

Allmänna villkor

**för
leverans av tjänst till
Lidingö stad**

Version 5.0

2019-07-19

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. DEFINITIONER.....	3
2. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TJÄNSTEN	4
3. DOKUMENTATION	5
4. NYTTJANDERÄTT	5
5. LEVERANTÖRENS ANSVAR	5
6. PERSONAL	5
7. BESTÄLLARENS ÅTAGANDEN	6
8. ANPASSNINGAR OCH FÖRÄNDRINGAR AV TJÄNSTEN.....	7
9. UTVECKLING	7
10.HELPDESK OCH SUPPORT	8
11.AVTALAD SERVICENIVÅ OCH BRISTER I SERVICENIVÅ	8
12.UTBILDNING	10
13.SÄRSKILDA KONSULTINSATSER	10
14.INFÖRANDE AV TJÄNSTEN, PILOTTEST, LEVERANS- ACCEPTANSTEST, FÖRSENING OCH PÅFÖLJD.....	11
15.ERSÄTTNING OCH BETALNINGSVILLKOR.....	14
16.ANSVAR FÖR SKADA	16
17.FÖRSÄKRING.....	16
18.BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE)	16
19.SEKRETESS	17
20.PERSONUPPGIFTSHANTERING	17
21.IMMATERIELLA RÄTTIGHETER.....	18
22.UNDERLEVERANTÖRER	18
23.BEGRÄNSNINGAR AV MARKNADSFÖRINGSRÄTTIGHETER.....	19
24.REVISION	19
25.FÖRTIDA UPPHÖRANDE	19
26.ÖVERLÅTELSE AV AVTALET	20
27.AVTALETS UPPHÖRANDE.....	21
28.ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG TILL AVTALET	21
29.MEDDELANDE	21
30.TVISTELÖSNING	21

1. DEFINITIONER

1.1.1 Definitionerna ska i detta Avtal ha den betydelse som anges nedan.

Acceptanstest	Med Acceptanstest menas det testförfarande som Beställaren ska genomföra och som föregår Effektiv leveransdag.
Användare	Med Användare avses personal hos Beställaren som nyttjar Tjänsten.
Arbetsdag	Med Arbetsdag avses måndag till fredag 8.00 till 17.00 med undantag för helgdagar, skärtorsdagen, valborgsmässoafton, midsommarafton, julafton, nyårsafton och trettondagsafton.
Avtal	Med Avtal avses avtalsdokumentet inklusive bilagor som reglerar förhållande mellan Leverantören och Beställaren.
Avtalad leveransdag	Med Avtalad leveransdag avses den dag som Parterna fastställer ska vara leveransdag för Tjänsten, anpassningar, förändringar eller resultatet av en särskild konsultinsats. Avtalad leveransdag ska ha föregåtts av Leveranstest och Acceptanstest.
Beställning	Med Beställning avses de beställningar av produkter och tjänster, till exempel specifika tjänster, utbildningar och särskilda konsultinsatser, som Beställaren gör under Avtalets giltighetstid. Beställning ska vara skriftlig.
Beställaren	Med Beställaren avses Lidingö stad och dess förvaltningar och bolag.
Drifttid	Med Drifttid avses den tid då Beställaren ska ha tillgång till Tjänsten- Drifttid är dygnet runt, alla dagar.
Effektiv leveransdag	Med Effektiv leveransdag avses dagen efter godkänt Acceptanstestförfarande på sätt som stadgas i punkten 14.
Fel	Med Fel avses att en funktion i Tjänsten som har fungerat ej fungerar på avsett sätt varigenom Tjänsten förhindrar eller försvårar avsedd användning, att Prestanda i Tjänsten inte uppfyller avtalade nivåer eller att Tjänsten på annat sätt inte uppfyller avtalad specifikation. Fel indelas i tre (3) kategorier.
Felavhjälpning	Med Felavhjälpning avses Leverantörens åtgärdande av Fel.
Leverans	Med Leverans avses Leverantörens tillhandahållande av Tjänsten, anpassningar, förändringar samt resultatet av särskild konsultinsats.

Leveranstest	Med Leveranstest avses det testförfarande som Leverantören ska genomföra och som ska föregå Acceptanstestförfarande, på sätt som stadgas nedan i punkten 14.
Leverantören	Med Leverantören avses den som Lidingö stad har slutit Avtalet med.
Part(er)	Med Part(er) avses Beställaren och/eller Leverantören.
Personuppgifter	Avser personuppgifter enligt Dataskyddsförordningen eller annan framtida författning som ersätter den.
Prestanda	Definierade Svarstider som Tjänsten ska uppfylla.
Servicefönster	Med Servicefönster avses planerade tidsintervall som används för att genomföra service på Tjänsten. Servicefönster är, om inte annat skriftligen överenskommes, första torsdagen i varje månad från kl 00.00 till kl 04.00
Servicetid	Med Servicetid avses den tid när Beställaren ska ha garanterad Tillgänglighet till Tjänsten.
Svarstider	Med Svarstider menas Tjänstens svarstider.
Tillgänglighet	Med Tillgänglighet menas Beställarens tillgång till Tjänsten och full funktionalitet i avtalade komponenter och rutiner.
Tjänsten Uppdragsavtal	Med Tjänsten avses hela det åtagande som Avtalet omfattar. Med Uppdragsavtal avses överenskommelse mellan Beställaren och Leverantören om att utföra särskilda konsultinsatser. Uppdragsavtal ska vara skriftliga.
Övervakning	Med Övervakning avses Leverantörens övervakning av Tjänstens funktioner.

2. FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TJÄNSTEN

- 2.1.1 Tjänsten har upphandlats enligt Lag (2016:1145) om offentlig upphandling. I upphandlingsdokumentet, bilaga till avtalet framgår det vilken typ av upphandlingsförfarande och beräknad volym.
- 2.1.2 Tjänsten produceras, om inte annat skriftligen överenskommes, i Leverantörens lokaler eller i lokaler hos underleverantör.
- 2.1.3 Leverantören ansvarar för att Tjänsten är tillförlitlig, vilket innebär att den totala informationsmängden i Tjänsten, inklusive databasernas transaktionsloggar, ska kunna återskapas.
- 2.1.4 Leverantören ska ha rutiner för backup samt rutiner för återställande av databaserna vid inträffad informationsförlust. Leverantören ska alltid innan återställning av databaser från backup samråda med Beställaren.
- 2.1.5 Prestanda i form av Svarstider till Tjänsten framgår av Avtalet.

3. DOKUMENTATION

- 3.1.1 Leverantören ska tillhandahålla aktuell dokumentation över Tjänsten under hela avtalstiden. Med dokumentation förstås användardokumentation och teknisk dokumentation.
- 3.1.2 Dokumentationen ska inkludera alla relevanta uppdateringar.
- 3.1.3 Dokumentation ska ingå i priset för Tjänsten.

4. NYTTJANDERÄTT

- 4.1.1 Beställaren har rätt att nyttja struktur, process, metodik och programbeskrivningar för eget bruk i andra sammanhang.
- 4.1.2 Beställaren har oinskränkt rätt till information och innehåll i Tjänsten och dess databaser etcetera. Leverantören ska tillse att sådan information med mera, vid detta Avtals upphörande, överförs till Beställaren, eller till ställe som Beställaren anvisar, på ett sätt som innebär att informationen med mera är lätt tillgänglig och i ett läsbart och hanterbart skick. Beställaren ska kunna lämna information till tredje part för att denne ska utföra specifika tjänster åt Beställaren.
- 4.1.3 Om Beställaren och Leverantören inte kommer överens om annat, ska Beställaren ha en i tiden obegränsad nyttjanderätt till de kundanpassningar av Tjänsten som utförts av Leverantören på uppdrag av Beställaren.

5. LEVERANTÖRENS ANSVAR

- 5.1.1 Leverantören ansvarar för att leverera Tjänsten på ett fackmässigt sätt och i överensstämmelse med Avtalet.
- 5.1.2 Parterna ska agera lojalt mot varandra. I Leverantörens lojalitetsplikt ingår att uppmärksamma Beställaren på om Beställningar kraftigt avviker från villkoren i Avtalet eller upphandlingen.
- 5.1.3 Leverantören har ansvar för införande, tillhandahållande och avveckling av Tjänsten i enlighet med Avtalet. Leverantören ansvarar för att ingående delar i Tjänsten fungerar tillsammans enligt Avtalet övergripande målsättning och syfte. Allt som behöver utföras för att uppfylla detta ansvar, och som inte uttryckligen är Beställarens åtagande enligt Avtalet, ska vara Leverantörens ansvar och uppgift att genomföra.
- 5.1.4 Leverantören har ansvar för att tredjepartsprodukter som kan ingå i Tjänsten har erforderliga rättigheter.
- 5.1.5 Leverantören ska hålla en organisation för att ge assistans i alla frågor rörande Tjänsten.
- 5.1.6 Leverantören får inte överföra av Beställaren lagrad information eller information om Användare eller brukare till eller lagra sådan data i länder som inte ingår i Europeiska unionen eller EES-samarbetet.

6. PERSONAL

- 6.1.1 Leverantören ansvarar för att all personal som används för utförande av arbetet ska vara väl insatt i Tjänsten och Leveransen. All personal ska vara väl förtrogna med

Leverantörens miljö, drifrutiner och säkerhetsregler samt gemensamma delar av rutiner för att hantera oförutsedda situationer.

- 6.1.2 Leverantören ska säkerställa att kompetens hos konsulter och andra medarbetare är relevant för de tjänster som erbjuds samt att kompetens vidareutvecklas så att den alltid ligger i linje med målen för tjänstehantering.
- 6.1.3 Leverantören har rätt att byta personal och ansvarar för att tjänstgörande personal besitter likvärdig kompetens.
- 6.1.4 Leverantör ska tillse att utvecklingsresurser finns tillgängliga för Beställning från Beställaren.
- 6.1.5 Leverantören ansvarar för att den person som ska ersätta annan medarbetare är väl insatt i uppdraget och har samma kompetens för utförande av uppdraget som den ersatta medarbetaren. Detta ansvar gäller oavsett anledning till att Leverantören önskar ersätta medarbetaren. Brister Leverantören i detta avseende har Beställaren rätt till skadestånd motsvarande den merkostnad det innebär för Beställaren att förlora kompetens och tid för uppdragets utförande.
- 6.1.6 Leverantören är skyldig att byta ut personal som enligt Beställaren inte fullgör uppdraget på ett för Beställaren godtagbart sätt avseende beskriven kompetens, tjänstens kvalitet eller utlovad återkoppling.

7. BESTÄLLARENS ÅTAGANDEN

- 7.1.1 Beställaren förbinder sig att:
 - (a) Deltaga i utveckling genom medverkan i särskilda arbetsgrupper.
 - (b) Till Leverantören anvisa kontaktpersoner.
 - (c) Följa överenskomna driftsrutiner.
- 7.1.2 Beställaren svarar för anskaffning, installation och utbildning etcetera vad avser överenskommen erforderlig maskinvara och programvara.
- 7.1.3 Beställaren ska vidta erforderliga åtgärder för att berörd personal är informerad om gällande regler för hantering av Tjänsten. Får Beställaren kännedom om att Tjänsten nyttjas på obehörigt sätt, ska Beställaren genast underrätta Leverantören och i samråd med Leverantören vidta erforderliga åtgärder för att förhindra obehörigt utnyttjande.
- 7.1.4 Beställaren är ansvarig för den information som dess Användare lägger in i Tjänsten och för kontroll av informationens innehåll.
- 7.1.5 Beställaren ansvarar för att de användare som ansluts till Tjänsten inte lagrar information som gör intrång i upphovsrätt, strider mot tillämpliga lagar, förordningar, bruk eller sedvänja, riskerar att väcka anstöt eller kränka annans rätt samt annan gällande eller under avtalstiden tillkommande lagstiftning.
- 7.1.6 Beställaren ansvarar för att eventuellt erforderliga tillstånd från myndigheter och andra föreligger för att behandla och lagra informationen och att behandlingen av Personuppgifter är förenlig med gällande lag eller under avtalstiden tillkommande lagstiftning.

8. ANPASSNINGAR OCH FÖRÄNDRINGAR AV TJÄNSTEN

- 8.1.1 Föreligger behov av anpassningar av Tjänsten, föranledda av förändringar av lagar eller centrala avtal ska detta åtgärdas av Leverantören och vara införda i Tjänsten till den tidpunkt då lag eller centralt avtal träder ikraft, om behovet varit känt i minst sex (6) månader före känd meddelad tidpunkt för ikraftträdande, om ingen annan överenskommelse träffas mellan Parterna.
- 8.1.2 Om behovet av anpassningar varit känt kortare tid än sex (6) månader ska anpassningen åtgärdas av Leverantören och vara införd i Tjänsten om möjligt till tidpunkt för ikraftträdande, i annat fall snarast möjligt.
- 8.1.3 Leverantören ansvarar för att Tjänsten anpassas till nya operativsystemreleaser.
- 8.1.4 Samtliga anpassningar och förändringar ska genomföras på ett sådant sätt att Tjänstens samtliga funktioner säkerställs avseende funktionalitet, presentation och resultat om inte annat överenskommes.
- 8.1.5 Behörighet och säkerhet ska säkerställas vid varje ny anpassning eller förändring.
- 8.1.6 Om Beställaren önskar förändringar i Tjänsten ska detta skriftligen meddelas Leverantören. Leverantören ska inom två (2) veckor efter att ha mottagit förslag från Beställaren, till Beställaren överlämna en skriftlig beskrivning av förändringsförslaget med en konsekvensanalys. För det fall förändringen innebär att Beställaren ska ersätta Leverantören ska detta skriftligen överenskommas i Uppdragsavtal och ersättningen ska följa principerna i detta Avtal.
- 8.1.7 För de fall Leverantörens förändring av Tjänsten innebär förändringar i klientprogramvara eller motsvarande ska leverans av ny klientprogramvara ske genom datamedia alternativt genom kommunikation över Internet. Innehållet i dessa förändringar ska beskrivas i dokumentation som medföljer leverans av ny klientprogramvara. Denna information ska på ett enkelt, tydligt, begripligt, fullständigt och korrekt sätt beskriva innehållet i ny klientprogramvara.
- 8.1.8 För test hos Beställaren ska klientprogramvara levereras minst tjugo (20) dagar före Avtalad leveransdag för anpassningen eller förändringen av Tjänsten.
- 8.1.9 Parterna ska överenskomma om Avtalad leveransdag för anpassningen eller förändringen av Tjänsten.
- 8.1.10 Ändringar av Tjänsten som rimligen kan komma att påverka Beställaren ska föregås av överenskommelse mellan Leverantören och Beställaren om vad de ändrade förutsättningarna innebär och i så god tid att nödvändiga åtgärder hinner vidtas.
- 8.1.11 Beställaren ska kunna avstå anpassning eller förändring av Tjänsten, i upp till tre (3) månader, om det innebär krav på ändring av Beställarens it-miljö.
- 8.1.12 Det är Leverantörens skyldighet att leverera fullständiga och väl testade anpassningar och förändringar i Tjänsten. Det åligger Leverantören att beakta det som är specifikt i it-miljön hos Beställaren.

9. UTVECKLING

- 9.1.1 Leverantören ska under avtalstiden inom ramen för ersättningen för Tjänsten svara för utveckling som ger Beställaren ett mervärde vid nyttjande av Tjänsten.

10. HELPDESK OCH SUPPORT

- 10.1.1 Leverantören ska ansvara för en supporttjänst för frågor från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren.
- 10.1.2 Leverantören ska ansvara för en helpdesk för felanmälan och utredningar av frågeställningar från utsedda kontaktpersoner hos Beställaren.
- 10.1.3 Om inte annat överenskommes ska Fel med prioritet 1 kunna felanmälas via telefon dygnet runt (Drifftid).

11. AVTALAD SERVICENIVÅ OCH BRISTER I SERVICENIVÅ

11.1 Allmänt om servicenivåer och brister

- 11.1.1 Punkt 11.2 beskriver servicenivåer. Den servicenivå som är vald för för Tjänsten framgår av Avtalet.
- 11.1.2 Punkt 11.2.7 anger hur olika typer av Fel definieras (Prio 1 till 3). Punkt 11.3 anger hur prioriteringen av icke åtgärdade Fel förändras över tiden.
- 11.1.3 Konsekvenser för ett Fel enligt prio 1 som inte åtgärdats inom Avtalad servicenivå hanteras under punkt 11.4 som anger nivån på viten.

11.2 Avtalad servicenivå

- 11.2.1 Tjänsten förutsätts fungera med full funktionalitet dygnet runt (Drifftid), med undantag för Servicefönster.
- 11.2.2 Servicenivåer definieras enligt tabellen nedan.

Servicenivå	Maximal åtgärds- tid i timmar per Fel under Servicetid	Maximalt antal Fel under Servicetid per kvartal	Maximal avbrotts- tid i timmar under Servicetid per kvartal	Servicetid	Drifftid
1	2	2	2	Dygnet runt, alla dagar	Dygnet runt, alla dagar
2	4	4	4	Dygnet runt, alla dagar	Dygnet runt, alla dagar
3	8	4	8	Dygnet runt, alla dagar	Dygnet runt, alla dagar
4	4	4	4	Arbetsdag	Dygnet runt, alla dagar
5	8	4	12	Arbetsdag	Dygnet

					runt, alla dagar
6	12	8	24	Arbetsdag	Dygnet runt, alla dagar

- 11.2.3 Av Avtalet framgår vilken av ovanstående servicenivåer som gäller för Tjänsten.
- 11.2.4 Prestandabrister räknas som Fel i Tjänsten.
- 11.2.5 Avhjälpande av Fel och brist tillhandahållas av Leverantören under Servicetid. Leverantören har inte rätt att fakturera felsökningstid såvida inte Felet visar sig bero på fel som ligger utanför Leverantörens ansvar.
- 11.2.6 Samtliga Fel ska rapporteras till Leverantören helpdesk och Leverantören ska registrera ärendet. Leverantören ansvarar därefter för att påbörja och avsluta avhjälpandet av rapporterat Fel inom nedan angiven tid. En felanmälan räknas som mottagen från den tidpunkt som inträffar först av:
- Felanmälan med angiven felprioritet bekräftats till Beställaren med angiven felprioritet.
 - Fel upptäckts i Leverantörens övervakningssystem.
- 11.2.7 Fel indelas i tre (3) kategorier enligt nedan.
Fel prioritet 1: Med Fel prioritet 1 avses att en för Beställaren kritisk funktionell störning i Tjänsten motsvarande att tjänsten inte går att nyttja. Ärendet ges högsta prioritet.
Fel prioritet 2: Allvarlig funktionell störning, innebärande att en större grupp Användare hos Beställaren berörs. Ärendet ges hög prioritet.
Fel prioritet 3: Funktionell störning i produkten som enkelt kan kringgåas så att Tjänsten trots detta kan användas.

11.3 Åtgärdstider

- 11.3.1 För Fel med prioritet 1 gäller att Leverantören ska ha åtgärdat Fel inom Maximal åtgärdstid per Fel enligt avtalad Servicenivå.
- 11.3.2 För Fel med prioritet 2 gäller att Leverantören ska påbörja Felavhjälpning inom Maximal åtgärdstid per Fel enligt avtalad Servicenivå och att felrättning ska ha gjorts inom dubbla åtgärdstid per Fel enligt avtalad Servicenivå. Fel med prioritet 2 som inte åtgärdats inom utsatt tid blir Fel med prioritet 1.
- 11.3.3 För Fel med prioritet 3 gäller att Leverantören ska påbörja Felavhjälpning inom fyra gånger Maximal åtgärdstid per Fel enligt avtalad Servicenivå och ha åtgärdat Felet inom fyra (4) veckor från felanmälan. Fel med prioritet 3 som inte åtgärdats inom fyra (4) veckor blir, om Parterna inte kommit överens om annat, Fel med prioritet 2.

11.4 Brister

- 11.4.1 Brister Leverantören avseende maximal åtgärdstid, antal Fel eller maximal avbrottsstid för Fel med prioritet 1 äger Beställaren rätt till vite.
- 11.4.2 Vitesgrundande belopp för beräkning av viten för brister framgår av Avtalet. För det fall vitesgrundande belopp inte anges i Avtalet ska vitesgrundande belopp vara ethundratusen (100 000) kronor.

- 11.4.3 Om den maximala åtgärdstiden för Fel med prioritet 1 enligt vald servicenivå överskrids utgår vite med tio (10) procent av vitesgrundande belopp för Tjänsten per åttatimmarsintervall under Servicetid så länge felet kvarstår.
- 11.4.4 Om maximalt antal Fel med prioritet 1 enligt vald servicenivå överskrids utgår vite med tio (10) procent av vitesgrundande belopp för Tjänsten per fel.
- 11.4.5 Om den maximala avbrottstiden för Fel med prioritet 1 enligt vald servicenivå överskrids utgår vite med tio (10) procent av vitesgrundande belopp för Tjänsten per åttatimmarsintervall under Servicetid så länge avbrottstiden kvarstår.
- 11.4.6 Maximalt vite för brister enligt ovan är etthundra (100) procent av vitesgrundande belopp för Tjänsten. För det fall maximalt vite uppnåtts har Beställaren rätt att säga upp Avtalet enligt punkten 25.

11.5 Uppföljning och statistik

- 11.5.1 Leverantören ska, för Beställaren, på begäran och maximalt varje kvartal redovisa månadsstatistik över antal Fel per prioritet, typ av Fel, feltid och Tillgänglighet. Leverantören ska löpande föra statistik över uppkomna Fel, orsaken till dessa samt hur dessa har lösts. Denna statistik ska tillställas Beställaren inom en (1) vecka efter månadens slut.
- 11.5.2 Kundmöte ska hållas minst kvartalsvis eller enligt överenskommelse. Möten hålls på plats hos Beställaren. Leverantören har inte rätt till ersättning för deltagande i kundmöten.

12. UTBILDNING

- 12.1.1 Leverantören ska under avtalstiden tillhandahålla utbildning på Tjänsten.
- 12.1.2 Beställning av utbildning ska ske skriftligen och offereras på begäran.
- 12.1.3 Leverantören tillhandahåller lokal och utrustning för genomförande av utbildning.
- 12.1.4 Leverantören ansvarar för att utbildningsmiljön speglar Beställarens driftsmiljö vad gäller aktuell version och release med relevant testdata.
- 12.1.5 Utbildningsmaterialet ska vara tillgängligt i elektroniskt format. Beställaren äger rätt att fritt kopiera utbildningsmaterial för eget behov inom Beställarens organisation.

13. SÄRSKILDA KONSULTINSATSER

- 13.1.1 Leverantören ska under avtalstiden svara för konsultinsatser för åtgärder som inte ingår i Leverantörens åtagande enligt detta Avtal.
- 13.1.2 Konsulttjänster definieras i nedanstående nivåer. Om Parterna inte kommit överens om att annat ska Nivå 3 utgöra grunden för den kompetens och den prisnivå som Leverantören tillhandahåller.

Nivå 1	Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område. Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult. Ledning – kräver arbetsledning. Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter.
Nivå 2	Kunskap – har utbildning inom området, viss svårighetsgrad. Erfarenhet – 1-3 år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag. Ledning – kräver arbetsledning. Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter.
Nivå 3	Kunskap – hög kompetens inom området. Erfarenhet – 4-8 år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år. Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp. Självständighet – kan arbeta självständigt.
Nivå 4	Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området. Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom aktuellt område. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år. Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp. Självständighet – mycket stor.
Nivå 5	Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert/specialist på marknaden. Erfarenhet – (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år. Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning. Självständighet – mycket stor.

13.1.3 Beställning av konsultinsatser ska ske skriftligen.

13.1.4 Omfattning av konsultuppdrag och eventuella särskilda villkor för detta ska formuleras i ett Uppdragsavtal. Uppdragsavtalet ska minst innehålla specificering av uppdraget, hur Beställning och bekräftelse ska ske, hur eventuella avbokningar ska hanteras med mera. Leverantören ska skriftligen reagera på beställningen inom två (2) veckor. Parterna ska sträva efter att lösa ombokningsbehov genom samplanering.

14. INFÖRANDE AV TJÄNSTEN, PILOTTEST, LEVERANS-ACCEPTANSTEST, FÖRSENING OCH PÅFÖLJD

14.1 Allmänt om införande och tester

14.1.1 Införande av Tjänsten följer normalt följande moment

- Införandeprojekt som Parterna genomför
- Pilottest som Parterna genomför
- Leveranstest som Leverantören utför
- Acceptanstest som Beställaren utför
- Effektiv leveransdag som inträffar när Beställaren godkänt leveransen

14.1.2 Denna process ska också användas för alla förändringar som inte är att betrakta som normal drift. Det handlar bland annat om anpassningar och förändringar av Tjänsten.

14.2 Avtalad leveransdag

- 14.2.1 Parterna ska för införande av Tjänsten, anpassning och förändringar, samt resultatet av konsultinsatser överenskomma om Avtalad leveransdag.

14.3 Pilottest

- 14.3.1 För det fall införande av Tjänsten ska innehålla en pilottest ska denna genomföras före det att Leveranstest startar.

14.4 Leveranstest

- 14.4.1 Införande av Tjänsten, anpassningar och förändringar, samt resultat av konsultinsatser ska föregås av Leveranstest som genomförs av Leverantören.
- 14.4.2 Leverantören ska skriftligen underrätta Beställaren när Leverans är redo för Leveranstest och sådan test ska påbörjas inom fem (5) Arbetsdagar från Beställarens mottagande av denna underrättelse.
- 14.4.3 Resultatet av denna Leveranstest ska dokumenteras i ett protokoll undertecknat av Leverantören. För det fall Beställaren väljer att inte närvara vid denna Leveranstest, ska Leverantören ha rätt att utföra detta i Beställarens frånvaro samt därefter tillställa Beställaren testprotokollet.
- 14.4.4 Leveranstesten ska vara avslutad och skriftligt leveranstestprotokoll ska tillställas Beställaren innan Acceptanstest kan påbörjas.
- 14.4.5 Det åligger inte Beställaren att godkänna Leveranstest.

14.5 Acceptanstest

- 14.5.1 Efter slutfört Leveranstest ska Beställaren genomföra Acceptanstest. Acceptanstest påbörjas inom fem (5) Arbetsdagar efter att Beställaren har mottagit undertecknat leveranstestprotokoll.
- 14.5.2 Acceptanstest av Leverans sker i tio (10) sammanhängande dagar. Under Acceptanstestförfarandet ska Beställaren verifiera att Leveransen uppfyller avtalade krav.
- 14.5.3 Acceptanstest ska dokumenteras av Beställaren i protokoll som tillställs Leverantören efter testperioden.
- 14.5.4 Beställaren ska senast vid Acceptanstestperiodens utgång skriftligen meddela Leverantören huruvida Leveransen godkänns eller inte. Godkänner Beställaren Leveransen infaller Effektiv leveransdag dagen efter godkännandet.
- 14.5.5 Godkänner Beställaren inte Leveransen, ska Beställaren skriftligen ange de avvikelser från avtalad specifikation som medför att Leveransen inte godkänns. Leverantören ska då utan oskälig tidsspilla rätta de avvikelser från avtalad specifikation som föreligger och om Beställaren så begär och avvikelsen är väsentlig, ska nytt Acceptanstest omgående genomföras. Nytt Acceptanstest ska uppgå till tio (10) sammanhängande dagar.
- 14.5.6 Om nytt Acceptanstest inte genomförs ska Effektiv leveransdag anses föreligga dagen efter den dag Leverantören har rättat avvikelse, varvid Leveransen ska anses som godkänd.

- 14.5.7 Om Beställaren inte skriftligen meddelar Leverantören huruvida Acceptanstestförfarandet godkänns inom sju (7) Arbetsdagar från Acceptanstestperiodens utgång, anses Leveransen som godkänd dagen efter Acceptanstestperiodens utgång, varvid Effektiv leveransdag inträder.
- 14.5.8 Anmärkningar som är utan betydelse för Leveransens funktionalitet, säkerhet, prestanda och Tillgänglighet och som inte innebär icke ringa olägenhet för Beställaren, ska inte medföra att Effektiv leveransdag inte inträffar. Sådana anmärkningar ska behandlas som bristande tjänsteuppfyllelse och hanteras som Fel.

14.6 Leveransförsening

- 14.6.1 Försening föreligger om Effektiv leveransdag inträffar senare än Avtalad leveransdag.
- 14.6.2 Om Leverantören befarar att försening kommer att uppstå ska Beställaren omgående informeras om detta.
- 14.6.3 Om försening orsakats av omständigheter för vilka Leverantören svarar och som inte är förorsakade av Beställaren eller annan leverantör till Beställaren, är Beställaren berättigad till påföljd enligt nedan.
- 14.6.4 Fel i anpassning av Tjänsten till följd av Leverantörens uppgradering av denna ska räknas som leveransförsening och påföljder hanteras därmed enligt punkt 14.7, om inte Felet är ringa. Ringa Fel räknas som Fel i Tjänsten och hanteras enligt punkt 11 ovan.

14.7 Påföljder vid försening av införande av Tjänsten

- 14.7.1 Vite utgår med en (1) procent av årsavgiften för Tjänsten inklusive eventuella engångsavgifter och införandekostnader för varje påbörjad vecka förseningen av införande av Tjänsten varar.
- 14.7.2 Vitet är maximerat till tolv (12) procent av årsavgiften för Tjänsten inklusive eventuella engångsavgifter och införandekostnader.
- 14.7.3 För det fall maximalt vite uppnåtts har Beställaren rätt att säga upp Avtalet enligt punkten 25.

14.8 Påföljder vid försening av anpassningar, förändringar och konsultinsatser

- 14.8.1 Vite vid försening av anpassningar, förändringar utgår med en (1) procent av månadsavgiften för Tjänsten per dag förseningen varar.
- 14.8.2 Vite vid försening av konsultinsatsen utgår med en (1) procent av den överenskomna totala kostnaden för konsultinsatsen per vecka förseningen varar.
- 14.8.3 Vite per år för förseningar av anpassningar, förändringar och konsultinsatser är maximerat till tjugo (20) procent av årsavgiften för Tjänsten.
- 14.8.4 För det fall maximalt vite uppnåtts har Beställaren rätt att säga upp Avtalet enligt punkten 25.

15. ERSÄTTNING OCH BETALNINGSVILLKOR

15.1 Allmänt

- 15.1.1 Ersättningen består av
- Ersättning för Tjänsten
 - Ersättning för utbildning
 - Ersättning för särskilda konsultinsatser
 - Engångsavgifter för införande (i tillämpliga fall)

15.2 Ersättning

- 15.2.1 Ersättning för Tjänsten framgår av Avtalet och/eller anbudet i upphandlingen.

15.3 Ersättning för utbildning

- 15.3.1 Ersättning för utbildning framgår av Avtalet, Uppdragsavtal eller av upphandlingen.

15.4 Ersättning för särskilda konsultinsatser

- 15.4.1 För ersättning för särskilt överenskomna konsultinsatser utöver Leverantörens åtagande enligt detta Avtal har Leverantören rätt till ersättning enligt följande.
- 15.4.2 För konsultinsatser utgår ersättning enligt Avtalet och/eller upphandlingen. Omfattningen av konsultinsatserna samt dess resultat kan regleras i ett Uppdragsavtal.
- 15.4.3 Ersättning för övertid utgår med femtio (50) procent mellan 17.00 och 22.00 utöver normal kontorstid, vardagar helgfri måndag till fredag. Därutöver och vid helger med 50%. Till helg räknas även helgfri fredag från och med kl 17.00. För jul-, nyårs- och midsommarhelgen med etthundra (100) procent.
- 15.4.4 Ersättningen ska, om inte annat särskilt skriftligen överenskommes, vara oförändrad under avtalsperioden.

15.5 Engångsavgifter för införande

- 15.5.1 Engångsavgifter för införande av Tjänsten framgår av Avtalet och/eller upphandlingen.

15.6 Rese- och traktamentskostnader

- 15.6.1 Staden ersätter inte Leverantör för rese- eller traktamentskostnader om inte annat skriftligt överenskommit. För de fall dessa kostnader ska utgå debiteras enligt följande:
- Resekostnader – faktiska kostnader
 - Hotellkostnader – normal standard
 - Traktamente enligt Skatteverkets regler
 - Restid – ingår i priserna för utbildning och särskilda konsultuppdrag.

I första hand kommer Leverantören att använda konsulter från Stockholmsområdet och då utgår inte ersättning enligt punkterna a-d enligt ovan. I det fall parterna har skriftligen överenskommit att konsulter ska hämtas utanför Stockholmsområdet utgår ersättning enligt ovan.

15.7 Ersättning för möten

- 15.7.1 Respektive Part ansvarar för egna kostnader i samband med löpande möten om inget annat har överenskommits.

15.8 Fakturering och betalningsvillkor

- 15.8.1 Fakturan ska innehålla följande information:
- 1) Datum för fakturans utfärdande (fakturadatum).
 - 2) Leverantörens momsregistreringsnummer samt att den innehar F-skatt.
 - 3) Leverantörens och Beställarens namn och adress.
 - 4) Beställarens ansvarskod.
 - 5) Omfattning och art.
 - 6) Det datum de fakturerade tjänsterna utfördes eller slutfördes.
 - 7) Den aktuella skattesatsen i procent.
 - 8) Det momsbelopp som ska betalas om det inte är en momsfri försäljning.
- 15.8.2 Betalningsvillkor är 30 dagar netto från ankomstdatum. Förskottsbetalning medges inte normalt sätt inte, undantag anges i Avtal.
- 15.8.3 Vid felaktiga uppgifter på fakturan kontaktas Leverantören för rättelse. Administrativa avgifter eller övriga pålagor betalas inte. Vid försenad betalning orsakad av staden accepteras dröjsmålsränta enligt räntelag och lag om ersättning för inkassokostnader mm.
- 15.8.4 Fakturan ska skickas elektroniskt via Peppol-nätverket Svefaktura BIS BIS Billing 3 eller Svefaktura 1.0 alternativt som SFTI Fulltextfaktura via VAN-operatör eller SFTI Svefaktura 1.0 via VAN-operatör eller via stadens fakturaportal (www.fakturaportalen.se)
- 15.8.5 För engångsavgifter för införande, i tillämpliga fall, gäller att trettio (30) procent av engångsavgifterna för införandet ska erläggas vid avtalets undertecknande, sextio (60) procent vid leverans och tio (10) procent vid Effektiv leveransdag.
- 15.8.6 Fakturering av ersättning får ske månadsvis i efterskott. För det fall införandet av Tjänsten innehåller pilottest kan Parterna komma överens om att reducerad månadsavgift ska utgå under perioden för pilottestet.
- 15.8.7 Fakturering av utbildning och särskilda konsultinsatser får ske efter genomförd godkänd prestation om inte annat framgår av Uppdragsavtal eller beställning.
- 15.8.8 Leverantören är inte berättigad att debitera traktamente, ej heller erhålla utlägg för resor i annan omfattning än vad som i förväg överenskommits skriftligen med Beställaren i varje enskilt fall.
- 15.8.9 Fakturering av rese- och traktamentskostnader får ske löpande månadsvis i efterskott efter genomförd resa om inte annat framgår av Uppdragsavtal eller beställning.
- 15.8.10 Om Beställaren har rätt till vite, kan Beställaren genom kvittning dra av belopp som ska tillfalla denna från belopp som ska utgå enligt faktura. Beställaren äger också rätt att innehålla betalning om avtalade krav inte uppnås till dess Felet eller bristen är åtgärdad. Vite ska regleras så snart grund för vite föreligger, dock senaste kommande månad. Försening i reglering av vite begränsar inte Beställarens rätt till vite.
- 15.8.11 Mervärdesskatt tillkommer på alla angivna priser.

- 15.8.12 Den omständigheten att Beställaren betalat en faktura tar inte ifrån Beställaren rätten att reklamera samma faktura om den visar sig vara felaktig. Samma sak gäller om felet beror på Beställaren men Leverantören borde ha förstått att fakturerat belopp är felaktigt.

15.9 Erläggande av vite och nedsättning av ersättning

- 15.9.1 Vitesbeloppen ska erläggas inom trettio (30) dagar efter det att Beställaren skriftligen framställt krav härom eller alternativt äger Beställaren avdraga motsvarande genom kvittning.
- 15.9.2 Säger Beställaren upp eller häver Avtalet, Beställning eller försenad Leverans äger Beställaren tillgodogöra sig förfallet vitesbelopp enligt 11.4 Brister, 14.7 Påföljder vid försening av införande av Tjänsten samt 14.8 Påföljder vid försening av anpassningar, förändringar och konsultinsatser samt rätt till skadestånd för den skada Beställaren lider på grund av förseningen.
- 15.9.3 Utöver vad som ovan stadgas om viten har Beställaren rätt att erhålla nedsättning av den avtalade ersättningen för Tjänsten i förhållande till bristens omfattning samt rätt till ersättning för den skada Beställaren lider genom den bristande uppfyllelsen av avtalade nivåer för Tjänsterna.
- 15.9.4 Skulle Beställaren lida sådan skada på grund av Leverantörens bristande uppfyllelse av avtalet att vite eller prisavdrag är en otillräcklig påföljd för att gottgöra Beställaren har Beställaren också rätt till skadestånd. Leverantörens skadeståndsansvar är per skadetillfälle begränsat till avtalets sammanlagda värde. Från skadeståndet ska dras eventuellt vite eller prisavdrag. För rätt till indirekt skadestånd eller skadestånd för skada på tredje man krävs att Leverantören varit grovt oaktsam.

16. ANSVAR FÖR SKADA

- 16.1.1 Leverantören ansvarar för skador som orsakats genom försummelse av Leverantören, dennes anställda eller av Leverantören anlidade underleverantörer. Leverantörens skadeståndsansvar är per år begränsat till trettiofem (35) gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbeloppet enligt socialförsäkringsbalken (2010:110). Dessa begränsningar gäller inte för immaterialrättsligt intrång, sådant ansvar som följer av personuppgiftsbiträdesavtalet samt om grov vårdslöshet eller uppsåt föreligger.
- 16.1.2 Leverantören ansvarar inte för utebliven vinst eller indirekt skada eller förlust.
- 16.1.3 Part är alltid skyldig att vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga eller begränsa uppkomsten av skada, om denna kan göra detta utan oskälig kostnad eller olägenhet.

17. FÖRSÄKRING

- 17.1.1 Det åligger Leverantören att på egen bekostnad teckna och vidmakthålla ansvarsförsäkring som täcker de skador som Leverantören är ansvarig för enligt punkten 16 Ansvar för skada. Leverantören ska på begäran styrka detta genom att tillställa Beställaren kopia av försäkringsbrev.

18. BEFRIELSEGRUNDER (FORCE MAJEURE)

- 18.1.1 Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra förpliktelse enligt detta Avtal om underlåtenheten har sin grund i omständighet som ligger bortom Parts kontroll och som förhindrar ett fullgörande. Eldsvåda, blixtnedslag, översvämning, elektromagnetiska

störningar eller försening av leverans från underleverantör ska dock inte utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Så snart hindret upphör ska förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt. Befrielsegrund medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadeståndsskyldighet och andra påföljder.

- 18.1.2 Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt detta Avtal på grund av omständigheter som Parten ej kunnat råda över såsom exempelvis avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkten för prestationen och befrielse från skadeståndsskyldighet, inklusive skyldighet att utge vite, och andra eventuella påföljder. Förbehållet om avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses som befrielsegrund om Leverantören själv vidtar sådan konflikt.
- 18.1.3 Part som önskar åberopa befrielsegrund enligt denna punkt ska omgående vid befrielsegrundens inträdande, skriftligen meddela den andre Parten om dess förekomst med angivande av typ av befrielsegrund, samt tidplan/bedömning av tid för dess upphörande. Om Avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre (3) månader på grund av viss ovan angiven omständighet, äger den andre Parten skriftligen säga upp avtal, enligt vad som stadgas i 25 Förtida upphörande.

19. SEKRETESS

- 19.1.1 Personal som omfattas av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) är direkt underkastad reglerna i sekretesslagen. Annan personal förbinder sig i och med träffandet av detta Avtal att inte röja hos Beställaren sekretessbelagd uppgift, vare sig det sker muntligt, genom att handling lämnas ut eller det sker på annat sätt, samt att inte utnyttja sådan uppgift. Leverantören förbinder sig att träffa avtal om samma tystnadsplikt med sin personal.
- 19.1.2 Ingenting Parten får, utöver vad som följer av offentlighetsprincipen, utan motpartens godkännanden till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter, vilka rör interna förhållanden hos motparten, i annan utsträckning än vad som erfordras för utförande av uppdraget. Sekretessskyldigheten gäller även om Avtalet i övrigt upphört att gälla. Leverantören är medveten om den insyn som kan följa av allmänna handlingars offentlighet. Sekretessskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

20. PERSONUPPGIFTSHANTERING

- 20.1.1 Beställaren har som personuppgiftsansvarig ansvaret för all behandling av avtalade personuppgifter är laglig enligt gällande dataskyddsregler. För det fall Leverantörens åtagande innebär hantering av personuppgifter ansvarar Leverantören för att all sådan hantering sker i enlighet med Bilaga B Personuppgiftsbiträdesavtalet och vid var tid gällande dataskyddsregler. Leverantören åtar sig i egenskap av personuppgiftsbiträde att endast behandla personuppgifter i enlighet med Personuppgiftsansvariges dokumenterade instruktioner enligt Bilaga B Personuppgiftsbiträdesavtalet, innefattandes från tid till andra gjorda ändringar och tillägg. Det innebär att uppgifterna inte får behandlas för annat ändamål än vad som är nödvändigt för att utföra tjänsten enligt Avtalet.
- 20.1.2 I samband med avtalstecknande av Avtalet ska Personuppgiftsbiträdesavtal ingås och Bilaga B Personuppgiftsbiträdesavtal undertecknas av båda Parter. Beställaren använder senast publicerade version av SKL:s mall. Leverantören har inom ramen för sitt åtagande bland annat skyldighet att löpande utveckla och anpassa Tjänsten, organisation, processer

och arbetssätt baserat på exempelvis men inte uteslutande de nya krav som dataskyddslagstiftning kan ställa.

- 20.1.3 I framtagande av nytt personuppgiftsbiträdesavtal ska Parterna ta hänsyn till eventuella föreskrifter och rekommendationer från Europeiska Dataskyddsstyrelsen, tillsynsmyndighet, annat offentligt organ eller intresseorganisation inom området. Ingen av Parterna ska med anledning av upprättandet av ett nytt personuppgiftsbiträdesavtal ha rätt till ersättning från den andra Parten.
- 20.1.4 Parterna ansvarar var för sig och i samråd med beaktande av senaste utvecklingen, genomförandekostnader och behandlingens art, omfattning, sammanhang och ändamål samt risker för att vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder utformade för ett effektivt genomförande av gällande dataskyddsprinciper, såsom skydd för den personliga integriteten.
- 20.1.5 Vid upphörande av Leverantörens behandling av Beställarens Personuppgifter ska Leverantören på egen bekostnad återlämna all data som innehåller personuppgifter enligt personuppgiftsbiträdesavtalet. Leverantören ansvarar även för att uppgifter som förvaras hos underbiträde överförs och på Beställarens begäran förstörs på motsvarande sätt.

21. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

- 21.1.1 Leverantören ansvarar för att från rättighetshavaren ha inhämtat de rättigheter som fordras för nyttjandet av Tjänsten i enlighet med detta Avtal. Leverantören ansvarar för att det ej erfordras någon ytterligare licens eller liknande för Beställarens nyttjande av Tjänsten i enlighet med Avtalet.
- 21.1.2 Leverantören åtar sig att, utan inskränkning av Beställarens talesrätt, ersätta Beställaren om krav riktas eller talan förs mot denne om intrång på grund av Beställarens användning av Tjänsten i enlighet med detta Avtal. Leverantören ska även ersätta Beställaren för de kostnader och skadestånd som Beställaren genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge.
- 21.1.3 Skulle intrång i immateriella rättigheter föreligga ansvarar Leverantören för att snarast åtgärda denna situation genom exempelvis en så kallad work-around så att Tjänsten fortsättningsvis går att nyttja.

22. UNDERLEVERANTÖRER

- 22.1.1 Avser Leverantören anlita underleverantör eller underkonsult för utförandet av viss del av åtaganden enligt Avtalet, får detta ske först efter skriftligt Beställaren informerats skriftligen. Beställaren äger rätt att inom 30 dagar efter mottagande av informationen invända mot anlitandet av underleverantör eller underkonsult och att med anledning av en sådan invändning, säga upp avtalet.
- 22.1.2 Beställaren har genom sin underskrift av detta Avtal ansetts ha lämnat medgivande till de underleveranser av tredjepartsprodukter och tjänster som uttryckligen framgår av detta Avtal.
- 22.1.3 Anlitande av underkonsult eller underleverantör befriar inte Leverantören från sina åtaganden enligt Avtalet, utan Leverantören ansvarar fullt ut såsom för egen prestation för av underkonsult utfört arbete eller av underleverantör levererade produkter etcetera.

23. BEGRÄNSNINGAR AV MARKNADSFÖRINGSRÄTTIGHETER

- 23.1.1 Hänvisning till Beställaren i reklam eller marknadsföring får inte göras av Leverantören eller av denne anlitad underleverantör utan Beställarens skriftliga godkännande.

24. REVISION

- 24.1.1 Kunden har rätt att själv, eller genom anlitande av tredje part, vilken inte anses vara konkurrent till Leverantören, revidera Leverantörens och eventuella underleverantörers tillhandahållande av Tjänsten i syfte att kontrollera att Leverantören uppfyller avtalade krav såsom, men inte begränsat till, uppfyllande av avtalade servicenivåer, efterlevnad av rutiner, policys och riktlinjer, uppfyllande av säkerhetskrav, samt efterlevnad av avtalade priser.
- 24.1.2 Revision ska meddelas Leverantören senast trettio (30) Arbetsdagar före planerat genomförande. Oavsett ovanstående ska dock Beställaren alltid ha rätt att omgående genomföra revision vid inträffande av en incident som enligt Beställaren bedömning är minst betydande, exempelvis tillgänglighetsstörningar, brott mot regelverk, rättsliga krav och avtal, eller förlust av skapat förtroende.
- 24.1.3 Leverantören ska vid revision ge Beställaren, och tredje part som medverkar på Beställarens uppdrag, tillträde till lokaler, utrustning, dokumentation och allt övrigt material som Leverantören använder för att tillhandahålla och administrera tjänsten eller sina övriga åtaganden under Avtalet samt på begäran utlämna kopior av handlingar som innehåller sådan information. Leverantören ska utforma sin verksamhet på sådant sätt att detta kan ske utan att bryta Leverantörens sekretess eller säkerhetsåtagande gentemot Leverantörens andra kunder. Leverantören är inte skyldig att under revisionens genomförande utge eventuellt prisavdrag, viten eller skadestånd som uppkommer på grund av att Leverantören är förhindrad att utföra åtaganden på grund av Beställarens åtgärder vid genomförande av revisionen.
- 24.1.4 Leverantören ska medverka vid Beställarens revision och medverkande tredje part ska följa Leverantörens skäligen säkerhets- och sekretessföreskrifter vid utförandet av revisionen. Sådana säkerhets- och sekretessföreskrifter ska dock inte vara mer långtgående eller omfattanden än de säkerhets- och sekretessföreskrifter som Leverantören tillämpar för sin egen personal eller Leverantörens underleverantörer.
- 24.1.5 Leverantören och Leverantörens underleverantörer ska vara behjälpliga och möta upp med erforderliga resurser för genomförande av revision (inklusive eventuella uppföljande revisioner av sådan revision om revisionen uppmärksammade brister). Leverantören har rätt till ersättning för de eventuella extra kostnader som uppstår i samband med detta.
- 24.1.6 Leverantören ska även tillåta tillsynsmyndigheter att utföra revision avseende Leverantörens och samtliga Leverantörens underleverantörers verksamhet i enlighet med de krav som sådan tillsynsmyndighet vid var tid ställer på Beställarens eller annan enhet inom Beställaren. Vid sådan revision ska tillsynsmyndighetens villkor gentemot Beställaren tillämpas i motsvarande omfattning gentemot Leverantören och dess underleverantörer.

25. FÖRTIDA UPPHÖRANDE

- 25.1.1 Beställaren har rätt att häva detta Avtal under följande förutsättningar
- a) Leverantören försätts i konkurs, inleder ackord, inställer sina betalningar, träder i likvidation eller annars kan antas vara på obestånd.

- b) Leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåliggande som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare.
 - c) Det föreligger försening så att maximalt vite uppnåtts.
 - d) Det föreligger avvikelser från avtalade servicenivåer så att maximalt vite per månad har uppnåtts.
 - e) Leverantören saknar giltig ansvarsförsäkring.
 - f) Leverantören bryter mot sina förpliktelser enligt detta Avtal och ej upphör därmed och vidtar rättelse senast trettio (30) dagar efter skriftlig anmaning därom.
 - g) Leverantören åberopat befrielsegrund enligt punkten 18 och sådan omständighet förelegat mer än tre (3) månader.
- 25.1.2 Leverantören äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande sextio (60) dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om Leverantören äger rätt att säga upp Avtalet till upphörande sextio (60) dagar efter avsändandet av den skriftliga uppsägningen, om
- a) Beställaren bryter mot någon ej oväsentlig bestämmelse i Avtalet och underlåter att vidtaga rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftlig anmodan härom innefattande redogörelse för avtalsbrottet.
 - b) Beställaren åberopat befrielsegrund enligt punkten 18 och sådana omständigheter förelegat mer än tre (3) månader.
- 25.1.3 Föreligger något av de skäl som specificeras i 17 kap. 17§ Lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU) förbehåller sig Beställaren rätten att avsluta avtalet i förtid.
- 25.1.4 Vid förtida upphörande har Leverantören inte rätt till ersättning utöver vad som enligt Avtalet ska utgå för vid tidpunkten för det förtida upphörandet upparbetad ersättning.
- 25.1.5 Vid Avtalets eller del av Avtalets förtida upphörande har den Part som påkallar det förtida upphörandet rätt till skadestånd för liden skada på grund av avtalsbrottet. För det fall Beställaren sagt upp Avtalet eller hävt detta på grund av Leverantörens försening eller Fel, är dock Beställaren berättigad till skadestånd endast för den del som överstiger erhållet vite.
- 25.1.6 Vid förtida upphörande gäller även punkten 27- Avtalets upphörande.

26. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

- 26.1.1 Leverantören har inte rätt att helt eller delvis överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt detta Avtal utan Beställarens i förväg inhämtade skriftliga medgivande.
- 26.1.2 Oaktat det föregående ska Part, utan motpartens godkännande, äga rätt att överlåta detta Avtal eller rättighet och/eller skyldigheter enligt detta Avtal till bolag eller annan enhet inom samma koncern som Parten ingår i. Om den nya parten inte fullgör sina förpliktelser svarar den ursprungliga Parten för förpliktelsernas fullgörande. En sådan överlåtelse får inte innebära en ändring av Avtalets villkor som strider mot lagen (2016:1145) om offentlig upphandling.
- 26.1.3 För det fall Leverantörens ägarförhållanden ändras, ska Beställaren informeras om detta.

27. AVTALETS UPPHÖRANDE

- 27.1.1 Vid detta Avtals upphörande ska Parterna samråda om avveckling varvid Leverantören ska vara behjälplig vid en eventuell övergång/byte till annan leverantör. Detta samarbete innefattar bland annat besvarande av förfrågningar, teknisk assistans i samband med förflyttning och överlämning av dokumentation och databasinformation. Överflyttning enligt ovan ska påbörjas på sådan tid innan avtalstidens utgång och äga rum på sådant sätt att överflyttningen genomförs då Avtalet upphört. Leverantören ska uppfylla förpliktelse på ett professionellt sätt.
- 27.1.2 Skulle Leverantörens assistans vid Avtalets upphörande kräva större utnyttjande av resurser än vad som gällt under Avtalets genomförande, har Leverantören rätt till skälig ersättning såvitt detta överenskommit i förväg med Beställaren.
- 27.1.3 Leverantören äger inte åberopa brister i Beställarens fullgörande i överlämning till ny leverantör som grund för befrielse från att fullgöra sina åtaganden om inte Leverantören inom skälig tid efter det att Leverantören fått kännedom om eller borde ha fått kännedom om sådana brister, skriftligen anmäler bristen i fullgörandet till Beställaren och anger vilken inverkan bristen har eller kan komma att få på Leverantörens möjligheter att fullgöra sina åtaganden.

28. ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG TILL AVTALET

- 28.1.1 Ändringar och tillägg till detta Avtal, inklusive bilagor, ska för att gälla mellan Parterna anges i särskilt upprättat tillägg till detta Avtal, vilket ska vara undertecknat av behörig företrädare för vardera Parten. Tillägget ska innehålla uppgift om hur ändringen eller tillägget påverkar övriga delar av Avtalet
- 28.1.2 Parterna har rätt att göra ändringar i Avtalet, även ändringar som inte är av mindre värde, om dessa är följden av en förhandling för att lösa en avtalstvist under förutsättning att ändringarna anges i ett skriftligt förlikningsavtal, och inte ändrar Avtalets övergripande karaktär.
- 28.1.3 Ändringen kan avse ersättningen och/eller Parternas skyldigheter och rättigheter i övrigt enligt Avtalet.

29. MEDDELANDE

- 29.1.1 Samtliga meddelanden som utväxlas i enlighet med detta Avtal ska vara skriftliga samt kan innehålla meddelande med begäran om bekräftelse. Meddelanden anses som vederbörligen mottagna efter bekräftelse.

30. TVISTELÖSNING

- 30.1.1 Detta Avtal ska tolkas och tillämpas enligt svensk rätt.
- 30.1.2 Tvist angående tillkomsten, tolkningen eller tillämpningen av detta Avtal eller ur Avtalet härflytande rättsförhållanden, ska slutligen avgöras av svensk allmän domstol vid Beställarens hemort som första instans.