

**Upphandlande organisation**  
Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet  
Sara Wedholm

**Upphandling**  
Klient  
Dnr 23.3-8108-19

## 10. Bilaga Allmänna villkor Samtliga villkor fastställda

### 10.1 Inledning



Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalen Klienter, diarienummer 23.3-8108-19 och gäller vid Beställning enligt samtliga villkor fastställda.

Allmänna villkor är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantör och Kund, utgör en bilaga till Kontrakt och gäller för samtliga Beställningar som sker inom ramen för Ramavtalet, oavsett om det särskilt hänvisas till Allmänna villkor i Beställningen eller inte. Vid tolkning av Kontraktet, ska oklarheter tolkas i enlighet med bestämmelserna i LOU. Ramavtalsleverantörens egna villkor är inte giltiga vid Beställning under ramavtalet.

### 10.2 Definitioner



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

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses detta dokument som innehåller villkor för fullgörande av Kontrakt, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Kund och Ramavtalsleverantör.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till och med fredag kl. 8.00-17.00 i Sverige.
Avropssvar	Med Avropssvar avses den bekräftelse som Ramavtalsleverantör lämnar på

	en Beställning. Med Avropssvar avses även svar, inklusive motivering, till Kund att Ramavtalsleverantör inte kan erbjuda det Kund efterfrågar.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag Leverans ska ske enligt Kontrakt.
Beställning	Med Beställning avses anskaffning som Kund gör med samtliga villkor fastställda. Beställning inkluderar en specifikation inklusive antal och tillhörande leveransinformation.
Effektiv leveransdag	Med Effektiv leveransdag avses den dag Leverans godkänns eller ska anses ha godkänns av Kund enligt vad som anges i avsnitt Leverans.
Fel	Med Fel avses avvikelse från tillhandahållet Kontraktsföremåls egenskaper i förhållande till vad som avtalats i Kontrakt. Fel innefattar även avvikelse från vad Kund med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Kontraktsföremål av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen. Fel innefattar även avvikelser i förhållande till produktblad från Varumärkesägare. Fel uppstår under normal användning och är hänförliga till bland annat konstruktion, material, Hårdvara, Programvara och/eller funktion.
Hårdvara	Med Hårdvara avses en fysisk produkt som omfattas av Ramavtalet såsom Klienter.
Klient	Med Klient avses en fysisk produkt såsom bärbar dator, chromebook, 2i1, stationär dator, bildskärm och dylikt.
Konsult	Med Konsult avses en fysisk namngiven person anställd hos Ramavtalsleverantör eller hos Underleverantör. Konsult kan utföra utbildning.
Konsulttjänst	Med Konsulttjänst avses tjänster som utförs av Konsulter, så som exempelvis tekniker.
Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande anskaffning av Kontraktsföremål under Ramavtalet som upprättas mellan Kund och Ramavtalsleverantör efter Beställning.
Kontraktsföremål	Med Kontraktsföremål avses det som Ramavtalsleverantör ska

	tillhandahålla under ett Kontrakt, och kan bestå i Hårdvara, tillbehör, Programvara och/eller Konsulttjänster etc. Vilken Hårdvara, tillbehör, Programvara och/eller Konsulttjänster etc. som ingår framgår av Kontraktet.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontrakt är giltigt. Såvida inte annat framgår av omständigheterna inkluderar Kontraktstid eventuella i Kontrakt angivna förlängningsoptioner.
Kund	Med Kund avses sådan organisation som har ingått Kontrakt via Ramavtalet.
Kundtjänst	Med Kundtjänst avses den kontaktyta som tillhandahålls för Kunden angående Kontraktsföremål exempelvis för anmälan av Fel. Kundtjänst ska arbeta med att ta emot anmälan om Fel inom Arbetsdag.
Leverans	Med Leverans avses överlämnande av Kontraktsföremål och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed, i enlighet med Kontrakt och Ramavtalet, som innebär att Kund kan ta Kontraktsföremål i bruk på avsett sätt.
Part	Med Part avses Kund och Ramavtalsleverantör, vilka sinsemellan har ett avtalsförhållande genom att ha ingått Kontrakt via Ramavtalet.
Programvara	Med Programvara avses immateriell produkt som omfattas av Ramavtalet. Programvara är proprietär eller med Öppen källkod. Den Programvara som ingår ska vara en naturlig del för nyttjande av Hårdvaran såsom exempelvis operativsystem.
Ramavtal	Med Ramavtal avses villkoren som reglerar förhållandet mellan Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantör.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling tecknat Ramavtal med Kammarkollegiet.
Reparation	Med Reparation avses att Ramavtalsleverantör utför åtgärd för att avhjälpa Fel på Hårdvara eller tillbehör. Sådan åtgärd kan även bestå i utbyte av Hårdvara eller tillbehör. Uppdatering ingår i Reparation.
Standardvillkor	Med Standardvillkor avses Varumärkesägares eller annan tredje parts avtalsvillkor hänförliga till Hårdvara och Tredjepartsprogramvara och/eller tillhandahållande av Reparation, Uppdatering, Uppgradering.

Tillbehör	Med Tillbehör avses fysisk produkt (med undantag av skrivare) med eventuellt tillhörande drivrutiner och/eller programvara som kan installeras eller användas till Hårdvara
Tredjepartsprogramvara	Med Tredjepartsprogramvara avses en Programvara där upphovsrätt tillhör annan juridisk person än Ramavtalsleverantör eller Underleverantör samt i det fall en Programvara i Kontrakt anges vara Tredjepartsprogramvara.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk person eller enskild näringsidkare som Ramavtalsleverantör anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt. En Varumärkesägare eller speditör är aldrig att betrakta som Underleverantör.
Uppdatering	Med Uppdatering avses rättningar, säkerhetsuppdateringar samt funktionella förbättringar av Programvara. Tillhandahållande av Uppgradering enbart i syfte att åtgärda Fel ska anses vara Uppdatering.
Uppgradering	Med Uppgradering avses ny version av Programvara med ny eller ändrad funktionalitet.
Varumärkesägare	Med Varumärkesägare avses en juridisk person som marknadsför, har producentansvar för samt lämnar garanti för Hårdvara.
Åtgärdstid	Med Åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantören har på sig att åtgärda Fel. Åtgärdstiden beräknas från den tidpunkt då Felet anmäls till den tidpunkt Ramavtalsleverantören meddelat Kunden att Felet är åtgärdat och Kund har en fungerande och godkänd Hårdvara och/eller tillbehör.

## 10.3 Kontraktet



### 10.3.1 Handlingar och ordning



Kontrakt består av:

- a. Tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal, om tillämpligt
- b. Skriftliga ändringar och tillägg till Kontrakt
- c. Kontrakt med bilagor, inklusive Allmänna villkor
- d. Eventuell komplettering till Beställning
- e. Beställning med bilagor
- f. Eventuella, av Kund, tillåtna kompletteringar av Avropssvar
- g. Avropssvar
- h. Standardvillkor

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

### 10.3.2 Innehåll



Parterna kan i Kontraktet bland annat avtala om:

- a. Hårdvara, Programvara, tillbehör och/eller Konsulttjänst som ingår i Kontraktsföremål och omfattas av Kontraktet, och om tillämpligt dess specifikationer,
- b. förutsättningar för Leverans såsom t.ex. tidsplan, samt
- c. Kontraktstid inklusive förlängningsoptioner.

### 10.4 Kontaktpersoner och samarbete



Parterna ska i Kontraktet ange kontaktpersoner. Byte av kontaktperson ska utan oskäligt dröjsmål meddelas den andra Parten skriftligen. All kommunikation som sker inom ramen för Kontraktet ska ske på det svenska språket. Kontaktperson hos Ramavtalsleverantören ska ha behörighet att på Ramavtalsleverantörens vägnar fatta beslut och företräda Ramavtalsleverantören i frågor avseende Kontraktet. Ramavtalsleverantören ska inte från annan än av Kunden utpekad person på aktuellt område motta eller inhämta direktiv gällande Kontraktsföremål.

Ramavtalsleverantör ska i skäligen utsträckning, samarbeta med Kunds vid var tid övriga externa leverantörer i gränssnittet till Ramavtalsleverantör och Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantören har rätt till skälig ersättning för detta samarbete.

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

### 10.5 Ramavtalsleverantörens allmänna åtaganden



#### 10.5.1 Kontraktsföremål



Ramavtalsleverantör åtar sig att under Kontraktstid tillhandahålla Kontraktsföremål, i enlighet med Allmänna villkor samt Kontrakt i övrigt. Ramavtalsleverantören åtar sig att uppfylla samtliga krav som ställs i Ramavtalet och Kontraktet under hela Kontraktstiden. Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål tillhandahålls i överensstämmelse med tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler. Ramavtalsleverantören ska upprätthålla en god avtalsrelation till Kunden.

Ramavtalsleverantör ska inte från annan än Kund mottaga eller inhämta direktiv för tillhandahållande av Kontraktsföremål. Ramavtalsleverantör ska även i övrigt tillvarata och företräda Kunds intressen och garantera att Ramavtalsleverantör under Kontraktstid inte kommer att vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörs objektivitet i förhållande till Kunds verksamhet. Ramavtalsleverantör ska, om Ramavtalsleverantör misstänker att tillhandahållande av Kontraktsföremål kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Kund om detta och avvakta Kunds instruktioner.

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Kontraktsföremål:

- a. uppfyller krav ställda i Kontrakt och i Ramavtalet
- b. är lämpliga för de ändamål för vilka denna typ normalt används, liksom för de särskilda ändamål som Kund angivit i Kontrakt
- c. tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja samt i enlighet med etiska riktlinjer och övriga yrkesetiska regler som gäller för branschen samt motsvarar vad Kund rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen, med hänsyn tagen till Kontraktsföremåls art och omfattning.

### 10.5.2 Säkerhetsangivelser



Ramavtalsleverantören ska vara väl införstådd med, samt följa Kundens säkerhetsangivelser vid tillträde till Kundens lokaler.

### 10.5.3 Underleverantörer



I den utsträckning Ramavtalsleverantören anlitar andra företag, så som Underleverantörer, för utförande av åtaganden enligt Kontraktet svarar Ramavtalsleverantören för anlitat företag såsom för egen del. Underleverantörer ska uppfylla de krav som uppställs i Ramavtalet och Kontrakt avseende tillhandahållandet av Kontraktsföremål som Underleverantör ska utföra. I detta ingår att Ramavtalsleverantören inte får, anlita företag som inte fullgör sina åtagande avseende uteslutningsgrunder, svenska skatter eller sociala avgifter. Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål byta ut Underleverantörer om de inte uppfyller sina åtaganden enligt Ramavtalet eller Kontraktet.

### 10.5.4 Hårdvara



Ramavtalsleverantören ska alltid tillhandahålla fabriksny Hårdvara, reservdelar och tillbehör.

På Kunds begäran ska Ramavtalsleverantör kostnadsfritt överlämna detaljerad redovisning av genomfört Kontrakt, miljöredovisning av exempelvis uttjänt Hårdvara samt hur Ramavtalsleverantör hanterar återvinning. Avrapportering ska ske enligt Kunds anvisningar. Ramavtalsleverantören ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Kunden har överlämnats och sedermera raderats och förstörts hos Ramavtalsleverantören och eventuella Underleverantörer.

Hårdvara och tillbehör ska levereras med nödvändig dokumentation. Dokumentationen ska vara skriven på svenska eller engelska.

### 10.5.5 Behandling av personuppgifter



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

### 10.5.6 Marknadsföring



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

## 10.6 Kundens allmänna åtaganden

### 10.6.1 Lokaler och lokala förutsättningar

Kund ska ge Ramavtalsleverantör tillgång till sina lokaler, it-miljö och utrustning i den utsträckning och på de villkor som särskilt specificeras i Kontrakt och i övrigt enligt vad som skäligen kan erfordras.

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

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

### 10.6.2 Driftmiljö

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

Kunden ska upprätta och underhålla dokumentation om sin driftmiljö som berör Kontraktsföremål samt göra denna dokumentation tillgänglig för Ramavtalsleverantören för att underlätta avgränsning och åtgärdande av Fel. Kunden ansvarar för att Kundens egna utrustning och it-miljö uppfyller tillämpliga lagar, förordningar, föreskrifter och regler. Kund ansvarar för att nödvändiga tillstånd erhålls för nyttjande av Kontraktsföremål i Kunds verksamhet.

## 10.7 Förberedelse och installation

### 10.7.1 Installation

Om installation ska utföras ska Parterna lämna varandra information om gjorda förberedelse och annat av betydelse för installation som ska göras enligt Kontrakt. Kund ska utföra överenskomna och enligt Ramavtalsleverantörens anvisningar nödvändiga förberedelser för eventuell installation. Anvisningar ska lämnas i god tid. Ramavtalsleverantör ska installera i överenskomna lokaler på angiven plats och enligt Kontrakt samt i enlighet med allmänt gällande svenska föreskrifter. Ramavtalsleverantör ska äga tillträde till överenskomna lokaler och utrustning Arbetsdagen före installationsdag så att eventuell installation kan vara slutförd vid leveranskontrollperiods början.

## 10.8 Leverans och leveranskontroll

### 10.8.1 Risk och kostnad

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

### 10.8.2 Avtalad leveransdag

Avtalad leveransdag är den dag då Leverans ska uppfylla angivna krav och förutsättningar samt kunna

tas i bruk. Leveranskontroll ska vara slutförd på Avtalad leveransdag. Kund och Ramavtalsleverantör kan överenskomma i Kontrakt att Leverans ska ske i form av delleranser, s.k. successiv leverans.

### 10.8.3 Leveranskontroll



Leverans ska vara föremål för leveranskontroll enligt följande:

- a. Tidsperioden för leveranskontroll omfattar tre Arbetsdagar före Avtalad leveransdag,
- b. Kund ansvarar för genomförandet av leveranskontrollen och ska godkänna Leverans då den uppfyller angivna kriterier och villkor i Kontraktet. Godkännanden och underrättelser mellan Parterna ska ske skriftligen. Godkännande innebär att Effektiv leveransdag inträffat. Effektiv leveransdag inträffar också om Leveranskontrollperioden upphör, utan att Kunden skriftligen gjort anmärkning mot Kontraktsföremålet. Godkänner Kund inte Leverans ska Ramavtalsleverantör snarast åtgärda berörda Kontraktsföremål så att dessa är i enlighet med Kontraktet. Kund och Ramavtalsleverantör ska därefter skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll. Ny leveranskontrollperiod innebär inte att Avtalad leveransdag ändras. Den nya leveranskontrollperioden ska vara minst två arbetsdagar,
- c. Vid överenskomna successiva leveranser ska leveranskontroll utföras per successiv leverans,
- d. Avvikelse i Kontraktet som enligt Kund är utan betydelse för Kontraktsföremålets avsedda användning och som enligt Kunden inte innebär en olägenhet ska inte påverka fastställandet av Effektiv leveransdag. Leverans ska trots sådan avvikelse anses uppfylla Kontraktet. Avvikelse som avses i denna punkt ska skyndsamt avhjälpas av Ramavtalsleverantören, dock senast 10 Arbetsdagar räknat från och med det att Kunden påkallade avvikelsen till Ramavtalsleverantören. Har Ramavtalsleverantören inte åtgärdat avvikelse inom stipulerad tid kategoriseras avvikelsen som ett Fel för vilket Ramavtalsleverantören ansvarar.

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

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

## 10.9 Försening



### 10.9.1 Villkor för försening



Försening föreligger när Effektiv leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag. Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite enligt vad som föreskrivs i avsnitt Vite vid försening.

Försening föreligger inte om Ramavtalsleverantören försenas eller hindras att fullfölja Leveransen på grund av förhållande som ensidigt beror på Kunden. Ramavtalsleverantören har rätt att flytta fram Avtalad leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt om förseningen ensidigt beror på Kunden. Tidpunkten ska skriftligen överenskommas mellan Parterna.

Finner Ramavtalsleverantören att försening kommer att inträffa eller försening framstår som sannolik, ska Ramavtalsleverantören utan oskäligt dröjsmål skriftligen meddela Kunden detta. Därvid ska orsaken till förseningen anges samt om möjligt ny tidpunkt för Leverans. Underlåter Ramavtalsleverantören att



inom skälig tid lämna sådant meddelande, har Kunden rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid. Ny leveranstid innebär inte att Avtalad leveransdag ändras.

### 10.9.2 Vite vid försening

Försening som beror på Ramavtalsleverantören eller något förhållande på Ramavtalsleverantörens sida berättigar Kunden till vite.

Vite utgår per påbörjad Arbetsdag som förseningen varar med 3 % av värdet av de specifika Kontraktsföremål som är föremål för försening och/eller som till följd av förseningen inte kan tas i bruk på avsett sätt. Vitet är vid var tid begränsat till 30 % av värdet av Kontraktsföremålen. I det fall maximalt vite uppnåtts eller förseningen annars är av väsentlig betydelse för Kund, har Kund rätt att skriftligen säga upp Kontrakt i dess helhet eller den del av Kontrakt som hänför sig till förseningen.

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

## 10.10 Konsulttjänst

### 10.10.1 Utförande och kompetens

Konsulttjänst ska utföras med omsorg, i enlighet med Kontraktet och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt. Ramavtalsleverantören ska säkerställa att kompetens hos Konsult är relevant för Konsulttjänsten, samt att Konsults kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med målen och syftet med utförande av Konsulttjänsten. En konsult som inte uppfyller ställda kompetenskrav kan gå bredvid Konsult som uppfyller ställda kompetenskrav om Kund godkänner detta. Ingen kostnad utgår för Konsult som inte uppfyller ställda kompetenskrav. På Kundens anmodan ska Ramavtalsleverantören uppvisa detaljerad redovisning av utfört arbete samt upparbetad tid. Avrapportering ska ske enligt Kundens anvisningar.

### 10.10.2 Skatter och sociala avgifter

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

### 10.10.3 Byte av konsult

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

Ramavtalsleverantören är skyldig att utan oskäligt dröjsmål byta ut namngiven Konsult i Kontraktet om Kunden begär det och om Kunden har sakliga skäl för sin begäran, såsom att Konsulten saknar

erforderlig kompetens, erfarenhet eller att samarbetssvårigheter förekommer. Ramavtalsleverantören svarar för kostnader och tidsåtgång vid byte av Konsult samt för att ny Konsult ska sätta sig in i arbetet.

#### 10.10.4 Fel i Konsulttjänst



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

#### 10.11 Fel



##### 10.11.1 Felansvar



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

##### 10.11.2 Felanmälan



Felanmälan ska ske till Ramavtalsleverantörens Kundtjänst. Kundtjänsten ska minst vara öppen under Arbetsdagar. Felanmälan får göras av Kundens utsedda personal. Kundtjänstpersonal ska ha god kännedom om Kontraktsföremål, och ska kunna lösa enklare ärenden direkt samt vidarebefordra mer komplicerade ärenden inom Ramavtalsleverantörens organisation eller till tredje part för åtgärdande. Ärenden ska hanteras skyndsamt och med en hög servicenivå. Kund och Ramavtalsleverantör kan särskilt överenskomma att Kund ska vända sig direkt till tredje part om detta ingår i garantin. Lämnar Varumärkesägare standardgaranti för Beställd Hårdvara eller Tillbehör och sådan standardgaranti i något avseende är mer generös mot Kund än vad som i övrigt följer enligt avsnitt Fel ska Ramavtalsleverantör i sådant avseende ansvara för Fel enligt minst samma garantitid och garantivillkor som respektive Varumärkesägare tillhandahåller.

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

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

##### 10.11.3 Felavhjälpning



Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål och kostnadsfritt för Kund åtgärda Fel.

Ramavtalsleverantören ska på egen bekostnad och risk avhjälpa Fel genom utbyte till ny likvärdig Hårdvara och/eller tillbehör eller Reparation. Reparation sker via inskick till av Ramavtalsleverantör angiven plats. Vid Fel ansvarar Ramavtalsleverantören för samtliga eventuella transporter vad gäller risk och kostnad. Fel är att anses som åtgärdat när Kontraktsföremålet är funktionellt och uppfyller krav i Kontraktet och i övrigt motsvarar vad Kunden med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket Kontraktsföremål av samma slag i allmänhet används för och vad Kund rimligen haft fog att förvänta sig av en professionell aktör i branschen.

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

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

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

#### 10.11.4 Beräkning av Åtgärdstid

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

#### 10.11.5 Begränsning gällande Ramavtalsleverantörens ansvar för Fel

Ramavtalsleverantörs ansvar för Fel omfattar inte:

- a. Fel försakade genom Kunds användning av Hårdvara eller tillbehör på annat sätt än vad som framgår av användardokumentation eller Ramavtalsleverantörs instruktioner, eller genom försummelse av Kund eller annan för vilken Kund ska anses svara.
- b. Fel försakade genom Kunds användning av aktuell Hårdvara tillsammans med annan utrustning, tillbehör eller Programvara som det inte i Kontrakt framgår att den ska vara kompatibel med. Ansvarsbefrielsen gäller dock inte om Kund med fog kunnat förvänta sig att aktuell Hårdvara skulle vara kompatibel med sådan annan utrustning, tillbehör eller Programvara, även om det inte framgår av Kontrakt.
- c. Fel försakade genom av Kund företagna ändringar eller ingrepp i aktuell Hårdvara eller tillbehör som inte skett i enlighet med Ramavtalsleverantörs instruktioner eller medgivande.

#### 10.11.6 Hårdvara Fel och vite

För Hårdvara ansvarar Ramavtalsleverantören för Fel i tre år från och med Effektiv leveransdag. Batterier ska klara minst 300 laddningscykler med en återstående minimikapacitet på 75%. Framgår det av

respektive Klientens specifikation att ytterligare laddningscykler klaras gäller specifikationen. Kund kan välja att köpa ytterligare garantitid i upp till ett år utöver tre år och Ramavtalsleverantören ansvarar då för Fel enligt den tidsperioden som framgår av Kontrakt dock omfattar inte den ytterligare garantitiden batterier. Reservdelar ska finnas tillgängligt i minst fem år efter Effektiv leveransdag.

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

Hårdvara och/eller tillbehör skickas in till av Ramavtalsleverantören angiven plats. Åtgärdstiden ska vara fem Arbetsdagar efter att Kund skickat Hårdvara och/eller tillbehör.

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

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

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

## 10.12 Immateriella rättigheter



Kund erhåller en vederlagsfri, icke-exklusiv, och i tiden obegränsad nyttjanderätt, inklusive en rätt att ändra, kopiera, korrigera och vidareutveckla resultat och leverans av Konsulttjänst specifikt framtaget för Kund inom ramen för Kontraktet. Kunden har rätt att anlita tredje part i syfte att för Kundens behov nyttja resultat och leverans i enlighet med angiven nyttjanderätt. Kunden får emellertid ej överlåta detta vidare utan Ramavtalsleverantörens medgivande.

Utbildningsunderlag, presentationer, rapporter, Programvara med mera som Ramavtalsleverantör har licensierat eller utvecklats och som har använts, men inte anskaffats för eller utvecklats specifikt för Kunden och Kontraktet, förblir Ramavtalsleverantörens egendom och kan av Kund inte återanvändas eller spridas utan Ramavtalsleverantörens skriftliga medgivande.

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

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

## 10.13 Nyttjanderätt till Programvara



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

Kundens nyttjanderätt till utgör en vederlagsfri, icke exklusiv och i tiden obegränsad nyttjanderätt. Kundens nyttjanderätt är begränsad till nyttjandet av Kontraktsföremålet. Kundens nyttjanderätt är begränsad till Kundens organisation samt till tredje part som använder Programvara i samband med utförande av tjänster relaterade till Kontraktsföremålet åt Kunden, för vilken användning Kunden ansvarar. Kunden ska nyttja Programvara i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner, under förutsättning att dessa instruktioner inte är ägnade att begränsa den avtalade omfattningen av Kontraktsföremål eller den kvalitet som Kunden i övrigt har rätt att förvänta sig enligt vad som framgår i Kontraktet. Kunden har enbart rätt att företa ändringar och ingrepp i enlighet med Ramavtalsleverantörens instruktioner. Kunden har inte rätt att vidare överlåta sin nyttjanderätt utan Ramavtalsleverantörens godkännande. Vidareöverlåtelse kan dock ske enligt avsnitt Ändringar, tillägg och överlåtelse. Kunden får enbart kopiera Programvara för den medgivna användningen samt för säkerhetsändamål där så är möjligt.

Har i Kontraktet hänvisats till tredje parts Standardvillkor för Programvara, ska de bestämmelserna gälla vad avser nyttjande av Programvaran före vad som anges i detta avsnitt Nyttjanderätt till Programvara. Sådana Standardvillkor ska dock inte inskränka Kundens rätt att nyttja Programvaran för Kontraktsföremålens ändamål.

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

## 10.14 Rättighetsintrång



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

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

Ramavtalsleverantör är inte ansvarig mot Kund för intrångsanspråk som grundas på att Kontraktsföremål använts tillsammans med annat som inte ingår i Kontraktsföremål eller på att Kontraktsföremål ändrats eller använts på ett sätt för vilket det inte konstruerats och Ramavtalsleverantör lämnat instruktion om hur Kontraktsföremål kan användas.

Ramavtalsleverantör åtar sig att föra talan respektive förlikningsförhandlingar på det för Kund mest fördelaktiga sättet och enligt Kunds skäligen synpunkter vad gäller frågor om hur talan förs. Detta innebär inte en rätt för Kund att ge instruktioner eller besluta om innehållet i en eventuell förlikning. Ramavtalsleverantör åtar sig vidare att ersätta Kund för de ersättningar och skadestånd som Kund genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Ramavtalsleverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att Ramavtalsleverantör inom skälig tid från det att Kund fick reda på att tredje part framfört anspråk eller väckt talan blivit skriftligen underrättad om framförda anspråk eller väckt talan.

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

- a. tillförsäkra Kund rätt att fortsätta använda Kontraktsföremål; eller
- b. ersätta den del av Kontraktsföremål som utgör intrång med motsvarande vars användning inte innebär intrång och som Kund godkänner; eller
- c. ändra Kontraktsföremål så att intrång inte föreligger; eller
- d. som ett sista alternativ, återta Kontraktsföremål och kreditera Kund för ett belopp motsvarande värdet med avdrag för tid för användning och normal avskrivningstid.

Fullgör Ramavtalsleverantör inte inom skälig tid sin skyldighet enligt ovan har Kund rätt till sådant avdrag på priset som svarar mot Kontraktsföremåls nedsatta värde på grund av intrånget.

## 10.15 Pris

### 10.15.1 Ersättning för Kontraktsföremål

I Kontraktet framgår den ersättning för Kontraktsföremål som ska utgå. Avtalade priser framgår av Ramavtalet och är i svenska kronor, fasta och avser pris exklusive mervärdesskatt. Ramavtalsleverantör har endast rätt till ersättning där så framgår av Kontrakt. Priserna kan justeras i det fall ändrad lagstiftning eller skatter har en direkt påverkan på priserna. Den Part som påkallar prisjusteringen ska påvisa den direkta påverkan. Prisjustering ska godkännas av Parterna innan det nya priset aktualiseras.

Ramavtalsleverantören erhåller ingen ersättning för arbete som inte ingår i Kontraktet. Vid av Kunden skriftligen beordrad resa har Ramavtalsleverantören rätt till ersättning för verifierade kostnader samt traktamenten. Om Kund Beställer mindre än fyra timmar av en konsulttjänst och den ska utföras på plats hos Kund äger Ramavtalsleverantören rätt att debitera för ytterligare en timme för att täcka kostnader för resor och restid. Ersättning utgår enligt Skatteverkets vid var tid gällande regler för ersättning av rese- och traktamentskostnader. Semesterersättning utgår inte. Övertidsersättning, ersättning för jour och beredskap och extra ersättning för arbete under obekvämt arbetstid utgår endast under förutsättning att Kunden i förväg skriftligen godkänt kostnaden.

Valutaförändringar hanteras enligt Ramavtalet. Valutajustering som skriftligen påkallats träder ikraft samma dag som Kammarkollegiet och Ramavtalsleverantör skriftligen godkänt valutajusteringen. Valutajustering kan ej ske retroaktivt och påverkar inte lagda Beställningar.

## 10.16 Betalnings- och faktureringsvillkor

### 10.16.1 Fakturering och betalning

Ramavtalsleverantören har rätt att fakturera Kund efter att Effektiv leveransdag av Hårdvara och/eller tillbehör inträffat, eller efter leveransgodkännande avseende Successiva leveranser. Ramavtalsleverantören har då rätt att fakturera Kunden en gång per månad för utförd Konsulttjänst samt verifierade kostnader och godkända utlägg.

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

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

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

### 10.16.2 Faktura



Betalning sker mot faktura. Ingen annan än Ramavtalsleverantör får fakturera Kund. Ramavtalsleverantör ska enligt lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling fakturera elektroniskt. Kunds betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel eller annat kontraktsbrott.

Fakturan ska sändas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet. Kund har rätt att erhålla samlingsfakturor. Av fakturan ska minst följande framgå där så är tillämpligt: avtalsreferens, Kontraktsföremålets art och omfattning av det arbete som utförts under aktuell tidsperiod, kostnader eller annan ersättning som skriftligen överenskommit samt eventuella skatter. Har arbete utförts på löpande räkning, ska dessutom antalet arbetstimmar och timersättning per Konsulttjänst anges. Av faktura ska även framgå om den avser slutlikvid.

### 10.16.3 Vite vid felaktiga fakturor



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

### 10.16.4 Preskription



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

### 10.16.5 Dröjsmålsränta



Betalar Kund inte avtalsenlig faktura i tid, har Ramavtalsleverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp. Ränta regleras på anmodan av Ramavtalsleverantören på nästkommande faktura.

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

### 10.17 Säkerhet



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

### 10.18 Befrielsegrund



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

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

### 10.19 Ansvarsbegränsning



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

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

### 10.20 Revision



Kund ska äga rätt att genomföra revision enligt vad som framgår av tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal.



Vid revision ska Kund ha rätt att ta hjälp av en oberoende utomstående kontrollorganisation. Val av oberoende utomstående kontrollorganisation ska ske i samråd med Ramavtalsleverantör om så framgår av Kontrakt. Samrådet innebär dock inte en rätt för Ramavtalsleverantör att besluta om val av utomstående kontrollorganisation.

Om Ramavtalsleverantör eller dess licensgivare önskar genomföra avtalsenlig revision i syfte att kontrollera Kunds licensinnehav gentemot åtagandet under Kontrakt ska detta föränmälas i god tid. Revisionens omfattning styrs av vad som avtalats i Kontrakt. Revisionen ska utföras av en oberoende utomstående kontrollorganisation om inte Kontrakt anger att revision ska ske genom en s.k. egenkontroll, där Kund i egen regi genomför avtalsenlig kontroll. Information avseende Programvaror från andra leverantörer ska inte ingå, med undantag för sådan Tredjepartsprogramvara som i tillämpliga fall ingår i Kontraktsföremål. Rätt till granskning av Kunds licensiering gäller inte i den utsträckning granskningen skulle strida mot svensk säkerhets- eller sekretesslagstiftning. Om tillämpligt ska särskilt säkerhetsskyddsavtal tecknas före granskning. Den som påkallat revisionen ska dokumentera revisionen väl i en rapport, ur vilken det tydligt ska framgå revisionens omfattning och resultat. Kund har rätt att granska och kommentera rapporten innan den fastställs. Kund har alltid rätt att ta del av slutrapporten.

Parterna svarar för sina respektive egna kostnader vid revision. Skyldigheten att svara för sina egna kostnader för revision vid medverkan ska dock vara begränsad till maximalt en gång per kontraktsår såvida inte väsentliga avvikelser uppdragats eller annat framgår av Kontrakt. Avisering om revision ska normalt göras senast två veckor före revisionens genomförande.

## 10.21 Sekretess



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

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

Om Kund och Ramavtalsleverantör inte avtalat annat gäller sekretess för Kunds konfidentiella information under Kontraktstid samt under fem år efter Kontrakts upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen. Ramavtalsleverantör får endast behandla, t.ex. lagra, bearbeta eller lämna ut, Kunds information i den utsträckning det är nödvändigt för tillhandahållandet av Kontraktsföremål. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.

Ramavtalsleverantör är införstådd med att Kund i egenskap av offentligrättsligt organ är skyldig att följa

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

## 10.22 Försäkring



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

## 10.23 Ändringar, tillägg och överlåtelse



### 10.23.1 Ändringar



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

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

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

### 10.23.2 Överlåtelse



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

Vid byte av leverantör i enlighet med 17 kap 13 § LOU, ska Ramavtalsleverantören inhämta ett skriftligt

godkännande från Kunden innan bytet sker. Med byte av leverantör avses samtliga ändringar av juridisk eller fysisk person genom exempelvis överlåtelse, fusion, företagsomstruktureringar, uppköp, sammanslagningar, förvärv eller insolvens.

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

## 10.24 Rätt att avsluta Kontrakt

### 10.24.1 Uppsägningstid

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

Kund har rätt att, utan angivande av skäl, med iakttagande av tre månaders uppsägningstid säga upp Kontrakt eller delar av Kontrakt. Ramavtalsleverantören ska med anledning av uppsägning av Kontrakt erhålla skälig ersättning för utfört arbete samt styrka nödvändiga utgifter.

### 10.24.2 Kunds rätt att säga upp Kontrakt

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

- a. Ramavtalsleverantören väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt och inte inom 30 kalenderdagar efter skriftlig anmodan har vidtagit rättelse; eller
- b. Ramavtalsleverantören vid upprepade tillfällen bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt, oavsett om Ramavtalsleverantören vidtagit rättelse eller inte. Med upprepade tillfällen avses att Ramavtalsleverantören vid mer än sex tillfällen under en period om tolv månader bryter mot sina åtaganden enligt Kontrakt; eller
- c. Kund får kännedom om att Ramavtalsleverantör gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund enligt 13 kap 1-3 §§ LOU; eller
- d. det framkommer att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i Avropssvar eller på annat sätt i samband med den Beställning som har föregått tilldelningen av Kontrakt, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid valet av Ramavtalsleverantör. Kund har som en följd av detta rätt att säga upp hela eller del av Kontrakt om det har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter; eller
- e. Kammarkollegiet har sagt upp Ramavtal till följd av att det framkommit att Ramavtalsleverantör lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Ramavtal, och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Ramavtal; eller
- f. Ramavtalsleverantör eller dennes Underleverantör behandlar personuppgifter på sätt som i inte oväsentlig utsträckning står i strid med Allmän Dataskyddsförordnings (GDPR) bestämmelser eller tecknat Personuppgiftsbiträdesavtal; eller
- g. Ramavtalsleverantör, eller av Ramavtalsleverantören anlitat företag, dömts i domstol för brott mot diskrimineringslagen (2008:567); eller
- h. Ramavtalsleverantören inte fullgör sina åtaganden på så sätt att maximalt vite utgår för någon del; eller
- i. Kontrakt varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt 17 kap. 9-14 §§ LOU; eller
- j. Europeiska unionens domstol finner att Sverige allvarligt åsidosatt sina skyldigheter enligt

fördraget avseende Europeiska unionen enligt 17 kap. 17 § 3 p. LOU avseende Ramavtalet eller Kontrakt.

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

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

### 10.24.3 Ramavtalsleverantörs rätt att säga upp Kontrakt



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

### 10.24.4 Uppsägningsform och betalning



Uppsägning ska skriftligen ställas till den andra Partens kontaktperson. Med skriftligen avses även e-post. Part ska uppge grunden för uppsägningen. Har detta skett ska uppsägning anses vara fullgjord. Vid Parts uppsägning i förtid har dock Kund rätt att begära att uppsägningen ska träda i kraft vid senare angiven tidpunkt, dock senast sex månader efter uppsägningen, för det fall det krävs enligt Kunds bedömning för säkerställande av kontinuerlig tillgång till Kontraktsföremål. Parts uppsägning av Kontrakt i förtid får, enligt Part val, avse hela eller del av Kontrakt. Uppsägning ska göras utan oskäligt dröjsmål efter den omständighet som åberopats blivit känd av uppsägande Part.

Vid betalning i samband med uppsägning tillämpas reglerna för betalning i avsnitt Betalnings- och faktureringsvillkor.

### 10.25 Avveckling och överlämning



Ramavtalsleverantören ska utan oskäligt dröjsmål vara behjälplig i samband med avveckling av Kontraktsföremål och vid byte till annan leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av dokumentation. Ramavtalsleverantören får inte ta ut tillkommande kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning. Ramavtalsleverantören ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling utförs inom av Kunden angivna skäliga tidsramar och på ett fackmannamässigt sätt. Ramavtalsleverantören ska ansvara för, samt kunna påvisa att, all information och dokumentation tillhörande Kunden har överlämnats och sedermera raderats och förstörts hos Ramavtalsleverantören och eventuella Underleverantörer.

### 10.26 Tvistelösning och tillämplig lag



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

Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta Kontrakt samt övriga därtill hörande handlingar och

därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol.

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