximalt vite uppnåtts, eller förseningen annars är av väsentlig betydelse för Avropsberättigad, har Avropsberättigad rätt att skriftligen säga upp hela eller delar av Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*. Vite beräknas på den del som är försenad. Om Upphandlingsföremål inte kan tas i bruk på grund av försenad del utgår vite på hela leveransen.

Avropsberättigad förlorar rätten till vite om begäran inte sker skriftligen inom 30 dagar efter att Avropsberättigad fått kännedom om förseningen.

6.19.2 Ansvar vid fel

6.19.2.1 Vad som avses med fel

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

Om inget annat anges i Kontrakt ansvarar Ramavtalsleverantören för fel i tolv (12) månader räknat från godkänd leverans.

Ramavtalsleverantören ansvarar inte för fel i det fall Ramavtalsleverantören kan visa att felet beror på förhållanden som Avropsberättigad ansvarar för.

Gällande fel i Öppen källkod, proprietär Programvara, Privat molntjänst och Publik molntjänst ansvarar Ramavtalsleverantören även för fel i Hårdvara och/eller Öppen källkod och/eller proprietär Programvara och/eller Privat molntjänst och/eller Publik molntjänst som tillsammans ingår i den helhetslösning som utgör Upphandlingsföremålet. Ramavtalsleverantören åtar sig i sådant fall ett helhetsansvar för Upphandlingsföremålets funktionalitet inklusive integration mellan samtliga ingående delar.

Gällande fel i Publik molntjänst och om det inte anges annat i Kontrakt ska regleringar i Standardvillkor om begränsning av skadeståndsansvar för fel i Publik molntjänst, inklusive för förlust eller förvanskning av Avropsberättigads information, tillämpas med följande begränsningar.

- a. Villkor om exklusiva sanktioner för fel i Publik molntjänst (såsom att vite utgör exklusiv sanktion för brott mot Servicenivåavtal) är ogiltiga;
- b. Begränsningar av skadeståndsansvar ska aldrig tillämpas vid skada som orsakats av grov vårdslöshet eller uppsåtligen;
- c. För tillämpningen av dessa Allmänna villkor, avsnitt *Molntjänst* med text gällande Publik molntjänst, gäller att Ramavtalsleverantörens skadeståndsansvar enligt Standardvillkor för krav från tredje part avseende Ramavtalsleverantörens behandling av personuppgifter inte ska tillämpas i den utsträckning som Standardvillkor anger ett lägre ansvar än som följer av Personuppgiftsbiträdesavtalet.

6.19.2.2 Reklamation och avhjälpande av Fel

Avropsberättigad får göra gällande ett fel om Ramavtalsleverantören skriftligen meddelas inom skälig tid från det att felet upptäckts eller borde ha upptäckts (reklamation). Reklamation som lämnas inom 30 Arbetsdagar efter det att Avropsberättigad upptäckt felet anses ha lämnats inom skälig tid.

Efter det att Ramavtalsleverantören tagit emot reklamation från Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantören avhjälpa felet, exempelvis genom att utföra omleverans.

Ramavtalsleverantören ska avhjälpa felet skyndsamt. Om Ramavtalsleverantören inte kan avhjälpa felet skyndsamt ska Avropsberättigad skriftligen ge Ramavtalsleverantören en skälig frist för avhjälpan. Om avhjälpan inte sker inom skälig tid har Avropsberättigad rätt att avhjälpa felet på Ramavtalsleverantörens bekostnad och begära prisavdrag enligt avsnitt *Prisavdrag vid fel* eller säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

Ramavtalsleverantören har inte rätt att avhjälpa felet om det med hänsyn till omständigheterna inte skäligen kan krävas att Avropsberättigad ska avvakta avhjälpan från Ramavtalsleverantörens sida. I det fallet har Avropsberättigad rätt att avhjälpa felet på Ramavtalsleverantörens bekostnad och begära prisavdrag enligt avsnitt *Prisavdrag vid fel* eller säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

Avropsberättigads godkännande av Ramavtalsleverantörens förslag, åtgärder eller handlingar befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för fel.

6.19.2.3 Prisavdrag vid fel



Om Avropsberättigad inte säger upp hela Kontraktet till följd av fel har Avropsberättigad rätt till prisavdrag. Rätt till prisavdrag föreligger i de fall avhjälpan av felet inte är möjlig eller inte kan förväntas försätta Avropsberättigad i samma situation som om felet inte förelegat. Prisavdraget ska utgöra skillnaden i värde mellan avtalsenlig och avtalsstridig prestation vid tiden för prestationen. I det fall Ramavtalsleverantören inte avhjälper felet inom skälig tid, har Avropsberättigad även rätt till vite enligt avsnitt *Vite vid försening*.

6.19.2.4 Fel som utgör väsentligt avtalsbrott



Utgör felet ett väsentligt avtalsbrott har Avropsberättigad rätt att skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

6.19.3 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. Bristen ska rättas skyndsamt om inte Parterna kommer överens om annat.

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.

6.19.4 Ramavtalsleverantörens vitesgrundande avtalsbrott



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

1. inte rättar bristen inom 25 Arbetsdagar från Avropsberättigads skriftliga begäran om rättelse.
2. vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader brister i åtagande enligt Kontraktet, oaktat om bristen rättats eller inte, eller om varje enskilt avtalsbrott är väsentligt, eller
3. vid upprepade tillfällen på ett systematiskt sätt brutit mot Kontraktet.

Vitets storlek uppgår till 25 000 SEK och utgår per påbörjad vecka som bristen kvarstår. Vite ska högst uppgå till 100 000 SEK. Om bristen inte kan åtgärdas utgår maximalt vite och det anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott som kan resultera i påföljder enligt avsnitt *Avropsberättigads*

uppsägningsrätt. Kan bristen åtgärdas, men är kvar efter fyra (4) veckor anses det utgöra ett väsentligt avtalsbrott som kan resultera i påföljder enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*. Avropsberättigad kan i Avropsförfrågan välja att ändra villkoren i detta avsnitt.

6.19.5 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 Ramavtalsleverantören från skadeståndsskyldighet.

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada. Parts totala skadeståndsansvar per kontraktsår är begränsat till 50 procent av medelvärdet av Kontraktets faktiska, eller i tillämpliga fall uppskattade värde enligt LOU, per kontraktsår.

Avropsberättigad kan i Avropsförfrågan välja att ändra villkoren i punkterna 1 och 2.

Ansvarsbegränsningarna gäller inte för Ramavtalsleverantörens ersättningskyldighet 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.

6.19.6 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 ingående 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 ersättningskyldighet.

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

6.19.7 Avropsberättigads uppsägningsrätt



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

1. Ramavtalsleverantören gör sig skyldig till ett väsentligt avtalsbrott,
2. Ramavtalsleverantören vid minst tre (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader ska betala vite enligt avsnitt *Vite vid försening*,
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.

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 skälig med hänsyn till Avropsberättigads behov av avvecklings- och etableringsåtgärder. Avropsberättigad avgör om det förtida upphörandet ska innebära återgång av Avropsberättigads respektive Ramavtalsleverantörens prestationer med avräkning för den nytta Avropsberättigad haft av Upphandlingsföremålet, eller om det förtida upphörandet endast ska ha framåtriktad effekt. Uppsägningsrätt enligt detta avsnitt gäller oavsett om bristen rättats eller inte. Avropsberättigad är inte skyldig att 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.

6.19.8 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 (3) tillfällen under en period av tolv (12) månader i väsentlig utsträckning brister i sina åtaganden enligt Kontraktet, oavsett om bristen åtgärdats eller inte. Uppsägning ska ske skriftligen.

6.19.9 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 komma överens om att Kontraktet ska upphöra i förtid.

6.20 Varor och tjänster



Nedan specificeras villkor för varor och tjänster. Villkoren kan kombineras med varandra beroende på vad som avropas. Enligt villkoren för respektive vara och tjänst nedan kan andra villkor avtals i Kontrakt.

Kundtjänst och Reparation kan avropas var för sig eller tillsammans i ett och samma Avrop och villkoren till dessa gäller om inte annat avtalats i Kontrakt.

6.20.1 Ramavtalets prissatta varor och tjänster

6.20.1.1 Headset

I det fall att Ramavtalsleverantören har angett att de kan leverera varan headset i upphandlingen ska följande villkor gälla.

Headsetet ska ha följande egenskaper:

- Kunna kopplas in i en dator för användning vid distansmöten
 - Sladdburen och sladden ska vara minst 180 cm
 - USB-anslutning för dator
 - Mikrofon som är vridbar eller ställbar i höjd
 - Ska kunna anpassas efter storlek på huvudet
- Kontroll på sladden med knappar för volymsänkning och volymhöjning samt knapp för att stänga av och sätta på ljudet. Det ska även finnas en knapp för att lägga på/avsluta uppkopplingen.



Priset som Ramavtalsleverantören angett i upphandlingen gäller under hela Kontraktstiden. Det innebär att Ramavtalsleverantören inte har möjlighet att höja i upphandlingen angivet pris.

Ramavtalsleverantören kan i Avrop ange ett lägre pris, men inte ett högre pris.

Leverans ska ske inom fem arbetsdagar. Leverans sker enligt villkoren i dessa Allmänna villkor.

Ramavtalsleverantören ska tillse att kapacitet att leverera denna vara till angivet pris finns under hela Kontraktstiden.

Ramavtalsleverantören kan byta ut Hårdvaran till likvärdig som uppfyller kraven i upphandlingen under valfri tidpunkt och fritt antal gånger under Kontraktstiden.

Om inte leverans till angivet pris kan ske ska Ramavtalsleverantören erlagga vite enligt villkoren i avsnitt *Vite vid försening*.

Om leverans av varan inte sker är det att anse som ett väsentligt avtalsbrott och Avropsberättigad har rätt att skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

6.20.1.2 Montering

I det fall att Ramavtalsleverantören har angett att de kan leverera de prissatta tjänsten montering i upphandlingen ska följande villkor gälla.

Med montering avses minst följande av dessa moment och förutsättningar:



- Uppackning.
- Omhändertagande av emballage.
- Montering av produkt enligt anvisning, exempelvis uppskrivning av skärm på vägg, uppskrivning av projektor i tak.
- Mindre håltagningar för kablar.
- Tillbehör så som skruvar och plugg samt standardfästen ska ingå.
- Specialfästen ingår inte. Om kunden har specialfästen och vill att dessa ska användas, ska dessa användas.
- Kablar ska vara dolda i den mån det är möjligt.
- Monteringen ska vara fackmannamässigt gjord och vara tillgänglig enligt med vad man kan förvänta sig.

Priset som Ramavtalsleverantören angett i upphandlingen gäller under hela Kontraktstiden. Det innebär att Ramavtalsleverantören inte har möjlighet att höja i upphandlingen angivet pris.

Ramavtalsleverantören kan i Avrop ange ett lägre pris, men inte ett högre pris.

Priset avser arbete per timme.

Ramavtalsleverantören ska leverera montering 14 dagar efter det att Kontraktet är signerat, om inte annat anges i Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ska tillse att kapacitet att leverera denna tjänst till angivet pris finns under hela Kontraktstiden.

Om inte leverans till angivet pris kan ske ska Ramavtalsleverantören erlægga vite enligt villkoren i avsnitt *Vite vid försening*.

Om leverans av tjänsten montering inte sker är det att anse som ett väsentligt avtalsbrott och Avropsberättigad har rätt att skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

6.20.1.3 Konfiguration



I det fall att Ramavtalsleverantören har angett att de kan leverera den prissatta tjänsten konfiguration i upphandlingen ska följande villkor gälla.

Med konfiguration avses minst följande av dessa moment och förutsättningar:

- Utrustningen ska få de tekniska förutsättningar som behövs för att kunna fungera i Avropsberättigads miljö, exempelvis parametersättning och anslutningar mot Avropsberättigads system.
- Avropsberättigad ska kunna erhålla en fullt fungerade lösning av konfigurationen.
- Konfigurationen ska vara fackmannamässigt gjord och vara gjord enligt med vad Avropsberättigad kan förvänta sig med hänsyn tagen till Upphandlingsföremålets art och omfattning.

Priset som Ramavtalsleverantören angett i upphandlingen gäller under hela Kontraktstiden. Det innebär att Ramavtalsleverantören inte har möjlighet att höja i upphandlingen angivet pris.

Ramavtalsleverantören kan i Avrop ange ett lägre pris, men inte ett högre pris.

Priset avser arbete per timme.

Ramavtalsleverantören ska leverera konfiguration 14 dagar efter det att Kontraktet är signerat, om inte annat anges i Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ska tillse att kapacitet att leverera denna tjänst till angivet pris finns under hela Kontraktstiden.

Om inte leverans till angivet pris kan ske ska Ramavtalsleverantören erlægga vite enligt villkoren i avsnitt *Vite vid försening*.

Om leverans av tjänsten konfiguration inte sker är det att anse som ett väsentligt avtalsbrott och Avropsberättigad har rätt att skriftligen säga upp Kontraktet enligt avsnitt *Avropsberättigads uppsägningsrätt*.

6.20.2 Hårdvara



Hårdvara ska levereras med tillgång till dokumentation om inte Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör överenskommer om annat. Dokumentationen ska vara för ändamålet som Hårdvaran är avsedd att användas till. Dokumentation kan vara både för användaren av Hårdvaran samt även för personer som exempelvis installerar, monterar, konfigurerar eller liknande. Dokumentationen ska vara skriven på svenska eller engelska.

Avropsberättigad har rätt att returnera Hårdvara om fel upptäcks vid leverans eller vid första användningsförsöket, varvid Hårdvara ska anses vara defekt vid ankomst (engelska Dead on arrival, DOA). Meddelande om att levererad Hårdvara är defekt vid ankomst ska lämnas inom tio arbetsdagar från leverans om inte annat överenskommit mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör. Ramavtalsleverantör ska ersätta den defekta Hårdvaran med ny omgående, dock senast inom samma leveranstid som den ursprungliga Hårdvaran.

Ramavtalsleverantör ska meddela Avropsberättigad i det fall en Hårdvara kommer att utgå ur sortimentet samt vilken vara som ersätter den ursprungliga Hårdvaran. Ramavtalsleverantören ska meddela Avropsberättigad så snart som möjligt, dock minst två veckor innan Hårdvaran tas ur sortimentet, om inte annat avtalats i Kontrakt.

Ramavtalsleverantören ansvarar för fel även i nedan varianter som ingår i Upphandlingsföremål tillsammans med Hårdvara.

- Proprietär Programvara och/eller
- Programvara som är Öppen källkod och/eller
- Privat molntjänst och/eller
- Publik molntjänst

Ramavtalsleverantör åtar sig i sådant fall ett helhetsansvar för Upphandlingsföremåls funktionalitet inklusive integration mellan samtliga ingående delar.

Avropsberättigad har rätt att behålla fysisk media för lagring i form av hårddisk eller motsvarande vid utbyte av Hårdvara. Eventuell kostnad till följd av detta ska anges i Kontrakt.

Ramavtalsleverantör ska kunna tillhandahålla reservdelar under en period av minst tre år räknat från leveransdag, om inte annat överenskommit i Kontrakt.

Ramavtalsleverantör lämnar en garanti om minst ett 1 (ett) år för Hårdvaran. Om standardgarantin (eller motsvarande) för Hårdvaran är längre än ett (1) år gäller istället standardgarantitiden.

Ramavtalsleverantören kan välja att istället för att reparera Hårdvaran ersätta Hårdvaran med ny, se avsnitt *Utbyte av Hårdvara istället för att reparera Hårdvara*.

6.20.2.1 Reparation av Hårdvara



Om inget annat framgår av Kontraktet ingår Reparation under en period om ett år räknat från leveransdagen för Hårdvara.

Avropsberättigad kan i Avrop ställa krav om Reparation av Hårdvara som är äldre än ett år alternativt äldre än garantitid.

Reparation kan utföras antingen på plats alternativt att Hårdvaran skickas in (inskicksservice).

Om samma fel uppkommer fler än tre gånger under ett år ska Hårdvaran bytas ut till ny. När utbyte sker ska det anses som en omleverans det vill säga att ny garantitid och ny tid för Reparation av Hårdvara börja gälla från den nya Hårdvarans leveransdag.

I det fall Ramavtalsleverantören inte avhjälpes felet genom Reparation inom skälig tid, har Avropsberättigad även rätt till vite enligt avsnitt *Vite vid försening*.

Reparation genom inskick av Hårdvara

Reparation ska vara utförd inom 25 Arbetsdagar efter att Avropsberättigad har rapporterat felet och skickat Hårdvaran till Ramavtalsleverantör. Reparation inkluderar samtliga kostnader som uppstår i samband med Reparation såsom fraktkostnad, emballage, arbetskostnad och reservdelar. Om felet orsakats av Avropsberättigad ansvarar Avropsberättigad för kostnader förknippade med att återställa Hårdvaran, dock måste Ramavtalsleverantören inhämta Avropsberättigads medgivande att återställa Hårdvaran innan arbetet påbörjas. Ramavtalsleverantören ska lämna ett kostnadsförslag till Avropsberättigad för återställande av Hårdvaran.

Reparation på plats

Reparation ska vara utförd inom 30 Arbetsdagar efter att Avropsberättigad har rapporterat felet till Ramavtalsleverantör. Reparation inkluderar samtliga kostnader som uppstår i samband med Reparation såsom arbetskostnad, restid och reservdelar. Om felet förorsakats av Avropsberättigad ansvarar Avropsberättigad för kostnader förknippade med att återställa Hårdvaran, dock måste Ramavtalsleverantören inhämta Avropsberättigads medgivande att återställa Hårdvaran innan arbetet påbörjas. Ramavtalsleverantören ska lämna ett kostnadsförslag till Avropsberättigad för återställande av Hårdvaran.

6.20.2.2 Utbyte av Hårdvara istället för att reparera Hårdvara



Ramavtalsleverantören kan välja att byta ut Hårdvara som behöver Reparation. Dock ska alltid miljöaspekten beaktas vid val om utbyte av Hårdvara. Om Hårdvaran går att Reparera ska detta göras i första hand.

Samtliga kostnader förknippade med utbyte av Hårdvara står Ramavtalsleverantören för.

Om Ramavtalsleverantören väljer att byta Hårdvaran ska utbytet vara utförd inom 25 Arbetsdagar efter att Avropsberättigad har rapporterat felet.

När utbyte sker ska det anses som en omleverans det vill säga att ny garantitid och ny tid för Reparation av Hårdvara börja gälla från den nya Hårdvarans leveransdag.

Ramavtalsleverantören ska kontrollera att Avropsberättigad accepterar byte av Hårdvara innan utbyte sker.

Avropsberättigad har rätt att neka till utbyte av Hårdvara. Om Avropsberättigad har nekat till utbyte av Hårdvaran, men ändå vill laga Hårdvaran, ska Avropsberättigad stå för kostnaden gällande hantering för att laga Hårdvaran.

6.20.3 Programvara



Programvara ska levereras med tillgång till nödvändig användardokumentation, om inte Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör överenskommer om annat i Kontrakt. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan särskilt överenskomma om att Programvara ska levereras med sådan systemdokumentation som är nödvändig för drift av Programvara. Dokumentationen ska vara skriven på svenska eller engelska.

6.20.3.1 Öppen källkod



Ramavtalsleverantör ansvarar för distribution av Öppen källkod till Avropsberättigad, inklusive

eventuella anpassningar, sker i enlighet med vad som följer av tillämpliga licensvillkor (Standardvillkor) för respektive Öppen källkod. En anpassning är ett Resultat.

Ramavtalsleverantör ska i Avropssvar ange i vilken mån tillämpliga licensvillkor (Standardvillkor) påverkar Avropsberättigads rätt till anpassningar.

I det fall Avropsberättigad beställer anpassning av Öppen källkod ska Ramavtalsleverantör tillhandahålla sådan anpassning enligt villkor för Konsulttjänst.

Om inte annat avtals i Kontrakt gäller följande, Avropsberättigad erhåller en vederlagsfri, icke-exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt till den anpassning som genomförts inom Avropsberättigads verksamhet, inklusive en rätt att fritt kopiera och ändra (modifiera, vidareutveckla och korrigera) anpassningen. I det fall Avropsberättigad anlitar tredje part för utförande av tjänster åt Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att upplåta motsvarande nyttjanderätt till sådan tredje part för sådant begränsat syfte. Avropsberättigad har inte, annat än vad som framgår av dessa Allmänna villkor, i övrigt rätt att upplåta eller överlåta sin nyttjanderätt enligt ovan. Avropsberättigads rätt ska inte på något annat sätt påverka Ramavtalsleverantörens rätt till anpassningen.

I samband med leverans av anpassning av Öppen källkod ska källkod inkluderas. Om inget annat avtalas i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör publicera källkod hänförlig till anpassningen allmänt tillgänglig, på Ramavtalsleverantörens publika webbplats samt där ange vilken Öppen källkod och version av denna som anpassningen avser.

Anpassningen i form av källkod och eventuell dokumentation hänförlig till källkoden ska publiceras senast 30 kalenderdagar efter leverans och vara tillgänglig under hela ramavtalsperioden samt Kontraktstiden.

Ramavtalsleverantör har inte rätt att överlåta eller upplåta rätt till anpassning hos Avropsberättigad på villkor som inskränker, eller går ut över, de rättigheter som föreskrivs i tillämpliga licensvillkor (Standardvillkor) för respektive Öppen källkod. Om Ramavtalsleverantören bryter mot denna punkt har Avropsberättigad rätt till skälig ersättning.

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

6.20.3.2 Proprietär Programvara



Avropsberättigad erhåller en icke-exklusiv rätt att nyttja den proprietära Programvaran inom Avropsberättigads verksamhet. Avropsberättigads nyttjanderätt till proprietär Programvara är, om inte annat överenskommit, för obestämd tid till dess att den skriftligen sägs upp av Avropsberättigad med tre månaders uppsägningstid. Vid uppsägning enligt föregående mening har Avropsberättigad inte rätt till återbetalning av erlagd avgift. Åsidosätter Avropsberättigad väsentligen sina skyldigheter vid nyttjande av proprietär Programvara får Ramavtalsleverantören säga upp nyttjanderätten enligt dessa Allmänna villkor.

Avropsberättigad får inte kopiera den proprietära Programvaran utom i vad som avser kopiering för den medgivna användningen eller för reserv- eller säkerhetsändamål, där det så är möjligt.

Avropsberättigad får inte låna ut eller hyra ut den proprietära Programvaran eller vidareöverlåta sin nyttjanderätt utan Ramavtalsleverantörens godkännande. I det fall Avropsberättigad anlitar tredje part för utförande av tjänster åt Avropsberättigad har Avropsberättigad dock, om inte annat framgår av Kontrakt, rätt att upplåta motsvarande nyttjanderätt till sådan tredje part för sådant begränsat syfte. Vidare överlåtelse av nyttjanderätt får dock inte ske i enlighet med vad som anges i dessa Allmänna villkor.

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören kan överenskomma att Standardvillkor ska komplettera bestämmelserna i detta avsnitt avseende Avropsberättigads användning av den proprietära Programvaran, förutsatt att dessa Standardvillkor inte strider mot detta avsnitt. För undvikande av tvivel kan sådan överenskommelse endast avse bestämmelser om Avropsberättigads rättigheter och

skyldigheter avseende användning av den proprietära Programvaran och inte bestämmelser om leverans, Ramavtalsleverantörens ansvar eller andra regleringar som inte specifikt avser Avropsberättigads användning av den proprietära Programvaran.

6.20.3.3 Licensrevision



Om Ramavtalsleverantör eller dess licensgivare önskar genomföra en avtalsenlig revision i syfte att kontrollera Avropsberättigads licensinnehav gentemot åtagandet under Kontrakt ska detta förnanmälas i god tid.

Revisionens omfattning styrs av vad som avtalats i Kontrakt. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan överenskomma att regleringar och licensrevisionens omfattning i Standardvillkor ska komplettera dessa bestämmelser avseende licensrevision förutsatt att dessa Standardvillkor inte strider mot detta avsnitt.

Revision ska utföras av en oberoende auktoriserad revisionsfirma om inte Kontrakt anger att revision ska ske genom en så kallad egenkontroll, där Avropsberättigad i egen regi genomför avtalsenlig kontroll. Informationen avseende Programvaror från andra leverantörer ska inte ingå, men undantag för sådan Tredjepartsprogramvara som i tillämpliga fall ingår i Upphandlingsföremål. Rätt till granskning av Avropsberättigad licensiering gäller inte i den utsträckning granskningen skulle strida mot svensk säkerhets- eller sekretesslagstiftning. Om tillämpligt ska särskilt Säkerhetsskyddsavtal tecknas före granskning.

Den som har påkallat revisionen ska dokumentera revisionen väl i en rapport, ur vilken det tydligt ska framgå revisionens omfattning och resultat. Avropsberättigad har rätt att granska och kommentera rapporten innan den fastställs. Avropsberättigad har alltid rätt att ta del av slutrapporten.

Avropsberättigad och den som påkallat revisionen svarar för sina egna kostnader för revisionen.

6.20.4 Konsulttjänst



Konsult som Ramavtalsleverantör tillhandahåller ska uppfylla eventuella i Kontrakt specificerade krav på kompetens eller andra kvalifikationer. Oaktat eventuella sådana specificerade krav, ska Konsult som Ramavtalsleverantör tillhandahåller alltid ha lämplig utbildning och vara kvalificerad och kompetent att utföra Konsulttjänst. Konsulttjänst ska utföras i enlighet med Kontrakt.

Ramavtalsleverantör är skyldig att ta de initiativ som behövs för att tillhandahållen Konsult ska erhålla och bibehålla nödvändig kunskap och förståelse för tillhandahållande av Konsulttjänst i Avropsberättigads miljö.

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör har möjlighet att i Kontrakt avtala om att i Avropssvar särskilt namngiven Konsult ska tillhandahålla särskilt angiven del av Konsulttjänst. Om så är avtalat, åtar sig Ramavtalsleverantör att inte byta ut sådan namngiven Konsult utan Kunds skriftliga godkännande i förväg. Sådant godkännande ska dock lämnas om sakliga skäl för byte föreligger. Ramavtalsleverantör ska i övrigt verka för att omsättning av Konsult hålls på rimlig nivå.

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

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

Vid utbyte av Konsult, oavsett om Ramavtalsleverantör eller Avropsberättigad har initierat utbytet, ska ny kandidat vara föremål för godkännande av Avropsberättigad. Vidare ska Ramavtalsleverantör svara för sina kostnader och tidsåtgång för utbyte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i

relevanta delar av Konsulttjänst. Om Avropsberättigad lider skada på grund av utbytet och detta inte beror på omständigheter utom Ramavtalsleverantörs kontroll har Avropsberättigad rätt till skäligt avdrag på ersättning motsvarande uppkommen skada trots att skriftligt medgivande av utbytet har givits av Avropsberättigad.

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

Underleverantör har, efter godkännande av Ramavtalsleverantör, rätt att delegera sitt åtagande att utföra Konsulttjänst till annan Underleverantör som Ramavtalsleverantör har samarbetsavtal med inom ramen för Ramavtalet. Ramavtalsleverantör står för samtliga kostnader till följd av nytt och/eller ändrat Säkerhetsskyddsavtal och/eller Personuppgiftsbiträdesavtal till följd av delegeringen. Om Säkerhetsskyddsavtal finns med Underleverantör har Avropsberättigad rätt att neka sådan delegering.

Konsulttjänst anses fullgjord när villkor och krav i Kontraktet är uppfyllda.

6.20.5 Molntjänst



Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla molntjänst om det avtalats i Kontrakt.

Molntjänst ska levereras med nödvändig användardokumentation om inte Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör överenskommer om annat. Dokumentationens ska vara upprättad på svenska eller engelska.

Ramavtalsleverantör och Ramavtalsleverantörens leverantörer som medverkar till utförandet av molntjänst får endast behandla exempelvis lagra, bearbeta eller lämna ut Avropsberättigads information i den utsträckning som det är nödvändigt för tillhandahållande av molntjänst enligt Avropsberättigads instruktion. Detta gäller utan begränsning i tiden.

Uppgifter i molntjänstslogg får endast användas av Ramavtalsleverantör för vad som krävs för molntjänsts funktionalitet. Avropsberättigad har rätt att ta del av de uppgifter som registrerats i loggen.

Avropsberättigads information som är raderad i enlighet med arkivlagen (1990:782), arkivförordningen (1991:446) samt Riksarkivets föreskrifter, så kallad gallring, ska senast 180 kalenderdagar efter Avropsberättigads genomförande vara oåterkalleligt utplånad hos Ramavtalsleverantör och dess leverantörer som medverkar till utförandet av molntjänst.

Ramavtalsleverantör eller dess leverantörer som medverkar har under inga omständigheter rätt att vägra Avropsberättigad åtkomst till Avropsberättigads information, oaktat vad som framgår av Standardvillkor. Om inte annat anges i Kontrakt ska Ramavtalsleverantör ovillkorligen ge Avropsberättigad åtkomst till Avropsberättigads information som Ramavtalsleverantör behandlar utan dröjsmål och inom tolv timmar från Avropsberättigads begäran, antingen via direkt access eller genom att Ramavtalsleverantör tillhandahåller Avropsberättigad en kopia på dennes information. Tid räknas endast under Arbetsdag. Om inte annat anges i Kontrakt eller uppenbart följer av omständigheterna, ska Avropsberättigads information vara i ett format som är läsbart och möjligt att använda i andra sammanhang. Detta innebär att inte enbart Avropsberättigads information ska tillhandahållas utan även all annan logisk information som behövs för att kunna nyttja Avropsberättigads information. Vidare ska också loggfiler, revisionsdata, accessdata och liknande metadata tillhandahållas. Även sådan data ska lämnas i ett sådant format att den är användbar för Avropsberättigad. Allt i syfte att Avropsberättigads information ska kunna användas för avsett ändamål. Ramavtalsleverantörens ovillkorliga skyldighet att ge Avropsberättigad åtkomst till Avropsberättigads information gäller även i en situation då Avropsberättigad enligt Ramavtalsleverantör begått överträdelse av Kontrakt.

Ramavtalsleverantör ska på Avropsberättigads begäran i samband med Kontrakts upphörande ge Avropsberättigad åtkomst till Avropsberättigads information på sätt som framgår av Kontrakt eller enligt dessa Allmänna villkor. Ramavtalsleverantör kan uppmanas att föra över information till annan leverantör istället för till Avropsberättigad. Först efter att informationen har överförts till Avropsberättigad eller annan leverantör, ska Ramavtalsleverantör se till att Avropsberättigads information raderas. Radering ska ske så snart som det är praktiskt möjligt och vara förenligt med eventuella lagstadgade krav och bestämmelser i tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal avseende radering.

6.20.5.1 Privat molntjänst



Ramavtalsleverantör åtar sig ett helhetsansvar för Upphandlingsföremålets funktionalitet inklusive integration mellan samtliga Upphandlingsföremåls ingående delar.

Ramavtalsleverantör eller dess licensgivare är innehavare av rättigheterna till sådan Programvara, dokumentation och annat material som Ramavtalsleverantör tillhandahåller till Avropsberättigad inom ramen för Privat molntjänst, inklusive samtliga förändringar därav. Avropsberättigad erhåller en icke-exklusiv rätt att nyttja sådant material i Avropsberättigads verksamhet under Kontraktstid. I det fall Avropsberättigad anlitar tredje part för utförande av tjänster åt Avropsberättigad har Avropsberättigad rätt att upplåta motsvarande nyttjanderätt till sådan tredje part för sådant begränsat syfte. Avropsberättigad har inte, annat än vad som framgår av dessa Allmänna villkor, i övrigt rätt att upplåta eller överlåta sin nyttjanderätt enligt ovan.

Om inte annat avtalats i Kontrakt ska följande gälla.

Privat molntjänst ska vara tillgänglig och ha avtalad prestanda dygnet runt. Privat molntjänst ska ha 99,5 procents tillgänglighet per månad mätt under Arbetsdag klockan 08.00-16.30. Servicefönster eller annat planerat underhåll får inte ske under tid då tillgänglighet och avtalad prestanda mäts.

Vid bristande uppfyllelse enligt Servicenivåavtal ska Ramavtalsleverantör erlægga vite med ett belopp motsvarande 1 procent av Vitesgrundande belopp per påbörjad timme, som är utöver maximalt avtalad icke tillgänglig tid, då Privat molntjänst inte varit tillgänglig, med maximalt vite om 30 procent av vitegrundande belopp. Oavsett tid för otillgänglighet uppgår vite till minst 3 000 SEK.

Avropsberättigad har rätt till uppsägning enligt dessa Allmänna villkor till följd av bristande uppfyllelse. Om Avropsberättigad lidit skada till följd av bristande uppfyllelse har Avropsberättigad även rätt till skadestånd, inom de ansvarsbegränsningar som framgår av Kontrakt och med avräkning för erlagt vite. I det fall maximalt vite uppnåtts har Avropsberättigad rätt att skriftligen säga upp Kontrakt i dess helhet eller den del av Kontrakt som hänför sig till Servicenivåavtal.

Om inte annat anges i Kontrakt sker leverans, själva införandet, i form av Konsulttjänst och villkoren för Konsulttjänst tillämpas.

6.20.5.2 Publik molntjänst



Avropsberättigad har en icke-exklusiv rätt att nyttja Publik molntjänst och användardokumentation i Avropsberättigads verksamhet under Kontraktstid.

Om inte annat anges i Kontrakt, ska Standardvillkor närmare reglera Avropsberättigads rätt att nyttja Publik molntjänst och användardokumentation, inklusive eventuella krav på att endast registrerade användare får nyttja Publik molntjänst och att Avropsberättigad ansvara för nyttjande av Publik molntjänst. Om inte annat framgår av Kontraktet ska begreppet användare även innefatta användare hos tredje part som Avropsberättigad anlitar för utförande av tjänster till Avropsberättigad.

Avropsberättigad ska följa de instruktioner Ramavtalsleverantören ger avseende användande av Publik molntjänst.

Om inte annat anges i Kontrakt ska Standardvillkor gälla för behandling av personuppgifter. Standardvilkors tillämpning förutsätter dock att Standardvillkor uppfyller de krav som uppställts enligt

den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) med tillhörande genomförandeförfattningar samt eventuella ytterligare av Avropsberättigad i Avropsförfrågan specificerade krav avseende behandling av personuppgifter. Standardvillkor rörande behandling av personuppgifter ska följas av Ramavtalsleverantör, dess leverantörer som medverkar samt i tillämpliga fall av Avropsberättigad.

Om inte annat anges i Kontrakt ska Standardvillkor gällande säkerhet tillämpas. Standardvillkor gällande säkerhet ska följas av Ramavtalsleverantör och dess leverantörer som medverkar och i tillämpliga fall av Avropsberättigad.

Inom det yttre ramarna för Publik molntjänst har den som levererar molntjänst rätt att ändra innehållet i Publik molntjänst med den periodicitet och enligt den process som framgår av Standardvillkor. Kontrakt kan vidare innehålla skyldighet att företa sådana ändringar i Publik molntjänst.

Den som levererar molntjänst får ändra tillämpliga Standardvillkor under förutsättning att de ändrade villkoren uppfyller kraven i Kontrakt. Skulle ändringar av Publik molntjänst enligt Avropsberättigad skäliga bedömning innebära väsentlig försämring eller annan väsentlig olägenhet för Avropsberättigad, har denne rätt att inom två månader från det att Avropsberättigad fått skriftlig del av ändringen av tjänsten, skriftligen säga upp Kontrakt eller del av därav enligt Avropsberättigads begäran. Avropsberättigads uppsägning får ske omedelbart eller med en uppsägningstid om högst sex månader. Vid uppsägning ska Avropsberättigad endast utge ersättning för Publik molntjänst fram till att uppsägningen verkställs.

6.20.6 Kundtjänst



Ramavtalsleverantören ska tillhandahålla en kundtjänst under Arbetstid om inte annat anges i Kontrakt.

Kundtjänst ska hantera användarstöd och andra frågor kopplade till Upphandlingsföremålet samt rapportering, registrering och återrapportering till Avropsberättigad gällande fel under den tid som Ramavtalsleverantör ansvarar för fel enligt Kontrakt.

Kundtjänst ska kunna kontaktas av i Kontrakt angivna personer via telefon, e-post och webbplats enligt Ramavtalsleverantörens instruktioner.

Kundtjänstpersonal ska kunna lösa enklare ärenden direkt samt vidarebefordra mer komplicerade ärenden till personal med relevant kompetens. Ärenden ska hanteras skyndsamt och med hög servicenivå. I det fall ett ärende inte kan lösas vid första kontakten med kundtjänst ska Ramavtalsleverantören kontinuerligt återkoppla till Avropsberättigad gällande status i ärendet.

Ramavtalsleverantör och Avropsberättigad kan överenskomma att Avropsberättigad kan vända sig direkt till tredje part för att få hjälp. Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör kan överenskomma om att Standardvillkor för kundtjänst ska komplettera Ramavtalsleverantörens åtaganden.

Standardvillkor för uppdatering ska tillämpas för tillhandahållande av uppdatering för åtgärdande av Fel, i tillämpliga fall med avvikelser därifrån enligt Avropsberättigads och Ramavtalsleverantörens överenskommelse, förutsatt att Standardvillkor eller överenskommelse om avvikelse inte strider mot detta avsnitt.

6.20.7 Servicenivåavtal



I Kontrakt kan Avropsberättigad specificera nivåer för Servicenivåavtal som inkluderar Ramavtalsleverantörens ansvar för att åtgärda fel, tillhandahållande av kundtjänst, uppdatering och/eller uppgradering.

6.20.8 Öppen utbildning



Öppen utbildning är en schemalagd läroledd utbildning där Ramavtalsleverantör ansvarar för att tillhandahålla lärare och utbildningsmaterial. Öppen utbildning kan antingen vara i lokal som

Ramavtalsleverantör tillhandahåller eller på distans. Öppen utbildning är öppen för deltagare från olika organisationer. Öppen utbildning i lokal som Ramavtalsleverantör tillhandahåller inkluderar lunch samt kaffe.

Anmälan till öppen utbildning är bindande för Avropsberättigad så snart Ramavtalsleverantör accepterat och skriftligen bekräftat bokningen.

I det fall att Avropsberättigad avbokar gäller följande:

- Avropsberättigads avbokning ska alltid ske skriftligen till Ramavtalsleverantör.
- Om inte annat anges i Kontrakt gäller att om Avropsberättigad avbokar minst tre veckor före öppen utbildningsförsta dag utgår ingen ersättning för utbildning.
- Om inte annat anges i Kontrakt gäller att om Avropsberättigad avbokar två till tre veckor före öppen utbildnings första dag ska Avropsberättigad ersätta Ramavtalsleverantör med 50 procent av avgiften för utbildningen.
- Vid Avropsberättigads avbokning en vecka före utbildnings första dag ska Avropsberättigad ersätta Ramavtalsleverantör med 100 procent av avgiften för utbildningen.

Avropsberättigad har alltid rätt att fritt byta ut deltagare.

Vid Avropsberättigads ombokning senare än en vecka före öppen utbildnings första dag har Ramavtalsleverantör rätt till påslag om 30 procent av avgiften för utbildning.

Ramavtalsleverantör har rätt att ställa in en öppen utbildning. I det fall Ramavtalsleverantör ställer in utbildning, ändrar utbildningens första dag eller om pågående utbildning ställs in har Avropsberättigad inte rätt att erhålla ersättning för uppkomna egna direkta kostnader.

6.21 Immateriella rättigheter

6.21.1 Rätt till Resultat

Äganderätt, upphovsrätt och eventuellt annan immateriell rätt till Resultat ska helt tillfalla Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska överlämna alla Resultat i överenskommet format senast vid tidpunkten då Upphandlingsföremålet har levererats eller Kontraktet har fullgjorts.

6.21.2 Ansvar vid intrång i immaterialrätt

Ramavtalsleverantören ansvarar för att Resultat inte kränker annans rätt och att Avropsberättigad fritt och utan begränsningar eller inskränkningar kan använda Resultatet, inklusive fri rätt att ändra Resultatet och upplåta eller överlåta det till tredje part.

Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad försvara Avropsberättigad om krav riktas eller talan förs av tredje part mot Avropsberättigad om intrång i patent, upphovsrätt, mönsterskydd, varumärke eller annan immateriell rättighet på grund av Avropsberättigads användning av Resultatet. Ramavtalsleverantören ska vidare ersätta Avropsberättigad för alla kostnader, ersättningar och skada, inklusive ombudskostnader, som Avropsberättigad åsamkas till följd av sådant krav eller talan, utan tillämpning av ansvarsbegränsningen i avsnitt *Skadestånd*.

Ramavtalsleverantörens ansvar enligt avsnitt *Skadestånd* gäller endast under förutsättning att:

1. Avropsberättigad inom skälig tid underrättar Ramavtalsleverantören om framförda krav eller väckt talan,
2. Avropsberättigad inte medger eller ingår överenskommelse om betalning eller förlikning i anledning av påstått intrång utan Ramavtalsleverantörens medgivande, och
3. Avropsberättigad låter Ramavtalsleverantören ensam bestämma om bemötande av kravet eller talans utförande samt förhandla om uppgörelse eller förlikning och lämnar Ramavtalsleverantören, på Ramavtalsleverantörens bekostnad, allt skäligt biträde i sådant bemötande av kravet eller talans utförande eller förlikningsförhandlingar.

6.22 Ändringar av Kontraktet

6.22.1 Ändringar och tillägg

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

I det fall 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. Ändring av pris till följd av begärd ändring enligt detta avsnitt ska vara till självkostnadspris med ett påslag av tio (10) procent. Avropsberättigad kan i Avropsförfrågan välja att ändra villkoren i detta stycke.

Ramavtalsleverantören 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.

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

6.22.2 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.

6.22.3 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 (3) månader före det planerade datumet för överlåtelsen.

6.22.4 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse av Kontraktet

Vid byte av Ramavtalsleverantör ska befintlig Ramavtalsleverantör begära 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.

6.22.5 Avbeställning av Upphandlingsföremål

Avropsberättigad har rätt att vid var tid under Kontraktstiden, avbeställa hela eller delar av återstående Upphandlingsföremål med 30 dagars uppsägningstid. Avropsberättigad är i ett sådant fall enbart skyldig att betala för upparbetat arvode och på förhand godkända kostnader fram till och med tidsfristens utgång. Ramavtalsleverantören har inte rätt till någon ytterligare ersättning till följd av Avropsberättigads avbeställning.

6.22.6 Icke-avstående (no waiver)



Avropsberättigads 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 Avropsberättigad förlorar rätten att senare påkalla en strikt tillämpning enligt ordalydelsen av det aktuella villkoret eller annat villkor i Kontraktet.

6.23 Åtaganden vid Kontraktets upphörande



Vid upphörande av hela eller delar av Kontraktet, oavsett orsak, ska Ramavtalsleverantören vara behjälplig i samband med avveckling av Avropsberättigads användning av Upphandlingsföremålet och vid byte till annan leverantör, för att etablera motsvarande tjänst. Det innebär exempelvis besvarande av frågor, teknisk assistans och överlämning av dokumentation. Ramavtalsleverantörens hjälp ska ske till självkostnadspris med ingen eller så liten störning som möjligt för Avropsberättigad. Ramavtalsleverantören ska på Avropsberättigads begäran samarbeta med ny leverantör till Avropsberättigad. Ramavtalsleverantörens åtaganden enligt detta avsnitt gäller under en tid om högst sex (6) månader från Kontraktets upphörande.

6.24 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.