

## **Kontraktsvillkor Multifunktionsskrivare, skrivare och tjänster 2019 - delområde 1: Stora MFP och skrivare med serviceavtal Projektnummer 10462**

### **Innehåll**

1	Kontraktshandlingar och deras inbördes ordning .....	2
2	Leverantörens åtaganden .....	2
3	Om leverantören bryter mot kontraktet .....	11
4	Grunder för förtida uppsägning .....	19
5	Ansvar och ansvarsbegränsningar .....	19
6	Underleverantörer .....	20
7	Den upphandlande myndighetens åtaganden .....	20
8	Priser .....	21
9	Fakturering och förfallotid .....	22
10	Överlåtelse av kontrakt .....	23
11	Ändringar och tillägg till kontraktet .....	24
12	Force Majeure .....	24
13	Meddelanden .....	25
14	Lagval och tvister .....	25

## **1 Kontraktshandlingar och deras inbördes ordning**

- 1.1 De här kontraktsvillkoren gäller för avrop som grundar sig på Adda Inköpscentral AB:s ("inköpscentralen") ramavtal Multifunktionsskrivare, skrivare och tjänster 2019 ("ramavtalet"), delområde 1.
- 1.2 Kontraktsvillkoren reglerar förhållandet mellan den upphandlande myndigheten som är avropsberättigad inom ramavtalet ("den upphandlande myndigheten") och den leverantör som antas för kontraktet genom avrop ("leverantören").
- 1.3 Med "kontrakt" avses det avrop som görs från ramavtalet och leverantörens accept/bekräftelse på att avropet accepteras. Med "ramavtalsupphandlingen" avses den upphandling som har resulterat i ramavtalet.
- 1.4 Ramavtalet har alla villkor fastställda för avrop. Det är därmed dessa – och inga andra – villkor som gäller mellan den upphandlande myndigheten och leverantören.
- 1.5 I kontraktet ingår nedan angivna handlingar. Kontraktshandlingarna kompletterar varandra vid en tolkning av kontraktet. Om avtalshandlingarna är motsägelsefulla gäller de i följande ordning, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder något annat.
1. Skriftliga ändringar och tillägg till kontraktet med bilagor
  2. Kontraktet med bilagor
  3. Dessa kontraktsvillkor
  4. Skriftliga ändringar och tillägg till ramavtalet
  5. Ramavtalet med bilagor

### **Bilagor till kontraktsvillkoren**

Bilaga 01 – Kontaktpersoner till parterna

Bilaga 02 – Underleverantörer

Bilaga 03 – Prisbilaga

Bilaga 04 – Personuppgiftsbiträdesavtal

## **2 Leverantörens åtaganden**

- 2.1 **De produkter och tjänster som kontraktet omfattar och leverantörens ansvar**

- 2.1.1 Leverantören ska tillhandahålla de dokumenthanteringsprodukter och tillhörande tjänster som anges i kontraktet, enligt de krav och villkor som framgår av kontraktshandlingarna.
- 2.1.2 Leverantören ska aktivt skaffa sig kännedom om och följa de lagar, förordningar, myndighetskrav, regler, normer, standarder och föreskrifter som vid var tid gäller för leverantörens verksamhet.
- 2.1.3 Leverantören har ett fullständigt och odelat ansvar för att fullgöra alla åtaganden och förpliktelser under kontraktet. Leverantören ska se till att på bästa sätt ta tillvara den upphandlande myndighetens intressen.
- 2.1.4 Leverantören ska på egen bekostnad ha alla tillstånd m.m. som krävs för att leverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden enligt kontraktet.

## 2.2 Uppföljning och insyn

- 2.2.1 Leverantören ska ge den upphandlande myndigheten eller dess ombud tillträde till och insyn i sin eller underleverantörers verksamhet i den utsträckning som krävs för att den upphandlande myndigheten ska kunna kontrollera att leverantören lever upp till sina åtaganden enligt kontraktet samt Hållbara leveranskedjor i 5.7 i ramavtalet. Skyldigheten att ge tillträde och insyn gäller till och med ett år efter det att kontraktet har löpt ut.
- 2.2.2 För uppföljning av Hållbara leveranskedjor i 5.7 i ramavtalet kan den upphandlande myndigheten, eller dess ombud, komma att granska tidrapportering, scheman, lönespecifikationer och anställningsavtal. Sådan granskning ska vara förenlig med dataskyddsförordningen. Den upphandlande myndigheten eller dess ombud ska också ha möjlighet att intervjua arbetstagare som omfattas av dessa villkor.
- 2.2.3 Leverantören ska utan kostnad medverka vid den upphandlande myndighetens uppföljning av kontraktet, oavsett vilket eller vilka villkor som följs upp. Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran delta i drifts- och statusmöten avseende uppdragets utförande en gång om året, i syfte att säkerställa att leverantören och den upphandlande myndigheten gemensamt försöker lösa eventuella utmaningar som parterna upplever i samarbetet under kontraktperioden. Vid mötena ska behörig företrädare för leverantören delta.

## 2.3 Marknadsföring

- 2.3.1 Leverantören får inte hänvisa till kontraktet i sin marknadsföring på ett missvisande sätt. Leverantören ska omedelbart sluta med marknadsföring som den upphandlande myndigheten bedömer vara missvisande eller oförenlig med den upphandlande myndighetens värderingar eller verksamhet.

## 2.4 Sekretess och personuppgifter

- 2.4.1 Leverantören förbinder sig att följa de bestämmelser om sekretess i offentlighets- och sekretesslagen (2009:400), lagen (2018:558) om företagshemligheter eller vid var tid gällande annan tillämplig författning som gäller för den upphandlande myndigheten. Den upphandlande myndigheten ska ha rätt att ingå sekretessavtal med enskilda medarbetare hos leverantören eller underleverantörer, som genom uppdraget kan få tillgång till uppgifter för vilka sekretess gäller, för att ålägga den enskilde att iakttä motvarande sekretess. Sekretessen gäller även efter att leverantörens kontrakt med den upphandlande myndigheten har upphört. Leverantören ska medverka till att sekretessavtal ingås och meddela den upphandlande myndigheten bland annat vilka medarbetare som berörs.
- 2.4.2 Om leverantören behandlar personuppgifter för den upphandlande myndighetens räkning ska ett skriftligt personuppgiftsbiträdesavtal upprättas mellan den upphandlande myndigheten (personuppgiftsansvarig) och leverantören (personuppgiftsbiträde). Personuppgiftsbiträdesavtalet ska innehålla instruktioner om hur behandlingen får utföras och vilka informationssäkerhetskrav som gäller. Leverantören ska följa allmänna dataskyddsförordningen (EU) 2016/679 och lagen (2018:218) med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, dataskyddslagen, samt övriga vid var tid gällande bestämmelser om behandling av personuppgifter.
- 2.4.3 Leverantören har bara rätt att bearbeta eller lagra personuppgifter i, eller överföra dem till, ett land som inte är medlem i EU eller EES om någon av följande förutsättningar är uppfylld:
- a) det finns en adekvat skyddsnivå i mottagarlandet,
  - b) den registrerade har gett sitt samtycke till överföringen,

- c) de situationer som uttryckligen anges i allmänna dataskyddsförordningen och dataskyddslagen föreligger, eller
- d) det är tillåtet enligt föreskrifter eller särskilda beslut av svenska regeringen eller Datainspektionen p.g.a. att det finns tillräckliga garantier för att de registrerades rättigheter skyddas. Sådana garantier kan finnas genom
  - standardavtalsklausuler som EU-kommissionen har godkänt, eller
  - bindande företagsinterna regler, så kallade Binding Corporate Rules.

Om det blir aktuellt att föra över personuppgifter till tredje land ska leverantören uppvisa dokumentation för den upphandlande myndigheten som styrker att bestämmelsen är uppfylld innan överföring påbörjas.

2.4.4 Leverantören ska göra villkoren i 2.4.1–2.4.3 gällande i avtal med sina underleverantörer.

## 2.5 **Säkerhets- och informationssäkerhetskrav**

2.5.1 Leverantören ska följa ramavtalets krav, instruktioner och föreskrifter om säkerhet.

2.5.2 Leverantören ska bedriva ett systematiskt informationssäkerhetsarbete gällande den egna verksamheten som minst omfattar:

- a) en policy för informationssäkerhet,
- b) upprättande och uppföljning av informationssäkerhetsmål för verksamheten,
- c) identifiering och hantering av risker, och
- d) fastställande av vilka resurser som behövs samt tilldela ansvar och befogenheter vad gäller informationssäkerhet.

Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran inkomma med en beskrivning till den upphandlande myndigheten eller den upphandlande myndighetens ombud, som ska vara så utförlig att det tydligt framgår att punkterna 1-4 är uppfyllda. Om leverantören är certifierad enligt ett visst informationssäkerhetssystem eller enligt ett ledningssystem för informationssäkerhet kan detta certifikat ersätta beskrivningen.

2.5.3 Leverantören ska säkerställa att anställda och annan personal får utbildning i informationssäkerhet samt i leverantörens interna regler och rutiner. Instruktioner, regler

samt utbildningsplaner ska vara dokumenterade och revideras vid behov. Personalen ska vara särskilt informerad om hantering av sekretessbelagda uppgifter.

- 2.5.4 Leverantören ska säkerställa att information som lagras på externa molntjänster hanteras och skyddas med godkända säkerhetstillämpningar och i enlighet med fastställd dokumentation och rutiner.
- 2.5.5 Leverantören ska säkerställa att ansvar, rutiner, kontaktvägar och kommunikationsplaner vid informationssäkerhetsincidenter finns dokumenterade och är inövade. Informationssäkerhetsincidenter ska dokumenteras och utvärderas för att minska sannolikheten för liknande framtida händelser.
- 2.5.6 Leverantören ska göra villkoren i 2.5.1-2.5.5 gällande i avtal med sina underleverantörer.

## 2.6 Redovisning av statistik

2.6.1 Leverantören ska utan kostnad för den upphandlande myndigheten kvartalsvis redovisa statistik inom kontraktet. Statistiken ska vara uppdelad per kostnadsställe och innehålla uppgift om

- antal sålda produkter,
- faktisk åtgärdstid per mätperiod,
- antal utskrifter,
- antal utskrifter kopplat till en specifik användare,
- antal färg/svartvita utskrifter,
- antal A4- och A3-utskrifter,
- antal enkelsidiga och dubbelsidiga utskrifter (A4 och A3),
- antal servicebesök per maskin,
- åtgärdstid per servicebesök, samt
- antal sålda tillvalstjänster.

## 2.7 Produktleveranser

- 2.7.1 Produkter som säljs ska uppfylla de krav som framgår av upphandlingsdokumentet i ramavtalsupphandlingen, och i övrigt svara mot vad den upphandlande myndigheten har fog att förvänta sig.
- 2.7.2 Sålda produkter ska levereras fritt till den leveransadress som framgår av den upphandlande myndighetens beställning DDP, Incoterms 2020. Leverantören står för alla risker och kostnader fram till att godset finns tillgängligt för lossning på den angivna platsen. Leverantören står även för importklarering. Kostnad för frakt får inte tillkomma. Leveransvillkoren gäller även om leverantören anlitar fristående transportör.
- 2.7.3 Om leverantören tillfälligt inte kan leverera en produkt som ingår i ramavtalets sortiment får en ersättningsprodukt tillhandahållas om den upphandlande myndigheten godkänner det. Ersättningsprodukten ska uppfylla alla krav och vara likvärdig med den ursprungliga produkten. Ersättningsproduktens pris får inte överstiga ursprungsproduktens pris.

## 2.8 **Leverans av tjänster**

- 2.8.1 Leverantören ska tillhandahålla tjänster som uppfyller de krav som följer av kontraktshandlingarna.
- 2.8.2 De delar av tjänsten som saknar krav på ett mätbart resultat ska utföras fackmässigt.
- 2.8.3 Tjänster ska utföras på den plats som anges av den upphandlande myndigheten.
- 2.8.4 Om leverantören i sitt anbud inför kontraktet har angett en eller flera personer som kommer att vara särskilt viktiga för att kunna fullgöra kontraktet får leverantören inte byta ut någon av dem utan att den upphandlande myndigheten först skriftligen godkänner det. Om leverantören byter ut en sådan anställd ska leverantören tillhandahålla en annan person med motsvarande kompetens.

## 2.9 **Samverkan med andra leverantörer och vid avveckling**

- 2.9.1 Om ett kontrakt är en del av en större leverans där även andra leverantörer är inblandade ska leverantören samverka med dem för att uppnå bästa möjliga resultat för den upphandlande myndigheten.
- 2.9.2 Vid avveckling av den verksamhet som kontraktet omfattar ska leverantören vara behjälplig utan kostnad för den upphandlande myndigheten. Leverantören ska medverka

till att verksamheten överlämnas till en ny leverantör som den upphandlande myndigheten har utsett. Leverantören ska lämna den information som är nödvändig för att verksamheten på ett tillfredsställande sätt ska kunna avvecklas eller överlämnas till en ny leverantör. Leverantören ska i nära samarbete med den upphandlande myndigheten planera och genomföra avvecklingen eller överlämningen.

## 2.10 **Hållbarhet**

### Systematiskt miljöarbete

- 2.10.1 Leverantören ska vid avtalsstart och under hela avtalsperioden bedriva ett systematiskt och dokumenterat miljöarbete enligt villkoren i punkt 5.8.1 i ramavtalet, som är öppet för granskning av den upphandlande myndigheten eller den upphandlande myndighetens ombud.

### Systematiskt kvalitetsarbete

- 2.10.2 Leverantören ska vid avtalsstart och under hela avtalsperioden ha implementerade rutiner för systematiskt kvalitetsarbete enligt villkoren i punkt 5.8.7 i ramavtalet, som är öppet för granskning av den upphandlande myndigheten eller den upphandlande myndighetens ombud.

### Återvunnen plast eller förnybar plast i maskiner och förbrukningsmateriel

- 2.10.3 Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran tillhandahålla uppgifter om mängd återvunnen eller förnybar plast som ingår i offererade maskiner och förbrukningsmaterial, enligt punkt 7.1.1 Återvunnen plast eller förnybar plast i maskiner och förbrukningsmateriel i kravspecifikationen för delområde 1 i ramavtalsupphandlingen. Leverantören kan exempelvis tillhandahålla en materialspecifikation för respektive produkt eller ett påskrivet intyg från tillverkaren.

### Maskinernas energianvändning

- 2.10.4 Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran uppvisa dokumentation som styrker att kravet på offererade maskiners energianvändning är uppfyllt, i enlighet med punkt 7.1.2 Maskinernas energianvändning i kravspecifikationen för delområde 1 i



ramavtalsupphandlingen. Leverantören kan uppvisa följande dokumentation som styrker att kravet uppfylls:

- Testrapport enligt Energy Star för bildåtergivningsutrustning, version 3.0 eller senare, eller
- Märkning enligt Blue Angel (the German Ecolabel), Office Equipment with Printing Function DE-UZ 219 (2021), eller
- annan likvärdig dokumentation som styrker att villkoret uppfylls. Annan likvärdig dokumentation ska vara verifierad av en ackrediterad oberoende tredje part inom ämnesområdet.

#### Mjukgörare i extern strömkabel

2.10.5 Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran uppvisa dokumentation som styrker att kravet i punkt 7.1.3 Mjukgörare i extern strömkabel i kravspecifikationen för delområde 1 i ramavtalsupphandlingen uppfylls. Leverantören kan uppvisa följande dokumentation som styrker att kravet uppfylls:

- Teknisk dokumentation, exempelvis intyg från kabeltillverkaren, materialdeklaration, eller tester enligt IEC 62321-8:2017, EPA 8270D eller likvärdigt. Resultaten ska ligga inom de tillåtna gränsvärdena, det vill säga max 0,1 viktprocent; eller
- Märkning enligt Nordisk Miljömärkning(Svanen) för kontorsmaskiner, version 6 eller senare.

#### Ljudnivå

2.10.6 Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran uppvisa dokumentation som styrker att kravet på ljudnivå i punkt 7.1.4 Ljudnivå i kravspecifikationen för delområde 1 i ramavtalsupphandlingen uppfylls. Leverantören kan uppvisa följande dokumentation som styrker att kravet uppfylls:

- Testrapport enligt Blue Angel (the German Ecolabel) Office Equipment with Printing Function DE-UZ 219 (2021), avsnitt 3.5; eller

- Märkning enligt Blue Angel (the German Ecolabel), Office Equipment with Printing Function DE-UZ 219 (2021); eller
- The Eco Declaration, ECMA 370 eller likvärdig dokumentation.

#### Ämnesutsläpp

2.10.7 Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran uppvisa dokumentation som styrker att kravet i punkt 7.1.5 Ämnesutsläpp i kravspecifikationen för delområde 1 i ramavtalsupphandlingen uppfylls. Leverantören kan uppvisa följande dokumentation som styrker att kravet uppfylls:

- Testrapporter som visar att offererade maskiner i kombination med originaltonerkassett uppfyller kravet ovan enligt testmetoder i Blue Angel (the German Ecolabel), Office Equipment with Printing Function DE-UZ 219 (2021); eller
- Märkning enligt Blue Angel (the German Ecolabel), Office Equipment with Printing Function DE-UZ 219 (2021); eller
- The Eco Declaration, ECMA 370; eller
- annan likvärdig dokumentation.

#### Klassificering av färgämnen

2.10.8 Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran uppvisa säkerhetsdatablad som styrker att kravet i punkt 7.2.1 Klassificering av färgämnen i kravspecifikationen för delområde 1 i ramavtalsupphandlingen uppfylls.

#### Innehåll av miljö-och hälsofarliga ämnen i förbrukningsmateriel

2.10.9 Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran uppvisa dokumentation som styrker att kravet i punkt 7.2.2 Innehåll av miljö-och hälsofarliga ämnen i förbrukningsmateriel i kravspecifikationen för delområde 1 i ramavtalsupphandlingen uppfylls. Leverantören kan uppvisa följande dokumentation som styrker att kravet uppfylls:

- Uppvisa en sammanställning av den tekniska dokumentationen från underleverantörer som visar att förbrukningsmaterialen uppfyller kravet; eller

- Säkerhetsdatablad som visar att ingående färgämnen inte innehåller azofärgämnen listade i Regulation (EC) 1907/2006 (REACH Regulation), Annex XVII, Appendix 8; eller
- Märkning enligt Blue Angel (the German Ecolabel) UZ 219 (2021); eller
- The Eco Declaration, ECMA 370 (täcker endast azofärgämnen) eller annan likvärdig dokumentation; eller
- Likvärdig dokumentation som är verifierad av en ackrediterad oberoende tredje part inom aktuellt ämnesområde.

#### 2.11 **Meddelande till den upphandlande myndigheten vid kontraktsbrott**

2.11.1 Om leverantören får skäl att anta att den på något sätt begår eller riskerar att begå ett kontraktsbrott, ska den omedelbart meddela den upphandlande myndigheten detta.

### **3 Om leverantören bryter mot kontraktet**

#### 3.1 **Avhjälpan vid fel på produkter enligt serviceavtal till MFP och skrivare**

3.1.1 Leverantören ska kostnadsfritt åtgärda fel och brister som leverantören är ansvarig eller bär risken för. Vid fel och brister ska leverantören utan onödigt dröjsmål vidta åtgärder i enlighet med god leverantörspraxis, vilket minst innebär följande åtgärder i rangordning;

1. byte av defekta maskindelar och tillbehör mot fungerande maskindelar och tillbehör,
2. tillhandahållande av kompletterande delar, eller
3. maskinbyte.

3.1.2 Leverantören ska bära alla kostnader i samband med åtgärdandet av felet. Detta gäller även om den upphandlande myndigheten och leverantören kommer överens om att låta en tredje part utföra åtgärdandet.

3.1.3 Om ett fel endast påverkar delar av en maskins funktionalitet kan den upphandlande myndigheten välja att få ett proportionellt avdrag på priset för maskinen istället för att leverantören avhjälper felet. Ett proportionellt avdrag beräknas som skillnaden mellan maskinens pris med och utan funktionen i fråga.

- 3.1.4 Om leverantören tillkallas för att åtgärda fel och brister som orsakats av den upphandlande myndigheten ska den upphandlande myndigheten bära kostnaderna i samband med åtgärdandet. Kostnaden för teknikertimmar som avser åtgärdande av sådana fel och brister debiteras den upphandlande myndigheten till leverantörens timpris för "IT-teknikers rådgivning och servicetjänster utanför serviceavtal/supportavtal" enligt ramavtalet. Ersättning utgår per påbörjad timme. Leverantören ska lämna ett kostnadsförslag till den upphandlande myndigheten innan åtgärdande påbörjas. Leverantören har bevisbördan för att ett fel orsakats av omständigheter som den upphandlande myndigheten bär ansvaret för, t.ex. för att den upphandlande myndigheten använt maskinen i strid med leverantörens instruktioner eller att leverantören inte kan åtgärda ett fel på grund av att den upphandlande myndighetens IT-miljö gör det omöjligt att åtgärda felet.
- 3.1.5 Om åtgärdandet kräver byte av maskindelar ska leverantören se till att maskindelarna finns på reparationsplatsen vid tidpunkten för teknikerbesöket.
- 3.1.6 Leverantören har bevisbördan för att ett fel har åtgärdats.

#### Maskinbyte

- 3.1.7 Ett maskinbyte innebär att leverantören byter ut en felaktig maskin mot en motsvarande fungerande maskin, som inte skiljer sig väsentligt från maskinen som ska bytas ut avseende slitage och utseende.
- 3.1.8 Leverantören kan välja att göra ett maskinbyte om leverantören anser att ett åtgärdande genom att byta defekta delar eller att tillhandahålla kompletterande delar är mer betungande. Utbytet ska ske utan onödigt dröjsmål och i samråd med den upphandlande myndigheten.
- 3.1.9 Om leverantören under serviceavtalets löptid förgäves har försökt att åtgärda samma specifika fel efter tre servicebesök på plats, eller om serviceförsöken på plats inte har slutförts inom tio arbetsdagar från att leverantören har mottagit den upphandlande myndighetens felanmälan, har den upphandlande myndigheten rätt till ett maskinbyte.
- 3.1.10 Den upphandlande myndigheten har även rätt till ett maskinbyte om maskinen har förlorat väsentlig funktionalitet tre gånger under 90 kalenderdagar på grund av samma eller olika fel. Förlust av väsentlig funktionalitet är ett fel som innebär att maskinen inte

kan kopiera, skanna, efterbehandla eller skriva ut, vilket gör det omöjligt att använda maskinen. Den upphandlande myndigheten har rätt till maskinbyte även om leverantören har lyckats få maskinen att fungera vid varje tillfälle som fel har inträffat.

3.1.11 Vid maskinbyte får statusen på ersättningsmaskinens räkningsavläsning inte vara högre än räkningsavläsningen på den maskin som byts ut.

3.1.12 De villkor som gäller för den maskin som byts ut, t.ex. serviceavtalsvillkor och villkor för FollowMe-lösning, ska fortsatt gälla för ersättningsmaskinen. Leverantören ska utan kostnad för den upphandlande myndigheten vid behov installera ny FollowMe-lösning i ersättningsmaskinen.

### 3.2 **Viten vid försening avseende produkter**

3.2.1 Om leverantören är försenad med en produkt ska leverantören betala vite till den upphandlande myndigheten för varje påbörjad kalenderdag som förseningen varar, motsvarande 2 procent av priset för den försenade produkten. En försening inträder

- dagen efter den tid för leverans som har angetts i avropet, eller
- dagen efter den senare leveranstid, än den ursprungligen avtalade, som parterna kommit överens om, under förutsättning att leverantören har aviserat om leveransförsening och den upphandlande myndigheten har godkänt den senare leveranstiden.

Vitet ska betalas under som längst 10 kalenderdagar.

### 3.3 **Viten vid hög åtgärdstid enligt serviceavtal till MFP och skrivare**

3.3.1 Leverantören ska betala vite till den upphandlande myndigheten motsvarande 5 procent av det belopp som leverantören har fakturerat den upphandlande myndigheten för produkter och tjänster under en mätperiod, dock minst 1 000 kronor exklusive mervärdesskatt, för varje mätperiod som den genomsnittliga åtgärdstiden för fel överstiger åtta timmar men understiger 12 timmar.

3.3.2 Leverantören ska betala vite till den upphandlande myndigheten motsvarande 10 procent av det belopp som leverantören har fakturerat den upphandlande myndigheten för produkter och tjänster under en mätperiod, dock minst 2 000 kronor exklusive

mervärdesskatt, för varje mätperiod som den genomsnittliga åtgärdstiden för fel överstiger tolv timmar men understiger tjugo timmar.

- 3.3.3 Leverantören ska betala vite till den upphandlande myndigheten motsvarande 20 procents av det belopp som leverantören har fakturerat den upphandlande myndigheten för produkter och tjänster under mätperioden, dock minst 3 000 kronor exklusive mervärdesskatt, för varje mätperiod som den genomsnittliga åtgärdstiden för fel överstiger tjugo timmar.

### 3.4 **Avhjälpande vid fel i tillvalstjänst**

- 3.4.1 Leverantören ska tillhandahålla ett avtalsenligt resultat om en tillvalstjänst är felaktig enligt 2.8. Leverantören ska kostnadsfritt åtgärda fel och brister i en tjänst som leverantören är ansvarig eller bär risken för.

### 3.5 **Viten vid fel och försening avseende tillvalstjänster**

- 3.5.1 Om leverantören är försenad med en tillvalstjänst ska leverantören betala vite till den upphandlande myndigheten för varje påbörjad kalenderdag som förseningen varar, motsvarande 2 procent av priset för den försenade tjänsten. En försening inträder dagen efter den tid för leverans som har angetts i avropet. Vitet ska betalas under som längst 10 kalenderdagar.
- 3.5.2 Om en tillvalstjänst är felaktig ska leverantören, utöver att genomföra avhjälpande enligt 3.4.1, betala vite motsvarande 2 procent av priset för den felaktiga tjänsten till den upphandlande myndigheten för varje hel kalenderdag som felet fortfarande föreligger. Vitet ska utgå från dagen då en reklamation av felet har kommit leverantören tillhanda och fram till dagen då leverantören har tillhandahållit ett avtalsenligt resultat. Vitet ska betalas under som längst 10 kalenderdagar.

### 3.6 **Avhjälpande vid fel på FollowMe-lösning med produktgaranti**

- 3.6.1 Leverantören ska kostnadsfritt åtgärda fel och brister i en FollowMe-lösning som leverantören är ansvarig eller bär risken för. Vid fel och brister ska leverantören utan onödigt dröjsmål vidta åtgärder i enlighet med god leverantörspraxis.

### 3.7 **Viten vid försening avseende FollowMe-lösning med produktgaranti**

3.7.1 Om leverantören är försenad med en FollowMe-lösning ska leverantören betala vite till den upphandlande myndigheten för varje påbörjad kalenderdag som förseningen varar, motsvarande 5 procent av priset för FollowMe-lösningen. En försening inträder

- dagen efter den tid för leverans som har angetts i avropet, eller
- dagen efter den senare leveranstid, än den ursprungligen avtalade, som parterna kommit överens om, under förutsättning att leverantören har aviserat om leveransförsening och den upphandlande myndigheten har godkänt den senare leveranstiden.

Vitet ska betalas under som längst 10 kalenderdagar.

3.7.2 Om leverantören är försenad med service som utförs inom ramen för produktgarantin för FollowMe-lösning ska leverantören betala vite motsvarande 100 SEK exklusive mervärdesskatt till den upphandlande myndigheten för varje påbörjad kalenderdag som förseningen varar. En försening inträder dagen efter den tid för leverans av tjänsten som har angetts i beställningen. Vitet ska betalas under som längst 10 kalenderdagar.

### 3.8 **Avhjälpan vid fel på FollowMe-lösning enligt supportavtal**

3.8.1 Leverantören ska kostnadsfritt åtgärda fel och brister i en FollowMe-lösning som leverantören är ansvarig eller bär risken för enligt supportavtalet. Vid fel och brister ska leverantören utan onödigt dröjsmål vidta åtgärder i enlighet med god leverantörspraxis.

3.8.2 Leverantören ska bära alla kostnader i samband med åtgärdandet av felet. Detta gäller även om den upphandlande myndigheten och leverantören kommer överens om att låta en tredje part utföra åtgärdandet.

3.8.3 Den upphandlande myndigheten har rätt till ett komponentbyte om FollowMe-lösningen har förlorat väsentlig funktionalitet tre gånger under tre sammanhängande månader på grund av samma eller olika fel. Förlust av väsentlig funktionalitet är ett fel som innebär att maskinen inte kan skriva ut, skanna, avsluta eller kopiera via FollowMe-lösningen. Komponentbyte innebär att leverantören byter ut felaktiga komponenter eller felaktig hårdvara mot motsvarande fungerande komponenter, som inte skiljer sig väsentligt från de komponenter som ska bytas ut. Utbyte ska ske utan onödigt dröjsmål och i samråd

med den upphandlande myndigheten. Den upphandlande myndigheten har rätt till komponentbyte även om leverantören har lyckats få FollowMe-lösningen att fungera vid varje tillfälle som fel har inträffat.

3.8.4 Om åtgärdandet kräver byte av komponenter som utgör hårdvara i FollowMe-lösningen ska leverantören se till att komponenterna finns på reparationsplatsen vid tidpunkten för teknikerbesöket.

3.8.5 Leverantören har bevisbördan för att ett fel har åtgärdats.

3.8.6 Om leverantören tillkallas för att åtgärda fel och brister som orsakats av den upphandlande myndigheten ska den upphandlande myndigheten bära kostnaderna i samband med åtgärdandet. Kostnaden för teknikertimmar som avser åtgärdande av sådana fel och brister debiteras den upphandlande myndigheten till leverantörens timpris för "IT-teknikers rådgivning och servicetjänster utanför serviceavtal/supportavtal" enligt ramavtalet. Ersättning utgår per påbörjad timme. Leverantören ska lämna ett kostnadsförslag till den upphandlande myndigheten innan åtgärdande påbörjas. Leverantören har bevisbördan för att ett fel orsakats av omständigheter som den upphandlande myndigheten bär ansvaret för, t.ex. för att den upphandlande myndigheten använt FollowMe-lösningen i strid med leverantörens instruktioner eller att leverantören inte kan åtgärda ett fel på grund av att den upphandlande myndighetens IT-miljö gör det omöjligt att åtgärda felet.

### 3.9 **Viten vid fel och försening avseende FollowMe-lösning enligt supportavtal**

3.9.1 Om leverantören är försenad med en FollowMe-lösning ska leverantören betala vite till den upphandlande myndigheten för varje påbörjad kalenderdag som förseningen varar, motsvarande 5 procent av priset för FollowMe-lösningen. En försening inträder

- dagen efter den tid för leverans som har angetts i avropet, eller
- dagen efter den senare leveranstid, än den ursprungligen avtalade, som parterna kommit överens om, under förutsättning att leverantören har aviserat om leveransförsening och den upphandlande myndigheten har godkänt den senare leveranstiden.

Vitet ska betalas under som längst 10 kalenderdagar.



3.9.2 Om leverantören är försenad med service som utförs inom ramen för supportavtalet ska leverantören betala vite till den upphandlande myndigheten motsvarande 100 SEK exklusive mervärdesskatt för varje timme som åtgärdstiden överstiger åtta timmar. Vitet ska betalas under som längst 8 timmar. Leverantören ska inte betala vite för försening om åtgärdandet av felet kräver byte av reservdelar.

3.9.3 Leverantören ska avhjälpa felet och tillhandahålla ett avtalsenligt resultat om service utförts felaktigt enligt 2.8. Leverantören ska därutöver betala vite motsvarande 1 000 SEK exklusive mervärdesskatt till den upphandlande myndigheten per tillfälle som en felaktig tjänst levererats.

### 3.10 **Hävning av kontrakt och skadestånd**

3.10.1 Den upphandlande myndigheten får helt eller delvis häva ett kontrakt om

- a) leverantörens avtalsbrott är av väsentlig betydelse. Ett avtalsbrott ska exempelvis alltid anses vara av väsentlig betydelse när
  - i. vite ska betalas för mer än 10 kalenderdagar enligt 3.2.1, 3.5.1, 3.5.2, 3.7.1, 3.7.2 eller 3.9.1;
  - ii. ett maximalt vite enligt 3.9.2 ska betalas vid mer än tre tillfällen;
  - iii. vite ska betalas vid mer än tre tillfällen enligt 3.9.3;
  - iv. vite ska betalas för tre mätperioder i rad enligt någon eller flera av punkterna 3.3.1-3.3.3; eller
  - v. högre priser än vad som gäller enligt kontraktet har tillämpats och leverantören inte vidtagit rättelse inom tre veckor från det att den upphandlande myndigheten påpekat de felaktiga priserna för leverantören och begärt rättelse;
- b) leverantören inte inom 30 dagar efter den upphandlande myndighetens begäran har avhjälpt en sådan omständighet som hade kunnat vara en grund för att utesluta leverantören vid upphandlingen av ramavtalet;
- c) leverantören enligt punkt 12 i dessa kontraktsvillkor har varit befriad från skyldigheten att betala vite i 60 dagar.

- 3.10.2 Den upphandlande myndigheten får dessutom med omedelbar verkan helt eller delvis häva kontraktet om
- a) det kommer fram att leverantören vid fullgörandet av kontraktet har begått överträtt grundläggande mänskliga fri- och rättigheter;
  - b) leverantören borde ha uteslutits på grund av överträdelse enligt 13 kap. 1 § LOU eller obetalda skatter och socialförsäkringsavgifter enligt 13 kap. 2 § första stycket LOU när kontraktet ingicks;
  - c) leverantören har brutit mot kontraktet vid upprepade tillfällen;
  - d) kontraktsbrottet inte kan avhjälpas;
  - e) ramavtalet som ligger till grund för kontraktet hävs;
  - f) det kommer fram att leverantören lämnade oriktiga uppgifter i avropssvaret som var av betydelse när kontraktet tilldelades;
  - g) det kommer fram att leverantören lämnade oriktiga uppgifter i anbudet som var av betydelse när ramavtalet tilldelades;
  - h) leverantören bytt eller anlitat en underleverantör under ett enskilt kontrakt utan den upphandlande myndighetens godkännande och åtgärden har orsakat myndigheten en väsentlig skada; eller
  - i) leverantören har överlåtit kontraktet utan den upphandlande myndighetens godkännande och detta har orsakat myndigheten en väsentlig skada.
- 3.10.3 En upphandlande myndighet som har hävt ett kontrakt som grundar sig på ramavtalet har rätt att undanta den aktuella leverantören vid kommande avrop från ramavtalet.
- 3.10.4 Om den upphandlande myndigheten häver ett kontrakt, så har den också rätt till ersättning för eventuell skada enligt 5.

### 3.11 **Reklamation**

- 3.11.1 Den upphandlande myndigheten förlorar rätten att åberopa leverantörens avtalsbrott om den inte lämnar ett meddelande till leverantören om avtalsbrottet inom 90 dagar efter det att myndigheten märkte avtalsbrottet. Rätten att åberopa leverantörens avtalsbrott går dock inte förlorad om leverantören inom den ovan angivna tiden har haft kännedom om sitt avtalsbrott även utan reklamationen.

## **4 Grunder för förtida uppsägning**

- 4.1 Den upphandlande myndigheten får med omedelbar verkan säga upp kontraktet till förtida upphörande om
- a) det framgår av en domstols lagakraftvunna dom eller beslut att ramavtalet eller kontraktet har slutits i strid med upphandlingslagstiftningens bestämmelser om tillåtna ändringar av ramavtal eller kontrakt; eller
  - b) EU-domstolen i ett avgörande konstaterar att ingående av ramavtalet respektive kontraktet innebar ett allvarligt åsidosättande av EU-rätten.

Vid uppsägning enligt denna punkt bortfaller parternas framtida skyldigheter.

## **5 Ansvar och ansvarsbegränsningar**

### **5.1 Ansvar för skada**

- 5.1.1 Leverantören ansvarar för skador som leverantören, eller annan för vilken leverantören ansvarar, orsakar genom vårdslöshet. Om den upphandlande myndigheten gentemot tredje man görs ansvarig för sådan skada, ska leverantören hålla den upphandlande myndigheten skadeslös.
- 5.1.2 Om leverantören enligt lag eller rättspraxis har ett längre gående ansvar för en skada ansvarar leverantören oavsett föregående stycke för den uppkomna skadan.
- 5.1.3 Parternas ansvar för person- och sakskada begränsas till maximalt 10 MSEK per skadetillfälle och 20 MSEK per år.
- 5.1.4 För samtliga ideella skador och rena förmögenhetsskador till registrerad som orsakas till följd av, eller i samband med, en överträdelse av personuppgiftsbiträdesavtal, dataskyddsförordningen, dataskyddslagen samt övriga vid var tid gällande bestämmelser om behandling av personuppgifter, bär den part som orsakar skadan ansvaret för skada som följer av ingånget personuppgiftsbiträdesavtal och därefter det ansvar för skada som följer av tillämplig dataskyddslagstiftning.
- 5.1.5 Leverantörens ansvar för annan ren förmögenhetsskada än enligt ovan begränsas till 2 MSEK per skada och år.

### **5.2 Försäkring**

- 5.2.1 Leverantören förbinder sig att under hela avtalstiden ha försäkringar som täcker leverantörens ansvar enligt 5.1.
- 5.2.2 Bevis om att ovan nämnda försäkringar har tecknats ska överlämnas till den upphandlande myndigheten inom två veckor från den upphandlande myndighetens begäran. Bevis om att förnyad försäkring finns ska överlämnas till den upphandlande myndigheten senast en vecka före det att försäkringen går ut.
- 5.2.3 Om leverantören brister i någon av ovanstående förutsättningar har den upphandlande myndigheten rätt att häva kontraktet.

### 5.3 **Ansvar vid grov vårdslöshet och uppsåt**

- 5.3.1 Ansvarsbegränsningarna i 5.1 gäller inte om leverantören har orsakat skadan genom grov vårdslöshet eller uppsåt.

## 6 **Underleverantörer**

- 6.1 Leverantören ansvarar för åtgärder, arbeten och leveranser från underleverantörer på samma sätt som för sitt eget arbete.
- 6.2 Ett tillägg eller ett byte av en underleverantör får endast ske efter den upphandlande myndighetens skriftliga godkännande.

## 7 **Den upphandlande myndighetens åtaganden**

### 7.1 **Information och tillgång till lokaler m.m.**

- 7.1.1 Den upphandlande myndigheten ska ge leverantören information och tillgång till myndighetens lokaler, utrustning m.m. som är nödvändig för att leverantören ska kunna fullgöra sina åtaganden.

### 7.2 **Betalning**

- 7.2.1 Den upphandlande myndigheten ska betala leverantören enligt villkoren i kontraktshandlingarna.

## **8 Priser**

### **8.1 Priser (produkter)**

8.1.1 Produkter betalas enligt priserna i kontraktet. Kostnader utöver vad som uttryckligen framgår av kontraktshandlingarna får inte tillkomma. Priserna ska vara fasta under kontraktstiden.

### **8.2 Priser (tjänster)**

8.2.1 Tjänster betalas enligt priserna i kontraktet. Kostnader utöver vad som uttryckligen framgår av kontraktshandlingarna får inte tillkomma. Priserna ska vara fasta under kontraktstiden.

### **8.3 Priser (serviceavtal till MFP och skrivare samt supportavtal till FollowMe-lösning)**

8.3.1 Priserna för serviceavtal och supportavtal betalas enligt priserna i kontraktet. Ytterligare kostnader utöver vad som uttryckligen framgår av kontraktshandlingarna får inte tillkomma.

### **8.4 Prisändringar (serviceavtal till MFP och skrivare samt supportavtal till FollowMe-lösning)**

8.4.1 En part får begära att priserna för serviceavtal och supportavtal ändras under kontraktets trettonde månad, d.v.s. 12 månader räknat från kontraktets ikraftträdande och under 30 kalenderdagar framåt. Part får därefter en gång var tolfte månad, d.v.s. 11 månader räknat från det att senaste prisändring började gälla och under 30 kalenderdagar framåt, begära att priserna ändras. Prisjusteringar sker endast om valutakursförändringar är större än +/- 3 procent.

8.4.2 Den första prisjusteringen beräknas utifrån månadsgenomsnittet (medelvärdet) för EUR som fastställts av Sveriges Riksbank kalendermånaden före den månad som prisjusteringen genomförs, jämfört med månadsgenomsnittet för kalendermånaden den månad när sista dag för anbudslämnande i ramavtalsupphandlingen inträffade.

8.4.3 Efterföljande prisjusteringar beräknas utifrån månadsgenomsnittet (medelvärdet) för EUR som fastställts av Sveriges Riksbank kalendermånaden före den månad som

prisjusteringen genomförs jämfört med månadsgenomsnittet för kalendermånaden när föregående prisjustering genomfördes.

- 8.4.4 En prisändring kan börja gälla som tidigast vid det kalendermånadskifte som infaller efter att begäran har kommit motparten tillhanda. Leverantören ska lämna uppgifter om uppdaterade priser i ett digitalt format och på det sätt som den upphandlande myndigheten begär.

Ett exempel på hur en prisändring räknas:

*Om kontraktet träder i kraft den 1 januari 2022 så kan första prisjusteringen göras den 1 januari-31 januari 2023. Prisändringen träder i kraft den 1 februari 2023.*

*Nästkommade prisjustering kan göras den 1 januari-31 januari 2024. Prisändringen träder i kraft den 1 februari 2024.*

*I denna situation skulle prisjustering beräknas på följande sätt:*

- *Vid det första tillfället för prisjustering görs en jämförelse mellan månadsgenomsnittet för EUR i december 2021 med den månad då sista dag för anbudslämnande inträffade i ramavtalsupphandlingen.*
- *Vid det andra tillfället för prisjustering görs en jämförelse mellan månadsgenomsnittet för EUR i december 2023 med månadsgenomsnittet i december 2022.*

*I det här exemplet låter vi månadsgenomsnittet för EUR vid sista dag för anbudslämnande i ramavtalsupphandlingen vara 10,55. Vid tidpunkten för den första prisjusteringen är månadsgenomsnittet för december månad 2021 10,09.*

*Förändringen i procent i exemplet är:  $(10,09-10,55)/10,55*100 = - 4,36 \%$*

*Procentsatsen för prisändring avrundas alltid till två decimaler.*

## **9 Fakturering och förfallotid**

- 9.1 Fakturering ska ske elektroniskt enligt Peppol BIS Billing 3 eller av SFTI senast rekommenderade meddelandeversion.
- 9.2 Utöver de lagstadgade kraven på fakturainnehåll, respektive kraven i anvisat elektroniskt format, ska fakturor innehålla uppgifter som stöder den upphandlande myndighetens

automatiserade avstämning. Fakturan ska utöver de lagstadgade kraven innehålla följande:

- nödvändiga referenser ska anges;
  - avtalsnummer/kontraksreferens;
  - namnet eller projektnumret på ramavtalet som tillämpas
  - objekts-ID/referens till fakturerat objekt (vid periodisk faktura);
  - avrops-/beställnings-/inköpsordernummer;
  - kostnadsställe eller beställarens referens;
- debetfakturans fakturanummer ska framgå i kreditfaktura;
- den upphandlande myndighetens faktureringsadress;
- bolag/förvaltnings GLN;
- fakturerat belopp i SEK specificerat i eventuella delposter, inklusive brutto- och nettobelopp samt mervärdesskatt;
- vad produkten/tjänsten avser, leveransdatum; samt
- betalningsvillkor och förfallodatum samt övriga i kontraktet angivna uppgifter.

9.3 En faktura förfaller inte till betalning förrän den uppfyller kraven i 9.2.

9.4 Leverantören ska skicka faktura till den upphandlande myndigheten senast 3 månader efter leveransgodkännandet. En faktura ska betalas senast 30 dagar efter det att leverantören har skickat den till den upphandlande myndigheten, förutsatt att leveransen har godkänts.

9.5 Faktura från leverantören ska omfatta även de delar av uppdraget som utförts av eventuella underleverantörer.

9.6 Fakturor får inte överlåtas eller pantsättas utan att den upphandlande myndigheten har godkänt det skriftligt.

9.7 Leverantören ska bara om den upphandlande myndigheten särskilt begär det redovisa den administrativa avgiften som leverantören enligt ramavtalet betalar till inköpscentralen på den upphandlande myndighetens faktura.

9.8 Leverantören ska på den upphandlande myndighetens begäran kreditera upplupna viten vid nästkommande fakturatillfälle.

## 10 Överlåtelse av kontrakt

- 10.1 Den upphandlande myndigheten får överlåta ett kontrakt till en annan juridisk person om den ska fullgöra de uppgifter som ligger på den upphandlande myndigheten vid kontraktets ingående.
- 10.2 Leverantören får inte överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt kontraktet utan den upphandlande myndighetens medgivande.
- 10.3 Sker en överlåtelse utan den upphandlande myndighetens medgivande har denne rätt att få ersättning för den skada som överlåtelsen medfört enligt 5.

## **11 Ändringar och tillägg till kontraktet**

- 11.1.1 Alla ändringar eller tillägg till kontraktshandlingarna är giltiga och bindande mellan parterna endast om sådana ändringar och tillägg har gjorts skriftligen och undertecknats av parternas behöriga företrädare.
- 11.1.2 Ändringar och tillägg till kontraktet som inte är tillåtna enligt upphandlingslagstiftningen är ogiltiga, men de påverkar inte kontraktets giltighet i övrigt.

## **12 Force Majeure**

- 12.1 Part är inte ansvarig för försening av, eller underlåtenhet att uppfylla, sina åtaganden enligt kontraktet i den mån fullgörandet hindras av en omständighet utom parts kontroll. Med sådan omständighet avses till exempel avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden, eldsvåda, krig, valutarestriktioner, uppror, upplopp, terroristdåd, explosion, lagstadgade hinder under förutsättning att sådan händelse eller omständighet direkt medför att den drabbade parten hindras att fullgöra alla eller en väsentlig del av sina skyldigheter enligt detta avtal. En avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses befrielsegrundande om leverantören själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt. Befrielsegrund enligt denna punkt omfattar inte omständigheter som orsakas av parts vårdslöshet eller bristande uppfyllelse av parts åtaganden enligt kontraktet.
- 12.2 För att part ska ha rätt att göra gällande en befrielsegrund enligt ovan ska denne skriftligen och utan dröjsmål underrätta den andra parten om att sådan omständighet har inträffat. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande.



- 12.3 Part är skyldig att vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av åberopad befrielsegrund och återuppta fullgörandet av de förpliktelser som hindrats så snart det praktiskt kan ske.

## **13 Meddelanden**

- 13.1.1 Meddelanden ska översändas skriftligen till leverantörens och den upphandlande myndighetens kontaktperson(er) som anges i bilaga 01.
- 13.1.2 Ett meddelande som har skickats med e-post ska anses ha kommit fram till mottagaren senast en arbetsdag efter att meddelandet har avsänts. Om meddelande istället avsänts med rekommenderat brev ska det anses ha kommit mottagaren till handa efter två arbetsdagar.

## **14 Lagval och tvister**

- 14.1 Svensk materiell rätt gäller för kontraktet.
- 14.2 Tvister med anledning av kontrakt ska avgöras av svensk allmän domstol inom den domkrets där den upphandlande myndigheten har sitt säte.