



## **Allmänna villkor för tjänsteleverantör i Rakel**

-

### **ANSLUTNING PÅ UPPDRAG AV KUND**

**INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

1. Allmänt .....	2
2. Behörig Kontaktperson och Behörig Beställare .....	4
3. Beställning av Tjänst.....	4
4. Leverans av tjänst.....	4
5. Allmänna säkerhetsregler .....	5
6. TEA2-licens .....	6
7. Kommunikationsplanering .....	6
8. Utbildning.....	6
9. Revision .....	7
10. Dokumentation .....	7
11. Hantering av Utrustning .....	8
12. Betalning.....	9
13. Underhåll och ändring av Tjänsterna .....	9
14. Felavhjälpning .....	10
15. Immateriella rättigheter.....	11
16. Ändring av avtalsvillkor .....	11
17. Överlåtelse av avtal .....	11
18. Ansvar och ansvarsbegränsning .....	11
19. Begränsning av tjänsterna.....	12
20. Avtalstid och förtida upphörande .....	13
21. Sekretess .....	14
22. Behandling av Personuppgifter .....	14
23. Tjänsteleverantörsuppgifter.....	15
24. Fullständig reglering .....	15
25. Meddelanden .....	15
26. Tvist .....	15
27. Ikraftträdande .....	16

## 1. ALLMÄNT

### 1.1 Inledning

- 1.1.1 Dessa Allmänna villkor ("Allmänna Villkor") utgör en del av avtalsförhållandet mellan **Myndigheten för samhällsskydd och beredskap**, 651 81 KARLSTAD, org. nr: 202100-5984 ("MSB") och **tjänsteleverantören** ("Tjänsteleverantören") avseende de tjänster i form av abonnemang och tilläggstjänster i Rakel ("Abonnemang" respektive "Tilläggstjänst" eller gemensamt "Tjänst") som MSB tillhandahåller Tjänsteleverantören enligt detta avtalsförhållande ("Avtalet").
- 1.1.2 Tjänsterna beskrivs närmare i de Särskilda villkoren för Rakel för respektive tjänst, "Särskilda villkoren". Priserna för Tjänsterna framgår av "Prislistan". De personer eller funktioner hos Tjänsteleverantören som använder Tjänsterna kallas "Användare".
- 1.1.3 MSB äger ett radiokommunikationsnät som benämns "Rakel" och MSB tillhandahåller Tjänsterna för användning i Rakel. Rakel finns närmare beskrivet på MSB:s hemsida och består av infrastruktur samt hård- och mjukvara för tillhandahållande av Tjänsterna.
- 1.1.4 Rakel är ett icke publikt nät för elektronisk kommunikation. MSB har tilldelats frekvenser av Post- och telestyrelsen för att användas exklusivt för Rakel ("Frekvenserna"). MSB tillhandahåller Tjänsterna i Rakel endast för användning inom ett visst användningsområde som är reglerat i lag ("Användningsområdet"). Användningsområdet är begränsat till sådan radiokommunikation som behövs för att tillgodose allmän ordning, säkerhet eller hälsa i den verksamhet som bedrivs av MSB:s kunder ("Kunder"). Det framgår närmare av 20 a § Förordning (2003:396) om elektronisk kommunikation ("FEK") vad som utgör sådan verksamhet.
- 1.1.5 "Utrustning", som t.ex. Rakelmobiler, mobilterminal eller annan hårdvara som möjliggör kommunikation över Rakel, tillhandahålls inte av MSB och ingår inte i Tjänsterna, om det inte särskilt framgår av Särskilda villkoren eller i avtal med Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören ansvarar själv för att ingå avtal med produktleverantörer avseende Utrustning som behövs för att använda Tjänsterna.
- 1.1.6 MSB förbehåller sig rätten att ändra kraven på skydd i takt med den tekniska utvecklingen och om nya hotbilder uppstår.

### 1.2 Villkor för Tjänsteleverantörens tillgång till Rakel

- 1.2.1 Tjänsteleverantören är en aktör som levererar tjänster till sådana organisationer som har rätt att använda Rakel i enlighet med Användningsområdet och som är MSB:s Kunder. Tjänsteleverantören har inte någon självständig rätt att använda Rakel i enlighet med 20 a § i förordning (2003:396) om elektronisk kommunikation (FEK). Tjänsteleverantören härleder all sin rätt att använda Rakel från sina uppdragsgivare, dvs. Kunden. Tjänsteleverantören får således endast en begränsad rätt att använda Rakel.

- 1.2.2 För att säkerställa att MSB kan fullgöra sina skyldigheter mot andra myndigheter, bland annat Post- och Telestyrelsen, åläggs Tjänsteleverantören i detta Avtal ett antal särskilda skyldigheter.
- 1.2.3 Eftersom Tjänsteleverantören saknar en självständig rätt att använda Rakel och tillgången till Rakel är avhängig av ett uppdragsförhållande genom avtal med en Kund är det av särskild betydelse att Tjänsteleverantören följer Villkoren. Tjänsteleverantören är införstådd med att MSB eller Kunden noga kommer att följa upp Tjänsteleverantörens användning av Rakel.
- 1.2.4 Tjänsteleverantören har endast rätt att använda Rakel under sådan tid som Tjänsteleverantören har gällande avtal om uppdrag med en Kund och under förutsättning att uppdraget omfattar användning av Rakel i enlighet med Användningsområdet.
- 1.2.5 Tjänsteleverantörens kommunikations- och administrationsrättigheter är begränsade till specifika radioabonnenter och talgrupper som Tjänsteleverantören har att hantera på uppdrag av Kund.
- 1.2.6 Tjänsteleverantören får enbart anskaffa sådan Utrustning som krävs för att utföra uppdrag inom Användningsområdet och på uppdrag av Kund. Utrustningen, t.ex. Rakelmobiler ska vara fast monterade på Tjänsteleverantörens driftställe.
- 1.2.7 Tjänsteleverantören ska vara ansluten till Rakel via en fast förbindelse som ska vara den primära kommunikationsvägen. I händelse av driftbortfall i ordinarie fasta förbindelse får Tjänsteleverantören använda luftgränssnittet (exempelvis kommunicera via sina fastmonterade Rakelmobiler).
- 1.2.8 Tjänsteleverantören bekräftar att denne har tillräcklig kunskap om reglerna för avgränsning av Användningsområdet och att Tjänsteleverantören är fullt medveten om de begränsningar som gäller för Tjänsteleverantörens användning av Rakel.
- 1.2.9 Tjänsteleverantören bekräftar att de påföljder som MSB kan göra gällande mot Tjänsteleverantören vid eventuella överträdelser av Tjänsteleverantörens skyldigheter enligt Villkoren är skäliga och ändamålsenliga.

### **1.3 Avtalshandlingar**

1.3.1 Avtalet består av följande handlingar:

- (i) *Licensavtal för tjänsteleverantörs rätt att nyttja utrustning med krypteringsalgoritmen TEA2 i Rakelsystemet samt tillhörande Beslut om anslutning av tjänsteleverantör*
- (ii) *Allmänna villkor för Tjänsteleverantörer i Rakel – Anslutning på uppdrag av kund*
- (iii) Beställningsblankett(er)
- (iv) *Särskilda villkor för Rakel för respektive tjänst*
- (v) *Prislista*

- 1.3.2 I händelse av motstridande bestämmelser har de Särskilda villkoren företräde framför de Allmänna villkoren.

## **2. BEHÖRIG KONTAKTPERSON OCH BEHÖRIG BESTÄLLARE**

- 2.1 Tjänsteleverantören ska innan Beställning sker anmäla genom särskild blankett en eller flera personer som är ansvariga för kontakten med MSB och som är behöriga att agera för Tjänsteleverantörens räkning ("Behörig Kontaktperson" respektive "Behörig Beställare").
- 2.2 Behörig Kontaktperson kan aktivera och spärra Rakelmobiler, administrera Tjänsteleverantörens tekniska lösningar, t.ex. programmeringsunderlag, samt lägga till och ta bort Behöriga Kontaktpersoner.
- 2.3 Behörig Beställare har, utöver ovan, rätt att beställa och säga upp Tjänster samt lägga till och ta bort Behöriga Beställare.
- 2.4 Behörig Beställare och/eller Behörig Kontaktperson kan även ändras genom att Tjänsteleverantören ger in ny blankett undertecknad av Tjänsteleverantörens firmatecknare eller motsvarande behörig person till Tjänsteleverantörstöd.

## **3. BESTÄLLNING AV TJÄNST**

- 3.1 Tjänsteleverantör gör sin Beställning av Tjänst genom att fylla i relevant blankett och skicka den till Rakel Kundstöd ("Kundstöd"), som sedan bekräftar beställningen.
- 3.2 Beställning av Tjänst blir en del av Avtalet när Beställningen har bekräftats av MSB genom Kundstöd.
- 3.2.1 Tjänsteleverantören aktiverar sina Abonnemang hos Kundstöd. Aktivering ska ske inom tre (3) månader från bekräftad Beställning. Sker ingen aktivering inom utsatt tid utgår en avgift enligt Prislistan.
- 3.3 Det MSB tillhandahåller vad gäller beställning framgår av de Särskilda villkoren.
- 3.4 Endast Behörig Beställare är behörig att för Tjänsteleverantörens räkning beställa eller avbeställa Tjänster.
- 3.5 Tjänsteleverantören är ansvarig för att inhämta, och till Kundstöd tillhandahålla, medgivanden från Kund ("Medgivande") för att få tillgång till den del av Kundens rättigheter i Rakel som krävs för att Tjänsteleverantören ska kunna leverera tjänster till Kund. Medgivanden ska göras skriftligen på de blanketter som MSB tillhandahåller och enligt den rutin som anges på tillämplig blankett.

## **4. LEVERANS AV TJÄNST**

- 4.1 MSB tillhandahåller Tjänsten via en fast förbindelse till Rakel i enlighet med de beställningar och Medgivanden från Kund som inkommit till Kundstöd.

- 4.2 Tjänsterna innebär att Tjänsteleverantören kan ringa och ta emot samtal och/eller sända och ta emot data via Utrustning med de begränsningar som framgår av punkten 1.2.5. MSB tilldelar Tjänsteleverantören nummer och säkerhetskoder för Tjänsterna.
- 4.3 MSB tillhandahåller Kundstöd till Tjänsteleverantörerna. Kundstöd besvarar bland annat frågor om Abonnemang och fakturor, tar emot beställningar och felanmälningar, aktiverar och spärrar Rakelmobiler. Kundstöd tar emot samtal för felanmälan, aktivering och spärr av Rakelmobiler dygnet runt. Övriga ärenden behandlas under kontorstid.
- 4.4 Rakel har varierande täckning och tillgänglighet över landet. Det kan finnas tillfällen då Tjänsterna inte är kontinuerligt tillgängliga eller då kvalitén påverkas, t.ex. när MSB behöver uppdatera, underhålla eller utföra annat arbete i Rakel (se punkten 13), eller på grund av omständigheter som ligger utanför MSB:s kontroll. Närmare information om täckning och tillgänglighet finns på MSB:s hemsida.
- 4.5 MSB ska tillhandahålla Tjänsten på ett fackmässigt sätt i överensstämmelse med Avtalet.
- 4.6 MSB har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. MSB svarar i så fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.
- 4.7 MSB har rätt att ändra eller modifiera Tjänsten under förutsättning att Tjänstens prestanda eller funktionalitet inte försämras. Sådan ändring eller modifiering ska utföras på ett sådant sätt att eventuella störningar begränsas. Ändring eller modifiering av Tjänsten kan medföra att Tjänsteleverantörens egen utrustning behöver anpassas. Tjänsteleverantören svarar för eventuella kostnader för anpassning av sin egen utrustning.
- 4.8 MSB får ändra Tjänsten om användning av Tjänsten medför skada för MSB eller tredje man. Tjänsteleverantören ska i sådant fall informeras så snart det kan ske.
- 4.9 MSB får avveckla Tjänsten, om MSB ersätter Tjänsten med annan tjänst med likvärdig teknisk prestanda och funktionalitet. MSB ska då meddela Tjänsteleverantören detta senast sextio (60) dagar i förväg. Accepterar inte Tjänsteleverantören förändringen, har Tjänsteleverantören rätt att inom trettio (30) dagar från sådant meddelande skriftligen säga upp Tjänsten med trettio (30) dagars uppsägningstid.
- 4.10 Tjänsteleverantören har rätt att med omedelbar verkan säga upp Tjänst om MSB inte levererar Tjänsten inom skälig tid från bekräftad beställning.

## **5. ALLMÄNNA SÄKERHETSREGLER**

- 5.1 Tjänsteleverantören är skyldig att iaktta MSB:s anvisningar och gällande lagar och regler vid användning av Tjänsten. Tjänsteleverantören ansvarar för all användning av Tjänst, både egen och tredje mans. Tjänsteleverantören har inte rätt att vidareförsälja eller vidareupplåta Tjänsten till tredje man utan skriftligt medgivande från MSB.
- 5.2 Tjänsteleverantören ansvarar för att Tjänsteleverantörens användning av Tjänsterna i Rakel sker enbart för att fullgöra sitt åtagande mot respektive Kund inom Användningsområdet

samt i enlighet med eventuella föreskrifter från regeringen eller annan myndighet. Överträdelse av detta åtagande ska alltid anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott.

5.3 Tjänsteleverantören ansvarar för att användning av Rakel inte:

- (i) ger upphov till skada eller annan olägenhet för MSB eller tredje man
- (ii) ger upphov till störningar i systemet
- (iii) kränker MSB eller tredje mans upphovsrätt eller annan immaterialrätt, eller
- (iv) strider mot lag eller annan författning.

## 6. TEA2-LICENS

6.1 Tjänsteleverantören ska innan Beställning görs underteckna och till MSB överlämna "*Licensavtal för tjänsteleverantörs rätt att nyttja utrustning med krypteringsalgoritmen TEA2 i Rakelsystemet*" i två original ("*Licensavtal*").

6.2 Licensavtalet äger giltighet så länge Tjänsteleverantören har ett gällande uppdragsavtal med Kund om tjänst tillhandahållen av leverantören för vilken anslutning till Rakel krävs. Uppdragsavtalet får enbart avse tjänster inom Användningsområdet (allmän ordning, säkerhet eller hälsa) enligt 20 a § förordning (2003:396) om elektronisk kommunikation.

6.3 Avtalet är under hela Avtalstiden villkorat av ett gällande Licensavtal. Om Licensavtalet upphör att gälla ska Avtalet omedelbart upphöra och Tjänsteleverantören måste omedelbart upphöra med all användning av Tjänster och Utrustning som är kopplade till Rakel, använder sig av MSB:s Frekvenser eller innehåller TEA2-algoritmen.

## 7. KOMMUNIKATIONSPLANERING

7.1 Tjänsteleverantör ska planera sin kommunikation med utgångspunkt i den behörighet som Kunderna har enligt Användningsområdet. Tjänsteleverantör ska följa de talgrupper för ledning och samverkan som MSB tillhandahåller. Kommunikationsplanen ska ske enligt MSB:s anvisningar och ska på MSB:s begäran omedelbart överlämnas till MSB.

## 8. UTBILDNING

8.1 Tjänsteleverantören ska se till att personal som handhar Rakel har adekvat utbildning i Rakel och dess handhavande. Tjänsteleverantören ska för sina Användare upprätta en utbildningsplan för genomförandet av denna utbildning. Samtliga Användare av Rakel ska ha genomgått en för sin funktion adekvat utbildning innan man får tillgång till och får använda Rakel. Sådan utbildning ska alltid innehålla moment som ger kunskap om Tjänsteleverantörens begränsade rätt att använda Rakel enligt vad som beskrivs ovan i punkt 1.2.

## 9. REVISION

- 9.1 Tjänsteleverantören ska möjliggöra för MSB, eller den som MSB utser, att genomföra en revision av hur Tjänsteleverantören använder, handhar och förvaltar Rakel inom sin organisation.
- 9.2 MSB ska ha möjlighet att utföra oannonserade besök för detta ändamål och ska vid sådana oannonserade besök på Tjänsteleverantörens driftsställen alltid bli omedelbart insläppt och ledsagad.
- 9.3 Tjänsteleverantören ska alltid, utan dröjsmål, tillhandahålla all sådan information som MSB efterfrågar för att kontrollera att Tjänsteleverantören använder Rakel i enlighet med Avtalet. Sådan information omfattar bland annat alla sådana dokument som enligt detta Avtal ska upprättas av Tjänsteleverantören.

## 10. DOKUMENTATION

- 10.1 Tjänsteleverantören ansvarar för att:

- (i) en användarhandledning för Rakel tas fram.
- (ii) tillse att det finns en avbrottsplan för varje driftställe, för det fall Tjänsteleverantören har sådan.
- (iii) eventuella kryptonycklar hanteras och förvaras enligt gällande regelverk.
- (iv) tillse att det finns en dokumenterad behörighetsadministration för Tjänsteleverantörens användning av Rakel där det framgår Användares roller och vilka resurser dessa har tillgång till. Denna administration ska hantera lösenord och PIN-koder på ett säkert sätt. Det är Användarens ansvar att förvara tilldelade lösenord och PIN-koder så att dessa inte kommer obehörig till del.
- (v) tillse att det finns en loggningsadministration och en driftsadministration för Rakel.
- (vi) tillse att behörighetsadministration, loggningsadministration respektive driftsadministration är, så långt som det är möjligt, ansvarsmässigt och fysiskt åtskilda hos Tjänsteleverantören.
- (vii) Ta fram en vid var tid uppdaterad Kommunikationsplan enligt punkt 7.

- 10.2 I den mån Tjänsteleverantören kommer att delges hemliga handlingar om Rakel ska sådana förvaras i låst utrymme eller säkerhetsskåp, motsvarande förvaring av hemliga handlingar.



## **11. HANTERING AV UTRUSTNING**

### **11.1 Aktivering av Utrustning**

11.1.1 Endast Utrustning och applikationer som är godkända av MSB är tillåtna att aktiveras i Rakel. Förteckning av godkänd Utrustning och godkända applikationer finns på MSB:s hemsida.

### **11.2 Hantering av Utrustning**

11.2.1 Utrustning innehållande TEA2-algoritm ska skyddas och förvaras på ett betryggande sätt så att obehöriga inte får tillträde till dem.

11.2.2 Tjänsteleverantören har inte rätt att använda Frekvenserna utan att Tjänsteleverantören har Abonnemang kopplat till den Utrustning som använder Frekvenserna.

### **11.3 Utlåning av Rakelmobil**

11.3.1 Tjänsteleverantören har inte rätt att låna ut eller på annat sätt förse tredje man, som inte har en egen Licens, med Utrustning kopplat till Rakel utan att ha erhållit MSB:s skriftliga medgivande i förväg.

### **11.4 Förlust av Utrustning**

11.4.1 Vid förlust av Utrustning innehållande TEA2-algoritmen ska Tjänsteleverantören omedelbart göra en förlustanmälan till Kundstöd för spärr av Utrustningen.

11.4.2 För det fall Tjänsteleverantör vill att Polisen ska kunna eftersöka position av Rakelmobil kan spärr av Rakelmobil skjutas upp med motsvarande tid som eftersökningen tar. Tjänsteleverantören måste kunna visa upp erforderliga dokument på förlustanmälan hos Polisen. MSB förbehåller sig rätten till att neka uppskjutning av spärr.

11.4.3 Fram tills Tjänsteleverantör har erhållit ny Utrustning, dock i högst tre (3) kalendermånader, har Tjänsteleverantör möjlighet att tillfälligt avaktivera Abonnemang som är kopplat till förlorad Utrustning. Tillfällig avaktivering görs hos Tjänsteleverantörstöd mot avgift enligt Prislista.

### **11.5 Ändring i Utrustning**

11.5.1 All Utrustning som inte är kopplat till Abonnemang eller som inte är godkänd av MSB måste erhålla godkännande av MSB innan de får anslutas till Rakel.

### **11.6 Anmälningssplikt (alla ändringar)**

11.6.1 Alla ändringar i godkänd Utrustning eller applikation ska anmälas till MSB enligt anvisningar.

### **11.7 Skriftligt godkännande (om fara för störningar)**

11.7.1 Alla ändringar som kan medföra fara för störningar i Rakel ska skriftligen godkännas av MSB enligt rutin innan ändringarna tas i bruk.

## **11.8 Undersökning av Utrustning**

- 11.8.1 Tjänsteleverantören ska på begäran medge MSB möjlighet att undersöka Utrustning som är ansluten till Rakel, om det kan antas att Utrustningen är ansluten i strid med ovan bestämmelser eller om det finns anledning att utföra en undersökning på grund av störningar, eller risk för störningar, i Rakel, annat system eller nät.
- 11.8.2 Tjänsteleverantören är skyldig att på MSB:s begäran omedelbart koppla från Utrustning eller Tjänst som stör Rakel.

## **11.9 Avprogrammering av Utrustning**

- 11.9.1 Tjänsteleverantören ansvarar för att operatörs- och nätspecifikprogrammering i Utrustning som är knuten till Abonnementet tas bort helt när ett Abonnemang avslutas. Detsamma gäller när Utrustningen ersätts med en annan.

## **12. BETALNING**

- 12.1 De priser som Tjänsteleverantören vid var tid ska betala till MSB för Tjänsterna är angivna i den prislista för Rakelsystemet som vid var tid finns tillgänglig på MSB:s hemsida eller tillhandahålls av MSB ("Prislistan"). Prislistan utgör en del av detta Avtal. Priserna anges exklusive mervärdesskatt.
- 12.2 Fakturering sker kvartalsvis i förskott. Betalning erläggs mot faktura med betalningsvillkor 30 dagar efter fakturadatum. Betalning ska vara MSB tillhanda senast på förfallodagen. Från förfallodagen debiteras ränta med gällande diskonto +8 %. Vid påminnelse om förfallen faktura debiteras en påminnelseavgift på 50 kr enligt förordningen (1981:1057) om ersättning för inkassokostnader m.m. Tjänsteleverantören ska omgående skriftligen meddela MSB om fakturan anses felaktig. Sker inte detta senast inom trettio (30) dagar efter fakturans förfallodag förfaller Tjänsteleverantörens rätt att göra sådan invändning.
- 12.3 Har Tjänsteleverantören trots påminnelse inte betalat faktura inom utsatt tid har MSB rätt att stänga av eller begränsa Tjänsteleverantörens åtkomst till Tjänsterna till dess fullbetalning sker.
- 12.4 Om Tjänsteleverantören helt eller delvis dröjer med betalning mer än trettio (30) dagar efter det att MSB har skickat påminnelse till Tjänsteleverantören har MSB rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp avtalet.
- 12.5 Frakt och försäkring ingår inte i de priser som anges i Prislistan. Dessa kostnader står beställaren av Utrustningen för.
- 12.6 MSB har rätt att göra ändringar i Prislistan enligt nedan.

## **13. UNDERHÅLL OCH ÄNDRING AV TJÄNSTERNA**

- 13.1 MSB har rätt att genomföra arbete avseende underhåll, uppgraderingar, reparationer etc., även om Tjänsterna påverkas av sådant arbete. MSB ska genomföra sådant arbete på sådant

sätt att störningar och olägenheter för Tjänsteleverantör minimeras. Störningar i Rakel som berör Tjänsteleverantör samt planerat underhållsarbete i Rakel som kan komma att påverka Rakels prestanda kommuniceras via WIS (webbaserat informationssystem).

- 13.2 För att få tillgång till driftsinformation via WIS krävs inloggningsuppgifter. Tjänsteleverantören bör anskaffa sig tillgång till WIS och regelbundet ta del av informationen i WIS. WIS är kostnadsfritt och är åtkomligt via Internet. Inga krav på andra installationer finns. Mer information om WIS finns på MSB:s hemsida.
- 13.3 Nummer eller annan identifikation för anslutning till Rakel eller Tjänst tilldelas av MSB. Om inte annat avtalats, har MSB rätt att ändra nummer eller annan identifikation om det är påkallat av tekniska, underhålls-, driftmässiga eller nummeradministrativa skäl.

## **14. FELAVHJÄLPNING**

### **14.1 Avbrott eller störning i Tjänst**

- 14.1.1 I händelse av avbrott i drift eller andra kommunikationshinder som MSB ansvarar för ska Tjänsteleverantören anmäla felet till MSB i enlighet med gällande rutiner.
- 14.1.2 MSB ansvarar inte för fel i Utrustning som MSB inte tillhandahåller, sådana fel kan inte anmälas hos Kundstöd.
- 14.1.3 MSB ska efter registrerad felanmälan skyndsamt vidta åtgärder för att avhjälpa felet. Detta gäller även när felet kan hänföras till Tjänsteleverantören eller annat som ligger utanför MSB:s kontroll. Kan felet hänföras till viss Tjänsteleverantör har MSB rätt att debitera berörd Tjänsteleverantör avgift för nedlagt arbete och felsökningsåtgärder. Detsamma gäller om MSB efter undersökning konstaterar att något fel inte funnits.

### **14.2 Prisavdrag**

- 14.2.1 Tjänsteleverantören har i vissa fall rätt till prisavdrag i händelse av fel eller avbrott i Tjänst. Som "fel" räknas inte sådana fel som inte hindrar Tjänsteleverantören från att använda Tjänsten eller som endast är av mindre betydelse för Tjänsteleverantören. Sådant planerat underhåll som MSB har rätt att vidta enligt ovan utgör inte grund för ersättning enligt denna punkt.
- 14.2.2 Om avbrott i drift eller andra kommunikationshinder inte har åtgärdats senast tre (3) kalenderdagar efter felanmälan har Tjänsteleverantören rätt till prisavdrag för fel i Tjänst.
- 14.2.3 Om ingenting har överenskommit ska prisavdrag beräknas på kvartalsavgiften, varvid ett belopp om en (1) procent av kvartalsavgiften ska avräknas för varje därpå följande hel kalenderdag som felet består. Dock ska prisavdrag per kvartal vara begränsat till 50 % av avgiften som utgått i enlighet med detta Avtal. Prisavdraget regleras genom avdrag på faktura.
- 14.2.4 För det fall avbrott i drift eller andra kommunikationshinder kan hänföras till en annan kund har Tjänsteleverantören inte rätt till prisavdrag.

## **15. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER**

- 15.1 Samtliga immateriella rättigheter som t.ex. programvara, arbetsmanualer eller annan egendom som tillhandahålls av MSB är och förblir MSB:s eller dess licensgivares egendom.
- 15.2 Genom anslutning till Rakel erhålls en exklusiv och icke-överlåtbar rätt att använda mjukvara som görs tillgänglig i samband med Tjänst. Tillhandahållen mjukvara får inte kopieras.

## **16. ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR**

- 16.1 MSB har rätt att utföra ändringar i de Allmänna Villkoren och i de Särskilda Villkoren. Underrättelse av ändringar i villkoren sker skriftligen till Behörig Beställare och börjar gälla mellan Parterna tre (3) månader efter sådan underrättelse. Villkor avseende nya Tjänster i de Särskilda Villkoren gäller dock omedelbart efter publicering på MSB:s hemsida.
- 16.2 MSB förbehåller rätten att utföra språkliga justeringar av mindre karaktär och sådana ändringar som inte påverkar Tjänsteleverantören i negativ bemärkelse i Avtalet med omedelbar verkan och utan föregående underrättelse. Alla ändringar meddelas via MSB:s hemsida.
- 16.3 MSB:s åtaganden enligt detta Avtal kan ändras i annan ordning än vad som anges i denna punkt till följd av förändringar i gällande rätt.
- 16.4 En översyn av Prislistan sker vid behov efter principen om full kostnadstäckning enligt avgiftsförordningen (1992:191).
- 16.5 Avgiftsändringar sker genom att ändringen införs i Prislistan. Avgiftshöjning som påverkar befintliga Tjänsteleverantörer får dock ske tidigast tre (3) månader efter det att berörd Tjänsteleverantör skriftligen har meddelats om det.

## **17. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL**

- 17.1 MSB äger rätt att överlåta Avtalet i sin helhet till annan part som regeringen beslutar ska förvalta Rakel.
- 17.2 I övrigt får Avtalet inte överlåtas utan den andra partens i förväg avgivna skriftliga samtycke.

## **18. ANSVAR OCH ANSVARSBEGRÄNSNING**

- 18.1 Uppkommer skada ska part som vållat skadan ansvara för denna med nedan angivna begränsningar.
- 18.2 Vardera part ansvarar för att av den andra parten utdelade identiteter, lösenord och liknande förvaras och används på ett betryggande sätt.
- 18.3 Vardera part har rätt till ersättning för direkta skador som orsakas av vårdslöshet hos den andra parten. Ingen av parterna har rätt till ersättning för indirekta skador såsom utebliven vinst, produktionsbortfall, skador orsakade av avbruten kommunikation eller förlorat eller

fövrängt kommunikationsinnehåll etc. såvida inte den andra parten förfarit uppsåtligen eller grovt vårdslöst.

- 18.4 Parts totala ansvar, för såväl direkta som indirekta skador, är per tolv månadersperiod begränsat till ett sammanlagt belopp motsvarande tjugo (20) procent av de fasta avgifter som faktiskt erlagts av Tjänsteleverantören under Avtalet för de tolv (12) månader som föregått skadetillfället.
- 18.5 MSB ansvarar inte för intrång eller andra skador hos Tjänsteleverantören som tillfogas av tredje man, utan det åligger Tjänsteleverantören själv att vidta de skyddsåtgärder som Tjänsteleverantören anser vara lämpliga.
- 18.6 MSB:s ansvar för sådan skada hänförlig till tiden efter att avtalet upphört är begränsat till ett belopp som motsvarar den fasta avgiften för den aktuella Tjänsten, som direkt har berörts av den ersättningsgrundande skadan, under maximalt sex (6) månader närmast före det att avtalet upphörde.
- 18.7 Utan hinder av ovan ska Tjänsteleverantören hålla MSB skadeslöst för alla kostnader, avgifter, skadestånd, tredje mans krav och andra utgifter som MSB orsakas vid brott mot punkten 18.1.
- 18.8 Parts rätt till skadestånd är förverkad om anspråk på ersättning inte framställs skriftligen inom tre (3) månader från det att part erhållit eller rimligen borde ha erhållit kännedom om den skadestandsgrundande omständigheten. Parts rätt till skadestånd är under alla omständigheter förverkad om anspråk på ersättning inte framställts skriftligen inom sex (6) månader efter Avtalets upphörande.
- 18.9 MSB har rätt att avräkna från skadestandsersättning sådana eventuella ersättningar eller avdrag som har erlagts till Tjänsteleverantören enligt Avtalet.

## **19. BEGRÄNSNING AV TJÄNSTERNA**

### **19.1 Begränsning**

- 19.1.1 I det fall det står klart att viss Tjänsteleverantörs nyttjande av Rakel innebär skada eller risk för olägenhet för MSB, MSB:s leverantörer, MSB:s Kunder, annan Tjänsteleverantör i Rakel, annat system eller nät, får MSB omedelbart helt eller delvis begränsa berörd Tjänsteleverantörs åtkomst till Rakel. Berörd Tjänsteleverantör ska underrättas skriftligen omgående.

### **19.2 Betalning under begränsad åtkomst**

- 19.2.1 För det fall MSB med stöd av denna punkt avaktiverar eller begränsar användning av Rakel är Tjänsteleverantören likväl skyldig att betala fast avgift för återstoden av innevarande avtalsperiod.

## **20. AVTALSTID OCH FÖRTIDA UPPHÖRANDE**

### **20.1 Avtalstid**

20.1.1 Avtalet gäller antingen från punkten 27.1 eller från det att båda Parter har undertecknat Licensavtalet tills vidare fram till dess att samtliga Tjänster knutna till Tjänsteleverantören är uppsagda i enlighet med Avtalet och Tjänsteleverantören inte längre använder sig av Utrustning innehållande TEA2-algoritmen och/eller Frekvenser som tillhör MSB.

20.1.2 Upphör förutsättningarna för Tjänsteleverantörens användande av Rakel enligt Användningsområdet (bland annat om Tjänsteleverantören inte längre har avtal med minst en Kund), och om förutsättningarna fortsätter att inte vara uppfyllda under tre (3) månader har MSB rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet.

### **20.2 Uppsägning**

20.2.1 Om ingenting annat framgår av de Särskilda villkoren eller av Avtalet i övrigt, kan Avtalet sägas upp skriftligen med sex (6) månaders ömsesidig uppsägningstid.

### **20.3 Överträdelse**

20.3.1 Användning av Tjänst och/eller Utrustning i strid med Avtalet utgör ett avtalsbrott. Vid användning av Tjänst i strid med punkterna 1.2, 5 respektive 11 har MSB rätt att vidta åtgärder mot Tjänsteleverantören. Sådana åtgärder kan bestå i avstängning, begränsningar av användning av Tjänst eller uppsägning av hela eller delar av Avtalet. MSB:s rätt att vidta åtgärder enligt denna punkt ska inte inverka på MSB:s rätt att även göra andra påföljder gällande med anledning av Tjänsteleverantörens avtalsbrott.

### **20.4 Väsentligt avtalsbrott**

20.4.1 Om någon av parterna gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott och inte vidtar rättelse senast trettio (30) dagar efter att denna fått en skriftlig begäran därom från den andra parten, eller den andra parten försätts i konkurs, träder i likvidation eller annars kan befaras ha kommit på obestånd, har den senare rätt till att med omedelbar verkan skriftligen säga upp hel, eller del av Tjänst.

### **20.5 Force Majeure**

20.5.1 Om fullgörande av något av parternas åtaganden enligt Avtalet förhindras eller försvåras av omständighet som part inte kunnat råda över såsom lagbud, arbetskonflikt (även om part är direkt delaktig i konflikten), mobilisering, terrorhandling, krig, allmän mobilisering eller militärinkallelse av större omfattning, myndighetsbestämmelse, inskränkningar i fråga om drivkraft, allmän knapphet på transporter, varor eller energi, ska detta utgöra befrielsegrund som medför tidsförskjutning och befrielse från påföljder, förutsatt att part som inte kan fullgöra snarast meddelar den andre parten detta.

## **21. SEKRETESS**

- 21.1 Med undantag för information som omfattas av offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) gäller följande:
- 21.2 Parterna förbinder sig att under avtalstiden och för en period av fem (5) år därefter inte för tredje man avslöja konfidentiell information som part erhåller från den andra parten eller på annat sätt får del av i anledning av Avtalet.
- 21.3 Med "konfidentiell information" avses i Avtalet varje upplysning - teknisk, kommersiell eller av annan art - oavsett om upplysningen dokumenterats eller inte, med undantag för
- (i) upplysning som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott mot innehålllet i Avtalet;
  - (ii) upplysning som part kan visa att denne redan kände till innan denne mottog den från den andre parten eller annars fick del av i anledning av Avtalet;
  - (iii) upplysning som part mottagit eller mottar från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne;
  - (iv) upplysning som part är skyldig att utlämna enligt lag eller myndighetsbeslut.
- 21.4 Tjänsteleverantören förbinder sig att säkerställa att eventuella tredje parter som får tillgång till Tjänsterna åtar sig samma sekretessåtagande mot Tjänsteleverantören, som Tjänsteleverantören har enligt denna punkt 21.
- 21.5 Tjänsteleverantören åtar sig att följa all sådan sekretesslagstiftning som är tillämplig på MSB:s och Kunds verksamhet till den del sekretessen gäller i de tjänster som Tjänsteleverantören levererar till sina Kunder. Tjänsteleverantören åtar sig även att inhämta all nödvändig information från Kunden och från MSB för att fullgöra sitt åtagande enligt denna bestämmelse.

## **22. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER**

- 22.1 Med "Personuppgifter" avses uppgifter enligt personuppgiftslagen (1998:204) ("PUL").
- 22.2 MSB kommer att behandla Personuppgifter för att kunna fullgöra sina åtaganden gentemot Tjänsteleverantören och Användarna enligt Avtalet, t.ex. för tillhandahållande av Tjänst och eventuella andra tjänster, för administration, kundservice, fakturering, kvalitetsarbete, statistik, marknads- och kundanalys, affärsutveckling, bokföring, registervård, information till Tjänsteleverantören och för fullgörande av skyldighet enligt lag eller myndighetsbeslut.
- 22.3 I enlighet med 30 § PUL är Tjänsteleverantören att anses vara Personuppgiftsansvarig för uppgifter som Tjänsteleverantören bestämmer över enligt PUL och MSB ska anses vara Personuppgiftsbiträde i händelse av att MSB behandlar Tjänsteleverantörens Personuppgifter. I detta fall ska ett personuppgiftsbiträdesavtal tecknas.

- 22.4 Tjänsteleverantören ansvarar för att informera användarna om MSB:s behandling av Personuppgifter enligt detta Avtal, samt för att inhämta de samtycken från användarna (bolag, anställda, konsulter och andra användare) som krävs för MSB:s behandling av Tjänsteleverantöruppgifter enligt detta Avtal. Tjänsteleverantören ska skriftligen meddela MSB om någon användare vill återkalla sitt samtycke till behandling av Personuppgifter som rör användaren.

### **23. TJÄNSTELEVERANTÖRSUPPGIFTER**

- 23.1 Med "Tjänsteleverantörsuppgifter" avses Tjänsteleverantörens kontaktuppgifter samt Personuppgifter enligt ovan.
- 23.2 Tjänsteleverantören ansvarar för att lämna de uppgifter som MSB behöver för att kunna tillhandahålla Tjänsten till Tjänsteleverantören. Tjänsteleverantören ska underrätta MSB om eventuella ändringar av sådana uppgifter. Tjänsteleverantören ansvarar för att uppgifterna är korrekta.
- 23.3 MSB har rätt att behandla Tjänsteleverantörsuppgifterna för kommunikation med Tjänsteleverantören och användarna samt för marknadsföring av MSB:s Tjänster via e-post.
- 23.4 MSB har rätt att lämna ut Tjänsteleverantörsuppgifter till närstående bolag, samarbetspartners och till myndigheter (även utanför EU) för de ändamål som anges i punkterna 24.2 och 24.3. Sådan informationsöverföring kan komma att ske med användning av bl. a. Internetbaserad teknik.

### **24. FULLSTÄNDIG REGLERING**

- 24.1 Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått Avtalet ersätts av innehållet i Avtalet.

### **25. MEDDELANDEN**

- 25.1 Meddelanden med anledning av Avtalet ska vara skriftliga och skickas till MSB genom Tjänsteleverantöransvarig respektive Behörig Beställare.
- 25.2 Har MSB skickat meddelande till någon av de för ändamålet angivna adresserna ska meddelandet anses ha nått Tjänsteleverantören senast sju (7) dagar efter avsändandet om det inte är uppenbart att eller det kan visas att meddelandet anlänt efter denna tidpunkt. Vid ändring av Behörig Beställare och adresser ska Tjänsteleverantören skriftligen informera MSB.

### **26. TVIST**

- 26.1 Tvist angående tillämpningen eller tolkningen av Avtalet och därmed tillhörande rättsförhållanden ska i första hand lösas genom förhandling mellan parterna.
- 26.2 Om parterna inte kan enas ska tvisten avgöras av Stockholms tingsrätt enligt svensk rätt.



**27. IKRAFTTRÄDANDE**

27.1 Dessa Allmänna Villkor för Tjänsteleverantör i Rakel gäller från och med 12 september 2014.

---