

Avtal om IT-tjänster
mellan
Vellinge kommun
och
Evry One Outsourcing Services Malmö AB

Huvuddokument

Korta fakta om avtalet:

Avtalets namn	Avtal om IT-tjänster mellan Vellinge kommun och Evry One Outsourcing Services Malmö AB
Kommunens dnr	Ks 2014/489
Avtalsparter, Beställare	Vellinge kommun, org nr 212000-1033, se kapitel 1
Avtalsparter, Leverantör	Evry One Outsourcing Services Malmö AB, org nr 556780-9909, se kapitel 1
Avtalsstart	2015-09-07, se kapitel 1
Avtalstid	Avtalstiden är fem (5) år med avtalsstart den 2015-09-07. Avtalstiden kan dock komma att förlängas i enlighet med vad som anges nedan under rubriken ”Förlängning av avtalstiden”, se kapitel 1
Upphandlat	Under 2014 och 2015 med konkurrenspräglad dialog enligt LOU
Kontaktperson, Beställaren	Thomas Lorentzon, IT-chef Vellinge kommun, kontaktuppgifter se kapitel 27
Kontaktperson, Leverantören	Peter Sjö Dahl, kontaktuppgifter se kapitel 27
Var avtalet återfinns	I Vellinge kommuns diarium.

Innehåll

- 1 AVTALSPARTER, AVTALSTID OCH AVTALSHANDLINGAR**
- 2 BAKGRUND OCH MÅLBILD**
- 3 AVTALETS SYFTE**
- 4 DEFINITIONER**
- 5 PARTERNAS ÅTAGANDE**
- 6 GENERELLA PRINCIPER**
- 7 INGÅENDE TJÄNSTER**
- 8 LEVERANSOMFATTNING**
- 9 PRIS- OCH BETALNINGSVILLKOR**
- 10 INFÖRANDEPROJEKT**
- 11 UPPFÖLJNING**
- 12 KUNDUPPGIFTER**
- 13 UTLÄMNANDE AV HANDLINGAR ELLER UPPGIFTER, SEKRETESS**
- 14 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER**
- 15 ANSVARSBEGRÄNSNING**
- 16 REVISION**
- 17 ÖVERLÅTELSE**
- 18 SAMVERKAN**
- 19 ÄNDRING AV AVTALET**
- 20 FLEXIBILITET**
- 21 DOKUMENTATION OCH RAPPORTERING**
- 22 HÄVNING ELLER FÖRTIDA UPPHÖRANDE**
- 23 AVVECKLING**
- 24 FÖRFARANDE VID TVIST**
- 25 TILLÄMPLIG LAG**
- 26 IKRAFTRÄDANDE**
- 27 KONTAKTPERSONER**

I AVTALSPARTER, AVTALSTID OCH AVTALSHANDLINGAR

- 1.1 Köpare är Vellinge kommun, org nr 212000-1033, kallad Beställaren, beställaren eller kommunen
- 1.2 Säljare är Evry One Outsourcing Services Malmö AB, org nr 556780-9909, kallad säljaren, Leverantören eller Evry.
- 1.3 Avtalstid. Avtalstiden är fem (5) år med avtalsstart den 2015-09-07. Avtalstiden kan dock komma att förlängas i enlighet med vad som anges nedan under rubriken "Förlängning av avtalstiden".

Förlängning av avtalstiden

Beställaren äger rätt att förlänga avtalstiden med upp till fem (5) år ytterligare utöver ursprunglig avtalstid (dvs. upp till en total avtalstid om tio år). Förlängning av avtalstiden sker automatiskt med ett (1) år i taget om Beställaren inte skriftligen meddelat Leverantören senast nio (9) månader före avtalstidens utgång att man inte önskar förlänga avtalet. Samma sak gäller när förlängning skett. Efter tio (10) år upphör Avtalet automatiskt att gälla, även om Beställaren inte skriftligen meddelat Leverantören om detta.

- 1.4 Avtalshandlingar. Avtalet består av detta huvuddokument samt följande bilagor vilka tillsammans utgör avtalet.

Bilaga 1 Definitioner

Bilaga 2 Tjänstebeskrivning - Övergripande krav och syfte

Bilaga 3 Servicenivåer, incitament och viten

Bilaga 4 Pris, volymer, ersättning och betalningsvillkor

Bilaga 5 Införandeprojekt och transformationsplan

Bilaga 5.1a, Servicenivåer AS-IS period VESAB

Bilaga 5.1b Servicenivåer AS-IS period VEBOA

Bilaga 5.1c, Servicenivåer AS-IS period Framtidskompassen

Bilaga 5.1d, Servicenivåer AS-IS period ServiceDesk

Bilaga 6 Samverkan, dokumentation och rapportering

Bilaga 6.1 Loggbok avtalsförändringar

Bilaga 6.2 Underleverantörsregister

Bilaga 6.3 Dokumentation

Bilaga 7 Säkerhetsskyddsavtal

Bilaga 7.1 Personuppgiftsbiträdesavtal

Bilaga 8 Licenser och övriga avtal

Bilaga 10 Avtalets upphörande och avvecklingsassistans

Bilaga 12 Allmänna villkor IT-tjänster (bilaga 6 i annonsen)

Bilaga 13 Kammarkollegiets tilläggsavtal avseende IT-drift 2008

Bilaga 14 Allmänna bestämmelser IT-drift version 2008

Anbudsbilagor

Bilaga 22 Leverantörens tjänstebeskrivningar

Bilaga 22.1 Tjänstebeskrivning ServiceDesk och Onsite support

Bilaga 22.2 Tjänstebeskrivning IT-arbetsplats och användarnära IT-tillbehör

Bilaga 22.3 Tjänstebeskrivning Kommunikation

Bilaga 22.4 Tjänstebeskrivning Applikationsdrift

Bilaga 22.5 Tjänstebeskrivning Unified Communication

Bilaga 22.6 Tjänstebeskrivning Serverplattform

Bilaga 22.7 Tjänstebeskrivning Datacenter

Bilaga 22.9 Tjänstebeskrivning Debiterbart IT-stöd

Bilaga 22.11 Tjänstebeskrivning Licens-, certifikat och domänhantering

Bilaga 23 Leverantörens SLA

Bilaga 23.1 SLA ServiceDesk och Onsite support

Bilaga 23.2 SLA IT-arbetsplats och Användarnära IT-tillbehör

Bilaga 23.3 SLA Kommunikation

Bilaga 23.4 SLA Applikationsdrift

Bilaga 23.5 SLA Unified Communication

Bilaga 23.6 SLA Serverplattform

Bilaga 23.7 SLA Datacenter

Bilaga 23.9 SLA Debiterbart IT-stöd

Bilaga 24 Leverantörens Prismodell och incitamentsmodell

Bilaga 24.1 Prisbilaga (Prislista)

Bilaga 25 Lösningsstrategi och design

Bilaga 25 Service Design skiss

Bilaga 25.0 Huvuddokument

Bilaga 25.1 Lösningsförslag ServiceDesk och Onsite support

Bilaga 25.2 Lösningsförslag IT-arbetsplats och Användarnära IT-tillbehör

Bilaga 25.3 Lösningsförslag Kommunikation

Bilaga 25.4 Lösningsförslag Applikationsdrift

Bilaga 25.5 Lösningsförslag Unified Communication

Bilaga 25.6 Lösningsförslag Serverplattform

Bilaga 25.7 Lösningsförslag Datacenter

Bilaga 25.11 Bilaga Lösningsbeskrivning Licens-, certifikat och domänhantering

Bilaga 25.9 Lösningsförslag Debiterbart IT-stöd som tjänst

Bilaga 25.10 Lösningsförslag Bilaga 3 Samverkan

Bilaga 25.10.1 Lösningsförslag Bilaga 3.1 Change processen

Bilaga 25.10.1 Lösningsförslag Bilaga 3.2 Rutin Change processen

Bilaga 25.10.3 Lösningsförslag Bilaga 3.3 Incident processen

Bilaga 25.10.4 Lösningsförslag Bilaga 3.4 Problem processen

Bilaga 25.11 Bilaga Lösningsbeskrivning Licens-, certifikat och domänhantering

Bilaga 25.11 Lösningsförslag Bilaga 4 Säkerhet

Bilaga 25.12 Lösningsförslag Bilaga 5 Kontinuitet och katastrofhantering

Bilaga 25.14 Lösningsförslag Införande och övertagande

Inbjudan, ansökan och annons

Bilaga 31 Inbjudan till konkurrenspräglad dialog Tjänsteleverans av IT

Bilaga 31.1 Inbjudan bilaga 1, Sekretessavtal

Bilaga 31.2 Inbjudan bilaga 2, Dialogschema

Bilaga 31.3 Inbjudan bilaga 3b, WAN

Bilaga 31.4 Inbjudan bilaga 3a, Inventarielista

Bilaga 31.5 Konsumtionsscenarium (fd bilaga 100 S)

Bilaga 32 Ansökan

Bilaga 32.1	4a_-_one_nordic_.pdf
Bilaga 32.2	4b_-_one_nordic_.pdf
Bilaga 32.3	4c_-_one_nordic_.pdf
Bilaga 32.4	4d_-_one_nordic_.pdf
Bilaga 32.5	4e_-_one_nordic_.pdf
Bilaga 32.6	4f_-_one_nordic_.pdf
Bilaga 32.7	4g_-_one_nordic_.pdf
Bilaga 32.8	4h_-_one_nordic_.pdf
Bilaga 32.9	bilaga_10_-_underleverantorsregister_.pdf
Bilaga 32.10	bilaga_3_-_svarsbilaga_ansokan_.pdf
Bilaga 32.11	bilaga_4a_-_angelholms_kommun_.pdf
Bilaga 32.12	bilaga_4a_-_ds_smith_packaging_sweden_ab_.pdf
Bilaga 32.13	bilaga_4b_-_angelholms_kommun_.pdf
Bilaga 32.14	bilaga_4b_-_ds_smith_packaging_sweden_ab_.pdf
Bilaga 32.15	bilaga_4c_-_angelholms_kommun_.pdf
Bilaga 32.16	bilaga_4c_-_ds_smith_packaging_sweden_ab_.pdf
Bilaga 32.17	bilaga_4d_-_angelholms_kommun_.pdf
Bilaga 32.18	bilaga_4d_-_ds_smith_packaging_sweden_ab_.pdf
Bilaga 32.19	bilaga_4e_-_angelholms_kommun_.pdf
Bilaga 32.20	bilaga_4f_-_ds_smith_packaging_sweden_ab_.pdf
Bilaga 32.21	bilaga_4g_-_angelholms_kommun_.pdf
Bilaga 32.22	bilaga_4g_-_ds_smith_packaging_sweden_ab_.pdf
Bilaga 32.23	bilaga_4i_-_ansokandes_beskrivning_av_samordning_och_koordinering_.pdf
Bilaga 32.24	bilaga_4j_-_ansokandes_incitamentsmodell_.pdf
Bilaga 32.25	bilaga_4k_-_ansokandes_beskrivning_av_utveckling_och_innovation_.pdf

- Bilaga 32.26 bilaga_4l_-_ansokandes_prismodell_.pdf
- Bilaga 32.27 certifikat_evry_iso14001_.pdf
- Bilaga 32.28 certifikat_evry_iso27001_.pdf
- Bilaga 32.29 certifikat_evry_iso9001_.pdf
- Bilaga 32.30 evry_parent_company_guarantee_vellinge_kommun_.pdf
- Bilaga 32.31 formular_nyckeltal_dustin_.pdf
- Bilaga 32.32 formular_nyckeltal_evry_integration_ab_.pdf
- Bilaga 32.33 formular_nyckeltal_evry_one_outsourcing_services_malmo_ab_.pdf
- Bilaga 32.34 kvalitet_och_miljo_hos_evry_.pdf
- Bilaga 32.35 matning_av_miljopaverkan_-_carbon_accounting_evry_2013_.pdf
- Bilaga 32.36 moderbolagsgaranti_.pdf

Bilaga 33 Annonns

- Bilaga 33.1 - Beskrivande dokument för tjänsteleverans av IT
 - Bilaga 33.1a – ServiceDesk & Onsite support
 - Bilaga 33.1b – IT Arbetsplats som tjänst
 - Bilaga 33.1c – Kommunikation som tjänst
 - Bilaga 33.1d – Serverplattform som tjänst
 - Bilaga 33.1e – Unified communication som tjänst
 - Bilaga 33.1f – Datacenter som tjänst
 - Bilaga 33.1g – Applikationsdrift som tjänst
 - Bilaga 33.1h – Användarnära IT-tillbehör
 - Bilaga 33.1i – Debiterbart IT-stöd
- Bilaga 33.2 - Formulär nyckeltal
- Bilaga 33.3 - Svarsformulär Krav och Behov
- Bilaga 33.4 - Svarsmallar
 - Bilaga 33.4a – Referensmall ServiceDesk & onsite support
 - Bilaga 33.4b – Referensmall IT Arbetsplats som Tjänst

Bilaga 33.4c – Referensmall Kommunikation som tjänst

Bilaga 33.4d – Referensmall Serverplattform som tjänst

Bilaga 33.4e – Referensmall Unified communication som tjänst

Bilaga 33.4f – Referensmall Datacenter som tjänst

Bilaga 33.4g – Referensmall Applikationsdrift som tjänst

Bilaga 33.4h – Referensmall Användarnära IT-tillbehör

Bilaga 33.4i – Ansökandes beskrivning av Samordning & koordinering

Bilaga 33.4j – Ansökandes Incitamentsmodell

Bilaga 33.4k – Ansökandes beskrivning av Utveckling & innovation

Bilaga 33.4l – Ansökandes Prismodell

Bilaga 33.5 - Övergripande leverans

Bilaga 33.6 - Allmänna avtalsvillkor

Bilaga 33.7 - KPD Vägledning

Bilaga 33.8 - Nuvarande servicenivåer

Bilaga 33.9a - ServiceDesk – personal nyckeltal

Bilaga 33.9b - ServiceDesk - elevsupport nyckeltal

Bilaga 33.10 - Underleverantörsregister

Bilaga 33.11 - Selektionsmatris exempel

Bilaga 33.12 - Vägledning för fysisk informationssäkerhet i IT-Utrymmen

Bilaga 33.13 - System & Applikationsportfölj

Bilaga 33.14 - Termer och Begrepp

- 1.5 För de delar av Tjänsterna som avser Projekt och andra IT-relaterade tjänster som inte avser driftstjänster, tillämpas Bilaga 12, Allmänna villkor IT-tjänster. För de delar av Tjänsterna som istället innebär drift av Beställarens IT-verksamhet, tillämpas istället Bilaga 13, Kammarkollegiets tilläggsavtal avseende IT-drift 2008 och Bilaga 14, Allmänna bestämmelser IT-drift version 2008. I enlighet med vad som anges i punkt 1.6 nedan, skall dock de villkor som framgår av Bilaga 12, 13 och 14 endast tillämpas i den utsträckning som Huvudavtalet eller bilagor med lägre numrering inte innehåller motstridiga villkor. Detta innebär, till exempel, att punkterna 4.4, 10, 14, 16, 22 och 23 i Bilaga 14 inte i något fall tillämpas mellan parterna.

- 1.6 Förekommer i avtalshandlingarna mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter, gäller de sinsemellan i ovan angiven ordning. I det fall motstridiga uppgifter finns i samma dokument ska frågan hanteras inom ramen för Parternas Samverkan, och om frågan inte kan lösas där, enligt vad som anges i punkten 24.1 Beställarens tolkning gäller intill dess frågan avgjorts förutsatt att Beställaren svarar för eventuella merkostnader hos Leverantören om det senare visar sig att Beställarens tolkning varit felaktig.
- 1.7 Bilagorna 22, Leverantören tjänstebeskrivningar, är underbilagor till bilaga 2, Tjänstebeskrivning - Övergripande krav och syfte, men ligger tillsammans med övriga anbudbilagor för att rangordningen enligt 1.6 ska stämma. När det i avtalet refereras till bilaga 2 avses bilaga 2 med underbilagorna 22.

Bilagorna 23, Leverantören SLA, är underbilagor till bilaga 3, Servicenivåer, incitament och viten, men ligger tillsammans med övriga anbudbilagor för att rangordningen enligt 1.6 ska stämma. När det i avtalet refereras till bilaga 3 avses bilaga 3 med underbilagorna 23.

Bilagorna 24, Leverantören Prisbilaga, är underbilagor till bilaga 4, Pris, volymer, ersättning och betalningsvillkor, men ligger tillsammans med övriga anbudbilagor för att rangordningen enligt 1.6 ska stämma. När det i avtalet refereras till bilaga 4 avses bilaga 4 med underbilagorna 24.

2 BAKGRUND OCH MÅLBILD

- 2.1 Bakgrund. 2008 togs ett politiskt beslut i Vellinge kommun att IT-driften skulle läggas ut på ett externt företag. Beslutet mynnade ut i det avtal som finns med vår nuvarande leverantör som tar slut den 31/12 2015. Då själva IT-driften är outsourcad finns det en central beställarorganisation för IT i Vellinge kommun. Beställarorganisationen har bl.a. den viktiga uppgiften att säkerställa att leveransen till verksamheten sker enligt den beställning som är konstruerad via avtalet och att de SLA:er som finns uppfylls.

Från och med den 1 januari 2016 har Beställaren behov av en ny leverantör som kan tillhandahålla en helhetslösning avseende IT-drift, samt även i övrigt tillgodose Beställarens behov av IT-tjänster enligt vad som närmare anges i detta Avtal. Beställaren har med anledning därav genomfört Upphandlingen, efter vilken Leverantören har tilldelats detta Avtal.

- 2.2 Evry One Outsourcing Services Malmö AB (Leverantören) tar med detta avtal ett helhetsansvar för Beställarens IT-miljö och för att levererade tjänster fungerar på ett tillfredsställande sätt under hela avtalsperioden.

Leverantören ansvarar för att IT-tjänsterna på bästa möjliga sätt stödjer Beställarens verksamhet, vilken leverantören förutsätts sätta sig in i och hålla sig à jour med.

- 2.3 Beställaren köper med detta avtal ett totalåtagande avseende på tjänsterna förtecknade i bilagorna 2 (tjänstebeskrivningarna) som ska levereras med servicenivåer beskrivna i bilaga 3 (servicenivåer) till de priser som är angivna i Bilaga 4 (priser).

- 2.4 Målbild.

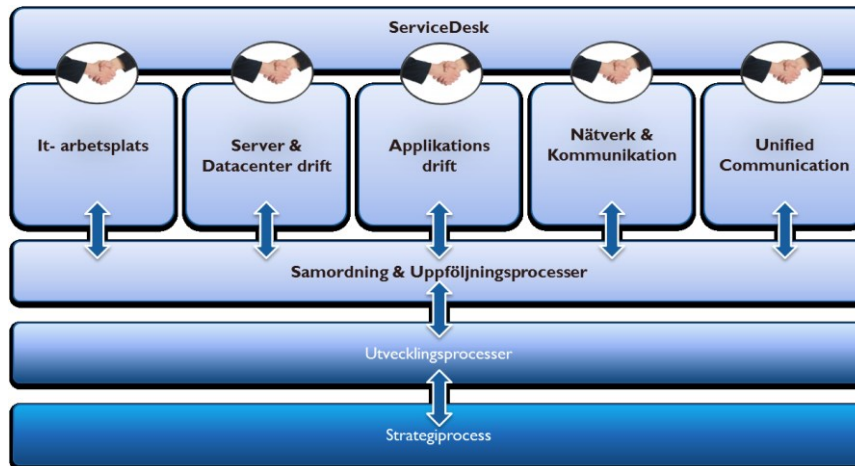
Baserat på Vellinge kommuns strategi för IT, kravbild från verksamheten, behov samt nuläge för nuvarande leverans av IT har en målbild för detta avtal utformats för att stödja verksamhetens krav och behov nu och framåt.

Vellinge kommuns målbild är att få en partner (leverantör) som kan ta ett helhetsåtagande och ansvar för de IT-tjänster som Vellinge kommun önskar nyttja. Leverantören ska ha förmåga och kapacitet att ta ett helhetsansvar att förvalta, effektivisera och utveckla Vellinge kommuns tjänsteportfölj inom området med minimal störning för verksamheten.

Vellinge kommuns målbild är också att få en partner som har verksamhetsfokus och som ser sig som en del av Vellinge kommuns organisation.

Vellinge kommun önskar genom partnern ta tillvara på marknadens idéer och förmåga att proaktivt utveckla Vellinge kommuns tjänsteportfölj inom området. Vellinge kommun strävar efter ett avtal och samarbete som ger möjlighet till flexibilitet i styrning och uppföljning av tjänsteleveransen, både verksamhetsmässigt och ekonomiskt.

Vellinge kommun önskar vidare att partnern tar ansvar för koordinering i servicedesken samt samarbetar och är aktiva tillsammans med Vellinge kommun och Vellinge kommuns andra samarbetspartners för att utveckla Vellinge kommuns hela IT-leverans.



Vellinge kommuns målbild utgörs bland annat av samverkan över tjänsternas gränser. Detta innebär bland annat att tjänsterna är sammanhållna så att tjänsterna samverkar enligt bilden.

Ett av de viktigaste målen är att ha nöjda kunder och därmed är förbättrad NKI ett av de viktigaste målen.

- 2.5 Leverantören är kapabel att bistå Beställaren att uppnå syfte och mål definierade i detta avtal, och Beställaren har valt Leverantören baserat på detta faktum. Leverantören garanterar att bolaget har kompetens och erfarenhet att leverera tjänsterna, projekt och andra aktiviteter som ska utföras av Leverantören beskrivet i detta avtal på ett punktligt och yrkesmannamässigt sätt. Leverantören är införstådd med att Beställaren kommer att vara beroende av Leverantörens kompetens och omdöme i genomförandet.

Parterna är eniga om att det under avtalsperioden ska läggas stor vikt vid att följa de former för samverkan som överenskommit i avtalet. Vidare åtar sig Leverantören ett tydligt proaktivt förhållningssätt gentemot Beställaren, exempelvis att föreslå Beställaren alternativa lösningar i syfte att sänka kostnader, förbättra kvaliteten på leveransen samt förändra eller lägga till tjänster.

- 2.6 Leverantören bekräftar att Leverantören har förstått Beställarens grundläggande behov och har fått den information som erfordras för att tillhandahålla Tjänsterna i enlighet med avtalet. Leverantören bekräftar vidare att Leverantören, har de resurser och den kompetens som erfordras för att uppfylla sina åtaganden enligt avtalet.
- 2.7 Baserat på ovanstående, har Parterna överenskommit att ingå detta avtal.

3 AVTALETS SYFTE

- 3.1 Avtalet syftar till att reglera förhållanden mellan Beställaren och Leverantören för leveranser och övriga förhållanden avseende IT-tjänster hos Beställaren där Leverantören anlitas. I detta avtal angiven leverans avser ett totalåtagande från Leverantören avseende IT-tjänster inkluderande alla tillhörande insatser för att åstadkomma överenskommen funktionalitet i ordinarie verksamhet.
- 3.2 Att Leverantören gör ett helhetsåtagande avseende IT-tjänster på sätt som framgår av punkt 3.1 ovan, innebär bland annat att Leverantören, utöver att tillhandahålla de Tjänster som specificeras i Bilaga 2, åtar sig att samverka med Beställaren och utföra andra uppgifter som är av vikt för Beställarens IT-verksamhet i enlighet med vad som närmare anges i Bilaga 5-10. När detta Avtal refererar till ”Tjänsterna”, ska det begreppet även anses omfatta de åtaganden som specificeras i Bilaga 5-10, såvida inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat.
- 3.3 Avtalet utgör ett leveransavtal och avser reglera ett långsiktigt samarbete. Tillämpning av generellt tillämpbara bestämmelser i detta avtal skall ske dels avseende i detta avtal specificerade leveranser och dels avseende eventuellt tillkommande leveranser under avtalets giltighetstid. Vid framtida beställningar erfordras endast att leveransomfattning, pris, leveranstid och starttidpunkt för acceptanskontroll respektive verifiering anges.

4 DEFINITIONER

- 4.1 Se bilaga 1 – Definitioner.

5 PARTERNAS ÅTAGANDE

- 5.1 Genom att ingå avtalet åtar sig Leverantören att leverera och Beställaren medges rätt att köpa IT-tjänster i enlighet med de villkor som anges i avtalet.
- 5.2 Leverantören ska på egen bekostnad och utan annan ersättning än vad som direkt anges i avtalet för relevant tjänst, utföra allt arbete och genomföra alla leveranser av hårdvara samt tillhandahålla tjänster som inte är specifikt omnämnda i avtalet men vilka erfordras för att Beställaren ska kunna tillgodogöra sig tjänsterna som avsett enligt avtalet, som om sådant arbete, material eller tjänst vore uttryckligen inkluderad i Leverantörens åtaganden enligt avtalet. Detta gäller såvida det inte i avtalet uttryckligen angivits förbehåll, undantag eller åtgärder som Beställaren behöver vidta för att nyttja relevant tjänst eller att Leverantören ska vara berättigad till ytterligare ersättning vid fullgörande av visst åtagande eller skyldighet.
- 5.3 Avtalet har tecknats efter genomförd Upphandling. Beställaren har under Upphandlingen angett vilka krav som ställs på leverantörer samt på de tjänster som upphandlas och Leverantören har beretts tillfälle att ange i vilken utsträckning nämnda krav kan uppfyllas av Leverantören (se Bilaga 21-25). Mot denna bakgrund åtar sig Leverantören att tillse att samtliga de krav och utvärderingskriterier som anges i förfrågningsunderlaget samt övriga handlingar inom ramen för Upphandlingen uppfylls under Avtalstiden, såvida inte annat tydligt följer av detta Avtal.
- 5.4 Leverantören åtar sig att under Avtalstiden utföra, leverera och ansvara för Tjänsterna i de avseenden och i den omfattning som anges i Avtalet. En närmare beskrivning av de olika Tjänsteområdena och Leverantörens åtaganden med anledning därav anges i Bilaga 2 med underbilagor. Detta åtagande innebär, bland annat, att Leverantören åtar sig att leverera i Tjänsterna ingående utrustning och programvara med överenskommen prestanda, funktionalitet, säkerhet och

- kapacitet, och tillse att Tjänsterna och leveransen därav i övrigt uppfyller samtliga de krav som uppställs i Avtalet.
- 5.5 Leverantören skall självständigt i förhållande till Beställaren vidta alla de åtgärder som erfordras för fullgörande av Leverantörens åtaganden enligt detta Avtal om ej annat uttryckligen anges häri. Detta åtagande omfattar även alla kontakter med eventuella underleverantörer, externa konsulter och andra som Leverantören anlitar för Avtalets fullgörande. Leverantören skall efter samråd med Beställaren kontakta och samarbeta med leverantör av Beställarens applikationer och system för att eliminera eventuella samkörningsproblem.
 - 5.6 Leverantören skall bevaka och utvärdera Tjänsternas tillgänglighet och funktionalitet samt överväga åtgärder för utveckling och effektivisering därav. Leverantören skall därvid föreslå lämpliga uppdateringar, förbättringar, rationaliseringar och kostnadsbesparingsåtgärder (se även punkt 6.11 och 7.3 i Avtalet).
 - 5.7 Leverantören förklarar sig införstådd med den betydelse som Tjänsterna har för Beställaren och Beställarens verksamhet, och att Leverantörens rätta fullgörande av dennes samtliga åtaganden i tid enligt detta Avtal är av central betydelse för Beställaren. Leverantören förstår även vikten av att verka för att uppfylla den målbild som anges i punkt 2.4, och därvid särskilt vikten av att arbeta proaktivt för att bidra till dess uppfyllande.
 - 5.8 Leverantören svarar för att dess åtaganden enligt detta Avtal genomförs på ett fackmannamässigt sätt, inom tillämpliga tidsramar, med den skicklighet, snabbhet och omsorg som Beställaren har anledning att förvänta sig av ett välrenommerat företag i branschen, samt med iakttagande av god sedvänja inom branschen. Det föregående innebär bland annat att Leverantören skall vidtaga tillräckliga kvalitetssäkringsåtgärder och ta de initiativ som kan behövas för att erhålla för Avtalets fullgörande erforderlig kunskap om och förståelse av alla för Tjänsterna relevanta förhållanden.
 - 5.9 Leverantören skall använda den kompetens, utrustning och de metoder som fordras för att Tjänsterna skall utföras på ett i alla avseenden professionellt sätt. Leverantören skall utföra Tjänsterna med för ändamålet lämplig, kvalificerad och kompetent personal (se även Bilaga 2, punkten 5). Parterna är överens om vikten av kontinuitet vad beträffar den personal som arbetar med Tjänsterna. Samråd skall ske med Beställaren innan personal i ledande ställning tillsätts eller byts ut av Leverantören. Specifika detaljer avseende parternas samverkan anges i Bilaga 6.
 - 5.10 Leverantören skall i genomförandet av detta Avtal efterleva de legala krav som vid varje tillfälle gäller för Beställarens IT-miljö. Om förändringar av legala krav i förhållande till vad som gäller på Avtalsdagen innebär en merkostnad för Leverantören, och detta inte har reglerats särskilt i Avtalet, skall Leverantören erhålla skälig ersättning för dessa merkostnader enligt separat överenskommelse.
 - 5.11 Beställaren skall erlagga betalning till Leverantören enligt vad som framgår av Bilaga 4.
 - 5.12 Beställaren skall i skälig utsträckning och i för Tjänsterna erforderlig omfattning ge Leverantören tillgång till information om aktuella förhållanden i Beställarens IT-miljö samt den medverkan i övrigt som skäligen kan erfordras för detta Avtals fullgörande. Beställaren svarar för riktigheten och fullständigheten i av Beställaren lämnade uppgifter, och för att tillse att Leverantören erhåller den information som skäligen efterfrågas av Leverantören.
 - 5.13 Det är uttryckligen överenskommet mellan parterna att Beställarens åtaganden avseende Tjänsterna endast omfattar vad som uttryckligen har angivits vara dennes åtaganden i detta Avtal (se t.ex. Bilaga 6, Samverkan). Alla övriga åtaganden för Tjänsternas leverans och rätta genomförande åvilar Leverantören.
 - 5.14 Underleverantör får endast anlitas efter Beställarens skriftliga godkännande. Godkännande ska inte förvägras utan sakliga skäl. Godkända underleverantörer är angivna i Bilaga 6.2 underleverantörsregister.

- 5.15 Leverantören ska inneha en ansvarsförsäkring för offererad verksamhet senast en vecka efter att kontraktet träder i kraft, med ett takbelopp inte understigande 500 000 SEK. Som bevis för detta ska kopia på ansvarsförsäkring uppvisas innan första fakturan får skickas. Som alternativt bevis kan intyg om ansvarsförsäkring enligt detta krav, utfärdat av försäkringsbolaget godkännas.

6 GENERELLA PRINCIPER

- 6.1 Om det förekommer motstridiga uppgifter i de villkor som anges i detta Avtal och motstridigheten inte kan lösas genom en tillämpning av punkt 1.5, eller om Avtalet av annan anledning blir föremål för tolkning, ska Avtalet tolkas på det sätt som är mest förenligt med samt i största möjliga mån leder till att Avtalets syfte och den målbild som anges i punkt 2.4 uppfylls
- 6.2 Beställaren garanterar inga specifika volymer av tjänster och/eller omsättning av köpta tjänster. Leverantören är medveten om och accepterar att behovet av tjänster och därmed omsättning kan komma att signifikant förändras över tid. Beställaren ska lämna prognoser ur planeringssyfte i enlighet med samverkansmodellen, bilaga 6 – Samverkan. Prognoserna är inte bindande för Beställaren.

Avvikelser från prognoser ska inte innebära någon skyldighet till betalning.

- 6.3 Leverantören får inte någon exklusivitet i tillhandahållandet av tjänsterna till Beställaren, Leverantören godtar att Beställaren både kan ingå liknande avtal med tredje part och köpa likvärdiga tjänster från tredje part.

Fel

- 6.4 Leverantören är, oberoende av vårdslöshet, ansvarig för Fel med de undantag som uttryckligen anges i Avtalet. Leverantören ska utan kostnad för Beställaren avhjälpa Fel i enlighet med och inom de tidsramar som anges i Bilaga 3, för det fall Bilaga 3 är tillämplig. I annat fall ska Fel avhjälpas med den skyndsamhet som omständigheterna kräver.
- 6.5 Om Leverantören inte rätttidigt åtgärdar Felet har Beställaren rätt att, utöver vad som i övrigt framgår av Avtalet innefattande bland annat rätten att erhålla vite enligt Bilaga 3 (a) erhålla ersättning för den skada som uppstått till följd av Felet, varvid avräkning skall ske mot vite som utgått för Felet enligt Bilaga 3 (a), (b) göra ett prisavdrag som svarar mot Felet, dock med undantag för det fall att vite utgår enligt Bilaga 3 (a), och/eller (c) säga upp Avtalet till förtida upphörande i enlighet med punkt 22 i Avtalet, eller utan ersättningskyldighet i förhållande till Leverantören avbeställa den Tjänst som Felet hänför sig till, om Felet är av väsentlig betydelse för Beställaren och Leverantören inom trettio (30) dagar, eller den längre tid som parterna skriftligen kommer överens om, vidtar rättelse efter skriftlig anmodan därom.
- 6.6 Vid skada på Beställaren tillhörigt material, information och program, som orsakas av Leverantörens eller någon som Leverantören är ansvarig för försumlighet att utföra avtalade åtaganden om säkerhetskopiering, skall Leverantören inom ramen för Avtalets ansvarsbegränsningar utge full ersättning till Beställaren.
- 6.7 Beställaren är ansvarig för fel och brist i Beställarens Material och Beställarens Utrustning med undantag för om (a) Beställarens Material eller Beställarens Utrustning ingår i den utrustning

och/eller programvara som Leverantören åtagit sig att ansvara för som en del av Tjänsterna, eller (b) om felet eller bristen har orsakats av Leverantören eller beror på omständighet för vilken Leverantören ansvarar.

- 6.8 Leverantören ansvarar inte för Fel förorsakade genom Beställarens användning av Tjänsterna på annat sätt än i enlighet med Dokumentationen och/eller Leverantörens instruktioner, eller genom vårdslöshet på Beställarens sida. Beställaren ska hålla Leverantören skadeslös för sådana Fel och vårdslöshet på Beställarens sida.

Konkurrenskraft i åtagandet

- 6.9 Parterna betraktar relationen att vara av strategisk vikt. Som ett resultat av detta, kommer Leverantören garantera att Beställaren är en av Leverantörens prioriterade kunder. Hantering kommer även att innehålla egenskaper som ger möjlighet för Beställaren att mäta leveransen av Leverantörens åtagande och som möjliggör för Beställaren att bättre förstå sin verksamhets behov av IT-tjänster. Parternas hantering av den strategiska relationen sker vidare i enlighet med vad som anges i samverkansmodellen, bilaga 6 - Samverkan.
- 6.10 Som en del av ovan, kommer Leverantören att behandla Beställaren som en av Leverantörens prioriterade kunder inom områden som avses i detta Avtal. Detta innebär bland annat att Leverantören under avtalstiden kommer att tillhandahålla Beställaren konkurrenskraftiga priser och kvalitet på avtalade tjänster. Det innebär vidare bland annat att vid t ex en driftstörning ska Beställaren prioriteras.
- 6.11 Kostnadsreducering under avtalstiden. Leverantören förväntas under avtalsperioden kontinuerligt öka värdet av leveransen genom kontinuerligt sänkta priser. Leverantören förbinder sig att sänka priserna 2 % per år för Bastjänsterna. Hårdvarudelen i tjänsten IT-Arbeitsplats som tjänst och Debiterbart IT-stöd omfattas ej av denna kostnadseffektivisering.
- 6.12 Parterna ska träffas årligen, vid strategiskt forum, för att diskutera och granska huruvida Leverantören möter de mål som beskrivs i punkterna 2.4 (målbild) och 6.9 – 6.11 ovan. Det årliga mötet ska protokollföras av Beställaren och protokollet ska godkännas av godkända representanter från respektive Part.
- 6.13 I det fall Leverantören misslyckas med att nå de mål som beskrivs i punkterna 2.4 och 6.9 – 6.11 ovan, ska Leverantören ta fram en åtgärdsplan som beskriver i detalj vilka åtgärder som Leverantören kommer att vidta för att kunna möta dessa mål. En sådan åtgärdsplan, och införandet av denna åtgärdsplan, ska hanteras på strategisk nivå via procedurer beskrivna i samverkansplanen i bilaga 6 - Samverkan.

7 INGÅENDE TJÄNSTER

- 7.1 Tjänsterna som ingår i avtalet finns förtecknade i bilagorna 2, Tjänstebeskrivningar. Tjänsterna ska levereras enligt vad som är beskrivet i bilagorna 3, Servicenivåer, incitament och viten. Priserna för tjänsterna finns i Bilaga 4, Pris, volymer, ersättning och betalningsvillkor. Nedan tillsammans angivna som bilagorna 2, 3 och 4.
- 7.2 Avtalet omfattar rätten för Beställaren till avrop av Leverantörens tjänster i enlighet med vad som anges i avtalet.

- 7.3 Leverantören ska kontinuerligt förse Beställaren med information om utveckling och uppdatering av förändrade eller nya tjänster som Leverantören kan erbjuda med förbättrad funktionalitet eller prestanda och bibehållen eller lägre kostnad för Beställaren i förhållande till motsvarande befintlig tjänst enligt avtalet. Beställaren äger rätt att begära att Leverantörens åtaganden avseende Tjänsterna ska utökas till att omfatta även sådan förändrad eller ny tjänst. Avtalet kan i sådant fall komma att kompletteras med för den nya tjänsten specifika avtalsvillkor, som ska överenskommas mellan Parterna.
- 7.4 Beställaren kan beställa ytterligare tjänster från Leverantören under avtalsperioden inom existerande avtalsområde. Om en sådan tjänst skiljer sig avsevärt från de i avtalet definierade tjänsterna och existerande prismekanismer inte kan användas ska tjänsten betraktas som en ny tjänst.
- 7.5 Vid de tillfällen en ny tjänst efterfrågas av Beställaren, ska Leverantören offerera en kostnad för den nya tjänsten som är i nivå med den Leverantören skulle ha gett likvärdiga kunder för denna typ av tjänst. När Parterna är överens ska Leverantören uppdatera bilagorna 2, 3 och 4 i enlighet med överenskommelsen.
- 7.6 Definitionen av nya tjänster ska skriftligen godkännas av Beställaren innan de tas i bruk enligt rutiner beskrivna i Bilaga 6 – Samverkan. Efter godkännande av Beställaren uppdateras bilagorna 2, 3 och 4 med de nya tjänsterna. Beställaren har ingen skyldighet att betala för nya tjänster som introducerats utan att följa processen beskriven i Bilaga 6 – Samverkan, avsnitt 7.
- 7.7 Om Beställaren ställer en förfrågan till Leverantören angående ett projekt eller en ny tjänst, ska arbetet i rimlig omfattning som Leverantören utför för att ta fram enklare kostnadsförslag, plan, lösning etc på en övergripande nivå, ingå i leveransen och får inte faktureras Beställaren. För ytterligare arbete på mer detaljerad eller omfattande nivå har Leverantören rätt till ersättning enligt löpande räkning för utfört arbete, såvida inte annat skriftligen överenskommit.

8 LEVERANSOMFATTNING

- 8.1 I enlighet med vad som anges i punkt 3.2, innefattar Leverantörens åtagande inom ramen för detta Avtal dels tillhandahållandet av Tjänsterna, dels utförande av vissa andra uppgifter enligt vad som anges i Bilaga 5-10. Leverantören har även åtagit sig att efterleva Beställarens Säkerhetsskyddsavtal enligt vad som anges i Bilaga 7. Omfattningen av Leverantörens skyldighet att tillhandahålla Tjänster samt Leverantörens övriga åtaganden under Avtalet kan därmed sammanfattas enligt tabellen nedan. En närmare beskrivning av de olika åtagandena görs i respektive bilaga.

Del som leveransen omfattar	Beskriven i bilaga
Avtalade tjänster	Bilagorna 2, 3 och 4
Införandeprojekt	Bilagorna 5
Samverkan, dokumentation och rapportering	Bilagorna 6
Säkerhetsskyddsavtal	Bilaga 7
Licens- och avtalshantering	Bilaga 8
Utveckling och innovation	Bilaga 9
Avvecklingsassistans (inför avtalets upphörande)	Bilaga 10
Lösningförslag Samordning och koordinering	Bilaga 25.10
Lösningförslag Licens-, certifikat och domänhantering	Bilaga 25.8
Lösningförslag Utveckling och innovation	Bilaga 25.10
Lösningförslag Införande och övertagande	Bilaga 25.14

9 PRIS- OCH BETALNINGSVILLKOR

- 9.1 Pris och betalningsvillkor regleras i bilaga 4.
- 9.2 Dröjsmålsränta utgår enligt lag.

10 INFÖRANDEPROJEKT

- 10.1 Införandeprojektet regleras i bilaga 5.

11 UPPFÖLJNING

- 11.1 Uppföljning sker enligt vad som är reglerat i bilaga 6.

12 KUNDUPPGIFTER

- 12.1 Med ”Kunduppgift” avses uppgift om Beställaren såsom namn, adress, organisationsnummer, abonnemangsnummer eller annan uppgift om Beställaren. Kunduppgifter, samt uppgifter om Användare, ingår i Beställarens Information, såvida inte annat uppenbarligen följer av omständigheterna.
- 12.2 Beställaren ansvarar för att Kunduppgifterna samt eventuella uppgifter om Användare är korrekta. Beställaren ansvarar därvid för att de av Beställaren uppgivna Användarna informerats om att uppgifter om dem har lämnats till Leverantören och för vilka ändamål Leverantören behandlar dessa uppgifter, samt för att Beställaren har rätt att förse Leverantören med sådan information.
- 12.3 I förhållandet mellan Beställaren och Leverantören har Beställaren samtliga rättigheter till Beställarens Information. Leverantören saknar rätt att använda (exempelvis lagra, bearbeta och lämna ut) Beställarens Information förutom på sätt som krävs (a) för det rätta fullgörandet av detta Avtal, innefattande tillhandahållandet av Tjänsterna, (b) för att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning samt (c) för registervård. Detta åtagande gäller utan begränsning i tiden.
- 12.4 Leverantören ska iaktta sekretess enligt punkt 13 avseende Beställarens Information. Leverantören får inte lämna ut Beställarens Information till tredje man utan Beställarens skriftliga medgivande. Oaktat sådant medgivande får inte Kunduppgifter eller uppgifter om Användare lämnas ut för ändamål som rör direkt marknadsföring såvida inte Användaren eller Beställaren uttryckligen samtyckt därtill.
- 12.5 I det fall Leverantören för logg över Tjänsternas användning får, om annat inte särskilt överenskommits, uppgifter från loggen enbart användas av Leverantören för vad som krävs för utförandet och tillhandahållandet av respektive Tjänst. Leverantören skall låta Beställaren ta del av de uppgifter som Leverantören registrerar avseende användande av Tjänsterna enligt denna punkt.
- 12.6 Leverantören skall löpande göra säkerhetskopiering av Beställarens Information. Säkerhetskopiering ska göras i enlighet med vad som är normalt för branschen, såvida inte annat har avtalats.
- 12.7 Leverantören skall säkerställa att Beställarens Information och Beställarens rättigheter därtill inte äventyras, samt tillse att Beställarens Information hålls avskild från såväl Leverantörens egen som övriga kunders data. Leverantören skall, när Beställaren så begär, informera Beställaren om vilka åtgärder som vidtas för att skydda Beställarens Information.
- 12.8 Leverantören får inte vidta någon åtgärd som leder till försämrad säkerhet för Beställarens Information utan Beställarens skriftliga medgivande.
- 12.9 När Leverantören vid tillhandahållandet av Tjänsterna behandlar personuppgifter för vilka Beställaren anses som personuppgiftsansvarig enligt lagen om personuppgifter, ska Leverantören anses som personuppgiftsbiträde för sådan uppgift. Partena har tecknat ett separat personuppgiftsbiträdesavtal enligt bilaga 7.1 Personuppgiftsbiträdesavtal, och Leverantören förbinder sig att enbart behandla personuppgifter för Beställarens räkning i enlighet med bestämmelserna i personuppgiftsbiträdesavtalet.
- 12.10 Leverantören skall på Beställarens begäran inom skälig tid, samt i enlighet med dennes instruktioner, återlämna eller utge en kopia av Beställarens Information, eller angivna delar därav, till Beställaren eller till den Beställaren anvisar. Leverantören ska utge Beställarens Information i ett standardformat eller annat format som Leverantören och Beställaren kommer överens om. På Beställarens begäran ska Leverantören efter överföring av Beställarens Information radera, förstöra eller anonymisera Beställarens Information, eller de delar därav som Beställaren anger, i enlighet med Beställarens instruktioner därom samt skriftligen intyga att så har skett. Vid avveckling gäller de bestämmelser som framgår av punkt 23.

13 UTLÄMNANDE AV HANDLINGAR ELLER UPPGIFTER, SEKRETESS

- 13.1 Parterna har en skyldighet att iaktta sekretess under detta Avtal i enlighet med vad som följer av bestämmelserna i punkt 14.1 i bilaga 13, Kammarkollegiets Tilläggsvillkor IT Drift 2010.
- 13.2 Leverantören skall i övrigt iaktta de säkerhetsföreskrifter som gäller hos Beställaren enligt vad som framgår av Bilaga 7.

14 IMMATERIELLA RÄTTIGHETER

Beställarens Material

- 14.1 Beställaren och/eller Beställarens licensgivare ska vara ensam ägare till samtliga Immateriella Rättigheter i Beställarens Material.
- 14.2 Beställaren upplåter till Leverantören en icke exklusiv, icke överlåtbar rätt att under Avtalstiden nyttja Beställarens Material enbart i syfte att tillhandahålla Tjänsterna. Leverantören får inte, utan Beställarens skriftliga medgivande, vidareupplåta denna rätt eller på annat sätt låta annan nyttja Beställarens Material. Användning eller åtgärder utöver vad som uttryckligen anges ovan är otillåten. Leverantören ska upphöra med all användning av Beställarens Material vid upphörandet av Avtalet. Leverantören äger dock rätt att med tillämpning av begränsningarna i denna punkt tillåta underleverantör nyttja Beställarens Material för tillhandahållandet av Tjänsterna.

Resultat

- 14.3 Beställaren erhåller genom Avtalet äganderätten till allt Resultat, inklusive samtliga Immateriella Rättigheter hänförliga till Resultatet. Överlåtelsen är fullständig och innefattar rätten för Beställaren att själv eller genom tredje part ändra och vidareutveckla Resultatet, liksom att fritt överlåta och upplåta nyttjanderätt till Resultatet utan ytterligare ersättning till eller samtycke från Leverantören. Leverantören skall på begäran vidta de åtgärder i form av undertecknande av handlingar m.m. som krävs för att Beställaren ska kunna göra sin äganderätt gällande eller erhålla önskvärt skydd, till exempel genom patent eller annat immaterialrättsligt skydd gällande Resultatet. Överlåtelsen av eventuell upphovsrätt i Resultaten sker med förbehåll för sådana ideella rättigheter som enligt lag endast kan efterges i begränsad omfattning.
- 14.4 Utöver vad som stadgas i punkt 14.2 har Leverantören ej rätt att utnyttja Resultatet i sin fortsatta verksamhet för egen eller annans räkning utan föregående överenskommelse med Beställaren i varje enskilt fall.
- 14.5 Beställaren ska, oaktat vad som anges i punkt 14.3, inte erhålla någon äganderätt till de delar av Resultatet som utgörs av (i) material eller bearbetningar därav som Leverantören har utvecklat i tiden innan Avtalet ingicks, eller (ii) material eller bearbetningar därav som Leverantören under Avtalstiden har utvecklat utan särskilt uppdrag från Beställaren och utan att vara specifikt för Beställaren samt i syfte att materialet ska användas generellt även för andra av Leverantörens kunder. Sådant Resultat ska i stället omfattas av Beställarens nyttjanderätt enligt punkt 14.6.
- 14.6 Till sådana delar av Resultatet som inte omfattas av Beställarens äganderätt enligt vad som anges i detta Avtal, upplåter Leverantören till Beställaren, såväl under som efter Avtalstiden
 - (i) en icke-exklusiv, i tiden obegränsad, världsomfattande, till fullo betald nyttjanderätt att använda, exekvera, mångfaldiga, förevisa, överföra, utföra Resultat och kopior därav samt modifiera, ändra och i övrigt bearbeta sådant Resultat, i sin nuvarande och framtida verksamhet.

- (ii) en i tiden obegränsad rätt att låta andra än Beställaren göra något av ovanstående, under förutsättning att Resultatet används för Beställarens räkning och att tredje parten ingår skäligen sekretessåtagande för denna användning.
- 14.7 Om Leverantören tillhörig programvara, dokumentation och annat material som inte utgör del av Resultatet ("**Leverantörens Material**") krävs för att Resultatet skall kunna användas på avsett sätt, upplåter Leverantören härmed till Beställaren, såväl under som efter Avtalstiden, en icke-exklusiv, i tiden obegränsad, världsomfattande, till fullo betald nyttjanderätt att använda Leverantörens Material i sin nuvarande och framtida verksamhet i samband med användning av Resultatet. Denna rätt får Beställaren underlicensiera eller överlåta till tredje man endast i samband med upplåtelse av licens till, eller överlåtelse av Resultatet i enlighet med vad som medges i detta Avtal.
- 14.8 Leverantören skall genom avtal eller andra bindande överenskommelser med sina anställda och eventuell anlitad underleverantör säkerställa att rättigheter kan överlåtas och upplåtas till Beställaren på sätt som anges i detta Avtal.
- 14.9 Om inte annat har avtalats mellan parterna (se t.ex. Bilaga 6), ska Leverantören senast i samband med att en Tjänst har fullgjorts lämna Beställaren en fullständig redovisning av samtliga Resultat som skapats i samband med Tjänsten, samt överlämna dessa till Beställaren tillsammans med all övrig information och dokumentation, inklusive eventuell källkod, som är nödvändig för att Beställaren skall kunna tillgodogöra sig Resultatet och i alla avseenden kunna utnyttja det på avsett sätt.

Standardproduktlicenser och övriga avtal

- 14.10 Beställaren ansvarar för att Leverantören har rätt att använda de programvaror som omfattas av avtal med tredje man där Beställaren är licenstagare och som förtecknas i Bilaga 8, Licenser och övriga avtal, ("**Beställarens Standardprogramvara**"), efter medgivande från aktuell programvaruleverantör om det behövs för tillhandahållandet av Tjänsterna. Beställarens Standardprogramvara får dock endast användas i den utsträckning det krävs för att tillhandahålla Tjänsterna eller för Leverantörens fullgörande av åtaganden enligt Avtalet.
- 14.11 Leverantören ansvarar för att Leverantören, förutom Beställarens Standardprogramvara, har alla de licensavtal och övriga erforderliga rättigheter för utförande och tillhandahållande av Tjänsterna. Leverantören har förtecknat vissa standardprogram enligt vad som framgår av Bilaga 8, Licenser och övriga avtal, ("**Leverantörens Standardprogramvara**") enbart i syfte att klarlägga och undvika gränsdragningsfrågor och problematik mellan parternas ansvar för programvaror. De standardprogram som anges i Bilaga 8 är alltså inte en uttömmande lista över Leverantörens Standardprogramvara.
- 14.12 Med undantag för vad som anges i punkt 14.10 ovan, ansvarar Leverantören för att ha erforderliga licenser för Leverantörens utförande och tillhandahållande av Tjänsterna under hela Avtalstiden.
- 14.13 När Tjänsterna omfattar s.k. Open Source programvara och sådan programvara är en del av Resultatet som levereras till Beställaren och inte kan överlåtas eller upplåtas till Beställaren enligt de villkor som anges i punkt 14.3 respektive punkt 14.5, ska Leverantören på förhand informera Beställaren om och inhämta Beställarens skriftliga godkännande till detta.
- 14.14 Leverantören upplåter till Beställaren en nyttjanderätt till Leverantörens Standardprogramvara på de villkor som framgår av punkten 14.6, såvida inte Beställaren i förväg skriftligen och uttryckligen har godkänt en nyttjanderätt som skiljer sig från den i punkten 14.5.

14.15 Kostnaden för all programvara, med undantag för Beställarens Standardprogramvara, som används för att leverera Tjänsterna är inkluderad i ersättningen enligt Bilaga 4. Leverantören har således inte rätt till någon ytterligare ersättning för licenskostnader såvida inte annat särskilt avtalas. Leverantören åtar sig att verka för att alla licenser till Standardprogramvara som Leverantören införskaffar enbart för att kunna leverera Tjänsterna utan särskild avgift ska vara överlåtbara till Beställaren eller till annan leverantör som Beställaren utser i samband med att Avtalet upphör, helt eller delvis, på väsentligen likalydande villkor som de som gäller för Leverantören.

Intrång

14.16 Leverantören ska på egen bekostnad försvara Beställaren och/eller Användare om krav riktas eller talan förs mot Beställaren och/eller Användare om intrång i Immateriella Rättigheter på grund av Beställarens och/eller Användares användning av Resultatet, Leverantörens Material eller Tjänsterna. Om Beställaren så begär ska sådan talan eller förhandling föras i samråd med Beställaren. Leverantören ska vidare ersätta Beställaren och/eller Användare för kostnader och ersättningar (inklusive ombudskostnader) samt skadestånd som Beställaren och/eller Användare genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge i anledning av sådana krav eller sådan talan. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att Leverantören underrättas av Beställaren om framförda anspråk eller väckt talan inom skälig tid från det att anspråket eller talan kommit till Beställarens kännedom och Leverantören får möjlighet att utföra talan i anledning av kravet samt förhandla om uppgörelse eller förlikning när tillämpligt. Leverantörens skyldighet att hålla Beställaren och Användare skadeslösa enligt denna punkt 14.16 är obegränsad och omfattas inte av ansvarsbegränsningarna i punkten 15.

14.17 Om intrång befins föreligga eller om det är sannolikt att sådant intrång föreligger, ska Leverantören inom skälig tid på egen bekostnad:

- (i) tillförsäkra Beställaren den rätt som har inskränkts genom intrånget så att Resultatet respektive Tjänsterna kan nyttjas respektive tillhandahållas obehindrat; eller,
- (ii) ersätta den programvara eller det andra material som på grund av intrånget inte längre kan användas med programvara, material eller annat, som medför samma eller motsvarande möjlighet att tillhandahålla respektive nyttja Tjänsterna eller Resultatet obehindrat och vars användning inte innebär intrång; eller,
- (iii) vidta de tekniska och andra ändringar i programvara, material eller annat som är erforderliga för att försäkra att intrång enligt ovan inte längre föreligger och Tjänsterna eller Resultatet därigenom kan tillhandahållas respektive nyttjas obehindrat.

14.18 Om Leverantören kan visa att åtgärderna i punkt 14.17 (i)–(iii) inte är tekniskt eller kommersiellt genomförbara utan väsentlig kostnad för Leverantören, är Leverantören berättigad att, efter skriftligt meddelande till Beställaren, säga upp den del av Avtalet som hänför sig till den Tjänst som föranleder det påstådda eller befarade intrånget med omedelbar verkan. Leverantören ska i det sammanhanget hålla Beställaren skadelöst avseende merkostnader för ersättningstjänst och annan förlust och skada som uppkommer till följd av att Beställaren inte längre har tillgång till Tjänsten.

14.19 Leverantören ansvarar inte för intrång i annans rätt till den del intrånget orsakats av att Beställaren använder tjänsten i strid med Avtalet.

15 ANSVARSBEGRÄNSNING

15.1 Detta kapitel 15 ersätter Bilaga 14 - Allmänna bestämmelser IT-drift 2008, punkt 16.

15.2 Part befrias från sina åtaganden enligt detta avtal om fullgörandet därav förhindras på grund av omständighet utanför parts kontroll som denna skäligen inte kunde ha räknat med vid avtalets tecknande och vars följder denna inte skäligen kunnat undvika eller övervinna. Såsom sådan omständighet skall anses krig, krigsliknande tillstånd, avtalsenlig arbetskonflikt, beslut av regeringen eller annan myndighet.

Den part som avser åberopa ovan beskriven omständighet skall omedelbart och skriftligen underrätta part därom. Så snart den åberopade omständigheten upphört skall part underrätta motparten samt omedelbart återuppta åtagandet i avtalad omfattning.

Oavsett vad som ovan anges som skäl för befrielse från avtalade förpliktelser äger motparten rätt att häva avtalet om detta medfört försening av avtalad prestation med mer än tre (3) månader.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal, och som inte är centralt påkallad, får inte åberopas som befrielsegrund.

15.3 Part ansvarar för skada som denne vållar den andra parten om skadan orsakats av fel eller försummelse. Med undantag för vad som uttryckligen anges i detta Avtal:

- a) är parts skadeståndsskyldighet per skadetillfälle och kalenderår begränsad till ett belopp motsvarande det belopp som är högst av (i) fyrtiofem (45) prisbasbelopp enligt bestämmelserna i socialförsäkringsbalken (2010:110), respektive (ii) 30 % av den ersättning som enligt Avtalet erlagts eller skulle ha erlagts till Leverantören under de tolv månader som närmast föregått det datum då anspråket framställdes; och
- b) ansvarar part inte för några indirekta skador eller förluster som drabbar motparten, såsom till exempel utebliven vinst, förväntad besparing, eller produktionsbortfall.

Kostnader för arbete, inklusive kostnader för såväl eget arbete som för anlitanande av tredje man, med att återställa information vid förlust eller förvanskning av Beställarens Information ska alltid anses vara en direkt skada

15.4 Begränsningarna i punkt 15.3 ovan gäller inte för (a) skadeståndsskyldighet som uppkommit till följd av uppsåt eller grov vårdslöshet, (b) för Leverantörens ansvar för intrång i Immateriella Rättigheter under punkt 14 ("Immateriella Rättigheter"), (c) skadeståndsskyldighet som uppkommit till följd av brott mot sekretess- och säkerhetsbestämmelserna i punkt 13 ("Utlämnande av handlingar eller uppgifter, sekretess), innefattande brott mot säkerhetsskyddsavtalet i Bilaga 7, eller (d) för Leverantörens skadeståndsskyldighet vid brott mot bestämmelserna i Personuppgiftsbiträdesavtalet. Begränsningen i denna punkt 15 omfattar inte avdrag på ersättning, och eventuella viten, men inte räntor.

16 REVISION

- 16.1 Beställaren har rätt att själv eller genom extern revisor eller annan extern part granska Leverantörens verksamhet och tillhandahållandet av Tjänsterna, hantering av personuppgifter samt prissättningen i förhållande till Tjänsterna. Extern part som genomför revision får inte vara direkt konkurrent med Leverantören avseende Tjänsterna och ska teckna konfidentialitetsavtal på skäliga villkor med Leverantören. Revisionsrätten omfattar bl. a. rätt att granska hur Leverantören hanterar hela processen att tillhandahålla Tjänsterna genom att det görs en kvalitetsgenomgång av dennes processer och att kontrollera om Leverantören uppfyller sina åtaganden enligt Avtalet (inkluderat kvalitetskriterier och Servicenivåer), hur Tjänster utförs och levereras, handhavande av Beställarens Information, processer, uppfyllande av säkerhetskrav, allmänna kontroll- och säkerhetsåtgärder, katastrofplanering, kontinuitetsplaner och till dessa kopplad beredskap, uppfyllelse av dokumentation och miljökrav, uppfyllelse av Beställarens krav såvitt gäller Leverantörens avtal med underleverantörer, samt fakturaunderlag för bedömning av riktigheten i Leverantörens fakturering. Revision får ske under normal kontorstid (vardagar kl. 9-17). Revision ska påkallas senast 5 vardagar före planerat genomförande. Beställaren äger påkalla revision vid högst 1 tillfälle per kalenderår med tillämpning av ovan angivna tidsfrister, om inte särskilda skäl föreligger, enligt Beställarens bedömning.
- 16.2 Revision av Leverantören kan även påkallas och utföras av myndighet som på grund av tillståndsplikt eller annars utövar tillsyn över Beställarens verksamhet, varvid begränsningen ovan inte ska äga tillämpning utan Leverantören ska medverka vid revision enligt myndigheternas krav. Tillsynsmyndighet kan även genomföra revision genom ställande av frågor, varvid Leverantören ska besvara frågor inom efterfrågad tid.
- 16.3 Leverantören ska vid revision ge Beställaren eller annan som utför revision tillträde till alla lokaler, utrustning, dokumentation och allt övrigt material som Leverantören använder för att tillhandahålla Tjänsterna. Detta innefattar men är inte begränsat till att Leverantören ska tillhandahålla information om säkerhetslösningar, rutiner, processbeskrivningar och liknande som utnyttjas för att tillhandahålla Tjänsterna. Leverantören är inte skyldig att ge tillgång till sin interna kostnadsstruktur, interna revisionsrapporter, information om Leverantörens andra kunder eller till information som inte behövs av den som utför revisionen för att uppnå avtalat syfte med revisionen.
- 16.4 Leverantören ska efter bästa förmåga assistera under revisionen och samarbeta i syfte att underlätta revisionen. Den som utför revisionen ska följa Leverantörens skäliga och branschmässiga säkerhetsföreskrifter.
- 16.5 Vardera Part svarar för sina kostnader för genomförandet av revision vid ett tillfälle per kalenderår. Beställaren svarar för revisorns kostnader. Vid ytterligare revisionstillfällen under samma kalenderår svarar Beställaren för samtliga kostnader för genomförandet av revision. Om revisionen utvisar allvarliga Fel eller att Leverantören i övrigt inte uppfyller sina åtaganden enligt Avtalet, ska Leverantören ersätta Beställaren dess skäliga kostnader i samband med genomförandet av revisionen samt skäliga ersättningar Beställaren nödgas utbetala som en följd därav. Vid skälighetsbedömningen ska hänsyn tas till Felets eller avtalsbrottets allvarlighet och påverkan i förhållande till revisionens storlek. Leverantören svarar vidare för alla åtgärder och kostnader som erfordras för att åtgärda brister, Fel och andra avvikelser som upptäckts. Skulle Beställaren vid revision finna att Leverantören väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet, har Beställaren rätt till alla kostnader för revisionen och rätt att säga upp Avtalet.

17 ÖVERLÅTELSE

- 17.1 Leverantör har inte rätt att utan Beställarens skriftliga medgivande överlåta avtalet till tredje man.
- 17.2 Leverantör har inte rätt att utan Beställarens skriftliga medgivande överlåta fakturor till tredje man.
- 17.3 Medgivande enligt 17.1 och 17.2 ovan ska inte förvägras utan sakliga skäl.

18 SAMVERKAN

- 18.1 Samverkan regleras i bilaga 6.

19 ÄNDRING AV AVTALET

- 19.1 Ändringar och tillägg till detta avtal ska vara skriftligen avfattade samt undertecknade av behöriga representanter för Parterna för att vara bindande.
- 19.2 Ändringar av bilagor till avtalet sker genom upprättande och undertecknade av nya bilagor. Tillägg av eventuella nya avtalsbilagor sker genom upprättande och undertecknande av dessa med tydlig hänvisning till detta avtal.
- 19.3 Alla ändringar dokumenteras i bilaga 6.1, Loggbok avtalsändringar.

20 FLEXIBILITET

- 20.1 Beställarens uppsägningstid för en enskild tjänst är en (1) månad. Uppsägning ska ske enligt rutiner beskrivna i Bilaga 6 - Samverkan. Arbete relaterat till nedtagning av en tjänst är att betrakta som en del av tjänsten och skall därmed inte faktureras Beställaren.
- 20.2 Om Leverantören tillhandahåller enskild tjänst där en uppsägningstid ej kan erhållas enligt punkt 20.1. Skall detta tydligt anges i den skriftliga överenskommelsen gällande tjänsten, om så inte sker gäller uppsägning enligt punkt 20.1.
- 20.3 Leverantören ska var 6:e månad aktivt och på eget initiativ möjliggöra en översyn av samtliga tjänster avropade av Beställaren enligt detta Avtal i syfte att i dialog mellan Parterna hitta produkter/komponenter/moduler/tjänster/utrustning som inte nyttjas av Beställaren alternativt kan nyttjas mer kostnadseffektivt. Leverantören ska en gång per halvår bistå Beställaren med att redovisa och tolka kapacitetsutnyttjandet av samtliga IT-tjänster.

21 DOKUMENTATION OCH RAPPORTERING

- 21.1 Dokumentation och rapportering regleras i bilaga 6.

22 HÄVNING ELLER FÖRTIDA UPPHÖRANDE

- 22.1 Beställaren har rätt att säga upp en enskild Tjänst eller ett Tjänsteområde under Avtalstiden, med iakttagande av fyra (4) månaders uppsägningstid. Vid uppsägning enligt denna punkt 22.1 ska avveckling av Tjänsten ske med tillämpning av punkt 23, i den utsträckning principerna däri är tillämpliga, och i övrigt i enlighet med parternas överenskommelse, och Leverantören ska ha rätt till ersättning enligt vad som anges i bilagorna 4. Uppsägning av en Tjänst eller ett Tjänsteområde, påverkar inte Avtalets giltighet i övrigt. Till undvikande av missförstånd, har Beställaren även en rätt att göra volymförändringar i respektive Tjänst enligt vad som anges i punkt 20 (Flexibilitet).
- 22.2 Utöver den rätt till hävning eller förtida upphörande som är särskilt reglerat på annat sätt i Avtalet, äger Beställaren rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet, eller delar därav, om
- Leverantören, eller annan för vilken Leverantören svarar, i väsentlig mån, eller vid upprepade tillfällen, brister i förpliktelse enligt Avtalet och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan därom. Med ”upprepade tillfällen” avses i denna punkt 22.2 (a) att Leverantören, eller annan för vilken Leverantören svarar, vid mer än tre (3) tillfällen under en tolvmånadersperiod brutit mot den aktuella förpliktelsen;
 - Leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med Upphandlingen och dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömningen av tilldelning av Avtalet;
 - Leverantören inte längre uppfyller skall-krav som ställts i Upphandlingen, eller de enligt anbudet uppfyllda bör-kraven, och denna brist inte är oväsentlig, och Leverantören inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan därom;
 - någon omständighet föreligger vilken skulle utesluta en leverantör att delta i en offentlig upphandling enligt 10 kap 1 § LOU;
 - någon omständighet föreligger vilken skulle kunna utesluta en leverantör att delta i en offentlig upphandling enligt 10 kap 2 § LOU;
 - Leverantören bryter mot punkt 16 (Revision) i Avtalet, på ett sådant sätt att Beställaren nekas rätten att granska Leverantörens verksamhet och tillhandahållandet av Tjänsterna m.m. i enlighet med vad som anges i punkt 16; eller
 - Vitestaket har uppnåtts under tre kalendermånader i följd, i enlighet med vad som närmare anges i Bilaga 3.
- 22.3 Leverantören äger rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet om Beställaren i väsentlig mån brister i förpliktelse enligt Avtalet och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan därom.
- 22.4 Leverantören är, utöver andra påföljder som kan göras gällande enligt lag eller detta Avtal, vid hävning eller förtida uppsägning av Avtalet enligt punkt 22.2 ovan skyldig att inom ramen för Avtalets ansvarsbegränsning utge ersättning till Beställaren för de merkostnader som uppkommer för Beställaren till följd därav, till exempel kostnader för genomförandet av en ny upphandling

23 AVVECKLING

- 23.1 Avveckling regleras i bilaga 10 – Avtalets upphörande och avvecklingsassistens.

24 FÖRFARANDE VID TVIST

- 24.1 Om tvist, med anledning av avtalet uppstår, skall, på begäran av endera Parten, Parterna i första hand försöka enas genom att inom loppet av 2 månader sammanträda minst 2 gånger, en gång hos respektive Part, varvid protokoll undertecknade av båda Parter skall upprättas av Beställaren. Om Parterna trots detta inte kan enas gäller punkt 24.2.

Vid misstanke om brott mot sekretessen enligt punkt 13 eller i de fall det annars skäligen kan anses föreligga en beaktansvärd risk för att ett medlingsförfarande enligt denna punkt 24.1, till följd av tidsutdräkten, kan komma att leda till fara i dröjsmål, har part rätt att omedelbart och utan hinder av vad som anges i denna punkt 24.1 vända sig till domstol för lösning av tvisten i enlighet med punkt 24.2. Vardera parten har vidare rätt att vända sig till domstol för förordnande om processuella säkerhetsåtgärder utan hinder av denna punkt 24.1.

- 24.2 Om Parterna inte kan enas skall frågan avgöras i allmän domstol med Malmö tingsrätt som första instans, om inte parterna enas om annat.

25 TILLÄMPLIG LAG

- 25.1 Avtalet och samtliga härtill hörande dokument, såsom till exempel Projektavtal och Tilläggsavtal, ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk lag, med bortseende från dess lagvalsregler.

26 IKRAFTRÄDANDE

- 26.1 Detta avtal träder i kraft den dag då avtal undertecknats av parterna, samt att avtalet får tecknas efter att avtalsspärren upphört enligt 16 kap, 1§ i Lag (2007:1091) om offentlig upphandling.

Ikraftträdandet gäller under förutsättning att inte överprövning av upphandlingen eller ansökan om prövningstillstånd inkommer till Förvaltningsrätt, Kammarrätt eller Högsta Förvaltningsdomstolen. Skulle överprövning eller ansökan om prövningstillstånd inkomma, träder avtalet inte i kraft under perioden ärendet handläggs i någon av dessa instanser.

Om Förvaltningsrätt, Kammarrätt eller Högsta förvaltningsdomstolen beslutar att upphandlingen får avslutas utan åtgärd träder avtalet i kraft tio dagar efter att rätten avgjort målet eller när rätten beslutar att avtalsspärren upphör.

Skulle domslut innebära att upphandlingen ska göras om eller att den får avslutas först sedan rättelse skett innebärande att annan anbudsgivare tilldelas kontrakt träder avtalet inte i kraft.

- 26.2 Om avtalet inte trätt i kraft innan 2015-08-01 gäller inte tiderna i bilaga 5, Införandeprojektet, samt övriga punkter med koppling till tidplan. Dessa tider ska då med motsvarande dagar som förseningen p.g.a. att avtalet inte trätt i kraft.

27 KONTAKTPERSONER

27.1 Kontaktperson för Beställaren

Thomas Lorentzon, IT-chef Vellinge kommun

040-425147

Thomas.lorentzon@vellinge.se

Norrevångsgatan 3, 235 81 Vellinge

27.2 Kontaktperson för Leverantören

Peter Sjödahl, VD

040-6319000

Peter.Sjodahl@evry.com

Västra Varvsgatan 19
211 19 MALMÖ

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar där Parterna tagit var sitt.

Vellinge	2015-		2015-
Ort	Datum	Ort	Datum
Vellinge kommun		Evry One Outsourcing Services Malmö AB	
Beställare		Leverantör	
Underskrift		Underskrift	
Namnförtydligande	Befattning	Namnförtydligande	Befattning