

Datum
2016-12-07
ESV-dnr
1434/2013

Handläggare
Åsa Fröding

Ramavtal för Personalsystem med driftservice – Ersättningar under driftsfasen

Med anledning av att ramavtalet för Personalsystem (ESV DNR 7.1-1031/2013) är omfattande och att det uppstått en del frågor lämnar vi nedan exempel på några olika frågeställningar som kan uppstå vid tolkning av klausuler som berör ersättning för brister och skador. Här fokuseras på frågor knutna till driftsfasen. ESV har i separat PM gjort motsvarande klargörande för införandefasen.

För att kunna använda de möjligheter till kompensation, i form av ersättning, som ramavtalet ger är det nödvändigt att avroparen har goda rutiner för dokumentation och felanmälan. Om det skulle råda olika uppfattning om när ett fel anmäldes behöver avroparen ur bevissynpunkt styrka när felmeddelande framförts.

Detta dokument har följande indelning:

- Utdrag ur berörda delar i ramavtal och avropsavtal
- Stöd i tillämpning av avtalstext
- Exempelsituationer

Bestämmelser i Ramavtal med bilagor

I detta dokument görs hänvisningar till ramavtal med krav och mall för avropsavtal. Dokumenten finns på ESV:s webbplats <http://www.esv.se/effektivstatsforvaltning/ramavtal-och-upphandling/statliga-ramavtal/personalsystem/> och benämns där enligt följande:

Ramavtal	Evry Sweden AB (Evry HR Solutions AB)
Avropsavtal	Avropsavtal personalsystem (även Bilaga 8 i ramavtal)
Krav	Kravspecifikation – bilaga 2a

Nedan finns utdrag ur ramavtalet och avropsavtalet som reglerar delar kring ansvar och felavhjälpning.

Bestämmelserna i ramavtalet

Punkt 31 – Ansvar
31.2 Skada för Myndighet

Villkor för skada som drabbar Myndighet gäller enligt vad som anges i ramavtalsbilaga 8, Mall för Avropsavtal, avsnitt 44.1.

Ramavtalsbilaga 1 Definitioner

I Ramavtalsbilaga 1 definieras Fel och Felklasser.

Fel	Avvikelse från specificerad funktionalitet eller prestanda i Personalsystem som leder till att användning, prestanda och/eller tillgänglighet till Personalsystem försvåras eller omöjliggörs. Villkoren i ramavtal och Avropsavtal samt i eventuell av parterna dokumenterad överenskommelse utgör underlag för konstaterande av Fel.
Fel klass 1	Kritiskt Fel som förhindrar användningen av Personalsystemet eller resulterar i felaktig löneproduktion vid Myndighet.
Fel klass 2	Allvarligt Fel som innebär att minst en väsentlig funktion eller process inte fungerar vilket leder till att användning och effektivitet i Personalsystemet hämmas
Fel klass 3	Betydande Fel av mindre allvarlig karaktär som endast i begränsad grad hämmar effektiv användning.
Fel klass 4	Mindre Fel eller Avvikelse.

Ramavtalsbilaga 2 Felklasser bilaga 2a Kravspecifikation

Felavhjälpning sker enligt följande:

18.2.3 För Fel i klass 1 sker Felavhjälpning inom 16 Arbetstimmar, under Löneproduktion eller Årsomställningsperiod inom 8 Arbetstimmar från det Leverantör upptäckt Felet eller Myndighet anmält Felet till Leverantören.

18.2.4 För Fel i klass 2 sker Felavhjälpning inom 5 arbetsdagar från det Leverantör upptäckt Felet eller Myndighet anmält Felet till Leverantör.

18.2.5 För Fel i klass 3 sker Felavhjälpning inom 20 Arbetsdagar, från det Leverantör upptäckt Felet eller Myndighet anmält Felet till Leverantör.

Bestämmelserna i Avropsavtal personalsystem

Punkt 44 - Ansvar

44.1 Skada för Avropande myndighet

”Leverantörs ansvar omfattar samtliga produkter och tjänster som omfattas av Avropsavtalet.

Leverantör ska ansvara för direkt skada som orsakats genom Fel, andra fel eller försummelse av Leverantör, Leverantörs anställda, Underleverantörer eller i övrigt av personer anlitande av Leverantör. Leverantörs ansvar för direkta skador uppgår till skadors verkliga värde, dock begränsat till ett

sammanlagt värde motsvarande kontraktssumman för Avropsavtalet inklusive optioner och eventuella förlängningar av avtalet. Ansvaret omfattar även Myndighets förlust av Data samt Myndighets styrkta faktiska merkostnader hänförliga till uppkommen skada.

Ingen ansvarsbegränsning ska gälla för rättighetsintrång eller om uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger.

Leverantörs ansvar innefattar inte produkter och tjänster som drabbas av skada orsakad av händelser som står utanför Leverantörs rimliga möjlighet till kontroll. Detta undantag gäller inte om Leverantör underlåtit att informera Myndigheten samt att detta inneburit att Myndighetens möjligheter att förebygga eller minska skada försämrats.”

Punkt 29 Tillgänglighet till Personalsystem Driftservice

29.1 Avtalad tillgänglighet Driftservice

”Avtalad tillgänglighet för Personalsystemet under Arbetstid framgår av bilaga 2a Kravspecifikation, krav 19.2.2:

Tillgängligheten till Personalsystemet och tillhörande tjänster, inklusive planerade och oplanerade driftstopp, under årets samtliga Arbetsdagar under Arbetstid: Avtalad tillgänglighetsnivå: Lägst 98,5 procent räknat per kvartal.

Avtalad tillgänglighet för Personalsystemet under icke Arbetstid framgår av bilaga 2a Kravspecifikation, krav 19.2.3:

Tillgängligheten till Personalsystemet och tillhörande tjänster, inklusive planerade och oplanerade driftstopp, under årets samtliga Arbetsdagar under icke Arbetstid samt dygnet runt årets samtliga övriga dagar: Avtalad tillgänglighetsnivå: Lägst 95 procent räknat per kvartal.

Leverantörs totala ersättningsskyldighet för brister i avtalad tillgänglighet enligt avsnitt 29.2-29.6 nedan är, för enskilt kvartal, maximerat till 30 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support.

Ersättning för brister i tillgänglighet ska inte utgå under det första kvartalet räknat från tidpunkten för godkännande av leveransprov. Myndigheten äger rätt att avräkna upplupen ersättning från fakturerad ersättning.”

29.2 Ersättning vid brister i tillgänglighet vid Driftservice

” Myndigheten ska erhålla ersättning vid brister i tillgänglighet till Personalsystem Driftservice i det fall tillgängligheten understiger den nivå som anges i avsnitt 29.1 ovan. Ersättning ska, för varje påbörjad timme som tillgängligheten understiger avtalad nivå för respektive krav, utgå med 1,5 procent av avtalad kvartalsersättning för Driftservice och Support enligt Avropsavtalets avsnitt 5, Avropsavtalets omfattning och priser.

Myndigheten har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag Myndigheten anger, i det fall tiden för brister i tillgängligheten för enskilt kvartal överstiger 20 timmar och detta inträffar vid fler tillfällen än två under en rullande tolv månadersperiod.”

29.3 Ersättning vid tröghet i tillgänglighet vid Driftservice

”Myndigheten äger rätt till ersättning vid tröghet i tillgänglighet till Personalsystem Driftservice. Tillgänglighet mäts direkt utanför Leverantörs yttre brandvägg vid anrop till Personalsystem enligt krav 19.1.26. Ersättning ska utgå om tillgängligheten mätt vid utgången av närmast föregående kvartalsperiod, understiger mätvärden enligt avsnitt 29.1 ovan.

För vart och ett av i krav 19.1.26 angivna mätvärden, som under ett kvartal understiger avtalade Tillgänglighetsnivåer, ska Leverantör, för varje procentenhet, erlagga en ersättning motsvarande 1,5 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support. Ersättning för enskilt kvartal kan högst uppgå till 30 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support.

Myndigheten har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag Myndigheten anger, i det fall situation inträffar då Myndigheten haft rätt till ersättning motsvarande 30 procent enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadersperiod.”

29.4 Ersättning vid brister i avhjälpande av Fel

”För det fall ett Fel enligt Felklass 1 inte är avhjälp inom 8 Arbetstimmar under Löneproduktionsperiod och Årsomställningsperiod eller 16 Arbetstimmar under övrig avtalad tid enligt villkoren i bilaga 2a Kravspecifikation, avsnitt 18.2.3, Avhjälpande av Fel, äger Myndigheten rätt till ersättning. Ersättning utgår i sådant fall med 1,5 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support för varje påbörjad Arbetstimme som felavhjälpningen överstiger avtalad Felavhjälpningstid, upp till ett maxbelopp om 30 procent av den avtalade kvartalskostnaden för Driftservice och Support för respektive kvartal.

I det fall Fel enligt Felklass 2 inte är avhjälpd inom fem Arbetsdagar enligt villkoren i bilaga 2a Kravspecifikation, avsnitt 18.2.4, Avhjälpande av Fel, utgår ersättning med 1 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support för varje påbörjad Arbetstimme som felavhjälpningen överstiger avtalad Felavhjälpningstid, upp till ett maxbelopp om 30 procent av den avtalade kvartalskostnaden för Driftservice och Support för respektive kvartal.

I det fall Fel enligt Felklass 3 inte är avhjälpd inom 20 Arbetsdagar enligt bilaga 2a Kravspecifikation, avsnitt 18.2.5, Avhjälpande av Fel, utgår ersättning med 1 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support för varje påbörjad Arbetsdag som felavhjälpningen överstiger avtalad Felavhjälpningstid, upp till ett maxbelopp om 30 procent av den avtalade kvartalskostnaden för Driftservice och Support för respektive kvartal.

Ersättningsgrundande Fel som kvarstår vid kvartalsperiods utgång faktureras det kvartal Felet avhjälpes.

Fel enligt Felklass 1 och/eller 2 som kvarstår även efter det att Myndigheten haft rätt till ersättning motsvarande 30 procent enligt ovan medger rätt för Myndigheten att erhålla ytterligare ersättning om 30 procent för varje helt kvartal Felet inte avhjälpes.

Myndigheten har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag Myndigheten anger, i det fall situationen inträffar då Myndigheten haft rätt till ersättning motsvarande 30 procent för Fel enligt Felklass 1 och/eller Felklass 2 enligt ovan samt om detta inträffar vid två eller fler tillfällen under en tolv månadsperiod.

Myndigheten ska därutöver ha rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag Myndigheten anger, i det fall ett Fel enligt Felklass 1 inte avhjälpes inom 36 Arbetstimmar.”

29.5 Ersättning vid brister i Supportfunktionens tillgänglighet avseende svar på samtal

”Myndigheten ska äga rätt till ersättning i det fall Leverantörs Supportfunktion under ett kvartal inte besvarat minst 95 procent av inkomna samtal inom två minuter från Myndigheten enligt krav 18.1.7 i bilaga 2a Kravspecifikation på Personalsystem.

I det fall andelen besvarade frågor under ett kvartal understiger 95 procent ska Leverantör för varje påbörjad procentenhet under 95 procent erlagga en ersättning med 5 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support för respektive kvartal. Ersättning för enskilt kvartal kan högst uppgå till 30 procent av den avtalade kvartalskostnaden för Driftservice och Support”

29.6 Ersättning vid brister i Supportfunktionens tillgänglighet avseende svar på frågor

”Myndigheten ska äga rätt till ersättning i det fall Leverantörs Supportfunktion under ett kvartal inte besvarat minst 95 procent av inkomna frågor från Myndigheten enligt krav 18.1.8 i bilaga 2a Kravspecifikation på Personalsystem.

I det fall andelen besvarade frågor under ett kvartal understiger 95 procent ska Leverantör för varje påbörjad procentenhet under 95 procent erlagga en ersättning med 5 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support för respektive kvartal. Ersättning för enskilt kvartal kan högst uppgå till 30 procent av den avtalade kvartalskostnaden för Driftservice och Support.”

Stöd i tillämpning av ansvarsklausuler i avropsavtal

Avropare kan få ersättning dels i form av ersättning för brister och dels i form av ersättning för direkt skada.

Ersättning för brister utgår i de situationer som beskrivs i Avropsavtal *punkterna 25 Leveransförsening och 29 Tillgänglighet till Personalsystem Driftservice*. Avropare kan därmed få ersättning utbetalat om en leverans varit försenad om Leverantören inte avhjälp fel inom avtalade tidsramar (tidsramarna är olika beroende på typ av fel) eller det funnits brister i levererat Personalsystem med driftservice.

Att Avropare har rätt att utfå ersättning för brister utesluter dock inte möjligheten för Avroparen att därutöver få ersättning för direkt skada. En sådan ersättning kan Avropare få om Leverantören orsakat skadan på grund av fel eller försummelse. Ersättningen kan utgå vid förlust av data samt avroparens styrka faktiska merkostnader hänförliga till uppkommen skada. Avropare kan vara berättigad till ersättning för direkt skada även om rätt till ersättning för brister i utförd tjänst inte föreligger.

Exempel på tillämpning av avtalsvillkor

Här ges några exempel på situationer som kan förekomma. Observera att vid bedömningen av en Avropares rätt till ersättning för brist och/eller ersättning för direkt skada måste omständigheterna i det specifika fallet alltid beaktas och bedömas.

Fall 1 – Ersättning vid brist i avhjälpande av fel

Avroparen anmäler ett allvarligt fel (Fel Klass 1) under Löneproduktionsperiod på tisdag kl.10.30. Felet blir åtgärdat till kl. 09.30 efterföljande onsdag. Tiden för felavhjälpning utgör i detta fall 10.30 – 17.00 på tisdagen och 08.00-09.30 på

onsdagen vilket totalt blir åtta timmar. I detta fall utgår ingen ersättning. Hade däremot felet åtgärdats först kl. 13.00 på onsdagen hade avhjälpningstiden varit elva och en halv timme. Fyra timmar har då hunnit påbörjas efter åtta timmar och ersättningen skall utgå med 6 procent (4 timmar * 1,5 procent/timme) av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support.

Fall 2 – Driftstörningar och fel som inte avhjälpas i tid

En driftstörning inträffar på grund av att personalsystemet eller någon del i detta inte kan användas. Felet ska i första hand åtgärdas genom felavhjälpning.

Om felet inte avhjälpas inom uppställda felavhjälpningstiderna ska ersättning utgå som en direkt följd av detta.

I det fall en Avropare, som en konsekvens av driftsstörningen, även förorsakas utgifter i form av ersättning till egen personal för övertidsarbete, torde det kunna betraktas som en direkt skada som ska ersättas under förutsättning att fel eller försummelse föreligger på Leverantörens sida.

Fall 3 – Driftstörningar som leder till merarbete

Kostnader för tillkommande arbete kan uppstå till följd av fel knutna till Personalsystem.

När det gäller merarbete för den egna personalen, till exempel extraarbete vid driftstörning eller dubletter i flöden, kan det vara svårt att visa var gränsen går mellan merarbete och personalens ordinarie arbete. Avropare måste kunna visa att extraarbetet direkt orsakats av driftsstörningen som i sin tur förorsakats av fel eller försummelse på Leverantörens sida och som inte berott på något förhållande i den egna organisationen.

I det fall en Avropare, som en konsekvens av driftsstörningen, förorsakas utgifter i form av ersättning till egen personal för övertidsarbete, torde det kunna betraktas som en direkt skada som ska ersättas under förutsättning att fel eller försummelse föreligger på Leverantörens sida.

Om Avroparen tvingats anlita och betala extern personal för att avhjälpa samma typ av fel så borde samma resonemang gälla.