

Allmänna bestämmelser

IT-Tjänster version 2014

Utgivna av IT&Telekomföretagen 2014

Dessa allmänna bestämmelser är avsedda att tillämpas på avtal om IT-relaterade tjänster. Dessa allmänna bestämmelser är inte avsedda att tillämpas på uppdrag där leverantören ska åstadkomma ett visst resultat med överenskomna egenskaper.

Dessa allmänna bestämmelser utgör bilaga till av parterna träffat avtal. Avtalet med bilagor benämns nedan Avtalet. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter har de av parterna upprättade delarna av Avtalet företräde framför dessa allmänna bestämmelser.

1. Tjänstens omfattning

- 1.1 Leverantören ska utföra den överenskomna Tjänsten.
- 1.2 Om beskrivningen av Tjänsten består av olika handlingar och det i handlingarna förekommer motstridiga uppgifter har senare upprättad handling företräde.

2. Tjänstens genomförande

- 2.1 Parterna ska samarbeta och samråda vid Tjänstens genomförande. Parterna ska utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet avseende Avtalet. Motparten ska underrättas om valet av kontaktperson. Kontaktpersonen har rätt att företräda sin huvudman i frågor som rör Tjänstens genomförande.

- 2.2 Leverantören ska utföra sina åtaganden med för ändamålet lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare och på ett fackmannamässigt sätt.

Leverantören får, såvida inte annat har överenskommit, anlita underkonsult för utförande av Tjänsten, såvida det inte avser hela eller större delen av Tjänsten. Om leverantören anlitar underkonsult ansvarar leverantören för såväl underkonsults arbete som för sitt eget.

Leverantören ska innan leverantören avser att anlita underkonsult eller låta annan anställd än i Avtalet namngiven medarbetare utföra arbete inom ramen för Tjänsten informera kunden om detta.

- 2.3 Kunden ska lämna leverantören tillgång till den information och det underlag avseende kundens verksamhet som är erforderligt för Tjänstens genomförande. Ska Tjänsten utföras hos kunden ska kunden lämna leverantören tillgång till erforderlig arbetsplats och infrastruktur. Leverantören ska utföra Tjänsten enligt av kunden redovisade säkerhetsföreskrifter.

- 2.4 Om personuppgifter behandlas inom ramen för Tjänsten är kunden personuppgiftsansvarig och leverantören personuppgiftsbiträde. Kunden är ansvarig i egenskap av personuppgiftsansvarig för att behandling av personuppgifter sker i enlighet med gällande lagstiftning. Leverantören förbinder sig att endast behandla personuppgifter i enlighet med Avtalet och kundens skriftliga instruktioner. Leverantören ska ha rätt till ersättning för att följa kundens skriftliga instruktioner om den begärda åtgärden inte framgår av Avtalet. I det fall leverantören utför behandling av personuppgifter på leverantörens utrustning ska leverantören vidta de tekniska och organisatoriska åtgärder som överenskommit för att skydda personuppgifterna. I det fall leverantören utför behandling av personuppgifter på kundens utrustning ska kunden ansvara för att de nödvändiga tekniska och organisatoriska åtgärder som krävs för att skydda personuppgifterna,

vidtas. Personuppgifter rörande anställda hos leverantören kan, för att underlätta genomförandet av Tjänsten, behandlas inom ramen för Tjänsten, exempelvis genom publicering på intranät. Leverantören ansvarar för att inhämta erforderliga samtycken och informera anställda om sådan personuppgiftsbehandling. Använder leverantören underkonsult ("underbiträde"), som behandlar kundens personuppgifter, ska leverantören som ombud för kunden underteckna ett avtal med underkonsulten enligt vilket underkonsulten som personuppgiftsbiträde åtar sig att gentemot kunden följa vad som anges i denna punkt 2.4.

- 2.5 Part som får kännedom om förhållande som kan medföra ändring av betydelse för Tjänstens genomförande ska utan dröjsmål meddela motparten.

3. Ansvar

- 3.1 Leverantören ansvarar med nedan angivna begränsningar för skada som uppstår på grund av leverantörens försumlighet vid utförande av Tjänsten.

- 3.2 Parts skadeståndsansvar ska vara begränsat till ett i Avtalet angivet belopp. Har ett maximalt sådant belopp inte angivits i Avtalet är skadeståndsskyldigheten begränsad till ett sammanlagt belopp om 50 prisbasbelopp, dock högst till arvodet för Tjänsten. Vid uppdrag på löpande räkning utgörs arvodet för Tjänsten av det sammanlagda arvodet för Tjänsten under de 12 månader som ligger i tiden före skadetidpunkten. Om det arvode som avtalats för Tjänsten understiger ett prisbasbelopp ska parts maximala ansvar istället vara begränsat till ett belopp som motsvarar två prisbasbelopp. Med prisbasbelopp avses enligt Socialförsäkringsbalken (SFS 2010:110) fastställt vid skadetidpunkten gällande prisbasbelopp. Part ansvarar dock inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust av information. Inte heller omfattar ansvaret motpartens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man utom i fall som avses i punkterna 5 och 6. Ansvarsbegränsningen enligt denna punkt 3.2 gäller inte vid personskada, eller för ersättningsskyldighet som avses i punkt 5 och 6 eller om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

- 3.3 Om leverantören varit försumlig vid utförande av Tjänsten (nedan i denna punkt 3.3 benämnt fel) ska leverantören utan oskäligt uppehåll där så är praktiskt möjligt avhjälpa fel som kunden reklamerat inom den tid som anges i punkt 3.4. Leverantörens skyldighet att avhjälpa fel, gäller inte om avhjälpandet skulle medföra olägenhet och kostnader för leverantören som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse för kunden. I det fall leverantören inte har avhjälpat felet har kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för felaktigt utfört arbete.

- 3.4 Part förlorar sin rätt att framställa ersättningsanspråk, om sådant anspråk inte framställts senast tre (3) månader efter det att parten märkt eller bort märka grunden för kravet, dock senast femton (15) månader efter det att arbetet har utförts.

4. Immateriella rättigheter

- 4.1 Kunden erhåller, mot betalning av avtalad ersättning, upphovsrätten (innefattande rätten att fritt använda, ändra, licensiera och överlåta till tredje part) till resultatet av det av leverantören inom ramen för Tjänsten utförda arbetet. Överlåtelsen av upphovsrätten omfattar inte upphovsrätten till sådan programvara, dokumentation och annat material som leverantören innehar vid Avtalets ingående, eller som leverantören utvecklar eller förvärvar utanför ramen för Tjänsten, eller uppdateringar eller annan utveckling av sådan leverantörens tillhörig programvara, dokumentation och annat material som sker inom ramen för Tjänsten. Överlåtelsen av upphovsrätten omfattar inte heller upphovsrätten till sådan programvara som omfattas av tredje stycket enligt denna punkt 4.1. Överlåtelsen av upphovsrätten sker med förbehåll för sådana ideella rättigheter som enligt lag endast kan efterges i begränsad omfattning.

Om leverantören tillhörig programvara, dokumentation och annat material ingår i resultatet av det av leverantören utförda arbetet har kunden en icke-exklusiv och i tiden obegränsad rätt att, inom ramen för sin verksamhet och i samband med användning av det resultat till vilket kunden erhåller upphovsrätten enligt föregående stycke, använda och ändra sådan leverantörens tillhörig programvara, dokumentation och annat material. Denna rätt får kunden underlicensiera eller överlåta till tredje man endast i samband med upplåtelse av licens till, eller överlåtelse av, det resultat till vilket kunden erhåller upphovsrätten enligt föregående stycke. Detta stycke omfattar inte sådan programvara som omfattas av tredje stycket i denna punkt 4.1.

Till eventuell open source-programvara och Programprodukt som ingår i resultatet av det av leverantören utförda arbetet, erhåller kunden, i stället för vad som anges i andra stycket i denna punkt 4.1, sådan nyttjanderätt som framgår av licensvillkoren för sådan open-source programvara eller Programprodukt. Med Programprodukt avses standardprogramprodukt eller annan programvara som leverantören angivit ingår i resultatet av det utförda arbetet och som leverantören angivit omfattas av särskilda licensvillkor.

Leverantören har, om annat inte överenskommit, en icke-exklusiv och i tiden obegränsad rätt att återanvända resultatet av det av leverantören utförda arbetet (innefattande rätten att fritt använda, ändra och licensiera till tredje man).

- 4.2 Oaktat bestämmelserna i punkt 4.1 har leverantören rätt att fritt använda det kunnande, den yrkeskunskap, erfarenhet och färdigheter som leverantören förvärvar genom eller i anslutning till utförande av Tjänsten.
- 4.3 Kunden ansvarar för att licensvillkoren för använd open-source programvara lämpar sig för kundens tänkta användningsområde för resultatet av leverantörens ut-

förda arbete. Leverantören är skyldig att följa av kunden redovisade instruktioner för användande av open-source programvara.

5. Rättighetsklarering

- 5.1 Part, som tillhandahåller material, svarar för att denne från rättighetsinnehavaren har inhämtat de rättigheter som erfordras för utförande av Tjänsten i enlighet med Avtalet.
- 5.2 Leverantören ansvarar för att det beträffande sådant material, som leverantören tillhandahåller inom ramen för Tjänsten, inte erfordras någon ytterligare licens eller royaltybetalning för Tjänstens nyttjande enligt Avtalet, utöver vad som angivits i Avtalet.

6. Intrång i immateriell rätt

- 6.1 Leverantören åtar sig att på egen bekostnad försvara kunden om krav riktas eller talan förs mot denne om intrång på grund av kundens egen användning i Sverige och andra överenskomna länder av resultatet av leverantörens arbete förutsatt att intrånget är hänförligt till leverantörens arbete eller till material som leverantören har tillfört. Leverantören åtar sig vidare att ersätta kunden för de kostnader och skadestånd som denne genom förlikning eller dom kan bli skyldig att utge. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning, dels att leverantören inom skälig tid skriftligen underrättas av kunden om framförda anspråk eller väckt talan, dels att leverantören ensam får bestämma över försvaret mot sådan talan och föra förhandlingar om uppgörelse eller förlikning. Om intrång slutligen befinns föreligga och leverantören på sätt som föreskrivs ovan har fått delta i rättegång eller förlikning eller om det enligt leverantörens egen bedömning är troligt att intrång föreligger, som är hänförligt till resultatet av leverantörens arbete eller till av leverantören tillfört material, ska leverantören på egen bekostnad tillförsäkra kunden fortsatt användning av resultatet av leverantörens arbete eller ersätta den del av resultatet av leverantörens arbete som utgör intrång med annan del, som kunden skäligen kan godkänna och vars användning inte innebär intrång eller ändra den delen så att intrång inte föreligger. Leverantören är inte ansvarig för intrångsanspråk som grundas på material som kunden har tillfört eller tillhandahållit (jfr 5.1), material som leverantören använder efter anvisning från kunden i sitt arbete eller för en ändring som kunden har företagit i resultatet till leverantörens arbete. Leverantörens ansvar för att resultatet av leverantörens arbete och material som leverantören har tillfört inte gör intrång i immateriella rättigheter är uttömmande reglerat av denna punkt 6.
- 6.2 För eventuell open source-programvara eller Programprodukt som ingår i resultatet av det av leverantören utförda arbetet gäller i stället vad som anges beträffande intrång i licensvillkoren för sådan open-source programvara eller Programprodukt. Med Programprodukt avses standardprogramprodukt eller annan programvara som leverantören angivit ingår i resultatet av det utförda arbetet och som leverantören angivit omfattas av särskilda licensvillkor.

7. Sekretess

- 7.1 Vardera parten förbinder sig att inte utan motpartens medgivande till tredje man under Tjänstens genomförande eller under en tid av tre år därefter, lämna ut sådana uppgifter om motpartens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller uppgift som enligt lag omfattas av sekretesskyldighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas leverantörens prisinformation samt sådan annan information som part angivit vara konfidentiell, såvida annat inte följer av lag. Sekretesskyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för parten på annat sätt än genom Tjänsten eller som är allmänt känd. Sekretesskyldigheten gäller inte heller när part är skyldig enligt lag, domstols-/ myndighetsbeslut eller enligt bindande börsregler, att lämna ut uppgifter. Är part på detta sätt skyldig att lämna ut uppgifter ska, innan sådant utlämnande sker, andra parten informeras om detta. Om kunden får del av källkoden eller annan dokumentation som ingår i resultatet av leverantörens arbete och upphovsrätten till sådant material inte övergår till kunden, gäller kundens sekretesskyldighet beträffande källkoden och dokumentation obegränsad i tiden.
- 7.2 Part ska genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även eventuell underkonsult samt dennes anställda som deltar i utförande av Tjänsten undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll.

8. Ersättning

8.1 Arvode

Om annat inte överenskommits, ska kunden betala ersättning enligt löpande räkning med det timarvode, övertidsersättning m.m. som framgår av Avtalet. Har någon sådan överenskommelse inte träffats, sker debitering enligt leverantörens vid varje tidpunkt gällande prislista. För restid utanför leverantörens ordinarie arbetstid debiteras hälften av avtalat timarvode.

Leverantören får en gång per år fr.o.m. nytt kalenderår ändra avtalade timarvoden i överensstämmelse med förändringen enligt det av SCB publicerade Labor Cost Index för tjänstemän (LCI tjm) preliminärt index, SNI 2007 kod J (Informations- och kommunikationsverksamhet).

Arvodena är exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter och avgifter på Tjänsten.

8.2 Övertid

Om annat inte framgår av Avtalet, har leverantören rätt till ersättning för övertid enligt nedan.

För överenskommet arbete som ska utföras utanför ordinarie arbetstid men efter 06.00 och före 20.00, helgfria måndagar – fredagar debiteras det timarvode som framgår av punkt 8.1 multiplicerat med faktorn 1,5.

För överenskommet övertidsarbete på annan tid debiteras det timarvode som framgår av punkt 8.1 multiplicerat med faktorn 2,0.

8.3 Utlägg, resekostnader

Leverantören har rätt till ersättning för utlägg enligt vad som särskilt överenskommits.

Leverantören har rätt till ersättning för traktamentskostnader samt rese- och logikostnader enligt vad som överenskommits. Har ingen överenskommelse träffats har leverantören vid resa från leverantörens i Avtalet angivna stationeringsort, rätt till ersättning för traktamentskostnader och resekostnader avseende resa med egen bil enligt leverantörens gällande prislista och för logikostnader och resekostnader avseende resa med annat färdmedel än egen bil med uppkomna kostnader.

8.4 Annan ersättning

Om kunden förorsakar att leverantören inte kan utnyttja avdelade resurser, har leverantören efter att ha meddelat kundens kontaktperson detta, rätt att debitera ersättning för den avdelade tiden som inte kan utnyttjas. Detta gäller i den utsträckning leverantören inte kan belägga avdelade resurser med annat arbete. Leverantören förlorar sin rätt att framställa anspråk på ersättning till följd av att leverantören inte kan utnyttja avdelade resurser, om sådant anspråk inte skriftligen framställts senast tre månader efter det att försening inträtt.

9. Betalning

- 9.1 Om annat inte överenskommits har leverantören rätt att få betalt en gång per månad för utfört och redovisat arbete samt för nedlagda kostnader.

- 9.2 Betalning sker mot faktura. Av fakturan ska arten och omfattningen av det arbete som utförs under den tidsperiod som fakturan avser, under perioden nedlagda kostnader samt annan ersättning som överenskommits samt antalet arbetstimmar jämte timersättning för var och en av de personer eller personalkategorier som sysselsatts med Tjänsten framgå.

Betalning ska erläggas senast 30 dagar efter fakturans utställandedatum. Vid dröjsmål med betalning ska dröjsmålsränta och annan ersättning utgå enligt lag.

Leverantören ska inom sex månader från det att Tjänsten har avslutats, till kunden översända faktura upptagande samtliga återstående fordringar avseende Tjänsten. Har leverantören inte gjort detta förlorar leverantören sin rätt till ersättning för utfört arbete, utom vad avser sin rätt att kvittningsvis göra gällande motfordran.

- 9.3 Är kunden i dröjsmål med betalning och har leverantören skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp, får leverantören 30 dagar efter skriftlig underrättelse därom till kunden med hänvisning till denna punkt avbryta fortsatt arbete till dess kunden betalt utestående förfallna belopp. Leverantören har därvid rätt till ersättning enligt punkt 8.4.

10. Affärsetiska principer

- 10.1 Leverantören förbinder sig att i sin verksamhet tillämpa affärsetiska principer som står i överensstämmelse med IT&Telekomföretagens affärsetiska grundprinciper.

11. Upphörande

- 11.1 Kunden har rätt att utan skäl säga upp Avtalet till upphörande såvitt avser icke utförda delar med iakttagande av 30 dagars uppsägningstid.
Leverantören har rätt till ersättning för utfört arbete och styrkt nödvändig kostnad samt under uppsägningstiden för avdelade resurser.
- 11.2 Avtalet kan sägas upp till omgående upphörande enligt följande:
- Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande om motparten väsentligen bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till motparten med hänvisning till denna punkt, vidtagit rättelse.
 - Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till upphörande om motparten har försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller annars är på obestånd.
- 11.3 Vid leverantörens uppsägning med stöd av punkt 11.2 har leverantören rätt till ersättning enligt principerna i punkt 11.1. Vid kundens uppsägning med stöd av punkt 11.2 har kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för försumligt utfört arbete och rätt till ersättning enligt bestämmelserna i punkt 3.
- 11.4 Uppsägning ska ske skriftligen för att vara gällande.
- 11.5 Då Avtalet upphört enligt punkt 11.1, eller då leverantören har sagt upp Avtalet enligt punkt 11.2, är leverantören skyldig att senast då betalning erläggs redovisa och överlämna resultatet av utfört arbete. Upphört Avtalet på grund av kundens uppsägning enligt punkt 11.2, föreligger denna skyldighet omedelbart efter Avtalets upphörande. Kunden har rätt att nyttja resultatet som om Tjänsten fullföljts under förutsättning att kunden har fullgjort sina betalningsskyldigheter.

12. Force majeure

Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet på grund av omständighet som part inte kunnat råda över såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, naturkatastrof, ändrad myndighetsbestämmelse, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantör på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestationen och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Om Avtalets fullgörande till väsentliga delar förhindras för längre tid än tre månader på grund av här angiven omständighet, har part rätt att skriftligen säga upp Avtalet. Vid sådan uppsägning har leverantören rätt till ersättning enligt Avtalet för utfört arbete och styrkt nödvändig kostnad.

13. Överlåtelse

- 13.1 Avtalet får inte överlåtas utan motpartens godkännande.
- 13.2 Leverantören får dock utan kundens medgivande överlåta rätten att ta emot betalning enligt Avtalet.

14. Meddelande

Uppsägning och andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller elektroniskt meddelande till motpartens kontaktperson på av motparten angiven adress.

Meddelandet ska anses ha kommit motparten tillhanda

- om avlämnat med bud; vid avlämnandet,
- om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran,
- om avsänt som elektroniskt meddelande; då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress

15. Tillämplig lag, Tvist

- 15.1 Svensk lag, utan tillämpning av dess lagvalsregler, ska gälla för Avtalet.
- 15.2 Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska avgöras av allmän domstol.