

FÖRSLAG PÅ INNEHÅLL I AVTAL MED TJÄNSTELEVERANTÖR OM LEVERANS AV TJÄNSTER INOM E-AFFÄRER

Syftet med detta förslag är att det ska utgöra stöd vid beslutsprocessen inför tecknande av avtal om leverans av tjänster inom området e-affärer. Vi beskriver nedan ett antal punkter som avtalet mellan kunden och tjänsteleverantören bör innehålla. Till varje punkt ger vi tips på innehållet i punkterna. Vi lämnar även i många fall konkreta exempel på hur bestämmelser i avtalet kan skrivas.

Observera att detta förslag inte utgör ett mallavtal och inte heller ska användas som ett sådant. Vi vill genom exemplen på skrivningar endast visa på en tänkbar utformning av vissa bestämmelser. NEA tar inte ställning till hur parterna fördelar åtaganden och ansvar. Det är således upp till parterna att bestämma i frågor som t ex garantier och ansvarsbegränsning. Det är vidare upp till parterna att justera skrivningarna så att de passar parternas syften. Förslaget är inte heller fullständigt utan kan behöva kompletteras med ytterligare bestämmelser för att avspegla parternas överenskommelse. Det är upp till parterna att fylla ut ett avtal med sådana bestämmelser.

När avtal med tjänsteleverantör ingås är det även viktigt att spegla det ansvar som part har gentemot den andra affärsparten enligt e-kommunikationsavtalet. Tjänsteleverantören utför ju tjänster på uppdrag av part och det ansvar som parten har gentemot den andra affärsparten ska även tas upp i avtalet med tjänsteleverantören, se bestämmelsen i punkten 4 i NEA:s e-kommunikationsavtal, men även andra bestämmelser som är tillämpliga.

När det är fråga om avtal mellan offentlig kund och tjänsteleverantör gäller Lagen om offentlig upphandling (LOU) och Lagen om upphandling inom områdena vatten, energi, transporter och posttjänster (LUF). Avtalet är då ett resultat av upphandlingen av tredjepartstjänsten och ett avtalsutkast har funnits med i förfrågningsunderlaget.

Följande avtal har träffats mellan

(1) [Namn/firma, org. nr, adressuppgifter], nedan kallat "Kunden"

och

(2) [Namn/firma, org. nr, adressuppgifter], nedan kallat "Tjänsteleverantören"

1. Bakgrund samt avtalets omfattning och innehåll

[Här kan en kort beskrivning av Tjänsteleverantören införas]

Kunden önskar använda sig av Tjänsteleverantörens tjänster i sin verksamhet.

Mot bakgrund av ovanstående har parterna enats om att reglera Tjänsteleverantörens tillhandahållande av tjänster på de villkor som anges i detta avtal.

2. Definitioner

[Under denna punkt definieras de viktigaste begreppen i avtalet. Listan fylls på med punkter som behöver definieras för att avtalet ska bli tydligt. Exempel på sådana begrepp ges nedan].

[Alternativ 1 (Större uppdrag där särskilda åtgärder för implementation etc. är nödvändiga innan leverans av tjänsterna).]

”Avtalad Godkännandedag”	Den dag parterna har kommit överens om att Tjänsterna ska uppfylla Tjänstebeskrivningen
”Avtalet”	Detta huvudavtal och samtliga bilagor till huvudavtalet
”Faktisk Godkännandedag”	Den dag då leverans av Tjänsterna har godkänts enligt punkt 5
”Fel”	Varje avvikelse från Tjänstebeskrivningen eller om Tjänsterna inte utförs fackmannamässigt
”Huvudavtalet”	Detta huvudavtal
”Priser”	De priser som anges i Bilaga 3
”Servicenivåer”	De servicenivåer som anges i Bilaga 2
”Startdagen”	Den dag då Tjänsteleverantören påbörjar leverans av Tjänsterna
”Tilläggsuppdrag”	En tjänst som inte omfattas av Tjänstebeskrivningen.
”Tjänst/Tjänster”	De tjänster som anges i Bilaga 1

"Tjänstebeskrivningen"	Beskrivningen av Tjänsterna i Bilaga 1
<i>[Alternativ 2 (Mindre uppdrag där särskilda åtgärder för implementation etc. inte är nödvändiga innan leverans av tjänsterna .)]</i>	
"Avtalet"	Detta huvudavtal och samtliga bilagor till huvudavtalet
"Fel"	Varje avvikelse från Tjänstebeskrivningen eller om Tjänsterna inte utförs fackmannamässigt
"Huvudavtalet"	Detta huvudavtal
"Priser"	De priser som anges i Bilaga 3
"Servicenivåer"	De servicenivåer som anges i Bilaga 2
"Startdagen"	Den dag då Tjänsteleverantören påbörjar leverans av Tjänsterna
"Tilläggsuppdrag"	En tjänst som inte omfattas av Tjänstebeskrivningen
"Tjänst/Tjänster"	De tjänster som anges i Bilaga 1
"Tjänstebeskrivningen"	Beskrivningen av Tjänsterna i Bilaga 1

3. Kontraktshandlingar

[Här anges vilka delar som ingår i avtalet. Vid oförenlighet mellan Huvudavtalet och bilagorna bör Huvudavtalet ha företräde. Vid oförenlighet mellan bilagorna, kan man välja principen att bilagorna har företräde i den nummerordning de står. Ofta kan det i stället vara bra att inte ange någon särskild företrädesordning mellan bilagorna. Användning av allmänna villkor som komplement till avtalet kräver särskilda hänsynstaganden, eftersom detta kan göra att avtalet blir svåröverskådlig då samma eller liknande bestämmelser kan finnas på flera ställen.]

3.1 Detta Avtal består av Huvudavtalet och följande bilagor

Tjänstebeskrivning, Bilaga 1
Servicenivåer, Bilaga 2
Priser, Bilaga 3

I händelse av oförenlighet mellan Huvudavtalet och någon av bilagorna ska Huvudavtalet äga företräde.

4. Tjänstebeskrivning

[Här görs en hänvisning till bilagan med Tjänstebeskrivningen. Allmänna åtaganden avseende hur Tjänsteleverantören ska utföra sina Tjänster bör införas.]

Tjänsteleverantörens användning av underleverantörer kan också anges här. Kunden kan, beroende på Tjänsterna, vilja ge sitt godkännande av Tjänsteleverantörens användning av underleverantörer. Allmänt gäller att vidare att Tjänsteleverantören ansvarar för underleverantörens arbete som för sitt eget.]

Notera att om LOU eller LUF är tillämpliga gäller särskilda regler kring användning av underleverantörer.

Med hänsyn till krav i lagstiftning med begränsningar avseende behandling av uppgifter utomlands, bör Kundens skriftliga godkännande krävas för att vissa Tjänster ska kunna utföras från ett annat land än Sverige. Som exempel kan nämnas krav avseende arkivering av räkenskapsinformation i bokföringslagen och mervärdesskattelagen och behandling av personuppgifter i personuppgiftslagen.

- 4.1 Tjänsteleverantören ska utföra de Tjänster som anges i Bilaga 1, Tjänstebeskrivning.
- 4.2 Tjänsterna ska utföras i enlighet med de servicenivåer som framgår av Bilaga 2, Servicenivåer, och i övrigt enligt avtalade krav.
- 4.3 Tjänsteleverantören ska utföra Tjänsterna effektivt, med omsorg och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt.
- 4.4 *[Alt 1].* Tjänsteleverantören får anlita underleverantör vid genomförandet av Tjänsterna efter Kundens föregående skriftliga godkännande. Tjänsteleverantören ansvarar för underleverantörs arbete såsom för eget arbete.

[Alt 2]. Tjänsteleverantören får anlita underleverantör vid genomförandet av Tjänsterna. Tjänsteleverantören ansvarar för underleverantörs arbete såsom för eget arbete.
- 4.5 I den utsträckning Tjänsterna omfattas av krav enligt bokföringslagen, mervärdesskattelagen, personuppgiftslagen eller annan tillämplig lagstiftning med begränsningar för behandling av uppgifter utomlands får Tjänsteleverantören inte utan Kundens föregående skriftliga godkännande utföra Tjänsterna utanför Sverige.

5. Leverans av tjänsterna

[Här regleras Startdagen för leverans av Tjänsterna och eventuellt arbete som behöver utföras innan Tjänsterna kan börja levereras. För större uppdrag kan det krävas att Tjänsteleverantören genomför ett implementationsprojekt hos Kunden innan tjänsteleveransen kan påbörjas. Villkoren för implementationsprojektet måste då regleras, vilket kan ske i Tjänstebeskrivningen.

Här används begreppen "Avtalad Godkännandedag", d.v.s. den dag då parterna har överenskommit om att implementationsprojektet ska vara avslutat och Tjänsterna kan levereras och "Faktisk Godkännandedag", d.v.s. den dag då Kunden rent faktiskt godkänner implementationsprojektet och Tjänsterna kan börja levereras. Om Faktisk Godkännandedag inträffar efter Avtalad Godkännandedag föreligger försening. Tjänsteleverantören ansvarar för försening som beror på Tjänsteleverantören (men inte för försening som beror på Kunden). Tjänsteleverantörens utgångspunkt kan vara att något vite eller annan påföljd vid försening inte ska utgå, medan Kundens utgångspunkt ofta är att vite är ett bra påtryckningsmedel för att förhindra dröjsmål. Exemplet nedan innehåller ett exempel på skrivning om vite.

För mindre uppdrag där det inte finns behov av ett implementationsprojekt eller motsvarande innan Tjänsterna levereras räcker det att parterna kommer överens om en Startdag för Tjänsterna vid vilken leverans av Tjänsterna kan påbörjas.]

[Exempel på skrivningar]

[Alternativ 1 (Större uppdrag där särskilda åtgärder för implementation etc. är nödvändiga innan leverans av Tjänsterna).]

- 5.1 För Tjänster enligt detta Avtal ska parterna överenskomma om Avtalad Godkännandedag inför vilken Kunden ska ha haft möjlighet att genomföra en leveranskontroll. Kunden ska under leveranskontrollperioden utföra sådant acceptanstest som erfordras för att kunna bekräfta att Tjänsterna uppfyller de krav och beskrivningar som anges i Tjänstebeskrivningen och övriga delar av Avtalet.
- 5.2 Om Tjänsten uppfyller kraven enligt punkt 5.1 ovan ska Kunden utan oskäligt uppehåll skriftligen godkänna leverans av Tjänsterna. Uppfyller Tjänsterna inte kraven enligt ovan vid leveranskontrollen och beror det inte på Kunden eller något förhållande på Kundens sida, ska Tjänsteleverantören avhjälpa detta utan oskäligt uppehåll. Efter avhjälpandet ska ny leveranskontroll göras enligt ovan för fastställande av Faktisk Godkännandedag enligt punkt 5.3 nedan.

- 5.3 Faktisk Godkännandedag är den dag:
- 5.3.1 Kunden efter utförd leveransk kontroll skriftligen har godkänt leverans av Tjänsterna, eller
- 5.3.2 [X (X)] arbetsdagar har förflutit sedan leveransk kontrollperioden upphört, utan att Kunden gjort befogad anmärkning mot leveransen av Tjänsterna
- 5.4 Tjänsteleverantören är i dröjsmål om Faktisk Godkännandedag inträder efter Avtalad Godkännandedag och detta inte beror på omständighet för vilken Kunden ansvarar. Vid dröjsmål har Kunden rätt till förseningsvite med [X procent (X%)] av det totala priset för Tjänsterna per påbörjad förseningsvecka.

[Alternativ 2 (Mindre uppdrag där särskilda åtgärder för implementation etc. inte är nödvändiga innan leverans av tjänsterna).]

- 5.1 Startdagen för leverans av Tjänsterna ska vara [].

6. Kundens åtaganden

[Här anges Kundens åtaganden som är nödvändiga för att Tjänsteleverantören ska kunna utföra Tjänsterna. Kundens utgångspunkt är att Kundens åtaganden ska anges uttömmande i avtalet. Leverantörens utgångspunkt kan ibland vara att Kundens åtaganden ska inkludera även annat än det som är specifikt angivet i avtalet. För att uppnå en tydlig avgränsning mellan Tjänsteleverantörens och Kundens ansvar är det viktigt att Kundens åtaganden är så specifikt angivna som möjligt.]

- 6.1 Kunden ska utföra följande åtaganden:

[Exempel på kundens åtaganden vid e-faktura]

- Kunden tillhandahåller en kontaktperson för att vara behjälplig vid genomförandet av uppdraget på ett effektivt sätt. Kunden ska utan dröjsmål granska och bedöma förslag till lösningar utifrån Kundens kravspecifikation. Denne ska skriftligen godkänna förslagen, alternativt utan dröjsmål framföra eventuella önskemål om ändringar och kompletteringar.
- Fullständig beskrivning av alla i meddelandet (e-fakturan) förekommande uppgifter med en uppdelning i obligatoriska uppgifter enligt lag och god sed och övriga uppgifter som kan ha avtalats mellan handelsparterna
- Kunden ansvarar för att informationen är korrekt och fullständig för ändamålet.

- Beskrivning av i vilket format meddelandet framställs och skickas till Tjänsteleverantören
- Beskrivning av eventuell önskad konvertering till annat format innan meddelandet vidarebefordras till den andra parten.
- Beskrivning av det kommunikationsprotokoll som Kunden använder sig av vid sändning av meddelanden till Tjänsteleverantören.

7. Ändring av Tjänsten och Tilläggsuppdrag

[Här införs en tydlig ändringshanteringsprocess. Syftet är att säkerställa att ändringar sker kontrollerat och att det inte uppkommer tveksamheter kring vilka Tjänster som ska utföras, priset och övriga villkor för dessa.

Principen bör vara att båda parter har rätt att föreslå ändringar. Om Kunden föreslår ändring ska Tjänsteleverantören återkomma inom en viss tid med ett förslag som visar hur ändringen påverkar pris och övriga villkor. Alla ändringar måste överenskommas mellan parterna och kan lämpligen införas i ett tilläggsavtal till avtalet.

Särskilda regler gäller när LOU eller LUF är tillämplig som begränsar möjligheten att vidta ändringar i avtalet.]

[Exempel på skrivningar angående kundens ändringsrätt]:

- 7.1 Kunden har rätt att när som helst framföra behov av ändrade krav på eller ändrad omfattning av Tjänsterna genom att skicka skriftlig begäran till Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören ska snarast efter mottagandet av sådan begäran skriftligen svara Kunden hur ändringen påverkar Tjänsternas genomförande, särskilt ifråga om pris och servicenivåer.
- 7.2 Tjänsteleverantören får motsätta sig Kundens ändringsbegäran om Tjänsteleverantören kan visa sakliga skäl härför.
- 7.3 När Tjänsteleverantören har accepterat den begärda ändringen ska parterna upprätta ett tilläggsavtal enligt punkt 16.4 nedan som ska innehålla samtliga villkor avseende den överenskomna ändringen.
- 7.4 Om Kunden önskar beställa Tilläggsuppdrag och Tjänsteleverantören kan tillhandahålla sådant ska parterna för överenskomna Tilläggsuppdrag upprätta särskilt tilläggsavtal enligt punkt 16.4 nedan som ska innehålla samtliga villkor avseende det överenskomna Tilläggsuppdraget.

8. Ersättning och betalning

[Här kan följande punkter regleras:

- Hänvisning till Bilaga 3 avseende tillämpliga priser för de Tjänster som omfattas av avtalet. I Bilaga 3 anges tillämplig prismodell och betalningsperioder;
- Reglering av t.ex. reseersättning och traktamente, övertidsarbete, merarbete och merkostnader;
- Betalningsvaluta;
- Reglering av Tjänsteleverantörens möjlighet att ändra priserna genom t.ex. hänvisning till förändringar i index;
- Att ersättning är exklusive mervärdesskatt, andra skatter och offentliga pålagor;
- Faktureringsform, användning av elektronisk fakturering;
- Hur fakturan ska vara specificerad;
- Förfallotid för betalning;
- Tjänsteleverantörens rätt till ränta vid betalningsdröjsmål enligt räntelagen eller enligt annan grund;
- Tjänsteleverantörens rätt till andra sanktioner vid Kundens betalningsdröjsmål, t.ex. innehålla vidare prestation;
- Kundens rätt att hålla inne betalning vid fel i Tjänsten;
- Att Tjänsteleverantören ansvarar för skatter och sociala avgifter m m för sina anställda.

[Exempel på skrivningar]

- 8.1 Tjänsterna ska utföras till priser i enlighet med Bilaga 3. Vid beställning av Tilläggsuppdrag utgår ersättning med vid beställningen överenskommet fast pris eller till löpande räkning med takpris med tillämpning av de timpriser som anges i Bilaga 3.
- 8.2 Tjänsteleverantören har rätt att fakturera utlägg till faktisk kostnad (utan påslag) under förutsättning att kostnaden har godkänts i förväg av Kunden.

- 8.3 Fakturering för Tjänsterna sker månadsvis i efterskott.
- 8.4 Kunden har rätt att hålla inne betalning till den del den motsvarar felaktig, utebliven eller bristfällig Tjänst enligt Avtalet.
- 8.5 Kunden ska betala korrekt faktura senast trettio (30) dagar efter dagen för fakturans utställande. Fakturan ska specificera aktuell Tjänst som utförts under den tidsperiod som fakturan avser. Ytterligare specificationskrav kan följa av överenskommelse mellan parterna.
- 8.6 För det fall Kunden äger rätt till servicenivåvite för viss Tjänst ska beloppet ifråga krediteras den faktura som Tjänsteleverantören skickar till Kunden den kalendermånad då servicenivåviten rapporteras.
- 8.7 Betalar inte Kunden korrekt faktura i rätt tid har Tjänsteleverantören rätt till dröjsmålsränta enligt räntelagen (1975:635).
- 8.8 Alla priser avser pris exklusive mervärdesskatt i den mån inte annat särskilt anges.
- 8.9 Personal hos Tjänsteleverantören och dennes underleverantör är att se som anställd hos Tjänsteleverantören respektive underleverantör till Tjänsteleverantören och Avtalet innebär inte att något anställningsförhållande uppstår mellan konsult som arbetar med Tjänsterna och Kunden. Tjänsteleverantören svarar därför till fullo för skatter, sociala avgifter, egenavgifter och övriga kostnader och avgifter förenade med personals anställning.
- 8.10 Tjänsteleverantören äger rätt att fr.o.m. nytt kalenderår en (1) gång per år ändra avtalade timarvoden i Bilaga 3 i överensstämmelse med förändringen enligt SCBs IT-Konsultindex. För det fall förändringen föranleder sänkta timarvoden är Tjänsteleverantören skyldigt att sänka sina arvoden.

9. Immateriella rättigheter

[Immateriella rättigheter är, förenklat, upphovsrätt, patent, varumärkesrätt och andra liknande rättigheter. Under denna punkt anges parternas reglering av:

- immateriella rättigheter till information som Kunden tillhandahåller Tjänsteleverantören och som lagras eller på annat sätt används inom ramen för Tjänsterna. Kunden bibehåller samtliga rättigheter, inklusive de immateriella rättigheterna till sådan information. Tjänsteleverantören får inte ta del av, bearbeta, eller förändra informationen med mindre än att det ingår i Tjänsterna;*
- immateriella rättigheter till den utrustning och programvara som Tjänsteleverantören tillhandahåller Kunden för utförande av Tjänsterna, inklusive de immateriella rättigheterna till Tjänsterna som sådana. Här är*

principen regelmässigt att Tjänsteleverantören bibehåller samtliga rättigheter, inklusive de immateriella rättigheterna till sådan utrustning och programvara och till Tjänsterna;

- *immateriella rättigheter till resultatet av Kundens användning av Tjänsterna. I enlighet med huvudregeln att Kunden äger och förfogar över informationen som omfattas av Tjänsterna bör Kundens utgångspunkt vara att Kunden ska bli ägare till de immateriella rättigheterna till resultatet av användningen av Tjänsterna..*

Under denna punkt regleras även Tjänsteleverantörens ansvar för intrång i tredje mans immateriella rättigheter som Kundens användning av Tjänsterna kan medföra. Förenklat avses med detta att Tjänsteleverantören för användningen av Tjänsterna tillhandahåller utrustning eller programvara som gör intrång i immateriella rättigheter som tillhör tredje man. Det kan t.ex. röra sig om programvarukod som utvecklats av en annan leverantör och till vilken denne leverantör har upphovsrätt. Om tredje man väcker talan mot Kunden på grund av sådant intrång ska Tjänsteleverantören normalt försvara Kunden och ersätta Kunden för vad Kunden kan bli skyldig att utge i en rättegång på grund av intrånget. Regleringen kan göras ömsesidig på så sätt att Kunden gentemot Tjänsteleverantören på motsvarande sätt ansvarar för intrång som det av Kunden levererade materialet gör.]

[Exempel på skrivningar:]

- 9.1 Samtliga rättigheter, inklusive immateriella rättigheter, till data som Kunden tillhandahåller Tjänsteleverantören under Avtalet ägs av Kunden. Tjänsteleverantören äger rätt att använda data som Kunden tillhandahåller Tjänsteleverantören under Avtalet endast i den omfattning som krävs för att leverera Tjänsterna samt i övrigt efterleva Avtalet.
- 9.2 Samtliga rättigheter, inklusive immateriella rättigheter, till Tjänsterna, inklusive utrustning, programvara och annat material som Tjänsteleverantören använder för att tillhandahålla Tjänsterna, ägs av Tjänsteleverantören.
- 9.3 Samtliga rättigheter, inklusive immateriella rättigheter, som uppkommer på grund av Kundens nyttjande av Tjänsterna tillkommer Kunden. Detta inkluderar en rätt att ändra och vidareöverlåta resultatet.
- 9.4 För det fall tredje man riktar krav eller för talan mot Kunden som grundas på intrång i sådan tredje mans immateriella rättigheter ska Kunden snarast underrätta Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören ska därvid ersätta Kunden för samtliga kostnader och utgifter som ett krav från tredje man föranleder för Kunden. Tjänsteleverantören åtar sig därmed bl.a. att ersätta Kunden för de skadestånd och

ersättningar som Kunden genom stadfäst förlikning eller lagakraftvunnen dom är skyldigt att utge.

- 9.5 Tjänsteleverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att Kunden dels skriftligen underrättar Tjänsteleverantören om kravet inom skälig tid, dels att Tjänsteleverantören ensamt får bestämma över försvaret mot sådant krav samt föra förhandlingar om förlikning.
- 9.6 Om intrång slutligen anses föreligga och Tjänsteleverantören på sätt som ovan anges fått deltaga i rättegång och förlikning eller om det är sannolikt att sådant intrång föreligger, ska Tjänsteleverantören på egen bekostnad antingen tillförsäkra Kunden rätt att använda berörd Tjänst eller ersätta den med annan motsvarande Tjänst vars användning inte innebär intrång, eller ändra den så att intrång inte längre föreligger.
- 9.7 Tjänsteleverantörens ansvar enligt denna punkt 9 gäller inte för anspråk som grundas på att Kunden har använt Tjänsterna tillsammans med annan produkt som inte ingår som en del av viss Tjänst eller om Tjänsten ifråga har ändrats utan Tjänsteleverantörens godkännande eller använts i strid med detta Avtal.

10. Garantier

[Här kan införas bestämmelser om Tjänsteleverantörens garantier avseende Tjänsterna. En lämnad garanti innebär, förenklat, att Tjänsteleverantören har bevisbördan för att ett fel som omfattas av garantin inte beror på honom. Kunden bör överväga vilket behov av garantier som finns och omfattningen av garantierna. Normalt vill Tjänsteleverantören begränsa omfattningen av en garanti så långt som möjligt.]

- 10.1 Tjänsteleverantören garanterar att

Etc.

Etc.

11. Tjänsteleverantörens ansvar för fel

[Här anges påföljder vid fel i Tjänsterna. Om det finns bestämmelser om servicenivåer för Tjänsterna regleras brister i servicenivåerna normalt genom bestämmelser om servicenivåvite. För andra fel och brister i Tjänsterna än brister i servicenivåer - t.ex. förlust av data - kan andra påföljder förekomma, t.ex. skadestånd. Påföljderna och storleken på vite och skadestånd bör anpassas till förhållandena i det enskilda fallet. Exempel på påföljder som kan vara Kundens utgångspunkt anges nedan.]

[Exempel på skrivningar:]

- 11.1 De servicenivåer som ska gälla för utförandet av Tjänsterna framgår av Bilaga 2.
- 11.2 Vid avvikelse från avtalade servicenivåer har Kunden rätt till servicenivåvite enligt Bilaga 2. Servicenivåviten ska utbetalas utan särskild anmodan från Kunden.
- 11.3 *Alt 1* Utöver servicenivåvite, är Kunden vidare inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning berättigad till ersättning för skada som uppstått till följd av bristande uppfyllelse av servicenivåer. Utbetalat servicenivåvite ska avräknas från skadeståndsansättning som Kunden har rätt till.

Alt 2 Servicenivåvite utgör exklusiv påföljd vid bristande uppfyllelse av servicenivåer.

- 11.4 Vid Fel där inte viss servicenivå överenskommit och övriga avtalsbrott, ska Tjänsteleverantören på egen bekostnad rätta Felet eller bristen med den skyndsamhet som omständigheterna kräver.

Kunden äger vidare rätt att göra gällande följande påföljder:

- 11.4.1 Kunden har inom ramen för avtalad ansvarsbegränsning rätt till ersättning för den skada som uppstått på grund av avtalsbrottet;
- 11.4.2 Kunden har rätt att göra ett mot Felet eller bristen svarande avdrag i priset för Tjänsten;
- 11.4.3 Om Tjänsteleverantören inte åtgärdar Felet inom överenskommen tid har Kunden rätt att sätta ut en slutlig frist för avhjälpandet av Felet. Är Felet inte avhjälpat när fristen gått ut har Kunden rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis. För att rätt för Kunden att säga upp hela Avtalet skall föreligga krävs dock att Felet är till väsentligt men för Kunden eller att Tjänsteleverantören vid upprepade tillfällen underlåtit att åtgärda Fel av icke oväsentlig betydelse och sådan underlåtenhet varit till men för Kunden.

12. Revision/granskning

[Under denna punkt kan regleras granskning av Tjänsteleverantörens verksamhet avseende Tjänsterna. Granskning kan dels ske av Kunden genom oberoende revisor för att undersöka om Tjänsteleverantören uppfyller sina förpliktelser enligt Avtalet, dels ske med stöd av lag i enlighet med god revisionssed.

Bestämmelser om parts rätt att kontrollera att motparten uppfyller sina förpliktelser finns även i NEA:s e-kommunikationsavtal, se punkt 12. 2:

"Part har rätt att på egen bekostnad genom oberoende revisor kontrollera att motparten uppfyller sina förpliktelser enligt e-kommunikationsavtalet. Den part som

anlitar Tredjepartsleverantör skall även tillse att tredjepartsleverantören är skyldig att tillåta kontroll enligt denna punkt”.

Tjänsteleverantören kan även vilja att en revision omfattar Kundens uppfyllelse av sina åtaganden under Avtalet, särskilt att erlægga avtalad ersättning för Tjänsterna.

Beträffande granskning som sker utanför det lagstadgade området kan Avtalet reglera följande punkter

- *Vem som ska utföra granskning;*
- *Vilken part som ska ansvara för kostnader i samband med granskning;*
- *Vad granskningen får omfatta;*
- *Konsekvenser om granskningen visar på brister i Tjänstleverantörens åtaganden.]*

[Exempel på skrivningar avseende Kundens rätt till revision]

- 12.1 Kunden har rätt att på egen bekostnad genom oberoende revisor kontrollera att Tjänsteleverantören uppfyller sina förpliktelser enligt Avtalet.
- 12.2 För det fall revisionen skulle visa på brister i Tjänsterna ska [*ange konsekvens av bristerna*].
- 12.3 Tjänsteleverantören ska i erforderlig utsträckning på egen bekostnad samarbeta med Kunden vid en revision. Tjänsteleverantören åtar sig att på egen bekostnad medverka vid revision i den utsträckning det påkallas av lag eller beslut av myndighet eller av åtaganden som Kunden gjort i avtal.

13. Säkerhet, sekretess och hantering av personuppgifter

[Under denna punkt bör regleras

- *Tjänsteleverantörens skyldighet att ha och för kunden redovisa en informationssäkerhetspolicy och att följa Kundens tillämpliga säkerhets- och sekretessföreskrifter;*
- *Vad sekretessen ska omfatta;*
- *Vilka aktörer som ska vara bundna av sekretess. Parternas eventuella skyldighet att ålägga andra aktörer, t.ex. anställda och tredje part, sekretessskyldighet och i så fall i vilken mån;*

- *Sekretesskyldighetens längd, t.ex. om sekretess ska gälla efter utgången av avtalet och i så fall hur länge;*
- *Begränsningar av sekretesskyldigheten, t.ex. för sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom brott mot avtalet eller som är allmänt känd eller som part enligt lag är skyldig att lämna ut. Det sistnämnda undantaget är tillämpligt t.ex. på Kunder inom den offentliga sektorn;*
- *Tjänsteleverantörens behandling av personuppgifter, se reglerna i personuppgiftslagen;*
- *Sekretesskyldigheten bör vara ömsesidig.]*

[Exempel på skrivningar]:

- 13.1 Tjänsteleverantören ska ha en erforderlig informationssäkerhetspolicy avseende Tjänsterna och ska utan anmaning redovisa denna för Kunden. Tjänsteleverantören ska därutöver följa de säkerhetsföreskrifter och föreskrifter om sekretess utöver vad som följer av lag som Kunden redovisar för Tjänsteleverantören. Kunden ska underrätta Tjänsteleverantören om ändringar i Kundens säkerhets- och sekretessföreskrifter som sker efter ingången av Avtalet och ska ersätta Tjänsteleverantören för de skäligena kostnader som sådana ändringar kan föranleda för Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören ska tillse att de anställda hos Tjänsteleverantören, samt eventuellt anlita underleverantör, som berörs av Avtalet iakttar och är bundna av Kundens säkerhets- och sekretessföreskrifter.
- 13.2 Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man lämna ut handlingar eller uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller som i övrigt avser parts interna förhållanden. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas sådan information som part angivit vara konfidentiell. Information som omfattas av sekretessåtagandet får i övrigt inte lämnas ut i annan utsträckning än som erfordras för genomförandet av Avtalet.
- 13.3 Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom Avtalet eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part enligt lag, annan författning eller myndighets beslut är skyldig att lämna ut uppgifter.
- 13.4 Tjänsteleverantören ska tillse att de anställda hos Tjänsteleverantören, samt eventuellt anlita underleverantör som berörs av Avtalet iakttar och är bundna av sekretessförbindelse som i vart fall motsvarar åtagandet enligt denna punkt 13.
- 13.5 Sekretesskyldigheten enligt denna punkt 13 gäller även om Avtalet i övrigt upphör att gälla.

- 13.6 De personuppgifter och övrig data som behandlas i samband med Tjänsterna tillhör Kunden eller, i förekommande fall, dess samarbetspartners. Tjänsteleverantören äger endast behandla personuppgifter i enlighet med Kundens anvisningar och instruktioner samt tillämplig lagstiftning. Tjänsteleverantören ska vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som är erforderliga i syfte att skydda de personuppgifter som behandlas. Kunden ska i tillämpliga fall upplysa Tjänsteleverantören om att informationen som omfattas av Tjänsterna inkluderar personuppgifter.

14. Ansvarsbegränsning

[Här anges bestämmelser om begränsning av parts ansvar under Avtalet. Ansvarsbegränsningen bör vara ömsesidig. Observera att om Kunden i avtal med en annan part åtagit sig ansvar gentemot den parten, måste Kunden kunna återföra ansvaret på Tjänsteleverantören för det fall att Tjänsteleverantören orsakat en skada för vilken Kunden blir ersättningsskyldig. I NEA:s E-kommunikationsavtal anges t.ex. följande ansvarsbegränsning:

"Parts skadeståndsansvar för egen och av part anlita Tredjepartsleverantörs försummelse enligt detta E-kommunikationsavtal omfattar, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, endast ersättning för direkt förlust och är per skadetillfälle begränsat till 35 gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande prisbasbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring. Parts totala skadeståndsansvar enligt E-kommunikationsavtalet och affärsavtalet ska dock uppgå till högst det sammanlagda belopp som kan utgå enligt parternas affärsavtal, eller, vid flera affärsavtal, det affärsavtal som anger det högsta sammanlagda skadeståndsbeloppet."

Normalt innehåller en bestämmelse om ansvarsbegränsning följande delar:

- *Answarets omfattning med angivande av vilka skador som ska omfattas av ansvar, vanligen direkta skador. Det är lämpligt att parterna kommer överens om huruvida förlust av data (se tjänstebeskrivningen) ska utgöra en direkt förlust eller inte;*
- *Ansvarsbegränsning med avseende på indirekta skador och följdskador. Maxbelopp för ansvaret;*
- *Undantag från ansvarsbegränsningen för skador som orsakas uppsåtligt eller av grov vårdslöshet. Även brott mot sekretesskyldigheten och bestämmelser om immateriella rättigheter kan vara undantagna från ansvarsbegränsningen;*
- *Force majeure och andra befrielsegrunder. Innebörden av att befrielsegrund eller force majeure föreligger, t.ex. framflyttning av tidpunkten för prestation,*

befrielse från påföljder enligt avtalet. Skyldighet för part att underrätta den andra parten om sådan omständighet.]

[Exempel på skrivningar]:

14.1 *[Alt 1 Eventuella viten ingår inte i ansvarsbegränsningen].*

Parts skadeståndsansvar ska per kalenderår vara begränsat till direkta förluster till ett sammanlagt maximalt belopp motsvarande *[ange belopp eller beräkning av beloppet]*. Denna begränsning omfattar inte servicenivåviten. Part ansvarar inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada. Ovanstående begränsningar gäller inte vid brott mot punkt [13] och inte heller såvida uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

[Alt 2 Eventuella viten ingår i ansvarsbegränsningen]

Parts skadeståndsansvar ska per kalenderår vara begränsat till direkta förluster till ett sammanlagt maximalt belopp motsvarande *[ange belopp eller beräkning av beloppet]*. Denna begränsning inkluderar servicenivåviten. Part ansvarar inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada. Ovanstående begränsningar gäller inte vid brott mot punkt [13] och inte heller såvida uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

14.2 Om part förhindras att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständighet som part inte kunnat råda över – såsom krig, blixtnedslag, eldsvåda, naturkatastrof, myndighetsbestämmelse, lag eller liknande – och som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid Avtalets ingående och vars följder han inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av avtalade tidpunkter för prestation och befrielse från skadeståndsskyldighet och andra eventuella påföljder.

14.3 Om fullgörande av Avtalet eller viss Tjänst till väsentlig del förhindras för längre tid än **[tre (3)]** månader på grund av ovan angiven omständighet äger vardera parten, utan ersättningskyldighet, säga upp Avtalet eller berörd Tjänst med omedelbar verkan.

14.4 Den part som vill befrias från sina förpliktelser på grund av ovan angiven omständighet ska snarast skriftligen underrätta motparten med angivande av vilken omständighet som åberopas och den tidpunkt då hindret kan antas ha övervunnits. Motsvarande underrättelse ska ske då hindret har övervunnits.

15. Avtalstid och uppsägning

[Här anges följande bestämmelser:

- *Från när avtalet ska löpa. Vanligen börjar avtalet löpa från underskrift av båda parter. Tjänsteleveransen kan påbörjas vid annan tidpunkt t.ex. vid Kundens acceptans av ett implementationsprojekt;*
- *Om LOU eller LUF är tillämpliga gäller särskilda regler om avtalstid;*
- *Avtalstid, med specificering av om avtalet ska gälla tills vidare eller vara tidsbestämt;*
- *Uppsägningstid och formalia vid uppsägning, t.ex. att uppsägning ska ske skriftligen;*
- *Förlängning av avtalet, t.ex. om detta ska ske automatiskt;*
- *Förtida uppsägning t.ex. vid väsentligt kontraktsbrott, reglering av möjligheter för part att vidta rättelse;*
- *Förtida uppsägning t.ex. vid insolvens eller konkurs;*
- *Reglering av frågor som ska äga fortsatt tillämpning efter avtalets upphörande, t.ex. sekretess samt rätten till lagrad information, loggar m.m.]*

[Exempel på skrivningar då parterna överenskommit om en tidsbestämd initial avtalsperiod och LOU eller LUF inte är tillämpliga]

- 15.1 Avtalet träder ikraft då båda parterna har undertecknat Avtalet och gäller under en initial avtalsperiod om [x (x)] år. Efter den initiala avtalsperioden är Avtalet automatiskt förlängt tillsvidare och kan sägas upp helt eller beträffande viss Tjänst med beaktande av [x (x)] månaders ömsesidig uppsägningstid.
- 15.2 Vardera parten äger rätt att säga upp Avtalet eller berörd Tjänst med omedelbar verkan om motparten:
- 15.3 försätts i konkurs, ställer in sina betalningar, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars kan anses vara på obestånd eller
- 15.4 väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan därom har vidtagit rättelse.
- 15.5 Uppsägning ska ske skriftligen till motparten.

16. Övriga bestämmelser

[Under denna punkt kan exempelvis följande regleras.

- *Parternas rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet och att överlåta avtalet;*
- *Om LOU eller LUF är tillämpliga gäller särskilda regler som begränsar Tjänsteleverantörens möjligheter att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet och att överlåta avtalet.*
- *Huruvida avtalet utgör parternas fullständiga reglering av de frågor som avtalet berör;*
- *Meddelanden;*
- *Kontaktpersoner.]*

[Exempel på skrivningar]:

16.1 Meddelanden som enligt detta Avtal ska sändas till part ska sändas genom bud, rekommenderat brev, alternativt bekräftat telefax eller e-mail till parternas kontaktpersoner och på de adresser som anges nedan.

- För Tjänsteleverantören: [Namn], [adress], [telefon], [fax], [e-mail].
- För Kunden: [Namn], [adress], [telefon], [fax], [e-mail]

Part kan när som helst byta kontaktperson, vilket ska meddelas motparten på sätt som anges ovan.

16.2 Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som rör Tjänsterna och vad som i övrigt berörs i Avtalet. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet är i enlighet med detta utan verkan.

16.3 Part äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal endast efter skriftligt medgivande från motparten.

Allt Tjänsteleverantören äger ej rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal eller att överlåta Avtalet.

16.4 Ändringar i och tillägg till Avtalet ska för att vara gällande göras skriftligen i form av tilläggsavtal vilka ska vara behörigen undertecknade av parterna.

17. Lag och tvistlösning

[Under denna punkt anges

- *vilken lagstiftning som ska äga tillämpning på avtalet;*
- *vilket forum som ska ha behörighet och vilket tvistlösningsförfarande som ska tillämpas, t.ex.:*

Internt eskaleringsförfarande av frågor som uppkommer under avtalets gång, samarbetsmodell, kontaktpersoner, rapporter och mötesintervall. Vid angivande av internt eskaleringsförfarande bör hänvisas till allmän domstol eller skiljenämnd som behörig sista instans.

Allmän domstol. Domsrätt kan bestämmas genom att ange domstolen i ett specifikt land eller en specifik domstol.

Skiljeförfarande. Här kan specificeras om vanligt eller förenklat skiljeförfarande ska tillämpas och hänvisas till regelverk för skiljeförfarande.

[Exempel på skrivningar där parterna har kommit överens om att tvister ska avgöras genom skiljeförfarande av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut. Gäller det avtal mellan offentlig kund och tjänsteleverantör ska inte skiljeförfarande användas utan allmän domstol.]

17.1 Detta Avtal ska tolkas och tillämpas i enlighet med svensk rätt.

17.2 Tvist i anledning av detta Avtal ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat vid Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (Institutet). Institutets Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska gälla om inte Institutet med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsreglerna för Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut ska tillämpas på förfarandet. I sistnämnda fall ska Institutet också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en (1) eller tre (3) skiljemän.

Detta Avtal har upprättats i två likalydande exemplar av vilka parterna har tagit var sitt.