



# Kommentar

## till eSams Allmänna villkor för it-support

eSam är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 29 myndigheter och SKR. Våra medlemmar vill ta tillvara på digitaliseringens möjligheter för att underlätta för privatpersoner och företag, och för att använda våra gemensamma resurser på ett effektivt sätt.

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. I arbetet har även eSams rättsliga referensgrupp deltagit.

## 1. Inledning

Detta dokument innehåller kommentarer till Allmänna villkor för it-support, eSams tredje utgivna avtalsvillkor, publicerat i mars 2021 ("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.

I eSams arbete med kommentarer till de olika avtalsvillkoren har vi valt att lyfta fram de avtalsregleringar som är särskilt intressanta i respektive avtalsvillkor men också försökt att åstadkomma en viss spridning i de frågeställningar som behandlas i de olika kommentarerna. Det kan därför vara intressant att läsa kommentaren till ett närliggande avtalsvillkor som behandlar en reglering som förekommer i flera avtalsvillkor.



## 2. Användningsområde

Avtalsvillkoret är avsett att användas i avtal när Leverantören på olika sätt tillhandahåller it-support. It-supporttjänster är ofta löpande tjänsteuppdrag och har inte sällan en anknytning till en annan ”affär” mellan parterna, till exempel tillhandahållande av it-utrustning eller programvarulicensiering. Utgångspunkten i Avtalsvillkoret är att det kan tillämpas på avtal där Leverantören tillhandahåller it-supporttjänster för programvara, applikationer och system eller för hårdvara som utrustning för it-infrastruktur och kommunikation. Avtalsvillkoret kan användas då supporttjänsten tillhandahålls på distans, via telefon, mejl eller webbportal samt då supporttjänsten tillhandahålls på plats hos Kunden.

Kärnan i supportåtagandet är vanligen att Leverantören har kunskap och erfarenhet av att hantera Supportobjektet och att Kunden har ett löpande behov av att få tillgång till denna kompetens genom att anlita Leverantören för stöd av olika slag, till exempel för felavhjälpning eller frågor om Supportobjektet. It-supporttjänsten kan göras tillgänglig för större grupper inom Kundens organisation och till exempel omfatta en applikation för tidredovisningen, som då utgör Supportobjektet. En annan typ av it-support är den som ges till en snävare krets av it-tekniker inom Kundens it-avdelning och avser viss programvara eller it-utrustning, vanligen kallad teknisk support.

Det förekommer många olika kommersiella modeller vid tillhandahållande av it-supporttjänster där sättet att ta betalt för Tjänsten varierar. En möjlighet är att ta en fast avgift per Användare och månad, en annan modell är att ta betalt på löpande räkning för den tid som läggs ner i supportärendet. Avtalsvillkoret är skrivet för att passa de flesta kommersiella modeller men kräver att parterna i Avtalet (förslagsvis i prisbilagan) reglerar på vilka förutsättningar Leverantören har rätt att ta betalt för Tjänsten.

Enligt förordning (1998:796) om statlig inköpsamordning, 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 eller andra gemensamt upphandlade 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 affärsunikt outsourcingavtal.

Som ovan nämnt är det vanligt att it-support tillhandahålls i kombination med en annan tjänst eller produkt, till exempel en it-drifttjänst. Parterna vill då reglera tillhandahållande av de båda it-tjänsterna i samma avtal. I det initiala arbetet med eSams Allmänna villkor övervägde vi hur dessa situationer bäst skulle hanteras. Situationen uppkommer i ett flertal områden där olika it-tjänster och it-produkter förekommer i olika kombinationer. Lösningen blev att eSams Allmänna villkor togs fram för respektive it-tjänst med möjlighet att kombinera flera Allmänna villkor under ett och samma Avtal. Respektive avtalsvillkor kommer då att gälla för respektive it-tjänst och det Allmänna villkor som placeras högt i prioritetsordning får företräde i de allmänjuridiska delarna. I sammanhanget kan det framhållas att de allmänjuridiska villkoren i många delar är de samma i de olika eSams Allmänna villkor.

### 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 supporttjänsternas 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 – Specifikation (specificerar de Supportobjekt som omfattas av Tjänsten),
- iii). Bilaga 2 – Tjänstebeskrivning (anger Tjänstens innehåll och avgränsningar),
- iv). Bilaga 3 – Servicenivåer och vite,
- v). Bilaga 4 – Ersättning och betalning,
- vi). Bilaga 5 – Säkerhetsskyddsavtal,
- vii). Bilaga 6 – Personuppgiftsbiträdesavtal inklusive instruktion,
- viii). Bilaga 7 – IT- och informationssäkerhet,
- ix). Bilaga 8 – eSams Allmänna villkor för it-support (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 14.1 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. Tjänstebeskrivning och Specifikation

Eftersom Leverantörens kunskap och erfarenhet om Supportobjektet är central blir Tjänstebeskrivningens innehåll av avgörande betydelse för Avtalet. Tjänstebeskrivningen bör noggrant beskriva hur Tjänsten ska tillhandahållas av Leverantören. Bland annat bör Leverantörens bemanning, processer, kompetenser, stödsystem och tekniska hjälpmedel framgå. Många gånger beskrivs också Leverantörens ”helpdesk” eller ”supportcenter” och hur kontakten mellan dessa och Kunden är tänkt att fungera. För ”på platsen”- support är det väsentligt att supportpersonalens geografiska spridning beskrivs så att Leverantören hinner fram till Supportobjektet i avtalad tid.

It-supporttjänster innebär ofta att det finns supportpersonal med olika kompetensnivåer och att ett supportärende eskaleras beroende på svårighetsgrad. Man talar till exempel om “First line”, “Second line” och “Third line”-support. Även dessa nivåer bör beskrivas tillsammans med kompetenser på respektive nivå samt hur eskalering går till. Det är också viktigt att Tjänstebeskrivningen anger var Leverantören geografiskt har placerat supportorganisationens olika delar. Uppgifter av detta slag får betydelse för bland annat persondataskydd och frågan om överföring till tredje land. Tjänstebeskrivningen kan med fördel också beskriva vilken tillgång Leverantören ska ha till Kundens lokaler och it-miljö för supporttjänstens tillhandahållande, samt hur sådan tillgång ska beredas för Leverantören.

Supportpersonalens kunskap och erfarenhet är av stor betydelse. Ofta har första linjens support relativt begränsad kompetens. Högre nivåer behöver därför ha mer ingående kunskap och erfarenhet vilket ofta säkerställs genom att ange att personalen genomgått vissa utbildningar eller innehar angivna certifikat, inte sällan utgivna av den leverantör som producerat Supportobjektet.

Det finns ett behov att reglera vilka Supportobjekt som omfattas av Avtalet och för det ändamålet finns definitionen och bilagan Specifikation angiven i Avtalsvillkoret. I Specifikationen kan till exempel applikationer eller viss typ av utrustning anges. Vid support av utrustning för it-infrastruktur och kommunikation kan det också finnas behov av att i Specifikationen ange antal Supportobjekt och/eller utrustningens geografiska placering. Det är vidare praktiskt att ange nämnda uppgifter i en Specifikation, i stället för i Tjänstebeskrivningen, då supporttjänsterna vanligen upphandlas på det sätt att förändring kan ske av vilka Supportobjekt som omfattas av Avtalet. Parterna kan då istället upprätta en uppdaterad version av Specifikationen som undertecknas av parterna och blir del av Avtalet.



## 6. Servicenivåer och vite

Det har utvecklats en praxis för it-tjänster som innebär att Leverantören garanterar vissa angivna servicenivåer. För supporttjänster kan Servicenivåer till exempel reglera svarstid, inställelsetid och åtgärdsstid. Regleringar om Servicenivåer kan utformas på många olika sätt men vanligen utfäster Leverantören att man ska svara inom viss tid från att Kunden ringer eller mejlar, inställa sig inom viss tid eller åtgärda problem inom viss angiven tid. Mätmetoder och beräkningsmodell för servicenivåer anges normalt i särskild bilaga tillsammans med det vite som ska utgå om Leverantören avviker från den garanterade servicenivån.

Vi ser ofta en trappa som innebär att ju större avvikelsen från den avtalade servicenivån är desto större blir det förutbestämda vitet. Vanligen anges också ett maximalt vite för respektive servicenivå. Vitet blir en på förhand bestämd kompensation för avvikelse från garanterad servicenivå. Notera att om Kunden drabbas av skada som överstiger vitet på grund av avvikelse från avtalad Servicenivå så har Kunden enligt punkt 22.2 rätt att också erhålla skadestånd för den överskjutande delen.

Leverantören ska enligt punkt 10.2 i Avtalsvillkoret ansvara för att löpande mäta och kvartalsvis rapportera uppfyllnad av de avtalade Servicenivåerna tillsammans med eventuellt vite. Om Leverantören inte fullgör rapporteringsskyldigheten utgår ett vite uppgående till en (1) procent av månadsavgiften det aktuella kvartalet. Notera också att Kunden har rätt att dra av vitet vid betalning av Leverantörens fakturor enligt Avtalsvillkorets punkt 11.6.

Vite kan också utgå vid försening. Enligt Avtalsvillkorets punkt 4.1 utgår vite om fyra (4) procent av det Vitesgrundande beloppet första förseningsveckan. Därefter utgår vite med två (2) procent av det Vitesgrundande beloppet per påbörjad vecka som förseningen varar, med en begränsning på totalt tio (10) förseningsveckor. I samtliga fall då Avtalsvillkoret reglerar procentsatser för vite bör man i upphandlingsprocessen utvärdera storleken på vitet utifrån procentsatsen och beräkningsunderlag, med beaktande av de risker som vitet är tänkt att motverka. Den kommersiella aspekten bör beaktas i bedömningen eftersom ett vite kan vara kostnadsdrivande.

## 7. Försäkring

De flesta organisationer är idag i hög grad beroende av att it-tjänster och it-produkter med tillhörande support fungerar och att Leverantören fullt ut kan fullgöra sitt ansvar. Avtalets olika delar är tänkta att säkerställa att Leverantören tar ett sådant ansvar men om Leverantören misslyckas och stor skada uppstår är det viktigt att Leverantören har en ansvarsförsäkring som fångar upp och erbjuder kompensation för Kunden.



Av Avtalsvillkorets avsnitt 12 framgår att Leverantören ska ha en sedvanlig ansvarsförsäkring för it-supportverksamhet med betryggande ansvarsbelopp. Regleringen är allmänt hållen och här kan man överväga om en mer långtgående reglering behöver tas med i huvudavtalet, till exempel om försäkringsbeloppet ska uppgå till ett visst minsta belopp eller att försäkringen ska omfatta viss typ av skada. Här bör Kunden överväga vilken skada som Leverantören kan vålla vid tillhandahållande av supporttjänsten och särskilt beakta skador på Supportobjektet eller annan av Kundens egendom som Leverantören kommer i kontakt med.

## 8. Personuppgiftsbehandling

Utgångspunkten i Avtalsvillkoret är att Leverantören blir personuppgiftsbiträde eftersom Leverantören vanligen behandlar personuppgifter för Kundens räkning vid tillhandahållande av supporttjänst. Det är dock viktigt att analysera förhållandet mellan Leverantörens och Kundens personuppgiftsansvar före behandling av personuppgifter påbörjas, vilket också framgår av Avtalsvillkorets punkt 13.1. Det kan förekomma att Leverantören är personuppgiftsansvarig för vissa behandlingar av personuppgifter som Leverantören utför inom ramen för tillhandahållandet av supporttjänsten. Vidare är det särskilt viktigt att på ett tidigt stadium överblicka eventuella underbiträden. Inte sällan är de bakre leden i supportorganisationen geografiskt spridda och underbiträden i flera led kan förekomma. I undantagsfall kan situationen vara sådan att Leverantören inte behandlar personuppgifter för Kundens räkning, vilket i sådant fall behöver tydliggöras i huvudavtalet.

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. Enligt 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 tredjelandsöverföringar bör särskilt beaktas både vid Avtalets upprättande och under avtalstiden. Kunden behöver säkerställa att man har full kontroll över den kedja av underbiträden som kan förekomma vid leverans av supporttjänster och vara särskilt uppmärksam på eventuella underbiträden som är lokaliserade utanför Sveriges gränser. Frågorna har blivit särskilt relevanta efter domen i det uppmärksammade Schrems II målet.<sup>1</sup>

## 9. Insyn och revision

Enligt Avtalsvillkorets avsnitt 15 har Kunden rätt att under avtalstiden hos Leverantören granska Leverantörens tillhandahållande av supporttjänsten och fullgörande av dennes avtalade skyldigheter. Granskningen kan till exempel avse garanterade servicenivåer, överenskomna säkerhetsåtgärder och fakturerad ersättning men också omfatta granskning av underleverantörer, underbiträden och tredjelandsöverföringar enligt Dataskyddsförordningen.

Granskningen utförs vanligen av en auktoriserad revisor eller annan oberoende sakkunnig efter att granskningen aviserats av Kunden. Leverantören har rätt att kräva att den som utför granskningen inte är konkurrent till Leverantören och att denne följer Leverantörens skäligen säkerhetsföreskrifter. Frågor kring säkerhet, behörighet och sekretess är vanligt förekommande utvalda områden vid granskning av supporttjänster. Det är angeläget att Leverantören efterlever avtalade tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder inom supportorganisationen och i de stödsystem som används vid tillhandahållandet, till exempel i ärendehanteringssystem eller för mobila supportteam.

Det kan vara tids- och resurskrävande att genomföra revision och granska av Leverantören tillhandahållna it-tjänster. Ett alternativ är att i upphandlingen ställa krav på att Leverantören med hjälp av en betrodd tredjepartsrevisor granskar hela eller delar av Tjänsten och med viss periodicitet tillhandahåller en revisionsrapport till Kunden. Om Kunden önskar ställa denna typ av krav på Leverantören så kan en reglering av nedan angivna slag kompletteras och införas i huvudavtalet.

”Leverantören ska med hjälp av auktoriserad revisor eller annan oberoende tredje part, under Avtalets löptid, årligen genomföra en granskning av [Infoga Tjänsten eller ange specifik del av Tjänsten]. Leverantören ska tillstålla Kunden resultatet av granskningen genom upprättad revisionsrapport senast en (1) månad efter att granskningen genomfördes.”

---

<sup>1</sup> Domstolens dom av den 16 juli 2020, Data Protection Commissioner mot Facebook Ireland LTD och Maximilian Schrems, C-311/18.





## 10. Kundens data

Vid tillhandahållande av supporttjänster kommer Leverantörens anställda ofta nära den organisation som supporteras och kan då ta del av information som behandlas inom Kundens verksamhet. Avtalsvillkorets avsnitt 16 skyddar Kundens data genom ett flertal olika regleringar. Det tydliggörs bland annat att Kundens data tillhör just Kunden, att data inte får användas för annat än att tillhandahålla tjänsten, och att tillgång till Kundens data ska begränsas till de personer som behöver access till Kundens data för att kunna utföra sina arbetsuppgifter. Vidare regleras Leverantörens skyldighet till upphörande av hantering av data och radering av Kundens data efter Avtalets upphörande. Notera även att ansvarsbegränsningen i Avtalsvillkorets punkt 22.4 reglerar en ansvarsbegränsning vid förlust av kunddata där taket är högre än den generella ansvarsbegränsningen.

Leverantören har i vissa fall möjlighet att röra sig i Kundens lokaler och ansluta till Kundens it-miljö. Det är därför viktigt att parterna reglerar formerna för Leverantörens tillgång till Kundens information och it-miljö samt följer upp den tillgång som Leverantören har genom användande av olika tekniska verktyg som exempelvis loggning och möjligheten till insyn och revision.

Vid utförande av supporttjänsten kommer Leverantören även att få tillgång till, och ibland kunna styra, Kundens data vilket innebär att Leverantörens rättigheter och skyldigheter i förhållande till hantering av Kundens data måste regleras. Det är inte ovanligt att Leverantören får tillgång till personuppgifter, säkerhetsklassad information eller annan känsliga data. Vidare bör det uppmärksammas att Leverantören i sin egen organisation många gånger upprättar information om Kunden och Kundens organisation i samband med tillhandahållandet av supporttjänsten. Kunden bör, om så är fallet, överväga om det finns anledning att närmare reglera förutsättningarna för hur Leverantören får sammanställa och behandla sammanställd information.

## 11. Sekretess och säkerhet

Sekretessregleringen i avsnitt 19 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.

Vid framtagande av eSams avtalsvillkor har medverkande myndigheter haft olika syn på om sekretessåtagandet bör vara ömsesidigt eller ensidigt, och då enbart omfatta Leverantören. Vid upprättande av eSams Allmänna villkor för it-support beslutades att ett ömsesidigt sekretessåtagande, med förbehåll för de skyldigheter som Kunden har enligt OSL, TF och YGL,



skulle ingå i villkorets avsnitt 19. Om myndigheten fördrar ett ensidigt sekretessåtagande där enbart Leverantören omfattas av avtalssekretess kan regleringarna i punkterna 19.1–4 ersättas med följande lydelse;

” 19.1 Leverantören är skyldig att beakta de regler om sekretess, tystnadsplikt och handlingars offentlighet som följer av OSL och TF, samt tillse att anställda, anlitate konsulter och underleverantörer beaktar dessa regler. Leverantören är vidare skyldig att informera sig och sina anställda, anlitate konsulter och underleverantörer om innebörden av nämnda rättsregler.

19.2 Leverantören får inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om Kundens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller som i övrigt rör Kundens interna förhållanden, i annan utsträckning än som erfordras för Tjänstens tillhandahållande och Avtalets fullgörande.

19.3 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.

19.4 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.”

Regleringarna i punkterna 19.5-8 förblir således oförändrade.

Vid en utkontraktering som medför att information hos myndigheten blir tillgänglig för en leverantör måste begränsningar i OSL beaktas. I punkt 19.5 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>2</sup>

En uttrycklig garanti har införts i punkt 19.7 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 exterritoriala 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>3</sup> I punkt 19.8 återfinns sanktioner

<sup>2</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>3</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.



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

I Avtalsvillkorets punkt 20 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 20 men att de mer detaljerade kraven ska anges i säkerhetsbilagan. I Avtalsvillkoret finns krav på systematiskt informations-säkerhetsarbete med hänsyn till särskilt angivna standarder. Vidare ställs krav på tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder för att säkerställa att Leverantören bibehåller sekretess vid tillhandahållandet av supporttjänsten. Incidentrapportering och kontinuitetsplanering är även del av de krav som uppställs på Leverantören.

Det är vanligt förekommande att supporttjänster utförs i Kundens lokaler. Vi har därför infört en bestämmelse i punkt 20.6 om att Leverantören ska följa av Kunden lämnade instruktioner och styrande dokument i Kundens verksamhet, så som riktlinjer, säkerhetsföreskrifter och policys.

## 12. Ändring av avtalet

Såsom tidigare berörts förändras förutsättningarna för tillhandahållandet av supporttjänsten ofta under avtalstiden. Vanliga exempel på förändringar är att antalet Supportobjekt förändras eller att de Användare som äger rätt att nyttja supporttjänsten förändras, då medarbetar tillkommer eller slutar. Denna typ av förändringar behöver beaktas vid upphandling av it-supporttjänster så att Avtalet rymmer erforderlig flexibilitet i överensstämmelse med upphandlings-lagstiftningen. Avtalsvillkorets punkt 5.1 tar sikte på denna typ av förändringar. Parterna bör överenskomma hur denna typ av förändringar ska hanteras. Vanligen avtalas om ett förenklat förfarande där beställningar av enklare slag kan administreras via en kundportal eller till en särskild mejladress.

Regleringen i punkt 5.2 tar däremot sikte på ändringar av innehållet i supporttjänsten, som den beskrivs i Tjänstebeskrivningen. Här avses förändringar i tjänstens innehåll, hur eller var tjänsten tillhandahålls, ett utökat åtagande eller en ny avgränsning som innebär att supporttjänstens omfattning förändras. För denna typ av förändringar reglerar Avtalsvillkoret ett förfarande för ändringar.

I övrigt reglerar Avtalsvillkorets avsnitt 27 att ändringar och tillägg till Avtalet endast är bindande efter skriftlig överenskommelse som undertecknats av behöriga företrädare för parterna och om sådan förändring är i överensstämmelse med upphandlingslagarnas ändringsbestämmelser. Skrivningarna i Avtalsvillkoret är teknikneutrala och reglerar inte hur undertecknande av avtalshandlingar ska ske. Avtalet, tillägg och ändringar kan således undertecknas med elektronisk signering om parterna väljer att göra så.



### 13. Avvikelser från av 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-support”.

Eller

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

### 14. 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.