

Allmänna Villkor

IT-Underhåll version 2022-11-01

Dessa allmänna Villkor är avsedda att tillämpas när leverantören underhåller maskin- och programprodukter och/eller gjorda kundanpassningar eller utvecklade system. I underhåll kan tjänster såsom avhjälpande underhåll, uppdateringar/versioner av standardprogramprodukter och telefonrådgivning ingå. Dessa allmänna bestämmelser utgör bilaga till av parterna träffat avtal. Om det i Avtalet förekommer motstridiga uppgifter har det av parterna träffade avtalet och upprättade bilagorna företräde framför de allmänna bestämmelserna.

1. Definitioner

1.1 Såvida inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat skall följande ord och begrepp anses ha den innebörd som anges nedan:

Avtalet

Av parterna träffat avtal om underhåll med bilagor.

Produkt

Se under Underhållsobjekt

Produktleverantör/en

Det företag som har tillverkat berörd Produkt.

Programprodukt

Se under Underhållsobjekt

Startdag

Den dag underhållsåtagandet för respektive Underhålls- objekt börjar löpa i enlighet med punkt 5 nedan.

Specifikation/en

Den specifikation över innehållet i Underhållet som återfinns i Avtalet.

System

Se under Underhållsobjekt.

Tredjepartsprodukten

Se under Underhållsobjekt.

Underhåll/et

De tjänster leverantören skall utföra enligt Avtalet.

Underhållsobjekt

Underhållsobjekt/et

Den eller de Produkter och/eller System som leverantören skall underhålla enligt Avtalet.

Produkt/er

De maskinprodukter, nätverkskomponenter eller annan utrustning och Programprodukter som leverantören skall underhålla enligt Avtalet.

Programprodukt/en/er

De standardprogramprodukter som leverantören skall underhålla enligt Avtalet.

System/et

Det system eller den utvecklingen till exempel kundanpassningar som leverantören skall underhålla enligt Avtalet.

Tredjepartsprodukt/en

Tredjepartsprodukt är a) Programprodukt vars upphovsrätt uppenbarligen tillhör annat företag än leverantören eller något företag som ingår i samma koncern som leverantören och annat inte framgår av Avtalet, eller b) Underhållsobjekt som enligt Avtalet angivits vara tredjepartsprodukt/er.

2. Leverantörens åtagande

2.1 Leverantören skall från respektive avtalad Startdag utföra Underhåll enligt bestämmelserna i Avtalet. Underhållets innehåll framgår av Specifikationen. I avsaknad av Specifikation innebär Underhållet att leverantören underavtals- tiden skall avhjälpas funktionshindrande fel i Underhålls- objekt samt därutöver lämna distansstöd. Avhjälpande av fel vad beträffar Programprodukter sker genom rättelse eller anvisningar om kringgående av felet. Distansstöd tex vid telefonsamtal eller genom e-post innebär att vid felsituationer rörande Underhållsobjekt, eller antagna felsituationer assistera kunden genom att svara på frågor som kräver rimlig tidsåtgång. Distansstöd lämnas enligt det sätt som leverantören normalt tillämpar, om annat inte framgår av Specifikationen.

Distansstödet förutsätter att kunden har överenskommen kompetens.

2.2 Leverantören skall hålla en organisation och beredskap med lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare för att utföra avtalat Underhåll. Leverantören skall utföra Underhållet på ett fackmannamässigt sätt.

2.3 Underhåll tillhandahålls under leverantörens normala arbetstid. Underhåll utanför leverantörens normala arbetstid erfordrar särskild överenskommelse.

2.4 Underhåll av Programprodukt gäller enbart den vid varje tillfälle under avtalstiden senaste och närmast föregående versionen av Program- produkten, om annat inte överens- kommits.

2.5 Leverantören får anlita underleverantör för utförande av avtalat Underhåll. Leverantören ansvarar för underleverantörs arbete som för sitt eget.

2.6 Leverantörens åtagande vid Underhåll av Tredjeparts produkt omfattar, om annat ej särskilt överenskommits, distansstöd enligt 2.1 samt att leverantören på ett fackmannamässigt sätt skall försöka avhjälpas fel som hänför sig till Tredjepartsprodukten. Om leverantören trots detta ej själv kan avhjälpas felet därför att till exempel leverantören ej har tillgång till källkod eller erforderligt verktyg eller leverantören ej har rätt att avhjälpas fel i Tredjepartsprodukten skall leverantören omgående anmäla felet till Produktleverantören och vidarebefordra av Produkt-leverantören eventuellt erhållen lösning till kunden. Leverantören skall vidare bevaka att Produktleverantören uppfyller sina åtaganden enligt gällande avtal med leverantören eller i förekommande fall med kunden. Därutöver har leverantören inget ansvar för Underhåll av Tredjepartsprodukten.

3. Undantag från leverantörens åtaganden

3.1 Leverantörens åtaganden och angivna avgifter omfattar inte fel förorsakade av nedan angivna orsaker, om annat inte framgår av Specifikationen, eller följer av leverantörens åtagande rörande distansstöd enligt punkt 2.1.

a) fel förorsakade genom kundens användning av

Underhållsobjekt med annan än av leverantören godkänd utrustning, tillbehör, programvara på ett sätt som påverkar Underhållsobjektets funktion,

b) fel förorsakade genom av kunden företagna ändringar eller ingrepp i Underhållsobjekt som skett utan leverantörens samtycke eller genom kundens försummelse,

c) fel förorsakade av virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida inte det introducerats av leverantören genom dennes försummelse, eller fel förorsakade av tredje man på annat sätt eller genom andra omständigheter utom leverantörens kontroll såsom fel i utrustning, tillbehör eller programvara som ej utgör Underhållsobjekt.



Orgnr: 556850-5969

Wsolvit Sweden AB
Bergvikskurvan 5
973 31 LULEÅ
SWEDEN

Tel: 0920-52 89 00
Fax: 0920-52 89 19
Webb: www.wsolvit.se
E-post: info@wsolvit.se

- 3.2 Om ny uppdatering/version av Programprodukt förorsakar att förändringar erfordras i annat Underhållsobjekt, så omfattas inte leverantörens åtaganden och angivna avgifter arbetet med förändringarna i det andra Underhållsobjektet, om annat inte framgår av Specifikationen. Leverantören skall, om leverantören har anledning att misstänka att förändringar av annat Underhållsobjekt erfordras, innan sådan ny uppdatering/version införs informera kunden därom. Om kunden väljer att behålla version av Programprodukten som inte omfattas av leverantörens skyldighet att tillhandahålla underhåll enligt punkt 2.4, skall leverantören och kunden överenskomma om det fortsatta Underhålllets innehåll.
- 3.3 Utöver vad som framgår av 3.1 gäller för maskinprodukter vidare att leverantörens åtaganden och angivna avgifter, om annat inte framgår av Specifikationen, inte omfattar
- anskaffning av tillsatser, förbrukningstillbehör eller annan utrustning,
 - underhåll av förbrukningstillbehör och tillsatser.
- 4. Kundens åtaganden**
- 4.1 Kunden skall utse kontaktperson och ha överenskommen kompetens, samt när så erfordras för underhålls utförande, ha av Produktleverantören tillhandahållen dokumentation över berörda produkter tillgängliga.
- 4.2 Kunden skall, när Underhållet avser felavhjälpande, vid felanmälan ange och vid behov visa hur felet yttrar sig. Kunden skall då kunden har avtal om felavhjälpande avseende Tredjepartsprodukt tillhandahålla erforderligt avtal till leverantören (jfr 2.6).
- 4.3 På leverantörens begäran skall representant från kunden vara tillgänglig under leverantörens arbete. Där så är erforderligt skall berörda Underhållsobjekt ställas till leverantörens förfogande. Har parterna överenskommit att leverantören får använda fjärrservice för Underhåll, skall kunden möjliggöra leverantörens tillgång till Underhållsobjektet. Rutiner för fjärrservice upprättas gemensamt av kunden och leverantören.
- 4.4 Då Underhåll utförs hos kunden skall kunden på egen bekostnad tillhandahålla för Underhållet erforderligt arbetsutrymme inom rimligt avstånd från berörda Underhållsobjekt.
- 4.5 Kunden ansvarar för säkerhetskopiering inklusive förvaring av databärare.
- 4.6 Efter avslutad underhållsåtgärd på Underhållsobjekt svarar kunden för återstart av kundens aktuella system, om annat inte överenskomits. Leverantören skall vara beredd att på kundens begäran vara kunden behjälplig med detta. Ersättning skall då utgå enligt punkt 8.4.
- 4.7 Kunden svarar själv för införande av felrättningar och nya uppdateringar av Programprodukt, om annat inte överenskomits. Leverantören skall vara beredd att på kundens begäran vara kunden behjälplig med detta. Ersättning skall då utgå enligt punkt 8.4.
- 5. Startdag för underhållstjänst**
- 5.1 Leverantören skall tillhandahålla Underhållet för respektive Underhållsobjekt fr.o.m. den dag som särskilt avtalats. Om någon sådan dag ej avtalats så börjar Underhållet för Produkt från den dag som infaller senast av dagen för Avtalets undertecknande eller dagen då Produkten installerats hos kund. För Produkt som ingår i System som skall utvecklas av leverantören eller annan leverantör enligt särskilt avtal och för System börjar dock Underhållet, om särskild dag ej avtalats, från godkännandedagen för berört System enligt aktuellt uppdragssavtal, dock senast från den dag som kunden använder Systemet i sin verksamhet. Kunden skall informera leverantören omgående när godkännandedagen inträffat, eller i förekommande fall när kunden använder Systemet i sin verksamhet.
- 6. Servicenivå**
- 6.1 Parterna kan träffa särskild överenskommelse om de servicenivåer som skall gälla för avtalat Underhåll. Har någon sådan överenskommelse ej träffats avseende avhjälpande av funktionshinder fel skall sådant Underhåll lämnas med den skyndsamhet omständigheterna kräver.
- 7. Ändring av Underhållet**
- 7.1 Om kunden önskar ändra Underhållsobjektets karaktär eller omfattning skall kunden skriftligen framställa detta önskemål till leverantören. Leverantören skall inom rimlig tid från mottagande av begäran om ändring ge skriftligt besked om ändringen är accepterad samt vilka villkor, såväl avseende pris, kvalitetspåverkan som annat, som gäller för ändringen. Leverantören får inte motsätta sig kundens önskemål om tillägg eller ändring om inte leverantören kan visa sakliga skäl för en sådan vägran. Parterna skall träffa en överenskommelse om ändringen tillsammans med överenskomna ekonomiska förändringar och andra villkor till följd av ändringen.
- 8. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor**
- 8.1 Avgifter För leverantörens utförande av avtalat Underhåll skall kunden betala den ersättning som framgår av Avtalet. Avgifter vid Underhåll mot löpande räkning debiteras, om annat inte framgår av Avtalet, enligt leverantörens vid beställningen gällande prislista. För restid utanför normal arbetstid debiteras hälften av avtalat timarvode. Fakturering får ske vid löpande räkning efter hand som Underhållet utförs. Leverantören äger rätt att fr.o.m. nytt kalenderår en gång per år ändra avtalade avgifter vid Underhåll mot löpande räkning i överensstämmelse med förändringen enligt SCB:s IT-konsultindex. Leverantören äger rätt att fr.o.m. nytt kalenderår en gång per år ändra fasta avgifter, i överensstämmelse med förändringen enligt SCB:s IT-konsultindex. Leverantören äger rätt fakturera fasta avgifter periodvis i förskott. Avgifterna är exklusive moms och andra efter Avtalets träffande fastställda tillkommande skatter.
- 8.2 Resekostnader**
- Om parterna ej har överenskommit att reskostnader skall ingå i avtalade fasta avgifter samt vid löpande räkning, har leverantören vid resa från leverantörens stationeringsort rätt till ersättning för traktamentskostnader och reskostnader avseende resa med egen bil enligt leverantörens gällande prislista och för logikostnader och reskostnader avseende resa med annat färdmedel än egen bil med uppkomna kostnader.
- 8.3 Arbete utanför normal arbetstid**
- Om annat ej framgår av Avtalet, har leverantören rätt till ersättning för arbete utanför normal arbetstid enligt nedan. För överenskommet arbete som skall utföras utanför normal arbetstid men efter 06.00 och före 20.00, helgfria måndagar-fredagar, skall debiteras avtalat timarvode multiplicerat med faktorn 1,5 per timme. För överenskommet arbete utanför normal arbetstid på annan tid debiteras avtalat timarvode multiplicerat med faktorn 2,0 per timme.
- 8.4 Annan ersättning**
- Om leverantören förorsakats merarbete eller merkostnad på grund av omständighet som kunden ansvarar för, skall kunden ersätta leverantören för sådant merarbete och sådan merkostnad enligt leverantörens vid tillfället gällande prislista. Leverantören skall informera kunden om leverantören kunnat konstatera att det arbete leverantören ska utföra ligger utanför leverantörens åtagande. Leverantören skall då inte utföra ytterligare arbete som är av väsentlig omfattning utan kundens godkännande.
- 8.5 Dröjsmål**
- Är kunden i dröjsmål med betalning får leverantören 30 dagar efter skriftlig underrättelse därom till kunden med hänvisning till denna punkt, avbryta fortsatt Underhåll till dess kunden erlagt utestående fordringar. En sådan skriftlig underrättelse får lämnas först efter det att leverantören skriftligen anmodat kunden att betala förfallet belopp.
- 9. Dokumentation**
- 9.1 Vid avhjälpande Underhåll skall leverantören dokumentera vidtagna åtgärder och tillhandahålla sådan dokumentation till kunden.
- 10. Särskilda bestämmelser vid Underhåll av maskinprodukt**
- 10.1 Äganderätten till inmonterade delar tillkommer ägaren av maskinprodukt.
- 10.2 Äganderätten till utbytta delar tillkommer leverantören. Kunden skall tillhandahålla förbrukningsmaterial och databärare som erfordras för utförande av underhåll hos kunden.
- 11. Särskilda bestämmelser avseende Programprodukt och System**
- Kunden har samma rättigheter och skyldigheter för genom Underhållet tillhandahållen uppdatering av Programprodukt eller utfört arbete som för den ursprungliga versionen av Programprodukten respektive för det ursprungliga utförda arbetet med Systemet.
- 12. Säkerhet, sekretess**
- 12.1 Leverantören skall vidtaga nödvändiga åtgärder för att efterleva av kunden redovisade säkerhetsföreskrifter. Om de säkerhetsföreskrifter som tillhandahålls av kunden efter avtalets ingående medför ökade underhållskostnader, skall leverantören kompenseras här för eller äga rätt till jämkade underhållsvillkor. Om Underhåll utförs genom fjärrservice skall rutiner för fjärrservice upprättas gemensamt av kunden och leverantören.

- 12.2 Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av tre år därefter utlämna uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet eller upp- gift som enligt lag omfattas av sekretess skyldighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet skall alltid betraktas information som parten angivit vara konfidentiell. Sekretess skyldigheten gäller inte sådan information som part kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom fullgörande av Avtalet eller som är allmänt känd. Sekretess skyldigheten gäller ej heller när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter. Är part skyldig att enligt lag lämna ut uppgifter skall, innan sådant utlämnande sker, andra parten informeras därom.
- 12.3 Part skall genom sekretessförbindelse med personal eller andra lämpliga åtgärder tillse att sekretess enligt ovan iakttas. Part ansvarar för att även anlitad underleverantör samt dess anställda som berörs av uppdraget undertecknar en sekretessförbindelse av motsvarande innehåll till förmån för andra parten.
- 13. Ansvar för Underhåll**
- 13.1 Om leverantören brister i sitt underhållsåtagande skall leverantören efter reklamation från kunden med den skyndsamhet som omständigheterna kräver - på egen bekostnad - åtgärda det bristfälliga underhållsarbetet. Detta åtagande innefattar även att åtgärda material- eller tillverkningsfel i inmonterade delar i maskinprodukter eller annan utrustning.
- 13.2 Har leverantören inte fullgjort sina skyldigheter enligt 13.1 och påverkas kundens användning av Underhålls- objektet till följd härav i mer än ringa omfattning har kunden vid fast avgift rätt att för den tid bristen i åtagandet föreligger erhålla nedsättning med den del av avgiften som hänförs till de ovan angivna berörda Underhållsobjekt, dock längst under 90 dagar. I det fall Underhållet utförs på löpande räkning har kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för det bristfälligt utförda underhållsarbetet. Har leverantören genom försummelse inte fullgjort sina skyldigheter enligt 13.1 är leverantören skadeståndsansvarig med den begränsning som framgår av Avtalet.
- 13.3 Har parterna träffat överenskommelse om garanterad servicenivå, ansvarar leverantören vid avvikelse från denna enbart för vad som anges i villkoren om garanterad servicenivå. Därutöver har kunden ingen rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av avvikelse från servicenivån, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.
- 13.4 Är bristen i leverantörens underhållsarbete väsentlig och har leverantören ej vidtagit rättelse efter skriftlig anmodan från kunden, har kunden rätt att skriftligen säga upp Avtalet till omedelbart upphörande för berörda Underhållsobjekt och andra Underhållsobjekt vars funktionalitet i mer än ringa omfattning påverkas därav.
- 13.5 Leverantörens ansvar för underhåll är begränsat till det ovan sagda, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, och kunden kan inte rikta andra anspråk mot leverantören med anledning av brister i underhållsåtagandet.
- 13.6 Kunden får göra gällande påföljder enligt punkt 13 endast om kunden givit leverantören meddelande därom senast 90 dagar efter att kunden märkt eller bort märka grunden för kravet. Vid löpande räkning omfattar leverantörens ansvar för Underhåll dock endast krav som framförts senast 90 dagar från tidpunkten då Underhållet utfördes eller skulle ha utförts.
- 14. Ansvarsbegränsning**
- 14.1 Om part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet av omständighet som part ej kunnat råda över, såsom exempelvis blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tid- punkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Är omständighet hänförlig till leverantören eller något förhållande på hans sida enligt ovan och kunden av den anledningen helt eller delvis inte kan använda Underhållsobjekt har kunden rätt att erhålla nedsättning av periodens underhållsavgift för berörda Underhållsobjekt. Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än 30 dagar på grund av viss ovan angiven omständighet äger den andre parten, utan ersättningsskyldighet, skriftligen frånträda Avtalet.
- 14.2 Parts skadeståndsansvar skall utom vad avser person- eller sakskador och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp av högst 12 månaders underhållsavgifter för berörda Underhållsobjekt. Part ansvarar dock, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man eller förlust av information.
- 15. Omplacering och ändring av Underhållsobjekt**
- 15.1 Avser kunden att omplacera eller ändra Underhållsobjekt, skall leverantören i förväg - skriftligen underrättas om de åtgärder som avses. Om omplaceringen eller ändringen medför ökade underhållskostnader, skall leverantören kompenseras härför eller äga rätt till jämkade underhållsvillkor.
- 16. Affäretiska principer**
- 16.1 Leverantören förbinder sig att tillämpa i sin verksamhet affäretiska principer som står i överensstämmelse med Teknikföretagens affäretiska grundprinciper.
- 17. Avtalsperiod**
- 17.1 Avtalet gäller från det att parterna undertecknat det- samma. Avtalsperiod, förlängningsperiod och uppsägningstid skall anges i Avtalet. Om annat inte avtalas skall uppsägning av Avtalet ske senast 90 dagar före utgången av löpande avtalstid. Avtalet är annars varje gång förlängt att gälla för varje avtalad förlängnings- period. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskommit gäller Avtalet tills vidare med 90 dagars ömsesidig uppsägningstid. Avtalet upphör vid kalendermånadsskiftet som inträffar efter uppsägningstidens utgång. Uppsägning av Avtalet skall ske skriftligen.
- 17.2 Upphör Avtalet svarar leverantören enligt punkt 13 för Underhåll som utförts under avtalstiden under förut- sättning att kunden framfört krav härom inom skälig tid efter kunden märkt felet dock senast 180 dagar efter Underhållet utförts.
- 18. Förtida upphörande, avbeställning**
- 18.1 Utöver kundens rätt att säga upp Avtalet för vissa Underhållsobjekt enligt 13.4, äger vardera parten säga upp Avtalet till upphörande
- a) om andra parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till i förekommande fall leverantören eller kunden med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse, eller
- b) om motparten försatts i konkurs, inleder ackordsför- handlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller eljest är på obestånd.
- 18.2 Om parterna överenskommit om en viss avtalsperiod kan parterna också träffa överenskommelse om att kunden äger, utan angivande av skäl, säga upp Avtalet för vissa Underhållsobjekt till förtida upphörande (avbeställning). En sådan överenskommelse bör innehålla villkor om aviseringstid, om den ersättning som skall betalas till leverantören vid sådant förtida upphörande och om någon återbetalning av del av erlagt förskott skall ske med mera.
- 18.3 Uppsägning skall ske skriftligen för att vara gällande.
- 19. Meddelanden**
- 19.1 Uppsägning eller andra meddelanden skall ske genom bud, rekommenderat brev, telefax eller elektroniskt meddelande till parternas kontaktperson till av parterna angiven adress, faxnummer respektive elektronisk adress. Meddelandet skall anses ha kommit andra parten tillhanda
- a) om avlämnat med bud; vid avlämnandet.
- b) om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran.
- c) om avsänt med telefax; vid mottagande då telefaxet kommit till mottagarens telefax under förutsättning att avsändande part även sänt telefaxet per brev samma dag.
- d) om avsänt som elektroniskt meddelande; vid mot- tagande då det elektroniska meddelandet kommit till mottagarens elektroniska adress under förutsättning att avsändande part även sänt meddelandet per brev samma dag.
- 20. Överlåtelse**
- 20.1 Avtalet får inte överlåtas utan den andra partens godkännande.
- 20.2 Leverantören får dock utan kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt Avtalet.
- 21. Tvist**
- 21.1 Tvister angående tolkning eller tillämpning av Avtalet och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall slutligt avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkas inte överstiger 25 gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande prisbasbelopp enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av allmän domstol.