

JHS 166 Allmänna avtalsvillkor för IT-upphandlingar inom den offentliga förvaltningen

Bilaga 5. Specialvillkor för tjänster (JIT 2015 – Tjänster)

Version: 2.0

Publicerad: 22.9.2015

Giltighetstid: tills vidare

BRUKSANVISNING

Dessa specialvillkor är avsedda att användas för avtal om tjänster av kontinuerlig natur, som till exempel service- och underhållsavtal, tjänster gällande behandling eller förmedling av material eller användarstöd. Villkoren är inte avsedda att användas för avtal om konsult- eller experttjänster och inte heller om tillämpningstjänster som levereras över nätet, på dessa tillämpas deras egna specialvillkor.

I avtal om tjänster bör följande faser av en tjänst uppmärksammas:

- ibruktagande (eventuell pilotverksamhet)
- produktionsfas, då tjänsten ska vara tillgänglig enligt avtal
- lösgörande från tjänsten.

Situationerna i anslutning till ibruktagande av en tjänst varierar från fall till fall, och villkoren som gäller detta har lämnats till parterna att komma överens om.

I avtalet om tjänsten ska produktionsfasen beskrivas detaljerat när det gäller:

- tjänst och tjänsteprocesser (tjänsteprocessen beror på vald leverantör)
- tjänstemiljö (även testmiljöer) och ansvarsgränser mellan avtalsparterna och mellan olika leverantörer
- tjänstetider
- svarstider och angelägenhetsklasser
- servicenivå, mätning och uppföljning av den samt konsekvenser av överträdelser.

Anvisningar om bestämning av servicenivå och kvalitet finns i rekommendationen *JHS 174 Klassificering av servicenivån för ICT-service* och om kvalitetsstyrning i rekommendationen *JHS 182 Utveckling av ICT-service: Försäkring av kvalitet*.

I avtalet bör också uppmärksamhet fästas på utveckling av tjänsten samt på dataskydds- och datasäkerhetsfrågor.

Om platsen där tjänsten produceras är väsentlig, ska den avtalas i avtalet.

I avtalet ska man också förbereda sig på att tjänsten upphör och upphandlas på nytt utan att lösgörandet ger störningar på beställarens verksamhet. Till avtalsvillkoren har det fogats en punkt om leverantörens biståndsskyldighet vars tillräcklighet eller nödvändighet ska bedömas från fall till fall. Särskilt kan det vara bra att i förväg överväga och definiera mer detaljerat vilket material och vilken kunskap beställaren behöver när tjänsten upphör.

Tjänstens slutresultat ska definieras i avtalet. I fortgående tjänster uppstår inte alltid återanvändbara slutresultat. Å andra sidan kan det i avtalet om tjänsten avtalas om till exempel en stödtjänst för programmet, så att tjänsten kan också ge upphov till återanvändbara slutresultat. Utrustning och metoder som används för att producera en tjänst bör i allmänhet inte betraktas som tjänstens slutresultat.

JUHTA - Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

I prisuppgifterna ska det tydligt specificeras vad som är separat debiterade arbeten och vad som kan medföra ändringar av en eventuell fast avgift för tjänsten.

Denna bruksanvisning utgör inte en del av avtalet.

Avtalets datum och nr: _____

Bilaga nr: _____

JIT 2015: Specialvillkor för tjänster

Innehåll

1	Tillämpning.....	1
2	Definitioner.....	2
3	Tjänster och tjänsters resultat.....	2
3.1	Tjänst.....	2
3.2	Tjänstmiljö.....	2
3.3	Beställarens material.....	2
3.4	Tjänsttid.....	3
4	Ändring av tjänst.....	3
5	Leverans av tjänst.....	3
5.1	Tjänstens kvalitet.....	3
5.2	Tjänstnivåer.....	4
5.3	Arbetsmetoder och -processer.....	4
5.4	Personal som producerar tjänst.....	4
5.5	Samarbete och rapportering.....	4
5.6	Dokumentation av tjänst.....	5
5.7	Samarbete med tredje parter.....	5
5.8	Beställarens allmänna skyldigheter.....	5
6	Rättigheter.....	5
7	Dröjsmål.....	6
8	Biståndsskyldighet när tjänsten upphör.....	6
9	Uppsägning av avtal.....	7

1 Tillämpning

(1) Dessa specialvillkor iakttas när upphandlande enheter inom den offentliga förvaltningen köper tjänster i anslutning till databehandling, om dessa specialvillkor åberopas i avtalen och om inte något annat har avtalats skriftligen om någon del av dem.

(2) Dessa specialvillkor används tillsammans med de allmänna avtalsvillkoren för IT-upphandlingar inom den offentliga förvaltningen. I händelse av motstridighet har specialvillkoren prioritet över motsvarande punkter i de ovan nämnda allmänna avtalsvillkoren för IT-upphandlingar inom den offentliga förvaltningen.

2 Definitioner

Utöver definitionerna för specialvillkoren nedan följs definitionerna i *JIT 2015 Allmänna villkor*.

ibruktagandeprojekt

fi käyttöönottoprojekti

ett projekt som genomförs i samband med införande av tjänster och vars resultat är en i avtalet specificerad tjänst som kan tas i bruk

tjänstebeskrivning

fi palvelukuvaus

en detaljerad specifikation av innehållet i en tjänst

tjänstmiljö

fi palveluympäristö

de lokaler och den tekniska apparatmiljö såsom apparater, programvaror och datakommunikationsförbindelser samt nödvändiga licenser och underhåll av dem som är nödvändiga för leverans och produktion av en tjänst enligt avtal

3 Tjänster och tjänsters resultat

3.1 Tjänst

(1) Leverantören förbinder sig att åt beställaren producera de tjänster som specificerats i avtalet, enligt krav och överenskomna tjänstebeskrivningar.

(2) Tjänsterna och eventuella avgränsningar av en tjänst, tjänstens slutresultat, kvalitetsnivå samt de detaljerade villkoren för varje tjänst har beskrivits i avtalet.

(3) Avtalsparternas ansvar slås fast i avtalet.

(4) I avtalet kommer avtalsparterna överens om ibruktagandet av tjänsten.

3.2 Tjänstmiljö

(1) Leverantören ansvarar för att tjänstmiljön byggs upp, fungerar och underhålls som helhet, om det inte uttryckligen har avtalats om något annat för någon del av tjänstmiljön. Om det inte har avtalats om något annat ansvarar leverantören dock inte för de komponenter i tjänstmiljön som finns i beställarens lokaler.

(2) Leverantören informerar beställaren på förhand om varifrån tjänsten produceras. Leverantören ska också underrätta beställaren på förhand i händelse av att platsen ändras.

3.3 Beställarens material

(1) Beställaren ansvarar för att beställarens material står till leverantörens förfogande så som överenskommit i avtalet och utan kostnader samt i den omfattning som det förutsätts i avtalet.

(2) Leverantören ansvarar inte för sådana fel eller brister i tjänsten som beror på beställarens material.

(3) Leverantören förbinder sig att lagra uppgifter, databaser och filer som uppstår i tjänsterna på ett öppet definierat sätt (=enligt en öppen standard eller på ett sätt som gemensamt definierats av leverantören och beställaren). Till de delar detta inte skulle vara fallet förbinder sig leverantören att utan separat ersättning

JUHTA - Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

konvertera uppgifterna, databaserna och filerna till ett sådant format när avtalet upphör samt på beställarens begäran under användningstiden.

(4) Leverantören har rätt att använda beställarens material endast för ändamål enligt avtalet.

3.4 Tjänsttid

(1) Tjänsten är tillgänglig under den tjänsttid som angetts i avtalet.

(2) Om det inte har avtalats om något annat ska arbetsuppgifter i anslutning till tjänsten som utförs i beställarens lokaler utföras under den arbetstid som iakttas inom beställarens organisation.

4 Ändring av tjänst

(1) Om en avtalspart så önskar kan avtalsparten föreslå ändring av innehållet i en tjänst eller tjänstnivån. Som här avsedd ändring betraktas inte tilläggstjänst som prissatts på förhand i avtalet eller volymändring i tjänsten. Avtalsparterna förbinder sig att utan onödigt dröjsmål behandla ändringsförslag som läggs fram av den andra avtalsparten.

(2) Leverantören ska informera beställaren om hur de föreslagna ändringarna påverkar tjänsterna och leveranstidplanen eller tjänstnivån samt det tilläggsarbete som eventuellt behövs för ändringarna eller de merkostnader som ändringarna eventuellt medför för leverantören.

(3) Ändringarna behandlas inom ett överenskommet förfarande mellan avtalsparterna, och det ska avtalas skriftligen om alla ändringar.

(4) Leverantören är berättigad och skyldig att utföra en ändring bara om det skriftligen har avtalats om den. Leverantören har rätt att debitera för genomförda ändringar enligt avtal mellan avtalsparterna.

(5) Leverantören har dock rätt och skyldighet att genomföra ändringar utan att ändringsförfarandet enligt föregående punkt iakttas, om det ovillkorligen krävs omedelbara åtgärder för att den överenskomna datasäkerheten och tjänsten ska kunna upprätthållas. Leverantören ska utan dröjsmål underrätta beställaren om de ändringar som leverantören utfört med stöd av denna punkt. Avtalsparterna behandlar tillsammans konsekvenserna av ändringen.

(6) Om en avtalspart vill göra ändringar i den tjänstmiljö som är på avtalspartens ansvar och som medför förändringar i den andra avtalspartens maskinvarumiljö, system, programvaror, tjänstens produktion eller användning, ska den avtalspart som önskar göra ändringen meddela avsedda ändringar i god tid i förväg till den andra avtalsparten. Ändringarna ska överenskommas innan ändringen genomförs.

(7) Beställaren kan per faktureringsmånad minska eller öka tjänstens volym, om tjänstens prissättning är bunden till någon kvantitativ variabel (t.ex. antalet anställda eller verksamhetsställen). Grunderna för volymen, mätning av den, påverkan på prissättningen och hantering av ändringar och tidplan avtalas i avtalet.

5 Leverans av tjänst

5.1 Tjänstens kvalitet

(1) Leverantören levererar tjänsterna omsorgsfullt, med eftertanke och med sådan yrkesskicklighet som skäligen kan förutsättas av en yrkeskunnig och erfaren leverantör. Vid leverans ska god teknisk praxis, det överenskomna kvalitetssystemet och de skriftliga anvisningar som avtalsparterna godkänt iakttas.

(2) Om tjänsten inte motsvarar de överenskomna kraven och tjänstebeskrivningarna, är leverantören skyldig att bringa tjänsten i överensstämmelse med dessa.

5.2 Tjänstnivåer

- (1) Leverantören levererar tjänsterna enligt de avtalsenliga kraven på tjänstnivå, följer tjänstnivån och rapporterar om den faktiska tjänstnivån. Om det observeras brister i tjänstnivån ska leverantören lägga fram ett åtgärdsförslag för att rätta tjänstnivån och på det sätt som bestäms i avtalet om tjänstnivå avhjälpa bristerna i tjänstnivån.
- (2) Leverantören ska iaktta de svarstider och angelägenhetsklassificeringar om vilka det eventuellt avtalats i avtalet.
- (3) Om tjänstnivån inte överensstämmer med avtalet har beställaren rätt till det avtalsvite som bestäms i avtalet för underskriden tjänstnivå.

5.3 Arbetsmetoder och -processer

- (1) Om det inte har avtalats om något annat ska leverantörens arbetsmetoder och arbetsprocesser användas när tjänsten genomförs. Leverantören får ändra dem fritt, om ändringen inte medför merkostnader, skador eller olägenheter för beställaren.
- (2) Leverantören förbinder sig att upprätthålla och aktivt utveckla sina arbetsmetoder, sin praxis och sina processer.

5.4 Personal som producerar tjänst

- (1) Leverantören ska anlita personal med lämplig kvalifikation och erfarenhet för att producera tjänsten. Leverantören ska utan dröjsmål och utan debitering byta ut personal som saknar tillräcklig yrkesskicklighet eller som enligt en säkerhetsutredning inte är lämplig för uppgiften i fråga.
- (2) Leverantören ska med alla skäligen till buds stående medel undvika sådana byten av utsedd personal som försämrar tjänsten eller tjänstens kvalitet. Om en anställd byts ut av skäl som beror på leverantören svarar leverantören på egen bekostnad för att ordna nödvändig utbildning och introduktion för den nya personen.
- (3) Leverantören ska på beställarens begäran när tjänsten driftsätts göra upp en förteckning över sådana anställda hos leverantören eller underleverantören som tar del i produktionen av en tjänst och som har tillträde till beställarens personuppgifter, identifieringsuppgifter och konfidentiellt material. Leverantören ska uppdatera förteckningen när ändringar sker och lämna den till kunden. Beställaren kan begära en säkerhetsutredning om personer som deltar i produktion av en tjänst enligt *punkt 18 (6) i JIT 2015 Allmänna villkor*.
- (4) Leverantören ansvarar för att personer som deltar i produktionen av en tjänst, före personen anvisas till avtalsenliga tjänstuppgifter, är medvetna om sina skyldigheter gällande konfidentialitet och att skyldigheterna följs.
- (5) Leverantören svarar för att anlitandet av personal för tjänsterna och personalens eventuella arbetsinsatser i beställarens lokaler alltid följer beställarens anvisningar och föreskrifter om säkerhet, dataskydd, allmänt uppförande och beställarens övriga skäligen anvisningar och föreskrifter. Beställaren är skyldig att i förväg underrätta om alla procedurförpliktelser av detta slag som gäller för leverantörens personal. Ändringar som medför tilläggskostnader avtalas separat.

5.5 Samarbete och rapportering

- (1) Avtalsparterna kommer överens om samarbete i anslutning till styrning, uppföljning och rapportering som gäller tjänsterna.
- (2) I tjänsten ingår kontinuerlig rapportering i överenskommen omfattning.

JUHTA - Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

(3) Dessutom förbinder leverantören sig vid att också i övrigt rapportera om leverans av tjänster i den form och så ofta som beställaren skäligen och specificerat begär det, förutsatt att beställaren betalar leverantören ersättning för de extra utgifter som sådan rapportering förorsakar.

5.6 Dokumentation av tjänst

(1) Leverantören upprätthåller dokumentationen gällande tjänsterna i en sådan omfattning och form att en person med lämplig utbildning kan använda, uppgradera och vidareutveckla tjänsten. Dokumentationen inbegriper bland annat beskrivningar av tjänstprocessen, dokumentation av den tjänstmiljö som beställaren förfogar över eller ensam använder, användaranvisningar, handböcker och logguppgifter för den miljö som beställaren har tillgång till.

(2) Under tjänsttiden lämnar leverantören beställaren dokumentation om tjänsterna i den omfattning som behövs för att tjänsten ska kunna nyttjas.

(3) När tjänsten upphör ska leverantören som en del av biståndsskyldigheten enligt *punkt 8* ställa behövlig dokumentation till beställarens förfogande.

(4) Denna punkt minskar inte avtalsparternas skyldighet att följa punkterna i avtalet och *punkt 17(2) i JIT 2015 Allmänna avtalsvillkor* om sekretess som gäller även efter att avtalet har upphört.

5.7 Samarbete med tredje parter

(1) Leverantören förbinder sig att samarbeta med eventuella andra tjänsteproducenter som vid varje tidpunkt levererar tjänster till beställaren; detta för att tjänstehelheten ska fungera så flexibelt som möjligt för beställaren och utan avbrott. Om detta innebär merkostnader för leverantören, har leverantören rätt att debitera beställaren. Leverantören är skyldig att på förhand informera beställaren om eventuella merkostnader. Beställaren ska i förväg meddela leverantören ifall beställaren använder andra leverantörer som erbjuder tjänster som eventuellt kan påverka den avtalsenliga tjänsteproduktionen eller tjänstmiljön.

5.8 Beställarens allmänna skyldigheter

(1) Beställaren ansvarar för att de uppgifter som är på beställarens ansvar utförs omsorgsfullt och enligt avtalet.

(2) Beställaren är skyldig att lämna tillräckliga och riktiga uppgifter till leverantören för att tjänsten ska kunna produceras. Leverantören är skyldig att meddela sina behov av information, om tjänstens leverans förhindras eller försåras på grund av bristfälliga uppgifter.

(3) Beställaren ska anmäla sänkningar av tjänstnivån och fel i tjänsten till leverantören utan onödigt dröjsmål.

(4) Beställaren ska se till att leverantörens personal vid behov har möjlighet att använda beställarens utrustning och program med iakttagande av överenskomna anvisningar och föreskrifter.

6 Rättigheter

(1) Beställaren eller en tredje part har med ensamrätt äganderätt och immateriella rättigheter till beställarens material.

(2) Leverantören har rätt att använda beställarens material endast enligt avtalet för att leverera tjänsten till beställaren. Leverantören ansvarar för att leverantören har rätt att använda beställarens material för ändamål enligt avtalet.

(3) Om det inte har avtalats om något annat har leverantören eller en tredje part de immateriella rättigheterna till leverantörens verktyg och metoder, tjänstens slutresultat och dokumentationen av tjänsten.

JUHTA - Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

(4) Beställaren har obegränsad rätt att använda och bearbeta tjänstens slutresultat inom sin interna verksamhet och överlåta dem till en tredje part för att användas för beställarens verksamhet.

7 Dröjsmål

(1) Om en avtalspart ser att det kommer att uppstå dröjsmål i ibruktagandet av tjänsten eller anser ett dröjsmål vara sannolikt, ska avtalsparten utan dröjsmål underrätta den andra avtalsparten skriftligt om dröjsmålet och hur det påverkar fullgörandet av avtalet. Vid dröjsmål från leverantörens sida ska leverantören meddela beställaren en ny leveranstid så snart som möjligt.

(2) Om tjänstens ibruktagande försenas av orsaker som beror på leverantören, betalar leverantören avtalsvite till beställaren för varje påbörjad sju (7) dagar lång tidsperiod, som leverantören överskrider i avtalet överenskommen dag för ibruktagande eller en del av den. Vitet för varje ovan nämnd tidsperiod är 0,5 procent av det kalkylmässiga 12-månaderspriset som inte blev betalt på grund av dröjsmålet för en kontinuerlig tjänst. Vitet uppgår dock som högst till 7,5 procent av ifrågavarande pris. Vitets storlek påverkas inte av storleken på den skada som förseningen orsakar.

(3) Leverantören har inte rätt till avtalsvite på grund av beställarens dröjsmål.

(4) Om leverans eller ibruktagande av en tjänst avbryts på grund av orsak som beror på beställaren, avbryts tjänstens leverans eller ibruktagande till dess att beställaren meddelar att orsaken undanröjts. Efter att ha mottagit beställarens anmälan, ska leverantören meddela en ny leveranstidplan för tjänsten och fortsätta leverera tjänsten under minst en (1) månad från beställarens anmälan. Om tjänstens ibruktagande fördröjs eller dess leverans avbryts mer än tre (3) månader på grund av skäl som beror på beställaren, har leverantören rätt att häva avtalet.

8 Biståndsskyldighet när tjänsten upphör

(1) Leverantören förbinder sig att när tjänsten eller en del av den upphör bistå beställaren med att överföra den tjänst som upphör till en tredje part eller att själv överta ansvaret för den. Som ett led i biståndsskyldigheten är leverantören skyldig att på beställarens begäran vidta följande åtgärder:

- i. Leverantören ska fortsätta att leverera tjänster till beställaren enligt villkoren i avtalet och i den omfattning beställaren begär.
- ii. Leverantören ska i den omfattning som beställaren begär bistå vid utförandet av de uppgifter som behövs för en överföring och ta del i den genom att tillhandahålla information, material, stöd, utbildning och konsultation och samarbeta med beställaren och beställarens övriga tjänsteproducenter. Detta ska utföras till leverantörens avtalsenliga priser.

(2) Biståndsskyldigheten inträder redan innan avtalet löper ut, om avtalet har sagts upp eller hävts för att upphöra eller om beställaren meddelar sig inleda upphandling som gäller tjänster som omfattas av avtalet. Skyldigheten fortgår högst till dess det har gått 9 månader från det att avtalet upphörde.

(3) När avtalet eller en viss tjänstehelhet upphör eller hävs återlämnar leverantören till beställaren det uppdaterade material som beställaren överlätit eller i övrigt material gällande beställarens tjänst samt raderar beställarens informationsmaterial från sina egna medier, om inget annat har avtalats. Beställaren återlämnar för sin del leverantörens material till leverantören och förstör eventuella kopior av materialet och dess delar, om inget annat har avtalats. Programmet eller materialet får dock inte förstöras, om lag eller myndighetsföreskrifter kräver att det ska bevaras.

(4) Leverantören behöver inte avslöja konfidentiella arbetsmetoder i bistånd.

(5) Leverantören har inte i *punkt 8(1)* avsedd biståndsskyldighet om avtalet upphör på grund av väsentligt avtalsbrott av beställaren. Om leverantören har hävt avtalet på grund av att beställaren inte har betalat klara och ostridiga avgifter gällande användning av tjänsten, har leverantören dock i *punkt 8(1)* avsedd

JUHTA - Delegationen för informationsförvaltningen inom den offentliga förvaltningen

biståndsskyldighet, om beställaren betalar de förfallna avgifterna till leverantören och ställer en godtagbar säkerhet för betalning av framtida avgifter.

9 Uppsägning av avtal

(1) En avtalspart kan säga upp ett avtal som gäller tills vidare eller en eller flera serviceenheter med iakttagande av den överenskomna uppsägningstiden. Om det inte har avtalats om något annat är beställarens uppsägningstid 6 månader och leverantörens uppsägningstid 9 månader. Uppsägning ska göras skriftligen.