



# Kommentar till eSams Allmänna villkor för it-drift

Arbetet med att ta fram denna kommentar har genomförts av eSams rättsliga expertgrupp. Ledamöter i expertgruppen är Johan Bålman, Malgorzata Drewniak, Per Furberg, Gustaf Johnssén, Jan Sjösten, Gunnar Svensson, Mikael Westberg och Christina Wikström. Adjungerade ledamöter i expertgruppen är Maria Sertcanli, Veronica Eckerby, Eva Maria Broberg Lennartsson, Linn Kempe och Nils Fjelkegård. Även eSams rättsliga referensgrupp har deltagit i arbetet.

## 1. Inledning

Detta dokument innehåller kommentarer till eSams Allmänna villkor för it-drift, eSams andra utgivna avtalsvillkor, beslutade i november 2020 ("Avtalsvillkoret"). Dessa kommentarer syftar till att underlätta användningen av Avtalsvillkoret genom att förklara vissa regleringar och tydliggöra hur Avtalsvillkoret är tänkt att användas. Dokumentet innehåller också alternativ till några av Avtalsvillkorets regleringar. Dessa kommentarer ska ses som vägledande och inte utgöra en del av Avtalsvillkoret. I kommentaren används definitioner angivna i Avtalsvillkoret.

## 2. Användningsområde

Avtalsvillkoret är avsett att användas i avtal när Leverantören på olika sätt tillhandahåller it-drifttjänster och närliggande infrastrukturtjänster som t.ex. serverdrift, databasdrift, backuptagning och lagringstjänster. Avtalsvillkoret kan användas då Leverantören ska inleda leveransen med att genomföra ett Införandeprojekt men kan även användas om så inte är fallet.

Utgångspunkten i Avtalsvillkoret är att Leverantören ansvarar för allt som krävs för Tjänstens tillhandahållande, t.ex. personalresurser, utrustning, programvara och datorhall. Avtalsvillkoret är tänkt att användas då Kunden önskar att datorprogram,



applikation eller system ska ”driftas” hos Leverantören. Avtalsvillkoret kan användas även om Kunden tillhandahåller utrustning (”Kundens utrustning”) men är inte anpassat för situationen att drifttjänsten utförs i Kundens lokaler. Tjänstebeskrivningen behöver upprättas utifrån vilket ansvar Leverantören åtagit sig och vad Kunden ska bistå med, samt specificera Tjänstens innehåll, avgränsning och respektive parts ansvarsområden. Om drifttjänsten ska tillhandahållas i Kundens lokaler bör man utifrån förutsättningarna i det enskilda fallet överväga vilka ytterligare avtalsvillkor som behöver tillföras Avtalet. Till exempel kan reglering om fysisk säkerhet behövas och följande tillägg görs till Avtalsvillkorets avsnitt 2:

”Om Leverantören helt eller delvis ska tillhandahålla Tjänsten i Kundens lokaler ska Leverantören följa Kundens samtliga instruktioner samt styrande och stödjande dokument i Kundens verksamhet såsom, riktlinjer, säkerhetsföreskrifter och policys. Kunden ska i sådant fall också tillhandahålla relevant information, om Kundens verksamhet, rutiner och processer, för tillhandahållande av Tjänsten.”

Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpssamordning, ska det finnas ramavtal eller andra gemensamma avtal som effektiviserar upphandlingar för varor och tjänster som myndigheterna upphandlar ofta, i stor omfattning eller som uppgår till stora värden. Samordning av dessa upphandlingar sker genom Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet, vilket resulterar i ramavtal som myndigheterna ska använda, om myndigheten inte finner att en annan form av avtal sammantaget är bättre.

I de fall en myndighets behov inte kan tillgodoses genom avrop från Statens inköpscentrals ramavtal behöver myndigheten på egen hand upprätta avtalsdokument som ska användas i upphandlingen, alternativt förlita sig på avtalsvillkor som Leverantören föreslår. Det är mot denna bakgrund som eSam tagit fram allmänna villkor för en rad olika it-tjänster, d.v.s. för att säkerställa att det finns ett kundvänligt och myndighetsanpassat avtalsvillkor i de fall Statens inköpscentrals ramavtal inte kan användas.

IT & Telekomföretagens Allmänna Bestämmelser är standardavtalsvillkor, ensidigt framtagna av leverantörernas branschorganisation, som i allmänhet uppfattas som leverantörsvänliga. eSams Allmänna villkor bygger på samma idé om ett enkelt och generellt avtalsvillkor som kan användas av flera myndigheter med liknande behov. Skillnaden är att eSams Allmänna villkor sätter kunden i första rummet och att regleringarna följaktligen blivit mer kundvänliga. Det förtjänar också att framhållas att alla relativt kortfattade standardavtalsvillkor i viss mån förutsätter kompromisser och förenklingar av olika avtalsfrågor. Det blir aldrig så omfattande, detaljrikt och anpassat som ett avropsavtal under Statens inköpscentrals ramavtal eller ett affärsunikit outsourcingavtal.



### 3. Om tillhörande avtalshandlingar

Avtalsvillkoret är tänkt att användas tillsammans med ett huvudavtalsdokument och tillhörande avtalsbilagor. Huvudavtal tillsammans med tillhörande bilagor benämns gemensamt Avtalet. I huvudavtalet regleras vanligen;

- Avtalets parter med uppgifter om respektive organisation,
- de bilagor, inklusive allmänna villkor, som tillhör huvudavtalet,
- övergripande regleringar om tillhandahållande av de tjänster som Avtalet omfattar
- avtalshandlingarnas prioritetsordning
- avtalstid och uppsägningstid
- parternas kontaktpersoner för Avtalet med kontaktuppgifter och underskrift.

Om Avtalet har karaktär av ett ramavtal behöver huvudavtalet också innehålla regleringar om hur tjänsterna avropas och på vilket sätt de villkor som ska gälla för avropet regleras. Man kan med fördel ta fram en mall till ett avropsavtal och bifoga som bilaga till huvudavtalet.

Till huvudavtalet fogas normalt ett antal bilagor, som kan variera beroende på om Avtalet utgör ett fristående avtal eller om det har karaktären av ett ramavtal. Omständigheterna i det enskilda fallet avseende drifttjänsternas tillhandahållande avgör vilka bilagor som behöver tillföras Avtalet. Frågor om Leverantören ska behandla personuppgifter för Kundens räkning blir avgörande, samt om ett säkerhetsskyddsavtal ska ingås. Nedan följer ett exempel på hur avtalsstrukturen kan se ut.

”Avtalet består av följande handlingar.

- i). Detta Huvudavtal
- ii). Bilaga 1 – Tjänstebeskrivning (av de drifttjänster som Avtalet omfattar)
- iii). Bilaga 2 – Servicenivåer och vite
- iv). Bilaga 3 – Ersättning och betalning,
- v). Bilaga 4 – Säkerhetsskyddsavtal,
- vi). Bilaga 5 – Personuppgiftsbiträdesavtal inklusive instruktion,
- vii). Bilaga 6 – IT- och informationssäkerhet,
- viii). Bilaga 7 – eSams Allmänna villkor för it-drift (mars 2021)”.

I huvudavtalet bör också prioritetsordningen mellan avtalsdokumenten tydliggöras. Vanligtvis har bestämmelserna i avtalshandlingarna prioritet i den ordning de anges om



konflikt skulle uppstå. Undantag görs för personuppgiftsbiträdesavtal med underbilagor som normalt gäller före samtliga övriga regleringar i Avtalet, i de fall motstridigheter rör behandlingar av personuppgifter. Villkor i säkerhetsskyddsavtal ska vid motstridigheter gälla före samtliga övriga regleringar i Avtalet, vilket också framgår av punkt 15.1 i Avtalsvillkoret.

#### **4. Särskilt om Avtalets definitioner**

De definitioner som regleringarna i Avtalsvillkoret kräver återfinns i avsnitt 1. Därutöver kan ytterligare definitioner behövas för huvudavtalet och bilagor. I huvudavtalet definieras Kunden och Leverantören genom angivande av namn, organisationsnummer och adress.

Enklast är att ange de definitioner som behövs i respektive avtalsdokument. Men man behöver då vara uppmärksam på om samma definition återkommer på flera ställen, så att definitionen anges identiskt i de olika avtalsdokumenten. Ett annat alternativ är att upprätta en separat bilaga där samtliga definitioner anges.

#### **5. Införandeprojekt och försening**

För att sätta upp en mer omfattande drifttjänst behöver Leverantören vanligen utföra ett antal arbetsuppgifter i samverkan med Kunden. Aktiviteterna samlas i regel i ett projekt, i Avtalsvillkoret benämnt Införandeprojekt. Förutsättningarna för Införandeprojektet, som ingående aktiviteter, tidplan, allokerade resurser med mera, samlas normalt i en så kallad Införandeplan som blir en bilaga till Avtalet. Leverantören ansvarar enligt punkt 4.2 i Avtalsvillkoret för att leda och genomföra Införandeprojektet så att Tjänsten kan tillhandahållas enligt Avtalet.

I Avtalsvillkorets punkt 4.4 - 4.6 regleras förutsättningarna för Kundens acceptanstestförfarande närmare. Acceptanstest äger rum innan Avtalad startdag och ger Kunden möjlighet att kontrollera att Tjänsten uppfyller avtalade krav. Det är viktigt att vid en överenskommelse om tidplan ta hänsyn till acceptanstestförändret eftersom modellen innebär att Leverantören behöver vara klar med sina aktiviteter i Införandeprojektet trettio (30) dagar innan Avtalad startdag. Den i villkoret valda längden på acceptanstestperioden är vanligt förekommande men här kan parterna naturligtvis överenskomma om längre eller kortare period lämplig för den aktuella situationen.



Villkoret är skrivet med utgångspunkten att Tjänsten i sin helhet ska godkännas efter genomfört Acceptanstest. Införandeprojektet kan naturligtvis delas upp i flera etapper där Acceptanstest ska genomföras för varje etapp. Särskilda regleringar om ett sådant förfarande kan placeras i Införandeplanen vilket innebär att Faktisk leveransdag inträder då den sista etappen (och samtliga tidigare etapper) uppfyller förutsättningarna i punkt 4.7.

Faktisk startdag inträder enligt förutsättningar i punkt 4.7. Notera att om Kunden inte lämnar ett godkännande och förhåller sig passiv under acceptansperioden så innebär det att Faktisk startdag inträder. Om Faktisk startdag inträder senare än Avtalad startdag är Tjänsten försenad. Kunden är i denna situation berättigad till ett leveransförseningsvite, förutsatt att förseningen inte beror på Kunden eller förhållande som Kunden ansvarar för. Kunden är också enligt punkt 5.2 och 5.3, berättigad till skadestånd och har vid försening längre än tre (3) månader rätt att häva Avtalet eller säga upp det till förtida upphörande.

## 6. Ansvar för Tjänsten

De flesta organisationer är idag i hög grad beroende av sina it-tjänster och då särskilt de drifttjänster som upprätthåller organisationens verksamhets- och kontorsstödsystem. Det är därför av avgörande betydelse att tydliggöra Tjänstens innehåll och avgränsning samt Leverantörens ansvar för drifttjänstens tillhandahållande. Tjänstens omfattning, innehåll och avgränsning är tänkt att regleras i en tjänstebeskrivning, i Avtalsvillkoret definierad som Tjänstebeskrivning, vilken utgör bilaga till Avtalet. Det är viktigt att den kravspecifikation som Kunden tar fram i samband med upphandlingen omvandlas till en tjänstebeskrivning som korrekt beskriver de upphandlade kraven för Tjänsten. En generell reglering om Leverantörens skyldighet att tillhandahålla Tjänsten i enlighet med Avtalet inklusive Tjänstebeskrivning återfinns i punkt 2.1. Avsnitt 2 innehåller dessutom ett antal generella regleringar avseende Leverantörens skyldigheter vid tillhandahållande av Tjänsten.

I avsnitt 10 regleras Leverantörens ansvar för fel i Tjänsten samt de påföljder som Kunden kan göra gällande. Fel eller brist ska enligt Avtalsvilkorets punkt 10.1 anses föreligga om Tjänsten,

- i). avviker från Tjänstebeskrivningen, eller
- ii). avviker från Avtalet i övrigt (inklusive bilagor såsom Personuppgiftsbiträdesavtal och säkerhetsskyddsavtal), eller
- iii). inte uppfyller garanterade Servicenivåer, eller



iv). på annat sätt avviker från vad Kunden rimligen kunnat förvänta sig.

Notera att regleringen kan återopas löpande under Avtalets gång om fel eller brister uppträder. Leverantörens skyldighet att åtgärda brister enligt garanterade Servicenivåer eller utan oskäligt uppehåll regleras i punkt 10.2 tillsammans med följderna, vite, prisreduktion, skadestånd och uppsägning till förtida upphörande. Notera särskilt Kundens skyldighet att skriftligen reklamera felet inom sex (6) månader från upptäckt enligt punkt 10.3.

Enligt avsnitt 8 äger Leverantören efter Kundens skriftliga godkännande anlita underleverantörer för utförande av hela eller delar av Tjänsten. Av bilaga till Avtalet bör det framgå vilka deltjänster och ansvarsområden som en underleverantör tillhandahåller. Dessa regleringar kopplas vanligen till Personuppgiftsbiträdesavtalet och godkännande av underbiträden, där det är särskilt angeläget att klargöra vilka behandlingar underleverantören/underbiträdet utför inom ramen för Avtalet. Leverantören svarar för underleverantören såsom för eget arbete, vilket framgår av den sista meningen i avsnitt 8. Leverantören måste också ha ett personuppgiftsbiträdesavtal med underleverantören/underbiträdet som överensstämmer med det åtagande som Leverantören har i sitt personuppgiftsbiträdesavtal med Kunden.<sup>1</sup>

## 7. Servicenivåer och vite

Det har utvecklats en praxis för it-tjänster som innebär att Leverantören garanterar vissa angivna servicenivåer. Servicenivåer är särskilt vanliga för drifttjänster och andra infrastruktur tjänster och omfattar vanligen en garanti om att Tjänsten ska inneha viss tillgänglighet angiven i procent i ett särskilt gränssnitt. För att säkerställa att Leverantören uppfyller den garanterade servicenivån bestäms vanligen ett så kallat ”SLA-vite” som innebär att även en mindre avvikelse utlöser ett på förhand bestämt belopp som Leverantören behöver erlagga.

Mätmetoder och beräkningsmodell för servicenivåer anges normalt i en särskild bilaga tillsammans med det vite som ska utgå om Leverantören avviker från garanterad Servicenivå. För att upprätta denna bilaga krävs vanligen samverkan mellan personer med olika kompetens. Förutom personer med it-teknisk och juridisk kunskap, krävs förståelse för de kommersiella förutsättningarna samt kunskap om vilka servicenivåer som är viktiga för den verksamhet som ska nyttja drifttjänsten.

---

<sup>1</sup> Dataskyddsförordningen, artikel 28 punkt 4.



Det är vanligt med en trappa där tillgängligheten för Tjänsten i procent under en månad sjunker och servicenivåvitet succesivt ökar. Vanligen anges också ett maximalt vite för respektive servicenivå. Vitet blir således en på förhand bestämd kompensation för avvikelse från garanterad servicenivå beroende på graden av avvikelse. Notera att om Kunden drabbas av skada som överstiger vitet på grund av avvikelse från avtalad Servicenivå så har Kunden enligt punkt 23.2 rätt att också erhålla skadestånd för den överskjutande delen.

## 8. Personuppgiftsbehandling

Utgångspunkten i Avtalsvillkoret är att Leverantören blir personuppgiftsbiträde eftersom uppdraget innebär att Leverantören behandlar personuppgifter för Kundens räkning.

Personuppgiftsbiträdesavtalet är tänkt att utgöra en bilaga till Avtalet. Det innebär att allmänjuridiska regleringar som finns i Avtalsvillkoret inte behöver tas med i Personuppgiftsbiträdesavtalet. Om ett fristående Personuppgiftsbiträdesavtal tecknas med syfte att omfatta flera avtal med olika it-tjänster är det viktigt att de olika behandlingarna som kommer att aktualiseras också adresseras i Personuppgiftsbiträdesavtalet på ett sätt som innebär att artikel 28 i Dataskyddsförordningen uppfylls.

Personuppgiftsbiträdesavtalet har vanligtvis två underbilagor. En instruktion där Kunden, det vill säga den personuppgiftsansvarige, tydligt sätter ramarna för personuppgiftsbehandlingen, samt ett dokument där godkända underbiträden listas. I Dataskyddsförordningens artikel 28 stadgas att den personuppgiftsansvariga endast får anlita personuppgiftsbiträden som ger tillräckliga garantier om att genomföra lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder på ett sådant sätt att behandlingen uppfyller förordningens krav och säkerställer att den registrerades rättigheter skyddas.

Det är viktigt att regleringar kring Leverantörens rätt att anlita underbiträden blir korrekt angivna. Kunden har att överväga om ett mer allmänt tillstånd ska lämnas eller om godkännande ska ske från fall till fall. Kopplingen mellan underbiträden och tredjelsöverföringar bör särskilt beaktas både vid Avtalets upprättande och under avtalstiden. Kunden behöver säkerställa att man har full kontroll över den kedja av underbiträden som inte sällan förekommer vid leverans av drifttjänster och som inte sällan löper långt utanför Sveriges gränser. Frågorna har blivit särskilt relevanta efter domen i det uppmärksamade Schrems II målet, där EU-domstolen fann att



kommissionens beslutet 2016/1250 avseende Privacy Shield, möjliggjort överföringar av personuppgifter från EU/EES till USA, var ogiltigt.<sup>2</sup>

## 9. Säkerhetsskyddsavtal

I Avtalsvillkorets avsnitt 15 stadgas att Avtalets giltighet är beroende av ett giltigt säkerhetsskyddsavtal om Kundens verksamhet omfattas av krav på säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585) och om Kunden begär detta.

Om Avtalet ska omfattas av säkerhetsskyddslagens regler bör Kunden klargöra detta redan i samband med upphandlingen och parterna ingå ett säkerhetsskyddsavtal i samband med att Avtalet undertecknas. I vissa sammanhang kan kravet på säkerhetsskydd dock uppträda under Avtalets löptid. Om kravet på säkerhetsskydd tillkommer i efterhand och det inte i upphandlingen är möjligt att fullt ut uppskatta tillkommande kostnader med anledning av säkerhetskraven kan ett tillägg göras till Avtalsvillkorets punkt 15.1 med följande lydelse:

”Om ett säkerhetsskyddsavtal ska ingås under avtalsstiden ska Leverantören äga rätt till skäligen ersättning för, tillkommande arbete och uppfyllande av tillkommande krav, med anledning av säkerhetsskyddsavtalet.”

## 10. Sekretess

Sekretessregleringen i avsnitt 20 innehåller en ömsesidig avtalssekretess med förbehåll för de skyldigheter som Kunden har i enlighet med offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) (OSL), yttrandefrihetsgrundlagen (YGL) och tryckfrihetsförordningen (TF) vad avser sekretess och offentlighet.

Utöver Avtalsvillkorets bestämmelser om sekretess kan Leverantören komma att omfattas av lag (2020:914) om tystnadsplikt vid utkontraktering av teknisk bearbetning eller lagring av uppgifter. Lagen som träder i kraft den 1 januari 2021 innebär att en författningsreglerad tystnadsplikt förenad med straffansvar kommer att omfatta tjänsteleverantörer och deras anställda som på uppdrag av myndighet tekniskt bearbetar eller tekniskt lagrar uppgifter.

eSams Allmänna villkor för it-drift innehåller, i likhet med villkoren för it-konsulter, ett ömsesidigt sekretessåtagande. Om myndigheten föredrar ett ensidigt sekretessåtagande

---

<sup>2</sup> Domstolens dom av den 16 juli 2020, Data Protection Commissioner mot Facebook Ireland LTD och Maximilian Schrems, C-311/18.





där enbart Leverantören omfattas av avtalssekretess kan regleringarna i punkterna 20.1–4 ersättas av regleringar med följande lydelse;

”20.1 Leverantören får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om Kundens verksamhet eller som i övrigt rör Kundens interna förhållanden, i annan utsträckning än som erfordras för Tjänstens tillhandahållande och Avtalets fullgörande.

20.2 Leverantören är skyldig att beakta de regler om sekretess, tystnadsplikt och handlingars offentlighet som följer av OSL och TF, samt tillse att anställda, anlitade konsulter och underleverantörer beaktar dessa regler. Leverantören ska också säkerställa att lagen (2020:914) om tystnadsplikt vid utkontraktering av teknisk bearbetning eller lagring av uppgifter, efterlevs av de personer som Leverantören svarar för. Leverantören är vidare skyldig att informera sig och sina anställda, anlitade konsulter och underleverantörer om innebörden av nämnda rättsregler.

20.3 Sekretessskyldigheten gäller inte för sådan information som Leverantören kan visa har blivit känd för denne på annat sätt än genom tillhandahållandet av Tjänsten eller som är allmänt känd. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när Leverantören är skyldig enligt svensk lag att lämna ut uppgifter.

20.4 Leverantören är införstådd med att Kunden i egenskap av offentligrättsligt organ har en skyldighet att följa TF, YGL och OSL. Det innebär t.ex. att tredje man kan komma att begära ut handlingar, vilka kan omfattas av sekretess. Kunden är dock skyldig att genomföra en sekretessprövning enligt OSL innan uppgifterna lämnas ut.”

Vid en utkontraktering som medför att information hos myndigheten blir tillgänglig för en leverantör måste begränsningar i OSL beaktas. I punkt 20.5 stadgas att Leverantören inte får, utan Kundens skriftliga medgivande, ta del av eller vidarebefordra uppgifter som är sekretessreglerade enligt lag och som Leverantören fått teknisk tillgång till i samband med Avtalet. En utförlig beskrivning av de sekretessöverväganden en myndighet har att beakta återfinns i eSams vägledning ”Outsourcing 2.0 – en vägledning om sekretess och dataskydd”.<sup>3</sup>

En uttrycklig garanti har införts i punkt 20.7 där Leverantören garanterar att Leverantören, och de för vilka Leverantören svarar, inte under avtalstiden omfattas av utländsk lagstiftning som innebär att Leverantören, eller annan för vilken Leverantören svarar, är eller kan komma att bli skyldig att överlämna sekretessreglerade uppgifter, utan att laglig grund föreligger enligt svensk rätt. Bakgrunden är de extraterritoriella lagstiftningar som vuxit fram i olika länder där ett lands myndigheter ges rätt att ta del av uppgifter som hanteras av företag med säte utanför landet, men som tillhör en koncern med legal hemvist i det aktuella landet.<sup>4</sup> I punkt 20.8 återfinns sanktioner om

---

<sup>3</sup> Outsourcing 2.0 – en vägledning om sekretess och dataskydd  
<https://www.esamverka.se/download/18.1d126bc174ad1e6c39c4db/1576749838091/Outsourcing%202.0%20sekretess%20och%20dataskydd%202019.pdf>

<sup>4</sup> Exempelvis USA:s The Clarifying Lawful Overseas Use of Data Act (CLOUD Act), Kinas The National Intelligence Law of the People's Republic of China, 2017, och Counter-Espionage Law, 2014.



Leverantören bryter mot garantin i form av en vitessanktion om en miljon samt rätt till skadestånd för Kunden.

## 11. Säkerhet

Särskilda säkerhetskrav ställs på verksamheter inom offentlig sektor och vid utkontraktering av drifttjänster får kraven på informationssäkerhet en avgörande betydelse. En överblick över de rättsliga kraven på informationssäkerhet för olika offentliga verksamheter sammanställs av Myndigheten för samhällsskydd och beredskap på [www.informationssakerhet.se](http://www.informationssakerhet.se).<sup>5</sup> I och med Kundens roll som myndighet ställs vissa krav på säkerheten när it-tjänster köps in av en extern leverantör. För att möjliggöra att Kunden i upphandling och avtal ska kunna ange de säkerhetskrav som är tillämpliga för Kundens verksamhet och som drifttjänsten ska uppfylla, så hänvisar Avtalsvillkoret i punkt 21.1 till en separat säkerhetsbilaga.

Kunden bör i arbetet med säkerhetsbilagan inledningsvis fastställa vilka krav gällande säkerhet som är tillämpliga för myndigheten, för att där kunna säkerställa att motsvarande krav ställs på Leverantören vid tillhandahållande av Tjänsten. Här kan Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter nämnas, exempelvis gällande informationssäkerhet för statliga myndigheter<sup>6</sup> och rapportering av it-incidenter för statliga myndigheter<sup>7</sup>.

I Avtalsvillkorets avsnitt 21 har ett antal allmänna regleringar om säkerhet vid tillhandahållande av Tjänsten förts in. Tanken är att Leverantören ska uppfylla minst de krav som anges i avsnitt 21 men att de mer detaljerade kraven ska anges i säkerhetsbilagan.

Utmaningen med säkerhetsregleringar kan ibland vara att de uppträder i andra delar av Avtalet än säkerhetsbilagan, t.ex. i Tjänstebeskrivningen avseende viruskydd eller i instruktionen till Personuppgiftsbiträdesavtalet avseende tekniska säkerhetsåtgärder. Här är det viktigt att de olika regleringarna stäms av mot varandra så att Avtalet får en samstämmig lydelse. Många gånger är det att rekommendera att säkerhetsbilagan innehåller de detaljerade säkerhetsregleringarna och att övriga avtalshandlingar hänvisar till de aktuella regleringarna i säkerhetsbilagan.

---

<sup>5</sup> <https://www.informationssakerhet.se/lagar--regelverk/rattsliga-krav-pa-informationssakerhet-i-olika-verksamheter/>

<sup>6</sup> MSBFS 2020:6 föreskrifter om informationssäkerhet för statliga myndigheter.

<sup>7</sup> MSBFS 2020:8 föreskrifter om rapportering av it-incidenter för statliga myndigheter.



## 12. Ansvarsbegränsning

Få regleringar diskuteras och förhandlas i större omfattning än ansvarsbegränsningen i ett avtal om it-drift. Oavsett om övriga regleringar om t.ex. felansvar eller försening är generösa för Kunden, så begränsas Leverantörens ansvar av vad som stadgas i ansvarsbegränsningen. Leverantörernas egna avtalsvillkor innehåller ofta omfattande begränsningar av slaget att Leverantören t.ex. måste vara försumlig för att rätt till skadestånd ska föreligga eller att Leverantören inte alls ansvarar för skada som orsakats av förlust av data.

Ansvarsbegränsningen i avsnitt 23 är ömsesidig och mer balanserad men innehåller en begränsning avseende belopp, indirekt skada och tredjemansskada i punkt 23.2.

Uppmärksamma att begränsningen gäller per avtalsår, vilket behöver beaktas om flera skador inträffar under samma avtalsår. Begränsningen förutsätter också att uppsåt eller grov vårdslöshet inte föreligger. Den beloppsmässiga begränsningen i den allmänna delen återfinns i punkt 23.2 och utgör det ”högsta av femtio (50) prisbasbelopp (enligt socialförsäkringsbalken) och femtio (50) procent av den totala ersättningen för Tjänsten enligt Avtalet under det aktuella avtalsåret”.

Av punkt 23.3 framgår att begränsningarna i 23.2 inte gäller vid skada för ansvar avseende intrång enligt avsnitt 19, sekretess enligt avsnitt 20, Personuppgiftsbiträdesavtal enligt avsnitt 14 och brott mot säkerhetskyddsavtal enligt avsnitt 15. Begränsningarna i punkt 23.2 gäller inte heller när Leverantörens åtagande enligt Avtalet omfattar säkerhetskopiering eller lagring av Kundens data. Leverantören ska i sådant fall ansvara för förlust av data genom att återställa data genom rekonstruktion och/eller återläsning samt ersätta den skada Kunden lidit med anledning av förlust av Kundens data.

Skadeståndsansvaret ska i denna del per avtalsår, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till det högsta av femtio (50) prisbasbelopp (enligt socialförsäkringsbalken) och etthundra (100) procent av den totala ersättningen som utgått för Tjänsten enligt Avtalet under det aktuella avtalsåret.

Ansvarsbegränsningen i avsnitt 23 har utformats för att balansera Kundens behov av ett rimligt ansvarstagande mot Leverantörens önskan om att begränsa sin risk, vid tillhandahållande av en typisk drifttjänst. Det kan finnas omständigheter i det enskilda fallet som gör att begränsningen bör lyftas till en högre nivå men också fall då ett mer begränsat ansvarstagande kan accepteras. Avvägningar måste göras i det enskilda fallet och ett tillägg till Avtalsvillkoret kan då införas för att justera regleringen i avsnitt 23. Det kan nämnas att det idag blir allt vanligare med flera olika nivåer av ansvarsbegränsningar



för olika typer av ansvarsområden (t.ex. sekretess, dataskydd, intrång) och skador relaterade till dem.

Uppmärksamma preklusionsregeln i punkt 23.5, som innebär att part behöver framställa ersättningsanspråk senast sex (6) månader efter det att denne uppmärksammat att grund för krav föreligger, dock senast tolv (12) månader från det att Avtalet upphört att gälla, för att inte förlora sin rätt till talan rörande ersättningsanspråk.

### **13. Avveckling av Avtalet**

Inför Avtalets upphörande krävs samarbete mellan Kunden och Leverantören för att övergången av drifttjänsten ska ske så smidigt och effektivt som möjligt utan onödiga störningar. Med anledning av detta stadgas i Avtalets avsnitt 26 ett antal åtaganden för Leverantören gällande Avtalets upphörande, bland annat att Leverantören på Kundens begäran aktivt ska samarbeta för att assistera Kunden eller eventuell tredje part.

Beroende på omfattningen av drifttjänsten kan det vara lämpligt att en avvecklingsplan upprättas där strukturen för avvecklingen regleras. I avvecklingsplanen bör aktiviteter, ansvar, tidsplan och ekonomiskt ansvar fastställas. Utöver detta bör regleras vilken kompetensöverföring, dokumentation och information som behövs för genomförande av ett nytt införandeprojekt i förhållande till Kunden eller den nya leverantören, samt vilket resursbehov som finns för att genomföra planen.

Notera att regleringarna avseende avveckling av Avtalet är viktiga att beakta även då Avtalet ingås. Drifttjänsten skapar inte sällan i en viss inlåsnings effekt och för att möjliggöra framtida oberoende och byte av leverantör behöver Kunden i samband med Avtalets tecknande säkerställa att Leverantören har skyldighet att samarbeta.

### **14. Avvikelser från Avtalsvillkoret**

Författande av ett allmänt avtalsvillkor innebär alltid en lång rad kompromisser för att skapa ett rimligt brett användningsområde. Anledningen till att allmänna avtalsvillkor är vanligt förekommande nationellt och internationellt, både hos köpare och leverantörer är att det är väldigt tidsbesparande. Dels eftersom man undviker arbetet med att bearbeta och anpassa ett antal regleringar vid varje tillfälle, dels för att de som arbetar med ett standardvillkor lär känna regleringarna och inte behöver lägga tid på att sätta sig in i dessa varje gång ett avtal ska författas eller kommenteras.



Ett allmänt avtalsvillkor kräver däremot inte sällan att vissa anpassningar görs för det aktuella fallet. Om anpassningarna görs på ett korrekt sätt kan många av nackdelarna med ett standaravtalsvillkor undvikas. Som kund behöver man naturligtvis vara uppmärksam på om tydligt leverantörsvänliga förslag till ändringar förs fram i de viktigaste och mest avgörande regleringarna.

Tillägg och ändringar görs enklast genom att införa följande reglering i huvudavtalet eller särskild bilaga:

”Parterna har överenskommit om att följande reglering ska ersätta punkt X.X i Allmänna villkor för it-drift”.  
Eller:

”Parterna har överenskommit om att följande tillägg ska göras i avsnitt X i Allmänna villkor för it-drift”.

## 15. Avslutande kommentar

Avslutningsvis vill vi erinra om det arbete som eSam i övrigt bedriver för att sprida kunskap om och underlätta arbetet med it-avtal inom offentlig förvaltning. Ett intensivt arbete pågår för att ta fram allmänna villkor för olika it-tjänster, vilka löpande kommer att publiceras på [eSams webbplats](#). Till respektive allmänt villkor avser eSam att publicera en kommentar och bjuda in till information och utbildning kring avtalsvillkoret. eSam har sedan tidigare publicerat ”It-avtal – en vägledning om it-tjänsternas avtal” som syftar till att ge en överblick över it-avtalsområdet och en orientering kring de vanligast förekommande it-avtalen. Vägledningen återfinns också på eSams webbplats.