

Bilaga

Kravkatalog

Mobiltelefoner

96-95-2015



KAMMARKOLLEGIET

Innehåll

1 Inledning.....	3
2 Definitioner.....	3
3 Ramavtals omfattning.....	3
4 Genomförande av Avrop.....	4

1 Inledning

Bilaga Kravkatalog anger vad som kan kravställas i ett Avrop från detta Ramavtal samt de avgränsningar som finns i Ramavtal.

För detta Ramavtal tillämpas avrop efter förnyad konkurrensutsättning enligt 5 kap. 7 § LOU, innebärande att Kund skickar en skriftlig Avropsförfrågan samtidigt till samtliga Ramavtalsleverantörer.

På Statens inköpscentrals webbplats www.avropa.se kommer det, efter att Ramavtal trätt i kraft, finnas stöddokumentation för hur Kund kan göra Avrop.

2 Definitioner

Samtliga definitioner som används i detta dokument är definierade i bilaga Allmänna villkor.

3 Ramavtals omfattning

Ramavtal omfattar mobiltelefoner, tillbehör och Tjänster.

Typiska Produkter som omfattas är bland annat: mobiltelefoner, batterier, dockningsenheter, fodral och väskor, headsets, hållare och monteringsstillbehör, kablage, laddare, minneskort, programvaror (exempelvis för terminaladministration och säkerhetslösningar), reservdelar och verktyg för reparation samt övriga tillbehör inom mobiltelefonområdet.

Typiska Tjänster som omfattas är bland annat abonnemangsadministration, dokumentation, installation och konfiguration, integration, kundanpassad inköpsfunktion, lagerhållning, rådgivning, service, support, säkerhetslösningar, utbildning, överlämning vid leverantörsbyte samt återtag, återvinning och destruktion.

Närliggande produkter och tjänster som inte ingår i detta Ramavtal är följande:

- Surfplattor som omfattas av ramavtalen Användarnära IT-produkter samt Klient 1-4.
- Telefoniprodukter såsom abonnentväxlar, kontaktcenter, hänvisningssystem och telefonistöd som omfattas av ramavtalet Telefoniprodukter.
- Generella it-utbildningar som omfattas av ramavtalet IT-utbildning.
- Paketerad funktion för tal och data som omfattas av ramavtalet Kommunikation som tjänst.
- Abonnement för mobil kommunikation som omfattas av ramavtalet Fasta och mobila operatörstjänster och transmissionstjänster samt ramavtalet Kommunikation som tjänst.
- Mobiltelefoner som tillhandahålls som tjänst som omfattas av ramavtalet Kommunikation som tjänst.
- Generella konsulttjänster som inte är kopplade till mobiltelefoner, tillbehör och Tjänster enligt detta Ramavtal. Dessa omfattas av ramavtalet IT-konsulttjänster Resurskonsulter.
- Programvaror som inte är kopplade till mobiltelefoner, tillbehör och Tjänster enligt detta Ramavtal. Dessa omfattas av ramavtalen inom Programvaror och tjänster.

4 Genomförande av Avrop

4.1 Övergripande

- 4.1.1 Utformningen av Avrop får inte syfta till att endast en Ramavtalsleverantör kan svara eller uppfylla behovet.
- 4.1.2 Alla krav som ställs i Avropsförfrågan ska ha relevant koppling till det aktuella Kontraktsföremålet.
- 4.1.3 Möjligheten till finansiering genom leasing (såväl finansiell som operationell) ingår inte i detta Ramavtal.
- 4.1.4 Tjänster rörande befintliga Produkter som Kund anskaffat tidigare kan avropas från detta Ramavtal.

- 4.1.5 Om det är nödvändigt för Kund att uppnå teknisk kompatibilitet i befintlig it-miljö får en specifik Programvara eller Hårdvara namnges vid Avrop om detta står i proportion till behovet och om avropet inte på annat sätt strider mot LOU. Kund ska i detta fall tydligt beskriva sin it-miljö och ange tillämpliga kompatibilitets- och integrationskrav.
- 4.1.6 Att avropa Support, servicenivåavtal, uppgradering och uppdatering till befintlig Programvara eller Hårdvara får ske med angivande av befintlig Programvara eller Hårdvara. Uppgradering av Programvara som innebär väsentligt ny funktionalitet jämfört med kravspecifikationen i den ursprungliga anskaffningen är inte alltid att anse som en uppgradering där befintlig Programvara får anges utan att det blir en väsentlig förändring av ursprungligt Kontrakt. Det är alltid Kund som måste avgöra detta från fall till fall.
- 4.1.7 I ett och samma Avrop kan krav ställas på Support, servicenivåavtal, uppgradering och uppdatering till många olika befintliga Hårdvaror och/eller Programvaror samt även olika Tjänster. Även utökning av befintlig it-miljö förenlig med punkt 4.1.5 kan ingå i Avropet. Både Leverans vid en tidpunkt och successiv Leverans under en tydligt definierad tidsperiod kan ingå. Hårdvara, Programvara och/eller Tjänst som inte angetts i Avropet är endast tillåten att köpa inom ramen för det Kontrakt som tecknats efter Avropet om Hårdvara, Programvara och/eller Tjänst endast omfattar en icke väsentlig del av Kontrakt.
- 4.1.8 Kund får ställa ett obligatoriskt krav på en specifik namngiven Programvara om den i sin helhet är licensierad med en eller flera licenser godkända av Open Source Initiative (OSI), är gratis och fri för alla leverantörer att nyttja (det krävs t.ex. ingen återförsäljarstatus).
- 4.1.9 Kund kan kravställa och avropa en produkt- och tjänstekorg vars omfattning anges i Kontrakt. Det innebär att Kund enkelt kan beställa sådana Produkter och Tjänster som omfattas av Kontrakt från den Ramavtalsleverantör som lämnat bäst avropssvar på produkt- och tjänstekorgen. Produkter och Tjänster behöver inte vara angivna i Avropsförfrågan och därför är Kontrakt för en sådan produkt- och tjänstekorg begränsad till maximalt tolv månaders Kontraktstid och köp för maximalt 500 000 SEK. Kund kan endast ha Kontrakt avseende en produkt- och tjänstekorg vid en given tidpunkt. Innehållet i en produkt- och tjänstekorg kan exempelvis tillhandahållas genom en kundunik area på Ramavtalsleverantörs webbplats.
- 4.1.10 Avropad utbildning ska avse hårdvara eller programvara samt avse anpassad utbildning i den hårdvara eller programvara som kund avropar eller har i sin miljö för mobiltelefoni.

4.2 Kravkatalog

Följande lista av krav kan Kund tillämpa vid Avrop utöver de obligatoriska krav och utvärderingskriterier som finns i förfrågningsunderlaget. Krav avseende leverantörskvalificering får inte ställas vid Avrop. Krav kan ställas både som obligatoriska krav och utvärderingskriterier beroende på Kunds behov. Kraven är angivna i bokstavsordning.

Abonnemangsadministration

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika Tjänster för administration av Kunds abonnemang till exempel att Ramavtalsleverantör ska vara Kunds kontaktyta mot operatör avseende registerhållning, adressändring, spärrhantering, hantering av SIM-kort, nummersättning, nummerplanshantering, kontantkortshantering, terminaladministration m.m.

Användbarhet och tillgänglighet

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Produkts användbarhet utifrån den tekniska kvaliteten såsom funktionalitet och prestanda med utgångspunkt i verksamheten, användningssituationen och slutanvändares egenskaper och förmågor samt programvarans användargränssnitt, till exempel hur väl användargränssnittet uppfyller standarden WCAG 2.0 eller motsvarande eller hur tillgänglig programvaran är för olika typer av användare. Krav kan exempelvis ställas på Produkter anpassade för personer med nedsatt syn eller hörsel.

Arbetsmiljö och ergonomi

Vid avrop kan krav komma att ställas som är relaterade till arbetsmiljö och ergonomi till exempel ljud, ljus, kontrast, färgåtergivning, strålning m.m.

Beställningsrutiner

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör ska kunna ta emot elektroniska beställningar från Kunds e-handelssystem samt krav på vilken eller vilka av SFTI:s affärsprocesser som ska tillämpas. Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantör ska tillhandahålla en elektronisk produktkatalog (sortiments- och prislista), tillhandahålla uppkoppling mot webbutik (punch-out) samt ta emot elektronisk order, sända elektroniskt ordersvar samt sända elektronisk faktura.

Certifiering

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån certifiering för exempelvis viss hårdvara, operativsystem, andra programvaror, miljöcertifiering eller säkerhetsklassning.

Dokumentation

Vid Avrop kan krav komma att ställas på användardokumentation och systemdokumentation gällande innehåll, språk och format exempelvis rörande integration av mobiltelefoner i abonnentväxel eller kundspecifika manualer.

Faktureringsvillkor och rutiner

Vid Avrop kan krav komma att ställas på anpassad fakturering till Kunds behov exempelvis gällande detaljeringsgrad, faktureringsperiod, e-faktura m.m.

Funktionalitet

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån om och hur väl vissa funktionella krav uppfylls förutsatt att kraven ryms inom Ramavtals omfattning.

Förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet

Vid Avrop kan krav komma att ställas utifrån Ramavtalsleverantörs förmåga att leverera till offentlig sektors verksamhet i utlandet.

Hållbarhet

Vid Avrop kan krav komma att ställas på hållbarhet rörande Produkts livslängd, att Kund själv ska kunna utföra enklare reparationer, att reservdelar ska finnas tillgängliga under en viss tid, att Produkt ska vara rekonditionerad, att distansöverbyggande teknik ska användas i syfte att minska antalet resor m.m.

Vid Avrop kan krav komma att ställas på miljöaspekter och miljöegenskaper för Produkt eller Tjänster till exempel rörande energieffektivitet, energiförbrukning, livscykelkostnad, återvinning, miljöfarliga ämnen, återvunnet material, utbytbara komponenter, förpackningsmaterial, batteriers livslängd, taltid m.m.

Avrop kan exempelvis omfatta rådgivning och utbildning i användning ur bästa miljöaspekt, miljövänliga transporter, rekonditionering, återvinning, säkerhetsaspekter, tillvägagångssätt avseende skrotning, Produkt och återvunnet materials spårbarhet, möjlighet att byta ut batterier m.m.

Det är även möjligt att ställa krav på miljöredovisning/certifikat/intyg för hur uttjänta Produkter tas omhand för att säkerställa att Produkter inte skickas till länder där hälso- och miljöfarlig återvinning sker. Kravställning avseende miljöredovisning kan exempelvis omfatta uppgifter om materialåtervinning, återbruk och hantering av farliga ämnen.

Vid avrop kan även sociala och etiska krav ställas samt krav på ingående material och avsaknad av konfliktmineraler och kemikalier. Krav kan exempelvis ställas på att Ramavtalsleverantör visar att det har genomförts en kontroll av leverantörskedjan när det gäller konfliktmineraler i linje med OECD Due Diligence Guidance for Responsible Supply Chains of Minerals from Conflict-Affected and High-Risk Areas, genom att bilägga kontrollrapport för avropad mobiltelefon.

Informationssäkerhet

Vid Avrop kan krav komma att ställas på informationssäkerhet exempelvis rörande behörighet, möjlighet att sätta rättigheter, loggning m.m.

Installation, uppäckning och inventariemärkning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på exempelvis uppäckning, återtagande av emballage, inventariemärkning, stöldskyddsmärkning m.m.

Integration

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att det som avropas är möjligt att integrera med Kunds befintliga it-miljö.

Kompetens och roller

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Konsults erfarenhet, kunskaper och kompetensnivå enligt Statens inköpscentrals kompetensmodell.

Kompetensklassningen används vid:

- beskrivning av efterfrågad kompetens
- utvärdering av kompetensnivå
- prissättning av konsulttjänst
- uppföljning av konsulttjänst

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en Konsults kompetens inom aktuellt kompetensområde ska den kompetensnivå som passar bäst väljas. Erfarenhet i antal år innebär antal arbetade år inom rollen, d.v.s. inte nödvändigtvis i antal år som Konsult i aktuell roll.

Nivå 1

Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuell roll

Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet eller ej vana som Konsult

Ledning – kräver arbetsledning

Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter

Nivå 2

Kunskap – har utbildning inom aktuell roll, viss svårighetsgrad

Erfarenhet – arbetat 1–3 år inom aktuell roll, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag

Ledning – kräver arbetsledning

Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter

Nivå 3

Kunskap – hög kompetens inom aktuell roll

Erfarenhet – arbetat 4–8 år inom aktuell roll, är förebild för andra Konsulter på lägre nivå

Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp

Självständighet – kan arbeta självständigt

Nivå 4

Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom aktuell roll

Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuell roll och genomfört konsulttjänst med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9–12 år inom aktuell roll.
Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp
Självständighet – mycket stor

Nivå 5

Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuell roll, uppfattas som expert på marknaden
Erfarenhet – (som nivå 4)
Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning
Självständighet – mycket stor

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika roller för Konsulter. Exempelvis kan krav ställas på att Konsult innehar kompetens inom området infrastruktur (roll Mobiltelefontekniker, roll Systemintegratör), informationssäkerhet (roll Säkerhetstekniker), miljö samt användbarhet och tillgänglighet etc.

Konfiguration

Vid Avrop kan krav komma att ställas på till exempel parametersättning, säkerhetsnivåer, tid och datum, laddade batterier, språkinställning samt övrig anpassning såsom energisparande förinställningar m.m.

Kundspecifika webbsidor

Vid Avrop kan krav komma att ställas på hur Produkter, Tjänster, villkor, priser samt produkt- och tjänstekorg presenteras för Kund på kundspecifika webbsidor. Även krav gällande e-handel och krav på gränssnitt för integration med Kundens inköpssystem kan komma att ställas. Vidare kan krav ställas på att det för produkt- och tjänstekorg ska framgå förbrukat och kvarvarande saldo.

Lagerhållning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att ett visst antal Produkter alltid hålls i lager för snabb leverans, tillhandahållande av utbyteslager för kortare ledtider vid felhantering, mellanlagring, leveransbevakning m.m.

Leverans

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Produktens eller Tjänstens leverans till exempel var, hur och när den ska levereras, emballering, märkning, leveranstid, extra snabb leverans, genomförandetid m.m.

Licens

Vid Avrop kan krav komma att ställas på den licens som en Programvara som är öppen källkod använder eller denna licens kompatibilitet med annan licens. Även krav på licensmodell för proprietär Programvara kan komma att ställas.

Pris och prismodell

Vid Avrop kan krav komma att ställas på pris. Pris kan anges som t.ex. löpande räkning,

fastpris, engångslicensavgift, prenumeration, periodisk avgift (abonnemangavgift), takpris, påslag på inköspriser eller en rabattsats mot allmänt gällande publik prislista. Priserna kan kombineras, tillsammans eller var och en för sig, i samma Avrop, exempelvis rabattsats i kombination med takpris.

Processanpassning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Produkt eller Tjänst fungerar i kunds organisatoriska arbetsprocess för exempelvis ärendehantering, skrotning, inköp.

Produkt

Vid Avrop kan krav komma att ställas på en specifik namngiven Hårdvara eller Programvara om det är nödvändigt för Kund att uppnå teknisk kompatibilitet i befintlig it-miljö, om detta står i proportion till behovet och om avropet inte på annat sätt strider mot gällande upphandlingsregler. Kund ska i detta fall tydligt beskriva sin it-miljö och ange tillämpliga kompatibilitets- och integrationskrav.

Avrop kan exempelvis omfatta tekniska specifikationer, hårdvara, funktioner, kapacitet, prestanda, kompatibilitet, skalbarhet, integrationsmöjlighet, krav utifrån befintlig teknisk plattform m.m.

Referenser

Vid Avrop kan krav komma att ställas på referenser. Detta för att styrka uppgifter som lämnas i avropssvaren. Referensuppgifter som efterfrågas kan exempelvis avse Ramavtalsleverantörs tidigare förmåga att vidta rättningar vid kontraktsuppföljning samt avtalstrohet och lojalitet.

Rådgivning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av rådgivning vad gäller behovsanalys, Produkter, teknikval, underhåll, strålning, miljöegenskaper, bästa val ur miljösynpunkt, informationssäkerhet, tillgänglighet, användbarhet, ergonomi m.m.

Personuppgiftsbiträdesavtal

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår Personuppgiftsbiträdesavtal med Kund.

Service

Vid Avrop kan krav komma att ställas på tillhandahållande av service för Produkt exempelvis rörande reparationer, reservdelshantering, servicenivåer, tillgänglighetstider, åtgärdstider m.m. Krav kan exempelvis ställas på att reservdelar eller säkerhetsuppdateringar ska erbjudas en viss tid efter att Produkt avropats eller levererats. Vid Avrop kan krav komma att ställas på möjlighet att lämna in mobiltelefon för reparation direkt till inlämningsställe (exempelvis servicebutik) d.v.s. ej via inskick.

Samarbetsformer

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika typer av samarbetsformer mellan Kund och

Ramavtalsleverantör. Krav kan exempelvis ställas på former för hantering av problem som uppstår såsom rutiner för eskalering inom Leverantörs respektive Kunds organisation.

Servicenivåavtal

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika typer av servicenivåavtal eller serviceklasser som reglerar t.ex. svarstider, återkoppling gällande felanmälan, prestanda, inställetid, åtgärdstid samt att felrättning av teknisk lösning inte ska kräva uppgradering av programvara. Vid Avrop kan krav ställas på Serviceklass D enligt punkt 4.3.

Språk

Vid Avrop kan krav komma att ställas på Konsults språkkunskaper, t.ex. svenska eller engelska. Även krav på språket i ett användargränssnitt kan komma att ställas.

Statistik

Vid Avrop kan krav komma att ställas på statistik till exempel på nyttjande, utfall för servicenivåer, öppna ärenden, problem, incidenter, trender, energianvändning m.m. samt hur statistik ska levereras och hur detaljerad den ska vara.

Support

Vid Avrop kan krav komma att ställas på supportfunktion exempelvis öppettider, svarstider och kontaktytor.

Säkerhetslösningar

Vid Avrop kan krav komma att ställas på olika typer av säkerhetslösningar exempelvis distansradering, krypteringslösningar, EMM, MDM, m.m.

Säkerhetsskyddsavtal

Vid Avrop kan krav komma att ställas på att Ramavtalsleverantör och Underleverantör ingår säkerhetsskyddsavtal med Kund.

Teknikanalys

Vid avrop kan krav komma att ställas på genomförande av analys av kunds tekniska miljö.

Test

Vid avrop kan krav komma att ställas på kontroll av funktioner av teknisk lösning i anvisad teknisk miljö så att de överensstämmer med testspecifikation (det som begärts testats).

Tider och genomförande

Vid Avrop kan krav komma att ställas på t.ex. leveranstid, leveranstidpunkt och geografisk plats för genomförande och leveranser.

Utbildning

Vid Avrop kan krav komma att ställas på utbildnings innehåll, lärares kunskaper och kompetensnivå, antal utbildningstillfällen, antal deltagare, dokumentation, plats samt

vilken pedagogik, metodik eller verktyg som används under den kundanpassade utbildningen.

Valutakursjustering och indexjustering

Krav kan ställas på prisjustering beroende på förändringar i valutakurs och/eller index.

Viten och prisavdrag

Vid avrop kan krav komma att ställas på reglering för viteshantering och prisavdrag exempelvis avseende vitesbelopp och belopp för prisavdrag.

Återtag eller destruktion

Vid Avrop kan krav komma att ställas på destruktion, skrotning, återbruk, återtag, återvinning, säkerhet, spårbarhet av Produkt och återvunnet material. Avrop kan exempelvis omfatta att anbudsgivaren hämtar uttjänt hårdvara hos kund och säkerställer att den rekonditioneras eller säljs, eller lösningar för destruktion som underlättar returhantering och omhändertagande av uttjänt utrustning samt återvinning med säker hantering av farliga ämnen och tungmetaller m.m. Krav kan ställas på att skrotintyg ska lämnas, exempelvis med information om hur olika beståndsdelar av en Produkt återanvänts, återvunnits eller lämnats till förbränning.

Överlämning vid leverantörsbyten

Vid avrop kan krav komma att ställas på förberedelser inför leverantörsbyte exempelvis dokumentation, personlig överlämning, erfarenhetsutbyte, nummerportering m.m.

4.3 Exemplifierade kravformuleringar

Vid avrop kan krav komma att ställas på Serviceklass D nedan eller av Kund egen formulerad reglering rörande service, reparation och underhåll. För att underlätta avtalsförvaltning kan alla villkor i Serviceklass D anges i kontrakt, men enbart en hänvisning till Serviceklass D är tillräcklig.

Serviceklass D

Kund kan vid behov ställa krav på Serviceklass D. All anpassad service och eventuell Serviceklass D måste aktivt kravställas i Avropsförfrågan. Om Kund bilägger eventuella befintliga rutiner för reparation av Produkt ska Ramavtalsleverantör följa dessa.

Serviceklass D är en förutbestämd serviceklass för reparation av Produkt som innebär följande:

Felanmälan sker genom att Kund kontaktar Ramavtalsleverantör till av Ramavtalsleverantör angivet telefonnummer, webbsida eller e-postadress under Arbetsdag mellan kl. 08.00 - 17.00. Åtgärdstid börjar löpa från och med det att felanmälan skett. Om felanmälan sker efter kl. 17.00 börjar åtgärdstiden löpa nästföljande Arbetsdag kl. 08.00.

Med åtgärdstid avses den tid som Ramavtalsleverantör har på sig att åtgärda felanmält fel från det att felanmälan inkommer tills det att Produkt är reparerad. Åtgärdstid räknas under Arbetsdag mellan kl. 08.00 – 17.00.

Åtgärdstiden avslutas när Ramavtalsleverantör återställt funktionen på felanmäld Produkt och placerat den på av Kund hänvisad plats och återkopplat till Kund att felet är åtgärdat via e-post eller telefon till av Kund hänvisad adress eller telefonnummer.

Kund ska skicka Produkt till Ramavtalsleverantör senast samma dag som åtgärdstid för felanmälan börjar löpa.

Serviceklass D för reparation gäller i tre (3) år efter effektiv leveransdag.

Serviceklass D (Vitesgrundande)	
Åtgärdstid (Mellan kl. 08.00 – 17.00)	36 timmar efter felanmälan.
Giltighet	3 år fr.o.m. effektiv leveransdag.
Hårdvara	Ingår.
Systemprogramvara	Ingår.
Arbete	Ingår.
Resor vid arbete	Ingår.
Material	Ingår.
Transport av material	Ingår.
Tekniska uppdateringar	Ingår.
Återställning	Till funktionellt skick.
Funktionskontroll	Ingår.

4.4 Kontraktsvillkor

Ramavtalsbilaga Allmänna villkor utgör alltid del av Kontrakt oavsett om Allmänna villkor åberopas eller inte. Dessa villkor får inte ersättas av andra villkor om det inte framgår specifikt av Ramavtal.

Om ett Säkerhetsskyddsavtal och/eller Personuppgiftsbiträdesavtal tecknats och lagts som bilaga till Kontrakt och om något stadgande eller villkor i kontraktshandlingarna utgör hinder mot eller försvårar tillämpning av någon klausul i Säkerhetsskyddsavtalet och/eller Personuppgiftsbiträdesavtalet, gäller vad som avtalats i Säkerhetsskyddsavtalet och/eller Personuppgiftsbiträdesavtalet före Kontrakt.

Anpassningar och preciseringar av Allmänna villkor får endast göras där så särskilt anges i Allmänna villkor.

4.5 Kontrakts giltighetstid

Ett Kontrakts giltighetstid får överstiga 48 månader i det fall Kund bedömer att särskilda skäl föreligger.