

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

Handläggare
Åsa Fröding

Ramavtal Personalsystem – Ersättning i samband med införandefasen

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 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/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

Fall 1. Införandet blir inte klart i tid

Här rör det sig om en försenad leverans vilket regleras i Avropsavtal Personalservice med driftservice i punkt 25 Leveransförsening som lyder:

” Leveransförsening inträffar om den verkliga leveransdagen infaller senare än den avtalade leveransdagen enligt avsnitt 17 ovan.

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

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

Myndigheten äger rätt att avräkna upplupen ersättning från fakturerad köpeskillning.

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

Myndigheten äger rätt att säga upp Avropsavtalet till förtida upphörande när leveransförsening överstiger 20 veckor.”

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

Inledningsvis kan det vara värt att peka på punkten 24 i Avropsavtal Personalsystem 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 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.

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 Kravspecifikation. Kraven för felklass 1 – 3 i krav nr 18.2.3 till 18.2.5 har följande lydelse.

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

För fel i Felklass 2 sker Felavhjälpning inom 5 Arbetsdagar från det Leverantör upptäckt Felet eller Myndighet anmält Felet till Leverantören.

För fel i Felklass 3 sker Felavhjälpning inom 20 Arbetsdagar från det Leverantör upptäckt Felet eller Myndighet anmält Felet till Leverantören.”

Ersättning för inte avhjälp fel behandlas i punkt 29.4, i avropsavtal personalsystem system, som har följande lydelse:

”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 ramavtalsbilaga 2.1, Funktionella och tekniska krav på Personalsystem, 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 avhjälp inom fem Arbetsdagar enligt villkoren i ramavtalsbilaga 2.1, Funktionella och tekniska krav på Personalsystem, 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 avhjälp inom 20 Arbetsdagar enligt ramavtalsbilaga 2.1, Funktionella och tekniska krav på Personalsystem, 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.

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

Exempel: Avroparen anmäler ett allvarligt fel (Fel Klass 1) under Löneproduktion, 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 Driftsservice och Support.

Fall 3. Fel inträffar under provdrift

Enligt punkten 24 Provdraft i avropsavtal personalsystem ska, om Fel under denna period konstateras i Personalsystemet, 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. Provdraften är till för att leverantör ska ges en rimlig möjlighet att rätta eventuella fel som identifieras först under verklig drift. Provdraften 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.