

Allmänna villkor för it-drift

Dessa allmänna villkor för it-drifttjänst är avsedda att tillämpas på avtal där leverantören tillhandahåller it-drifttjänster och närliggande infrastrukturtjänster, såsom serverdrift, databasdrift, backuptagning och lagringstjänster. Dokumentet kan användas i de fall leverantören ska inleda leveransen med att genomföra ett införandeprojekt, men kan även användas om så inte är fallet. 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:

”Acceptanstest” avser det test som Kunden har rätt att genomföra under Acceptanstestperioden, som syftar till att säkerställa att Tjänsten uppfyller Avtalet.

”Acceptanstestperiod” avser perioden för genomförande av Acceptanstest, vilket ska vara trettio (30) dagar före Avtalad startdag, om inte annat särskilt avtalats.

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

”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).

”Driftmiljö” avser den driftmiljö som Leverantören avser att tillhandahålla Tjänsten i.

”Faktisk startdag” avser den dag då Tjänsten är godkänd enligt punkt 4.7 nedan.

”Införandeplan” avser den beskrivning av Införandeprojektets aktiviteter, tidplan och resurser samt resultat och testförfarande som utgör bilaga till Avtalet.

”Införandeprojekt” avser de aktiviteter samlade i ett projekt som Leverantören ska genomföra för införande av Tjänsten i enlighet med bilaga till 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 datorprogramvara 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.

”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 personuppgiftsbiträdesavtal som parterna ingått och som utgör bilaga till Avtalet.

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

”TF” avser tryckfrihetsförordningen (1949:105).

”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-drifttjänster som Leverantören ska tillhandahålla Kunden enligt Avtalet, vilka närmare specificeras i Tjänstebeskrivning.

”Tredjepartsprogramvara” avser datorprogramvara som ägs av tredje part och nyttjas för tillhandahållandet av Tjänsten. Sådana ska anges särskilt i Tjänstebeskrivningen tillsammans med tillhörande avtalsvillkor.

”Vitesgrundande belopp” avser det belopp som utgör beräkningsgrund vid leveransförsening och ska motsvara det högsta av ersättningen för Införandeprojektet och ett (1) års ersättning för Tjänsten.

”YGL” avser yttrandefrihetsgrundlagen (1991:1469).

2. Tillhandahållande av Tjänsten

- 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.
- 2.3. Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten till Kunden på ett fackmannamässigt sätt och med hjälp av lämplig och kvalificerad personal.
- 2.4. Leverantören ska agera proaktivt och under Avtalets löptid eftersträva ständiga förbättringar av Tjänsten.
- 2.5. Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten i enlighet med vid var tid i Sverige gällande lag, förordning och föreskrift.

3. Kundens åtagande

- 3.1. Om Tjänsten ska tillhandahållas på Kundens utrustning och/eller med Kundens programvara ska omfattningen av resurserna närmare anges i bilaga till Avtalet. Kunden ska i sådant fall lämna Leverantören tillgång till Kundens utrustning och Kundens programvara i den omfattning som rimligen krävs för Tjänstens tillhandahållande.
- 3.2. Kunden ansvarar för fel och brister i Kundens utrustning och Kundens programvara, från det att Leverantören skriftligen påtalar felet eller bristen. Kunden ska åtgärda fel och brister i Kundens utrustning och Kundens programvara med den skyndsamhet som omständigheterna kräver.
- 3.3. Kunden ska medverka vid Införandeprojekt i den omfattning som närmare anges i Avtalet, och i övrigt tillgängliggöra resurser för mottagande av Tjänsten.

4. Införandeprojekt

- 4.1. Såvida inte parterna särskilt avtalat om annat ska Tjänsten införas genom ett Införandeprojekt i enlighet med detta avsnitt 4 och bilaga Införandeprojekt.
- 4.2. Införandeprojektet ska drivas av en för parterna gemensam projektorganisation. Leverantören ska vara ansvarig för att leda och genomföra Införandeprojektet, samt samverka med Kunden, så att Tjänsten tillhandahålls i enlighet med Avtalet och på Avtalad startdag. Införandeprojektet ska påbörjas snarast efter Avtalets undertecknande.
- 4.3. Leverantören ska i skälig omfattning samarbeta med av Kunden anvisad leverantör eller tredje man vid genomförande av Införandeprojektet.
- 4.4. Kunden har inför Avtalad startdag rätt att genomföra Acceptanstest under överenskommen Acceptanstestperiod. Omfattning av Acceptanstest samt tider och acceptanskontrollkriterier ska anges i bilaga Införandeprojekt. Om Kunden väljer att genomföra Acceptanstest ska Leverantören assistera med

kvalificerad personal och i skälig omfattning. Leverantören ska äga rätt till ersättning för sådan assistans endast om så särskilt skriftligen avtalats.

- 4.5. Kunden ska innan Acceptanstestperioden gått ut skriftligen meddela Leverantören om Tjänsten godkänns eller inte. Om Tjänsten godkänns infaller Faktisk startdag första vardagen efter godkännandet. Om Tjänsten inte godkänns ska Kunden skriftligen ange de avvikelser och brister från Tjänstebeskrivningen och Avtalet i övrigt som åberopas. Leverantören ska i sådant fall skyndsamt åtgärda avvikelser och brister samt skriftligen meddela Kunden när dessa är åtgärdade. Kunden har rätt att genomföra nytt Acceptanstest, med skälig tid för det nya förfarandet.
- 4.6. Kunden ska inte vägra lämna sitt godkännande för det fall avvikelser eller brister endast i ringa omfattning påverkar Tjänstens avsedda användning negativt. Sådana avvikelser och brister ska dock dokumenteras särskilt och skyndsamt avhjälpas av Leverantören.
- 4.7. Faktisk startdag är den dag då Tjänsten är tillgänglig för Kunden och Införandeprojektet genomförts samt
 - i) Kunden lämnat skriftligt godkännande efter genomfört Acceptanstest,
 - ii) Acceptanstestperioden löpt ut och Kunden inte gjort skriftlig anmärkning på Tjänsten, eller
 - iii) Tjänsten skriftligen godkänts av Kunden efter att Leverantören avhjälpit sådana brister och avvikelser som Kunden skriftligen anmärkt på under sitt Acceptanstest.

5. Försening

- 5.1. 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 med en (1) procent av Vitesgrundande belopp, dock högst uppgående till tjugo (20) procent av Vitesgrundande belopp.
- 5.2. Kunden har även rätt till skadestånd för den skada Kunden åsamkas på grund av förseningen, med den begränsning som följer av avsnitt 23 nedan. Vid beräkning av skadeståndet ska vitet som utgått avräknas.
- 5.3. För det fall förseningen är längre än tre (3) månader har Kunden rätt att häva eller säga upp Avtalet till förtida upphörande.
- 5.4. Kunden ska inte äga rätt till ovan nämnda sanktioner i



det fall och i den omfattning förseningen beror på överprövning enligt upphandlingslagarna. I sådant fall ska Införandeprojektets tidplan förskjutas i motsvarande mån.

6. Ändring av Tjänsten

- 6.1. Om Kunden önskar ändra Tjänsten och dess tillhandahållande 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 ändring skulle få för påverkan på avtalat pris, tidplaner, kvalitet och andra omständigheter som påverkas av ändringen. Kunden ska därefter meddela Leverantören om dessa ändringar kan accepteras, varvid Avtalet ska uppdateras i relevanta delar och undertecknas av båda parter.
- 6.2. Leverantören ska acceptera önskade ändringar och 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.
- 6.3. Om Leverantören önskar ändra Tjänsten och dess tillhandahållande ska Leverantören skriftligen framställa sådant önskemål i god tid, och inte senare än sex (6) 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.

7. Samverkan

- 7.1. Var part ska i Avtalet ange en kontaktperson för frågor rörande Avtalet. Byte av kontaktperson ska meddelas motparten skriftligen.
- 7.2. 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.

8. Underleverantör

Leverantören har rätt att använda underleverantör för utförande av Tjänsten, förutsatt att Kunden skriftligen godkännt 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.

9. Dokumentation

Leverantören ansvarar under avtalstiden för att hålla dokumentation avseende Tjänstens tillhandhållande uppdaterad och korrekt. Dokumentationen ska hållas tillgänglig för Kunden, och ska vara upprättad på svenska om inte annat särskilt avtalats.

10. Felansvar

- 10.1. Fel eller brist ska anses föreligga om Tjänsten
 - i) avviker från Tjänstebeskrivningen,
 - ii) avviker från Avtalet i övrigt (inklusive bilagor såsom Personuppgiftsbiträdesavtal och säkerhetsskyddsavtal),
 - iii) inte uppfyller garanterade Servicenivåer, eller
 - iv) 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 Avtalet.

- 10.2. Leverantören ska avhjälpa fel och brister som Leverantören ansvarar för, i enlighet med garanterade Servicenivåer om sådana är tillämpliga, och i övrigt utan oskäligt uppehåll. Om Leverantören inte åtgärdar fel eller brist 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 23 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 delar av Avtalet till förtida upphörande i enlighet med avsnitt 25.
- 10.3. Leverantören ansvarar enbart för fel och brister enligt detta avsnitt 10 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.

11. Servicenivåer och vite

- 11.1. 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.
- 11.2. Om inte annat avtalats ska Leverantören varje månad, senast den 15:e påföljande månad, till Kunden redovisa hur överenskomna Servicenivåer uppfyllts. 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 två (2) procent av månadsavgiften för Tjänsten den aktuella månaden.

12. Ersättning och fakturering

- 12.1. Leverantören har rätt till ersättning för tillhandahållande av Tjänsten i enlighet med Avtalet. Om parterna inte avtalat om särskild ersättning till Leverantören för arbete med Införandeprojektet ska Leverantören genomföra Införandeprojektet utan särskild ersättning. Ersättningsbelopp ska anges exklusive mervärdesskatt.
- 12.2. Ersättningen för Tjänsten ska, om inte annat särskilt avtalats, faktureras månatligen i efterskott, med en (1) faktura per månad. Fakturering ska ske i enlighet med lagen (2018:1277) om elektroniska fakturor till följd av offentlig upphandling.
- 12.3. 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 12.2. Efter preskriptionsavbrott gäller en ny preskriptionstid om tolv (12) månader.
- 12.4. 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, vilken ska uppdelas på a) fasta avgifter, b) rörliga avgifter, c) tilläggsavgifter, samt vitesbelopp som avräknas från nämnda avgifter, och
 - vii) specifikation över eventuella nedlagda kostnader och utlägg som ska ersättas.
- 12.5. Leverantören äger inte rätt att debitera Kunden faktureringsavgift eller andra liknande avgifter. För det fall Kunden är i dröjsmål med betalning av avtalsenlig faktura, har Leverantören rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635) på fakturerat ostridigt belopp.
- 12.6. 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.

13. Försäkring

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

14. Behandling av personuppgifter

- 14.1. Vid tillhandahållande av Tjänsten kommer Leverantören behandla personuppgifter för Kundens räkning, vilket enligt Dataskyddsförordningen innebär att Leverantören är att anse som ett personuppgiftsbiträde.
- 14.2. 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.
- 14.3. 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.

15. Säkerhetsskyddsavtal

- 15.1. För det fall Kundens verksamhet omfattas av krav på säkerhetsskydd enligt säkerhetsskyddslagen



(2018:585), ska tillämpliga bestämmelser i nämnda lag beaktas. Om Kunden 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 Avtalets giltighet beroende av att ett säkerhetsskyddsavtal finns mellan parterna. Tjänsten ska inte tillhandahållas Kunden och deltagande i säkerhetskänslig verksamhet ska inte påbörjas förrän säkerhetsskyddsavtal har tecknats, tillhörande krav har uppfyllts och åtgärder har vidtagits. Villkor i säkerhetsskyddsavtal gäller, vid motstridigheter, före samtliga regleringar i Avtalet.

- 15.2. 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.

16. Insyn

- 16.1. 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. Kunden äger också rätt att granska Leverantörens genomförande av Införandeprojekt.
- 16.2. Sådant 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.
- 16.3. Leverantören ska vid granskning enligt detta avsnitt 16 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 skäligen säkerhetsföreskrifter.
- 16.4. 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 i

samband med granskningen. Om Kunden påkallar ytterligare granskning därutöver ska Kunden ersätta Leverantörens skäligen 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.

- 16.5. 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.

17. Kundens data

- 17.1. Kunden innehar samtliga rättigheter till Kundens data. 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.
- 17.2. Leverantören har under inga omständigheter rätt att innehålla Kundens data. Leverantören garanterar att Kundens data omgående kommer att lämnas ut till Kunden efter begäran. Utlämnandet ska ske med den skyndsamt som omständigheterna kräver samt med beaktande av den arbetsinsats som krävs.
- 17.3. Kundens data ska utlämnas i det format som framgår av Avtalet. Har format inte specificerats ska Kundens data lämnas ut i det format som Kunden begär. Om en sådan begäran kräver särskilt konverteringsarbete ska Kunden ersätta Leverantören för detta arbete med skäligen belopp.
- 17.4. Leverantören ska se till att data som Kunden raderar i Tjänsten permanent tas bort från Leverantörens utrustning inom skäligen tid, dock senast inom trettio (30) dagar.
- 17.5. 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.
- 17.6. Vid Avtalets upphörande ska Leverantören se till att Kundens data skyndsamt återlämnas till Kunden, eller enligt Kundens instruktion, permanent raderas från Leverantörens Driftmiljö inom skäligen tid, dock senast inom trettio (30) dagar.
- 17.7. Vid loggning rörande Tjänsten, t.ex. avseende åtkomst till Tjänsten, får loggar endast användas av Leverantören för att tillhandahålla Tjänsten, om inte



annat avtalats särskilt. Leverantören är skyldig att ge Kunden full tillgång till loggar inklusive Kundens data och relevant information för att kunna använda loggarna.

18. Immateriella rättigheter

- 18.1. Leverantören garanterar att Leverantören innehar de immateriella rättigheter, såsom upphovsrätt till datorprogram, nyttjanderätt enligt licensavtal med mera, som krävs för tillhandahållande av Tjänsten. Leverantören ansvarar också för att Kunden ska äga rätt att nyttja Tjänsten enligt Avtalet.
- 18.2. 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 i Driftmiljön för tillhandahållande av Tjänsten enligt Avtalet.

19. Intrång

- 19.1. Leverantören garanterar att Kunden inte vid nyttjande av Tjänsten enligt Avtalet, gör intrång i tredje parts rättighet.
- 19.2. Leverantören garanterar att hålla Kunden skadelös för det fall Kundens nyttjande 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.
- 19.3. 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.
- 19.4. Kunden ska hålla Leverantören skadelös 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.

20. Sekretess

- 20.1. Part är skyldig att beakta de regler om sekretess, tystnadsplikt och handlingars offentlighet som följer av OSL och TF, samt tillse att anställda, anlidade 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. Part är vidare

skyldig att informera sig och sina anställda, anlidade konsulter och underleverantörer om innebörden av nämnda rättsregler.

- 20.2. 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.
- 20.3. 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.
- 20.4. Leverantören är införstådd med att Kunden i egenskap av offentligt organ har en skyldighet att följa TF, YGL och OSL, och därför har begränsade möjligheter att fullgöra åtagandet om avtalssekretess i punkt 20.2. Det innebär t.ex. att tredje man kan komma att begära ut handlingar, vilka kan innehålla uppgifter som omfattas av sekretess. Kunden är dock skyldig att genomföra en sekretessprövning enligt OSL innan uppgifterna lämnas ut.
- 20.5. 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 och som Leverantören fått teknisk tillgång till i samband med Avtalet. 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.
- 20.6. Leverantören ska tillse att särskild sekretessförbindelse undertecknats av Leverantörens medarbetare, såväl Leverantörens anställda som anställda hos anlidade underleverantörer, innan arbete med Införandeprojekt påbörjas, dock senast vid Avtalad startdag. Leverantören ska på Kundens begäran uppvisa sådan särskild sekretessförbindelse.
- 20.7. 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 hänförliga till Avtalet, utan att laglig grund föreligger enligt svensk rätt.

- 20.8. Leverantören ska vid överträdelse av bestämmelse i punkt 20.7 vid varje tillfälle utge ett vite till Kunden uppgående till en miljon (1 000 000) kronor. Kunden äger vidare rätt till ersättning för skada, som orsakats genom överträdelse av punkt 20.7, med det belopp som överstiger erlagt vite.
- 20.9. Sekretess enligt detta avsnitt 20 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 20.

21. Säkerhet

- 21.1. 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.
- 21.2. 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.
- 21.3. 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.
- 21.4. 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.
- 21.5. 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.
- 21.6. Om parterna inte skriftligen överenskommit annat ska Leverantören löpande utföra säkerhetskopiering av Kundens data och de system som Tjänsten omfattar samt lagra säkerhetskopior, enligt de metoder som

Leverantören normalt tillämpar. Leverantören ska i sådant fall förvara säkerhetskopior på system som är logiskt och fysiskt åtskilt från produktionsmiljön och säkerställa att säkerhetskopior kan användas för att återställa system, för att återskapa skadade, raderade eller förlorade filer samt för att återställa databaser.

22. Marknadsföring

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

23. Ansvarsbegränsning

- 23.1. Part ansvarar för skada som denne genom försummelse eller avtalsbrott orsakar den andra parten, med de begränsningar som anges i detta avsnitt 23.
- 23.2. 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 ersättningskyldighet gentemot tredje man.
- 23.3. Begränsningarna i punkt 23.2 ovan gäller inte vid skada för ansvar avseende
- i) intrång enligt avsnitt 19 ovan,
 - ii) sekretess enligt avsnitt 20 ovan,
 - iii) Personuppgiftsbiträdesavtal enligt avsnitt 14 ovan, eller
 - iv) brott mot säkerhetskyddsavtal enligt avsnitt 15 ovan.
- 23.4. Begränsningarna i punkt 23.2 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.

- 23.5. 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.

24. Force majeure

- 24.1. 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 jämställd omständighet.
- 24.2. Part som önskar åberopa omständighet enligt punkt 24.1 ovan ska omedelbart underrätta den andra parten när det finns risk att viss förpliktelse inte kan infrias eller blir fördröjd därav. Underlåtenhet att lämna sådant meddelande i tid medför skyldighet att ersätta den skada som hade kunnat undvikas om meddelande lämnats i tid.
- 24.3. Part som till befrielse åberopar force majeure enligt punkt 24.1 ovan ska vidta alla rimliga ansträngningar för att begränsa följderna och skadan av att Avtalet inte kan fullgöras såsom avtalats.

25. Förtida upphörande

- 25.1. 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 25.
- 25.2. 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, lämnar in ansökan om företagsrekonstruktion eller ackord eller dylikt, träder i likvidation eller en förvaltare utses beträffande alla eller delar av partens tillgångar.
- 25.3. Kunden har rätt att säga upp hela, eller delar av, Avtalet till förtida upphörande om Leverantören

- i) eller företrädare för Leverantören gjort sig skyldig till någon uteslutningsgrund 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 20, eller
 - vi) åberopat befrielsegrund enligt avsnitt 24 och om en sådan omständighet har förelegat i mer än tre (3) månader.
- 25.4. 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.
- 25.5. Uppsägning enligt detta avsnitt 25 ska för att vara giltig, ske skriftligen och tillställas den andra partens kontaktperson. Vid Kundens uppsägning i förtid enligt avsnitt 25 har Kunden rätt att begära att uppsägningen ska träda i kraft vid en senare angiven tidpunkt, dock senast nio (9) månader efter uppsägningen.

26. Avtalets upphörande

- 26.1. 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.
- 26.2. 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 17 ovan.
- 26.3. Leverantören ska tillse att aktiviteter i samband med



avveckling utförs inom av Kunden angivna skäliga tidsramar, med 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.

- 26.4. Leverantören äger rätt till ersättning för avveckling och överflyttning i den omfattning som parterna särskilt har överenskommit i Avtalet. Kunden äger vidare rätt att överta programvara och utrustning som Leverantören använder för att tillhandahålla Tjänsten i den omfattning parterna särskilt överenskommit i Avtalet.

27. Överlåtelse

- 27.1. Kunden äger inte rätt att utan Leverantörens skriftliga tillåtelse överlåta eller pantsätta rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet till annan.
- 27.2. 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.
- 27.3. 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.

28. 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.

29. Tvist

- 29.1. Svensk lag ska tillämpas på Avtalet, med undantag för lagvalsregler.
- 29.2. 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.