

## Frågor från webinarium Trygghetslarm och larmmottagning 2015

### **1. Ska man få statistiken avseende medelsvarstid automatiskt eller måste man aktivt be om den?**

Ramavtalet reglerar inte om statistik avseende medelsvarstid ska skickas automatiskt eller om ni som kunder ska begära den. Enligt 5.4.2.1 i upphandlingsdokumentet ska medelsvarstiden mätas per månad och rapporteras till kommunen månadsvis. Om ni inte fått statistik för en månad bör ni kontakta leverantören och be om den.

### **2. Kan leverantören leverera statistik över utringningstiden? Har SKI kravställt detta?**

Förutom statistik över medelsvarstider per månad enligt 5.4.2.1 finns krav om statistik i 5.4.9.1 och 5.6.1 i upphandlingsdokumentet. Det finns inget krav i upphandlingsdokumenten som specifikt gäller utringningstiden. Frågan måste därför ställas direkt till leverantören.

### **3. Har leverantören rätt att inte lämna ut kravställd statistik?**

Om det gäller statistik som leverantören ska tillhandahålla enligt krav i upphandlingsdokumentet kan inte leverantören vägra att göra det. För information om vilken statistik en kommun har rätt till se 5.4.2.1, 5.4.9.1 och 5.6.1 i upphandlingsdokumentet. Uppgift om medelsvarstid per månad ska leverantören lämna ut enligt 5.4.2.1 i upphandlingsdokumentet.

### **4. Är vitestiden kopplat till hävning sammanhängande 20 dagar eller totalt under kontraktstiden?**

Enligt 6.2.9 i ramavtalet ska ett avtalsbrott alltid anses vara av väsentlig betydelse när vite enligt 6.2.1 eller 6.2.2 har utgått under 20 dagar. Eftersom det står "ett avtalsbrott" ska bestämmelsen förstås så att det krävs att vite utgått för ett och samma avtalsbrott under 20 sammanhängande dagar.

### **5. Kan vi kräva vite retroaktivt från tiden när problemen startade eller från dagen man begär vite?**

Om en tjänst utförs på ett felaktigt sätt har kommunen enligt 6.2.2 i ramavtalet rätt till vite för varje hel kalenderdag mellan dagen när reklamation kommit leverantören tillhanda och avtalsenligt resultat tillhandahållits kommunen. Det innebär att vite kan krävas för perioden mellan den dag då leverantören fick reklamationen om felet och den dag då leverantören rättat till felet. Avgörande för kommunens rätt till vite är alltså när reklamation skedde. Reklamation och all kommunikation kring en reklamation bör alltid skötas skriftligt, så att det är tydligt både för kommunen och leverantören vad som gäller. Har kommunikation skett muntligt bör det skrivas ner i till exempel ett mötesprotokoll eller som en tjänsteanteckning.

### **6. Ramavtalet anger att vitestiden räknas från när reklamation skickades till leverantören. Kan reklamationen ersättas av att en avvikelse/incident rapporterats till leverantörens support?**

Det beror på vad som framgår av innehållet till leverantören. Det finns inget krav i ramavtalet på att reklamation måste ske skriftligen. Det går alltså bra att reklamera muntligen, även om det alltid rekommenderas att kommunen gör det i skrift.

Av reklamationen ska det framgå att det rör sig om ett fel i den utförda tjänsten. Det betyder inte att kommunen måste veta vad felet beror på. Men av reklamationen ska leverantören kunna förstå vad det är för fel som har inträffat.

**7. Gäller prisavdraget oavsett hur länge felet varat?**

Prisavdrag enligt till exempel 6.2.7 i ramavtalet utgår om kraven på medelsvarstider inte efterlevs. Prisavdraget är antingen 50 eller 100 procent av månadskostnaden, beroende på hur långa medelsvarstiderna är. Nivån på prisavdragen påverkas inte av under hur många månader som leverantören inte klarar av att leva upp till kraven på medelsvarstid.

**8. Kan störningar som skedde redan innan plattformsbudet tas med i reklamation gällande exempelvis statistik på svarstid?**

Ja, det finns inget hinder mot att reklamera även tidigare avtalsbrott. Men observera bestämmelsen i 6.2.11 i ramavtalet om att reklamation som huvudregel ska ske inom 90 dagar efter att kommunen märkte avtalsbrottet.

**9. Om leverantören vägrar lämna ut uppgifter om medelsvarstiden, kan ett sådant agerande förhindra att vi kan kräva ut vite?**

Enligt 5.4.2.1 i upphandlingsdokumentet är leverantören skyldig att mäta och rapportera medelsvarstiden till kommunen månadsvis. Leverantören kan därför inte vägra att lämna ut sådan information. Om leverantören trots detta inte lämnar ut uppgifter om medelsvarstider är det ett avtalsbrott. Detta bör reklameras till leverantören och leverantören bör uppmanas att vidta rättelse.

Leverantören kan aldrig använda sitt eget avtalsbrott som ett skäl för att inte behöva uppfylla kontraktet med kommunen. Om leverantörens avtalsbrott innebär att kommunen under en tid inte kan utreda om den har rätt till vite eller inte, får den utredningen vänta och kommunen kan återkomma med viteskrav när leverantören ger kommunen tillgång till uppgiften om medelsvarstid.

**10. Innebär kravet på medelsvarstider i ramavtalet att leverantören kan uppnå målet genom att ha väldigt kort svarstid på vissa larm och väldigt lång svarstid på andra? Gör det att vi inte kan begära ut vite?**

Medelsvarstiden ska beräknas per månad enligt 5.4.2.1 i upphandlingsdokumentet. Det innebär att långa och korta svarstider påverkar varandra när ett medel ska räknas ut. Avgörande för rätten till vite är dock hur lång medelsvarstiden är. För att ha rätt till vite måste kommunen alltid reklamera till leverantören.

**11. Om vi inte har rätt till vite, innebär det att vi inte heller har rätt till prisavdrag eller ersättning för utgifter vi haft på grund av leverantörens avtalsbrott?**

Nej, så är det inte. Ramavtalets bestämmelser om vite, prisavdrag och rätt till ersättning måste läsas var för sig.

Kommunens rätt till prisavdrag enligt 6.2.6 och 6.2.7 i ramavtalet gäller oberoende av om kommunen dessutom har rätt till eller ens begär vite enligt andra bestämmelser. Det är därför det står i båda bestämmelserna att de gäller "utöver" rätten till vite.

Kommunen har rätt till ersättning för utgifter på grund av leverantörens avtalsbrott bland annat enligt 6.2.10 i ramavtalet. Enligt den bestämmelsen har kommunen rätt till ersättning för all den skada som den lider, om den har rätt att häva ett kontrakt. Inte heller den här bestämmelsen är beroende av att kommunen dessutom har rätt till vite. Avgörande för om bestämmelsen kan användas är istället om leverantörens avtalsbrott är så pass allvarligt att kommunen har rätt att häva kontraktet.

För att kunna hävda att leverantörens brutit mot ramavtalet och tillämpa sanktioner måste kommunen emellertid alltid reklamera till leverantören.

**12. Hur ska vi hantera larm som inte nått från trygghetstelefon till larmmottagningen, var regleras det i ramavtalet?**

Om kommunens kontrakt avser hela larmkedjan innebär leverantörens åtagande ett ansvar för hela leveransen av trygghetslarm och larmmottagning samt vidarebefordran av larmanrop till kommunens utförare. Det följer av 5.1.1 i upphandlingsdokumentet. Om larmanrop mellan trygghetstelefonen och larmcentralen inte fungerar och det beror på leverantören innebär det alltså ett avtalsbrott. Viktigt att uppmärksamma i dessa fall är att leverantörens system för frekvent funktionsövervakning enligt 5.2.6.1 i upphandlingsdokumentet ska generera ett larm och trigga en åtgärd hos larmmottagningen och kommunen i de fall trygghetstelefonen inte "svarar". Ni bör även kontrollera trygghetstelefonens logg efter fel. Se 5.2.2.4 i upphandlingsdokumentet där krav kring loggen finns. Beroende på omständigheterna kan larmanrop som fördröjs eller inte går fram strider strida mot krav på längsta tillåtna överföringstid. Krav på överförings tiden anges i 5.4.2.1 i upphandlingsdokumentet.

**13. Reglerar ramavtalet hur lång tid det får ta innan larmcentralen ringer ut larmet till utföraren?**

Nej, det finns inget krav på en viss tid för det. Anledningen till det är att alla larm inte ska ringas ut. Hur lång tid ett samtal bör ta innan ett larm rings ut beror också många gånger på omständigheterna i det enskilda fallet. Då det inte finns ett tydligt krav på hur en tjänst ska utföras ska tjänsten utföras fackmässigt enligt 5.4.2 i ramavtalet. Kommunen behöver dock utreda om andra krav avtalats direkt med leverantören. Enligt 5.4.1.1 i upphandlingsdokumentet ska leverantören få kontakt med och dirigera utföraren enligt av kommunen specificerad åtgärdslista. Kommunen har också rätt att ange på vilket sätt larm ska vidareförmedlas till utföraren enligt 5.4.4.1 i upphandlingsdokumentet. Att larm inte rings ut inom en viss tid kan därför strida mot villkor i kommunens kontrakt med leverantören, åtgärdslistan eller SLA-nivåer som leverantören åtagit sig att följa.

**14. Är tiden för utringning av larm kravställd i nya ramavtalet?**

Ja, vi har i det nya ramavtalet kravställt hur lång tid det får ta från det att larmmottagningen mottagit ett larm till dess att larmet skickas vidare till utföraren. Vi har kravställt att tid för mottaget larm till vidarebefordring till utföraren inte får överstiga två (2) minuter. Larm kan i nya ramavtalet vidarebefordras på olika sätt. Det är viktigt att ni i avropet preciserar villkoren för hur vidarebefordran av larm ska gå till.

**15. Hur ser kraven på utbildning ut i och med förändring i arbetssätt på grund av den nya plattformen? Krav på utbildning i samband med större förändringar i mjukvara regleras i 5.10.1 i upphandlingsdokumentet. I villkoret står bland annat följande:**

"Modellbyte eller större förändring i trygghetstelefoner och större uppgraderingar av mjukvara ska föranleda utbildning och tester hos kommunen innan drifttagning sker hos användare. Anbudsgivaren ska tillhandahålla utförliga och lättförståeliga manualer och instruktioner på svenska som överensstämmer med produkterna och installationsprocessen. Manualer ska levereras i digital form (MS Word eller PDF). Nya versioner av manualerna ska tillhandahållas kommunen i god tid innan förändring görs av trygghetslarmet."

**16. Hur gör vi när larmcentralen hanterar inkomna larm felaktigt och ringer ut dem till fel utförare?**

Larmoperatören ska ta kontakt med kommunens utförare enligt kommunens åtgärdslista. Det följer av 5.4.2.1 i upphandlingsdokumentet. Kommunen har dessutom enligt 5.4.4.1 möjlighet att specificera på vilket sätt larm ska vidareförmedlas till utföraren. Om kommunen alltså meddelat leverantören vilka utförare som ska ringas och så ändå inte sker, bryter leverantören mot sitt kontrakt med kommunen. Kommunen bör omgående reklamera detta till leverantören och inleda en dialog för att leverantören ska kunna komma tillrätta med felet.

**17. Om det slutar med att vi häver vårt kontrakt, hur kan vi gå vidare om Trygghetslarm och larmmottagning 2019 inte är på plats?**

Om det inte finns något ramavtal som kommunen kan använda, oavsett om det är vårt eller någon annans, behöver kommunen göra en ny upphandling. Om det är bråttom att ingå ett avtal kan kommunen undersöka om det till exempel är möjligt att ingå ett eget avtal med tillämpning av en direktupphandling enligt 19 kap. 7 § tredje stycket LOU. Det kan även vara värt att utreda om ni kan ingå ett avtal under en övergångsperiod med tillämpning av ett förhandlat förfarande utan föregående annonsering enligt 6 kap. 15 § LOU. Vi vill peka på dessa möjligheter. Vi känner samtidigt inte till hur just era förutsättningar ser ut. Frågan om de förfaranden som nämns kan användas måste utredas av varje kommun.

**18. Kan SKL Kommentus Inköpscentral föra gemensam talan mot Tunstall för kommunernas räkning?**

SKL Kommentus Inköpscentral hjälper till med att tolka och förstå ramavtalet och kraven i upphandlingsdokumenten. Men vi är inte part i de enskilda kontrakt som kommunerna ingått med leverantör. Vi har heller inte insyn i exakt på vilket sätt leverantör brustit i sin leverans till var och en av kommunerna. Vi kan därför inte föra en gemensam talan mot Tunstall. Vi för däremot en löpande dialog med Tunstall för att utreda vad som hänt och säkerställa att bolaget arbetar för att återigen leverera en säker tjänst enligt avtalade villkor.

**19. Kommer ni att lämna ut Tunstalls incidentrapport?**

Nej. För att ni ska få en incidentrapport som omfattar de problem som ni har upplevt så rekommenderar vi att ni tar kontakt med Tunstall.

**20. Vem på Tunstall ska vi ha kontakt med i olika typer av frågor?**

Vi rekommenderar att ni kontaktar Tunstall beroende på typ av frågeställning:

- Vid frågor gällande kontrakt eller leverans kontakta kontaktperson enligt ert kontrakt
- Övriga frågor kontakta Tunstalls Kundsupport
  - Telefon 020-66 11 11 – välj alternativ 3
  - E-post: [se.trygghetscentralen@tunstallnordic.com](mailto:se.trygghetscentralen@tunstallnordic.com)

**21. Finns det risker med att ha kontakt med Tunstall när de bjuder in oss för vidare dialog?**

Det finns inga juridiska hinder för er att ha kontakt och är snarare att rekommendera att ni för dialog med Leverantör gällande uppföljning av incident och eventuellt uppkomna fel och brister i leveransen. Bra att tänka på är att i förväg ha kommit överens om en agenda och att föra protokoll vid behov.

**22. Vad gör vi om leverantörens kundsupport inte har svaren på våra frågor och inte heller återkommer med svar?**

Bestämmelser om leverantörens support finns bland annat i 5.12.1 i upphandlingsdokumentet. Vid störningar och fel i tjänster ska leverantören skyndsamt återkoppla till kommunen. Om svar inte återkopplas rekommenderar vi att ni kontaktar utsedd kontaktperson hos leverantören i enlighet med ert kontrakt.

**23. Kan vi som inte var med på SKRs webinarium få information därifrån?**

SKR höll sitt webinarium för socialchefsnätverket. Hör med socialchefen i din kommun om hen deltog och kan delge dig information om vad som sas.

**24. Kommer ni att ha ett nytt webinarium vid ett senare tillfälle?**

Ja, vi kommer med största sannolikhet ha ett nytt webinarium med fokus på vägen framåt. Datum är inte bestämt. När datum är bestämt går vi ut med det på webben samt i nyhetsbrevet Avtalsnytt.