Allmänna leveransvillkor för Digitala och fysiska utskickstjänster 2023

**Det framgår nedan vilka allmänna leveransvillkoren som den upphandlande myndigheten kan avvika från, och alltså reglera på annat sätt i kontraktet. Dessa villkor är markerade i gult med kursiv text och anges inom hakparenteser.**

# Allmänna leveransvillkor

## Allmänna leveransvillkor

* + 1. **Definitioner**

Dessa definitioner av begrepp gäller genomgående i kontraktshandlingarna.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begrepp** | **Förklaring** |
| Avtalad leveransdag | Med avtalad leveransdag avses den dag leverans ska ske enligt kontrakt. |
| Avtalad specifikation | Med avtalad specifikation avses kraven och villkoren för Tjänsterna som den upphandlande myndigheten har ställt upp i den förnyade konkurrensutsättningen (avropsförfrågan) och som i övrigt framgår av upphandlingsdokumenten i ramavtalet. |
| Effektiv leveransdag | Med effektiv leveransdag avses den dag leverans godkänts eller ska anses ha godkänts av den upphandlande myndigheten enligt vad som anges i avsnittet "Effektiv leveransdag". |
| Fel | Med fel avses avvikelse från Tjänsternas egenskaper i förhållande till vad som avtalats i kontraktet. Fel klassificeras i olika prioritetsnivåer enligt avsnittet "Klassificering av fel" i Servicenivåavtalet (SLA). |
| Implementering | Med implementering avses nödvändig testning, konfigurering/teknisk uppsättning, dokumentation och utbildning som krävs för möjliggörande av driftsättning och användning av Tjänsterna enligt kraven och villkoren i den upphandlande myndighetens avropsförfrågan och upphandlingsdokumenten i ramavtalet. |
| Leverans | Med leverans avses införande, implementering och driftsättning av Tjänsterna och utförande av överenskomna aktiviteter i samband därmed i enlighet med kontrakt som innebär att den upphandlande myndigheten kan ta Tjänsterna i bruk på avsett sätt enligt kraven och villkoren i den förnyade konkurrensutsättningen och upphandlingsdokumenten i ramavtalet. |
| Servicenivåavtal (SLA) | Med Servicenivåavtal (SLA) avses de servicenivåer och villkor som framgår dokumentet "Servicenivåavtal (SLA)" i ramavtalet. |
| Tjänsterna | Med Tjänsterna avses samtliga de tjänster, Grundtjänster och eventuella Tilläggstjänster, som leverantören ska tillhandahålla enligt ett kontrakt. |

## Allmänt

De allmänna leveransvillkoren reglerar ansvar för leverans samt försening och fel i leveransen mellan den upphandlande myndigheten och leverantören.

Leveransvillkoren tillämpas på samtliga leveranser som omfattas av kontraktet, d.v.s. vid initialt införande, implementering och driftsättning av Tjänsterna som omfattas av kontraktet. Detta inkluderar leverans med anledning av nyttjade optioner under kontraktstiden.

## Leverans

* + - 1. **Villkor för leverans**

Leverantören ska ansvara för leverans i den omfattning som är nödvändigt för att upphandlande myndighet ska kunna tillgodogöra sig resultatet på ändamålsenligt sätt enligt vad som följer av avtalad specifikation.

Leverans är slutförd när Tjänsterna är redo för driftsättning vilket kan ske först efter det att Tjänsterna är acceptanstestade genom leveranskontroll och godkända av den upphandlande myndigheten. Vid den upphandlande myndighetens leveransgodkännande inträffar effektiv leveransdag.

Vid den förnyade konkurrensutsättningen anger den upphandlande myndigheten i sin avropsförfrågan krav på sista dag för när leveransen ska vara slutförd vilket benämns avtalad leveransdag. Den upphandlande myndigheten kan kräva att leverans ska ske i form av delleveranser och att del av ersättning för leverans ska utgå vid leveransgodkännande för delleverans.

## Leveranskontroll

Om den upphandlande myndigheten inte föreskriver annat i sin avropsförfrågan ska Tjänsterna vara föremål för leveranskontroll enligt följande:

1. Den upphandlande myndigheten och leverantören ska kontinuerligt under införandet och i god tid innan leveranskontrollen lämna varandra information om gjorda förberedelser och annat av betydelse för leverans.
2. Leveranskontrollen ska omfatta leverans enligt avtalad specifikation. Den upphandlande myndigheten och leverantören ska överenskomma om detaljerna för leveranskontrollens innehåll och omfattning, inklusive kriterier för godkännande. Den upphandlande myndigheten har dock rätt att slutligen bestämma kriterier för godkännande.
3. Tidsperioden för leveranskontroll är, om inte annat särskilt föreskrivits i den upphandlande myndighetens avropsförfrågan, tio arbetsdagar före avtalad leveransdag.
4. Leverantören ska före leveranskontroll ha utfört installationstester, systemtester och andra relevanta tester för att kontrollera att leverans uppfyller kraven i kontraktet. Den upphandlande myndigheten ska tillställas skriftliga protokoll från genomförda tester.
5. Den upphandlande myndigheten ansvarar för genomförandet av leveranskontrollen. På den upphandlande myndighetens begäran ska leverantören medverka vid leveranskontrollen enligt den upphandlande myndighetens instruktioner i avropsförfrågan. Ersättning för leverantörens medverkan vid leveranskontroll utgår endast om detta särskilt angivits i avropsförfrågan.
6. Den upphandlande myndigheten ska godkänna leveransen när denna uppfyller kriterier för godkännande. Godkännanden och underrättelser mellan den upphandlande myndigheten och leverantören ska ske skriftligen. Godkänner den upphandlande myndigheten inte leveransen ska den upphandlande myndigheten påtala upptäckta avvikelser skyndsamt och leverantören ska snarast åtgärda sådana påtalade avvikelser. Den upphandlande myndigheten och leverantören ska därefter skriftligen överenskomma om tid för ny leveranskontroll, inklusive dess tidsperiod. Ny tid för leveranskontroll innebär inte att avtalad leveransdag ändras. Leverantören har rätt att vidta rättelser under pågående leveranskontroll.
7. Vid delleveranser ska leveranskontroll utföras per delleverans samt, om den upphandlande myndigheten så begär, ska en slutlig leveranskontroll ska utföras avseende samtliga delleveranser.
8. Avvikelser från kriterier för godkännande av leverans som är utan betydelse för Tjänsternas avsedda användning, och som enligt den upphandlande myndigheten inte innebär en olägenhet, ska inte påverka fastställandet av effektiv leveransdag. Leverans ska trots sådan avvikelse anses uppfylla kraven i kontraktet. Avvikelse som avses i denna punkt ska avhjälpas av leverantören på det motsvarande sätt som anges i avsnittet "Effektiv leveransdag".

## Effektiv leveransdag

Med effektiv leveransdag avses den dag:

1. leverans skriftligen godkänts av den upphandlande myndigheten
2. leveranskontrollperioden, om leveranskontroll genomförs, upphör, utan att den upphandlande myndigheten skriftligen gjort anmärkning mot leverans
3. leverans uppfyller kriterier för godkännande efter det att den upphandlande myndigheten gjort anmärkning mot leverans, en ny leveranskontroll kunnat genomföras samt den upphandlande myndigheten skriftligen har godkänt att leverans uppfyller kriterier för godkännande eller om den nya leveranskontrollperioden upphör enligt b), eller
4. av den upphandlande myndigheten i avropsförfrågan annat angivet kriterium för att effektiv leveransdag ska uppfyllas, är uppfyllt.

### Den upphandlande myndighetens rätt att ta Tjänsterna i bruk och leverantörens rätt till ersättning

Effektiv leveransdag medför att den upphandlande myndigheten får rätt att ta Tjänsterna i bruk, samt att leverantören har rätt att erhålla eventuell ersättning kopplad till effektiv leveransdag.

## Godkännande med reservation

Som ett alternativ till fullständigt godkännande av leverans, har den upphandlande myndigheten rätt att godkänna leveransen trots att förutsättningar för godkännande inte föreligger. I ett sådant fall ska skriftligt godkännande med reservation upprättas genom ett dokument undertecknat av den upphandlande myndigheten och leverantören. Även vid godkännande med reservation inträder effektiv leveransdag.

Till skriftligt godkännande med reservation ska bifogas en restlista där restpunkter som föreligger detaljeras. Restlistan ska upprättas i ett format där restpunkt och senaste tidpunkt för åtgärdande framgår. Sådan senaste tidpunkt ska, såvida inte annat överenskommits, inträffa senast 30 kalenderdagar efter godkännandet med reservation. Har leverantören inte åtgärdat bristerna inom utsatt tid utgör bristerna fel och berättigar den upphandlande myndigheten till prisavdrag.

*[Leverantören ska ge den upphandlande myndigheten 500 kronor i prisavdrag för varje hel kalenderdag som felet fortfarande föreligger, med start den dag då bristerna enligt restlistan skulle ha åtgärdats och fram till dagen då leverantören har tillhandahållit ett avtalsenligt resultat i sin helhet.*

*Om någon punkt på restlistan, exempelvis av tekniska eller legala skäl, inte kan åtgärdas så ska istället punkten "Felansvar" nedan tillämpas.]*

## Försening av leverans

Försening föreligger när effektiv leveransdag inträder efter avtalad leveransdag eller om effektiv leveransdag inte kan fastställas.

Försening avseende effektiv leveransdag som beror på leverantören eller något förhållande på leverantörens sida berättigar den upphandlande myndigheten till vite enligt avsnittet "Vite vid försening".

Leverantören ska utan fördröjning skriftligen underrätta den upphandlande myndigheten om det finns

risk för försening. Leverantören ska samtidigt skriftligen underrätta den upphandlande myndigheten om anledning till förseningen och när leverans beräknas kunna ske. Lämnar inte leverantören sådant meddelande utan fördröjning, har den upphandlande myndigheten rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid, med den begränsning som följer av avsnittet ”Ansvar, ansvarsbegränsningar och försäkring” i de allmänna kontraktsvillkoren. Ny beräknad tid för leverans kan inte innebära att avtalad leveransdag ändras.

För det fall den upphandlande myndigheten och leverantören kommer överens om förändrad tidplan ska detta ske i enlighet med avsnittet "Ändringar och tillägg till kontraktet" i de allmänna kontraktsvillkoren. Vitesvillkor för försening enligt avsnittet "Vite vid försening" ska tillämpas fullt ut för den förändrade tidplanen och nytt datum för avtalad leveransdag.

## Vite vid försening av leverans

Om leverans sker senare än vad som följer av kontraktshandlingarna föreligger en försening. Den upphandlande myndigheten har rätt till vite från leverantören vid försening.

*[Vite utgår med ett belopp motsvarande två (2) procent av det vitesgrundande beloppet, enligt "Vitesgrundande belopp vid försening" nedan, per påbörjad försenad kalendervecka.*

*Vite för försening av leverans utgår under som längst sex kalenderveckor, per tillfälle som försening av leverans förekommer.]*

Viten som utgått enligt denna punkt ska avräknas från eventuella skadestånd som följer av förseningen.

### Vitesgrundande belopp vid försening

Vitesgrundande belopp vid försening av leverans ska utgöras av det totala uppskattade kontraktsvärdet för Tjänsterna som omfattas av den försenade leveransen, exklusive mervärdesskatt.

När det gäller leverans av Tjänsternas initiala införande ska det uppskattade kontraktsvärdet, enligt föregående stycke, räknas fram exklusive eventuella optioner som upphandlande myndighet ska ha möjlighet att nyttja enligt kontraktet, men som inte ingår vid det initiala införandet, samt exklusive värdet av eventuellt porto.

*[Det vitesgrundande beloppet för försening av initialt införande ska dock, oaktat uppskattat kontraktsvärde, minst uppgå till 200 000 SEK, exklusive mervärdesskatt.]*

## Försening som leverantören inte ansvarar för

Leverantören ska inte ansvara för försening i den utsträckning förseningen beror på förhållande som den upphandlande myndigheten ska anses svara för. Leverantören äger i ett sådant fall rätt till mellan parterna överenskommen nödvändig förlängning av leveranstiden genom senareläggning av avtalad leveransdag samt ersättning för skäliga, styrkta och direkta merkostnader.

Om leverantören ser att det finns risk för att sådant förhållande kommer att inträffa, ska leverantören, utan fördröjning, skriftligen underrätta den upphandlande myndigheten om det. Leverantörens påtalande ska innehålla vilken brist i den upphandlande myndighetens avtalade åtagande som medför hinder för leverantören att utföra sitt åtagande, och på en övergripande nivå ange risk för konsekvens, samt om möjligt beskriva vilken rättelse som bör vidtas för att leverantörens hinder ska kunna undvikas eller övervinnas. Om den upphandlande myndigheten ser att det finns risk för att sådant förhållande kommer att inträffa, ska den upphandlande myndigheten, utan fördröjning, skriftligen underrätta leverantören om det.

## Försening på grund av överprövning

Den upphandlande myndigheten har inte rätt till förseningsvite och ersättning för bristande underrättelse om försening i det fall och i den omfattning förseningen beror på överprövning enligt

upphandlingslagarna. I ett sådant fall ska avtalad leveransdag förskjutas i motsvarande mån.

## Felansvar

Leverantören ansvarar för att fel eller brister inte föreligger i leveransen under en period om arton

(18) månader från effektiv leveransdag om leveransen avser införande och implementering av Tjänsterna. För andra leveranser än införande och implementering av Tjänsterna ansvarar leverantören för att fel eller brister inte föreligger i Leveransen under en period om tolv (12) månader från effektiv leveransdag.

Fel eller brist ska anses föreligga om leveransen

* i någon del avviker från kontraktsvillkoren,
* avviker från vad som följer av tids- eller leveransplan, eller
* avviker från vad den upphandlande myndigheten rimligen kunde ha förväntat sig utifrån avtalad specifikation.

I händelse av fel eller brist i leveransen ska leverantören omedelbart och utan kostnad för den upphandlande myndigheten åtgärda eller korrigera felet eller bristen.

Om leverantören inte omedelbart åtgärdar eller rättar rapporterade fel eller brister, har den upphandlande myndigheten rätt till prisavdrag för leveransen, som rimligen motsvarar leveransens reducerade värde. Härutöver har den upphandlande myndigheten rätt att åtgärda fel eller brister på leverantörens bekostnad samt rätt till ersättning för skador på grund av fel och brister, med de begränsningar som anges i avsnittet ”Ansvar, ansvarsbegränsningar och försäkring” i de allmänna kontraktsvillkoren.

Leverantören ansvarar inte för fel som förorsakats av den upphandlande myndighetens användning eller ändringar av leveransen i strid med kontraktshandlingarna. Leverantören ansvarar inte heller för fel som beror på att den upphandlande myndigheten lämnat inkorrekta uppgifter eller felaktigt urval av testdata eller för fel som beror på att den upphandlande myndigheten lämnat felaktiga eller bristfälliga systemförutsättningar.