

ALLMÄNNA VILLKOR

IT DRIFT 2016

1. Definitioner¹

Acceptanskontrollperiod

Period för genomförande av *Acceptanstest* inom ramen för *Införandet*. *Acceptanskontrollperioden* omfattar, om inte annat framgår av *Införandeplanen*, en period om 30 dagar före *Avtalad Startdag* för *Tjänsten*.

Acceptanstest

Test som *Kund* har rätt att genomföra under *Acceptanskontrollperioden* och som syftar till att verifiera att överenskomna kriterier för godkänd acceptans är uppfyllda och att *Tjänsten* fungerar enligt *Specifikationen*.

Allmänna villkor

Med *Allmänna villkor* avses detta dokument. *Allmänna villkor* anger villkor för *Leveransavtalets* fullgörande som gäller mellan *Kund* och *Leverantör*.

Avtalad Startdag

Den dag då *Tjänsten* ska vara tillgänglig för *Kunden*.

Avtalstid

Den tid under vilken *Leveransavtalet* är gällande, vilken motsvaras av den ursprungliga tidsperiod för vilken *Leveransavtalet* träffats jämte i förekommande fall de tidsperioder som tillkommit i anledning av utnyttjande av rätt till förlängningar [eller ömsesidiga frivilliga överenskommelser därom].

Drift

Den dagliga hanteringen beträffande tillhandahållandet av *Tjänsten*.

Driftmiljö

Den tekniska miljö som *Leverantören* använder för att tillhandahålla *Tjänsten*.

¹ Definitionerna nedan är med några undantag endast listade i obestämd form singularis (t.ex. *Kund* och *Tjänst*); avsikten är att begreppen gäller även vid angivande i bestämd form med begynnelsebokstav versal och kursiverad stil; i singular och plural (t.ex. *Kund*, *Kunder*, *Kunden* och *Kunderna* samt *Tjänst*, *Tjänster*, *Tjänsten* och *Tjänsterna*)

Due Diligence

Leverantörens genomgång och inventering av ett område i syfte att ge *Leverantören* mer fördjupad information om *Driftmiljön* m.m.

Faktisk Startdag

Den dag då *Tjänsten* är tillgänglig för *Kunden* enligt vad som närmare framgår av p. 2 nedan.

Fel

Fel föreligger i *Tjänsten* (i) om den inte uppfyller *Specifikationen*, (ii) om vitesgrundande *Servicenivå* inte uppfylls, (iii) om den avviker från vad som utgör *Leverantörens* åtagande enligt *Leveransavtalet* i övrigt, eller (iv) om den inte utförs eller tillhandahålls på ett fackmannamässigt sätt.

Förändringshantering

Den process för ändring av *Tjänsten* och *Leveransavtalet* i övrigt som framgår av *bilaga Förändringshantering*.

Försening

Med *försening* avses att *Faktisk Startdag* för *Tjänsten* inträder senare än *Avtalad Startdag* för *Tjänsten*.

Införandet

Vid *Införandet* utförs aktiviteter för att kunna tillhandahålla *Tjänsten*, fördelat på etablering ("transition") av nya tjänster och väsentliga förändringar och tillägg ("transformation") av tjänster.

Införandeplan

Införandet genomförs enligt en *Införandeplan*, som bland annat kan innehålla uppgifter om tider, resurser och aktiviteter samt om ansvarsfördelning mellan berörda parter inklusive när *Avtalad Startdag/ar* för *Tjänsten* ska infalla.

Införandeprojekt

Det projekt som leder till att *Införandet* genomförs.

Integrationstjänster

IT-tjänster med syfte att integrera *Tjänsten* med *Tredjepartstjänst*. Exempel på sådana *Integrationstjänster* är en samlad rapportering vid avbrott, en kanal för support, datautbyte och synkroniserade användarkataloger mellan *Tjänsten* och *Tredjepartstjänster*.

Kund

Med *Kund* avses den part som har ingått *Leveransavtalet* med *Leverantören*.

Kundens Resurser

En detaljerad beskrivning i *bilaga* över de resurser som *Kunden* i tillämpliga fall och inom ramen för *Leveransavtalet* avser att överlåta till *Leverantören* eller som allokeras för mottagandet och användningen av *Tjänsten*.

Kundens Data

De data eller annan information som *Kunden* eller annan på uppdrag av *Kunden* eller användare ställer till *Leverantörens* förfogande samt resultatet av *Leverantörens* behandling av dessa data.

Kundens Verksamhet

Med *Kundens verksamhet* avses den verksamhet som *Kunden* bedriver, verksamhet som andra enheter för vilken *Kunden* genomför upphandling bedriver, samt annan verksamhet specificerad i *Leveransavtalet*.

Leveransavtal

Det avtal som har träffats mellan parterna (*Leveransavtalssidan* med bilagor) om *Tjänsten* och i förekommande fall *Tredjepartstjänster*.

Leveransavtalssida

Leveransavtalssidan är den försättsida som parterna undertecknat och som tillsammans med samtliga bilagor utgör *Leveransavtalet*.

Leverantörens Resurser

En detaljerad beskrivning i *bilaga* över de resurser som *Leverantören* avser att använda för tillhandahållandet och leveransen av *Tjänsten* såsom personal, utrustning, system, lokaler, stödsystem, dokumentation och programvara samt licenser, vilka ägs av eller, i vart fall med nyttjanderätt från annan än *Leverantören*, disponeras av *Leverantören*.

Personuppgiftsbiträdesavtal

Med *Personuppgiftsbiträdesavtal* avses ett skriftligt avtal, infogat som *bilaga* till *Leveransavtalssidan*, mellan *Kunden* och den som behandlar personuppgifter för *Kundens* räkning, avseende behandling av *Kundens* personuppgifter.

Service Desk

Service Desk tillhandahålls enligt tjänstebeskrivning i *bilaga Specifikation*. Om beskrivning saknas är *Service Desk* kontaktytan mellan *Leverantören* och *Kundens* användare och navet för hantering (registrering, åtgärder, uppföljning mm) av ärenden såsom incidenter, servicebegäran, support och beställningar.

Serverar

Med *Serverar* avses datorsystem som betjänar andra system i *Driftmiljön*.

Servicenivå

Ett mått på en kvalitet inom ett visst område, som ställt mot ett gränsvärde avgör om nivån är uppfylld eller inte.

Servicenivåavtal eller SLA

Med *Servicenivåavtal* eller *SLA* avses villkor där *Leverantören* åtar sig att tillhandahålla en viss kvalitet på *Tjänsten*.

Skadeståndsgrundande Belopp

Detta belopp ska motsvara ett års avgifter för den avtalade Driften. Det är dock aldrig lägre än tjugofem (25) prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110).

Specifikation

Detaljerade beskrivningar i *bilaga* av *Tjänsten* som *Leverantören* ska tillhandahålla på *Avtalad/-e Startdag/-ar* för *Tjänsten* samt vid varje tidpunkt därefter skriftligen avtalade tillägg och förändringar som tillkommit. Beskrivningarna kan inkludera tjänstebeskrivningar, kravspecifikationen, kompletteringar till kravspecifikationen, resursbilagor etc.

Support

Med support avses det stöd som tillhandahålls för *Kundens* användare och IT-ansvariga angående *Tjänsten*, via *Service Desk* eller på andra sätt.

Tjänsten

Tjänsten definieras i p. 2 nedan.

Transformationsvite

Det vite som utgår vid försenad transformation.

Tredjepartsleverantör

Leverantör som inte är *Underleverantör* och som biträder *Leverantören* vid fullgörandet av *Leveransavtalet* är att betrakta som *Tredjepartsleverantör*, dock endast under förutsättning att (i) denne särskilt anges som *Tredjepartsleverantör* i *bilaga Specifikation* och att (ii) dennes avtalsvillkor bifogas i *bilaga Tredjepartsleverantörs avtalsvillkor*.

Tredjepartsleverantörs avtalsvillkor

De villkor som *Tredjepartsleverantör* enligt *Leveransavtalssidan* ska tillämpa istället för de *Allmänna villkoren*.

Tredjepartstjänst

Med *Tredjepartstjänst* menas endast av *Tredjepartsleverantör* producerade och tillhandahållna IT-tjänster.

Underleverantör

Med *Underleverantör* menas en leverantör som bistår *Leverantören* vid tillhandahållandet av avtalad *Tjänst* som omfattas av *Leveransavtalet*, och som inte är *Tredjepartsleverantör*.

Vitesgrundande Belopp

Detta belopp som ska utgöra beräkningsunderlag vid [leverans]försening ska motsvara ett års avgifter för *Tjänsten*.

Vites- och incitamentsmodell

Med *Vites- och incitamentsmodell* avses den i *bilaga* angivna modellen som beskriver hur viten och incitament regleras relativt avtalade *Servicenivåer*.

2 Tjänsten

Leverantören ska utföra och tillhandahålla *Tjänsten* som omfattar:

- a. De sammantagna IT-tjänster som *Leverantören* ska tillhandahålla enligt *Specifikationen*.
- b. Det helhetsansvar för egenproducerade IT-tjänster samt det integrationsansvar för *Tredjepartstjänster* som framgår av *Leveransavtalet* och av *bilaga Specifikationen*.
- c. Resurser för parternas normala samverkan enligt vad som framgår av p. 9, *bilaga Samverkan* och *Leveransavtalet* i övrigt. I sådan samverkan ingår att tillhandahålla mätningar och rapportering av utfall mot avtalade *Servicenivåer* enligt vad som framgår av *bilaga Servicenivåavtal* och *Leveransavtalet*.
- d. Resurser och aktiviteter för att etablera IT-tjänsterna ("transition") enligt *bilaga Införandet* och *Leveransavtalet*.
- e. Utveckling och effektivisering av IT-tjänsterna ("transformation") enligt *bilaga Införandet* och *Leveransavtalet*.
- f. Rapportering av IT-incidenter och i övrigt tillhandahållande av erforderlig information till *Kund* som möjliggör för *Kunden* att uppfylla vid var tidpunkt gällande statliga författningar om krav på IT-incidentrapportering.
- g. Varje IT-tjänst som i övrigt framgår av *Leveransavtalet* eller av tillägg och senare överenskomna förändringar av detta.

Tredjepartstjänster ingår inte i *Tjänsten*.

3. Leverantörens skyldigheter

Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten löpande under Avtalstiden. Om Tredjepartstjänster förekommer ska Leverantören ansvara för avtalade Integrationstjänster.

Leverantören ska utföra och tillhandahålla Tjänsten på ett fackmannamässigt sätt.

Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten med hjälp av lämplig och kunnig personal.

Leverantören ska tillhandahålla dokumentation i den mån det framgår av Leveransavtalet.

Leverantören har rätt att anlita Underleverantörer för åtagandet mot Kund enligt Leveransavtalet. Leverantören ansvarar för Underleverantörs arbete såsom för eget arbete.

Samtliga åtgärder, inklusive investeringar och andra kostnader, som är nödvändiga för att *Leverantören* ska kunna utföra sina åtaganden utgör *Leverantörens* ansvar med undantag för vad som kan följa av *Kundens* skyldigheter enligt p 4 nedan.

4. Kundens skyldigheter

Kunden ska fullgöra följande skyldigheter gentemot Leverantören.

Kunden ska tillhandahålla och göra tillgängliga de delar av Kundens Resurser som Kunden ska bidra med enligt Leveransavtalet.

Kunden ska ansvara för fel i Kundens Resurser vid överlämnandet av dessa till Leverantören. Kunden äger rätt att avhjälpa eventuella förekommande fel och brister som påtalas av Leverantören. Om inte avhjälpan åtgärder vidtas inom skälig tid ansvarar Kunden för fel med de begränsningar som följer av avsnittet i p. 18 nedan i dessa villkor om Befrielsegrunder och begränsning av ansvar.

Kundens åtaganden och ansvar i samband med tillhandahållandet av Tjänsten regleras uttömmande i denna p. 4 såvida inte annat uttryckligen följer av Leveransavtalet.

5 Införandet, försening m.m.

5.1

Parterna har i bilaga *Införandet* upprättat en *Införandeplan* för *Leveran-*

törens införande av Tjänsten. Nämnade införande preciseras i bilaga Införandet till Leveransavtalet.

Om inte annat avtalats ska *Leverantören* leda *Införandet*, samverka med *Kunden*, samt hantera sin del av organisation och bemanning av *Införandeprojektet* enligt avtalad *Införandeplan*.

I *Införandeprojektet* ska *Leverantören* i skälig omfattning också samarbeta med anvisad tredje part som *Kunden* anlitar för ansvarsområden som berör *Tjänsten*.

Om inte parterna avtalat om en ersättning till *Leverantören* för *Införandet* ska *Leverantören* genomföra *Införandeprojektet* utan rätt till särskild ersättning.

5.2

Kunden ska ha möjlighet att kontrollera att *Införandet*, oavsett om detta är reglerat i *bilaga* eller inte, genomförs enligt *Leveransavtalet* och att *Acceptanstest* utförs. *Leverantören* ska på begäran vara *Kunden* behjälplig med kompetent personal under nämnda *Acceptanstest*. *Kunden* ska föra protokoll över genomfört *Acceptanstest*. Protokollet ska delges *Leverantören*.

Rätt till insyn i Införandet

Om inte annat avtalats i *bilaga Införandet* ska *Kunden* - i de fall genomförandeåtgärderna fram till tidpunkten för *Acceptanstest* inte utförts inom de tidsramar som framgår av *Leveransavtalet* eller om det annars skäligen kan antas att det föreligger väsentliga fel eller brister i *Införandet* - ha rätt till insyn i *Leverantörens* införandeprocess.

Insynen ska gälla de delar av *Leverantörens* hantering i *Införandet* som träffas av antagandena i föregående st. Därtill ska *Leverantören* alltid på begäran vara skyldig att inom skälig tid tillhandahålla en redovisning av *Leverantörens* tidsåtgång uppdelad på respektive medarbetare samt en specifikation över upplupna kostnader och utlägg vid *Införandet*.

Om inte *Kunden* är nöjd med den insyn som faktiskt medges av *Leverantören* eller med den redovisning som tillhandahålls har *Kunden* rätt att genom auktoriserad revisor eller annan oberoende tredje part som inte är en konkurrent till *Leverantören*, granska *Leverantörens* fullgörande av dennes skyldigheter under *Införandet*.

Leverantören har också rätt att vägra insyn som ska göras direkt av *Kunden* om det bedöms kunna vara till skada för *Leverantören* på grund av att t.ex. affärshemligheter eller annan känslig information om verksamheten kan komma att röjas; *Leverantören* är emellertid i sådant fall skyldig att låta en oberoende tredje part enligt föregående stycke genomföra inspektionen eller granskningen.

Parternas kostnadsansvar för en granskning

Kunden ansvarar för egna kostnader inklusive eventuella ersättningar till oberoende tredje part för genomförandet påkallad insyn.

Om emellertid resultatet av en genomförd insyn innebär att omständigheter kunnat klarläggas som leder till att *Kunden* äger rätt till avhjälpning eller andra påföljder enligt avtalet som inte är obetydliga ska istället *Leverantören* bära *Kundens* kostnader för genomförandet inklusive eventuella ersättningar till oberoende tredje part. Nämnad kompensation till *Kunden* ska dock vara skälig.

I de fall oberoende tredje part anlitas ska *Kunden* vara uppdragsgivare. Om parterna inte kan enas om valet av oberoende part ska denne istället på parts begäran utses av styrelsen för Stockholms Handelskammare.

5.3

Faktisk Startdag för Tjänsten är – om inte annat lagts fast i *bilaga* - den dag då:

Tjänsten är tillgänglig för *Kunden* och *Införandeprojektet* har genomförts samt

i) *Kunden* lämnat skriftligt godkännande efter genomfört *Acceptanstest*,

eller

ii) *Acceptanskontrollperioden* löpt ut utan att *Kunden* gjord befogad skriftlig anmärkning,

eller

iii) Tjänsten godkänts av *Kunden* efter det att *Leverantören* avhjälp av *Kunden* befogade anmärkningar som framförts inom ramen för *Införandet*. *Kunden* ska efter avhjälpande av befogade anmärkningar ha rätt att genomföra ett nytt *Acceptanstest* under en i förhållande till gjorda anmärkningar tillkommande skälig tid, dock inte längre än den ursprungliga *Acceptanskontrollperioden*.

Avvikelser från *Specifikationen* som inte annat än i ringa omfattning påverkar *Tjänstens* avsedda användning negativt ska inte påverka fastställandet av *Faktisk Startdag för Tjänsten*. Sådana avvikelser ska dock dokumenteras särskilt och skyndsamt avhjälpas av *Leverantören*.

5.4

Leverantören har rätt till skälig tidsförlängning och ersättning för merkostnader orsakade av förseningar om *Faktisk Startdag för Tjänsten* försenas beroende på att *Kunden* inte fullgör sina skyldigheter enligt p. 4 ovan. *Införandeplanen* enligt *bilaga* ska då justeras i motsvarande mån.

5.5

Vid *Försening*, som inte beror på *Kunden* eller något förhållande på *Kundens* sida, har *Kunden* rätt till vite för varje påbörjad förseningsvecka med 1 % av *Vitesgrundande Belopp*, dock sammanlagt med högst 20 % av nämnda belopp. *Kunden* har därutöver vid försening rätt till skadestånd på grund av *Försening* med den begränsning som anges i p. 18 nedan. Vite ska dock inte utgå i den mån förseningen beror på överprövning enligt Lag (2007:1091) om offentlig upphandling eller vid varje tidpunkt gällande motsvarande lagstiftning; i sådan händelse ska *Införandeplanen* enligt *bilaga* justeras i motsvarande mån.

Bestämmelsen i föregående stycke ska tillämpas även vid försenad transformation som parterna avtalat om särskilt.

5.6

Vid *Försening*, varvid eventuell justering av *Införandeplanen* enligt p. 5.4 och 5.5 ovan ska beaktas, med mer än tre (3) månader får *Kunden* genom skriftligt meddelande till *Leverantören* häva eller säga upp *Leveransavtalet* till förtida upphörande enligt punkt 20.1 nedan, dock utan krav på tillämpning av den väsentlighetsprövning och rättelsefrist om 30 dagar som följer av nämnda punkt 20.1.

5.7

Utöver vad som anges i denna p. 5 och rätt att kräva fullgörelse, samt såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, har *Kunden* inte rätt till andra påföljder pga. försening.

6 **Övergång av verksamhet (personal, rättighetsklarering m.m.)**

I de fall *Leveransavtalet* omfattar övergång av verksamhet ska parterna beträffande personal, rättighetsklarering avseende ingående immateriella rättigheter och ekonomisk reglering av äganderättsövergångar, överföring av eventuella garantier, licensavgifter och andra rättigheter/skyldigheter i övrigt kopplade till nämnda tillgångar och resurser följa vad som framgår av *Specifikationen*. Vardera parten svarar för fullgörandet av sina respektive skyldigheter enligt MBL och LAS och annan eventuell tillämplig arbetsrättslig lagstiftning.

7 **Ändring av Tjänsten och Driftmiljön**

7.1

Samtliga ändringar av *Tjänsten* ska i första hand utföras enligt den process som framgår av *bilaga Förändringshantering* till *Leveransavtalet*.

7.2

I det fall parterna inte upprättat *bilaga Förändringshantering* och *Kunden* begär ändring ska *Leverantören* utan dröjsmål meddela *Kunden* vilken eventuell påverkan *Kundens* ändringsbegäran får på avtalat pris, gällande tidplaner och andra relevanta omständigheter, varefter *Kunden* ska meddela *Leverantören* om justering av villkoren i *Leveransavtalet* i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen, vara undertecknad av *Kund* och *Leverantör* samt biläggas *Leveransavtalet*. Om ändringen avser en redan avtalad vidareutveckling eller förvaltning av *Tjänsten* äger *Leverantören* inte rätt till ytterligare ersättning för åtgärden om inte annat avtalats.

7.3

Vad avser lagändringar som träder i kraft och blir tillämpliga under *Avtals-tiden* och som nödvändiggör ändring av *Leveransavtalets* innehåll ska följande princip gälla.

Vid lagändringar som särskilt och specifikt träffar *Kunden* ska *Leverantören* vara berättigad till ändrat pris och, i den mån det är nödvändigt och skäligt, ändrade tjänstspecifikationer och servicenivåer.

Vid lagändring som särskilt och specifikt träffar *Leverantören* som bolag eller leverantör av den typ av tjänst som *Leveransavtalet* avser ska dock inte *Leverantören* vara berättigad till ändrat pris eller ändringar beträffande tjänstspecifikationer och servicenivåer.

7.4

Leverantörens villkor (inklusive pris) för att utföra ändring ska vara skäliga.

7.5

Överenskommelse om ändring tillsammans med överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen ska alltid i första hand göras med tillämpning av bestämmelserna i *bilaga Prisspecifikation och betalningsvillkor* och ska – i de fall så föreskrivs – vara skriftligen dokumenterad och undertecknad av båda parter.

7.6 För det fall att parterna inte reglerat möjligheter till effektivisering i *bilaga Samverkan* ska följande bestämmelse gälla.

Leverantören ska löpande föreslå möjligheter till *Tjänstens* effektivisering med rimligt hänsynstagande till den tekniska utvecklingen utan särskild ersättning. Om *Leverantörens* förslag visar på möjliga kostnadsbesparingar ska parterna enligt *bilaga Förändringshantering* överenskomma om hur sådana besparingar ska fördelas mellan parterna.

7.7 För det fall att parterna inte reglerat möjligheter till effektivisering av *Tjänsten* jämfört med konkurrenter/bransch m.m. i *bilaga Benchmarking* ska följande bestämmelse gälla.

Kunden har rätt att begära benchmarking med syfte att undersöka hur *Tjänsten* står sig mot likvärdiga tjänster och möjligheterna att effektivisera *Tjänsten*. Benchmarking ska genomföras av ett välrenommerat benchmarkingföretag som parterna kan komma överens om. Parternas överenskommelse avseende utförandet, sekretessvillkor och de ekonomiska villkoren ska följa *bilaga Benchmarking*.

7.8

Önskar *Leverantören* förändra *Tjänstens* till innehåll eller omfattning eller flytta *Tjänsten* till annan produktionsplats krävs *Kundens* skriftliga medgivande i förväg; processen ska ske i enlighet med *bilaga Förändringshantering* om sådan finns. En av *Kunden* medgiven och godkänd förändring av *Tjänsten* ska alltid bekostas av *Leverantören* såvida inte annan överenskommelse träffats härom. *Kunden* ska dock alltid om *sakliga skäl* kan visas, ha

rätt att motsätta sig i det föregående nämnda typer av förändringar; med *sakliga skäl* avses om *Tjänsten* negativt påverkar *Kundens* verksamhet.

8 Dokumentation

Leverantören ansvarar för att etablera och under *Driften* upprätthålla och löpande uppdatera all dokumentation rörande tillhandahållandet av *Tjänsten*, om inte annat avtalas i *Leveransavtalet*. Dokumentationen ska hållas tillgänglig för *Kunden*.

9 Kontaktpersoner, samverkan, inspektion och rätten till Kundens Data

9.1 Kontaktpersoner

Vardera parten ska på *Leveransavtals*sidan ange en eller flera kontaktpersoner. I *Leveransavtalet* ska i *bilaga* preciseras vilken behörighet, bl.a. med avseende på beslutsnivå och ansvarsområde, som ska ges till respektive kontaktperson. I avsaknad av sådana bestämmelser i *Leveransavtalet* ska utsedda kontaktpersoner endast vara behöriga att fatta beslut i frågor av ringa ekonomisk betydelse som endast rör den praktiska tillämpningen av *Leveransavtalet*. Byte av kontaktperson ska alltid meddelas motparten skriftligen - med iakttagande av p. 22 nedan - och utan dröjsmål. Ändring av villkoren för behörighet i *Leveransavtalet* ska alltid ske enligt proceduren i *bilaga Förändringshantering*. Om inte en sådan *bilaga* finns ska alltid ändringar beträffande bestämmelser om behörighet avtalas skriftligen genom ett dokument som undertecknas av båda parter.

Kommunikation mellan *Kunden* och *Leverantören* ska om inte annat överenskommes ske på svenska språket. Detta gäller även användarsupport via *Service Desk*.

9.2 Samverkan m.m.

Leverantören och *Kunden* ska om inte annat överenskommits i *bilaga Samverkan*, utan kostnad för *Kunden*, träffas för samråd och uppföljning av *Leveransavtalet* minst en gång per månad. I det fall *Kunden* påkallar mer frekventa möten ska *Leverantören* medverka i skälig omfattning och samtidigt ha rätt till skälig ersättning härför. Om inte parterna i *bilaga Samverkan* fastställt mötesformer och rutiner för samverkan i *Leveransavtalet*, ska *Leverantören* tillhandahålla normal samverkan för att löpande följa upp genomförandet av *Leveransavtalet* och diskutera förändringar av detsamma utan särskild ersättning.

För det fall det uttryckligen framgår av *Leveransavtalet*, kan sådant samarbete även innefatta att *Leverantören* ska ingå ett samverkansavtal med andra leverantörer till *Kunden*, innehållande bland annat samverkan rörande förvaltning, support och service (inkluderande felsökning och felrättning). *Leverantörens* samverkan med andra leverantörer kan innebära skyldighet

för *Leverantören* att för *Kundens* räkning arbetsleda annan leverantör eller att arbetsledas av annan leverantör.

9.3 Rätt till insyn i utförandet av Tjänsten

Kunden har – utöver rätt till insyn i *Införandet* enligt 5.2 ovan – även rätt att genom auktoriserad revisor eller annan oberoende tredje part som inte är en konkurrent till *Leverantören*, hos *Leverantören* när som helst, dock med 10 kalenderdagens varsel, om inte parterna avtalat om annat eller det följer av lag, under *Avtalstiden* granska *Leverantörens* fullgörande av sina skyldigheter under *Leveransavtalet* såsom *Leverantörens* eventuella *disaster recovery* och kontinuitetsplan samt kontrollera att *Leverantören* tillämpar avtalade ITIL-processer, att fakturerad ersättning är avtalsenlig och att, i förekommande fall, servicenivåviten och dylika eventuella ersättningar är korrekta.

Revisionen ska ske under kontorstid och utföras på så sätt att den i görligaste mån inte stör *Leverantörens* verksamhet. Härutöver har tillsynsmyndighet under vilken *Kunden* i tillämpliga fall lyder rätt att i enlighet med tillämpliga regler härför genomföra revision av *Leverantören*.

Leverantören ska tillse att den oberoende tredje part som utför revision åt *Kunden* samt eventuell tillsynsmyndighet även har rätt att granska *Leverantörens Underleverantörer* (dvs. *Tredjepartsleverantörer* exkluderade) i enlighet med denna punkt.

Leverantören ska vid revision ge den oberoende tredje part som utför revision tillträde till lokaler, utrustning, dokumentation och allt övrigt material som *Leverantören* använder för att tillhandahålla *Tjänsten*. *Leverantören* är dock inte skyldig att utlämna eller tillhandahålla information om andra kunder eller om kostnadskomponenter för *Tjänsten*. *Leverantören* ska efter bästa förmåga assistera under revisionen och samarbeta i syfte att underlätta nämnd hantering. Den som utför revisionen ska följa *Leverantörens* skäliga säkerhetsföreskrifter.

Kunden ansvarar för sina kostnader för revision. Om revisionen utvisar fel och brister, vilka inte är ringa, eller att *Leverantören* i övrigt underlåter att uppfylla sina åtaganden enligt *Leveransavtalet* i mer än ringa omfattning, får inte *Leverantören* debitera *Kunden* för *Leverantörens* kostnader i samband med och i anledning av revisionen. Om upptäckta fel m.m. enligt föregående mening är av väsentlig negativ betydelse för *Kunden* ska *Leverantören* ersätta *Kundens* kostnader för genomförandet av revisionen med skäligt belopp; *Leverantören* ansvarar vidare för fel enligt vad som framgår av *Leveransavtalet* och för alla åtgärder och kostnader som erfordras för att åtgärda de avvikelser som konstateras.

9.4 Rätt till Kundens Data

Leverantören får endast använda *Kundens Data* för att tillhandahålla *Tjänsten* till *Kunden*.

Leverantören har under inga omständigheter rätt att innehålla *Kundens Data*.

Leverantören är skyldig att lämna ut *Kundens Data* på *Kundens* begäran. *Leverantören* är införstådd med och accepterar att *Kunden* har långtgående skyldigheter enligt bland annat 2 kap. tryckfrihetsförordningen att mycket skyndsamt kunna lämna ut data till den som begär det.

Data ska utlämnas i det format som framgår av *Leveransavtalet*. Har format inte specificerats ska *Kundens Data* lämnas ut i det format som *Kunden* begär. Om en sådan begäran kräver särskilt konverteringsarbete ska *Kunden* ersätta *Leverantören* för detta arbete med skäligt belopp.

Leverantören ska se till att information som *Kunden* raderar i *Tjänsten* permanent tas bort från *Leverantörens* utrustning inom skälig tid, dock senast inom 180 dagar.

Leverantören ska upphöra med all hantering av *Kundens Data* vid upphörandet av *Leveransavtalet*, dock med undantag för utlämnande till *Kunden*.

Vid *Leveransavtalets* upphörande ska *Leverantören* se till att *Kundens Data* permanent raderas från *Leverantörens Driftmiljö* inom skälig tid, dock senast inom 180 dagar.

10 Servicenivåer (SLA) och Servicenivåviten

10.1

I de fall parterna avtalat om *Servicenivåer* enligt *bilaga Servicenivåavtal* samt om viten och incitament enligt *bilaga Vites- och incitamentsmodell* ska dessa gälla för *Leverantören* och för dennes eventuella *Underleverantörer*. *Tredjepartsleverantörers* motsvarande skyldigheter ska följa av *bilaga Tredjepartsleverantörers avtalsvillkor*.

10.2

Om inget särskilt avtalats om kontroll beträffande *Tjänstens* upprätthållande av avtalade *Servicenivåer* ska *Leverantören* utan särskild ersättning svara för att etablera mätmetoder, utföra mätningar och tillhandhålla rapportering av utfall beträffande *Tjänsten*.

10.3

Även *Kunden* ska ha en skyldighet att till *Leverantören* rapportera avvikelser som negativt påverkar upprätthållandet av *Servicenivåerna* i *bilaga Servicenivåavtal* som kan förutses och som beror på *Kundens* åtgärder eller utrustning; *Leverantören* har dock inte ansvar för avvikelser i *Servicenivåer* som denne kan visa orsakats av *Kunden*. Vid beräkning av period för avvikelse ska inte tid räknas vars orsak beror på *Kunden*.

10.4

Om *Leverantören* tillhandahåller IT-tjänster för vilka inga specifika *Servicenivåer* föreligger enligt *bilaga Servicenivåavtal*, ska sådana tjänster, som ett minimum, utföras i enlighet med rådande branschstandard. *Servicenivåviten*

utgår för avvikelser från de *Servicenivåer* som anges som vitesgrundande enligt *bilaga Servicenivåavtal*. Det maximala vitet per period är 20 % av den normala avgiften för Tjänsten under samma period. Mätperioderna för *Servicenivåerna* är kalendermånad, om inte annat anges i *bilaga Servicenivåavtal*. Servicenivåviten utbetalas automatiskt av *Leverantören* till *Kunden* perioden efter avvikelstens inträde om inte annat anges i *bilaga Servicenivåavtal*. Bestämmelserna om servicenivåviten tillämpas inte under de tre (3) första månaderna från *Avtalad Startdag*, om inte annat framgår av *bilaga Servicenivåavtal*.

11 *Betalnings- och faktureringsvillkor*

11.1

Leverantören har rätt att fakturera *Kunden* för tillhandahållandet av *Tjänsten*, och i förekommande fall *Tredjepartstjänster*, enligt *bilaga Prisspecifikation och betalningsvillkor* i *Leveransavtalet*. Avgifter för *Tjänsten* faktureras månadsvis i efterskott såvida inte annat anges i *bilaga* till *Leveransavtalet*. Betalning sker mot faktura. Om inte annat avtalats får ingen annan än *Leverantören* fakturera *Kunden*.

11.2

Om inte annat avtalats mellan parterna ska fakturaunderlag skickas ut till *Kunden* senast en vecka innan fakturering sker. Fakturaunderlaget ska vara specificerat och uppdelat på följande kategorier: (i) fasta avgifter, (ii) rörliga avgifter, (iii) tilläggsavgifter och (iv) belopp relaterade till *bilaga Vites- och incitamentsmodell* i *Leveransavtalet*. *Kunden* äger även rätt att på begäran få nämnda kategorier i p ii – iv ytterligare specificerade i detalj utan skyldighet att utge särskild ersättning för merarbetet.

11.3

Betalning, inklusive mervärdesskatt, ska ske inom 30 dagar från fakturadatum. *Leverantören* är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller andra tillkommande avgifter. Betalar *Kunden* inte avtalsenlig faktura i tid, har *Leverantören* rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635). Ränta regleras på anmodan av *Leverantören*. *Kunden* har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta i det fall *Leverantören* ålagts att betala viten, prisavdrag eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag.

11.4

Kund och *Leverantör* kan i *Leveransavtalet* ange att e-fakturor ska användas. E-fakturor ska vara av standarden Svefaktura eller annan standard enligt SFTI.

11.5

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

12 **Risken för utrustning m.m.**

Leverantören ansvarar för *Leverantörens Resurser (inklusive utrustning)* och *Kunden* svarar för *Kundens Resurser (inklusive utrustning)*. Vardera parten svarar för att dess respektive resurser är försäkrade till betryggande belopp (fullvärde) i den mån försäkring kan erhållas till en inte orimlig kostnad.

13 **Immateriella rättigheter**

13.1

Leverantören garanterar att *Leverantören* innehar de immateriella rättigheter, t.ex. i form av upphovsrätt eller licenser, till *Leverantörens Resurser* som krävs för att *Tjänsten* ska kunna tillhandahållas utan att intrång sker i tredje mans immateriella rättigheter.

13.2

Kunden garanterar att *Kundens Resurser* utan hinder av tredje mans immateriella rättigheter kan användas i enlighet med *Leveransavtalet*.

13.3

Kunden upplåter till *Leverantören* en icke exklusiv rätt att under det att *Leveransavtalet* är gällande nyttja *Kundens* immateriella rättigheter, dock enbart i syfte att fullgöra *Leveransavtalet*. *Leverantören* får inte, utan *Kundens* skriftliga medgivande, vidarelicensiera denna rätt eller på annat sätt låta annan nyttja *Kundens* rättigheter. *Leverantören* äger dock rätt att med tillämpning av begränsningarna i denna punkt tillåta *Underleverantör* som godkänts av *Kunden* nyttja *Kundens* immateriella rättigheter i nämnda begränsade syfte.

14 **Behandling av Personuppgifter**

14.1

Om *Leverantörens* tillhandahållande av *Tjänsten* innebär behandling av personuppgifter för *Kundens* räkning är *Kunden* personuppgiftsansvarig och *Leverantören* personuppgiftsbiträde. Används efter *Kundens* samtycke *Underleverantör* för behandling av personuppgifter är denne underbiträde. Behandlar *Leverantören* eller dess *Underleverantörer* personuppgifter för *Kundens* räkning ska denna behandling regleras i ett skriftligt *Personuppgiftsbiträdesavtal*. *Leverantören* ska för *Kundens* räkning ingå ett skriftligt avtal med varje underbiträde, varigenom denne åläggs samma skyldigheter som åvilar *Leverantören* enligt *Personuppgiftsbiträdesavtalet*.

Alternativt kan parterna avtala om att *Kunden* ska ingå *Personuppgiftsbiträdesavtal* direkt med varje godkänd *Underleverantör*.

14.2

Om *Leverantören* i enlighet med *Leveransavtalet* fullgör leveransen med hjälp av en *Tredjepartsleverantör*, som därmed kommer att behandla per-

sonuppgifter för *Kundens* räkning är *Kunden* personuppgiftsansvarig och *Tredjepartsleverantören* personuppgiftsbiträde. *Tredjepartsleverantörens* personuppgiftsbehandling ska i sådana fall regleras i ett särskilt personuppgiftsbiträdesavtal (*bilaga Tredjepartsleverantörs personuppgiftsbiträdesavtal*).

Alternativt kan parterna avtala om att *Tredjepartsleverantören* ska inta ställning som underbiträde till *Leverantören* varvid p. 14.1 ovan ska gälla. I *bilaga Specifikation* ska framgå om villkoren i *bilaga Personuppgiftsbiträdesavtal* eller *bilaga Tredjepartsleverantörs personuppgiftsbiträdesavtal* ska tillämpas när *Tredjepartsleverantör* fungerar som underbiträde till *Leverantören*.

15 **Intrångstalan**

15.1

Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara *Kunden* om krav riktas eller talan förs mot *Kunden* om intrång på grund av användningen av *Tjänsten* i Sverige, EU, EES och eventuella andra av *Kunden* och *Leverantören* i *Leveransavtalet* överenskomna länder, dock att *Leverantören* åtar sig att föra talan eller förlikningsförhandlingar i samråd med *Kunden* om så begärs. *Leverantören* åtar sig att på egen bekostnad föra talan vid en rättslig prövning (domstol eller skiljeförfarande) respektive förlikningsförhandlingar på det för *Kunden* mest fördelaktiga sättet och ska beakta *Kundens* skäliga synpunkter vad gäller frågor om hur talan eller förhandlingen förs. Detta innebär inte en rätt för *Kunden* att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning.

15.2

Leverantören åtar sig vidare att ersätta *Kunden* för de ersättningar och skadestånd som *Kunden* genom förlikning eller dom inom ramen för talan enligt p. 15.1 ovan kan bli skyldig att utge. *Leverantörens* åtagande gäller endast under förutsättning att *Leverantören* inom skälig tid från det att *Kunden* fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad härom.

15.3

Om intrång slutgiltigt befinns föreligga och *Leverantören* enligt vad som angetts i denna p. 15 fått delta i rättegång och/eller förlikning eller om det enligt *Leverantörens* egen bedömning är troligt att sådant intrång föreligger, ska *Leverantören* på egen bekostnad antingen:

- (a) tillförsäkra *Kunden* rätt att fortsätta använda *Tjänsten*;
- (b) ersätta den del av *Tjänsten* som utgör intrång med motsvarande tjänst vars användning inte innebär intrång och som *Kunden* godkänner;
- (c) ändra *Tjänsten* så att intrång inte föreligger, men *Leveransavtalet* fortfarande uppfylls; eller
- (d) som ett sista alternativ, återta *Tjänsten* och kreditera *Kunden* för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal av-

skrivningstid. Härtill ska *Leverantören* hålla *Kunden* skadeslös för den skada som *Kunden* drabbas av pga. att *Tjänsten* inte kan nyttjas enligt *Leveransavtalet*.

Fullgör *Leverantören* inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan i denna p. 15, har *Kunden* rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot *Tjänstens* reducerade värde på grund av intrånget.

15.4

Leverantören är inte ansvarig mot *Kunden* för intrångsanspråk som grundas på att *Tjänsten* använts tillsammans med annat som inte ingår i *Leveransavtalet* eller på att *Tjänsten* ändrats eller använts på ett sätt för vilken den inte konstruerats och *Leverantören* lämnat instruktion om hur *Tjänsten* kan användas.

15.5

Kunden ska hålla *Leverantören* skadeslös avseende krav från tredje man som grundar sig på *Leverantörens* användning av *Kundens Data* och *Kundens Resurser* i enlighet med *Leveransavtalet*. *Kunden* åtar sig att på egen bekostnad försvara *Leverantören* mot sådana krav.

16 **Sekretess, säkerhet och arkivering**

Sekretess

16.1

Kunden förbinder sig att, med de begränsningar som följer av allmänhetens rätt att ta del av allmän handling enligt 2 kap. tryckfrihetsförordningen, hemlighålla uppgifter om *Leverantörens* affärs- och driftsförhållanden.

I 31 kap. 16 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) regleras vilken sekretess som gäller för uppgifter om *Leverantörens* affärs- och driftsförhållanden. *Leverantören* ska ges möjlighet att ange vilka uppgifter som enligt *Leverantörens* bedömning omfattas av sekretess enligt denna bestämmelse. *Kunden* ska dock enligt lagen göra en självständig sekretessprövning om uppgifterna begärs utlämnade.

Leverantören får inte, utan *Kundens* skriftliga medgivande, röja uppgift som är sekretessbelagd enligt lag och som *Leverantören* fått tillgång till i samband med *Leveransavtalet*. *Leverantören* får inte heller utnyttja en sådan uppgift utanför den verksamhet där den är sekretessbelagd. *Leverantören* förbinder sig därutöver att inte röja uppgift om *Kundens* interna förhållanden som *Leverantören* fått tillgång till enligt *Leveransavtalet*. *Leverantören* får inte använda *Kundens* identitet eller uppgifter om existensen av detta avtal i marknadsföringssyfte utan att först ha inhämtat ett skriftligt godkännande från *Kunden*.

Leverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa sekretessen. *Leverantören* ska t.ex. se till att *Underleverantö-*

rer, anställda och konsulter är bundna av sekretessåtaganden. *Leverantören* ska vidare införa accesskontrollsystem som begränsar tillgången till *Kundens Data* till sådana personer som i varje enskilt fall för tillhandahållandet av *Tjänsten* behöver komma åt vissa data.

Leverantören ska vidare följa de sekretessföreskrifter som *Kunden* från tid till annan redovisar samt tillse att berörd personal, samt i förekommande fall *Underleverantörer*, iakttar dessa föreskrifter. Om sekretessföreskrifterna förändras under *Avtalstiden* har *Leverantören* rätt till justering av ersättning- en enligt *Leveransavtalet* om *Leverantören* kan visa att förändringarna föranlett konkreta kostnadsökningar som inte är ringa. Överenskommelse om sådan justering ska träffas enligt *bilaga Förändringshantering*, om sådan finns. Särskild sekretessförbindelse ska, på *Kundens* begäran, under- tecknas av såväl *Leverantörens* anställda engagerade i *Tjänsten* som av anli- tade *Underleverantörer* och dess anställda, innan arbetet påbörjas.

Sekretesskyldigheten gäller under *Avtalstiden* samt under fem år efter *Leveransavtalets* upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen dock under den tid som anges i lagen.

16.2

Leverantören får endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, *Kundens Data* som ingår i *Driftmiljön* i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av *Tjänsten*. Detta åtagande gäller utan begränsning i tid.

16.3

Kunden har utfärdat riktlinjer för informationssäkerhetsarbetet som berör *Kundens Verksamhet* och dessa framgår av *bilaga*. *Leverantören* är skyldig att följa dessa riktlinjer.

16.4

I de fall säkerhetsskyddslagen (1996:627) är tillämplig ska de krav på säkerhet som ställs specificeras i särskild *bilaga* eller i ett säkerhetsskyddsavtal som ska utgöra *bilaga* till *Leveransavtalet*. I vissa fall kan säkerhetsskydds- avtal träffas separat mellan parterna. I sådana fall är *Leveransavtalets* giltig- het och fortbestånd villkorat av att ett gällande säkerhetsskyddsavtal före- ligger mellan parterna. Om sådant avtal saknas av skäl som *Kunden* får an- ses svara för får *Kunden* endast säga upp *Leveransavtalet* med tillämpning av reglerna för uppsägning utan angivande av skäl enligt p. 20.5 nedan.

Säkerhet

16.5

I den mån inte annat särskilt angetts i *bilaga* (i *Säkerhet och Sekretess* eller i *Specifikationen*) till *Leveransavtalet* ska *Leverantören* löpande utföra säker- hetskopiering (eller motsvarande) för såväl *Leverantörens* system som *Kundens Data*, och lagra säkerhetskopior enligt de metoder som *Leveran- tören* normalt tillämpar

16.6

I den mån inte annat särskilt angetts i *bilaga* till *Leveransavtalet* ska *Leverantören* tillse att säkerhetskopior förvaras på system som är logiskt och fysiskt åtskilt från produktionsmiljön.

16.7

I den mån inte annat särskilt angetts i *bilaga* till *Leveransavtalet* ska *Leverantören* säkerställa att säkerhetskopior (eller tillämpad metod) kan användas för att återställa system, för att återskapa skadade eller raderade/förloerade filer samt för att återställa databaser.

Arkivering

16.8

Det ankommer på *Kunden* att i *bilaga* till *Leveransavtalet* precisera krav på arkivering i de fall *Kunden* önskar en sådan tjänst. Om inget särskilt åtagande stipuleras i *bilaga* är *Kunden* hänvisad till att återläsa data från de säkerhetskopior eller motsvarande som utförts enligt ovan.

17 Fel, felansvar, servicenivåer m.m.

Fel

17.1

Fel föreligger i *Tjänsten*

- (i) om den inte uppfyller *Specifikationen*,
- (ii) om vitesgrundande *Servicenivå* inte uppfylls,
- (iii) om den avviker från vad som utgör *Leverantörens* åtagande enligt *Leveransavtalet* i övrigt, eller
- (iv) om den inte utförs eller tillhandahålls på ett fackmannamässigt sätt.

Avhjälpan och tidpunkt för avhjälpan av Fel

17.2

Leverantören ska fullgöra *Leveransavtalet* och avhjälpa *Fel* i *Tjänsten* som beror på omständighet för vilken *Leverantören* ansvarar inom den tid som anges i *bilaga Servicenivåavtal*. I övrigt ska *Fel* avhjälpas med den skyndsamt som omständigheterna kräver.

Övriga påföljder i anledning av Fel

17.3

Utöver rätten att få *Fel* avhjälpta enligt p. 17.2 ovan har *Kunden* rätt att – utöver vad som i övrigt framgår av *Leveransavtalet* – göra följande påföljder gällande:

- a) *Kunden* har i tillämpliga fall rätt till vite enligt *bilaga Servicenivåer* jämte *bilaga Vites- och Incitamentsmodell*;
- b) *Kunden* har rätt att göra ett prisavdrag som svarar mot *Fel*, varvid avräkning först ska ske för det vite som utgått enligt *bilaga Servicenivåer* jämte *bilaga Vites- och Incitamentsmodell*;
- c) *Kunden* har, inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning i p 18 nedan, rätt till ersättning för den skada som uppstått på grund av *Fel*, varvid avräkning ska ske för det vite som utgått för *Fel* enligt *bilaga Servicenivåer* jämte *bilaga Vites- och Incitamentsmodell*; och/eller
- d) *Kunden* har rätt att säga upp *Leveransavtalet* i förtid, dock endast med tillämpning av p. 20.1 nedan och med iakttagande av kvalificeringarna i nämnda punkt.
- e) Vite äger endast avräknas mot prisavdrag eller skadestånd intill det belopp med vilket vitet utgått.

17.4

Kunden ska för att kunna göra påföljder gällande enligt ovan i denna punkt skriftligen reklamera *Felet* inom sex månader från det att *Kunden* upptäckt *Felet* eller bort upptäcka *Felet*; i sistnämnda fall ska *Leverantören* visa att *Kunden* borde ha upptäckt *Felet* vid relevant tidpunkt. Denna begränsning gäller inte om *Leverantören* gjort sig skyldig till uppsåt eller grov vårdslöshet.

18 **Befrielsegrund och begränsning av ansvar**

18.1

Om part förhindras att fullgöra sina åtaganden enligt *Leveransavtalet* pga. omständighet utanför partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid *Leveransavtalets* ingående och vars följder denne inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra påföljder. Detta äger tillämpning oavsett om orsaken till förseningen inträffar före eller efter *Avtalad Startdag för Tjänsten*. För att part ska ha rätt att göra gällande sådan befrielsegrund ska denne omedelbart, då denne får kännedom om sådan omständighet som kan utgöra befrielsegrund, underrätta motparten härom. Om *Leveransavtalets* fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet äger motparten, utan ersättningskyldighet, rätt att skriftligen säga upp och frånträda *Leveransavtalet*.

18.2

Parts skadeståndsskyldighet är begränsad till ansvar för skada som denne vållar motparten om skadan orsakats på grund av partens avtalsbrott eller vårdslöshet. Parts skadeståndsansvar är även begränsat till direkt skada. Inte heller omfattar parts ansvar motpartens eventuella ersättningskyldighet mot tredje man. Härutöver, om inte annat är angivet i *Leveransavtalet*, är parts totala skadeståndsansvar under hela den tid *Leveransavtalet* är gällande per

kontraktsår begränsat till 50 % av *Skadeståndsgrundande Belopp*. Eventuellt utfallande vite ska avräknas från skadestånd, dock med de begränsningar som kan följa av p 17.3 e) ovan.

18.3

Begränsningarna av ansvar enligt p. 18.2 ovan gäller inte vid ansvar för immaterialrättsligt intrång enligt p. 15 ovan och vid brott mot tecknat *Säkerhetsskyddsavtal*.

Ansvar vid bristande säkerhetskopiering eller lagring av data enligt *Leveransavtalet* är också undantaget begränsningarna i 18.2 ovan och regleras istället i p 18.4 nedan.

18.4

Under förutsättning att *Leverantören* ansvarar för säkerhetskopiering eller lagring av data enligt *Leveransavtalet*, ska *Leverantören* ansvara för all skada till följd av förlust av data, dvs. både direkt och indirekt skada som är beräknelig till följd av *Leverantörens* avtalsbrott eller vårdslöshet. Detta ansvar är inte begränsat till, men ska även anses omfatta kostnader för återläsning och rekonstruktion av data. Ansvaret för skada enligt denna p. 18.4 är under hela den tid *Leveransavtalet* är gällande per kontraktsår begränsat till 100 % av *Skadeståndsgrundande Belopp*.

18.5

Ansvarsbegränsningarna enligt p 18.2-4 gäller inte för skada som vållats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet.

18.6

Leverantören ska ges möjlighet att i första hand själv återläsa och rekonstruera data från säkerhetskopierad data. Om *Leverantören* inte har kompetens att utföra detta arbete, eller faktiskt inte utför det inom skälig tid med hänsyn till bland annat tekniska förutsättningar och datamängd, har *Kunden* rätt att utföra arbetet själv eller med biträde av tredje part varvid *Leverantören* ska stå för kostnaden.

19 ***Leveransavtalets giltighetstid***

Leveransavtalets giltighetstid motsvaras av *Avtalstiden* samt ska preciseras i *Leveransavtalssidan*.

20 ***Förtida upphörande***

20.1

Utöver eventuell rätt att säga upp *Leveransavtalet* till förtida upphörande enligt andra villkor i *Leveransavtalet*, har part en sådan rätt till uppsägning om den andra parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt *Leveransavtalet* och inte inom 30 dagar efter mottagandet av en skriftlig reklamation har vidtagit rättelse; reklamationen ska för att ges denna verkan innehålla dels upp-

gifter om de omständigheter som åberopas, dels en uttrycklig hänvisning till *Leveransavtalet* och denna p. 20.1 att det på grund av väsentligt avtalsbrott kan bringas att upphöra i förtid. Parts skadeståndsansvar i anledning av avtalsbrott är vidare reglerat i p 18 ovan.

20.2

Kunden äger rätt att säga upp *Leveransavtalet* till förtida upphörande om det framkommer:

(i) att *Leverantören*, i anbudet eller eljest i samband med ingåendet av *Leveransavtalet*, lämnat oriktiga uppgifter eller underlåtit att lämna begärda uppgifter, på sådant sätt att det är av väsentlig betydelse för *Kunden*, eller

(ii) att företrädare för *Leverantören* döms för brott pga. omständighet som faller inom lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU), 10 kap 1 § om omständigheter som ska medföra uteslutning av leverantörer, och nedanstående regelverk eller vid var tid under avtalstiden gällande motsvarande inhemskt eller EU-rättsligt regelverk:

- Artikel 2.1 i 98/733/RIF: Gemensam åtgärd av den 21 december 1998 beslutad av rådet på grundval av artikel K 3 i fördraget om Europeiska unionen om att göra deltagande i en kriminell organisation i Europeiska unionens medlemsstater till ett brott, eller

- Ramen för begreppet Bestickning enligt definitionen i artikel 3 i rådets akt av den 26 maj 1997 om utarbetande på grundval av artikel K 3.2 c i fördraget om Europeiska unionen av konventionen om kamp mot korruption som tjänstemän i Europeiska gemenskaperna eller Europeiska unionens medlemsstater är delaktiga i, respektive artikel 3.1 i rådets gemensamma åtgärd 98/742/RIF av den 22 december 1998 beslutad av rådet på grundval av artikel K 3 i fördraget om Europeiska unionen rörande korruption inom den privata sektorn, eller

- Bedrägeri i den mening som avses i artikel 1 i konventionen som utarbetats på grundval av artikel K.3 i fördraget om Europeiska unionen, om skydd av Europeiska gemenskapernas finansiella intressen, eller

- Penningtvätt enligt definitionen i artikel 1 i rådets direktiv 91/308/EEG av den 10 juni 1991 om åtgärder för att förhindra att det finansiella systemet används för tvättning av pengar, ändrat genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/97/EG, eller

(iii) att *Leverantören*

1. är i konkurs eller likvidation, är under tvångsförvaltning eller är föremål för ackord eller tills vidare har inställt sina betalningar eller är underkastad näringsförbud,
2. är föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande,
3. har företrädare som genom lagakraftvunnen dom dömts för brott avseende yrkesutövningen, eller dömts för ekobrott eller belagts med näringsförbud,

4. har företrädare som gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen och *Kunden* (*Kunden/myndigheten*) kan visa detta,
5. inte har fullgjort sina åligganden avseende socialförsäkringsavgifter eller skatter i det egna landet eller i det land där *Upphandlingen* sker, eller
6. i något väsentligt hänseende har låtit bli att lämna begärda upplysningar eller lämnat felaktiga upplysningar som begärts med stöd av denna bestämmelse;
eller eljest förskyller omständighet som faller under LOU 10 kap 2 § om omständigheter som får medföra uteslutning av leverantörer eller vid var tid under avtalstiden gällande motsvarande inhemskt eller EU-rättsligt regelverk.

(iv) att – i förekommande fall - vitesbeloppet enligt *bilaga Servicenivåer* jämte *bilaga Vites- och Incitamentsmodell* uppgår till den nivå som enligt nämnda *bilaga* ska anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott och ger rätt till förtida upphörande. Om inget särskilt avtalats om väsentligt kontraktsbrott i någon av de förenämnda två bilagorna ska väsentligt kontraktsbrott anses föreligga om vite utgått för en vitesgrundande *Servicenivå* under sammanlagt minst tre månader av senast vid *Kundens* framförande av skriftlig reklamation med hänvisning till denna bestämmelse passerad sexmånadersperiod.

Vid uppsägning på grund av omständighet enligt p **i-iii** ovan föreligger ingen rätt att vidta rättelse och ska heller ingen frist för vidtagande av rättelse enligt p. 20.1 ovan tillämpas. Vid uppsägning på grund av omständighet enligt p **iv** ovan ska dock nämnda frist för vidtagande av rättelse tillämpas under förutsättning att Leverantören konkret beskriver vilka åtgärder som ska vidtas för att eliminera sådana omfattande avvikelser framgent.

20.3

Uppsägning av *Leveransavtalet* ska ske skriftligen och uppsägningen träda i kraft omedelbart. Vid *Kundens* uppsägning i förtid har dock *Kunden* rätt att begära att uppsägningen ska träda i kraft vid en senare angiven tidpunkt, dock senast nio månader efter uppsägningen, för det fall det krävs enligt *Kundens* bedömning för säkerställande av en övergångsvis kontinuerlig tillgång till de för kundens verksamhet nödvändiga nyttigheter som ska följa av *Tjänsten*.

Kundens uppsägning av *Leveransavtalet* i förtid får, enligt *Kundens* val, avse hela eller del av *Leveransavtalet*.

20.4

Vid *Kundens* förtida uppsägning av *Leveransavtalet* till följd av omständigheter enligt p. 20.2 ovan eller annars till följd av *Leverantörens* väsentliga kontraktsbrott, har *Kunden* rätt att välja om den förtida uppsägningen ska innebära återgång av *Kundens* respektive *Leverantörens* prestationer med avräkning för den nytta *Kunden* haft av *Tjänsten*, eller om den förtida uppsägningen endast ska ha framåtriktad effekt.

Med framåtriktad effekt avses att *Leverantören* vid uppsägning på *Kundens* begäran omedelbart ska redovisa för och lämna över dittills utförd leverans eller tillhandahållande av *Tjänsten*, varvid eventuella rättigheter enligt *Leveransavtalet* för sådan del av tjänsten ska tillkomma *Kunden*. *Leverantören* har i ett sådant fall rätt till ersättning för tillhandahållande av *Tjänsten* fram till tidpunkten då uppsägningen ska ges effekt.

Leverantören har rätt till motsvarande val vid *Leverantörens* förtida uppsägning av *Leveransavtalet* till följd av *Kundens* väsentliga avtalsbrott.

Avvikelse från rätt att välja effekt av uppsägning kan anges av *Kunden* i *Leveransavtalet*. Vidare ska i en situation då återgång av prestation får anses uppenbart oskälig, endast förtida uppsägning med framåtriktad effekt tillämpas.

20.5

Utöver den rätt till uppsägning som föreligger i övrigt i *Leveransavtalet*, har *Kunden* rätt att säga upp *Leveransavtalet* utan angivande av skäl enligt villkoren i denna p. 20.5. Uppsägning ska ske till i uppsägningen angiven tidpunkt, dock tidigast sex (6) månader och senast tolv (12) månader från uppsägningen. *Kunden* ska vid sådan uppsägning betala ersättning till *Leverantören* enligt följande. *Leverantören* har rätt till ersättning för *Tjänsten* enligt *Leveransavtalet* fram till den av *Kunden* satta tidpunkten för *Leveransavtalets* [förtida] upphörande. För tiden efter sistnämnd tidpunkt och fram till *Avtalstidens* utgång (*Återstående avtalstid*) äger *Leverantören* rätt till ersättning med belopp som angivits i *Leveransavtalet* som en reglering vid förtida upphörande, eller, om inga sådana belopp angivits, för följande kostnader såvida inte kostnaden övertas av *Kunden*, exempelvis genom överlåtelse till *Kunden* av avtal eller utrustning.

- a) kostnader för personal som blir överflödig i och med den förtida uppsägningen och som inte i tid inför *Avtalstidens* utgång enligt lag och gällande anställningsavtal kan avvecklas eller omplaceras hos *Leverantören*;
- b) kostnader för utrustning som uteslutande används vid utförandet av *Tjänsten* till *Kunden* och som inte kan säljas på marknaden eller användas för andra ändamål hos *Leverantören*. För hyrd eller leasad utrustning utgår ersättning som längst fram till den tidigaste tidpunkt till vilken gällande hyres- eller leasingavtal kan sägas upp;
- c) kostnader för lokaler som uteslutande används vid utförandet av *Tjänsten* till *Kunden* under tiden fram till den tidigaste tidpunkt då sådant avtal kan sägas upp eller lokalerna skäligen kan användas för andra ändamål hos *Leverantören*;
- d) förbetalda kostnader och andra oundgängliga kostnader för licensavtal och andra avtal under tiden fram till den tidigaste tidpunkt då sådana avtal kan sägas upp eller kan användas för andra ändamål hos *Leverantören*;
- e) övriga icke avskrivna investeringar som varit nödvändiga för *Tjänsten*; samt

- f) utebliven skäligen handelsvinst enligt *Leveransavtalet* under den *Återstående avtalstiden* enligt ovan.

Listan över kostnadsposter enligt a) – f) ovan är en uttömmande reglering av *Leverantörens* rätt till ersättning och utgör en exklusiv ekonomisk kompensation till *Leverantören* på grund av *Kundens* förtida uppsägning av *Leveransavtalet* utan skäl. *Leverantören* ska vidta alla kommersiellt rimliga åtgärder för att begränsa sina kostnader i mesta möjliga mån. *Leverantören* ska på *Kundens* begäran förevisa dokumentation som styrker kostnader enligt a) – f) ovan.

Kunden ska på motsvarande villkor som i p. 5.2 och 9.3 ovan ha rätt att ta del av och granska *Leverantörens* räkenskaper och annan avtals- och dokumenthantering genom en opartisk granskare. Granskningen gäller endast räkenskaper och annan dokumentation till den del innehållet är relevant för att bedöma ersättningens storlek enligt denna p. 20. Om parterna inte kan överenskomma om annat ska de gemensamt utse en opartisk auktoriserad revisor från en välrenommerad revisionsbyrå att utföra granskningen. Om parterna inte heller kan komma överens i detta hänseende ska Stockholms Handelskammare på begäran utse en sådan opartisk person, vilken även ska ha rätt att under dennes överinseende och ansvar använda ett namngivet biträde från dennes organisation för granskningens utförande.

21 Avveckling av samarbete

21.1

Vid tidpunkten för *Leveransavtalets* upphörande, helt eller delvis och oavsett de bakomliggande orsakerna härför, ska *Leverantören* tillse att *Kundens* programvaror, *Kundens Utrustning* och *Kundens Data* återlämnas till *Kunden* eller till den *Kunden* anvisar eller, enligt *Kundens* instruktioner, varaktigt raderar *Kundens* programvaror och/eller *Kundens Data*.

Vid *Leveransavtalets* upphörande, helt eller delvis, ska *Leverantören*, och annan för vilken *Leverantören* ansvarar, vidare aktivt, positivt och i samarbetsvillig anda på *Kundens* begäran assistera *Kunden* och av *Kunden* anvisad tredje part vid överflyttning av ansvaret för hela eller delar av *Tjänsten* till *Kunden* eller till av *Kunden* anvisad tredje part. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av dokumentation. Avvecklings- och överflyttningsassistans samt ersättningen för denna kan närmare definieras i av parterna särskilt upprättad *bilaga* benämnd *Avveckling*. Tillhandahållande av avvecklings- och överflyttningsassistans ska inte påverka *Leverantörens* skyldighet att under överflyttningsperioden tillhandahålla *Tjänster* enligt *Leveransavtalet*. Härutöver har *Kunden* rätt, men inte skyldighet, att överta utrustning och avtal som används för tillhandahållande av den upphörda *Tjänsten* i den utsträckning som anges i tillämplig *bilaga Avveckling* enligt *Leveransavtalssida*. Om inte annat framgår av *Leveransavtalet* ska *Kunden* äga rätt att med förtur till skäligt pris friköpa sådan utrustning och dylikt som (i) *Leverantören* i allt väsentligt använt för utförandet av *Tjänsten* åt *Kunden* och som (ii) utan större svårigheter kan överföras till *Kunden*. *Leverantörens* åtaganden enligt detta avsnitt

21 gäller under en tid om högst arton månader från *Leveransavtalets* upphörande oavsett orsak, dock ska åtagandet kvarstå även därefter om tidsutdräkten är hänförlig till att *Leverantören* inte medverkat på vederbörligt sätt.

Leverantören ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling utförs inom av *Kunden* angivna skäliga tidsramar och på ett fackmannamässigt sätt, och att en detaljerad plan upprättas inför avvecklingen om *Kunden* begär det. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnande av pågående eller avslutad överföring av *Driften* till *Kunden* eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för *Kunden*. *Leverantören* ska under överlämnandefasen bidra med sin kompetens om *Tjänsten* och leverans till *Kunden* och tredje part.

Leverantören ska, om inte annat gäller enligt *bilaga Avveckling* till *Leveransavtalet*, under överlämnandefasen – i rimlig omfattning - säkerställa att nyckelpersoner är tillgängliga för medverkan i överlämnandet i de avseenden som efterfrågas. Med nyckelpersoner avses personer som är viktiga för överlämnandet på grund av att personen har speciell kompetens eller har haft en speciell roll. Nyckelpersoner ska vara tillgängliga under hela den tid som är nödvändig för att genomföra avvecklingen enligt denna punkt. *Leverantören* har alternativt en rätt att utföra dessa tjänster med hjälp av personal med motsvarande kompetens eller konsultprofil.

Leverantören ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande *Kunden* har överlämnats och sedermera förstörts hos *Leverantören*. Om inte annat överenskommit i *Leveransavtalet* ska *Leverantören* radera all *Kundens* kvarvarande data inom 3 månader efter det att *Leverantören* överlämnat *Driften* till *Kunden* eller annan av *Kunden* anvisad driftsleverantör.

Leveransavtalet kan innehålla särskilda åtaganden för *Kunden* och/eller *Leverantören* i samband med *Leveransavtalets* upphörande.

Avvecklingstjänster som ingår i *Leverantörens* ordinarie tillhandahållande av *Tjänsten* (t.ex. leverans av dokumentation som ska tillhandahållas under *Leveransavtalet*), ska tillhandahållas *Kunden* mot avtalad ersättning. Även avvecklingstjänster därutöver ska tillhandahållas på *Kundens* begäran mot skälig ersättning.

22 **Meddelanden**

Uppsägningar eller andra meddelanden som avses ha rättsverkan ska tillhandahållas motparten med bud, rekommenderat brev eller som elektroniskt meddelande till på *Leveransavtalssida* angiven kontaktperson hos motparten med användning av de adresser och andra kontaktuppgifter som där angetts. I de fall part har ändrat dessa uppgifter, under förutsättning att det meddelats skriftligen till motparten med hänvisning till detta *Leveransavtal*, ska nämnda typ av meddelanden skickas till sådan ändrad adress.

Under förutsättning att föreskrifterna ovan i denna punkt efterföljts anses meddelandet ha kommit motparten tillhanda om det:

- (i) Avlämnats med bud, vid avlämnandet
- (ii) Avsänts med rekommenderat brev, 2 dagar efter avlämnandet för postbefordran
- (iii) Om avsänt som elektroniskt meddelande, vid mottagandet då meddelandet nått motpartens elektroniska adress, dock endast om mottagandet av meddelandet antingen bekräftats av mottagaren eller om meddelandet samtidigt även sänts med vanlig postbefordran.

23. Överlåtelse

Leveransavtalet får inte överlåtas till tredje part utan föregående inhämtande av den andra partens skriftliga samtycke.

24 Tvist

Tvist i anledning av *Leveransavtalet* ska slutligt avgöras genom skiljedom enligt Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstituts Regler för Förenklat Skiljeförfarande. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm.

Överstiger tvisteföremålets värde 100 prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) vid den tänkta tiden för påkallande av skiljeförfarande eller ingivande av ansökan om stämning, ska dock tvisten avgöras av allmän domstol. Om parterna inte överenskommit om annat forum ska tvisten slitas vid Stockholms tingsrätt.

Tvisteföremålets värde omfattar det sammanlagda värdet av samtliga käromål, genkärsmål, kvittningsyrkanden och kvittningsinvändningar.

—