



Huvudavtal it-support

På nästa sida finner du en huvudavtalsmall för it-support. Tanken är att den kan användas när myndigheten saknar en huvudavtalsmall eller myndighetens mall av någon anledning inte passar för ändamålet. Mallen är utformad så den kan användas tillsammans med eSams allmänna villkor för it-support och övriga avtalsbilagor som användaren upprättar.

Avsikten är att användaren ska kunna uppdatera och förändra avtalsinnehållet utifrån sina egna behov och att texten ska klippas in i myndighetens egen dokumentmall, där diarienummer, kännetecken och andra uppgifter framgår. Vid de gråmarkerade fälten behöver användaren själv fylla i aktuella uppgifter. I vissa fall förekommer gråmarkerade fält med alternativa regleringar där användaren väljer en av regleringarna och tar bort den som inte gäller.

Vid användning av denna mall läs också [Kommentar till eSams huvudavtalsmallar](#), som innehåller instruktioner för hur mallen ska hanteras.

Avtal

om tillhandahållande av it-support

Detta avtal om it-support ("Avtalet") har denna dag träffats mellan,

[Ange kund], [org.nr XXX-YYY], [adress], ("Kunden");

och

[Ange leverantör], [org.nr XXX-YYY], [adress], ("Leverantören").

Parterna ovan benämns herefter som "Parterna" och var för sig som "Part".

1. BAKGRUND

- 1.1 Kunden är en [ange "myndighet" eller annan offentlig organisation] med uppdrag att [ange Kundens uppdrag] och har behov av it-supporttjänster för sin verksamhet.
- 1.2 Leverantören tillhandahåller [ange Leverantörens verksamhetsområde] och har kunskap och erfarenhet av tillhandahållande av it-supporttjänster.
- 1.3 Kunden har i och med detta Avtals ingående uppdragit åt Leverantören, och Leverantören har åtagit sig, att löpande tillhandahålla Tjänsten i enlighet med vad som anges i detta Avtal.

2. DEFINITIONER

Definitioner för detta Avtal jämte bilagor framgår av Bilaga 8, eSams Allmänna villkor för it-support. Särskilda definitioner kan också anges och användas i detta huvudavtal och i övriga bilagor till Avtalet.

3. DOKUMENT

- 3.1 Avtalet består av följande handlingar.
 - i) Detta huvudavtal
 - ii) Bilaga 1 – Tjänstebeskrivning it-support
 - iii) Bilaga 2 – Specifikation
 - iv) Bilaga 3 – SLA it-support
 - v) Bilaga 4 – Ersättning och betalningsvillkor

- vi) Bilaga 5 – Personuppgiftsbiträdesavtal
Underbilaga 5.1 – Instruktion
- vii) Bilaga 6 – Säkerhet
- viii) Bilaga 7 – Parternas samverkan
- ix) Bilaga 8 – eSams Allmänna villkor för it-support (Version 2021-03-12)

3.2 I händelse av konflikt mellan bestämmelserna i Avtalet ska handlingarna sinsemellan äga företräde i den ordning som anges ovan, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat. Ändringar och tillägg till Avtalet i enlighet med avsnitt 12 nedan, ska äga företräde framför tidigare reglering i Avtalet, där senare ändringar och/eller tillägg ska ha företräde framför tidigare ändringar och/eller tillägg. Villkor i Bilaga 5, Personuppgiftsbiträdesavtal, gäller dock före samtliga övriga regleringar i Avtalet, i de fall motstridigheter rör behandling av personuppgifter. Hänvisning till bilaga i detta Avtal ska också omfatta eventuella underbilagor om omständigheterna inte uppenbart föranleder annat.

4. TJÄNSTENS TILLHANDAHÅLLANDE

4.1 I detta Avtal reglerar Parterna villkoren för Tjänstens tillhandahållande. Leverantören åtar sig att tillhandahålla Tjänsten i enlighet med villkoren i Avtalet jämte bilagor. Tjänstens närmare innehåll och specifikation framgår av Bilaga 1, Tjänstebeskrivning it-support.

4.2 Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten till Kunden för de Supportobjekt som anges i Bilaga 2, Specifikation. Kunden ska lämna Leverantören tillgång till Supportobjekt i den omfattning som anges i Bilaga 1, Tjänstebeskrivning it-support, och som behövs för Tjänstens tillhandahållande.

4.3 Tjänsten ska tillhandahållas från och med Avtalad startdag, den [*ange datum*].

4.4 Om Tjänsten inte tillhandahålls i enlighet med punkten 4.3 ovan, och Faktisk startdag inträffar efter Avtalad startdag, är Tjänsten försenad. Parternas överenskommelse vad avser försening och leveransförseningsvite regleras närmare i avsnitt 4 i Bilaga 8, eSams Allmänna villkor för it-support.

5. SERVICENIVÅER (SLA)

Parterna har överenskommit om garanterade Servicenivåer för Tjänsten i enlighet med Bilaga 3, SLA it-support. I bilagan anges också mätmetoder för Servicenivåer samt beräkningsmodell för överenskommet vite som ska utgå månadsvis om Tjänsten avviker från garanterade Servicenivåer.

6. ERSÄTTNING OCH BETALNINGSVILLKOR

Ersättning och betalningsvillkor regleras i enlighet med vad som anges i Bilaga 4, Ersättning och betalningsvillkor.

7. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Vid tillhandahållande av Tjänsten kommer Leverantören att behandla personuppgifter för Kundens räkning, varför Parterna har ingått ett personuppgiftsbiträdesavtal, i enlighet med Bilaga 5, Personuppgiftsbiträdesavtal, som närmare reglerar förutsättningarna för Leverantörens behandling av personuppgifter för Kundens räkning.

8. SÄKERHETSFÖRESKRIFTER

Vid tillhandahållande av Tjänsten förbinder sig Leverantören att i sin verksamhet följa, och att tillse att de för vilka Leverantören svarar följer, de säkerhetsföreskrifter som närmare anges i avsnitt 20 i Bilaga 8, eSams Allmänna villkor för it-support.

[Alternativ om Avtalet omfattar en Bilaga 6, Säkerhet]

Vid tillhandahållande av Tjänsten förbinder sig Leverantören att i sin verksamhet följa, och att tillse att de för vilka Leverantören svarar följer, de säkerhetsföreskrifter som närmare anges i, Bilaga 6, Säkerhet och avsnitt 20 i Bilaga 8, eSams Allmänna villkor för it-support.]

9. AVTALETS LÖPTID

Detta Avtal träder i kraft när det undertecknats av behöriga företrädare för Parterna och gäller till och med den [ange datum]. Kunden har en ensidig rätt att, senast sex (6) månader innan avtalstidens slut, påkalla förlängning av Avtalet. Kunden har en rätt att påkalla sådan förlängning, med en förlängningsperiod om ett (1) år i taget, med oförändrad uppsägningstid och på i övrigt oförändrade villkor, dock längst till [ange datum]. Om Kunden inte påkallar förlängning upphör Avtalet att gälla vid den ursprungliga avtalstidens eller vid förlängningsperiodens slut.

[Alternativ om ömsesidig rätt till uppsägning]

Detta Avtal träder i kraft när det undertecknats av behöriga företrädare för Parterna och gäller till och med den [ange datum]. Part äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande, genom skriftlig uppsägning med [ange antal månader med bokstäver] ([ange antal månader med siffror]) månaders ömsesidig uppsägningstid. Om Avtalet inte sägs upp av endera Part, förlängs Avtalet med [ange antal månader med bokstäver] ([ange antal månader med siffror]) månader åt gången, med oförändrad uppsägningstid, och fram till och med den [ange datum] då Avtalet upphör utan uppsägning.]

10. KONTAKTPERSONER OCH SAMVERKAN

Var Part har utsett följande kontaktpersoner för frågor rörande Avtalet. Byte av kontaktperson ska meddelas motparten skriftligen.

Kundens kontaktperson

Namn: [ange för- och efternamn]

Titel: [ange arbetstitel]

E-post: [ange e-postadress]

Telefon: [ange telefonnummer]

Adress: [ange adress]

Leverantörens kontaktperson

Namn: [ange för- och efternamn]

Titel: [ange arbetstitel]

E-post: [ange e-postadress]

Telefon: [ange telefonnummer]

Adress: [ange adress]

[Tillägg om Avtalet omfattar en Bilaga 7, Parternas samverkan]

Parterna har kommit överens om att samverkan mellan Parterna ska ske under avtalstiden i enlighet med Bilaga 7, Parternas samverkan.]

11. ÖVERLÅTELSE

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

- 11.2 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.
- 11.3 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.

12. 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.

Avtalet har upprättats i två (2) originalexemplar, av vilka Parterna tagit var sitt.

[Ort] den [datum]

[Kunden]

[Leverantören]

[Namnförtydligande för behörig företrädare]

[Namnförtydligande för behörig företrädare]