

2. Allmänna Villkor

2.1 Inledning

2.1.1 Allmänt

Dessa Allmänna villkor utgör en del av Ramavtalet avseende Upphandling Litteratur, med diarienummer 23.3-2454-20.

2.1.2 Tillämplighet

Dessa Allmänna villkor är tillämpliga på avtalsförhållandet mellan Ramavtalsleverantören och Avropsberättigad som har ingått Kontrakt efter Avrop. Dessa Allmänna villkor utgör bilaga till Kontraktet och är tillämpliga för varje Avrop som sker inom ramen för Ramavtalet oberoende av om detta anges i Avropsförfrågan eller inte.

2.2 Kontraktshandlingar

2.2.1 Kontraktets handlingar och deras inbördes ordning

Kontraktet består av nedan listade handlingar. Handlingarna kompletterar varandra om inte omständigheterna föranleder annat. Om handlingarna innehåller uppgifter som strider mot varandra ska handlingarna gälla i nedan angivna ordning om inte omständigheterna föranleder annat

1. Säkerhetsskyddsavtal (SUA)
2. Personuppgiftsbiträdesavtal
3. Skriftliga ändringar och kompletteringar till Kontraktet med bilagor
4. Kontraktet med bilagor
5. Skriftliga ändringar och kompletteringar till Avropsförfrågan med bilagor
6. Avropsförfrågan med bilagor
7. Tillåtna kompletteringar av Avropssvar med bilagor
8. Avropssvar med bilagor

Innehåller Ramavtalsleverantörens Avropssvar uppgifter som inte efterfrågas blir dessa endast giltiga om en skriftlig överenskommelse tecknas som uttryckligen anger detta. En hänvisning till Ramavtalsleverantörens egna allmänna villkor eller motsvarande är inte giltig.

2.2.2 Tolkningsmetod

Vid tolkning av Kontraktets innehåll, ska oklarheter i första hand tolkas i enlighet med bestämmelserna i LOU.

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

2.3 Definitioner

2.3.1 Begrepp med förklaringar

För tolkningen och tillämpningen av Kontraktet ska följande termer och begrepp ha nedan angiven betydelse, såvida inte annat uttryckligen anges eller uppenbarligen följer av omständigheterna.

Begrepp	Förklaring
Allmänna villkor	Med Allmänna villkor avses detta dokument som innehåller villkor för fullgörande av Kontraktet, vilket reglerar avtalsförhållandet mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses helgfri måndag till fredag kl. 8-17, i Sverige.
Avrop	Med Avrop avses anskaffning av Vara som Avropsberättigad gör genom tilldelning av Kontrakt under Ramavtalet.
Avropsförfrågan	Med Avropsförfrågan avses den förfrågan som Avropsberättigad skickar till Ramavtalsleverantören vid Avrop.
Avropsberättigad	Med Avropsberättigad avses sådan organisation som har ingått Kontrakt via Ramavtalet.
Avropssvar	Med Avropssvar avses den bekräftelse som Ramavtalsleverantören lämnar på en Avropsförfrågan. Med Avropssvar avses även svar till Kammarkollegiet och/eller Avropsberättigad att Ramavtalsleverantören inte kan erbjuda efterfrågad Vara.
Avtalad Leveransdag	Med Avtalad Leveransdag avses den dag eller den tidsperiod då Leverans ska ske enligt Kontraktet.
Faktisk Leveransdag	Med Faktisk Leveransdag avses den dag då avtalsenlig Leverans faktiskt sker, och i förekommande fall, Leveransen godkänns efter leveranskontroll enligt avsnitt Särskild leveranskontroll.
Fel	Med Fel avses Varans avvikelse från kraven i Kontraktet och Ramavtalet, inklusive men inte begränsat till de tekniska och funktionella kraven på Varan samt krav på Tjänsten. Fel innefattar även avvikelse från vad Avropsberättigad med fog kunnat förutsätta, avseende de ändamål för vilket varor av samma slag i allmänhet används.
Försening	Med Försening avses att Varan inte levereras inom avtalade tidsramar, såsom Avtalad Leveransdag eller Faktisk Leveransdag eller, om någon tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för leverans av varor av samma slag och kvantitet.

Kontrakt	Med Kontrakt avses det skriftliga avtal (inklusive avtal som exempelvis ingås elektroniskt via e-post, e-handelssystem eller bokningssystem) rörande anskaffning av Vara under Ramavtalet som upprättas mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören efter Avrop.
Kontraktstid	Med Kontraktstid avses den tid under vilket Kontraktet är giltigt. Såvida inte annat framgår av omständigheterna inkluderar Kontraktstiden eventuella i Kontraktet angivna förlängningsoptioner.
Leverans	Med Leverans avses att (i) Varan ställs till Avropsberättigads förfogande på angiven plats, (ii) i förekommande fall, relaterade Tjänster utförs avtalsenligt såvida inte Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören överenskommit särskilt i Kontrakt att sådana Tjänster ska utföras efter det att Varan ställs till Avropsberättigads förfogande på angiven plats, samt (iii) i förekommande fall, godkänd leveranskontroll skett enligt avsnitt; Särskild Leveranskontroll.
Part	Med Part avses i Kontraktet Avropsberättigad och Ramavtalsleverantör, vilka sinsemellan har ett avtalsförhållande genom att ha ingått Kontrakt via Ramavtalet.
Ramavtal	Med Ramavtal avses de dokument inklusive bilagor, vilka är uppräknade i avsnitt; Ramavtalets handlingar, i Ramavtalets Huvuddokument.
Ramavtalsleverantör	Med Ramavtalsleverantör avses den anbudsgivare som efter genomförd upphandling ingått Ramavtal med Kammarkollegiet.
Skadeståndgrundande belopp	Med Skadeståndgrundande belopp avses det belopp som ligger till grund för beräkning av Ramavtalsleverantörens respektive Avropsberättigads maximala skadeståndsansvar enligt kapitel; Rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar.
Skriftligen	Med skriftligen avses även meddelande i elektronisk form.
Tjänst	Med Tjänst avses sådana tjänster som har samband med tillhandahållandet av Vara som omfattas av det upphandlade Ramavtalet.
Underleverantör	Med Underleverantör avses en juridisk eller fysisk person som Ramavtalsleverantören anlitar för att fullgöra hela eller delar av det åtagande som följer av Ramavtalet och Kontrakt. Förlag och

distributörer av varor innefattas inte i begreppet underleverantör.

Vara Med Vara avses de varor som omfattas av det upphandlade Ramavtalet. Vara omfattar, i förekommande fall, även tillhörande Tjänster.

2.4 Samverkan

Avropsberättigad ska samverka med Ramavtalsleverantören i den utsträckning som skäligen krävs för att Ramavtalsleverantören ska kunna fullgöra Kontraktet, lämna nödvändiga instruktioner samt informera Ramavtalsleverantören om sådana omständigheter som påverkar Ramavtalsleverantörens fullgörande av Kontraktet.

2.4.1 God avtalsrelation

Ramavtalsleverantör ska verka för att en god avtalsrelation upprätthålls genom att hålla sig informerad om Avropsberättigads verksamhetsbehov samt kontinuerligt informera Avropsberättigad om händelser som påverkar eller kan komma att påverka utförande av Kontrakt.

2.4.2 Intressekonflikt m.m.

Ramavtalsleverantören ska inte från annan än Avropsberättigad mottaga eller inhämta direktiv för tillhandahållandet av Varan. Ramavtalsleverantören garanterar att denne under Kontraktstiden inte kommer att vara beroende av eller ha ekonomiska eller andra intressen som kan påverka Ramavtalsleverantörens objektivitet i förhållande till Avropsberättigads verksamhet. Ramavtalsleverantören ska, om denne misstänker att tillhandahållandet av Varan kan komma att stå i konflikt med annat intresse, genast informera Avropsberättigad om detta och avvakta Avropsberättigads instruktioner.

Ramavtalsleverantören ska vid fullgörande av Kontraktet agera på ett ansvarsfullt sätt för att tillvarata Avropsberättigads intressen och vid händelse som riskerar orsaka Avropsberättigad skada, vidta nödvändiga åtgärder för att minimera sådan skada.

2.5 Ramavtalsleverantörens ansvar för Varan

Ramavtalsleverantören ansvarar för att Varan, och i förekommande fall, inklusive Tjänsten:

- a) uppfyller i Kontraktet och Ramavtalet ställda krav och, vad avser Varan och Tjänsten, att de levereras och utförs inom överenskomna tidsramar, på överenskommen plats, enligt överenskommet leveranssätt och i enlighet med Avropsberättigads skäligen instruktioner;
- b) är lämpliga för de ändamål för vilka varor av denna typ normalt används, liksom för de särskilda ändamål som Avropsberättigad angivit i Kontraktet;
- c) tillhandahålls med omsorg och på ett fackmannamässigt sätt, i enlighet med god sedvänja;
- d) fullgörs i överensstämmelse med tillämpliga lagar och regler; samt
- e) motsvarar vad Avropsberättigad rimligen har rätt att förvänta sig av en professionell aktör i branschen,

med hänsyn tagen till Varans art och med hänsyn till den information om Varan och dess beskaffenhet eller ändamålsenlighet som Ramavtalsleverantören, eller någon som agerat för dennes räkning eller med dennes vetskap, lämnat i samband med ingående av Ramavtalet eller Kontraktet.

Ramavtalsleverantör ska ha en kvalitetssäkrad och väl dokumenterad rutin för Ramavtalsadministration, som garanterar samtliga åtaganden enligt Ramavtalet. Med kvalitetssäkrad rutin menas någon form av kundstöd, Customer relationship management (CRM). Kundstöd ska omfatta styrning, organisering och administration av kunder och kundrelationer. Kontaktpersoner mot Avropsberättigad ska behärska svenska och/eller engelska i tal och skrift, vilket innebär att obehindrat kunna tillgodogöra sig information och kommunicera inom detta ramavtalsområde.

2.6 Försäkring

Det åligger Ramavtalsleverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring, inklusive produktansvarsförsäkring, med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Varans art, Kontraktets omfattning och Ramavtalsleverantörens åtaganden.

Giltiga försäkringar ska finnas vid Kontraktets ikraftträdande och gälla under hela tiden Kontraktet är i kraft.

På begäran av Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantören uppvisa bestyrkt kopia av relevanta gällande försäkringsbrev samt bevis på att försäkringspremier erlagts.

2.7 Reklam och marknadsföring

Ramavtalsleverantören har inte rätt att använda Avropsberättigads namn eller det faktum att Ramavtalsleverantören är leverantör till Avropsberättigad i reklamsammanhang eller i marknadsföringssammanhang utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande från Avropsberättigad.

2.8 Sekretess

2.8.1 Tillämpliga författningar

Ramavtalsleverantören är införstådd med att Avropsberättigad i egenskap av offentligrättsligt organ är skyldig att följa tillämpliga författningar om handlingars offentlighet och sekretess.

I det fall Avropsberättigad inte är skyldig att följa tillämpliga författningar om handlingars offentlighet och sekretess, åtar sig Avropsberättigad sekretess avseende Ramavtalsleverantörens konfidentiella information motsvarande vad som anges för Ramavtalsleverantörens åtaganden i avsnitten; Konfidentiell information, Tidsperiod för konfidentiell information samt Ramavtalsleverantörens ansvar för medarbetare.

2.8.2 Konfidentiell information

Ramavtalsleverantören åtar sig att inte utan Avropsberättigads skriftliga medgivande ge tredje man tillgång till konfidentiell information, som Ramavtalsleverantören erhållit från Avropsberättigad eller annars i samband med fullgörandet av Kontraktet. Med konfidentiell information avses information av teknisk, kommersiell eller annan art som till sin natur skäligen bör anses utgöra konfidentiell information eller som av Avropsberättigad särskilt angetts vara detta, samt information som är sekretessbelagd enligt offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) eller annan tillämplig lag.

Konfidentiell information som erhållits från Avropsberättigad får endast användas av Ramavtalsleverantören i syfte att fullgöra Kontraktet.

2.8.3 Tidsperiod för konfidentiell information

Om Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören inte avtalat om annat gäller sekretess för Avropsberättigads konfidentiella information under Kontraktstiden samt under fem (5) år efter Kontraktets upphörande. När det gäller uppgifter som är sekretessbelagda enligt lag gäller sekretessen under den tid som anges i lagen.

2.8.4 Ramavtalsleverantörens ansvar för medarbetare

Ramavtalsleverantören ansvarar för att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantören sysselsätter under Kontraktet följer gällande relevanta bestämmelser om sekretess enligt Kontraktet samt vad som i övrigt följer av lag eller föreskrift avseende sekretess.

2.9 Underleverantör

2.9.1 Anlitande av Underleverantör

Ramavtalsleverantören har rätt att anlita Underleverantör i enlighet med vad som anges i Ramavtalet. Underleverantören ska uppfylla motsvarande krav som uppställs i Kontraktet på Ramavtalsleverantören avseende de delar av tillhandahållandet av Varan som Underleverantören ska utföra. Underleverantören ska även uppfylla samtliga krav som föreskrivs i Ramavtalet avseende Underleverantörer.

2.9.2 Ramavtalsleverantörens ansvar för Underleverantör

I den utsträckning Underleverantör anlitas för utförande av åtagande under Kontraktet ansvarar Ramavtalsleverantören för Underleverantörens utförande såsom för egen del. Detta inkluderar för tydlighetens skull även att Ramavtalsleverantören ansvarar för att Underleverantörens medarbetare iakttar sekretess enligt avsnitt; Ramavtalsleverantörens ansvar för medarbetare, och att Underleverantörens medarbetare följer riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet enligt avsnitt; Informationssäkerhet.

2.9.3 Byte eller tillägg av Underleverantör

Ansökan om att byta eller lägga till Underleverantör ska ställas till Avropsberättigad i god tid före planerat bytes- eller tilläggsdatum. Eventuellt byte eller tillägg av Underleverantör under Kontraktstiden kan endast ske efter godkännande från Avropsberättigad. Ändringar och tillägg regleras enligt avsnitt; Ändring av Kontraktet.

2.10 Pris

2.10.1 Rangordnat förfarande

2.10.2 Priser

För priser gäller Ramavtal avsnitt Priser.

2.11 Betalnings- och faktureringsvillkor

Avropsberättigad ska erlägga betalning till Ramavtalsleverantören i enlighet med och under de förutsättningar som framgår nedan.

2.11.1 Faktureringsberättigad

All fakturering ska göras från Ramavtalsleverantören, om inte annat har överenskommits. Fakturan ska sändas till den fakturaadress som framgår av Kontraktet.

Avropsberättigad har rätt att erhålla samlingsfakturer vid överenskommelse.

2.11.2 Fakturans innehåll

En faktura ska som minst innehålla följande uppgifter:

- Fakturadatum och fakturanummer
- Betalningsvillkor (förfallodatum och betalningsvillkor)
- Ramavtalsleverantörens namn, adress, organisationsnummer/momsregistreringsnummer/VAT,
- Ramavtalsleverantörens Plusgiro, bankgiro och/eller bankkontonummer och uppgift om F-skattesedel, alternativt för utländska leverantörer Bankkontonummer/IBAN och BIC (swift-kod) samt eventuell clearingkod
- Avropsberättigads namn och adress
- Specifikation över levererade Varor (titel, författare och antal för de beställda Varorna). Det är önskvärt att följesedelnummer och ISBN framkommer.
- Pris i SEK exklusive mervärdesskatt per Vara enligt ovanstående
- Tillkommande påslag exklusive mervärdesskatt för övrig litteratur, om möjligt
- Totalsumma i SEK exklusive mervärdesskatt, totalsumma för mervärdesskatt (respektive belopp för mervärdesskatt per skattesats om möjligt), samt totalsumma inklusive mervärdesskatt. Detta krav gäller både för faktura vid enstaka köp och för samlingsfaktura.

Det ska framgå av fakturan vilket avtal fakturan gäller.

2.11.3 Betalningserläggande

Betalning inklusive mervärdesskatt ska erläggas mot specificerad och godkänd faktura senast 30 dagar efter fakturadatum.

För det fall Avropsberättigad helt eller till någon del inte anser sig vara betalningsskyldig enligt fakturan, har Avropsberättigad rätt att innehålla det omstridda beloppet. Avropsberättigad har vidare rätt att innehålla betalning till den del Avropsberättigad har motkrav avseende prisavdrag, vite, skadestånd eller annan ersättning från Ramavtalsleverantören enligt Kontraktet.

För det fall Parterna är oense om viss del eller vissa delar av det fakturerade beloppet ska

Avropsberättigad erlägga betalning med det ostridiga beloppet.

2.11.4 Dröjsmålsränta

Betalar Avropsberättigad inte fakturan 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. Avropsberättigad har på motsvarande sätt rätt till dröjsmålsränta i det fall Ramavtalsleverantören ålagts att betala viten eller skadestånd och betalning inte sker på utsatt dag.

2.11.5 Ramavtalsleverantörens ansvar trots betalning

Avropsberättigads betalning av faktura befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel eller annat kontraktsbrott.

2.11.6 Fakturering

Ramavtalsleverantören har rätt att fakturera för tillhandahållande av Vara efter Faktisk Leveransdag, om inte annat anges i Kontraktet.

2.11.7 Preskriptionstid

För Ramavtalsleverantörens fordringar genom Kontrakt gäller en preskriptionstid om sex (6) månader räknat från den tidpunkt Ramavtalsleverantören haft rätt att fakturera enligt ovan.

Efter preskriptionsavbrott gäller en ny preskriptionstid om sex (6) månader.

2.12 E-handel

2.12.1 Generellt

[Myndigheten för digital förvaltning](#) (DIGG) ger information om elektronisk handel (e-handel) i offentlig sektor, www.digg.se. [SFTI](#) (Single Face To Industry) är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv affärsprocess för e-handel mellan offentlig sektor (kommuner, regioner och statliga myndigheter) och leverantörer av varor och tjänster. SFTI informerar om e-handel och [rekommenderar standardiserade meddelanden för e-handel](#) inklusive elektronisk faktura (e-faktura). Frågor om e-handel som direkt rör den här upphandlingen ska alltid ställas till Kammarkollegiet.

Med SFTI menas SFTI eller offentligt styrd organisation som kan komma att ersätta SFTI:s roll i fråga om att rekommendera standarder.

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

En leverantörsportal är i detta sammanhang en webbplats som Avropsberättigad tillhandahåller till sina leverantörer där de kan ta emot order och ställa ut fakturor med mera.

Avropsberättigad tar inför den första beställningen kontakt med Ramavtalsleverantören och klarar ut om e-handel ska tillämpas och i sådana fall på vilket sätt.

2.12.2 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader

De format och kommunikationssätt som Parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel enligt detta avsnitt E-handel ska vara rekommenderade av SFTI, såvida inte annan standard överenskommit mellan Parterna. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges nedan upphör att rekommenderas har Avropsberättigad rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

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

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

2.12.3 Webbshop

Ramavtalsleverantören ska senast inom en (1) månad efter ramavtalets tecknande tillhandahålla en webbshop som tydligt visar avtalade nettopriser.

- Behörighet att använda webbshopen ska förbehållas Avropsberättigad angivna användare.

Den ramavtalsleverantör som rangordnas som nr 1 för respektive ramavtalsområde ska senast inom fyra (4) månader från ramavtalsstart kunna integrera sin webbshop med Avropsberättigads e-handelssystem enligt:

1. Peppol BIS Punch Out inklusive den rekommenderade metoden för överföring och inloggningsförfarande, Peppol Punch Out Login & Transmission Specification.

Avropsberättigad kan eventuellt som ett alternativ erbjuda Ramavtalsleverantören att tillämpa e-handel med andra på marknaden vanligt förekommande format för Punch Out.

Övriga Ramavtalsleverantörer kan integrera sin webbshop enligt ovan enligt särskild överenskommelse mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

Sökmöjligheter

Litteratursökningar i Ramleverantörens webbshop ska minst kunna göras med följande sökparametrar:

- Titel
- Författare
- ISBN
- Ämnesområde

- Utgivningsår

Det är även önskvärt att sökning kan ske genom bibliotekens klassificeringsbokstäver enligt SAB systemet, genom klassifikationskoder enligt DDC (Dewey Decimal Classification) eller annat likvärdigt system (utvärderas ej).

Uppgifter per titel

För varje titel i Ramavtalsleverantörens webbshop ska minst följande uppgifter framgå

- Upplaga
- Serie
- Antal sidor
- Avropsberättigads avtalspris, i SEK exklusive moms.

Kundkonton

- Ramavtalsleverantören ska kunna tillhandahålla, till avropsberättigad, ett obegränsat antal kundkonton per organisationsnummer.
- Varje kundkonto ska ha ett unikt kundnummer.
- Varje kundkonto ska kunna ha separat leveransadress och fakturaadress.
- Orderhistorik ska finnas för respektive kundkonto.
- Avropsberättigad ska på sitt kundkonto i webbshopen kunna se information om restnoterade titlar.
- Avbeställning av restnoterade titlar ska kunna göras via telefon och epost. Det är önskvärt att det även går att avbeställa restnoterade titlar i kundkontot i webbshopen (utvärderas ej).

2.12.4 Order och ordersvar

Ramavtalsleverantören ska inom en (1) månad efter ramavtalets tecknande ta emot elektronisk order och skapa och sända ordersvar enligt minst ett (1) av följande alternativ.

1. Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
2. E-post
3. SFTI/ESAP 6 (order, och avropserkännande och/eller avropsbekräftelse). (Rekommenderas inte av SFTI för nya implementeringar)

Avropsberättigad kan eventuellt som ett alternativ tillhandahålla en leverantörsportal för manuell mottagning av order och registrering av ordersvar.

2.12.5 Faktura

Leverantören ska enligt lag skapa och sända elektronisk faktura (e-faktura) enligt:

- Peppol BIS Billing

Avropsberättigad kan eventuellt som ett alternativ tillhandahålla en leverantörsportal för manuell registrering av faktura.

Avropsberättigad har rätt att begära att leverantör ska skicka pappersfaktura av sekretesskäl.

Fakturor ska märkas med ordernummer och/eller fakturareferens enligt avropsberättigads anvisningar.

Vid periodisk fakturering ska referens till faktureringsobjektet såsom abonnemangsnumret eller motsvarande anges på fakturan.

Periodiska fakturor med referens till faktureringsobjektet ska separeras från övrig fakturering.

2.12.6 Beställning

Avropsberättigad ska kunna lägga beställning via webbshop, e-post och telefon, samt via e-handelssystem Punch Out (för den ramavtalsleverantör som rangordnats som nr 1 senast inom fyra (4) månader från ramavtalsstart respektive för övriga Ramavtalsleverantörer enligt särskild överenskommelse med Avropsberättigad). Beställning kan även, enligt särskild överenskommelse mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören, ske genom myndighetens respektive bibliotekssystem.

Ramavtalsleverantörens e-postadress för Avrop ska vara icke personbunden.

Det är även önskvärt att avropsberättigad har möjlighet att beställa övrig litteratur, se avsnitt Särskilda leveransvillkor för övrig litteratur (utvärderas ej).

Ramavtalsleverantören ska inom två (2) arbetsdagar svara avropsberättigad om beställd titel kan levereras eller inte.

2.12.7 Stående order

Det är önskvärt att Ramavtalsleverantören kan tillhandahålla litteratur på stående order utan tillkommande kostnader (utvärderas ej). En stående order innebär att Ramavtalsleverantören bevakar utgivningen och levererar nästa utgåva/volym/del så snart den kommit från tryckeriet/förlaget. Varje utskick faktureras i efterhand, precis som vid en vanlig beställning, men myndigheten behöver inte hålla reda på vilka nya publikationer som ges ut.

Om Ramavtalsleverantören har funktionen stående order är det önskvärt att beställning och avbeställning av stående order kan ske via webbshop, telefon och e-post (utvärderas ej).

2.13 Katalogpost

Det är önskvärt att Ramavtalsleverantören, vid beställning av bok, kostnadsfritt kan erbjuda automatisk överföring av katalogpost och beståndspost till Libris.

Om Ramavtalsleverantören kan tillhandahålla katalogposter är det önskvärt att katalogposten är i MARC XML-format och följer KB:s rekommendationer och standard för klassning av litteratur, avseende

katalogpostens innehåll, format och ämnesord. För en exakt definition hur en MARC XML -post ska se ut och vad den ska innehålla, se <https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/libris/att-anvanda-librisdata/forvarvsrutin-leverantorer.html>.

Det är önskvärt att Avropsberättigad myndighet kan addera egen information i katalogpost i samband med överföring av katalogpost från Ramavtalsleverantören

2.14 Kundtjänst

Ramavtalsleverantörens kundtjänst ska kunna nås via telefon och e-post mellan 08.00 och 17.00, svensk tid, varje helgfri arbetsdag året runt.

Ramavtalsleverantörens kundtjänst ska kunna nås på ett svenskt fast telefonnummer eller ett kostnadsfritt telefonnummer.

Avropsberättigad ska, utöver de sökningar som man själv gör i webbshop, kunna söka titlar via telefon och e-post till ramavtalsleverantörens kundtjänst.

Vid enklare frågor till ramavtalsleverantörens kundtjänst ska svar erhållas inom två (2) timmar, t.ex. frågor som avser ordinarie sortiment. Frågor som inkommer senare än två (2) timmar innan kundtjänstens stängning besvaras nästkommande arbetsdag. Vid mer komplicerade frågor ska svar erhållas inom 24 timmar, t.ex. frågor som innebär kontakt med tredje part.

För ramavtalsområde C. Juridisk litteratur, utan utrustning se Kravspecifikation för ramavtalsområdet för ytterligare krav på ramavtalsleverantörens kundtjänst.

2.15 Avbeställning

Avropsberättigad ska kunna avbeställa lagd beställning kostnadsfritt via webbshop, telefon eller e-post, fram till dess att en order har skickats. Detta ska även gälla restnoterade titlar.

2.16 Säkerhet

2.16.1 Informationssäkerhet

Ramavtalsleverantören ska följa de föreskrifter och riktlinjer för säkerhet och informationssäkerhet som Avropsberättigad föreskriver samt tillse att samtliga medarbetare som Ramavtalsleverantören sysselsätter under Kontraktet iakttar dessa föreskrifter.

2.16.2 Säkerhetsskyddsavtal

I det fall Avrop enligt Avropsberättigad omfattas av säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585), ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om Avropsberättigad så begär ska Ramavtalsleverantören och berörd Underleverantör ingå säkerhetsskyddsavtal med Avropsberättigad på den nivå som Avropsberättigad begär och i förekommande fall på de villkor som Avropsberättigad anger. I sådana fall är Kontraktets giltighet villkorat av att ett gällande säkerhetsskyddsavtal föreligger mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören.

Ramavtalsleverantören har inte rätt till ersättning i det fall Avropsberättigad säger upp Kontraktet till följd av att gällande säkerhetsskyddsavtal saknas.

Om det förekommer motstridiga uppgifter mellan säkerhetsskyddsavtalet och Kontraktet i övrigt ska säkerhetsskyddsavtalet gälla framför Kontraktet och dess bilagor. Säkerhetsskyddsavtalet ska inte omfatta affärsmässiga villkor såsom avgifter, viten, betalning, etc.

2.17 Behandling av personuppgifter

2.17.1 Personuppgifter för Avropsberättigads räkning

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.

2.18 Uppföljning

2.18.1 Kontroll att Ramavtalsleverantören följer uppställda krav

Avropsberättigad har rätt att genomföra uppföljning i syfte att kontrollera att Ramavtalsleverantören följer de krav som framgår av Kontraktet. Ytterligare rätt till uppföljning kan framgå av tecknat säkerhetsskyddsavtal. Vid uppföljning ska Avropsberättigad ha rätt att ta hjälp av en oberoende utomstående kontrollorganisation. Avisering om uppföljning ska normalt göras senast två veckor före uppföljningens genomförande.

2.18.2 Kostnader för uppföljning

Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören svarar för sina egna kostnader vid uppföljning. Ramavtalsleverantörens skyldighet att svara för sina egna kostnader för uppföljning ska dock normalt vara begränsad till maximalt en (1) sådan uppföljning per kontraktår.

2.19 Leverans

2.19.1 Leveranstid (ordinarie sortiment)

För de böcker som finns i ramavtalsleverantörens litteraturlöslags databas för det ordinarie sortimentet ska följande leveranstider gälla:

Svensk litteratur och svensk juridisk litteratur

Maximalt 8 arbetsdagar från och med lagd beställning.

Utländsk litteratur och utländsk juridisk litteratur

Maximalt 15 arbetsdagar från och med lagd beställning.

För beställning som läggs efter kl. 14 på en arbetsdag tillkommer det ytterligare en arbetsdag på ovanstående leveranstider.

Veckoleverans

Om Beställaren och Ramavtalsleverantören träffar överenskommelse om veckoleverans eller samordnad leverans kan avvikelser i fråga om leveranstid komma i fråga.

Utrustade böcker

2 extra arbetsdagar utöver ovanstående leveranstid.

För beställning som läggs efter kl. 14 på en arbetsdag tillkommer det ytterligare en arbetsdag enligt ovan.

Leveranser av varor till utländska enheter inom den svenska statsförvaltningen (exempelvis ambassader, beskickningar) omfattas inte av kraven på leveranstider ovan.

2.19.2 Leveranstid övrig litteratur

Det är önskvärt att Ramavtalsleverantören kan tillhandahålla även titlar som inte utgör leverantörens ordinarie sortiment, som kräver speciell manuell hantering av Ramavtalsleverantören respektive som inte går att köpa in genom leverantörens etablerade inköpscentraler.

För ovanstående övrig litteratur gäller den leveranstid som särskilt överenskommit mellan parterna i det enskilda avropet. Leveranstiden ska vara skälig.

2.19.3 Successiv leverans

Parterna kan i Kontraktet överenskomma om att Leverans ska ske i form av delleveranser, s.k. successiv leverans.

2.19.4 Leveransplats

Leverans ska ske till av Parterna överenskommen leveransadress och aviserad plats.

2.19.5 Leveransadress

I det hänseende leveransadress inte är förutbestämd ankommer det på Ramavtalsleverantören att i god tid före Leverans kontakta Avropsberättigad och överenskomma om leveransadress.

2.19.6 Risken för Leveransen

Leverans ska ske fritt levererat, innebärande att Ramavtalsleverantören står för samtliga risker och kostnader förenade med transporten (inklusive skatt, tull, avgifter samt lastning och lossning) till av Parterna överenskommen plats. Ramavtalsleverantören ska teckna erforderlig försäkring, fram till och med att varorna ställts på av Parterna överenskommen leveransadress och aviserad plats.

Ramavtalsleverantören ska även leverera varor till utländska enheter inom den svenska statsförvaltningen (exempelvis ambassader, beskickningar). Ramavtalsleverantören ska för dessa leveranser fakturera avropande myndighet den faktiska kostnaden för frakten.

2.19.7 Förpackning och emballage

Ramavtalsleverantören ska tillse att Varan är förpackad och levererad i ändamålsenlig förpackning som

bibehåller Varans avsedda kvalitet och egenskaper. Packning av Varan ska göras på sådant sätt att Varan lätt kan tas om hand vid lossning samt att känslig Vara inte skadas. Eventuella skador på emballage ska noteras av Avropsberättigad.

Emballage och emballering ska ske med miljön i åtanke och det emballage och ev. fyllnadsmaterial som används ska, om möjligt, gå att återvinna.

Myndighetens referens och eventuell enhet/avdelning ska framgå av följesedel/förpackning.

2.19.8 Kvittens och leveransk kontroll

Vid Leverans ska, där så är möjligt, mottagare hos Avropsberättigad kvittera att levererad kvantitet av Varan överensstämmer med Kontraktet. Parterna är införstådda med att Avropsberättigad inte därutöver är skyldig att undersöka Varans egenskaper och kvalitet inom ramen för Leveransen, om inte särskild leveransk kontroll avtalats. Om Leverans inte omfattar avtalad kvantitet av Varan, eller det annars är uppenbart att avtalsenlig Leverans inte föreligger, och avvikelsen inte är av oväsentlig betydelse för Avropsberättigad, ska Leveransen anses vara försenad. Den omständigheten att undersökning eller leveransk kontroll utförts befriar inte Ramavtalsleverantören från ansvar för Fel.

2.19.9 Särskild leveransk kontroll

Parterna har avtalat om särskild leveransk kontroll enligt följande: Avropsberättigad ska kontrollera att Varan uppfyller avtalade krav genom leveransk kontroll. I leveransk kontrollen ingår även att säkerställa att Varan är komplett och i oskadat skick.

För det fall Avtalet omfattar successiva leveranser tillämpas motsvarande leveransk kontrollperiod per successiv leverans.

Avropsberättigad ansvarar för att leveransk kontroll genomförs. På Avropsberättigads begäran ska Ramavtalsleverantören medverka under leveransk kontrollen enligt Avropsberättigads skäligen instruktioner. Ingen särskild ersättning utgår för Ramavtalsleverantörens medverkan vid leveransk kontroll.

Avropsberättigad ska skriftligen meddela Ramavtalsleverantören när Leveransen är godkänd. Om Varan inte uppfyller avtalade krav ska Ramavtalsleverantören åtgärda bristerna, och Avropsberättigad har därefter rätt att genomföra en ny leveransk kontroll. När bristerna har åtgärdats och Varan uppfyller avtalade krav ska Avropsberättigad skriftligen acceptera Varan till Ramavtalsleverantörens kontaktperson.

Leveransen är att anse som godkänd den dag:

- a) Leveransen skriftligen godkänts av Avropsberättigad, eller
- b) leveransk kontrollperioden upphör, utan att Avropsberättigad skriftligen gjort anmärkning mot Leveransen, eller
- c) Leveransen uppfyller avtalade krav efter det att Ramavtalsleverantören åtgärdat meddelade brister, ny leveransk kontroll kunnat genomföras och Avropsberättigad skriftligen godkänt Leveransen.

2.19.10 Retur

Avropsberättigad ska kunna returnera Varor inom 30 dagar ifrån mottagen leverans. Detta gäller inte

utrustade böcker. Vid retur ska Leverantören ersätta Avropsberättigad avseende kostnad för Varor.

2.20 Ansvar för Försening

2.20.1 Försening

Försening föreligger om Faktisk Leveransdag inträffar efter Avtalad Leveransdag.

2.20.2 Befarad leveransförsening

Om Ramavtalsleverantören befarar att Försening föreligger ska Ramavtalsleverantören skriftligen informera Avropsberättigad om detta. Ramavtalsleverantören ska ange orsaken till Förseningen samt såvitt möjligt ange den nya tidpunkten då Leverans beräknas kunna ske.

2.20.3 Försening som beror på Avropsberättigad

Ramavtalsleverantören ska inte ansvara för Försening i den utsträckning Förseningen beror på förhållande som Ramavtalsleverantören kan visa att Avropsberättigad ska anses svara för. Ramavtalsleverantören har i sådant fall rätt till nödvändig förlängning av leveranstiden samt ersättning för skäliga, styrkta och direkta merkostnader. Om Avropsberättigad finner sannolikt eller befarar att Försening kommer att inträffa, ska Avropsberättigad, utan fördröjning, skriftligen underrätta Ramavtalsleverantören detta.

2.21 Ansvar för Fel

Ramavtalsleverantör ansvarar för att Varan, och i förekommande fall för Tjänsten, i enlighet med vad som framgår av avsnitt; Ramavtalsleverantörens ansvar för Varan.

2.21.1 Reklamation

Om Avropsberättigad vill göra gällande ett Fel ska reklamation göras skriftligen till Ramavtalsleverantören inom skälig tid, dock senast inom 60 Arbetsdagar, från det att Felet upptäckts eller borde ha upptäckts.

Reklamationer kan göras när leverans avviker ifrån beställning, t.ex. om fel vara har levererats, om varan är skadad eller feltryckt eller om boken har felaktigt utrustats av Ramavtalsleverantören. Vid reklamationer ska Ramavtalsleverantören ersätta Avropsberättigad avseende fraktkostnad och kostnad för varor och ev. utrustning av böcker.

2.21.2 Felavhjälpande

Efter det att Ramavtalsleverantören mottagit reklamation från Avropsberättigad ska Ramavtalsleverantören företa omleverans med den skyndsamhet som omständigheterna påkallar. Ramavtalsleverantören står för kostnaderna för omleverans.

2.21.3 Prisavdrag vid Fel

Avropsberättigad har rätt att kräva prisavdrag i de fall omleverans inte är möjlig och förutsättningarna för uppsägning av Kontraktet saknas. Prisavdraget ska utgöra en skälig ersättning för förlorad eller minskad nytta av Varan.

2.21.4 Väsentligt Fel

Är Felet väsentligt får Avropsberättigad istället säga upp den del av Kontraktet som Felet hänför sig till, till omedelbart upphörande genom ett skriftligt meddelande till Ramavtalsleverantören. Avropsberättigad får också säga upp delleveransen/det enskilda avropet om Felet, efter att Ramavtalsleverantören vidtagit rättelse enligt ovan, alltiämt är väsentligt.

2.21.5 Fel som anses bero på Avropsberättigad

Ramavtalsleverantören ansvarar inte för Fel i det fall Ramavtalsleverantören kan visa att Felet beror på förhållanden som Avropsberättigad ska anses svara för.

2.22 Statistik

Ramavtalsleverantören ska till Avropsberättigad, för varje kundkonto, kunna tillhandahålla statistik avseende myndighetens köp över en viss tidsperiod. Ramavtalsleverantören ska även kunna tillhandahålla total statistik för en Avropsberättigads samtliga kundkonton.

Det är önskvärt att Avropsberättigad själv kan ta ut statistik för varje kundkonto i respektive Ramavtalsleverantörs webbshop/annan administrationsplattform (utvärderas ej).

2.23 Rätt till skadestånd och ansvarsbegränsningar

2.23.1 Ansvar för skada

Såvida inte annat uttryckligen anges i Allmänna villkor, har Part rätt till ersättning för skada till följd av avtalsbrott eller vårdslöshet, utöver andra påföljder som framgår av dessa Allmänna villkor för visst avtalsbrott. Påföljden ska avräknas från detta skadestånd.

2.23.2 Ansvarsbegränsning

Parts skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada, och omfattar således inte utebliven vinst, utebliven besparing eller annan indirekt skada.

Ansvarsbegränsningarna ska inte gälla i fall av uppsåt eller grov vårdslöshet, eller vid brott mot sekretesskyldigheten enligt kapitel Sekretess.

2.23.3 När ansvarsbegränsningen inte gäller

De angivna ansvarsbegränsningarna gäller inte för Ramavtalsleverantörens ersättningskyldighet till följd av krav från tredje part avseende intrång i tredje parts immateriella rättigheter, brott mot tecknat säkerhetsskyddsavtal, brott mot villkor för behandling av personuppgifter, krav till följd av person- eller sakskada eller för skada som vållats uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet.

2.24 Befrielsegrund

2.24.1 Ursäktligt avtalsbrott (Force majeure)

Om Part förhindras att fullgöra sina skyldigheter enligt Ramavtalet av omständighet utanför Partens kontroll som denne inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid Ramavtalets

ingående och vars följder Parten inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit är avtalsbrottet ursäktligt (så kallad force majeure). Med ursäktligt avtalsbrott avses exempelvis men inte uteslutande krig, naturkatastrofer, pandemi, epidemi, beslag, uppror, upplopp och brand. Avtalsbrottet är ursäktligt under så lång tid som är rimlig med hänsyn till hindrets konsekvenser för Partens möjligheter att fullgöra sitt åtagande enligt Ramavtalet. Om Ramavtalets fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än 90 dagar på grund av sådan angiven omständighet, har motparten rätt att säga upp Ramavtalet utan ersättningsskyldighet.

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

2.25 Ändring av Kontraktet

2.25.1 Skriftlig överenskommelse

Ändring av Kontraktet får endast ske efter skriftlig överenskommelse mellan Avropsberättigad och Ramavtalsleverantören och inom de ramar som Ramavtalet och LOU uppställer. I det fall Avropsberättigad begär ändring ska Ramavtalsleverantören utan dröjsmål meddela Avropsberättigad vilken eventuell och skäligen påverkan Avropsberättigads ändringsbegäran får på avtalat pris, tidplan och andra relevanta omständigheter, varefter Avropsberättigad ska meddela Ramavtalsleverantören huruvida justering av villkoren i Kontraktet i relevant avseende accepteras. Överenskommen ändring ska dokumenteras skriftligen samt biläggas Kontraktet.

2.25.2 Förändring av pris

Såvida inte annat framgår av Kontraktet, ska förändring av pris till följd av begärd ändring enligt avsnitt; Skriftlig överenskommelse, eller vid Ramavtalsleverantörens rätt till ändrat pris enligt bestämmelse i Kontraktet, vara proportionell mot ändrad kostnad för Ramavtalsleverantören.

2.26 Överlåtelse av Kontraktet

2.26.1 Avropsberättigads rätt till överlåtelse

Avropsberättigad får överlåta Kontraktet helt eller delvis till annan myndighet eller organisation (oavsett form) som helt eller delvis träder in eller övertar Avropsberättigads verksamhetsområde eller offentliga uppdrag. Önskemål eller meddelande om överlåtelse enligt detta avsnitt ska framföras i god tid. Medgivande, där så krävs, ska inte oskäligen förvägras.

2.26.2 Ramavtalsleverantörens rätt till överlåtelse

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

Såvida inte annat framgår av Kontraktet, har Ramavtalsleverantören inte heller rätt att utan Avropsberättigads skriftliga godkännande i förväg, helt eller delvis, pantsätta rättigheter (inklusive fordringar) eller skyldigheter enligt Kontraktet till annan juridisk eller fysisk person.

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

2.27 Tvistelösning, tillämplig lag

2.27.1 Tvister

Tvister angående tolkning eller tillämpning av Kontraktet samt övriga därtill hörande handlingar och därmed sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol på den ort där Avropsberättigad har sitt säte.

2.27.2 Tillämplig lag

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