

Datum  
2012-09-25  
ESV-dnr  
45-43/2011

Handläggare  
Sören Pedersen

## Ramavtal för e-handelstjänst – Ersättningar under driftsfasen

Med anledning av att avtalen 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

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

Bestämmelserna i ramavtalet

**Punkt 1.31 – Ansvar**  
**1.31.2 Skada för Myndighet**

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

Bestämmelserna i mall för avropsavtalet

**Punkt 41 – Ansvar**  
**41.1 Skada för Avroparen**

Företaget ansvarar för direkt skada som orsakats genom Fel eller försummelse av Företaget, Företagets anställda, Underleverantörer eller i övrigt av personer anlitande av Företaget. Ansvaret ska uppgå till skadans verkliga värde maximerat till 3.000.000 SEK för varje skadetillfälle. Ingen ansvarsbegränsning ska gälla för rättighetsintrång eller om uppsåt eller grov

vårdslöshet föreligger. Ansvaret omfattar även M-namns förlust av Data samt M-namns styrkta faktiska merkostnader hänförliga till uppkommen skada.

Företagets ansvar omfattar samtliga produkter och tjänster som omfattas av Avropsavtalet, inklusive produkter och tjänster som tillhandahålls av Underleverantörer.

Företagets ansvar innefattar inte produkter och tjänster som drabbas av skada orsakad av händelser som står utanför Företagets rimliga möjlighet till kontroll. Detta undantag gäller inte om Företaget underlåtit att informera M-namn om åtgärder, vilka skulle ha inneburit att skadan hade kunnat förebyggas eller minskas.

### **Ramavtalsbilaga 2 Felklasser (Funktionella och tekniska krav på E-handelstjänster, underbilaga 2.1)**

Felavhjälpning sker enligt följande:

**Fel klass 1** avhjälpas inom nio (9) Arbetstimmar under Arbetsdagar från tidpunkt för felanmälan enligt avtalade rutiner.

**Fel klass 2** avhjälpas inom fem (5) Arbetsdagar från tidpunkt för felanmälan enligt avtalade rutiner.

**Fel klass 3** avhjälpas inom den tidrymd som Myndighet och Leverantör från fall till fall överenskommit om.

Vid klassificering av Fel har Myndighet tolkningsföreträde inom ramen för fastlagda definitioner.

### **Punkt 28 - Ersättning vid brister i Avropad E-handelstjänst**

M-namn äger rätt till ersättning för brister i Avropad E-handelstjänst enligt nedanstående avsnitt 28.1, Ersättning vid Avbrott för avropad E-handelstjänst - 28.6, Ersättning i supportfunktionens tillgänglighet.

Företagets totala ersättningsskyldighet, för enskild kalendermånad, för brister enligt 28.1, Ersättning vid Avbrott - 28.6, Ersättning vid brister i utförande av support är maximerat till 100 procent av avtalad månadskostnad för Avropad E-handelstjänst exklusive kostnad för eventuella Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst). Företagets totala ersättningsskyldighet för Printtjänst, respektive Skanningstjänst framgår av avsnitt 28.7 respektive 28.8.

Ersättning ska inte utgå för brister i Avropad E-handelstjänst, Printtjänst respektive Skanningstjänst som inträffar under de två första kalendermånaderna från den tidpunkt när M-namn meddelat leveransgodkännande enligt punkt 20 ovan.

M-namn fakturerar Företaget ersättning för brister i Avropad E-handelstjänst kalendermånadsvis i efterskott.

### **28.1 Ersättning vid Avbrott för Avropad E-handelstjänst**

I det fall den sammanlagda Avbrottstiden för Avropad E-handelstjänst inklusive planerade och oplanerade driftstopp överstiger 4 (fyra) timmar per kalendermånad mätt under arbetsdagar 07.00-18.00, ska Företaget för varje påbörjad timme därutöver erlägga ersättning till M-namn motsvarande fem procent av avtalad månadskostnad för avtalad E-handelstjänst exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst). Ersättning för enskild kalendermånad kan högst uppgå till 100 procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst).

M-namn har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag M-namn anger, i det fall situation inträffar då M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadsperiod.

I det fall den sammanlagda Avbrottstiden för Avropad E-handelstjänsts Partsintegration, inklusive planerade och oplanerade, driftstopp överstiger 4 (fyra) timmar per kalendermånad mätt per kalendermånad dygnet runt, ska Företaget för varje påbörjad timme därutöver erlägga ersättning till M-namn motsvarande fem procent av avtalad månadskostnad för avtalad E-handelstjänst exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst). Ersättning för enskild kalendermånad kan högst uppgå till 100 procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst).

M-namn har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag M-namn anger, i det fall situation inträffar då M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadsperiod.

Om partsintegration ligger nere 5 timmar utgår vite för en timma.

Tillgängligheten för användargränssnitt och partsintegration anges i procent.

### **28.2 Ersättning vid Avbrott för E-handelstjänstens Partsintegration**

I det fall den sammanlagda Avbrottstiden för Avropad E-handelstjänsts Partsintegration, inklusive planerade och oplanerade, driftstopp överstiger 4 (fyra) timmar per kalendermånad mätt per kalendermånad dygnet runt, ska Företaget för varje påbörjad timme därutöver erlägga ersättning till M-namn motsvarande fem procent av avtalad månadskostnad för avtalad E-handelstjänst exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst). Ersättning för enskild kalendermånad kan

högst uppgå till 100 procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst).

M-namn har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag M-namn anger, i det fall situation inträffar då M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadsperiod.

Om partsintegration ligger nere 5 timmar utgår vite för en timma.

Tillgängligheten för användargränssnitt och partsintegration anges i procent.

### ***28.3 Ersättning vid tröghet i tillgänglighet till E-handelstjänstens användargränssnitt***

Tillgängligheten, mätt direkt utanför Företagets yttre brandvägg, ska vid anrop till Avropad E-handelstjänsts användargränssnitt vara besvarade enligt följande:

90,0 procent inom 1 sekund

99,0 procent inom 3 sekunder

För vart och ett av dessa mätvärden, som under en kalendermånad understiger ovan angivna tillgänglighetsnivåer, ska Företaget, för varje procentenhet utöver kraven på tillgänglighet, erlagga en ersättning motsvarande 5 procent av avtalad månadskostnad för Avropad E-handelstjänst exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst). Ersättning för enskild kalendermånad kan högst uppgå till 100 procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst).

M-namn har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag M-namn anger, i det fall situation inträffar då M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadsperiod.

### ***28.4 Ersättning vid tröghet i tillgänglighet till E-handelstjänstens Partsintegration***

Tillgängligheten, mätt direkt utanför Företagets yttre brandvägg, ska vid anrop till Avropad E-handelstjänsts Partintegration vara besvarade enligt följande:

99,0 procent inom 3 sekunder

I det fall detta mätvärde, under en kalendermånad understiger ovan angivna tillgänglighetsnivå, ska Företaget, för varje procentenhet utöver kraven på tillgänglighet, erlagga en ersättning motsvarande 5 procent av avtalad månadskostnad för Avropad E-handelstjänst exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst). Ersättning för enskild

kalendermånad kan högst uppgå till 100 procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst).

M-namn har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag M-namn anger, i det fall situation inträffar då M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadsperiod.

### **28.5 Ersättning vid Brister i avhjälpande av Fel**

I det fall Fel Klass 1 inte är avhjälpd inom nio (9) timmar, mätt under arbetsdagar 08.00-17.00, från den tidpunkt då felanmälan gjorts till Företagets support, utgår ersättning med 5 (fem) procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst) för varje påbörjad timma som Felavhjälpningen överstiger nio (9) timmar, upp till ett maxbelopp om 100 procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst).

I det fall Fel Klass 2 inte är avhjälpd inom fem (5) Arbetsdagar, mätt under arbetsdagar 08.00-17.00, från den tidpunkt då felanmälan gjorts till Företagets support, utgår ersättning med 10 (tio) procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst) för varje påbörjad Arbetsdag som Felavhjälpningen överstiger fem (5) Arbetsdagar, upp till ett maxbelopp om 100 procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst).

Ersättningsgrundande Fel som kvarstår vid kalendermånadsskifte faktureras den kalendermånad Felet avhjälpes.

Fel Klass 1 och/eller 2 som kvarstår även efter det att M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent enligt ovan medger rätt för M-namn att erhålla ytterligare ersättning om 100 procent för varje hel kalendermånad felet inte avhjälpes.

M-namn har rätt att säga upp detta Avropsavtal till omedelbart upphörande, eller till den dag M-namn anger, i det fall situation inträffar då M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent för Fel Klass 1 och/eller Fel Klass 2 enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadsperiod.

### **28.5 Ersättning vid Brister i supportfunktionens tillgänglighet**

I det fall Företagets supportfunktion inte besvarar fråga från M-namn inom nio (9) arbetstimmar mätt under arbetsdagar 08.00-17.00, äger M-namn rätt till ersättning. Ersättning utgår i sådant fall med 5 (fem) procent av avtalad månadskostnad för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst) för varje påbörjad timma som fråga inte besvaras utöver nio (9) timmar, upp till ett maxbelopp om 100 procent av den avtalade månadskostnaden för E-handelstjänsten exklusive eventuella kostnader för Avropade optioner (Skanningstjänst och Printtjänst) för respektive månad.

### **28.6 Ersättning vid Brister i Printtjänst**

I det fall den avtalade leveranstiden för utskrivna fakturor till postombud överstiger avtalad tid, vardagar inom 24 timmar efter fakturorna inkommit till Printtjänst eller senast kl 08.00 närmast påföljande vardag, med fler än 4 (fyra) timmar mätt under arbetsdagar 08.00-17.00, ska Företaget för varje påbörjad timme därutöver erlagga ersättning till M-namn motsvarande fem procent av månadskostnaden för Printtjänst den månad ersättningen utfaller. Ersättning för enskild kalendermånad kan högst uppgå till 100 procent av avtalad månadskostnad för Printtjänst.

M-namn har rätt att säga upp detta Avropsavtal i de delar det avser Printtjänst till omedelbart upphörande, eller till den dag M-namn anger, i det fall situation inträffar då M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadsperiod.

### **28.7 Ersättning vid Brister i Skanningstjänst**

I det fall den avtalade leveranstiden för leverans av skannade fakturor till M-namn överstiger avtalad tid, senast kl. 08.00 Arbetsdagen efter ankomst till Skanningstjänst, med fler än 4 (fyra) timmar mätt under arbetsdagar 08.00-17.00, ska Företaget för varje påbörjad timme därutöver erlagga ersättning till M-namn motsvarande fem procent av månadskostnaden för Skanningstjänst den månad ersättningen utfaller. Ersättning för enskild kalendermånad kan högst uppgå till 100 procent av avtalad månadskostnad för Skanningstjänst.

M-namn har rätt att säga upp detta Avropsavtal i de delar det avser Skanningstjänst till omedelbart upphörande, eller till den dag M-namn anger, i det fall situation inträffar då M-namn haft rätt till vite motsvarande 100 procent enligt ovan samt om detta inträffar vid fler än två tillfällen under en tolv månadsperiod.

### 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 22 Leveransförsening och 28 Ersättning vid brister i Avropad E-handelstjänst*. Avropare kan därmed få ersättning utbetalat om en leverans varit försenad om Leverantören inte avhjälpt fel inom avtalade tidsramar (tidsramarna är olika beroende på typ av fel) eller det funnits brister i levererad e-handelstjänst.

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 fyra 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. – Borttappad eller försenad faktura från ramavtalsleverantören som leder till dröjsmålsränta för myndigheten

En faktura kommer bort eller blir försenad vilket orsakar en Avropare utgifter i form av dröjsmålsränta. Enligt ramavtalet ska skannade fakturor levereras till Avroparen senast kl 08.00 dagen efter ankomst till skanningcentral måndag till fredag. Lördag, söndag och helgdag undantagna.

Om fakturan förkommit eller blivit försenad p.g.a. fel eller försumlighet på Leverantörens sida borde Avropare ha rätt att få ersättning för den direkta skadan som uppstått i form av dröjsmålsränta.

Fall 2 – Borttappad eller försenad faktura i myndigheten som leder till dröjsmålsränta för myndigheten

En faktura kommer bort eller blir försenad internt hos myndigheten vilket orsakar en Avropare utgifter i form av dröjsmålsränta. I detta fall skulle det exempelvis kunna bero på att fakturor inte behandlas i tid av granskare/attestanter eller att myndigheten inte satt upp sina inläsningsrutiner i ett lokalt installerat e-handelssystem korrekt.

Om fakturan förkommit eller blivit försenad p.g.a. fel eller försumlighet på Avroparens sida borde Avropare inte ha rätt att få ersättning för den merkostnad som uppstått i form av dröjsmålsränta.

#### Fall 3 – Driftstörningar och fel som inte avhjälpas i tid

En driftstörning inträffar på grund av att e-handelstjänsten eller applikation/ system/ funktion/ modul som ingår i denna 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 4 – Driftstörningar som leder till merarbete

Kostnader för tillkommande arbete kan uppstå till följd av fel knutna till e-handelstjänsten.

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 förelegat på Leverantörens sida.

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