# Eskaleringstrappa

### Påföljder vid fel i uppdrag i ramavtal IK24052

Vid åberopande av fel i uppdrag ska upphandlande myndighet (UM) underrätta leverantören inom skälig tid från den tidpunkt då felet blev känt för UM. Leverantörens egenkontroll ska fungera som ett led för leverantören att själv upptäcka fel i uppdrag. Leverantören har skyldighet att avhjälpa alla fel i uppdraget, både sådana som upptäckts i leverantörens egenkontroll och de som framkommit på annat sätt, till exempel genom UM:s uppföljning. Om leverantören får vetskap om, eller har skälig anledning att anta, att fel har uppstått ska leverantören skriftligen och utan dröjsmål meddela UM. Leverantören ska i samband med sådant meddelande även beskriva vad felet bestått i och hur det uppkommit. Om fel har uppkommit och om UM så begär är leverantören skyldig att genom behörig företrädare närvara vid ett möte med UM. Leverantören ska vid sådant möte kunna ge UM information om det eller de fel som har uppkommit. Fel i uppdrag hanteras enligt nedan och utan kostnad för UM.

* Anmärkning: Fel av mindre karaktär. För fel av mindre karaktär ska leverantören vidta lämpliga åtgärder för att se till att aktuellt fel ej upprepas samt åtgärdas inom, av UM, angiven tid. Om UM inte angett åtgärdstid ska fel åtgärdas inom skälig tid.
* Avvikelse: Fel. Anmärkning som ej åtgärdas blir en avvikelse från ramavtalet. En avvikelse kan även bli aktuell utan att den föregåtts av ej åtgärdad anmärkning. En åtgärdsplan ska tas fram och godkännas av UM. Efter godkännande av åtgärdsplan beslutar UM inom vilken tid som avvikelsen ska vara åtgärdad. Leverantören ska sedan genomföra åtgärderna i enlighet med åtgärdsplanen.
* Stor avvikelse: Fel av större karaktär. Med fel av större karaktär avses att obligatoriskt krav inte uppfylls alls, eller att leverantör i väsentlig mån brister i sina förpliktelser enligt ramavtalet. Ej åtgärdad avvikelse blir stor avvikelse. Stor avvikelse kan även bli aktuellt utan att den föregåtts av ej åtgärdad avvikelse. Stor avvikelse ska åtgärdas omedelbart och en åtgärdsplan tas fram, om sådan behövs, för att avvikelsen inte ska upprepas. Eventuell åtgärdsplan ska godkännas av UM.UM har vid fel i uppdrag rätt att kräva prisnedsättning motsvarande felet. Har begäran om avhjälpande framställts och avhjälpande inte sker inom skälig tid har UM rätt att låta annan rätta felet på leverantörens bekostnad. Detta förfarande för att hantera fel i uppdraget påverkar inte parts möjlighet att omedelbart häva avtalet på grund av väsentligt avtalsbrott. Oberoende av om hävning sker har UM rätt till ersättning för den direkta skada som felet förorsakat.

### Äldre samt vård- och omsorgsförvaltningen

Vid avvikelse från beställning och villkor i ramavtalet.

**Beställarinstruktion**

1. Sträva mot att beställning läggs i Proceedo – spara bekräftelsen på bokningen i pdf och bifoga i bokningen vid beställningen i Proceedo. Fyll i antal timmar, pris och bifoga bokningen i Proceedo. Detta kan sedan matchas mot antal fakturerade timmar.
2. Kontakta leverantören och påtala felet. Till exempel vid sen ankomst, saknar ordinarie SITHS eID-kort, konsult saknar rätt kompetens, sjukfrånvaro och/eller långsam hantering. Begär rättelse med åtgärd som hanterar felet skriftligt (till exempel via mejl). Leverantören får ta initiativ till rättelse.
3. DOKUMENTERA. Spara all mejlkonversation och underlag. Om leverantören inte åtgärdar eller förstår när fel påtalas kontakta inkop@aldrevardomsorg,goteborg.se
4. Rapportera underlagen till inkop@aldrevardomsorg.goteborg.se
5. Om vite ska tas ut är det inköp som verkställer det.

**Inköpinstruktion**

1. Hanterar inkomna underlag från beställarna och redovisningsekonomer.
2. Ring leverantör och undersök uppkomna fel och avvikelser vid behov, för skapa en uppfattning om situationen.
3. Vid större avvikelse – begär rättelse inom skälig tid. Följ upp att det blir gjort.
4. Dokumentera och rapportera avvikelse i ramavtal till INK.
5. Analysera inkomna ärenden, antal leverantörer som avviker, trender och tendenser. Vid allvarliga avvikelser och fel i ramavtal ska INK kontaktas för vidare åtgärder.
6. Tänk på avtalsvård. Delaktiga vid hantering av leverantören, till exempel närvara vid möten, där både ÄVO inköp och INK närvarar.
7. Hantera eventuellt vite.

**Redovisningsinstruktion**

1. När leverantörens konsult saknar ordinarie SITHS eID-kort ska beställaren följa upp om leverantören krediterar på rätt sätt i nästkommande faktura. För stöd i hantering av faktura i Proceedo kontakta ekonomi@aldrevardomsorg.goteborg.se
2. När leverantören fakturerar för fler timmar än vi har beställt, behöver vi kontrollera fakturan och kontakta leverantören. Beställaren är uppmärksam på antal timmar, när dessa inte stämmer kontakta leverantören för kreditering. För stöd av hantering i Proceedo kontakta ekonomi@aldrevardomsorg.goteborg.se.

Beslut behöver tas inom ÄVO var beställningar sparas på rätt sätt med tanke personuppgifter och åtkomst av dokumentation vid revision och uppföljning av leverantörens följsamhet mot ramavtalet.