



Bilaga 3 Kammarkollegiets

Vitesmodell 2016 (KVM 2016)

till Vägledning för avrop från IT Drift



KAMMARKOLLEGIET



Innehåll

1 Om vitesmodellen	3
1.1 Inledning.....	3
1.2 Allmänt	3
2 Vitesgrundande servicenivåer.....	3
2.1 Vitesgräns och dess fördelning.....	4
2.2 Beräkning av vitesbelopp (prisavdrag).....	5
3 Utebliven redovisning	5
4 Förtida upphörande av avtalet.....	6
4.1 Uppsägningsgräns och servicenivåer.....	6

Versioner	Publicerat datum	Uppdaterat avsnitt
1.0	2017-11-20	Klicka här för att ange avsnitt.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.
Klicka här för att ange version.	Klicka här för att ange datum.	Klicka här för att ange version.

1 Om vitesmodellen

1.1 Inledning

Denna vitesmodell används som bilaga till Leveransavtalet i Kammarkollegiets ramavtal inom området IT Drift. Via Kammarkollegiets ramavtal kan avropsberättigade organisationer avropa drifttjänster till leverantörer med ramavtal inom detta område.

1.2 Allmänt

Syftet med Kammarkollegiets vitesmodell är att ge kunden styrmedel mot leverantören i samband med leverans av drifttjänster inom IT. De servicenivåer som avtalats med leverantören (SLA) enligt bilaga speglar de målnivåer och/eller lägstanivåer som kunden förväntar sig att leverantören ska prestera. Vid underprestation inom dessa servicenivåer utfaller viten enligt vitesmodellen, vilken ger kunden möjlighet att säga upp Leveransavtalet enligt vad som framgår av Kammarkollegiets allmänna villkor IT Drift 2016. Villkoren för avtalsbrott enligt Leveransavtalet reglerar kundens rättigheter vid underprestation. Enligt Kammarkollegiets allmänna villkor IT Drift 2016 definieras **Vites- och incitamentsmodell** som:

”den i bilaga angivna modellen som beskriver hur viten och incitament regleras relativt avtalade Servicenivåer.”

Vitesmodellen är utformad enligt följande principer:

- avtalat maximalt vitesbelopp har en övre gräns
- en omfördelning av viten mellan vitesgrundande servicenivåer kan utföras under avtalets löptid inom ramarna för den övre gränsen
- viten ska uppfattas som en signal på att något behöver åtgärdas av leverantören och detta ska eskaleras på ett lämpligt sätt
- modellen är ingen modell för skadereglering, detta regleras på annat sätt i Leveransavtalet
- upprepad underprestation ger kunden rätt att säga upp Leveransavtalet

2 Vitesgrundande servicenivåer

En ”Performance Indicator” är en *Servicenivå* som används för att mäta kvalitén för en IT-tjänst, aktivitet eller process. Viktiga *Servicenivåer* kallas *Key Performance Indicators* eller

KPI. Vanligt är att KPI:er är ”vitesgrundande” *Servicenivåer* och kopplas mot *Vites- och incitamentsmodeller*. Definition av KPI:er, mätmetoder och hur rapportering av utfallet ska utföras ska framgå av bilaga *Servicenivåavtal* till *Leveransavtalet*.

2.1 Vitesgräns och dess fördelning

Vitesgränsen är det maximala vitet som leverantören riskerar per månad. Vitegränsen är **20%** av det totala belopp som leverantören normalt fakturerar månadsvis för samtliga tjänster i aktuellt uppdrag för den månad som mätningen avser, exklusive tillägg. Denna procentsats kallas maximal vitesprocentsats. Vitet varierar alltså med ersättnings storlek.

Det maximala vitet ska fördelas mellan tillämpade KPI:er. Detta kan ske direkt genom att vitesprocentsatsen delas upp (exempel 1), eller genom omräkning till kronor.

2.1.1 Exempel 1

KPI:erna KPI-1 och KPI-2 följs upp månatligen. Antag att avgiften (månadsbelopp) är 100.000 kr per månad och att vitesprocentsaterna är 10% för båda KPI:erna. Om leverantören missar båda KPI:erna för en månad blir utfallet 20.000 kr i vite för den månaden och det fakturerade beloppet 80.000 kr.

Tabell 1.

Beräkning av månadens vite	
<i>KPI-1 vitesprocent</i>	10%
<i>KPI-2 vitesprocent</i>	10%
<i>Summa månatlig vitesprocentsats</i>	20%
<i>Månadsbelopp</i>	100 000 kr
<i>Vitesbelopp</i>	20 000 kr
<i>Fakturerat belopp</i>	80 000 kr

I det fall en KPI löper under en annan tidsperiod än normalfallet (månatligen) gäller följande. Det maximala vitesbeloppet 20% per månad ska inte överstigas, baserat på att viten periodiseras till månadsviten.



2.1.2 Exempel 2

KPI-1 följs upp månatligen. KPI-2 följs upp kvartalsvis. Antag att vitesprocentsaterna är lika stora för båda KPI:erna och att leverantören missar båda KPI:erna. Viten och det fakturerade beloppet framgår per månad av tabell 2.

Tabell 2.

KPI	Januari	Februari	Mars	Kvartal 1
KPI-1	10%	10%	10%	
KPI-2				10%
Summa:	10%	10%	10%	
Månadsbelopp	100 000	100 000	100 000	300 000
Vitesbelopp	10 000	10 000	10 000	30 000
Fakturerat belopp	90 000	90 000	60 000	

2.2 Beräkning av vitesbelopp (prisavdrag)

Vitesbeloppet för aktuell period erhålles genom att multiplicera periodens vitesprocentsats med det totala belopp som leverantören normalt fakturerar månadsvis för samtliga tjänster i aktuellt uppdrag för den månad som mätningen avser, exklusive tillägg. Se exempel 1 och 2. Enligt Kammarkollegiets *allmänna villkor* 11.2 kan vitesbeloppet preciseras på leverantörens faktura, d.v.s. i form av ett prisavdrag.

3 Utebliven redovisning

Leverantörens uteblivna redovisning av utfallet för en KPI medför att fullt vitesbelopp utgår för den KPI:n inom mätperioden. Försenad redovisning av den aktuella KPI:n kan regleras på nästkommande månadsfaktura. Vid ytterligare försening skall någon reglering inte ske, ej heller skall sådan försenad redovisning påverka myndighetens rätt till förtida upphörande.

4 Förtida upphörande av avtalet

4.1 Uppsägningsgräns och servicenivåer

Kunden har rätt att tillämpa Leveransavtalets förfarande om "Förtida upphörande" om det månatliga vitet uppgår till minst den **Uppsägningsgräns** i procent som anges i *bilaga Servicenivåer*. Kunden har rätt att säga upp avtalet om uppsägningsgränsen uppnås för minst tre månader under en rullande 6-månadersperiod, se Kammarkollegiets *allmänna villkor* 20.2.

Vid beräkning av det månatliga vitet summeras utfallet av de månatliga vitesprocentsatserna med periodiserade vitesprocentsatser för andra tidsperioder (t.ex. kvartalsvisa mätningar).

4.1.1 Exempel 3

I exemplet visas vilka vitesprocent som utfallit per månad och KPI. Uppsägningsgränsen är i exemplet definierad till 15%. Gråmarkering visar vilka månader som uppsägningsgränsen uppnås. I exemplet föreligger rätt att säga upp avtalet efter resultatet i juni, baserat på de 3 månaderna februari, maj och juni.

Tabell 3.

KPI	Dec	Jan	Feb	Mars	April	April	Maj	Juni
KPI-1 (månadsvis)	10%		10%				10%	10%
KPI-2 (månadsvis)	5%		5%					5%
KPI-3 (kvartalsvis)					5%	5%	5%	
Summa:	15%	0%	15%	0%	5%	5%	15%	15%