

Datum
2016-12-07
ESV-dnr
449/2013

Handläggare
Anderz Petersson

Ramavtal för Ekonomisystem med driftservice – Ersättningar under driftsfasen

Med anledning av att ramavtalet för Ekonomisystem (dnr 18-311/2012) är relativt omfattande och att det uppstått en del frågor lämnar vi nedan exempel på några olika frågeställningar som kan uppstå vid tolkning av vitesklausuler och andra situationer då avropare kan få ekonomisk 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/ekonomisystem/> och benämns där enligt följande:

Ramavtal	Unit4AB
Avropsavtal ¹	Ekonomisystem med driftservice
Krav	Funktionella tekniska krav ekonomisystem – bilaga 2a

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

Bestämmelserna i ramavtalet

Punkt 1.31 – Ansvar

¹ Mall för avropsavtal finns även som bilaga 9 i Ramavtalet. I detta dokument används referenser till punkter i den separata mall som finns tillgänglig på ESV:s hemsida.

1.31.2 Skada för Myndighet

Villkor för skada som drabbar Myndighet gäller enligt vad som anges i ramavtalsbilaga 9, Mall för Avropsavtal – Ekonomisystem.

Ramavtalsbilaga 1 Definitioner

I Ramavtalsbilaga 1 definieras Fel och Felklasser.

Fel	Avvikelse från specificerad funktionalitet eller prestanda i Ekonomisystem som leder till att användning, prestanda och/eller tillgänglighet till Ekonomisystem försvåras eller omöjliggörs. Villkoren i ramavtal och Avropsavtal samt i eventuell av parterna dokumenterad överenskommelse utgör underlag för konstaterande av Fel.
Fel klass 1	Allvarligt Fel som hindrar användningen av Ekonomisystemet.
Fel klass 2	Fel som innebär att minst en väsentlig funktion eller process inte fungerar och där konsekvenserna för Myndighet inte kan undvikas genom förändrat arbetssätt inom ramen för de funktionella möjligheter som Ekonomisystemet tillhandahåller.
Fel klass 3	Funktionshindrande avvikelse från avtal funktionalitet eller prestanda som innebär att minst en väsentlig funktion inte fungerar, men där konsekvenserna för Myndighet kan undvikas genom förändrat arbetssätt inom ramen för de funktionella möjligheter som Ekonomisystemet tillhandahåller.
Fel klass 4	Fel som inte klassificeras som Fel klass 1, Fel klass 2 eller Fel klass 3.

Ramavtalsbilaga 2 Felklasser bilaga 2a Funktionella tekniska krav ekonomisystem

”Felavhjälpning sker enligt följande:

L-3.03 Fel klass 1 avhjälpas inom 16 Arbetstimmar och under Bokslutsperiod ska fel vara avhjälpit inom 8 Arbetstimmar från det Leverantör upptäckt Felet eller Myndighet anmält Felet till Leverantören.

L-3.04 Fel klass 2 avhjälpas inom 24 Arbetstimmar och under Bokslutsperiod ska fel vara avhjälpit inom 16 timmar från det Leverantör upptäckt Felet eller Myndighet anmält Felet till Leverantör.

L-3.05 Fel klass 3 avhjälpas inom 10 Arbetsdagar, från det Leverantör upptäckt Felet eller Myndighet anmält Felet till Leverantör.”

Bestämmelserna i Avropsavtal ekonomisystem med driftservice

Punkt 45 - Ansvar

45.1 Skada för Avropande myndighet

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

Leverantör ska ansvara för direkt skada som orsakats vid brott mot åtagande enligt avsnitt 30.4, Ersättning vid brister i avhjälpande av Fel och < ... > fel eller försummelse av Leverantör, Leverantörs anställda, Underleverantörer eller i övrigt av personer anlita 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 av Avropande myndighet styrkta merkostnader och förlust av Data vid leverantörens Drift.

Ingen ansvarsbegränsning ska gälla 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 Avropande myndighet samt att detta inneburit att Avroparens möjligheter att förebygga eller minska skada försämrats.”

Punkt 30 Tillgänglighet till Ekonomisystem Driftservice

30.1 Avtalad tillgänglighet Driftservice

”Avtalad tillgänglighet för Ekonomisystemet är 98,5% under Arbetstid enligt bilaga 2a, Funktionella och tekniska krav Ekonomisystem, krav M-2.02. Avtalad tillgänglighet för Ekonomisystemet är 95 procent under icke Arbetstid enligt bilaga 2a, Funktionella och tekniska krav Ekonomisystem, krav M-2.03.

Leverantörs totala ersättningsskyldighet för brister i avtalad tillgänglighet enligt avsnitt 30.2-30.6 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. Avropande myndighet äger rätt att avräkna upplupen ersättning från fakturerad ersättning.”

Avropande myndighet har möjlighet att utöka kraven på tillgänglighet upp till 99,5 procent.

30.2 Ersättning vid brister i tillgänglighet vid Driftservice

”Avropande myndighet ska erhålla ersättning vid brister i Ekonomisystem Driftservice enligt villkoren i Avropsavtalsbilaga 2, Krav på Driftservice.

Avropande myndighet äger rätt till ersättning vid brister i tillgänglighet om tillgängligheten, mätt vid utgången av närmast föregående kvartalsperiod, understiger något av de mätvärden som anges i avsnitt 30.1 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 11, Priser.

Avropande myndighet har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag Avropande myndighet anger, i det fall tiden för brister i tillgängligheten för enskilt kvartal överstiger 20 kalendertimmar och detta inträffar vid fler tillfällen än två under en 12-månadersperiod.”

30.3 Ersättning vid tröghet i tillgänglighet vid Driftservice

”Avropande myndighet äger rätt till ersättning vid tröghet i tillgänglighet till Ekonomisystem Driftservice. Tillgänglighet mäts direkt utanför Leverantörs yttre brandvägg vid anrop till Ekonomisystem enligt krav M-2.06 i bilaga 2.a, Funktionella och tekniska krav på Ekonomisystem. Ersättning ska utgå om tillgängligheten mätt vid utgången av närmast föregående kvartalsperiod, understiger var och ett av de mätvärden som anges i avsnitt 30.1 ovan.

För vart och ett av dessa mätvärden, som under ett kvartal understiger avtalade tillgänglighetsnivåer, ska Leverantör, för varje procentenhet utöver kraven på tillgänglighet, erlagga en ersättning motsvarande 1,5 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support. Ersättning för enskilt kvartal kan, som anges i 30.1 ovan, högst uppgå till 30 procent av avtalad kvartalskostnad för Driftservice och Support.

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

30.4 Ersättning vid brister i avhjälpande av Fel

”För det fall ett Fel klass 1 inte är avhjälpd inom 8 Arbetstimmar under bokslutsperiod eller 16 Arbetstimmar under övrig avtalad tid enligt villkoren i, bilaga 2a, Funktionella och tekniska krav på Ekonomisystem, avsnitt L-3, Avhjälpande av Fel, äger Avropande myndighet 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 klass 2 inte är avhjälpd inom 16 Arbetstimmar under bokslutsperiod eller 24 Arbetstimmar under övrig avtalad tid enligt villkoren i bilaga 2a, Funktionella och tekniska krav på Ekonomisystem, avsnitt L-3 Avhjälpande av Fel, utgår ersättning 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 klass 3 inte är avhjälpd inom 10 Arbetsdagar enligt bilaga 2a, Funktionella och tekniska krav på Ekonomisystem, avsnitt L-3 Avhjälpande av Fel, utgår ersättning med 1,5 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 avhjälpdes.

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

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

Avropande myndighet ska därutöver ha rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag Avropande myndighet anger, i det fall ett Fel klass 1 inte avhjälpdes inom 36 Arbetstimmar.”

30.5 Ersättning vid brister i Supportfunktionens tillgänglighet avseende svar på samtal

”Avropande myndighet 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 Avropande myndighet enligt krav L-1.07 i ramavtalsbilaga 2.1 Funktionella och tekniska krav på Ekonomisystem.

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.”

30.6 Ersättning vid brister i Supportfunktionens tillgänglighet avseende svar på frågor

”Avropande myndighet ska äga rätt till ersättning i det fall Leverantörs Supportfunktion under ett kvartal inte besvarat minst 95 procent av inkomna frågor från Avropande myndighet enligt krav L-1.08 i bilaga 2a Funktionella och tekniska krav på Ekonomisystem.

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 *punkterna 26 Leveransförsening och 30 Tillgänglighet vid 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 Ekonomisystem 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 p. g. a fel eller försummelse. Ersättningen kan utgå vid förlust av data samt avroparens styrkta 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 bokslutsperiod, 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 ekonomisystemet 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 förelegat på Leverantörens sida.

Fall 3 – Driftstörningar som leder till merarbete

Kostnader för tillkommande arbete kan uppstå till följd av fel knutna till Ekonomisystem med driftservice.

När det gäller merarbete för den egna personalen, till exempel extraarbete vid driftstörning eller dubletter i flöden, kan det vara svårt att visa vart 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 föreläggat på Leverantörens sida.

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