

Vägledning för reklamation och sanktioner - Trygghetslarm och larmmottagning 2015

Vägledningen är framtagen för att ni som kommun ska veta hur ni går tillväga för att reklamera och sanktionera kontraktsbrott enligt ramavtalet Trygghetslarm och larmmottagning 2015.

Utgångspunkten är att ni själva ska bedöma om leverantören brutit mot ert kontrakt. Inköpscentralen kan inte göra den bedömningen eftersom vi inte känner till hur ni faktiskt drabbats.

Vi uppmanar er att hålla löpande kontakt med leverantören under hela processen och att skriftligen dokumentera dessa kontakter.

Det är viktigt att säkerställa vilken tjänst det är ni avropat från leverantören. Hänvisningar till upphandlingsdokumentet avser delområde 1: Hela larmkedjan, delområde 2: Larmkedjan exklusive kommunikation och delområde 4: Separat larmmottagning.

Som exempel utgår vägledningen från att leverantören brutit mot ramavtalets krav om längsta tillåtna svarstider.

De olika stegen i processen är:

- Reklamera
- Dokumentera
- Sanktionera

Varje steg beskrivs nedan under separata rubriker.

1. Reklamera

Ni måste berätta för leverantören att ni anser att de brutit mot ert kontrakt. I ramavtalet kallas detta för reklamation.

Reklamation måste alltid ske för att ni ska kunna använda sanktioner. Reklamation ska ske inom 90 dagar, se 6.2.11 i ramavtalet (dagar läses som kalenderdagar). Om leverantören är medveten om att avtalsbrott skett gäller emellertid inte fristen. Ni bör inte vänta med att meddela leverantören om avtalsbrottet. Reklamation och all kommunikation kring en reklamation bör alltid skötas skriftligt, så att det är tydligt både för kommunen och leverantören vad som gäller. Det finns dock inget krav i ramavtalet på att reklamation måste ske skriftligen. Har kommunikation skett muntligt bör det följas upp med en skriftlig bekräftelse eller skrivs ner i till exempel ett mötesprotokoll alternativt som en tjänsteanteckning.

1.1 Så här går ni tillväga med reklamationen

Reklamation bör vara skriftlig, e-post går bra. Reklamationen bör skickas till er kontaktperson hos leverantören. I den skriftliga reklamationen bör ni ange att leverantören ska bekräfta att meddelandet mottagits. Gör inte leverantören det, kan ni ringa och få det bekräftat att meddelandet kommit fram.

Ni bör tydligt ange att meddelandet är en reklamation och avser ett kontrakt enligt ramavtalet Trygghetslarm och larmmottagning 2015. I meddelandet ska ni tydligt ange vad kontraktsbrottet

innebär och hänvisa till relevanta bestämmelser i ramavtalet. Om ni ingått ett separat kontrakt med leverantören bör ni kontrollera om det finns bestämmelser i kontraktet som också är av betydelse.

Reklamation bör ske så snart som möjligt. Om ni behöver ytterligare tid för att fastställa vad leverantören är skyldig i vite eller annan ersättning, kan ni reklamera kontraktsbrottet i ett första skede och ange att ni återkommer med uppgifter om vilket belopp som ska betalas till er som vite eller ersättning.

1.2 Krav gällande larmmottagning och svarstider

Krav på hur larmmottagning ska utföras och vilka svarstider som gäller enligt ramavtalet finns i upphandlingsdokumentet.

Enligt 5.4.2.1/6.4.2.1/8.2.2.1 i upphandlingsdokumentet ska medelsvarstiden (beräknat per månad) för larm understiga 30 sekunder, från det att larmet tas emot vid larmmottagningen till dess att det besvarats av en operatör. Samma svarstid får aldrig överstiga 2 minuter.

Av samma bestämmelse framgår att medelsvarstiden ska mätas och rapporteras till kommunen månadsvis.

Tillsammans med överföringstiden (tiden från att brukaren trycker på larmknappen till det att larmet tas emot vid larmmottagningen) på max 30 sekunder, ska den totala väntetiden (beräknat per månad) för brukaren i genomsnitt understiga 60 sekunder och aldrig överstiga 150 sekunder.

2. Dokumentera

Ni måste kunna bevisa på vilket sätt leverantören brutit mot kontraktet och måste därför dokumentera hur leverantörens agerande avviker från det som är avtalat. Gällande larmmottagning och svarstider handlar det bland annat om att samla in uppgifter om vilka leverantörens faktiska svarstider varit.

Leverantören är skyldig att mäta och rapportera medelsvarstiden till er månadsvis. Det följer av 5.4.2.1/6.4.2.1/8.2.2.1 i upphandlingsdokumentet. Har ni inte fått tillgång till dessa uppgifter tidigare bör leverantören kontaktas och påminnas om detta.

Ni ska också själva kunna hämta ut statistikrapporter om bland annat svarstider enligt 5.4.9.1/6.4.9.1/8.2.9.1 i upphandlingsdokumentet. Var uppmärksamma på att dessa uppgifter eventuellt inte avser medelsvarstider per månad och att ni i så fall kan behöva vända er direkt till leverantören för att få uppgifterna.

Eftersom flera av kraven i upphandlingsdokumentet och ramavtalets bestämmelser avser medelsvarstider per månad är det viktigt att ni ber om information om leverantörens medelsvarstider för hela månader, inte bara ett visst antal dagar eller veckor.

Vidare bör samtlig kommunikation mellan er och leverantören dokumenteras, för bra överblick över vad som skett och kommunicerats mellan avtalsparterna kopplat till avtalsbrottet.

Ni måste också beräkna och dokumentera de merkostnader ni haft till följd av avtalsbrottet, för att kunna sammanställa dessa kostnader inför eventuell begäran om ersättning för skada, se vidare nedan.

3. Sanktionera

Att inte hålla de avtalade svarstiderna strider mot kontraktet. Ni har då rätt till både vite och prisavdrag enligt två olika bestämmelser i ramavtalet. Ni kan även ha rätt till ersättning för skada som kontraktsbrottet lett till.

3.1 Vite

Enligt 6.2.2 i ramavtalet har ni rätt till vite med 1 % av priset för den felande delen av tjänsten per kalenderdag. Vite utgår till dess leverantören åtgärdat felet. Om kontraktet avser ett abonnemang är vitet istället 10 % av månadskostnaden för abonnemanget per kalenderdag.

3.2 Prisavdrag

Ni har dessutom rätt till prisavdrag enligt 6.2.7 i ramavtalet om leverantören inte uppnår de genomsnittliga svarstiderna, se ovan. Prisavdrag utgår i två nivåer: med 50 % av månadskostnaden om medelsvarstiden överstiger 30 sekunder och med 100 % om medelsvarstiden överstiger 2 minuter. Medelsvarstiden ska beräknas per månad, se 1.2.

3.3 Ersättning för skada

Om ni anser att leverantörens avtalsbrott är så allvarligt att det ger er rätt att häva kontraktet, har ni dessutom rätt till ersättning för all skada som avtalsbrottet orsakar, se 6.2.10 i ramavtalet. För att kunna häva ska avtalsbrottet vara väsentligt, det vill säga att avtalsbrottet ska ha en stor betydelse för er. Leverantören ska också ha förstått att avtalsbrottet var av stor betydelse för er.

Ni kan behålla kontraktet med leverantören och ändå kräva ersättning, så länge avtalsbrottet hade kunnat leda till hävning.

Ersättning enligt 6.2.10 i ramavtalet kan till exempel avse utgifter för övertid för personal eller extrapersonal som behövts till följd av avtalsbrottet.

3.4 Hävning

Om ni bedömer att leverantörens avtalsbrott är väsentligt kan ett kontrakt hävas. Ett kontraktsbrott anses alltid vara väsentligt om vite enligt 6.2.2 i ramavtalet betalats för 20 eller fler dagar. Det följer av 6.2.9 i ramavtalet. Ni har rätt till ersättning för all skada som kontraktsbrottet orsakar vid hävning enligt 6.2.10 i ramavtalet.

3.5 Meddela leverantören om vilken sanktionen blir

När ni dokumenterat och beräknat vitet eller ersättningen ska ni meddela leverantören vilket belopp som ska betalas. Meddelandet bör vara skriftligt. Av meddelandet ska framgå vilken/-a bestämmelse/-er i ramavtalet som ni stödjer er på, hur ni genomfört beräkningen och vilket underlag som ligger till grund för beräkningen. Ni ska ange till vilket konto vitet eller ersättningen ska betalas och ange en frist inom vilken betalning ska ske, normalt 30 dagar netto.