

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

Handläggare
Anderz Petersson

Ramavtal Ekonomisystem med driftservice – Ersättning i samband med införandefasen

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 klausuler som berör ersättning för brister som kan inträffa i samband med leverans. ESV har i separat PM gjort motsvarande klargörande för driftsfasen.

För att kunna utnyttja de möjligheter till kompensation, i form av ersättning, som ramavtalet ger är det nödvändigt att avroparen har god dokumentation och rutiner för leveranskontroll och provdrift. Om det skulle råda olika uppfattning om när ett fel anmäldes behöver ur bevissynpunkt avroparen kunna styrka när fel meddelats leverantören.

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	Ekonomisystem med driftservice
Krav	Funktionella tekniska krav ekonomisystem – bilaga 2a

Fall 1. Införandet blir inte klart i tid

Här rör det sig om en försenad leverans vilket regleras i Avropsavtal Ekonomiservice med driftservice i punkt 26 Leveransförsening som lyder:

”Leveransförsening inträffar om den verkliga leveransdagen infaller senare än den avtalade leveransdagen enligt avsnitt 19 ovan.

Leveransförsening orsakad av Leverantör berättigar Avropande myndighet till ersättning. Ersättning utgår med 1(en) procent av den totala överenskomna ersättningen (exklusive mervärdesskatt) för respektive leverans av Ekonomisystemet för varje påbörjad vecka som förseningen varar, dock längst under 28 veckor.

Ersättningsgrundande belopp baseras på de kostnader för Ekonomisystemet som är direkt hänförliga till respektive leverans av Ekonomisystem.

Avropande myndighet äger rätt att avräkna upplupen ersättning från fakturerad köpeskillning.

Om leveransförsening bevisligen beror på Avropande myndighet eller på något annat förhållande på Avroparens sida, får Leverantör flytta fram installationsdagen och avtalad leveransdag till en med hänsyn till omständigheterna motiverad tidpunkt. Leverantör ska redovisa motiven till senareläggningen.

Avropande myndighet äger rätt att säga upp Avropsavtalet till förtida upphörande när leveransförsening överstiger 20 veckor och förseningen innebär att Avropande myndighet i väsentlig omfattning inte kan utnyttja väsentlig funktion i Ekonomisystemet på avsett sätt.”

Exempel: Leveransdatum är 10 oktober men leveransgodkännande kan lämnas först den 11 oktober. I detta fall skall avroparen avräkna 1 procent då det rör sig om en påbörjad vecka. Om leveransen inte görs förrän 18 oktober har en andra vecka hunnit påbörjas och avroparen äger rätt att avräkna 2 procent av den fakturerade köpeskillningen.

Fall 2. Den lösning som leveransgodkänts följer inte de krav som anges i kravspecifikationen bilaga 2a funktionella tekniska krav ekonomisystem

Inledningsvis kan det vara värt att peka på punkten 25 i Avropsavtal Ekonomiservice med driftservice som rör provdrift. Där anges bland annat att om fel återstår vid slutet av provdriftperioden som skulle ha inneburit att leveransgodkännande inte skulle ha medgivits om felet funnits vid leveransprovperiodens slut, ska avroparen, om rättelse inte skett inom skälig tid efter avroparens påtalande, äga rätt att säga upp avropsavtalet till omedelbart upphörande, eller till den dag avroparen anger.

Fel definieras i ramavtalsbilaga 1 Definitioner enligt följande:

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	Funktionshinderande 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.

Om avroparen bedömer att det inte är befogat att säga upp avtalet blir det fråga om felavhjälpning. Felavhjälpning skall göras i enlighet med de villkor och inom de tidsgränser som anges i bilaga 2a Funktionella tekniska krav ekonomisystem. Kravet för felklass 1 (L-3.03), felklass 2 (L-3.04), respektive felklass 3 (L-3.05) har följande lydelse.

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

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

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

Ersättning för inte avhjälpd fel behandlas i punkt 30.4, i avropsavtal ekonomisystemmed driftservice, som har följande lydelse:

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 2.a, 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 2.a, 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 2.a, 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 avhjälpes.

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 avhjälpes.

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 avhjälpes inom 36 Arbetstimmar.

Avroparen behöver noggrant dokumentera när meddelandet om fel överlämnats till leverantören eftersom tidsräkningen är avgörande för uträkningen av ersättningens storlek.

Exempel: 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 3. Fel inträffar under provdrift

Enligt punkten 25 Provdrift i avropsavtal ekonomisystem med driftservice ska, om Fel under denna period konstateras i Ekonomisystemet, dessa avhjälpas av Leverantör utan tillkommande kostnad för Avropande myndighet.

Fall 4. Drift är igång och fel inträffar under första månaden efter provdrift – går det att ta ut ersättning?

Ett missförstånd är att leverantören inte tar betalt under provdrift. Provdriften är till för att leverantör skall ges en rimlig möjlighet att rätta eventuella fel som identifieras först under verklig drift. Provdriften är även till för att avroparen skall ges möjlighet att verifiera avtalad funktionalitet i verklig drift.

Ersättning avseende brister i felavhjälpning baseras på avtalad månadskostnad. I det aktuella fallet baseras ersättningen på kostnaden för den föregående månads provdrift som kommer att faktureras av leverantören. Svaret på frågan är därför att det går att ta ut ersättning den första månaden efter provdrift precis som senare månader.