# Vägledning för reklamation och sanktioner – Trygghetslarm och larmmottagning 2019

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 2019.

Utgångspunkten är att ni själva ska bedöma om leverantören brutit mot ert kontrakt. Inköpscentralen kan inte göra den bedömningen.

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: stationära trygghetslarm och larmmottagning – hela larmkedjan, delområde 2: stationära trygghetslarm, delområde 3: larmmottagning, delområde 4: mobila trygghetslarm och larmmottagning – hela larmkedjan och delområde 5: mobila trygghetslarm.

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.

# Reklamera

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

Reklamation måste alltid ske för att ni ska kunna använda sanktioner. Reklamation ska ske inom 30 dagar, se 7.3 i ramavtalet. Om leverantören är medveten om att den brutit mot kontraktet gäller emellertid inte fristen. Ni bör inte vänta med att meddela leverantören om kontraktsbrottet. Reklamation och all kommunikation kring en reklamation bör alltid skötas skriftligt, så att det är tydligt både för kommunen och leverantören vad som gäller.

## Så här reklamerar ni

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 2019. I meddelandet ska ni så tydligt som möjligt 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.

## Bedöm vilka kontraktsbrott som kan vara aktuella

Det är viktigt att ni gör en bedömning av vilka kontraktsbrott som är aktuella, kontraktsbrott omfattar även brott mot de delar av ramavtalet som reglerar förhållandet mellan upphandlande myndighet och leverantör. Obligatoriska krav i förfrågningsunderlaget måste följas. Förfrågningsunderlaget är en avtalshandling.

Kontraktsbrott kan exempelvis bestå av att leverantören blivit försenad med att utföra en tjänst, att det finns fel i utförda tjänster, eller att kraven på servicenivåer, tillgänglighet och funktionalitet inte uppfyllts. Det följer av ramavtalet att detta kan medföra rätt till vite, prisavdrag och skadestånd, beroende på vilka krav det är som inte uppfyllts och hur allvarligt detta drabbat en enskild upphandlande myndighet. Se avsnitt 7.1 och 7.2 i ramavtalet samt bilaga 04 - SLA-bilaga.

# 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.

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 kontraktsbrottet, för att kunna sammanställa dessa kostnader inför eventuell begäran om ersättning för skada.

# Sanktionera

När ni dokumenterat det eller de kontraktsbrott som leverantören begått måste ni bestämma om och i så fall vilka sanktioner ni kan vidta enligt ramavtal. Om beslutet innebär att leverantören ska krävas på vite eller annan ersättning måste ni komma fram till vilket belopp leverantören ska betala.

## Vite för fel och förseningar

Om leverantörens kontraktsbrott innebär att det uppstått en försening vid leverans av en vara eller tjänst har ni rätt till vite. Detsamma gäller om en vara eller tjänst är felaktig. Det följer av 7.1.1 respektive 7.1.2 i ramavtalet. Vitet ska utgå för varje påbörjad kalenderdag som förseningen varar eller ett fel inte åtgärdas. Vitet är på 5 procent av priset för varan eller tjänsten. Om kontraktet avser hyra av produkter eller andra tjänster är vitet 5 procent av den totala månatliga kostnaden för den försenade tjänsten per påbörjad kalenderdag.

## Prisavdrag om leverantören inte når SLA-nivåerna

Om leverantörens kontraktsbrott innebär att kraven på servicenivåer, tillgänglighet och funktionalitet inte uppfylls kan ni ha rätt att göra avdrag på er månadskostnad. SLA-nivåerna finns i avsnitt 3 i bilaga 04 – SLA-bilaga. Vilka prisavdrag som kan bli aktuella framgår av avsnitt 8.

## 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 7.2.4 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 7.2.4 i ramavtalet kan till exempel avse utgifter för övertid för personal eller extrapersonal som behövts till följd av avtalsbrottet.

Om det varit avbrott i leverantörens tjänster och det inneburit kostnadsdrivande åtgärder för er har ni rätt till ersättning för sådana kostnader, till exempel i form av manuella reservrutiner. Det anges sist i avsnitt 8 i bilaga 04.

## Rätt att häva om kontraktsbrottet är väsentligt

Om ni bedömer att leverantörens avtalsbrott är väsentligt kan ett kontrakt hävas. Ett kontraktsbrott anses alltid vara väsentligt om vite enligt 7.1.1 eller 7.1.2 i ramavtalet betalats för 15 eller fler dagar. Det följer av 7.2.1 i ramavtalet. Ni har rätt till ersättning för all skada som kontraktsbrottet orsakar vid hävning enligt 7.2.4 i ramavtalet.

## Meddela leverantören vilken sanktion ni tillämpar

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.