

**Avtalsnamn** Elektronisk kommunikation  
**Ref. nr.** UPPH2025-00052-3

**Startdatum** 2026-05-01  
**Slutdatum** 2028-04-30  
**Förlängning** 2 st förlängningar à 1 år

## Avtalsparter

**Köpare**  
Region Uppsala  
2321000024

**Säljare**  
Lidol AB  
5569457046

**Adress**  
Storgatan 27  
751 85  
Uppsala  
Sverige

**Adress**  
Gisslefvällsliden 12  
41727  
GÖTEBORG  
Sverige

**Kontaktperson**  
Jenny Radeck  
+46186175984 (tel)  
jenny.radeck@region uppsala.se

**Kontaktperson**  
Fredrik Forsberg  
+46 (0)738 100 105 (tel)  
+46 (0)738 100 105 (mob)  
fredrik.forsberg@lidol.se

## 1. Upphandlingskontrakt

### 1.1 Kontaktpersoner för avtalet

#### Köpare

**Gruppchef - Verksamhetsområde Funktionshinder**  
Elin Blom Hagberg  
elin.blom.hagberg@region uppsala.se  
+46186171897

**Verksamhetschef - Verksamhetsområde Funktionshinder**  
Vivianne Börjesson  
vivianne.borjesson@region uppsala.se  
+46186116707

#### Leverantören

**Verksamheten**

Fredrik Forsberg  
info@lidl.se  
0738100105

**Avtalet**

Fredrik Forsberg  
info@lidl.se  
0738100105

**Beställningar**

Fredrik Forsberg  
info@lidl.se  
0738100105

**Hjälpmedelstjänsten**

Fredrik Forsberg  
info@lidl.se  
0738100105

**Avvikelser**

Gunilla Karlsson  
info@lidl.se  
0760346969

## 1.2 Köpare

Köpare är följande Regioner som ingår i ett samarbete benämns som 7-klövern:

Region Dalarna, organisationsnummer: 232100–0180  
Region Gävleborg, organisationsnummer: 232100–0198  
Region Sörmland, organisationsnummer: 232100–0032  
Region Uppsala, organisationsnummer: 232100–0024  
Region Värmland, organisationsnummer: 232100–0156  
Region Västmanland, organisationsnummer: 232100–0172  
Region Örebro län, organisationsnummer: 232100–0164

## 1.3 Omfattning

Leverantören åtar sig att till köparen, fortsättningsvis kallad Regionen, leverera hjälpmedel inklusive tillbehör, reservdelar och tjänster i enlighet med detta avtal, de upphandlingsdokument som legat till grund för upphandlingen samt enligt de villkor som framgår av antaget anbud. Leveransen omfattar även dokumentation för handhavande samt teknisk dokumentation.

Avtalet omfattar:

**Obligatorisk del**

Mjukvara

**Frivilliga delar**

Bärbar dator med installerad mjukvarulicens - Paket 1  
Mobil enhet med installerad mjukvarulicens - Paket 2  
Övrigt sortiment

Takvärdet i detta ramavtal är angivet i SEK exkl. moms och redovisas nedan. Om ramavtalets värde överstiger angivet belopp upphör detta ramavtal.

Regionen och leverantören har ett ömsesidigt ansvar att informera motparten om takvolymen är på väg att uppnås.

Ramavtalets takvolym är 20 000 000 kr.

Takvärdet ska inte ses som en garanterad volym utan fastställer endast en övre gräns för ramavtalet.

## 1.4 Bilagor

*Personuppgiftsbiträdesavtal UPPH2025-00052*

## 1.5 Avtalsform

Avtal sluts genom ett ramavtal dvs. ett skriftligt avtal som undertecknas av parterna för senare avrop. Andra kommersiella villkor som leverantören bifogat till anbudet ska inte beaktas.

### **Avtal med flera leverantörer – avrop enligt särskild fördelningsnyckel**

Finns inga särskilda behov enligt ovan kommer Regionen att avropa från den leverantör som har mest kostnadseffektivitet med hänsyn till både kvalitet och pris där därefter lägst avtalat pris. Varje avrop föregås av en behovsbedömning då patienten har ett reellt inflytande genom att patientens totala livssituation analyseras och vid beslut om förskrivning av produkt tas hänsyn till följande:

- Kostnadseffektivitet – valet av produkt ska göras med hänsyn till både kvalitet och pris
- Hjälpmedlets funktion – hur och om patientens behov tillgodoses av produkten
- Hanterbarhet – patientens kognitiva och fysiska förmåga att använda hjälpmedlet
- Tillförlitlighet – patientens upplevda trygghet i sitt handhavande

Avtalets syfte är att tillgodose regionernas behov av efterfrågade tjänster och varor under avtalsperioden. Målsättning är att köpa in tjänster och varor med god kvalitet på ett optimalt och kostnadseffektivt sätt.

Ramavtalet Rangordning enligt upphandlingen utvärderingsmodell för Bästa förhållandet mellan pris och kvalitet = Kostnadseffektiva anbud.

## **Obligatoriskt delområde**

### **Mjukvara**

nwise, 556755-0354  
Omnitor, 556558-4413  
Lidol AB, 556945-7046

## **Frivilliga delområden**

### **Bärbar dator med installerad mjukvarulicens - Paket 1**

Omnitor, 556558-4413  
Lidol AB, 556945-7046

### **Mobil enhet med installerad mjukvarulicens - Paket 2**

Omnitor, 556558-4413  
Lidol AB, 556945-7046

### **Övrigt sortiment, detta område har ingen rangordning utan samtliga är likställda och avropas enligt Hjälpmedlets funktion, Hanterbarhet och Tillförlitlighet**

Vardera leverantör har vid anbudet erbjudit övrigt sortimentet som omfattar exempelvis programvaror, varseblivningsutrustning, tangentbord, reservdelar samt annan relaterad utrustning som är kompatibel med, eller kan anpassas för att användas tillsammans med, de upphandlade produkterna. Övrigt sortiment hanteras enligt 1.21.1.

## 1.6 Avtalstid

Avtalet gäller 2026-05-01 - 2028-04-30 med möjlighet för Regionen att förlänga avtalet helt eller delvis med upp till 24 månader.

Avisering om förlängning sker senast i god tid före avtalsperiodens utgång.

Vid avtalsperiodens utgång upphör avtalet att gälla utan uppsägning.

Observera att det är Regionen som avgör om option ska utnyttjas, antagen leverantör är enligt detta avtal skyldig att acceptera Regionens begäran om att nyttja ovanstående optioner.

## 1.7 Handlingar inbördes ordning

Kontraktshandlingarna kompletterar varandra.

Om kontraktshandlingarna skulle visa sig vara motsägelsefulla i något avseende gäller de, om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder till annat, sinsemellan i följande ordning:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta avtal
2. Detta avtal med bilagor
3. Eventuella kompletteringar av upphandlingsdokumentet
4. Upphandlingsdokument med bilagor
5. Eventuella kompletteringar av anbudet
6. Anbud med bilagor

## 1.8 GDPR

Leverantören ska följa Dataskyddsförordningen GDPR.

Leverantören ska på begäran kunna visa hur dataskyddsförordningen GDPR efterföljs.

### 1.8.1 Hantering av personuppgifter

Hantering av personuppgifter regleras i Personuppgiftbiträdesavtal, varje Region tecknar var och en för sig ett PUB-avtal.

## 1.9 Avrop

Regionen ska ha rätt att avropa/beställa efter behov och leverantören ska ta emot beställningar fram till avtalsperiodens utgång för leverans inom den angivna leveranstiden.

Orderbekräftelse ska minst innehålla beställarens beställningsnummer, leverantörens ordernummer och leveransdag och skickas omgående (1 arbetsdag) till beställande enhet via elektroniskt (e-post).

## 1.10 Utbildning och produktinformation

### Utbildning

Leverantören ska vid avtalsstart och under avtalsperioden, på Beställarens och Beställande mottagnings begäran, kostnadsfritt genomföra utbildning och genomgång av avtalade produkter för Beställarens personal.

Utbildning och genomgång av avtalade produkter ska kunna tillhandahållas både i grupp och individuellt för Beställarens personal.

Utformning av utbildningens innehåll samt överenskommelse om tid och plats för detta ska ske enligt Beställarens och Beställande mottagnings önskemål.

### Produktinformation

I samråd med Regionen ska leverantören informera om upphandlade produkter i syfte att uppnå ett optimalt resultat beträffande teknik, funktion och ekonomi i användandet av upphandlade produkter. Leverantören ska förbinda sig, att om så erfordras, kostnadsfritt informera berörd personal i handhavande och skötsel av rubricerade produkter.

Upplägg och omfattning fastställs efter överenskommelse med Regionen för att överensstämja med Regionens regler och policy.

## 1.11 Kommersiella villkor

### 1.11.1 Pris

Angivna priser enligt inkommit anbud, gäller fasta i svenska kronor (SEK) exklusive mervärdeskatt

och inkluderar eventuella kostnader för emballage, försäkring, tull, miljöavgift och transport. Avgifter som inte överenskommit skriftligen accepteras inte.

I samtliga priser ingår eventuella avgifter enligt gällande förordningar om producentansvar för elektriska och elektroniska produkter, batterier och förpackningar.

### 1.11.2 Prisjustering

Leverantören äger rätt att begära prisjustering skriftligt senast fyra (4) veckor före avtalsstart. Därefter är priserna fasta i tolv (12) månader, räknat från avtalsperiodens början. Om Leverantören inte inkommit med en begäran om prisjustering före avtalsstart, gäller de anbuds priserna som fasta under nämnda tolv månadersperiod. Efter detta datum gäller följande.

Därefter kan begäran om prisjustering ske med förändring som grund. SCB:s Labour Cost Index, LCI, SNI 2007 J, privat sektor, tjänsteman, preliminär. Indexändringen mäts som förändringen från kvartal som föregår leveranskontroll (baskvartal) till och med motsvarande kvartal året därpå

Förändring i LCI som medför justering med minst +/- 2 %.
Baskvartal: 2025K1
Indextal: 165,8
Vid prisjustering ska 80% av angivna priser korrigeras med den aktuella förändringen.

Begäran om prisjustering ska framställas skriftligt senast fyra (4) veckor före den dag från och med vilken det justerade priset ska börja gälla. Begäran skickas till kontaktperson för avtalsfrågor.

Prisjustering får endast ske vid månadsskifte.

Prisjustering gäller inte retroaktivt.

Överenskommen prisändring ska gälla under minst tolv (12) månader.

### 1.11.3 Leveransvillkor

Leverans ska ske DDP enligt Incoterms 2020 (fritt levererat) angiven leveransadress.

Följesedel på svenska ska bifogas försändelsen till Beställande mottagning/Beställande förskrivare samt innehålla:

- ordernummer
- artikelnummer
- serienummer
- SIP-adress, SIP-lösenord, licensnyckel med samtliga användaruppgifter
- giltighetstid på licensen
- vid behov, lösenord för fjärrstyrd support
- vid behov, administrativt lösenord för låsta hårdvaror

Leverantören ska ha implementerade rutiner för leveranser, reklamationer och retur.

Leverantören bör medverka till minimering av mängden förpackningsmaterial.

### 1.11.4 Leveranstid

Avrop kommer att ske successivt under avtalsperioden.

För avtalade produkter gäller följande leveranstider:

- Leverans av licens ska ske till angiven leveransadress inom fem (5) arbetsdagar från mottagen

beställning.

- Leverans av paket 1, 2 eller övrigt sortiment ska ske till angiven leveransadress inom 15 arbetsdagar inklusive postgång från mottagen beställning.

Leverans ska vara fraktfri och ske under ordinarie arbetstid helgfria vardagar mellan kl 08.00-16.00.

Leveranstid är den tid som åtgår från den tidpunkt då leverantören mottagit beställningen till den tidpunkt då produkter kan garanteras vara levererade till angiven leveransadress.

### 1.11.5 Leveransförsening

Om leverans inte kan ske enligt avtalad leveranstid och erhållet ordererkännande, ska leverantören omgående meddela beställande enhet som bedömer om senareläggning av leveransen kan accepteras.

Vid försening från leverantörens sida i förhållande till överenskomna tidpunkter, som inte beror på Regionen, har leverantören rätt att leverera av Regionen godkänd, likvärdig produkt utan merkostnad för Regionen. I de fall leverantören inte kan tillhandahålla likvärdig produkt ska Regionen äga rätt, efter meddelande till leverantören, att beställa motsvarande produkt och kvantitet hos annan leverantör. Merkostnaden för detta debiteras avtalad leverantör.

Leverans av produkt som sker utan samtidig leverans av beställda tillbehör räknas som fullgjord först när samtliga produkter levererats och kunnat tas i bruk.

Endast då Regionen skriftligen meddelar per e-post att regionen accepterar ett senare datum än avtalat, så ses det som en överenskommelse om nytt leveransdatum, dvs en tyst acceptans av nytt ordererkännande är inte möjlig. Då Regionen inte skriftligen meddelar att leveransförsening godkänns så utgår vite enligt punkt Vite.

### 1.11.6 Leveransadress

Leverans av avtalade artiklar, tillbehör och reservdelar sker till angiven adress enligt beställning.

### 1.11.7 Vite

Regionen ska vara berättigad att av leverantören erhålla vite.

Vite ska då utgå för varje påbörjad arbetsdag med 2% av den försenade varans värde. Max vitesprocent är 20% av varans värde. För varje vitestillfälle tillkommer en administrationsavgift om 2 000 SEK.

Leverans räknas som fullgjord först när huvudprodukt inklusive beställda tillbehör kunnat tas i avsett bruk.

Vid upprepade leveransförseningar äger Regionen rätt att häva avtalet.

Villkor i övrigt enligt ALOS 05 p 10-11.

#### 1.11.7.1 Hjälpmedelstjänsten och viten

Leverantören åtar sig att under hela avtalsperioden, på egen hand, och till egen kostnad, föra in och uppdatera uppgifter i Hjälpmedelsdatabasen.

Om leverantören inte fört in samtliga uppgifter enligt punkt Hjälpmedelsdatabas senast fem (5) arbetsdagar efter skriftlig erinran per post eller e-post har Beställaren rätt att begära vite med 1000 SEK per påbörjad arbetsdag.

## 1.12 Fakturerings- och betalningsvillkor

**1.12.1 Fakturaadress för Regionerna**

<b>Köpare</b>	<b>Fakturaadress</b>	<b>Leveransadress</b>
Region Sörmland Organisations nr: 232100-0032	Region Sörmland Box 529 631 07 Eskilstuna Ref.kod 381003810	Hjälpmedelscentralen Fraktgatan 5 633 46 Eskilstuna
Region Värmland Organisations nr: 232100-0156	Region Värmland Box 5081 65005 Karlstad Beställarid: 120 00 01	Hörselvården Centralsjukhuset 651 85 Karlstad
Region Uppsala Hörcentralen Uppsala Organisations nr: 232100-0024	Nära vård och hälsa FE 470 Box 6363 751 35 Uppsala  Elektronisk kommunikation Ref: HH4160006	Hörcentralen Uppsala Eva Lagerwalls Väg 1 751 85 Uppsala
Region Västmanland Organisations nr: 232100-0172	Region Västmanland Leverantörsfakturor Box 1134 721 28 Västerås Referensnr 1723560	Hörselenheten Västmanlandssjukhus Västerås 721 89 Västerås
Region Dalarna Dalarnas Hjälpmedelscenter Organisations nr: 232100-0180	Region Dalarna Referens 50133 Box 398 RD1010 737 26 Fagersta	Dalarnas Hjälpmedelscenter Pedagogisk hörselvård Skomakargatan 22 781 70 Borlänge
Region Örebro län Centrum för hjälpmedel Organisations nr: 232100-0164	Region Örebro län Fakturaservice Ref: 010-ALI132 Box 22110 702 04 Örebro	Centrum för hjälpmedel Propellervägen 14 702 26 Örebro
Region Gävleborg Organisations nr: 232100-0198	Region Gävleborg Ekonomiservice Kst 44020 826 82 Söderhamn	Region Gävleborg Hörselhabiliteringen, bud 46 Gävle sjukhus 801 87 Gävle

**1.12.2 Faktureringsvillkor**

Faktura får skickas först efter fullgjord leverans och ska vara specificerad samt ange beställarens namn. Regionen betalar inte expeditions-, faktura-, miljö- eller andra avgifter från leverantören eller tredje part. Dessa kostnader är inräknade i priset och föranleder inte särskild debitering.

### 1.12.3 Fakturering

All fakturering ska ske elektroniskt, till avropande enhet enligt angiven fakturaadress. Beställarens namn och i förekommande fall beställarID eller annan referens ska anges på fakturan.

Leverantörens e-postadress ska finnas på fakturan.

Leverantören ansvarar för att i samband med beställning efterfråga aktuellt BeställarID/referenskod. Regionen är skyldig att tillhandahålla BeställarID/referenskod som svar på denna förfrågan.

På nedanstående länkar finns mer information om fakturor och påminnelser som skickas till och från Regionen.

[Värmland](#)

[Dalarna](#)

[Västmanland](#)

[Sörmland](#)

[Gävleborg](#)

[Örebro](#)

[Uppsala](#)

### 1.12.4 Betalningsvillkor

Om anledning till anmärkning mot leverans eller faktura inte föreligger, sker betalning inom 30 dagar räknat från fakturadatum om inget annat framgår av ovanstående faktureringsvillkor. Motsvarande bestämmelser gäller för avtalad dellerans.

### 1.12.5 Dröjsmålsränta

Om Regionen inte betalar faktura i rätt tid ska dröjsmålsränta utgå enligt räntelagens bestämmelser.

## 1.13 Garantivillkor

### 1.13.1 Garantivillkor

Garanti minst tre (3) år på samtliga offererade produkter.

Garantitiden börjar löpa den dag som produkten första gången lämnas ut till brukare, dock senast tre (3) månader efter leveransdagen. Garantin avser kostnadsersättning och åtgärd av samtliga fel inom garantitiden, om produkten använts som avsetts enligt märkning och dokumentation.

Eventuella merkostnader i samband med retur eller ersättning ska bekostas av leverantören. Om leverantören återkallar produkter och inte själv åtgärdar garantifel ska leverantören ersätta Regionen för samtliga kostnader som uppstår i samband med garanti och eller reparationsarbeten.

### 1.13.2 Ersättning produktsäkerhetsåtgärder

Åtgärder, som under avtalstiden eller efter avtalets utgång, påkallas av leverantören via servicemeddelanden eller på annat sätt ska bekostas av leverantören. Regionen ska ersättas för resekostnader och den arbetstid som läggs på åtgärden i fråga. Ersättning utgår enligt gällande taxa i aktuellt auktorisationsavtal eller liknande överenskommelse.

### 1.13.3 Avhjälpande

Fel på produkten som beror på bristfällighet i konstruktion, material eller tillverkning eller som består i att produkten inte uppfyller avtalade egenskaper ska avhjälpas av leverantören på dennes bekostnad.

### 1.13.4 Garantiåtagande

Om antagen leverantör är återförsäljare och ej kan fullgöra avtal ska produktens tillverkare förbinda sig att överta leverantörens skyldigheter enligt detta avtal. I förekommande fall ska leverantören skriftligen kunna redovisa dokumentationen som styrker tillverkarens åtagande, enligt ovan.

### **1.13.5 Underleverantör**

Om leverantören utnyttjar underleverantör för genomförande av viss del av uppdraget, svarar leverantören för underleverantörs arbete som för eget och ansvarar för att samtliga villkor i avtalet följs.

### **1.13.6 Garantiservice**

Med garantiservice avses som åtgärder omfattas av garanti. Garantiservice på avtalade programvaror och hårdvaror ska utföras inom 15 arbetsdagar efter fullt klarlagt reklamation om inget annat anges av beställaren.

## **1.14 Funktion och kvalitet**

### **1.14.1 Funktion, utförande och kvalitet**

Levererade produkter enligt detta avtal ska till funktion, utförande och kvalitet överensstämma med de specifikationer, anbudsprover och broschyrer som Regionen fått i samband med upphandlingen. Produkt ska helt överensstämma med den produkt som lämnades för teknisk och funktionell bedömning i samband med upphandlingen.

### **1.14.2 Standarder och regelverk**

Samtliga hårdvaror och mjukvaror som offereras i denna upphandling ska följa relevanta lagar, förordningar, direktiv och standarder för det angivna ändamålet.

Samtliga medicintekniska produkter ska vara CE-märkta. Medicintekniska produkter ska vara godkända enligt förordning EU/2017/745 (MDR) och ska på anmodan, inom tre (3) arbetsdagar, inkomma med styrkande dokumentation.

### **1.14.3 Avvikelse - Reklamation och returer**

Om en levererad produkt avviker från kvalitets-, funktions- eller andra krav enligt avtal ska Regionen snarast reklamera felet till leverantören. Leverantören ska skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit i inrapporterad avvikelse. Återkoppling i form av svar med uppgift om tänkt åtgärd ska lämnas inom 10 arbetsdagar.

Regionen har rätt att häva köpet eller kräva fullgod ersättningsleverans. Betalning av faktura innebär inte att Regionen avstått från rätten att påtala fel eller brister i leveransen. Utbyte av felaktiga varor eller avhjälpande ska äga rum så snart det är möjligt efter reklamation eller vid tidpunkt som parterna kommer överens om.

Eventuella merkostnader i samband med retur eller ersättning bekostas av leverantören. Vid retur av felleveranser/avvikelse ska leverantören tillhandahålla frakthandlingar.

Anvisningar för hur avvikelser och reklamationer anmäls, följs upp och återrapporteras ska på begäran skickas till Regionen. Villkor enligt ALOS 05, 19-24.

Inom 7-klövern rapporteras avvikelser inom office 365 koll och mail kan skickas till leverantörerna för kännedom.

### **1.14.4 Produktavvikelse**

Leverantören är skyldig att, förutom skyldighet enligt lag, skriftligen meddela Regionens

kontaktperson samt avropande enhet om avtalad produkt varit utsatt för allvarligt tillbud eller om konstruktionsfel uppdagats.

### **1.14.5 Produktförändringar**

Vid alla uppdateringar och uppgraderingar ska samtliga krav i anbudets kravspecifikationer uppfyllas samt ska vara kostnadsfria.

Förändringar under avtalsperioden ska tre (3) månader i förväg skriftligen meddelas kontaktperson för avtalsfrågor, för godkännande. Förändrad produkt ska lägst ha motsvarande funktion och pris som inte är högre än den produkt som är avtalad.

Leverantören ska, efter anmodan, presentera den tänkta förändringen för utvärdering av aktuell referensgrupp. Referensgruppen tar ställning till om den förändrade produkten uppfyller ställda krav i upphandlingen, och om den kan accepteras. Om inte överenskommelse kan träffas kommer prövning av avtalets giltighet att ske.

### **1.14.6 Produktavvikelser**

Leverantören är skyldig att, förutom skyldighet enligt lag, skriftligen meddela kontaktperson för avtalsfrågor samt avropande enheter om avtalad produkt varit utsatt för allvarligt tillbud eller om konstruktionsfel uppdagats.

### **1.14.7 Servicemeddelanden**

Överenskommen produktförändring eller produktavvikelser, enligt ovan, ska meddelas samtliga kunder via servicemeddelande till kontaktperson för avtalsfrågor.

## **1.15 Tillgänglighet och säkerhet**

För mjukvarors planerade driftsstopp, avvikelser och säkerhetsmeddelanden ska Leverantören skriftligen informera Regionens minst 10 dagar i förväg via e-post till Regionens utsedd kontaktperson samt på angiven hemsida.

Vid uppdateringar av mjukvaror ska Leverantören skriftligen informera Regionens minst 20 dagar i förväg via e-post till Regionens utsedd kontaktperson. Uppdateringar får inte ske under veckorna 27-32 samt 51-2.

Leverantören ska säkerställa att mjukvarans funktioner är tillgängliga minst 99 % per kalendermånad. Inget enskilt driftavbrott får överstiga tre timmar. Vid pågående driftavbrott ska information utan dröjsmål publiceras på leverantörens angiven webbsida och samtidigt meddelas Regionens utsedda kontaktperson. På begäran från Regionens sida ska leverantören kostnadsfritt tillhandahålla statistik eller rapporter som redovisar mjukvarans tillgänglighet och eventuella driftavbrott under angiven tidsperiod. Rapporten ska inkludera uppgifter om tidpunkter, längd, orsaker till avbrotten samt vidtagna åtgärder, och ska lämnas inom tio arbetsdagar från mottagen begäran.

Leverantören ska utan dröjsmål informera Regionens när säkerhetsproblem (t.ex. sårbarheter, intrång eller andra säkerhetsrelaterade incidenter) blir kända för leverantören. Informationen ska inkludera en beskrivning av problemet, bedömd påverkan samt vilka åtgärder som vidtas eller planeras att vidtas för att hantera problemet.

## **1.16 Service och support**

### **1.16.1 Service**

Service- och reparationsärenden ska färdigställas inom 15 arbetsdagar från att produkten anlänt hos Leverantören.

Regionen ska godkänna samtliga service- och reparationsärenden innan åtgärden påbörjas, när kostnaden bedöms belasta Regionen.

## 1.16.2 Support

Leverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla kvalificerad telefonsupport på svenska via telefon, e-post och Elektronisk kommunikation (gärna på teckenspråk) under vardagar mellan kl.9-12 och 13-15. Återkoppling ska ges senast nästkommande arbetsdag.

Användarens identitet ska inte behöva anges gentemot leverantören vid service och support.

## 1.17 Licenser

### 1.17.1 Anhöriglicenser

Om en användarlicens upphör, ska tillhörande anhöriglicens avslutas med samma datum. Leverantören ska skriftligen bekräfta avslutet utan dröjsmål, och ingen ytterligare kostnad får tas ut efter licensens avslut.

## 1.18 Märkning av produkter/artiklar

### 1.18.1 Märkning av huvudhjälpmedel

Avtalade huvudhjälpmedel ska vara märkta med maskinellt läsbar streckkod av god kvalitet innehållande produktens serienummer (till exempel streckkod typ GS1-128 med applikationsidentifierare 21 för serienummer).

Samma streckkod ska vid leverans föreligga på förpackning och följesedel.

Följande märkning ska också finnas i klartext på huvudhjälpmedlet;

- Leverantörens namn/tillverkarens namn
- Leverantörens artikelnummer
- Produktnamn/modellbeteckning
- Serienummer
- Tillverkningsdatum

### 1.18.2 Märkning av tillbehör/reservdelar

Avtalade tillbehör och reservdelar ska senast vid avtalsperiodens början vara märkt med maskinellt läsbar streckkod av god kvalitet av typ EAN-13 innehållande produktens EAN-artikelnnummer.

Om det är praktiskt omöjligt att märka små reservdelar ska märkningen finnas på dess förpackning.

Utanför EAN-kod ska följande märkning finnas i klartext på tillbehör och reservdelar

- Leverantörens artikelnummer
- Tillbehöret/reservdelens benämning

### 1.18.3 Kvalitet på etikett

Streckkodsmärkning (etikett eller tryck) ska vara av hög kvalitet med god vidhäftningsförmåga och tåla normal tvätt enligt leverantörens rekonditioneringsinstruktioner.

## 1.19 Provning och kompletteringsköp

Regionen förbehåller sig rätten att under begränsad tid prova nya och alternativa produkter som tillhandahålls av annan leverantör.

Regionen har även rätt till kompletteringsköp och användning av andra produkter:

- när särskild anpassning krävs till befintliga system eller befintlig utrustning
- vid forskning och kliniska prövningar
- av speciella medicinska skäl beroende på den enskilde användarens behov

## 1.20 Reservdelar och tillbehör

Leverantören ska tillhandahålla reservdelar och tillbehör till avtalad produkt under minst fem (5) år efter det att avtalet i övrigt upphört att gälla.

Regionen förbehåller sig rätten att teckna ett separat avtal för tillbehör och reservdelar från antagen leverantör även efter det att avtalet löpt ut alternativt efter det att produkt har utgått ur sortimentet. Tillbehören och reservdelarna utgör då en kompletterande leverans till den utrustning som upphandlats enligt detta avtal.

## 1.21 Nya produkter

Nya produkter och tillbehör, som leverantören kompletterar sitt sortiment med inom det avtalade området, får efter godkännande av Regionens kontaktperson för avtalsfrågor, ingå i avtalet.

### 1.21.1 Övrigt sortiment

Leverantören har i sitt anbud, utöver de angivna delområdena i denna upphandling, erbjudit ett kompletterande sortiment bestående av hårdvara, mjukvara, tillbehör och reservdelar anpassade för målgruppen. Detta sortiment godkändes i samband med avtalstecknandet. För det erbjudna sortimentet gäller den av leverantören angivna rabattsatsen, vilken inte får ändras under avtalets giltighetstid.

Leverantören har möjlighet att justera det kompletterande sortimentet under avtalstiden genom att till upphandlande myndighet inkomma med en uppdaterad sammanställning. Denna ska innehålla följande uppgifter:

- artikelnummer
- artikelnamn
- bild (om tillämpligt)
- beskrivning
- ordinarie pris (exkl. moms)
- erbjuden rabatt i procent (%).

Regionen förbehåller sig rätten att neka artiklar som inte bedöms vara relevanta eller anpassade efter målgruppen eller upphandlingsföremålen.

Samtliga godkända artiklar omfattas av ramavtalet och dess villkor.

### 1.21.2 Artificiell Intelligens (AI)

Om leverantören under avtalsperioden vill införa AI-funktioner i upphandlade programvaror, krävs driftgodkännande av Regionen innan funktionen får tas i drift. Om AI-funktionen inte godkänns av Regionen, får den inte ingå i den avtalade tjänsten.

## 1.22 Miljö

Leverantören ska säkerställa att kritiska komponenter\* kan repareras eller bytas ut, samt finnas tillgängliga som reservdelar under minst tre (3) år efter leverans.

\*Följande delar är kritiska komponenter:

- Bärbara datorer: batteri, bildskärmspanel/bildskärmsenhet, minne (SSD, HDD, RAM), externt/internt nättaggregat, tangentbord, system/moderkort
- Bärbar enhet: batteri, bildskärmspanel/bildskärmsenhet, extern/intern nättaggregat

Leverantören ska på anmodan kunna redovisa klimatpåverkan i ett livscykelperspektiv för IT-

hårdvaror. Sådan redovisning kan till exempel vara miljövarudeklaration, klimatfotavtryck eller motsvarande innehållande resultat från livscykelanalys i enlighet med ISO 14040-serien, ISO/TS 14067 eller ISO 14025. Dokumentationen ska vara verifierad av en tredje part.

## 1.23 Uppföljning och statistik

### Uppföljning

För att stärka samarbetet mellan regionen och leverantören kan Regionen komma att kalla till uppföljningsmöte vid behov, till detta möte som sedan hålls kontinuerligt och tar upp eventuella kvalitetsavvikelser, garantiåtgärder, volymuppföljning, kontroll av avtalets intentioner gällande leveranstider, produktkvalitet mm.

### Statistik av ramavtalet

Statistikuppgifter avseende avropade kvantiteter per region och inköpsbelopp totalt, per objekt och per beställande enhet lämnas efter anmodan till kontaktperson för avtalsfrågor.

### Statistik av licenser

Leverantör ska kvartalsvis skicka information om samtliga utgående licenser till Regionen till angiven kontakt.

Informationen ska skickas minst fyra (4) månader innan licensen löper ut.

Informationen ska innehålla:

- licensnummer
- utgångsdatum

på begäran även

- SIP- kontouppgifter

## 1.24 Dokumentation

Leverans anses fullgjord först när all överenskommen dokumentation är levererad. All dokumentation rörande avtalade artiklar ska finnas tillgänglig för regionen i digital form.

Följande dokumentation och anvisningar ska vara på svenska och ska finnas beträffande offererade mjukvara:

- instruktion
- bruksanvisning
- teknisk information
- installationsanvisning.

Regionen har rätt att lagra dokumentation i elektroniskt format på regionens interna nätverk.

Bruksanvisning på enbart svenska ska finnas att hämta på leverantörens angiven hemsida.

All dokumentation över avtalade produkter, reservdelar och tillbehör ska utöver avtalstiden finnas tillgänglig för leverans minst 5 år efter det att avtalet i övrigt upphört att gälla.

Om leverantören utför ändringar på avtalade produkter/artiklar ska leverantören ansvara för att dokumentationen ändras i motsvarande grad.

Om dokumentation levereras på flera språk ska dessa finnas i separata delar. För dokumentation i elektroniskt format godkänns att olika språk finns i olika kapitel.

## 1.25 Kombinationer

Godkända kombinationer av tillbehör från andra leverantörer ska framgå av bruksanvisningen och/eller finnas tillgänglig i digital form.

## 1.26 Hjälpmedelstjänsten

Leverantören ska vara ansluten till hjälpmedelstjänsten.

Sveriges kommuner och Regioner är huvudägare till Inera som tillhandahåller Hjälpmedelstjänsten, som är en databas som rymmer information om hjälpmedelsartiklar och kan hantera inköpsavtals prislister, för inläsning i Regionens lokala system.

### 1.26.1 Produkt-, artikel och avtalsinformation i Hjälpmedelstjänsten

Leverantören ska senast 60 dagar före avtalsstart ha lagt in produkt-, artikel och avtalsinformation samt all efterfrågad dokumentation i Hjälpmedelstjänsten. **60 dagar gäller under förutsättning att avtal är signerat.**

Benämning av produkter ska följa Hjälpmedelstjänstens anvisningar.

Samtliga produkter ska ha ett specifikt artikelnummer och benämning. Endast ett artikelnummer, respektive benämning och pris får förekomma på respektive produkt och följa hjälpmedelstjänstens handbok.

För att artiklarna ska anses vara korrekt inlagda på avtalet i Hjälpmedelstjänsten ska avtalat pris, garantitid, leveranstid, prislistnummer, CE-märkning, MDR-märkning information och dokument finnas samt överensstämma med vad avtalet säger.

Upplägg av inköpsavtal och prislister hanteras av kontaktperson för Hjälpmedelstjänsten från den Region som äger avtalet, denne ansvarar också för att godkänna/avböja leverantörens inlagda uppgifter. Inköpsavtalet delas med övriga Regioner som avtalet innefattar.

Vid eventuella produktförändringar ska Regionen skriftligen godkänna förändringen innan uppdatering görs i Hjälpmedelstjänsten.

Efter godkänd begäran om prisjustering eller valutajustering skapas ny prislista av kontaktperson för Hjälpmedelstjänsten från den Region som äger avtalet och därefter lägger leverantören in sina uppgifter.

All hantering av tillagda, uppdaterade eller borttagna artiklar på avtal ska skickas via Hjälpmedelstjänsten.

[Länk till Inera](#)

## 1.27 Övriga villkor

### 1.27.1 Ändringar och tillägg

Ändringar och tillägg i gällande avtal kan endast göras genom en skriftlig handling undertecknad av behöriga företrädare för Regionen och leverantören.

### 1.27.2 Sekretess

Offentlighets- och sekretesslagen ("OSL") reglerar frågor om sekretess och tystnadsplikt. För leverantören och dennes personal gäller samma sekretess som för hälso- och sjukvårdspersonal anställd av Regionen.

Leverantören förbinder sig att inte röja eller utnyttja Regionens uppgifter, vad det än må vara (person-, ekonomiska, kommersiella uppgifter etc.), som kan komma leverantören tillkänna. Leverantören innefattar alla personer som leverantören på något sätt involverar för att fullgöra sina åtaganden mot Regionen och andra personer som på något sätt kan komma i kontakt med uppgifterna.

Anvisad personal som anlitas av Regionen ska omfattas av OSL:s regler. Leverantören förbinder sig även att i förekommande fall se till att av leverantören anlita under- respektive medleverantör gör motsvarande åtagande.

Leverantören ansvarar för att leverantörens anställda eller av leverantören anlita under- respektive medleverantör, som ska utföra arbetet, ska upplysas om tystnadsplikt och skriva på tystnadsförbindelse. Dessa förbindelser ska på anmodan av Regionen kunna uppvisas av leverantören.

Leverantören ansvarar för att gällande föreskrifter om tystnadsplikt avseende uppgifter om enskilda hälsotillstånd eller andra personliga förhållanden iakttas. Samma gäller ekonomiska uppgifter med anknytning till uppdraget, för vilka sekretess gäller i Regionens verksamhet.

Uppkommer direkt skada för Regionen på grund av brister i handhavandet av sekretesskyddade uppgifter och skadestånd utdöms, äger Regionen rätt att avkräva leverantören motsvarande ersättning. Bedöms den inträffade skadan såsom grov ska detta utgöra grund för Regionen att häva Avtalet.

Sekretess omfattar även anställda utöver anlita personal då dessa kan behöva hantera namn och personnummer på den person som tjänsten avser.

### 1.27.3 Överlåtelse av avtal

Detta avtal får inte överlåtas på annan fysisk eller juridisk person utan parternas skriftliga godkännande.

En förutsättning för att leverantören ska få överlåta avtalet är att den leverantör, till vilken kontraktet är tänkt att överlåtas, kan uppvisa nödvändiga yrkesmässiga och finansiella garantier motsvarande dem som ställts på den nuvarande leverantören.

### 1.27.4 Åtgärder vid avtalets upphörande

Leverantören ska i samband med avtalets upphörande bistå köparen och vidta alla rimliga åtgärder för att säkra en smidig och säker övergång. Detta inkluderar att förse köparen och eventuell ny leverantör med den information köparen finner nödvändig. Eventuella uppgifter som leverantören fått del av ska på köparens begäran återbördas eller destrueras. Eventuella kostnader för åtgärder i samband med avtalets upphörande ingår i avtalat pris.

### 1.27.5 Överenskommelse om samverkansregler

Sveriges kommuner och Regioner, SKR, Läkemedelsindustriföreningens Service AB, Swedish Medtech och Swedish Labtech har kommit överens om gemensamma regler för hur medarbetare och chefer inom hälso- och sjukvård och industri ska samverka och interagera med varandra.

Parterna anser att samverkan mellan hälso- och sjukvård och industri är en viktig del för utvecklingen av såväl hälso- och sjukvård som näringsliv och vill med reglerna värna om att samarbetet kan fortsätta att utvecklas på ett förtroendefullt sätt.

Överenskommelsen gäller fr.o.m 1 januari 2020 och ersätter tidigare överenskomna samverkansregler.

### 1.27.6 Socialt ansvar

I enlighet med Regionens uppförandekod för leverantörer ska varor och/eller tjänster som levereras enligt detta avtal vara framställda och/eller tillhandahållna under hållbara och ansvarsfulla förhållanden.

Leverantören ska ha rutiner för att säkerställa att produktionen av de varor och/eller tjänster som levereras under avtalstiden sker under sådana förhållanden som är förenliga med de grundläggande

arbetsvillkoren i leverantörskedjan.

Leverantören är skyldig att på begäran från regionen redovisa hur produktionen av varor och/eller tjänster utförs. Redovisningen ska ske på det sätt och inom den tid som regionen begär om detta inte är oskäligt. Leverantören är vidare skyldig att möjliggöra för regionen att själv eller genom ombud utföra inspektioner på plats hos leverantören och/eller hos någon av leverantörens underleverantörer för att säkerställa att produktion sker under hållbara och ansvarsfulla förhållanden. Leverantören ska medverka till att dessa inspektioner genomförs på ett effektivt sätt.

Bristande uppfyllelse av skyldigheterna innebär ett kontraktsbrott. Regionen får med anledning av kontraktsbrottet omedelbart säga upp avtalet i sin helhet eller delvis.

Läs mer om hållbar upphandling, socialt ansvar och uppförandekoden på [www.hallbarupphandling.se](http://www.hallbarupphandling.se)

### 1.27.7 Ansvarsförsäkring

Antagen leverantör ansvarar för direkt skada som orsakats genom fel eller försummelse av leverantören, leverantörens anställda eller i övrigt av leverantören anlitate.

Leverantörens ska inneha och under avtals- och ansvarstiden vidmakthålla ansvarsförsäkring samt de övriga försäkringar som leverantören enligt tillämpliga lagar och författningar är skyldig att inneha. Försäkringarna ska vara på sådana belopp och övriga villkor som är sedvanliga för den verksamhet som avtalet avser.

Leverantören ska på begäran lämna kopior av de försäkringsbevis som åberopas.

### 1.27.8 Hävning

Regionen har rätt att skriftligen häva avtalet eller del därav om:

- leverantören försätts i konkurs, träder i likvidation, ställer in betalningarna eller på annat sätt kan antas vara på obestånd.

Regionen har rätt att skriftligen häva avtalet eller del därav om:

- leverantören inte fullgör de betalningsskyldigheter avseende skatter, sociala avgifter och övriga betalningsåligganden som enligt lag eller kollektivavtal åvilar arbetsgivare;
- leverantören i väsentligt hänseende åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter avsändandet av skriftligt meddelande härom;
- leverantören bryter mot lag, förordning eller av myndighet utfärdad föreskrift;
- leverantören, på grund av omständighet som anges under Force Majeure inte kan fullfölja sitt åtagande enligt avtalet under minst nittio (90) dagar;
- det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med den upphandling som har föregått tecknandet av avtalet och om dessa uppgifter har varit av icke oväsentlig betydelse vid bedömning av tilldelning av avtalet. Regionen har som en följd av detta rätt att säga upp hela eller del av avtalet om det har ingåtts i förlitan på sådana oriktiga uppgifter;
- avtalet varit föremål för en ändring som inte är tillåten enligt LOU 17 kap 9-14 §§;
- leverantören vid tidpunkten för beslutet att tilldela kontraktet eller att ingå ramavtalet befann sig i någon av de situationer som avses i 13 kap. 1 § och borde ha uteslutits från upphandlingen enligt den bestämmelsen;
- Europeiska unionens domstol i ett förfarande enligt artikel 258 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) finner att Sverige, genom att låta Regionen ingå avtalet, allvarligt har åsidosatt sina skyldigheter enligt fördraget avseende Europeiska unionen, EUF-fördraget eller Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/24/EU av den 26 februari 2014 om offentlig upphandling och om upphävande av direktiv 2004/18/EG;
- leverantören inte fullgjort sina åligganden i detta avtal avseende etiskt och socialt ansvar; eller
- leverantören under avtalstiden bryter mot gällande diskrimineringslagstiftning.

Hävningen träder i kraft trettio (30) dagar efter avsändandet av den skriftliga hävningsförklaringen.

Regionen har även rätt att häva avtalet vid brott mot någon av följande punkter i detta avtal:

- Leveransförsening
- Socialt ansvar - Uppförandekoden

Vid eventuell hävning ska ingen kostnad för nyttjande i form av hyra eller motsvarande betalas av Regionen. Regionen har även rätt att inom skälig tid kräva skadestånd som motsvarar de kostnader som Regionen drabbats av på grund av hävningen.

Leverantören har rätt att skriftligen häva detta avtal eller del därav om:

- Regionen i väsentligt hänseende åsidosätter sina skyldigheter enligt detta avtal och inte vidtar full rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt meddelande därom; eller
- Regionen är i dröjsmål med betalning och inte erlägger betalning till leverantören senast trettio (30) dagar efter skriftlig anmaning därom.

### 1.27.9 Force Majeure

Part är befriad från påföljd för underlåtenhet att fullgöra viss förpliktelse enligt detta avtal om underlåtenheten har sin grund i omständighet ("**Befrielsegrund**"), som ligger utanför parts kontroll och som förhindrar fullgörandet därav. Så snart hindret upphört ska förpliktelsen fullgöras på avtalat sätt.

Såsom befrielsegrund ska anses eldsvåda, krig, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser av motsvarande omfattning, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, uppror eller upplopp, knapphet på transportmedel, allmän varuknapphet, inskränkningar i fråga om drivkraft, avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden samt försening av leverans från underleverantör, om förseningen har sin grund i sådan omständighet som avses i denna punkt.

Förbehållet om avtalsenlig konflikt på arbetsmarknaden ska inte anses som befrielsegrund om part själv är föremål för eller vidtar sådan konflikt.

För att få befrielse enligt ovan ska part utan dröjsmål skriftligen meddela den andra parten härom. Skriftligt meddelande ska också lämnas utan dröjsmål vid befrielsegrundens upphörande.

Part ska vidta skäliga ansträngningar för att mildra omfattningen och effekten av befrielsegrund och återuppta fullgörandet av de förpliktelser som hindrats så snart det praktiskt kan ske.

Då befrielsegrund har varat i trettio (30) dagar äger den part, som inte har åberopat befrielsegrunden, rätt att skriftligen frånträda detta avtal eller del därav.

### 1.27.10 Tvist

Tvist angående tolkning eller tillämpning av ingångna överenskommelser avgörs av svensk allmän domstol med tillämpning av svensk rätt. Eventuella tvisteförhandlingar äger i första instans rum i Uppsala.

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna har tagit var sitt. Bindande avtal föreligger när båda parter undertecknat detta avtal.

Underskrift av behörig avtalstecknare:

**Köpare**

Region Uppsala

2321000024

**Säljare**

Lidol AB

5569457046

**Ort / datum**

2025-11-04

**Ort / datum**

2025-11-04

**Underskrift**



[Louise Hamark \(Nov 4, 2025 12:52:43 GMT+1\)](#)

**Underskrift**



**Namnförtydligande**

Louise Hamark

**Namnförtydligande**

Fredrik Forsberg

**Befattning**

Förvaltningsdirektör

**Befattning**

VD