

AVTAL 90 – Underhåll

Allmänna bestämmelser

Avtal utgivet av Svenska IT-företagens Organisation (tidigare LKD), DF – Dataföreningen i Sverige och Sif – Sveriges inköps- och logistikförbund

Dessa allmänna bestämmelser gäller för avtalade maskin- och programprodukter (produkter), om annat inte överenskommit. I underhåll kan tjänster såsom avhjälpande underhåll, förebyggande underhåll, programuppdateringar, telefonrådgivning ingå.

1. Leverantörens åtaganden

- 1.1 Leverantören skall utföra det underhåll som parterna överenskommit samt hålla en organisation och beredskap med lämplig kvalificerad och kompetent personal för att utföra dessa åtaganden. Leverantören skall utföra sina underhållsåtaganden med omsorg och på ett i övrigt fackmannamässigt sätt. Om någon överenskommelse om innehållet i underhållet inte träffats avser leverantörens åtagande att avhjälpa funktionshinder fel, vilket beträffande programprodukter även innefattar anvisningar om kringgående av felet.
- 1.2 Underhåll tillhandahålls under en sammanhängande 8-timmarsperiod under leverantörens normala kontorstid, med undantag för avkortade arbetsdagar och tid, då leverantören enligt lokal eller central överenskommelse med arbetstagare har stängt.
- 1.3 Underhåll skall lämnas med den skyndsamhet som omständigheterna kräver. Har parterna överenskommit om viss inställelsetid, skall leverantören inom den angivna tiden från det att anmälan gjorts inställa sig hos kunden och påbörja arbetet med att lösa kundens problem.

2. Undantag från leverantörens åtaganden

- 2.1 Leverantörens åtaganden och angivna avgifter omfattar inte,
 - a) fel förorsakade genom kundens användning av produkterna med annan utrustning eller andra tillbehör på ett sätt som påverkar dess funktion,
 - b) fel förorsakade genom av kunden företagna ändringar eller ingrepp i produkterna som inte skett i enlighet med produktleverantörens instruktioner,
 - c) fel förorsakade genom kundens användning av produkterna på ett annat sätt än som framgår av användardokumentationen eller genom försummelse av kunden, dennes personal eller tred-

je man eller genom andra omständigheter utom leverantörens kontroll,

d) anskaffning av tillsatser, förbrukningstillbehör eller annan utrustning,

e) målning eller ytbehandling av maskinprodukter eller anskaffning av material härför,

f) underhåll av förbrukningstillbehör och tillsatser.

3. Kundens åtaganden

- 3.1 Kunden skall utse kontaktman och ha överenskommen kompetens, samt när så erfordras för underhållets utförande, ha av produktleverantören tillhandahållen dokumentation över berörda produkter tillgängliga.
 - 3.2 Kunden skall vid felanmälan ange och vid behov visa hur felet yttrar sig.
 - 3.3 Där så är erforderligt skall berörda produkter ställas till leverantörens förfogande hos kunden.
 - 3.4 Då underhåll utförs hos kunden skall kunden på egen bekostnad tillhandahålla för underhållet erforderligt arbetsutrymme inom rimligt avstånd från produkterna. På leverantörens begäran skall representant från kunden vara tillgänglig under leverantörens arbete. Vidare skall förbrukningsmateriel och databärare som erfordras för utförande av underhåll tillhandahållas av kunden.
 - 3.5 Kunden ansvarar för säkerhetskopiering inklusive förvaring av databärare.
- ### 4. Underhållsavgift
- 4.1 Underhållsavgiften utgår a) som en fast avgift och/eller b) enligt löpande räkning. Avgiften anges i bilaga till avtalet och innefattar med nedan angivna undantag samtliga leverantörens kostnader för utförandet av leverantörens åtaganden.
 - 4.2 Leverantören har rätt till ersättning för trakamentskostnader samt rese- och logistikostnader enligt särskild träffad överenskommelse mellan

parterna. I avsaknad därav har leverantören rätt till ersättning för traktamentskostnader och resekostnader enligt allmänt reseavtal för stats-tjänstemän (ARA), och för logistikostnader med havda kostnader från leverantörens i avtalet angivna stationeringsort.

- 4.3 Har kunden föranlett åtgärd som inte omfattas av leverantörens åtagande skall kunden ersätta leverantören enligt leverantörens vid beställningen gällande prislista för utförd tjänst. I övrigt gäller bestämmelserna i detta avtal.

5. Fast avgift

- 5.1 Med fast avgift avses en avgift som erläggs av kunden oavsett i vilken utsträckning leverantören anlitas för utförande av överenskommet underhåll.
- 5.2 Leverantören äger rätt att en gång per år ändra den fasta avgiften, så att den överensstämmer med av leverantören allmänt tillämpade normer. Sådan ändring får inte överstiga kostnadsutvecklingen enligt Statistiska Centralbyråns index benämnt Arbetskraftskostnader inklusive arbetskraftsskatter, SNI 92.
- 5.3 Den fasta avgiften erlägges mot faktura periodvis i förskott från avtalets ikraftträdande.

6. Löpande räkning

- 6.1 Avgift vid underhåll mot löpande räkning utgår enligt leverantörens vid beställningen gällande prislista. Avgift vid telefonrådgivning utgår per påbörjat, av leverantören tillämpat tidsintervall.
- 6.2 Fakturering får ske löpande efter hand som underhållet utförs.

7. Dröjsmål med betalning

- 7.1 Betalar kunden inte i rätt tid, har leverantören rätt att erhålla dröjsmålsränta enligt lag.
- 7.2 Är kunden i dröjsmål med betalning mer än 30 dagar efter det leverantören anmodat kunden att betala förfallet belopp, får leverantören genom skriftligt meddelande till kunden säga upp avtalet till omedelbart upphörande.

8. Äganderätt till utbyte av delar m.m.

- 8.1 Äganderätten till inmonterade delar tillkommer ägaren av maskinprodukt. Äganderätten till utbytta delar tillkommer leverantören.

9. Säkerhet, sekretess

- 9.1 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 härför eller äga rätt till jämkade underhållsvillkor.
- 9.2 Ingendera parten får till tredje man utan andra partens godkännande lämna ut handlingar eller

på annat sätt återge uppgifter, vilka rör interna förhållanden hos denne i annan utsträckning än vad som erfordras för underhållets genomförande. Sekretessskyldigheten gäller inte för sådan information som part kan visa har blivit känd för honom på annat sätt än genom fullgörandet av detta avtal eller som är allmänt känt. Sekretessskyldigheten gäller även om underhållsavtalet i övrigt upphört.

10. Dokumentation

- 10.1 Vid avhjälpande och förebyggande underhåll skall leverantören dokumentera vidtagna åtgärder och på kundens begäran översända sådan dokumentation.

11. Ansvar för underhåll

- 11.1 Om leverantören brister i sitt åtagande enligt 1.1 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 maskinprodukt.
- 11.2 Vid löpande räkning omfattar leverantörens ansvar enligt 11.1 endast krav som framförts inom skälig tid efter det bristen i underhålls-åtagandet märkts dock senast tre månader från tidpunkten då underhållet utfördes eller skulle ha utförts.
- 11.3 Har leverantören inte fullgjort sina skyldigheter enligt 1.3 efter erinran från kunden eller enligt 11.1 och påverkas kundens användning av produkter 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 hänför sig till de ovan angivna berörda produkterna, dock längst under tre månader. Kravet på nedsättning skall ha framförts senast tre månader efter utgången av den period för vilken ersättning begärs.

Har ovan angiven tid för nedsättning förflutit eller är bristen eljest väsentlig har kunden rätt att skriftligen säga upp avtalet till omedelbart upphörande för de berörda produkterna och andra produkter vars funktionalitet i mer än ringa omfattning påverkas därav. Säger kunden upp avtalet har kunden rätt till skadestånd.

- 11.4 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.

12. Ansvarsbegränsning, force majeure

- 12.1 Om part förhindras att fullgöra detta underhålls-avtal av omständighet utanför hans kontroll som han inte skäligen kunde förväntas ha räknat med vid avtalets träffande och vars följderna han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit eller hans underleverantör förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angivits, skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från vite och andra 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 produkterna har kunden rätt att er-hålla nedsättning av periodens underhållsavgift för berörda produkter. Om avtalets fullgörande till väsentlig del förhindras för längre tid än en månad på grund av viss ovan angiven omständighet äger den andre parten, utan ersättningskyldighet, skriftligen frånträda underhålls-avtalet.
- 12.2 Leverantören ansvarar för sakskador som orsakats genom försummelse av leverantören eller av leverantörens anställda. Leverantörens skadeståndsansvar gentemot kunden för sådana sakskador hos kunden eller dennes kund omfattar endast ersättning för direkt förlust och är per skadetillfälle begränsat till 35 gånger det vid tiden för skadans uppkomst gällande basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring. Oavsett ovanstående ansvarar dock leverantören inte för kundens förlust av data.
- 12.3 Parts skadeståndsansvar skall utom vad avser person- eller sakskador och såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, vara begränsat till direkta förluster till ett sammanlagt belopp av högst 12 månaders underhållsavgifter för uppsagda produkter.

13. Omplacering och ändring av produkt

- 13.1 Avser kunden att omplacera produkterna, skall leverantören i förväg skriftligen underrättas om de åtgärder som avses. Om omplaceringen medför ökade underhållskostnader, skall leverantören kompenseras härfor eller äga rätt till jämkade underhållsvillkor. Detsamma skall gälla för sådana ändringar/uppgärderingar av maskin-

produkt som gjorts på kundens särskilda beställning och som medför ökade underhållskostnader.

14. Överlåtelse av underhållsavtalet

- 14.1 Leverantören får utan kundens medgivande överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal.
- 14.2 Part får utan andra partens godkännande överlåta avtalet till annat företag inom koncern eller företagsgrupp i vilken part ingår vid avtalets träffande eller senare kan komma att ingå i. Motsvarande gäller för statliga eller kommunala organ. Om den nya parten inte fullgör sina förpliktelser svarar den ursprungliga parten för förpliktelsernas fullgörande.
- 14.3 Detta avtal får i övrigt inte överlåtas utan andra partens samtycke.

15. Giltighetstid

- 15.1 Underhållsavtalet löper från den dag som särskilt avtalats eller, om så inte är fallet, den dag som infaller senast av dagen för avtalets under-tecknande och dagen då produkterna installerats hos kund. Uppsägning av avtalet skall ske senast tre månader före utgången av löpande avtalstid. Avtalet är annars varje gång förlängt att gälla för varje avtalad förlängningsperiod. Om någon avtals- eller förlängningsperiod inte överenskommit gäller avtalet tills vidare med tre månaders ömsesidig uppsägningstid. Uppsägning av avtalet skall ske skriftligen.
- 15.2 Upphör avtalet svarar leverantören enligt 11.1 för underhåll som utförts under avtalstiden under förutsättning att kunden framfört krav härav inom skälig tid efter kunden märkt felet dock senast tre månader efter underhållet utförts.

16. Skiljedom

- 16.1 Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkas uppenbart inte överstiger tio gånger det vid tiden för påkallande av skiljeförfarande gällande basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring, skall tvisten avgöras av ensam skiljeman som på parts begäran utses av Stockholms Handelskammare.