

## Bilaga Avtalsmall

*Den här bilagan tillhör det material som är framtaget av Sveriges Kommuner och Landsting som stöd i arbetet med upphandling av skoladministrativt system (barn- och elevregister). Se SKL:s webbsida, [Kravställning skoladministrativa system](#) för mer information och övrigt material att använda.*

Bilagan innehåller en avtalsmall som är nyligen framtagen och används av Lidingö stad. I avtalsmallen hänvisas till en bilaga för Allmänna villkor, vilken vi också lagt in i det här dokumentet för att samla ihop de delar som rör avtal. Här finns även en text kring personuppgiftsbiträdesavtal, som ju också ska ingå. Stort tack till Lidingö stad som delar med sig av mallarna.

**Mallen är tänkt att användas som underlag för diskussion, att anpassa efter egna behov och förutsättningar.** Avtalsmallen är med utgångspunkt att det som kravställs och ska användas är en **it-tjänst med extern drift** (vilket är det Mittköping kravställer), inte en färdig it-produkt som finns fysiskt på plats i kommunen, därav begreppet Tjänsten i mallarna.

När det gäller avtal kring it-stöd, har kommunerna ibland sina egna mallar och ibland inte. En stor del av kravställningen i en upphandling är avtalsgrundande, vilket är viktigt att ha med sig i arbetet. Det gäller att hitta en bra balans mellan Beställare och Leverantör med tydliga regleringar i avtalet, förutom att ha med de juridiska delarna kring PuL t.ex.

I huvuddokumentet [Nyckelfärdig kravställningsmall](#) finns ytterligare förklaringar kring de olika avtalsdelarna.

*Vi kommer att försöka samla flera avtalsmallar för att ha som exempelbank, så hjälp oss gärna att genom att dela med er av de avtal ni har möjlighet att dela med er av (alternativt anonymisera)!*

Avtal mellan  
Mittköpings kommun och ...(leverantör)  
avseende leverans av tjänst för  
... (tjänst)

## Avtalsmall för IT-tjänster med förklaringar

Detta dokument är en standardmall med förklaringar/läsanvisningar för avtal om it-tjänster för Mittköpings kommun. Varje område förklaras med en inledande text som översiktligt redogör för innehållet.

Färgmarkeringar används i dokumentet för att upplysa om vad som ska uppdateras:

**Gula markeringar.** I dokumentet finns gulmarkeringar som visar fält som Beställaren ska uppdatera med information (generell information, leverantör och funktion) och krav på leverantören (t ex svarstider och nedsättning av månadsavgift) innan utskick av mallen.

**Gröna markeringar.** I dokumentet finns gröna markeringar som visar fält som Leverantören ska uppdatera med information och priser.

### Bilagor

Till avtalet kan bifogas bilagor.

- A. Allmänna villkor ska alltid ingå i Avtalet som en bilaga.
- B. I övrigt kan bilagor i form av specifikationer, driftsrutiner, krav på utrustning ectetera bifogas Avtalet. Även till upphandlingen tillhörande förfrågningsunderlag och leverantörens anbud kan biläggas som Bilaga.
- C. Om inte särskilda skäl finns ska ett personuppgiftsbiträdesavtal upprättas med bifogad mall som grund.

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. BAKGRUND .....	4
2. AVTALETS OMFATTNING .....	4
2.1 Omfattning .....	4
2.2 Avtalstolkning .....	4
2.3 Definitioner .....	4
3. TJÄNSTEN .....	5
3.1 Allmänt.....	5
3.2 Skalbarhet och flexibilitet .....	6
3.1 Servicenivå.....	6
3.2 Vitegrundande belopp .....	6
4. HELPDESK OCH SUPPORT.....	6
4.1 Kundansvarig support .....	6
4.2 Helpdesk.....	7
5. ERSÄTTNING .....	7
5.1 Månadsavgift för Tjänsten.....	7
5.2 Ersättning för utbildning .....	7
5.3 Ersättning för särskilda konsultinsatser.....	7
5.4 Engångsavgifter för införande .....	7
6. FÖRÄNDRINGAR.....	7
7. AVTALSTID.....	8
8. OMBUD OCH KONTAKTPERSONER.....	8

## BILAGOR

Allmänna villkor	Bilaga A
Ev övriga bilagor	Bilaga B
Ev övriga bilagor	Bilaga C
Mittköpings kommuns it-plattform 2010 v3.01	Bilaga D

Mellan Mittköpings kommun, organisationsnummer **XXXXXXX-XXXX**, (nedan kallad Beställaren), och **xx**, organisationsnummer **xx** (nedan kallad Leverantören), har följande Avtal träffats (nedan benämnt Avtalet.)

## 1. BAKGRUND

*Mittköping uppdaterar bakgrundsinformation så utförligt som möjligt. För det fall det är fråga om ett avrop från ramavtal ska det framgå här.*

- 1.1.1 Mittköpings kommun har **.....(beskriv den del av verksamheten som berörs av ett nytt avtal, etc)**
- 1.1.2 Syftet med detta Avtal är att säkerställa att Beställaren kan nyttja den upphandlade Tjänsten på ett effektivt sätt. **(Beskriv hur Tjänsten skall användas. Beskriv antal användare. Beskriv målet med att införa Tjänsten.)**
- 1.1.3 Detta är det enda Avtal som reglerar relationen mellan Beställaren och Leverantören. **(eller detta är ett tilläggsavtal till avtal xx – Beskriv avtalssituationen och ev befintligt avtal.)**

## 2. AVTALETS OMFATTNING

*Mittköping uppdaterar information - beskrivning av Tjänsten på en övergripande nivå och definitioner som nyttjas i avtalet. För det fall det är fråga om ett avrop mot ramavtal ska Allmänna villkor för aktuellt ramavtal ingå i tolkningsordningen istället för IT-företagens Avtal 90. Kontroll ska göras i aktuellt ramavtal att det är möjligt att anpassa villkoren i ramavtalet så att Allmänna villkor för tjänster Mittköpings kommun kan användas.*

### 2.1 Omfattning

- 2.1.1 Detta Avtal omfattar leverans av tjänst av **xx**. (nedan kallat Tjänsten).

### 2.2 Avtalstolkning

- 2.2.1 Om i avtalshandlingarna förekommer mot varandra stridande uppgifter ska de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, tolkas i följande ordning:
  - 1. Skriftliga tillägg och ändringar till detta Avtal
  - 2. detta Avtalsdokument
  - 3. Allmänna villkor för tjänster Mittköpings kommun
  - 4. Bilagor till Avtalsdokumentet
  - 5. **IT företagens Avtal 90 version 2008/Allmänna villkor för aktuellt ramavtal.**
  - 6. **IT företagens IT tjänster version 2008/Allmänna villkor för aktuellt ramavtal**

### 2.3 Definitioner

- 2.3.1 Definitionerna ska i detta Avtal ha den betydelse som framgår av definitionslistan i Allmänna villkor.

### 3. TJÄNSTEN

*Mittköping uppdaterar med mer utförlig beskrivning av Tjänstens delar samt förtydligar området svarstider med lämpliga exempel. Är Tjänsten komplex eller mycket omfattande till sin karaktär och sin funktionalitet kan denna beskrivning läggas i separat bilaga till avtalet.*

#### 3.1 Allmänt

##### 3.1.1 I Tjänsten ingår följande funktioner:

(a) .....

(b) .....

##### 3.1.2 Tjänsten omfattar följande integrationer:

(a) ....

(b) ....

3.1.3 Tjänsten produceras i Leverantörens lokaler eller i lokaler hos underleverantör, som uppfyller Leverantörens IT-policy.

3.1.4 Övervakning av Tjänsten sker under Servicetid.

3.1.5 Leverantören ansvarar för att Tjänsten är tillförlitlig, vilket innebär att den totala informationsmängden i Tjänsten, inklusive databasernas transaktionsloggar, ska kunna återskapas.

3.1.6 Leverantören ska ha rutiner för backup samt rutiner för återställande av databaserna vid inträffad informationsförlust. Leverantören ska alltid innan återställning av databaser från backup samråda med Beställaren.

3.1.7 Tjänsten ska vara dimensionerat för att uppnå följande Svarstider.

(a) Under 2 sekunder från enter tryckning till svar för minst 90 % för presentation av information om (exempel)

.... personuppgifter

.... anställningsöversikt

.... frånvaroöversikt

.... registrering som inte kräver kontroll, beräkningar eller databasläsning

(b) Under 4 sekunder från enter tryckning till svar för rapportering där kontroll, beräkningar eller databasläsning krävs, för följande transaktioner

.... sjukdom

.... anställningsuppgift

.... personuppgift

(c) Under 5 sekunder från enter-tryckning till svar för rapportering där komplex kontroll, beräkningar eller databasläsning krävs, för följande transaktioner (exempel)

.... semester

(d) Under 5 sekunder från enter-tryckning till svar för sammansatta aktiviteter där flera personers uppgifter är inblandade och det sker kontroll, beräkningar eller databasläsning krävs, för följande transaktioner (exempel)

.... bokningar

(e) Under 5 sekunder från enter-tryckning till standardrapport.

Ingen garanterad svarstid (exempel)

...I samband med utskrift av rapporter

...för rapporter som inte är standardrapporter

...för stora beräkningar, t ex resursjämförelser

...för start av Tjänsten

### 3.2 Skalbarhet och flexibilitet

*Mittköping uppdaterar med vilken flexibilitet och skalbarhet som Tjänsten ska ha.*

3.2.1 Tjänsten ska vara flexibel och skalbar med avseende på volym och antalet fysiska platser. I det fallet att förändringen överstiger 20% (+/-) mot den uppskattade volymen och / eller 1 fysisk plats, ska Parterna genom förhandling överenskomma om nytt pris för aktuell volym. Justerad avgift träder i kraft fr o m månaden efter avtalad förändring.

3.2.2 Leverantörens åtagande vad avser drift med avseende på omfattning innebär ...(beskriv volym på tjänst t ex körningar per tidsperiod, transaktioner, användare etc)

3.2.3 Svarstider mäts av leverantören vid ...(beskriv var mätning sker och vilka parametrar som mäts t.ex. extern anslutningspunkt...) och redovisas på begäran för Beställaren.

### 3.1 Servicenivå

*Mittköping uppdaterar med vilken Servicenivå som Tjänsten ska ha. Enligt Allmänna villkor punkten 10.1 finns det sex (6) olika servicenivåer att välja mellan.*

3.1.1 Den avtalade servicenivån för Tjänsten är .... (välj mellan nivå 1-6).

### 3.2 Vitegrundande belopp

*Mittköping uppdaterar med vitegrundande belopp. Avsikten är att vitesgrundande belopp ska motsvara månadsavgiften för Tjänsten. Ibland kan dock månadsavgiften vara låg men behovet av sanktion vara hög. Då finns möjlighet att sätta ett högre värde på vitesgrundande belopp än månadsavgiften. För det fall belopp inte anges här är enligt Allmänna villkor punkten 10.3. vitegrundande beloppet 100.000 kr.*

3.2.1 Vitesgrundande belopp för beräkning av vite enligt Allmänna villkor punkten 10.3.2 är .....

## 4. HELPDESK OCH SUPPORT

*Leverantören uppdaterar information - kontaktperson och kontaktsätt.*

### 4.1 Kundensvarig support

4.1.1 Leverantören ska ansvara för en supporttjänst för frågor från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren. Kontaktperson hos Leverantören är ..... telefonnummer .... email .....

## 4.2 Helpdesk

- 4.2.1 Leverantören ska ansvara för en Helpdesk för felanmälan och utredningar av frågeställningar från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren.
- 4.2.2 Helpdesk nås via  
[redacted] företag  
[redacted] adress  
Telefon: [redacted]  
Webb: [redacted]
- 4.2.3 I första hand ska [redacted] (webbportalen, email, telefon) användas vid kontakt med Helpdesk.
- 4.2.4 Fel Prioritet 1 kan felanmälas via telefon under Drifttid.

## 5. ERSÄTTNING

### 5.1 Månadsavgift för Tjänsten

- 5.1.1 Månadsavgift för Tjänsten är [redacted] SEK per månad.
- 5.1.2 Särskild månadsavgift för Tjänsten under pilotdrift är [redacted] SEK per månad.

### 5.2 Ersättning för utbildning

- 5.2.1 För utbildning gäller följande priser:  
Pris / dag (SEK) [redacted]

### 5.3 Ersättning för särskilda konsultinsatser

- 5.3.1 För ersättning för särskilt överenskomna konsultinsatser utöver Leverantörens åtagande enligt detta Avtal har Leverantören rätt till ersättning enligt följande.
- 5.3.2 För konsultinsatser gäller följande timpriser
- 5.3.3 Ersättning utgår med Nivå 3 med [redacted] SEK /tim enligt vad som framgår av Allmänna villkor punkten 12. *(Kan kompletteras med andra Nivåer om Beställaren efterfrågar detta. Fem nivåer finns definierade i Allmänna villkor.)*

### 5.4 Engångsavgifter för införande

- 5.4.1 Engångsavgifter för införande av Tjänsten uppgår till [redacted] SEK.  
*(Om Mittköping önskar en annan betalningsmodell för engångsavgifter vid införande än den som framgår av Allmänna villkor punkten 14.8.2, ska detta anges här.)*

## 6. FÖRÄNDRINGAR

- 6.1.1 Ändringar och tillägg till detta Avtal, inklusive eventuella bilagor, ska för att gälla mellan Parterna anges i särskilt upprättat tillägg till detta Avtal, vilket ska vara undertecknat av behörig företrädare för vardera Parten. Tillägget ska innehålla uppgift om hur ändringen eller tillägget påverkar övriga delar av Avtalet.

## 7. AVTALSTID

- 7.1.1 Detta Avtal träder i kraft 201X-.-.-. och gäller till och med 201X-.-.-. Beställaren har under perioden 201X-.-.-. till 201X-.-.-. rätt att säga upp avtalet i sin helhet med sex (6) månaders uppsägningstid.

*Jmf med Mittköpings avtalsformulering i upphandlingsunderlaget och ta ställning till vilken avtalsperiod som är bäst i kommunen:* Avtalet gäller i tre (3) år med planerad avtalsstart 201X-.-.-. ... Därefter kan avtalet förlängas årsvis i upp till fem (5) år med oförändrade villkor om båda parter är överens om det. Avisering om förlängning ska ske senast sex (6) månader före avtalstidens utgång

- 7.1.2 Stadganden rörande sekretess ska emellertid äga tillämpning även efter det att Avtalets giltighet löpt ut.

## 8. OMBUD OCH KONTAKTPERSONER

- 8.1.1 Beställaren och Leverantören ska vardera utse ombud för detta Avtal. Ombud äger behörighet att på sin huvudmans vägnar och med bindande verkan företräda honom i frågor rörande detta Avtal.

- 8.1.2 Beställarens ombud är ....  
Leverantörens ombud är .....

- 8.1.3 Beställaren och Leverantören ska utse kontaktpersoner som skall finnas tillgängliga inom de tider som gäller för överenskommelsen och vara beslutsfärdiga i operativa frågor.

- 8.1.4 Beställarens kontaktperson är ....  
Leverantörens kontaktperson är .....

- 8.1.5 I olika sammanhang finns särskilda kontaktpersoner utsedda hos Beställaren och Leverantören. Dessa kontaktpersoner ska vara namngivna och respektive Part har skyldighet att skriftligen informera den andra Parten vilka kontaktpersoner som utsetts samt för vilka uppdrag. Samma förfaringsätt ska användas om kontaktperson ändras.

---

Detta Avtal har upprättats i två likalydande originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

Datum 201.-.-.-.

Datum 201.-.-.-.

Mittköping

---

...(namn)

.....

...(enhet)

Mittköpings kommun



## Bilaga Allmänna villkor

Allmänna villkor  
för  
leverans av tjänst till  
Mittköpings kommun

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. DEFINITIONER .....	11
2. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TJÄNSTEN .....	12
3. DOKUMENTATION .....	13
4. NYTTJANDERÄTT .....	13
4.1 Nyttjanderätt till system- och programprodukter i Tjänsten .....	13
4.2 Nyttjanderätt till struktur, process och data .....	13
5. LEVERANTÖRENS ANSVAR .....	13
5.1 Allmänt .....	13
6. BESTÄLLARENS ÅTAGANDEN .....	14
7. ANPASSNINGAR OCH FÖRÄNDRINGAR AV TJÄNSTEN .....	14
8. UTVECKLING .....	15
9. HELPDESK OCH SUPPORT .....	15
10. AVTALAD SERVICENIVÅ OCH BRISTER I SERVICENIVÅ .....	15
10.1 Avtalad servicenivå .....	15
10.2 Åtgärdstider .....	17
10.3 Brister .....	17
10.4 Uppföljning och statistik .....	17
11. UTBILDNING .....	17
12. SÄRSKILDA KONSULTINSATSER .....	18
13. INFÖRANDE AV TJÄNSTEN, PILOTTTEST, LEVERANS- ACCEPTANSTEST, FÖRSENING OCH PÅFÖLJD .....	19
13.1 Allmänt om införande och tester .....	19
13.2 Pilottest .....	19
13.3 Leveranstest .....	19
13.4 Acceptanstest .....	19
13.5 Leveransförsening .....	20
13.6 Påföljder vid försening av införande av Tjänsten .....	20
13.7 Påföljder vid försening av anpassningar, förändringar och konsultinsatser .....	20
14. ERSÄTTNING OCH BETALNINGSVILLKOR .....	21
14.1 Allmänt .....	21
14.2 Månadsavgift .....	21
14.3 Ersättning för utbildning .....	21
14.4 Ersättning för särskilda konsultinsatser .....	21
14.5 Engångsavgifter för införande .....	22
14.6 Rese- och traktamentskostnader .....	22
14.7 Ersättning för möten .....	22
14.8 Betalningsvillkor .....	22
14.9 Erläggande av vite och nedsättning av ersättning .....	23
15. ANSVAR FÖR SKADA .....	23
16. FÖRSÄKRING .....	24
17. BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE) .....	24
18. SEKRETESS OCH PERSONUPPGIFTSHANTERING .....	24
19. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER .....	25
20. UNDERLEVERANTÖRER .....	25
21. FÖRTIDA UPPHÖRANDE .....	26
22. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET .....	26
23. AVTALETS UPPHÖRANDE .....	27
24. MEDDELANDE .....	27
25. TVISTELÖSNING .....	27

## 9. DEFINITIONER

9.1.1 Definitionerna ska i detta Avtal ha den betydelse som anges nedan.

Acceptanstest	Med Acceptanstest menas det testförfarande som Beställaren ska genomföra och som föregår Effektiv leveransdag.
Användare	Med Användare avses personal hos Beställaren som nyttjar Tjänsten.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses måndag till fredag 8.00 till 17.00 med undantag för helgdagar, skärtorsdagen, valborgsmässoafton, midsommarafton, julafton, nyårsafton och trettondagsafton.
Avtal	Med Avtal avses avtalsdokumentet inklusive bilagor som reglerar förhållande mellan Leverantören och Beställaren.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag som Parterna fastställer ska vara leveransdag för Tjänsten, anpassningar, förändringar eller resultatet av en särskild konsultinsats. Avtalad leveransdag ska ha föregåtts av Leveranstest och Acceptanstest.
Beställning	Med Beställning avses de beställningar av produkter och tjänster, till exempel specifika tjänster, utbildning och särskilda konsultinsatser, som Beställaren gör under Avtalets giltighetstid. Beställning ska vara skriftlig.
Beställaren	Med Beställaren avses Mittköpings kommun.
Drifttid	Med Drifttid avses den tid då Beställaren ska ha tillgång till Tjänsten, Drifttid är dygnet runt, alla dagar.
Effektiv leveransdag	Med Effektiv leveransdag avses dagen efter godkänt Acceptanstest-förfarande på sätt som stadgas i punkten 21.
Fel	Med Fel avses att en funktion som har fungerat i en modul ej fungerar på avsett sätt varigenom Tjänsten förhindrar eller försvårar avsedd användning, att Pretanda i Tjänsten inte uppfyller avtalade nivåer eller att Tjänsten på annat sätt inte uppfyller avtalad specifikation. Fel indelas i tre (3) kategorier.
Felavhjälpning	Med Felavhjälpning avses Leverantörens åtgärdande av Fel.

Leverans	Med Leverans avses Leverantörens tillhandahållande av Tjänsten, anpassningar, förändringar samt resultatet av särskild konsultinsats.
Leveranstest	Med Leveranstest avses det testförfarande som Leverantören ska genomföra och som ska föregå Acceptanstestförfarande, på sätt som stadgas nedan i punkten 21.
Leverantören	Med Leverantören avses den som Mittköpings kommun har slutit Avtalet med.
Part(er)	Med Part(er) avses Beställaren och/eller Leverantören.
Prestanda	Definierade Svarstider som Tjänsten ska uppfylla.
Servicefönster	Med Servicefönster avses planerade tidsintervall som används för att genomföra service på Tjänsten. Servicefönster är, om inte annat skriftligen överenskommes, första torsdagen i varje månad från kl 00.00 till kl 04.00.
Servicetid	Med Servicetid avses den tid när Beställaren ska ha garanterad Tillgänglighet till Tjänsten.
Svarstider	Med Svarstider menas Tjänstens svarstider.
Tillgänglighet	Med Tillgänglighet menas Beställarens tillgång till Tjänsten och full funktionalitet i avtalade komponenter och rutiner.
Tjänsten	Med Tjänsten avses hela det åtagande som Avtalet omfattar.
Uppdragsavtal	Med Uppdragsavtal avses överenskommelse mellan Beställaren och Leverantören om att utföra särskilda konsultinsatser. Uppdragsavtal ska vara skriftliga.
Övervakning	Med Övervakning avses Leverantörens övervakning av Tjänstens funktioner.

## 10. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TJÄNSTEN

- 10.1.1 Tjänsten produceras, om inte annat skriftligen överenskommes, i Leverantörens lokaler eller i lokaler hos underleverantör, som uppfyller Beställarens IT-policy.
- 10.1.2 Leverantören ansvarar för att Tjänsten är tillförlitligt, vilket innebär att den totala informationsmängden i Tjänsten, inklusive databasernas transaktionsloggar, ska kunna återskapas.
- 10.1.3 Leverantören ska ha rutiner för backup samt rutiner för återställande av databaserna vid inträffad informationsförlust. Leverantören ska alltid innan återställning av databaser från backup samråda med Beställaren.
- 10.1.4 Prestanda i form av svarstider till Tjänsten framgår av Avtalet.

## 11. DOKUMENTATION

- 11.1.1 Leverantören ska tillhandahålla aktuell dokumentation över Tjänsten under hela avtalstiden. Med dokumentation förstås användardokumentation och teknisk dokumentation.
- 11.1.2 Dokumentationen ska inkludera alla relevanta uppdateringar.
- 11.1.3 Dokumentation ska ingå i priset för Tjänsten.
- 11.1.4 All dokumentation ska vara tillgänglig i elektronisk form och i pappersform.

## 12. NYTTJANDERÄTT

### 12.1 Nyttjanderätt till system- och programprodukter i Tjänsten

- 12.1.1 Leverantören upplåter genom detta Avtal till Beställaren av denna anvisad tredje part som utför uppdrag åt Beställaren, en i tiden obegränsad, icke exklusiv rätt att använda Tjänsten.
- 12.1.2 Beställaren får endast använda Tjänsten för de ändamål och på det sätt som framgår av detta Avtal.

### 12.2 Nyttjanderätt till struktur, process och data

- 12.2.1 Beställaren har rätt att nyttja struktur, process, metodik och programbeskrivningar för eget bruk i andra sammanhang.
- 12.2.2 Beställaren har oinskränkt rätt till information och innehåll i Tjänsten och dess databaser etcetera. Leverantören ska tillse att sådan information med mera, vid detta Avtals upphörande, överförs till Beställaren, eller till ställe som Beställaren anvisar, på ett sätt som innebär att informationen med mera är lätt tillgänglig och i ett läsbart och hanterbart skick. Beställaren ska kunna lämna information till tredje part för att denne ska utföra specifika tjänster åt Beställaren.
- 12.2.3 Om Beställaren och Leverantören inte kommer överens om annat, ska Beställaren ha en i tiden obegränsad nyttjanderätt till de kundanpassningar av Tjänsten som utförts av Leverantören på beställning av Beställaren.

## 13. LEVERANTÖRENS ANSVAR

### 13.1 Allmänt

- 13.1.1 Leverantören har ansvar för tillhandahållande av Tjänsten.
- 13.1.2 Leverantören har huvudansvaret för Tjänsten. Detta innebär att Leverantören ansvarar för att ingående delar i Tjänsten fungerar tillsammans.
- 13.1.3 Leverantören har ansvar för att tredjepartsprodukter som kan ingå i Tjänsten har erforderliga rättigheter.
- 13.1.4 Leverantören ansvarar för att all personal som används för utförande av arbetet ska vara väl insatt i Tjänsten. All personal ska vara väl förtrogna med Leverantörens miljö, drifrutiner och säkerhetsregler samt gemensamma delar av rutiner för att hantera oförutsedda situationer.
- 13.1.5 Leverantören underhåller egen kompetens för området samt tillser att utvecklingsresurs finns tillgängliga för beställning från Beställaren. Detta kan ses som ett sätt att bidra till att säkerställa att Tjänsten är och förblir en effektiv tjänst hos Beställaren.

- 13.1.6 Leverantören har rätt att byta personal och ansvarar för att tjänstgörande personal besitter erforderlig kompetens.
- 13.1.7 Leverantören ska hålla en organisation för att ge assistans i alla frågor rörande Tjänsten.

#### 14. BESTÄLLARENS ÅTAGANDEN

- 14.1.1 Beställaren förbinder sig att:
  - (a) Delta i utveckling genom medverkan i särskilda arbetsgrupper.
  - (b) Till Leverantören anvisa kontaktpersoner.
  - (c) Tillse att egen utrustning som uppfyller Leverantörens krav på utrustning.
  - (d) Följa överenskomna driftsrutiner.
- 14.1.2 Beställaren svarar för anskaffning, installation och utbildning etcetera vad avser överenskommen erforderlig maskinvara och programvara.
- 14.1.3 Beställaren ska vidta erforderliga åtgärder för att berörd personal är informerad om gällande regler för hantering av Tjänsten. För Beställaren kännedom om att Tjänsten nyttjas på obehörigt sätt, ska Beställaren genast underrätta Leverantören och i samråd med Leverantören vidtaga erforderliga åtgärder för att förhindra obehörigt utnyttjande.
- 14.1.4 Beställaren är ansvarig för den information som dess användare lägger in i Tjänsten och för kontroll av informationens innehåll.
- 14.1.5 Beställaren ansvarar för att de användare som ansluts till Tjänsten inte lagrar information som gör intrång i upphovsrätt, rätt till immateriell rättighet eller strider mot tillämpliga lagar, förordningar, bruk eller sedvänja, riskerar att väcka anstöt eller kränka annans rätt samt annan gällande eller under avtalstiden tillkommande lagstiftning.
- 14.1.6 Beställaren ansvarar för att eventuellt erforderliga tillstånd från myndigheter och andra föreligger för att behandla och lagra informationen och att behandlingen av personuppgifter är förenlig med gällande lag eller under avtalstiden tillkommande lagstiftning.

#### 15. ANPASSNINGAR OCH FÖRÄNDRINGAR AV TJÄNSTEN

- 15.1.1 Föreligger behov av anpassningar av Tjänsten, föranledda av förändringar av lagar eller centrala avtal ska detta åtgärdas och vara införda i Tjänsten till den tidpunkt då lag eller centralt avtal träder ikraft, om behovet varit känt i minst sex (6) månader före känd meddelad tidpunkt för ikraftträdande, om ingen annan överenskommelse träffas mellan Parterna.
- 15.1.2 Om behovet av anpassning varit känt kortare tid än sex (6) månader ska anpassningen åtgärdas och vara införd i Tjänsten om möjligt till tidpunkt för ikraftträdande, i annat fall snarast möjligt.
- 15.1.3 Leverantören ansvarar för att Tjänsten anpassas till nya operativsystemreleaser.
- 15.1.4 För de fall Leverantörens förändring av Tjänsten innebär förändringar i klientprogramvara eller motsvarande ska leverans av ny klientprogramvara ske genom datamedia alternativt genom kommunikation över Internet. Innehållet i dessa förändringar ska beskrivas i dokumentation som medföljer leverans av ny klientprogramvara. Denna information ska på ett enkelt, tydligt, begripligt, fullständigt och korrekt sätt beskriva innehållet i ny klientprogramvara.
- 15.1.5 För test hos Beställaren ska klientprogramvara ska levereras minst tjugo (20) dagar före Avtalad leveransdag för anpassningen eller förändringen av Tjänsten.

- 15.1.6 Parterna ska överenskomma om Avtalad leveransdag för anpassningen eller förändringen av Tjänsten.
- 15.1.7 Ändringar av Tjänsten som rimligen kan komma att påverka Beställaren ska föregås av överenskommelse mellan Leverantören och Beställaren om vad de ändrade förutsättningarna innebär och i så god tid att nödvändiga åtgärder hinner vidtas.
- 15.1.8 Beställaren ska kunna avstå anpassning eller förändring av Tjänsten, i upp till X månader, om det innebär krav på ändring av Beställarens it-miljö.
- 15.1.9 Det är Leverantörens skyldighet att leverera fullständiga och väl testade anpassning och förändringar i Tjänsten. Det åligger Leverantören att beakta det som är specifikt i it-miljön hos Beställaren.

## 16. UTVECKLING

- 16.1.1 Leverantören ska under avtalstiden inom ramen för ersättningen för Tjänsten svara för utveckling som ger Beställaren ett mervärde vid nyttjande av Tjänsten.
- 16.1.2 Samtliga anpassningar och förändringar ska genomföras på ett sådant sätt att Tjänstens samtliga funktioner säkerställs avseende funktionalitet, presentation och resultat om inte annat överenskommes.
- 16.1.3 Behörighet och säkerhet ska säkerställas vid varje ny anpassning eller förändring.
- 16.1.4 Om Beställaren önskar förändringar i Tjänsten ska detta skriftligen meddelas Leverantören. Leverantören ska inom två (2) veckor efter att ha mottagit förslag från Beställaren, till Beställaren överlämna en skriftlig beskrivning av förändringsförslaget med en konsekvensanalys.
- 16.1.5 Utveckling enligt 16.1.4 ovan ska avtalas om i Uppdragsavtal och biläggas Avtalet. Leverantören ska offerera sådan utveckling enligt principerna i Avtalet.

## 17. HELPDESK OCH SUPPORT

- 17.1.1 Leverantören ska ansvara för en supporttjänst för frågor från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren.
- 17.1.2 Leverantören ska ansvara för en helpdesk för felanmälan och utredningar av frågeställningar från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren.
- 17.1.3 Om inte annat överenskommes ska Fel med prioritet 1 kunna felanmälas via telefon under Drifttid.

## 18. AVTALAD SERVICENIVÅ OCH BRISTER I SERVICENIVÅ

### 18.1 Avtalad servicenivå

- 18.1.1 Tjänsten förutsätts fungera med full funktionalitet dygnet runt (Drifttid), med undantag för Servicefönster.
- 18.1.2 Servicenivåer definieras enligt tabellen nedan.

Servicenivå	Maximal åtgärds- tid i timmar per Fel under Servicetid	Maximalt antal Fel under Servicetid per kvartal	Maximal avbrotts- tid i timmar under Servicetid per kvartal	Servicetid	Drifftid
1	2	2	2	Dygnet runt, alla dagar	Dygnet runt, alla dagar
2	4	4	4	Dygnet runt, alla dagar	Dygnet runt, alla dagar
3	8	4	8	Dygnet runt, alla dagar	Dygnet runt, alla dagar
4	4	4	4	Arbetsdag	Dygnet runt, alla dagar
5	8	4	12	Arbetsdag	Dygnet runt, alla dagar
6	12	8	24	Arbetsdag	Dygnet runt, alla dagar

18.1.3 Av Avtalet framgår vilken av ovanstående servicenivåer som gäller för Tjänsten.

18.1.4 Prestandabristerna räknas som Fel i Tjänsten.

18.1.5 Avhjälpande av Fel och brist tillhandahålls under Servicetid. Leverantören har inte rätt att fakturera felsökningstid såvida inte felet visar sig bero på fel som ligger utanför Leverantörens ansvar.

18.1.6 Samtliga Fel ska rapporteras till Leverantören helpdesk och Leverantören ska registrera ärendet. Leverantören ansvarar därefter för att påbörja och avsluta avhjälpandet av rapporterat Fel inom i punkterna nedan angiven tid. En felanmälan räknas som mottagen från den tidpunkt som inträffar först av:

- Felanmälan med angiven felprioritet bekräftats till Beställaren med angiven felprioritet.
- Fel detekterats i Leverantörens övervakningssystem.

18.1.7 Fel indelas i tre (3) kategorier enligt nedan.

Fel prioritet 1: Med Fel prioritet 1 avses att en för Beställaren kritisk funktionell störning i Tjänsten. Ärendet ges högsta prioritet.

Fel prioritet 2: Allvarlig funktionell störning, innebärande att en större grupp användare hos Beställaren berörs. Ärendet ges hög prioritet.

Fel prioritet 3: Funktionell störning i produkten som kan kringgå så att Tjänsten trots detta kan användas.



## 18.2 Åtgärdstider

- 18.2.1 För Fel med prioritet 1 gäller att Leverantören ska ha åtgärdat Fel inom Maximal åtgärdstid per Fel enligt avtalad Servicenivå.
- 18.2.2 För Fel med prioritet 2 gäller att Leverantören ska påbörja felavhjälpning inom Maximal åtgärdstid per Fel enligt avtalad Servicenivå och att felrättning ska ha gjorts inom dubbla åtgärdstid per Fel enligt avtalad Servicenivå. Fel med prioritet 2 som inte åtgärdats inom utsatt tid blir Fel med prioritet 1.
- 18.2.3 För Fel med prioritet 3 gäller att Leverantören ska påbörja felavhjälpning inom fyra gånger Maximal åtgärdstid per Fel enligt avtalad Servicenivå och ha åtgärdat Felet inom fyra (4) veckor från felanmälan. Fel med prioritet 3 som inte åtgärdats inom fyra (4) veckor blir, om parterna inte kommit överens om annat, Fel med prioritet 2.

## 18.3 Brister

- 18.3.1 Brister Leverantören avseende maximal åtgärdstid, antal Fel eller maximal avbrottsstid för fel med prioritet 1 äger Beställaren rätt till vite.
- 18.3.2 Vitesgrundande belopp för beräkning av viten för brister framgår av Avtalet. För det fall vitesgrundande belopp inte anges i Avtalet ska vitesgrundande belopp vara etthundratusen (100.000) kronor.
- 18.3.3 Om den maximala åtgärdstiden för Fel med prioritet 1 enligt vald servicenivå överskrids utgår vite med tio (10) procent av vitesgrundande belopp för Tjänsten per åttatimmarsintervall under Servicetid så länge felet kvarstår.
- 18.3.4 Om maximalt antal Fel med prioritet 1 enligt vald servicenivå överskrids utgår vite med 10% av vitesgrundande belopp för Tjänsten per fel.
- 18.3.5 Om den maximala avbrottsstiden för Fel med prioritet 1 enligt vald servicenivå överskrids utgår vite med tio (10) procent av vitesgrundande belopp för Tjänsten per åttatimmarsintervall under Servicetid så länge avbrottsstiden kvarstår.
- 18.3.6 Maximalt vite för brister enligt ovan är 100 % av vitesgrundande belopp för Tjänsten. För det fall maximalt vite uppnåtts har Beställaren rätt att säga upp avtalet enligt punkten 29 Förtida upphörande.

## 18.4 Uppföljning och statistik

- 18.4.1 Leverantören ska, för Beställaren, varje kvartal redovisa månadsstatistik över antal Fel per prioritet, typ av Fel, feltid och Tillgänglighet. Leverantören ska löpande föra statistik över uppkomna fel, orsaken till dessa samt hur dessa har lösts. Denna statistik ska tillställas Beställaren inom en vecka efter månadens slut i tryckt form eller i elektroniskt format.
- 18.4.2 Kundmöte ska hållas minst kvartalsvis. Kvartalsmöten hålls på plats hos Beställaren.

## 19. UTBILDNING

- 19.1.1 Leverantören ska under avtalstiden tillhandahålla utbildning på Tjänsten.
- 19.1.2 Beställning av utbildning ska ske skriftligen. Offereras på begäran.
- 19.1.3 Leverantören tillhandahåller lokal och utrustning för genomförande av utbildning.

- 19.1.4 Leverantören ansvarar för att utbildningsmiljön speglar Beställarens driftsmiljö vad gäller aktuell Version och Release med relevant testdata.
- 19.1.5 Beställaren äger rätt att fritt kopiera utbildningsmaterial för eget behov inom Beställarens organisation. Utbildningsmaterialet ska vara tillgängligt i elektroniskt format.

## 20. SÄRSKILDA KONSULTINSATSER

- 20.1.1 Leverantören ska under avtalstiden svara för konsultinsatser för åtgärder som inte ingår i Leverantörens åtagande enligt detta Avtal.
- 20.1.2 Konsulttjänster definieras i nedanstående nivåer. Om Parterna inte kommit överens om att annat ska Nivå 3 utgöra grunden för den kompetens och den prisnivå som Leverantören tillhandahåller.

Nivå 1	Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område. Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult. Ledning – kräver arbetsledning. Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter.
Nivå 2	Kunskap – har utbildning inom området, viss svårighetsgrad. Erfarenhet – 1-3 år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag. Ledning – kräver arbetsledning. Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter.
Nivå 3	Kunskap – hög kompetens inom området. Erfarenhet – 4-8 år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år. Ledning – tar ansvara för delområde, kan leda en mindre grupp. Självständighet – kan arbeta självständigt.
Nivå 4	Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området. Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år. Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp. Självständighet – mycket stor.
Nivå 5	Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert/specialist på marknaden. Erfarenhet – (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år. Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning. Självständighet – mycket stor.

- 20.1.3 Beställning av konsultinsatser ska ske skriftligen.

- 20.1.4 Omfattning av konsultuppdrag och eventuella särskilda villkor för detta ska formuleras i ett Uppdragsavtal. Uppdragsavtalet ska minst innehålla specificering av uppdraget, hur beställning och bekräftelse ska ske, hur eventuella avbokningar ska hanteras m.m. Leverantören ska skriftligen reagera på beställningen inom två (2) veckor. Parterna ska sträva efter att lösa ombokningsbehov genom samplanering.
21. INFÖRANDE AV TJÄNSTEN, PILOTTTEST, LEVERANS- ACCEPTANSTEST, FÖRSENING OCH PÅFÖLJD
- 21.1 Allmänt om införande och tester
- 21.1.1 Införande av Tjänsten följer normalt följande moment
- Införandeprojekt som Parterna genomför
  - Pilottest om Parterna genomför
  - Leveranstest som Leverantören utför
  - Acceptanstest som Beställaren utför
  - Effektiv leveransdag som inträffar när Beställaren godkänt leveransen
- 21.1.2 Denna process ska också användas för alla förändringar som inte är att betrakta som normal drift. Det handlar bland annat om anpassningar och förändringar av Tjänsten.
- 21.2 Pilottest
- 21.2.1 För det fall införande av Tjänsten ska innehålla en pilottest ska denna genomföras före det att leveranstest startar.
- 21.3 Leveranstest
- 21.3.1 Parterna ska för införande av Tjänsten, anpassning och förändringar, samt resultatet av konsultinsatser överenskomma om Avtalad leveransdag.
- 21.3.2 Införande av Tjänsten, anpassningar och förändringar, samt resultat av konsultinsatser ska föregås av Leveranstest som genomförs av Leverantören.
- 21.3.3 Leverantören ska skriftligen underrätta Beställaren när Leverans är redo för Leveranstest och sådan test ska påbörjas inom fem (5) Arbetsdagar från Beställarens mottagande av denna underrättelse.
- 21.3.4 Resultatet av denna test ska dokumenteras i ett protokoll undertecknat av Leverantören. För det fall Beställaren väljer att inte närvara vid denna test, ska Leverantören ha rätt att utföra detta i Beställarens frånvaro samt därefter tillställa Beställaren testprotokollet.
- 21.3.5 Leveranstesten ska vara avslutad och skriftligt leveranstestprotokoll ska tillställas Beställaren innan Acceptanstest kan påbörjas.
- 21.3.6 Det åligger inte Beställaren att godkänna Leveranstest.
- 21.4 Acceptanstest
- 21.4.1 Efter slutfört Leveranstest ska Beställaren genomföra Acceptanstest. Acceptanstest påbörjas inom fem (5) Arbetsdagar efter att Beställaren har mottagit undertecknat leveranstestprotokoll.
- 21.4.2 Acceptanstest av Leverans sker i tio (10) sammanhängande dagar. Under Acceptanstestförfarandet ska Beställaren verifiera att Leveransen uppfyller avtalade krav.

- 21.4.3 Beställaren ska utan dröjsmål under Acceptanstestperioden meddela Leverantören när Leveransen avviker från avtalade krav.
- 21.4.4 Acceptanstest ska dokumenteras av Beställaren i protokoll som tillställs Leverantören efter testperioden.
- 21.4.5 Beställaren ska senast vid Acceptanstestperiodens utgång skriftligen meddela Leverantören huruvida Leveransen godkänns eller inte. Godkänner Beställaren leveransen infaller Effektiv leveransdag dagen efter godkännandet.
- 21.4.6 Godkänner Beställaren inte Leveransen, ska Beställaren skriftligen ange de avvikelser från avtalad specifikation som medför att Leveransen inte godkänns. Leverantören ska då utan oskälig tidsspilla rätta de avvikelser från avtalad specifikation som föreligger och om Beställaren så begär och avvikelsen är väsentlig, ska nytt Acceptanstest omgående genomföras. Nytt Acceptanstest ska uppgå till tio (10) sammanhängande dagar.
- 21.4.7 Om nytt Acceptanstest inte genomförs ska Effektiv leveransdag anses föreligga dagen efter den dag Leverantören har rättat avvikelse, varvid Leveransen ska anses som godkänd.
- 21.4.8 Om Beställaren inte skriftligen meddelar Leverantören huruvida Acceptanstestförörandet godkänns inom sju (7) Arbetsdagar från Acceptanstestperiodens utgång, anses Leveransen som godkänd dagen efter Acceptanstestperiodens utgång, varvid Effektiv leveransdag inträder.

## 21.5 Leveransförsening

- 21.5.1 Försening föreligger om Effektiv leveransdag inträffar senare än Avtalad leveransdag.
- 21.5.2 Om Leverantören befarar att försening kommer att uppstå ska Beställaren omgående informeras om detta.
- 21.5.3 Om försening orsakats av omständigheter för vilka Leverantören svarar och som inte är försakade av Beställaren eller annan leverantör till Beställaren, är Beställaren berättigad till påföljd enligt nedan.
- 21.5.4 Fel i anpassning av Tjänsten till följd av Leverantörens uppgradering av denna ska räknas som leveransförsening och påföljder hanteras därmed enligt punkt 21.6, om inte Felet är ringa. Ringa Fel räknas som Fel i Tjänsten och hanteras enligt punkt 18 ovan.

## 21.6 Påföljder vid försening av införande av Tjänsten

- 21.6.1 Vite utgår med 1% av årsavgiften för Tjänsten inklusive eventuella engångsavgifter och införandekostnader för varje påbörjad vecka förseningen av införande av Tjänsten varar.
- 21.6.2 Vitet är maximerat till 12% av årsavgiften för Tjänsten inklusive eventuella engångsavgifter och införandekostnader.
- 21.6.3 För det fall maximalt vite uppnåtts har Beställaren rätt att säga upp avtalet enligt punkten 29 Förtida upphörande.

## 21.7 Påföljder vid försening av anpassningar, förändringar och konsultinsatser

- 21.7.1 Vite vid försening av anpassningar, förändringar utgår med 1% av månadsavgiften för Tjänsten per dag förseningen varar.
- 21.7.2 Vite vid försening av konsultinsatsen utgår med 1% av den överenskomna totala kostnaden för konsultinsatsen per vecka förseningen varar.

- 21.7.3 Vite per år för förseningar av anpassningar, förändringar och konsultinsatser är maximerat till 20% av årsavgiften för Tjänsten.
- 21.7.4 För det fall maximalt vite uppnåtts har Beställaren rätt att säga upp avtalet enligt punkten 29 Förtida upphörande.

## 22. ERSÄTTNING OCH BETALNINGSVILLKOR

### 22.1 Allmänt

- 22.1.1 Ersättningen består av
  - (a) Månadsavgift för Tjänsten
  - (b) Ersättning för utbildning
  - (c) Ersättning för särskilda konsultinsatser
  - (d) Engångsavgifter för införande (i tillämpliga fall)

### 22.2 Månadsavgift

- 22.2.1 Månadsavgift för Tjänsten framgår av Avtalet.

### 22.3 Ersättning för utbildning

- 22.3.1 Ersättning för utbildning framgår av Avtalet.
- 22.3.2 Om Beställaren avbokar utbildningsinsatser, för annat än sjukdom, äger Leverantören rätt till ersättning för detta enligt följande.
  - (a) Avbokning sker 8-14 dagar för utbildningstillfället: 50% debiteras
  - (b) Avbokning sker 1-7 dagar före utbildningstillfället: 100% debiteras
- 22.3.3 Om Leverantören avbokar utbildningsinsatser, för annat än sjukdom, äger Beställaren rätt till ersättning för detta enligt följande.
  - (a) Avbokning sker 14-1 dagar för utbildningstillfället: Utan kostnad erhåller Beställaren ny motsvarande utbildning samt ytterligare utbildning till ett värde av 0,5 ggr överenskommet pris för den inställda utbildningen.
- 22.3.4 Vid beräkningar enligt ovanstående punkter, utgås från faktiskt inställda utbildningsdagar även om dessa ingår i längre utbildningsinsatser.

### 22.4 Ersättning för särskilda konsultinsatser

- 22.4.1 För ersättning för särskilt överenskomna konsultinsatser utöver Leverantörens åtagande enligt detta Avtal har Leverantören rätt till ersättning enligt följande.
- 22.4.2 För konsultinsatser utgår ersättning enligt Avtalet. Omfattningen av konsultinsatserna samt dess resultat ska regleras i Uppdragsavtal.
- 22.4.3 Ersättning för övertid utgår med 50% mellan 17.00 och 22.00 utöver normal kontorstid, vardagar helgfri måndag till fredag. Därutöver och vid helger med 50%. Till helg räknas även helgfri fredag från och med kl 17.00. För jul-, nyårs- och midsommarhelgen med 100%.
- 22.4.4 Om Uppdragsavtal ej innehåller regler för avbokning gäller följande. Om Beställaren avbokar konsultuppdrag, för annat än sjukdom, och om samplanering inte kan ske, äger Leverantören rätt till ersättning för detta enligt följande: Avbokning sker senare än sex (6) dagar före

konsulttillfället: 100 % av avtalad och bokad konsulttid samt andra för uppdraget specifika och ej avbokningsbara kostnader debiteras.

22.4.5 Om Uppdragsavtal ej innehåller regler för avbokning gäller följande. Om Leverantören avbokar konsultuppdrag, för annat än sjukdom, och om samplanering inte kan ske, äger Beställaren rätt till ersättning för detta enligt följande: Erhåller Beställaren ny motsvarande konsulttjänst samt ytterligare konsulttjänst till ett värde av 0,5 ggr överenskommet pris på det inställda konsultuppdraget.

22.4.6 Ersättningen ska, om inte annat särskilt skriftligen överenskommes, vara oförändrad under avtalsperioden.

Referensmånad ska vara november månad året före avtalstecknandet innebärande att jämförelse första gången ska ske mellan index för året för avtalstecknande och index för året innan regleringen ska ske. För att justering av ersättning ska träda i kraft ska Parterna träffa en skriftlig överenskommelse därom.

## 22.5 Engångsavgifter för införande

22.5.1 Engångsavgifter för införande av Tjänsten framgår av Avtalet.

## 22.6 Rese- och traktamentskostnader

22.6.1 För utbildning och särskilda konsultuppdrag får rese- och traktamentskostnader debiteras enligt följande.

- (a) Resekostnader – faktiska kostnader
- (b) Hotellkostnader – normal standard
- (c) Traktamente enligt Skatteverkets regler
- (d) Restid – ingår i priserna för utbildning och särskilda konsultuppdrag.

I första hand kommer Leverantören att använda konsulter från Stockholmsområdet och då utgår inte ersättning enligt punkterna a-d enligt ovan. I det fall parterna har skriftligen överenskommit att konsulter ska hämtas utanför Stockholmsområdet utgår ersättning enligt ovan.

## 22.7 Ersättning för möten

22.7.1 Respektive part ansvarar för egna kostnader i samband med löpande möten om inget annat har överenskommit.

## 22.8 Betalningsvillkor

22.8.1 Beställaren ska erlägga betalning senast trettio (30) dagar från fakturans ankomstdag.

22.8.2 För engångsavgifter för införande, i tillämpliga fall, gäller att 30 % av engångsavgifterna för införandet ska erläggas vid avtalets undertecknande, 60 % vid leverans och 10 % vid Effektiv leveransdag.

22.8.3 Fakturering av månadsavgift får ske månadsvis i efterskott. För det fall införandet av Tjänsten innehåller pilottest kan Parterna komma överens om att reducerad månadsavgift ska utgå under perioden för pilottestet.

22.8.4 Fakturering av utbildning och särskilda konsultinsatser får ske efter genomförd godkänd prestation om inte annat framgår av Uppdragsavtal.

- 22.8.5 Fakturering av rese- och traktamentskostnader får ske löpande månadsvis i efterskott efter genomförd resa om inte annat framgår av Uppdragsavtal.
- 22.8.6 Faktura ska vara specificerad så att det klart framgår vad fakturan avser.
- 22.8.7 Leverantören är inte berättigad att debitera faktureringsavgift eller liknande avgifter.
- 22.8.8 Leverantören är inte berättigad att debitera traktamente, ej heller erhålla utlägg för resor i annan omfattning än vad som i förväg överenskommes skriftligen med Beställaren i varje enskilt fall.
- 22.8.9 Vid dröjsmål med betalning utgår ränta enligt gällande räntelag. Även Beställaren har rätt till ränta i de fall Leverantören åläggs betala viten och dröjer med detta. Räntefaktura understigande 200 SEK betalas när räntefakturor tillsammans är minst 200 SEK.
- 22.8.10 Om Beställaren har rätt till vite, kan Beställaren genom kvittning dra av belopp som ska tillfalla denna från belopp som ska utgå enligt faktura. Beställaren äger också rätt att innehålla betalning om avtalade krav inte uppnås till dess felet eller bristen är åtgärdad. Vite ska regleras så snart grund för vite föreligger, dock senaste kommande månad. Försening i reglering av vite begränsar inte Beställarens rätt till vite.
- 22.8.11 Mervärdesskatt tillkommer på alla angivna priser.

## 22.9 Erläggande av vite och nedsättning av ersättning

- 22.9.1 Vitesbeloppen ska erläggas inom trettio (30) dagar efter det att Beställaren skriftligen framställt krav härom eller alternativt äger Beställaren avdraga motsvarande genom kvittning.
- 22.9.2 Säger Beställaren upp eller häver Avtal, Beställning eller försenad Leverans äger Beställaren tillgodogöra sig förfallet vitesbelopp enligt 18.3 Brister, 21.6 Påföljder vid försening av införande av Tjänsten samt 21.7 Påföljder vid försening av anpassningar, förändringar och konsultinsatser samt rätt till skadestånd för den skada Beställaren lider på grund av förseningen.
- 22.9.3 Utöver vad som ovan stadgas om viten har Beställaren rätt att erhålla nedsättning av den avtalade ersättningen för Tjänsten i förhållande till bristens omfattning samt rätt till ersättning för den skada Beställaren lider genom den bristande uppfyllelsen av avtalade nivåer för Tjänsterna.

## 23. ANSVAR FÖR SKADA

- 23.1.1 Leverantören ansvarar för skador som orsakats genom försummelse av Leverantören, dennes anställda eller av Leverantören anlidade underleverantörer. Leverantörens skadeståndsansvar är begränsat till 35 gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring per år. Leverantören ansvarar inte för utebliven vinst eller indirekt skada eller förlust. Dessa begränsningar gäller inte om grov vårdslöshet eller uppsåt föreligger.
- 23.1.2 Ersättningsanspråk ska för att vara giltigt framställas omgående efter det att Beställaren har märkt grunden för anspråket och under alla förhållanden senast sex (6) månader efter det att detta Avtal upphört att gälla.
- 23.1.3 Part är alltid skyldig att vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga eller begränsa uppkomsten av skada, om denna kan göra detta utan oskälig kostnad eller olägenhet.

## 24. FÖRSÄKRING

- 24.1.1 Det åligger Leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring som täcker de skador som Leverantören är ansvarig för enligt punkten 23 Ansvar för skada. Leverantören ska på begäran styrka detta genom att tillstålla Beställaren kopia av försäkringsbrev.

## 25. BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE)

- 25.1.1 Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra förpliktelse enligt detta Avtal om underlåtenheten har sin grund i omständighet som ligger bortom Parts kontroll och som förhindrar ett fullgörande. Eldsvåda, blixtnedslag, översvämning, elektromagnetiska störningar eller försening av leverans från underleverantör ska dock inte utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Så snart hindret upphör ska förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt. Befrielsegrund medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadeståndsskyldighet och andra påföljder.
- 25.1.2 Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta Avtal på grund av omständigheter som Parten ej kunnat råda över såsom exempelvis avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestationen och befrielse från skadeståndsskyldighet, inklusive skyldighet att utge vite, och andra eventuella påföljder. Förbehållet om avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses som befrielsegrund om Leverantören själv vidtar sådan konflikt.
- 25.1.3 Part som önskar åberopa befrielsegrund enligt denna punkt ska omgående vid befrielsegrundens inträdande, skriftligen meddela den andre Parten om dess förekomst med angivande av typ av befrielsegrund, samt tidplan/bedömning av tid för dess upphörande. Om avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet, äger den andre Parten skriftligen uppsäga avtal, enligt vad som stadgas i 29 Förtida upphörande nedan.

## 26. SEKRETESS OCH PERSONUPPGIFTSHANTERING

- 26.1.1 Personal som omfattas av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) är direkt underkastad reglerna i sekretesslagen. Annan personal förbinder sig i och med träffandet av detta avtal att inte röja hos Beställaren sekretessbelagd uppgift, vare sig det sker muntligt, genom att handling lämnas ut eller det sker på annat sätt, samt att inte utnyttja sådan uppgift. Leverantören förbinder sig att träffa avtal om samma tystnadsplikt med sin personal.
- 26.1.2 Ingenting Parten får utan motpartens godkännanden till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter, vilka rör interna förhållanden hos motparten, i annan utsträckning än vad som erfordras för utförande av uppdraget. Sekretessskyldigheten gäller även om avtalet i övrigt upphört att gälla. Leverantören är medveten om den insyn som kan följa av allmänna handlingars offentlighet. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.
- 26.1.3 För det fall Leverantörens åtagande innebär hantering av personuppgifter ansvarar Leverantören för att all sådan hantering sker i enlighet med vid var tid gällande lag.
- 26.1.4 Genom detta Avtal ingår Parterna ett personuppgiftsbiträdesavtal.



- 26.1.5 Beställaren har i egenskap av personuppgiftsansvarig ansvar för all behandling av avtalade personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204). Leverantören åtar sig i egenskap av personuppgiftsbiträde att endast behandla personuppgifter i enlighet med Avtalet och enligt instruktioner från Beställaren. Det innebär att uppgifterna inte får behandlas för annat ändamål än vad som är nödvändigt för att utföra tjänsterna enligt Avtalet.
- 26.1.6 Leverantören ska begränsa åtkomsten till personuppgifter till den personal som behöver dem för att utföra uppgifter enligt detta Avtal. Leverantören ansvarar för att dessa personer omfattas av tystnadsplikten samt är fullt informerade om hur personuppgifter får behandlas.
- 26.1.7 Leverantören ska vidta åtgärder som avses i § 31 första stycket personuppgiftslagen, vilket innebär att Leverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda de personuppgifter som behandlas inom Avtalet.
- 26.1.8 Leverantören får inte avtala om underbiträde utan skriftligt godkännande av Beställaren. Ett underbiträdesavtal ska tecknas såväl mellan Leverantören och underbiträdet som mellan Beställaren och underbiträdet. Leverantören ansvarar för att alla eventuella underbiträden följer alla bestämmelser om personuppgiftsbehandling enligt detta Avtal.
- 26.1.9 Beställaren ska ha möjlighet att på plats hos Leverantören och dennas underleverantörer kontrollera att bestämmelserna efterlevs.
- 26.1.10 Leverantören ska hålla Beställaren skadeslös i händelse av att Beställaren åsamkas skada som är hänförlig till Leverantörens behandling av personuppgifter i strid med instruktioner från Beställaren eller bestämmelser i Avtalet.
- 26.1.11 Vid upphörande av Leverantörens behandling av Beställarens personuppgifter ska Leverantören på egen bekostnad återlämna all data som innehåller personuppgifter. På Beställarens begäran ska Leverantören förstöra samtliga uppgifter inklusive dem som förvaras på säkerhetskopior och motsvarande. Leverantören ansvarar även för att uppgifter som förvaras hos underbiträde överförs och på Beställarens begäran förstörs på motsvarande sätt.

## 27. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

- 27.1.1 Leverantören ansvarar för att han från rättighetshavaren har inhämtat de rättigheter som fordras för nyttjandet av Tjänsten i enlighet med detta Avtal. Leverantören ansvarar för att det ej erfordras någon ytterligare licens eller liknande för Beställarens nyttjande av Tjänsten i enlighet med Avtalet.
- 27.1.2 Leverantören åtar sig att, utan inskränkning av Beställarens talesrätt, ersätta Beställaren om krav riktas eller talan förs mot denne om intrång på grund av Beställarens användning av Tjänsten i enlighet med detta Avtal. Leverantören ska även ersätta Beställaren för de kostnader och skadestånd som Beställaren genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge.
- 27.1.3 Leverantören ansvarar för att han snarast åtgärdar denna situation genom en så kallad work-around så att Tjänsten fortsättningsvis går att nyttja.

## 28. UNDERLEVERANTÖRER

- 28.1.1 Avser Leverantören anlita underleverantör eller underkonsult för utförandet av viss del av åtaganden enligt Avtalet, får detta ske först efter skriftligt medgivande från Beställaren i varje särskilt fall. Underkonsulter och underleverantörer får inte bytas ut utan Beställarens skriftliga medgivande. Dock ska Beställaren genom sin underskrift av detta Avtal ansetts ha lämnat medgivande till de underleveransers av tredjepartsprodukter och tjänster som uttryckligen framgår av detta Avtal.

28.1.2 Anlitande av underkonsult eller underleverantör befriar inte Leverantören från sina åtaganden enligt Avtalet, utan Leverantören ansvarar fullt ut såsom för egen prestation för av underkonsult utfört arbete eller av underleverantör levererade produkter etcetera.

## 29. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

### 29.1.1 Hävning från Beställarens sida:

Beställaren har rätt att häva detta Avtal om

- a) Leverantören försätts i konkurs, inleder ackord, inställer sina betalningar, träder i likvidation eller annars kan antas vara på obestånd.
- b) Leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåliggande som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare.
- c) Det föreligger försening så att maximalt vite uppnåtts.
- d) Det föreligger avvikelser från avtalade servicenivåer så att maximalt vite per månad har uppnåtts.
- e) Leverantören saknar giltig ansvarsförsäkring.
- f) Leverantören bryter mot sina förpliktelser enligt detta Avtal och ej upphör därmed och vidtar rättelse senast trettio (30) dagar efter skriftlig anmaning därom.
- g) Leverantören åberopat befrielsegrund enligt punkten 25 och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader.

### 29.1.2 Hävning från Leverantörens sida:

Leverantören äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande sextio (60) dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om

- a) Beställaren bryter mot någon ej oväsentlig bestämmelse i Avtalet och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftlig anmodan härom innefattande redogörelse för avtalsbrottet.
- b) Beställaren åberopat befrielsegrund enligt punkten 25 och sådana omständigheter förelegat mer än tre (3) månader.

29.1.3 Vid förtida upphörande har Leverantören inte rätt till ersättning utöver vad som enligt Avtalet ska utgå för vid tidpunkten för det förtida upphörandet upparbetad ersättning.

29.1.4 Vid Avtalets eller del av Avtalets förtida upphörande har den Part som påkallar det förtida upphörandet enligt 29.1.1 - 29.1.2 rätt till skadestånd för liden skada på grund av avtalsbrottet. För det fall Beställaren sagt upp Avtalet eller hävt detta på grund av Leverantörens försening eller Fel, är dock Beställaren berättigad till skadestånd endast för den del som överstiger erhållet vite.

29.1.5 Vid förtida upphörande äger punkten 31 Avtalets upphörande nedan tillämpning.

## 30. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

30.1.1 Leverantören har inte rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt detta Avtal utan Beställarens i förväg inhämtade skriftliga medgivande.

30.1.2 Oaktat det föregående ska Part, utan motpartens godkännande, äga rätt att överlåta detta Avtal eller rättighet och/eller skyldigheter enligt detta Avtal till bolag eller annan enhet inom samma koncern som Parten ingår i. Om den nya parten inte fullgör sina förpliktelser svarar den ursprungliga Parten för förpliktelsernas fullgörande.

30.1.3 För det fall Leverantörens ägarförhållanden ändras, ska Beställaren informeras om detta.

### 31. AVTALETS UPPHÖRANDE

- 31.1.1 Vid detta Avtals upphörande ska Parterna samråda om avveckling varvid Leverantören ska vara behjälplig vid en eventuell övergång/byte till annan leverantör. Detta samarbete innefattar bland annat besvarande av förfrågningar, teknisk assistans i samband med förflyttning och överlämning av dokumentation och databasinformation. Överflyttning enligt ovan ska påbörjas på sådan tid innan avtalstidens utgång och äga rum på sådant sätt att överflyttningen genomförs då avtalet upphört. Leverantören ska uppfylla förpliktelse på ett professionellt sätt.
- 31.1.2 Skulle Leverantörens assistans vid Avtalets upphörande kräva större utnyttjande av resurser än vad som gällt under Avtalets genomförande, har Leverantören rätt till skälig ersättning såvitt detta överenskommit i förväg med Beställaren.
- 31.1.3 Leverantören äger inte åberopa brister i Beställarens fullgörande i överlämning till ny leverantör som grund för befrielse från att fullgöra sina åtaganden om inte Leverantören inom skälig tid efter det att Leverantören fått kännedom om eller borde ha fått kännedom om sådana brister, skriftligen anmäler bristen i fullgörandet till Beställaren och anger vilken inverkan bristen har eller kan komma att få på Leverantörens möjligheter att fullgöra sina åtaganden.

### 32. MEDDELANDE

- 32.1.1 Samtliga meddelanden som utväxlas i enlighet med detta Avtal ska vara skriftliga samt kan innehålla meddelande med begäran om bekräftelse. Meddelanden anses som vederbörligen mottagna efter bekräftelse.

### 33. TVISTELÖSNING

- 33.1.1 Detta Avtal ska tolkas och tillämpas enligt svensk rätt.
- 33.1.2 Tvist angående tillkomsten, tolkningen eller tillämpningen av detta Avtal eller ur Avtalet härflytande rättsförhållanden, ska slutligen avgöras av svensk allmän domstol vid Beställarens hemort som första instans.