

eSam – Allmänna villkor för it-support

Dessa allmänna villkor för it-supporttjänster är avsedda att tillämpas på avtal där Leverantören tillhandahåller it-supporttjänster för programvara, applikationer och system, samt för hårdvara som utrustning för it-infrastruktur och kommunikation. Dokumentet kan användas då supporttjänsten tillhandahålls på distans, via telefon, mejl eller webbportal samt då supporttjänsten tillhandahålls på plats hos Kunden. Dessa allmänna villkor är avsedda att utgöra en bilaga till av parterna träffat avtal, där avtalet tillsammans med bilagor benämns Avtalet.

1 Definitioner

I dessa allmänna villkor ska följande begrepp ha nedan angiven betydelse om inte omständigheterna tydligt föranleder annat:

”Allmänna Villkor” avser detta dokument, vilket anger villkoren för Tjänstens tillhandahållande.

”Användare” avser person hos Kunden som har rätt att nyttja Tjänsten.

”Arbetsdag” avser helgfri vardag.

”Avtalad startdag” avser den dag som Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten till Kunden.

”Avtalet” avser avtalet med tillhörande bilagor och tillägg mellan Kunden och Leverantören, varigenom Leverantören åtar sig att tillhandahålla Tjänsten till Kunden.

”Dataskyddsförordningen” avser Europaparlamentets och rådets förordning 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (Allmän dataskyddsförordning).

”Dokumentation” avser alla former av manualer, beskrivningar, instruktioner och annan dokumentation.

”Faktisk startdag” avser den dag då Tjänsten är tillgänglig för Kunden och tillhandahålls i enlighet med Avtalet.

”Kundens data” avser data som Kunden eller annan på uppdrag av Kunden ställer till Leverantörens förfogande samt resultatet av Leverantörens behandling av dessa data.

”Kundens programvara” avser programvara som Kunden innehar upphovsrätt till eller har rätt att nyttja samt tillhörande Dokumentation.

”Kundens utrustning” avser datorer, nätverkskomponenter och annan utrustning som Kunden äger, leasar eller hyr från tredje part, samt tillhörande Dokumentation.

”Leverantörens utrustning” avser datorer, nätverkskomponenter och annan utrustning som Leverantören äger, leasar eller hyr från tredje part, samt tillhörande Dokumentation.

”Leverantörens programvara” avser datorprogramvara som Leverantören innehar upphovsrätt till eller innehar rätt att nyttja, samt tillhörande Dokumentation.

”LOU” avser lagen (2016:1145) om offentlig upphandling.

”LUF” avser lagen (2016:1146) om upphandling inom försörjningssektorerna.

”OSL” avser offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

”Personuppgiftsbiträdesavtal” avser det personuppgiftsavtal som parterna ingått och som utgör bilaga till Avtalet.

”Plats” avser den geografiska plats där Supportobjekt och/eller Användare befinner sig.

”Programvara” avser datorprogramvara, applikation och annat datorprogram samt tillhörande Dokumentation.

”Servicenivåer” eller **”SLA”** avser de servicenivåer Leverantören garanterat för Tjänsten i enlighet med bilaga till Avtalet.

”Specifikation” avser den specifikation av de Supportobjekt som omfattas av Avtalet och för vilka Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten.

”Supportobjekt” avser Programvara, System och Utrustning som omfattas av Tjänsten och som angivits i Specifikationen.

”System” avser datorsystem inklusive Programvara och Utrustning som behandlar data samt tillhörande Dokumentation.

”TF” avser tryckfrihetsförordningen.

”Tredjepartsprodukt” avser Programvara som ägs av tredje part eller Utrustning som tillhandahållits av tredje man, och som anges som Supportobjekt.

”Tjänstebeskrivning” avser den beskrivning av Tjänstens kravspecifikation, innehåll och avgränsning som utgör bilaga till Avtalet, och enligt vilken Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten.

”Tjänsten” avser de it-supporttjänster som Leverantören ska tillhandahålla Kunden enligt Avtalet, vilka närmare specificeras i Tjänstebeskrivning.

”Utrustning” avser datorutrustning, nätverkskomponent eller annan utrustning samt tillhörande Dokumentation.

”Vitesgrundande belopp” avser det belopp som utgör beräkningsgrund vid leveransförsening och ska motsvara det högsta av ett års ersättning för Tjänsten och femtio (50) prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken.

”YGL” avser yttrandefrihetsgrundlagen.



2 Tillhandahållande av tjänst

- 2.1 Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten till Kunden i enlighet med Avtalet jämte bilagor med det innehåll och den omfattning som anges i Tjänstebeskrivningen.
- 2.2 Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten till Kunden från och med Avtalad startdag för de Supportobjekt som vid var tid anges i Specifikationen. Parterna ska i Avtalet särskilt reglera om det ska finnas begränsningar i Kundens rätt att nyttja Tjänsten, t.ex. avseende antal Användare.
- 2.3 Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten till Kunden med omsorg, på ett fackmannamässigt sätt och med hjälp av för ändamålet lämplig och kvalificerad personal som innehar dokumenterad kunskap om Supportobjektet. Leverantören förbinder sig att under avtalstiden upprätthålla en organisation med kapacitet, kompetens, processer och stödsystem anpassade för att tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet. Om inte annat angivits i Avtalet ska Tjänsten utföras enligt de metoder och standarder som är normalt förekommande inom branschen. Leverantören ska löpande redovisa om var Tjänstens olika delar utförs, med beaktande av begränsningen i punkt 13.4 nedan.
- 2.4 Inom ramen för Tjänsten ska Leverantören tillhandahålla olika kontaktvägar för inrapportering av supportärenden avseende Supportobjekt, på sätt som närmare anges i Tjänstebeskrivning. Kunden ska ges möjlighet att dygnet runt inrapportera supportärenden till Leverantören. Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten med bemanning Arbetsdagar mellan klockan 8.00 och 17.00, om annat inte avtalats.
- 2.5 Leverantören ska inom ramen för Tjänsten tillhandahålla ett ärendehanteringssystem med funktionalitet och säkerhetskrav som närmare anges i Tjänstebeskrivning. Leverantören ansvarar för att alla supportärenden som Kunden rapporterar registreras i ärendehanteringssystemet, oavsett kontaktväg. Vidare ska Leverantören ansvara för att händelser och aktiviteter i supportärenden löpande loggas.
- 2.6 Leverantören ska agera proaktivt och under Avtalets löptid eftersträva ständiga förbättringar av Tjänsten. Om Tjänsten omfattar support av Kundens programvara ska Tjänsten omfatta samtliga versioner av sådan programvara, om inte annat skriftligen överenskommit.
- 2.7 Leverantören ska i god tid och senast tio (10) Arbetsdagar innan Avtalad startdag tillse att Kunden har all nödvändig information som behövs för att nyttja Tjänsten, t.ex. telefonnummer och inloggningsuppgifter.
- 2.8 Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten i enlighet med vid var tid gällande svensk rätt, förordningar och andra tillämpliga föreskrifter. Om särskilda villkor ska

gälla avseende Tjänsten och tillhandahållande av Supportobjekt som utgör Tredjepartsprodukter, ska avvikelser särskilt regleras i bilaga till Avtalet.

- 2.9 Faktisk startdag är den första dag då Tjänsten är tillgänglig för Kunden och Leverantören tillhandahåller Tjänsten i enlighet med Avtalet.

3 Kundens åtagande

- 3.1 Kunden ska lämna Leverantören tillgång till Supportobjektet i den omfattning som anges i Tjänstebeskrivning och som krävs för Tjänstens tillhandahållande samt enligt ställda sekretess- och säkerhetskrav.
- 3.2 Om Parterna överenskommit att Tjänsten enbart ska vara tillgänglig för ett visst antal Användare så ska Kunden tillhandahålla information om vilka Användare som vid var tid äger rätt att nyttja Tjänsten samt relevanta kontaktuppgifter till Användarna.

4 Försening

- 4.1 Om Faktisk startdag inträder efter Avtalad startdag är Tjänsten försenad. Vid försening som inte beror på Kunden eller förhållande som Kunden ansvarar för, har Kunden rätt till vite för varje påbörjad förseningsvecka. Vite utgår den första förseningsveckan med fyra (4) procent av Vitesgrundande belopp. Härefter utgår vite med två (2) procent av Vitesgrundande belopp per påbörjad vecka som förseningen varar, begränsat till totalt tio (10) förseningsveckor.
- 4.2 Kunden har även rätt till skadestånd för den skada Kunden åsamkas på grund av förseningen, med den begränsning som följer av avsnitt 22 nedan. Vid beräkning av skadeståndet ska vitet som utgått avräknas.
- 4.3 För det fall förseningen är längre än två (2) månader har Kunden rätt att häva eller säga upp Avtalet till förtida upphörande.
- 4.4 Kunden ska inte äga rätt till ovan nämnda sanktioner i det fall och i den omfattning förseningen beror på överprövning enligt upphandlingslagarna. I ett sådant fall ska Avtalad startdag förskjutas i motsvarande mån.

5 Ändring av Tjänsten

- 5.1 Om Parterna har överenskommit att Tjänsten ska tillhandahållas till ett angivet antal Användare och/eller för ett angivet antal Supportobjekt, med rätt för Kunden att byta ut eller ändra antalet Användare och/eller Supportobjekt, så ska Kunden enkelt skriftligen via e-post eller kundportal kunna ta bort, byta ut och lägga till Användare och/eller Supportobjekt.
- 5.2 Om Kunden önskar ändra Tjänstens innehåll eller dess tillhandahållande, t.ex. genom att tillföra en ny typ



av Supportobjekt, ska Kunden skriftligen framställa sådant önskemål till Leverantören. Leverantören ska så snart som möjligt, och inte senare än tio (10) Arbetsdagar efter mottagandet av sådant önskemål, meddela Kunden om ändringen är möjlig, och vad sådan förändring skulle innebära avseende pris, servicenivåer, och andra relevanta omständigheter. Kunden ska därefter meddela Leverantören om dessa villkor kan accepteras, varvid Avtalet ska uppdateras i relevanta delar och undertecknas av båda parter.

- 5.3 Leverantören ska acceptera önskade ändringar, minskningar och tillägg, samt aktivt medverka till att sådana genomförs, om inte Leverantören kan visa sakliga skäl för att neka detta. Leverantörens villkor, inklusive pris, för att utföra ändringar ska vara skäliga och i linje med Avtalets prislista. Om ändringen innebär att Kunden önskar öka antalet Användare som har tillgång till Tjänsten ska priset per Användare inte överstiga det tidigare överenskomna priset per Användare.
- 5.4 Om Leverantören önskar ändra Tjänsten och dess tillhandahållande ska Leverantören skriftligen framställa sådant önskemål i god tid, och inte senare än tre (3) månader innan avsedd ändring, till Kunden. Leverantören får inte utan Kundens skriftliga godkännande vidta några förändringar av Tjänsten eller dess tillhandahållande. Ändringar som föranleds av önskan från Leverantören ska alltid bekostas av Leverantören, om inte annat avtalats, och aldrig innebära en merkostnad för Kunden

6 Samverkan

- 6.1 Var part ska i Avtalet ange en kontaktperson för frågor rörande Avtalet. Byte av kontaktperson ska meddelas motparten skriftligen.
- 6.2 Om parterna inte avtalat särskilt om samverkan, har Kunden rätt att påkalla möte för samråd och uppföljning av Avtalet minst en gång per kvartal, utan kostnad för Kunden. Parternas samverkan kan närmare regleras i bilaga till Avtalet.

7 Underleverantör

Leverantören har rätt att använda underleverantör för utförande av Tjänsten, förutsatt att Kunden skriftligen godkänt underleverantören för det aktuella arbetet. Godkänd underleverantör och de tjänster underleverantören bidrar med ska framgå av bilaga till Avtalet. Leverantören svarar för underleverantören såsom för eget arbete oavsett led.

8 Dokumentation

- 8.1 Leverantören ansvarar under avtalstiden för att hålla Dokumentation avseende Tjänstens tillhandahållande uppdaterad och korrekt. Leverantören ansvarar för att utforma Dokumentationen så att Kunden kan

tillgodogöra sig innehållet. Ärendehanteringssystemet ska dokumentera tillhandahållandet av Tjänsten på så sätt att Kunden kan kontrollera och följa upp Leverantörens agerande. Dokumentationen ska hållas tillgänglig för Kunden, och ska vara upprättad på svenska om inte annat särskilt avtalats.

- 8.2 Kunden ska tillhandahålla Dokumentation avseende Supportobjektet som Kunden innehar, i den omfattning som krävs för Tjänstens tillhandahållande.

9 Felansvar

- 9.1 Fel eller brist ska anses föreligga om Tjänsten,
- i. avviker från Tjänstebeskrivningen eller Specifikation, eller
 - ii. avviker från Avtalet i övrigt (inklusive bilagor såsom Personuppgiftsbiträdesavtal och säkerhetsskyddsavtal), eller
 - iii. utförs av personal som saknar avtalad kompetensprofil, eller
 - iv. inte uppfyller garanterade Servicenivåer, eller
 - v. på annat sätt avviker från vad Kunden rimligen kunnat förvänta sig.

Vid oklarhet eller tvist om fel eller brist ska anses föreligga ska upphandlingsunderlag och kravspecifikation tillmätas särskild betydelse vid tolkning av parternas avsikt med Avtalet.

- 9.2 Leverantören ska avhjälpa fel och brister som Leverantören ansvarar för, i enlighet med överenskomna garanterade Servicenivåer om sådana är tillämpliga och i övrigt utan oskäligt uppehåll. Om Leverantören inte åtgärdar fel eller brist i Tjänsten utan oskäligt uppehåll, eller om avhjälpan av fel är omöjligt, ska Kunden ha rätt till;
- i. vite för avvikelser från Servicenivåer i tillämpliga fall,
 - ii. reduktion av ersättningen för Tjänsten som skäligen kan anses motsvara felet eller bristen, i fall då rätt till vite för avvikelse från Servicenivåer inte föreligger,
 - iii. ersättning för skada, med de begränsningar som följer av avsnitt 22 och med avräkning för vite som utgått för fel eller brist samt,
 - iv. att vid fel eller brist av väsentlig betydelse säga upp hela eller del av Avtalet till förtida upphörande i enlighet med avsnitt 24.
- 9.3 Leverantören ansvarar enbart för fel och brister enligt detta avsnitt 9 som Kunden skriftligen reklamerar inom sex (6) månader från det att Kunden upptäckte, alternativt borde ha upptäckt, felet eller bristen, såvida inte Leverantören varit grovt vårdslös eller handlat uppsåtligt.



10 Servicenivåer och vite

- 10.1 Parterna har överenskommit om garanterade Servicenivåer för Tjänsten i enlighet med bilaga till Avtalet. I bilagan anges mätmetoder för Servicenivåer samt beräkningsmodell för överenskommet vite. I de fall Tjänsten avviker från garanterade Servicenivåer ska Leverantören månadsvis utge vite till Kunden.
- 10.2 Om inte annat avtalats ska Leverantören en (1) gång per kvartal till Kunden redovisa hur överenskomna Servicenivåer uppfyllts. Sådan redovisning ska ske senast den femtonde (15:e) i den första månaden i efterföljande kvartal. För det fall Leverantören inte inom överenskommen tid lämnar redovisning, ska sådan underlåtenhet i sig innebära en rätt för Kunden att erhålla vite från Leverantören med ett belopp om en (1) procent av månadsavgiften för Tjänsten det aktuella kvartalet.

11 Ersättning och fakturering

- 11.1 Leverantören har rätt till ersättning för tillhandahållande av Tjänsten från Faktisk startdag, i enlighet med Avtalet. Ersättningsbelopp ska anges exklusive mervärdesskatt.
- 11.2 Ersättningen för Tjänsten ska, om inte annat särskilt avtalas, faktureras månatligen i efterskott, med en (1) faktura per månad, och i enlighet med lag (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling.
- 11.3 Leverantören förlorar rätt till ersättning enligt Avtalet, om inte avtalsenlig faktura översänts för fordran senast tolv (12) månader från den dag fordran uppkom och Leverantören haft rätt att fakturera enligt punkt 11.2. Efter preskriptionsavbrott gäller en ny preskriptionstid om tolv (12) månader.
- 11.4 Samtliga fakturor ska utfärdas av Leverantören, skickas till faktureringsadress enligt Kundens anvisning och innehålla åtminstone följande information;
- i. referens till Avtalsnummer,
 - ii. Kundens kontaktperson och kostnadsställe,
 - iii. Leverantörens firma och adress,
 - iv. Leverantörens momsregistreringsnummer,
 - v. vilken tidsperiod fakturan avser,
 - vi. uppgift om debiterad ersättning ska uppdelas på a) fasta avgifter, b) rörliga avgifter, c) tilläggsavgifter i tillämpliga fall med angivande av antal Användare, samt vitesbelopp som avräknas från nämnda avgifter,
 - vii. specifikation över eventuella nedlagda kostnader och utlägg som ska ersättas.
- 11.5 Leverantören äger inte rätt att debitera Kunden faktureringsavgift eller andra likande avgifter. För det

fall Kund är i dröjsmål med betalning av avtalsenlig faktura har Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp.

- 11.6 Kunden äger rätt att kvitta belopp som Leverantören är skyldig, t.ex. vite för avvikelse från Servicenivå, mot fakturerad ersättning enligt Avtalet. Leverantören äger inte rätt att upphöra med tillhandahållande av Tjänsten på grund av utebliven betalning.

12 Försäkring

Leverantören ska på egen bekostnad teckna och vidmakthålla sedvanlig ansvarsförsäkring för it-supportverksamhet med betryggande ansvarsbelopp med hänsyn till Tjänstens art och omfattning. På begäran ska Leverantören uppvisa kopia av gällande försäkringsbevis.

13 Behandling av personuppgifter

- 13.1 Vid Avtalets ingående ska Parterna klargöra respektive parts ansvar för de personuppgifter som kommer att behandlas inom ramen för Avtalet. Leverantören förbinder sig att följa bestämmelserna i Dataskyddsförordningen, för de behandlingar av personuppgifter som Leverantören är personuppgiftsansvarig för, samt att fullgöra skyldigheter i förhållande till de registrerade vars personuppgifter behandlas med anledning av detta Avtal.
- 13.2 Vid tillhandahållande av Tjänsten kommer Leverantören behandla personuppgifter för Kundens räkning, vilket enligt Dataskyddsförordningen innebär att Leverantören är att anse som ett personuppgiftsbiträde.
- 13.3 Parterna kommer i samband med att Avtalet ingås träffa ett Personuppgiftsbiträdesavtal med tillhörande instruktion, som utgör bilaga till Avtalet. Personuppgiftsbiträdesavtalet ska äga företräde framför övriga regleringar i Avtalet, vad avser behandling av personuppgifter.
- 13.4 Leverantören förbinder sig att behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsbiträdesavtalet, Kundens instruktioner och vid var tid gällande dataskyddslagstiftning. Leverantören förbinder sig att endast behandla personuppgifter inom EU/EES om inte annat särskilt överenskommit i Personuppgiftsbiträdesavtalet.

14 Säkerhetsskyddsavtal

- 14.1 För det fall Kundens verksamhet omfattas av krav på säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen (2018:585), ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om Kund begär det ska Leverantör och underleverantör ingå säkerhetsskyddsavtal med



Kunden, på den nivå som Kunden begär och enligt de villkor som Kunden anger. I sådant fall är även Avtalets giltighet beroende av att ett säkerhetsskyddsavtal finns mellan parterna. Tjänsten ska inte tillhandahållas Kunden förrän säkerhetsskyddsavtal har tecknats, tillhörande krav har uppfyllts och åtgärder har vidtagits. Villkor i säkerhetsskyddsavtal gäller, vid motstridigheter, före samtliga regleringar i Avtalet.

- 14.2 Om viss medarbetare efter säkerhetsprövning inte medges utföra arbete för Kunden ska Leverantören utan dröjsmål tillse att annan likvärdig medarbetare ställs till Kundens förfogande och att bestämmelserna i punkt 2.3 tillämpas.

15 Insyn

- 15.1 Kunden äger rätt att under avtalstiden hos Leverantören granska Leverantörens tillhandahållande av Tjänsten och fullgörande av avtalade skyldigheter, t.ex. avseende garanterade servicenivåer, överenskomna säkerhetsåtgärder och fakturerad ersättning.
- 15.2 Sådan granskning ska normalt kunna ske senast inom fem (5) arbetsdagar från att den skriftligen påkallats av Kunden. Granskning får genomföras med hjälp av auktoriserad revisor eller annan oberoende tredje part, som inte är konkurrent till Leverantören. Leverantören ska tillse att den som utför granskningen, samt eventuell tillsynsmyndighet, även har rätt till insyn hos Leverantörens underleverantörer.
- 15.3 Leverantören ska vid granskning enligt detta avsnitt 15 samarbeta efter bästa förmåga och ge Kunden, eller den som utför granskningen, tillträde till lokaler, Utrustning, personer, Dokumentation och allt övrigt material som Leverantören använder för att tillhandahålla Tjänsten. Leverantören är dock inte skyldig att utlämna information om andra kunder eller om kostnader för Tjänsten. Den som utför granskningen ska följa Leverantörens skäliga säkerhetsföreskrifter.
- 15.4 Kunden ansvarar för sina kostnader för granskning, inklusive eventuella ersättningar till auktoriserad revisor eller annan oberoende tredje part. Kunden äger rätt att genomföra en (1) granskning per avtalsår utan att erlagga ersättning till Leverantören för kostnader som uppstår i samband med granskningen. Om Kunden påkallar ytterligare granskning därutöver ska Kunden ersätta Leverantörens skäliga kostnader med anledning av granskningen. Dock ska Kunden inte ersätta Leverantören för sådan ytterligare granskning om granskningen visar att Leverantören mer än i ringa omfattning åsidosatt skyldigheter enligt Avtalet.

- 15.5 Leverantören ska utan dröjsmål informera Kunden om omfattning och innehåll av granskning som genomförts av tillsynsmyndighet hos Leverantören med anknytning till Tjänsten, samt resultatet därav.

16 Kundens Data

- 16.1 Kunden innehar samtliga rättigheter till Kundens data och äger rätt att begära att Leverantören lämnar ut Kundens data med den skyndsamhet som omständigheterna kräver. Leverantören erhåller inga rättigheter till Kundens data, eller del därav, under Avtalet. Leverantören får endast använda Kundens data för tillhandahållande av Tjänsten till Kunden i enlighet med Avtalet. Tillgång till Kundens data ska begränsas till de personer som behöver access till Kundens data för att kunna utföra sina arbetsuppgifter.
- 16.2 Leverantören ska upphöra med all hantering av Kundens data vid Avtalets upphörande, dock med undantag för återlämnande till Kunden, eller den Kunden anvisar, samt för permanent radering.
- 16.3 Vid Avtalets upphörande ska Leverantören se till att Kundens data skyndsamt återlämnas till Kunden, eller enligt Kundens instruktion, permanent raderas från Leverantörens ärendehanteringssystem och övriga system inom skälig tid, dock senast inom trettio (30) dagar. För det fall Kunden väljer att återfå Kundens data ska Kundens data återlämnas i det format som Kunden anger.

17 Immateriella rättigheter

- 17.1 Leverantören garanterar att Leverantören innehar de immateriella rättigheter, såsom upphovsrätt till datorprogram, nyttjanderätt enligt licensavtal med mera, som krävs för tillhandahållande av Tjänsten med Leverantörens programvara. Leverantören ansvarar också för att Kunden ska äga rätt att nyttja Tjänsten enligt Avtalet.
- 17.2 Kunden ansvarar för att erforderliga immateriella rättigheter såsom upphovsrätt till datorprogram och nyttjanderätt enligt licensavtal finns för Kundens programvara, samt att dessa medger rätt för Leverantören att nyttja Kundens programvara för tillhandahållande av Tjänsten enligt Avtalet.
- 17.3 Om Tjänsten omfattar support av Kundens programvara och Leverantören tillhandahåller programkod genom felavhjälpning, ändringar eller liknande åtgärder ska den upphovsrätt till programkod och till Dokumentation som uppkommer genom Leverantörens arbete, tillkomma Kunden med äganderätt, om inte annat skriftligen överenskommit.



18 Intrång

- 18.1 Leverantören garanterar att Kunden inte vid nyttjande av Tjänsten enligt Avtalet, gör intrång i tredje parts rättighet.
- 18.2 Leverantören garanterar att hålla Kunden skadelös för det fall Kundens nyttjade av Tjänsten skulle innebära, eller anklagas för att innebära, intrång i tredje parts rättighet. Leverantören åtar sig att på egen bekostnad föra talan eller förlikningsförhandlingar, i samråd med Kunden.
- 18.3 Leverantören åtar sig att på egen bekostnad och på Kundens begäran förvärva de rättigheter från tredje part som krävs för att Kunden ska kunna nyttja Tjänsten i enlighet med Avtalet.
- 18.4 Kunden ska hålla Leverantören skadeslös avseende krav från tredje part som grundar sig på Leverantörens användning av Kundens programvara i enlighet med Avtalet. Kunden åtar sig att på egen bekostnad försvara Leverantören mot sådana krav.

19 Sekretess

- 19.1 Part 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. Part är vidare skyldig att informera sig och sina anställda, anlitade konsulter och underleverantörer om innebörden av nämnda rättsregler.
- 19.2 Part får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller som i övrigt rör motpartens interna förhållanden, i annan utsträckning än som erfordras för Tjänstens tillhandahållande och Avtalets fullgörande.
- 19.3 Sekretessskyldigheten gäller inte för sådan information som part 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 part är skyldig enligt svensk lag att lämna ut uppgifter.
- 19.4 Leverantören är införstådd med att Kunden i egenskap av offentlighetsorgan har en skyldighet att följa TF, YGL och OSL och därför har begränsade möjligheter att fullgöra åtagandet om avtalssekretess i punkt 19.2. 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.
- 19.5 I de fall Leverantören ges tillgång till sekretessreglerade uppgifter enligt OSL, ska

tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Leverantören får inte, utan Kundens skriftliga medgivande, ta del av eller vidarebefordra uppgifter som är sekretessreglerade enligt lag. Leverantörens förpliktelse i denna del avser röjande av sekretessreglerade uppgifter både i förhållande till tredje part och i förhållande till Leverantörens anställda, konsulter och underleverantörer.

- 19.6 Leverantören ska tillse att särskild sekretessförbindelse undertecknats av Leverantörens medarbetare, såväl Leverantörens anställda som anställda hos anlitade underleverantörer, innan Avtalad startdag. Leverantören ska på Kundens begäran uppvisa sådan särskild sekretessförbindelse.
- 19.7 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.
- 19.8 Leverantören ska vid överträdelse av bestämmelse i punkt 19.7 vid varje tillfälle utge ett vite till Kunden utgående till en miljon (1 000 000) kronor. Kunden äger vidare rätt till ersättning för skada, som orsakats genom överträdelse av punkt 19.7, med det belopp som överstiger erlagt vite.
- Sekretess enligt detta avsnitt 19 ska gälla även när Avtalet i övrigt har upphört att gälla. Leverantören ska omedelbart informera Kundens kontaktperson om det uppdagas att Leverantörens anställda, eller annan som Leverantören svarar för har brutit mot tystnadsplikt eller annan skyldighet enligt detta avsnitt 19.

20 Säkerhet

- 20.1 Leverantören förbinder sig att i sin verksamhet följa, och att tillse att de för vilka Leverantören svarar, följer de säkerhetskrav som närmare anges i bilaga till Avtalet.
- 20.2 Leverantören ska i sin verksamhet bedriva ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete med stöd av ett ledningssystem för informationssäkerhet. Ledningssystemet ska till utformning och innehåll vara i enlighet med standarderna SS-ISO/IEC 27001 och SS-ISO/IEC 27002 eller motsvarande.
- 20.3 Leverantören ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att säkerställa sekretess vid tillhandahållande av Tjänsten. Sådana



säkerhetsåtgärder anges närmare i bilaga till Avtalet och omfattar bland annat behörighetshantering, loggning av åtgärder samt uppföljning och kontroll av sekretessföreskrifter.

- 20.4 Leverantören ska inneha rutiner och fastställda planer för att identifiera, bedöma, hantera, dokumentera, dra lärdom av, samt till Kunden skyndsamt rapportera incidenter som kan påverka säkerheten i Leverantörens informationshantering eller tillhandahållande av Tjänsten.
- 20.5 Leverantören ska inneha rutiner och fastställda planer för kontinuitetshantering som tydliggör hur Leverantören upprätthåller och säkerställer sin verksamhet och kundleverans vid större störningar och avbrott samt under kris och förhöjd beredskap.
- 20.6 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.

21 Marknadsföring

Leverantören äger inte rätt att utan Kundens skriftliga godkännande publicera eller på annat sätt använda Kundens namn och/eller varumärke, i reklam- och marknadsföringssyfte.

22 Ansvarsbegränsning

- 22.1 Part ansvarar för skada som denne genom försummelse eller avtalsbrott orsakar den andra parten, med de begränsningar som anges i detta avsnitt 22.
- 22.2 Parts skadeståndsansvar ska per avtalsår, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till det högsta av femtio (50) prisbasbelopp (enligt socialförsäkringsbalken (2010:110)) och femtio (50) procent av den totala ersättningen för Tjänsten enligt Avtalet under det aktuella avtalsåret. Part ansvarar inte för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust, och inte heller för den andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man. Vid beräkning av skadestånd, ska vite på grund av avvikelser från avtalade Servicenivåer avseende den aktuella händelsen, avräknas.
- 22.3 Begränsningarna i punkt 22.2 ovan gäller inte vid skada för ansvar avseende;
- i. intrång enligt avsnitt 18 ovan,
 - ii. sekretess enligt avsnitt 19 ovan,

- iii. Personuppgiftsbiträdesavtal enligt punkt 13.3 ovan,
 - iv. brott mot säkerhetskyddsavtal enligt avsnitt 20 ovan.
- 22.4 Begränsningarna i punkt 22.2 ovan 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 (2010:110)) och etthundra (100) procent av den totala ersättningen som utgått för Tjänsten enligt Avtalet under det aktuella avtalsåret.
- 22.5 Part ska 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 sådant anspråk.

23 Force majeure

- 23.1 Var part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra sina förpliktelser enligt Avtalet, om underlåtenheten beror på omständighet som ligger utanför parts kontroll och som parten inte kunde eller skäligen borde ha förutsett vid tidpunkten för Avtalets ingående, t.ex. krig, eldsvåda, översvämning, avbrott i allmänna kommunikationer, avbrott i den allmänna energiförsörjningen eller därmed jämförelse omständighet.
- 23.2 Part som önskar åberopa omständighet enligt punkt 23.1 ovan ska omedelbart underrätta den andra parten när det finns risk att viss förpliktelse inte kan infrias eller bli fördröjd därav. Underlåtenhet att lämna sådant meddelande i tid medför skyldighet att ersätta den skada som hade kunnat undvikas om meddelande lämnats i tid.
- 23.3 Part som till befrielse åberopar force majeure enligt punkt 23.1 ovan ska vidta alla rimliga ansträngningar för att begränsa följderna och skadan av att Avtalet inte kan fullgöras såsom avtalats.

24 Förtida upphörande

- 24.1 Utöver eventuella andra regleringar i Avtalet som innebär en rätt att säga upp hela eller delar av Avtalet till förtida upphörande, ska sådan rätt föreligga enligt detta avsnitt 24.
- 24.2 Respektive part har rätt säga upp hela eller delar av Avtalet till förtida upphörande om den andra parten;



- i. väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt hela eller delar av Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan härom har vidtagit rättelse, eller
 - ii. ställer in sina betalningar, påbörjar förhandlingar om uppgörelse med sina borgenärer, blir föremål för ansökan om konkurs, ger in ansökan om företagsrekonstruktion eller ackord eller dylikt, träder i likvidation eller en förvaltare utses beträffande all eller delar av partens tillgångar.
- 24.3 Kund har rätt att säga upp hela, eller del av, Avtalet till förtida upphörande om Leverantören;
- i. eller företrädare för Leverantören gjort sig skyldig till någon utslutningsgrund enligt 13 kap. 1–3 §§ LOU, eller 13 kap. 1, 2 eller 4 §§ LUF,
 - ii. lämnat oriktiga uppgifter i samband med den upphandling som föregått tecknandet av Avtalet och dessa uppgifter varit av icke oväsentlig betydelse vid valet av leverantör,
 - iii. inte längre uppfyller krav enligt Avtalet och dessa krav har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Avtalet,
 - iv. eller dennes underleverantör, i tillämpliga fall, bryter mot avtalat Personuppgiftsbiträdesavtal eller säkerhetsskyddsavtal,
 - v. eller dennes underleverantör, i tillämpliga fall, i icke ringa omfattning bryter mot sekretessbestämmelse i avsnitt 19,
 - vi. åberopat befrielsegrund enligt avsnitt 23 och om en sådan omständighet har förelegat i mer än tre (3) månader.
- 24.4 Kunden har vidare rätt att säga upp Avtalet till förtida upphörande i de situationer som närmare anges i 17 kap. 17 § LOU och 16 kap. 17 § LUF.
- 24.5 Uppsägning enligt detta avsnitt 24 ska för att vara giltig ske skriftligen och tillställas den andra partens kontaktperson. Vid Kundens uppsägning i förtid enligt avsnitt 24 har Kunden rätt att begära att uppsägningen ska träda i kraft vid en senare angiven tidpunkt, dock senast nio månader efter uppsägningen.

25 Avtalets upphörande

- 25.1 Vid Avtalets upphörande, helt eller delvis, ska Leverantören och annan för vilken Leverantören ansvarar, på Kundens begäran aktivt samarbeta för att assistera Kunden och den Kunden anvisar, vid

överflyttning av Tjänsten till Kunden eller av Kunden anvisad tredje part.

- 25.2 Leverantören ska också vid Avtalets upphörande, helt eller delvis, tillse att Kundens utrustning och Kundens programvara återlämnas till Kunden eller den Kunden anvisar, eller enligt Kundens instruktioner varaktigt radera Kundens programvara. Leverantören ska vid Avtalets upphörande, helt eller delvis, fullgöra skyldigheter avseende Kundens data enligt avsnitt 16 ovan.
- 25.3 Leverantören ska tillse att aktiviteter i samband med avveckling utförs inom av Kunden angivna skäliga tidsramar, för ändamålet lämplig personal och på ett fackmannamässigt sätt. Avvecklingen ska ske på ett sätt som underlättar överlämnandet av Tjänsten till Kunden eller tredje part utan oskälig kostnad eller störning för Kunden.
- 25.4 Leverantören äger rätt till ersättning för avveckling och överflyttning i den omfattning som parterna särskilt har överenskommit om i Avtalet.

26 Överlåtelse

- 26.1 Kunden äger inte rätt att utan Leverantörens skriftliga tillåtelse överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet till annan.
- 26.2 Oaktat det föregående, äger Kunden rätt att överlåta hela eller delar av Avtalet till myndighet eller annan organisation som helt eller delvis träder in eller övertar Kundens verksamhet eller offentliga uppdrag.
- 26.3 Leverantören äger inte rätt att utan Kundens skriftliga godkännande överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet till annan. Ett byte av leverantör får dock ske med stöd av 17 kap. 13 § LOU och 16 kap. 13 § LUF.

27 Ändringar och tillägg

Ändringar av och tillägg till Avtalet är endast bindande, efter skriftlig överenskommelse som undertecknats av behöriga företrädare för parterna och om sådan förändring är i överensstämmelse med upphandlingslagarnas ändringsbestämmelser.

28 Tvist

- 28.1 Svensk lag ska tillämpas på Avtalet, med undantag för lagvalsregler.
- 28.2 Tvister som uppstår i anledning av Avtalet och därtill sammanhängande rättsförhållanden ska avgöras av svensk allmän domstol på den ort där Kunden har sitt säte.