

Land	Norge
Domstol	Oslo tingrett
Parter	Ringerike kommune, Modum kommune, Tana kommune, Båtsfjord kommune, Berlevåg kommune mod EVRY AS
Dato for afgørelse	19. december 2013
Afgørelsestype	Dom
Status	Retskraftig
Dato for publicering i domsdatabasen	10. juni 2020
Omtalt i It-kontraktret, 2. udgave	s. 8, 187
Gengivet fra	Lovdata

Resumé

Sagen angik erstatnings- og prisnedsættelseskrav ved en udviklingsaftale. Ved idriftsættelsestidspunktet led systemet af adskillige mangler, som dog alle i det væsentlige var afhjulpet på domstidspunktet. Der forelå således ikke en permanent værdiforringelse af systemet. Parterne var uenige om, hvorvidt der var tale om afhjælpning af en kontraktlig mangel eller løbende vedligeholdelse. Retten fandt, at leverandørens implementering af systemet havde været mangelfuld og påført kunderne ekstra arbejde. Retten tilkendte derfor kunderne et forholdsmæssigt afslag i implementeringsvederlaget. Derudover blev kunderne tilkendt prisnedslag i driftsvederlaget og erstatning. Retten udtalte, at reklamation skal ske skriftlig uden ugrundet ophold og senest 3 måneder efter, at årsagen, der er givet anledning til misligholdelseskravet, er opdaget eller burde være opdaget. Parterne var uenige om, hvorvidt kunderne havde reklameret rettidigt. Retten udtalte, at eftersom leverandøren blev ved med at foretage både berigelsesforsøg og rettelser, så var der ikke anledning til at reklamere, førend det var klart, at disse ikke gav varige forbedringer, eller at leverandøren gav udtryk for, at de ikke kunne forbedres. Retten fandt derfor, at kunderne ikke var afskåret fra at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Nøgleord: forholdsmæssigt afslag, mangler, udviklingsaftale, vedligeholdelse, reklamation, erstatning

Denne dom er hentet fra Lovdata med Lovdatas tilladelse.

Udnyttelse af afgørelser fra Lovdata til forlagsvirksomhed, distribution, drift af søgbare databaser eller til undervisningsvirksomhed kræver særskilt aftale med Lovdata. Lovdata afgør i tvivlstilfælde, hvorvidt der foreligger forlagsvirksomhed, distribution, drift af søgbare databaser eller undervisningsvirksomhed.

Videresalg af Lovdatas tjenester kræver særskilt aftale.



Oslo tingrett - Dom. - TOSLO-2012-197797

Instans	Oslo tingrett – Dom.
Dato	2013-12-19
Publisert	TOSLO-2012-197797
Stikkord	Avtalerett. IT-rett. Prisavslag. Erstatning. Mangel. Forsinkelse. Culpa in contrahendo.
Sammendrag	Saken gjaldt krav om erstatning og prisavslag fra fem kommuner mot en dataleverandør som følge av påståtte forsinkelser og mangler ved selskapets leveranse av en virksomhetsløsning. Retten fant at kommunenes merarbeid ved overgangen til den nye IT-løsningen var langt mer omfattende enn det de hadde grunn til å forvente. Dataleverandøren måtte ta en del av ansvaret for problemene saksøkerkommunene møtte, og det forelå en rettslig mangel ved leveransen. Retten fant at ikke all feilrettingen som saksøkte hadde foretatt kunne henføres som løpende vedlikehold, men at den skjedde som følge av rettslig mangel ved leveransen som helhet. Saksomkostninger tilkjent kommunene, jf. tvl. § 20-3. (Sammendrag ved Lovdata.)
Saksgang	TOSLO-2012-197797 (12-197797TVI-OTIR/05). Anket til Borgarting lagmannsrett LB-2014-41592.
Parter	Ringerike kommune, Modum kommune, Tana kommune, Båtsfjord kommune, Berlevåg kommune (for alle: advokat Hakon Huus-Hansen, advokat Siri Anette Tofte, advokat Frode Lauareid) mot EVRY AS (advokat Ørjan Salvesen Haukaas, advokat Tage Brigt Andreassen Skoghøy).
Forfatter	Tingrettsdommer Wenche Fliflet Gjelsten.

Innholdsfortegnelse

Oslo tingrett - Dom. - TOSLO-2012-197797	1
Innholdsfortegnelse	2
1 Sakens bakgrunn	4
1.1 Partene	4
1.2 Kontraktsforholdene	4
1.2.1 Ringerike kommune	4
1.2.2 Modum kommune	9
1.2.3 Tana kommune	12
1.2.4 Båtsfjord kommune.....	15
1.2.5 Berlevåg kommune	18
1.3 Litt om tiden forut for kommunenes avtaleinngåelser om ERV	21
1.4 Implementering og drift	22
1.5 Avslutning av avtaleforholdene, nedtrapping og terminering	22
1.6 Litt om noen andre kunder og tiden etter avtaleinngåelsene med saksøkerkommunene	22
1.7 ERV-systemet og de påberopte feil og mangler	23
1.7.1 Konteringsliste lønn – også kalt kontrollrapport lønn.....	23
1.7.2 Konsekvensrapporten «virkning av sentralt lønnsoppgjør»	24
1.7.3 ERVs funksjon for effektuering av sentralt lønnsoppgjør	25
1.7.4 Kontrollrapport og funksjon for avstemming av sykepenges	26
1.7.5 Fraværsregistrering, kontrollrapporten «sykefravær»	27
1.7.6 Myndighetsrapportering «Automatisk overføring til AA-registeret	27
1.7.7 Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger».....	28
1.7.8 Løsningen for kommunal fakturering og innfordring i ERV	34
1.7.9 Konvertering av data fra NLP til ERV	35
1.7.10 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Ringerike	37
1.7.11 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Modum	38
1.7.12 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Tana kommune.....	38
1.7.13 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Båtsfjord kommune.....	39
1.7.14 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Berlevåg.....	39
1.7.15 Problemer med opplæring	40
1.7.16 Problemer med brukerstøtte	41
1.7.17 Problemer med brukerdokumentasjon	42
1.7.18 Forsinkelser i ERV	42
1.7.19 System- og posteringsfunksjonen	43
1.8 Litt om avtalenes innhold.....	44
2 Påstander og påstandsgrunnlag	44
2.1 Saksøkernes påstandsgrunnlag.....	44
2.2 Saksøkernes påstander	46
2.3 Saksøktes påstandsgrunnlag	47
2.4 Saksøktes påstander	49
3 Rettens vurdering.....	49
3.1 Generelt.....	50
3.2 Kontraktsgjensstand og aktsomhetsvurdering	51
3.3 Reklamasjon og påberopte kontraktsbrudd	53
3.3.1 Ringerike	53
3.3.2 Modum.....	60
3.3.3 Tana kommune	63
3.3.4 Båtsfjord.....	65
3.3.5 Berlevåg.....	65
3.4 Reklamerte Finnmarkskommunene – i tide?	66
3.5 Kontraktsbruddenes art.....	67
3.6 Kravene som er fremsatt	69
Prisavslag	69
Erstatning	70

4 Saksomkostninger	71
---------------------------------	-----------

Saken gjelder krav om erstatning og prisavslag for forsinkelser, feil og mangler ved leveranse av ERV, EDB Ressurs- og virksomhetsstyring basert på SAP (Software Applications and Products in Data Processing) for saksøkerkommunenenes saksbehandling innen lønn/personal, økonomi og fakturering mv.

1 Sakens bakgrunn

1.1 Partene

De fem saksøkerne er Ringerike kommune, Modum kommune, Tana kommune, Båtsfjord kommune og Berlevåg kommune. Alle saksøkerne hadde avtaler om levering og drift av data-løsninger fra EVRY AS' (EVRY) rettsforgjengere; IBM AS, EDB Business Partner AS (EDB) og/eller EDB ErgoGroup AS (ErgoGroup) da de i 2008 og 2009 inngikk avtaler om overgang til ERV. ErgoGroup og EDB fusjonerte i 2010 og endret i mars 2012 navnet til EVRY AS. EVRY er som ansvarlig kontraktspart saksøkt av alle de fem kommunene. I det følgende benyttes de tre selskapsnavnene noe om hverandre, blant annet avhengig av hvem som var kontraktspart på ulike tidspunkter. Kommunene benevnes kun ved kommunenavnene.

EDB kjøpte i februar 2007 lisens for SAP. SAP tilbyr ERP (Enterprise Resource Planning) og kjennetegnes ved at det integrerer alle data og prosesser en organisasjon behøver for sin virksomhets- og ressursstyring i et helintegrert, felles system, hvor et hovedpoeng er at bruker bare behøver å legge inn informasjon i systemet én gang, og denne informasjonen er deretter tilgjengelig ved bruk av alle modulene i det integrerte systemet.

ERV (EDB Ressurs- og Virksomhetsstyring) er utviklet av EDB for å kunne benyttes av norske kommuner, og kan beskrives som et nasjonalt lag oppå SAPs grunnstruktur med nødvendig tilpasning til norske myndighetskrav og regler innen regnskaps- og arbeidsrettens områder og tilpasset kommunenes komplekse virksomhet. Det er også slik at ERV skal kunne kommunisere med andre interne og eksterne for- og fagsystemer fra en åpen plattform, som vannmåler, bibliotek, Komteka, NAVs AA-register og pensjonsinnretninger som KLP (Kommunal Landspensjonskasse) og SPK (Statens Pensjonskasse).

Kommunene som allerede var kunder hos EDB, ble tilbudt å innføre ERV som en overgang fra de gamle systemene de benyttet til en ny IT-plattform. ERV ble markedsført og solgt som EVRYs nye standardløsning mot offentlig sektor; «basert på SAP og deres tjenesteorienterte arkitektur».

Saksøkerkommunene inngikk avtaler om overgang til ERV i desember 2008/januar 2009.

Finnmarkskommunene gikk i drift med ERV i oktober/november 2009, mens Ringerike og Modum kommuner gikk i drift på ERV i mai 2010.

Tidlig i 2011 fikk KS-advokatene en henvendelse fra Tana om problemer med ERV. KS-advokatene rådet Tana til å forhandle med EVRY. Noen måneder senere mottok KS-advokatene henvendelse fra fem Østfoldkommuner, som også meldte om problemer med ERV. KS-advokatene utarbeidet en spørreundersøkelse til ERV-kommuner om deres erfaring med bruk av ERV. På bakgrunn av svarene innledet KS-advokatene sammen med en rekke kommuner forhandlinger med EVRY. Forhandlingene førte ikke frem, og Ski, Ringerike, Modum, Tana, Nesseby, Båtsfjord og Berlevåg kommuner tok 3. desember 2012 ut søksmål mot EVRY ved Oslo tingrett med påstand om krav på dagbot, prisavslag og erstatning. Under saksforberedelsen har Ski og Nesseby kommuner trukket sine søksmål under henvisning til inngåtte avtaler med EVRY. De fem kommunene Ringerike, Modum, Tana, Båtsfjord og Berlevåg krever prisavslag og erstatning fra EVRY i forbindelse med deres problemer med ERV.

1.2 Kontraktsforholdene

1.2.1 Ringerike kommune

Ringerike kommune inngikk i desember 2004 avtale med IBM «om bruk av sentrale løsninger» for de administrative systemene innen lønn, personal, økonomi og fakturering mv. Avtalen omfattet Bilag A (Tjenestebeskrivelse), Bilag B (Ytelsesnivå), Bilag C (Priser), Bilag D (Implementering), Bilag E (Prosjekter)

og Bilag F (Endringer og tillegg til avtalen). Ifølge avtalen hadde leverandøren anledning til for egen regning å videreutvikle programvare som inngikk i de avtalte tjenestene, forutsatt at slik videreutvikling ikke ville innebære vesentlige endringer i funksjonalitet, leveringsfrister, eller økte kostnader for kunden. Tilgang til eventuell ny funksjonalitet og moduler som fulgte av en slik utvikling, kunne tilbys kunden mot særskilt vederlag. Avtalen omfattet tilgang til moduler av programvarer med den funksjonalitet som var beskrevet i tjenestebeskrivelsen, og vedlikehold av den programvaren som lå til grunn for løsningen avtalen omfattet tilgang til. Leverandøren innto for at tjenester ville bli utført fagmessig.

Ifølge avtalen forpliktet kunden seg til å legge forholdene til rette for å bidra til at avtalen kunne oppfylles på enklest mulig måte.

I 2005 overtok EDB som kontraktspart etter IBM og inngikk avtale med Ringerike kommune om den sentraldriftede løsningen, som var basert på NLP, Masterpiece og Komfakt. Kontrakten var basert på leverandørens standardvilkår i AK-N 2005.

I august 2007 presenterte EDB ERV for potensielle kunder i kommunesektoren. I oktober 2007 fremsatte EDB tilbud overfor kunder på EDBs basisløsninger om overgang til nye og alternative tjenester innenfor eksisterende avtale med EDB. I tiden som fulgte, ble den nye løsningen presentert på brukerkonferanser, blant annet 22. oktober 2008, se pkt. 1.3.

Ved EDBs presentasjon av systemet ble Ringerike fortalt at siden det bare var tale om innføring av en ny teknisk plattform med de samme funksjonene som tidligere, var det tilstrekkelig med en tilleggsavtale til den de hadde, og det var ikke nødvendig å innhente anbud. Dette hadde EDB fått en ekstern vurdering på, ble det sagt.

Den 1. desember 2008 inngikk Ringerike og EDB Avtale om bruk av sentrale løsninger ved overgang til ERV på ny teknisk plattform. Avtalebilagene A-D ble i den forbindelse oppdatert. Det ble særskilt avtalt at gjennomføringen av overgang til ny plattform skulle gjøres felles for Ringerike og Hole kommuner, at all opplæring ville foregå hos den ene kommunen med fordeling av kostnader, og at kommunene skulle ha en felles prosjektleder og felles styringsgruppe mv.

I Bilag A var det bestemmelser om brukerstøtte, e-læring og programvarevedlikehold mv. ERVs Lønn og Personal omfattet de integrerte modulene Lønn, Tid og Fravær inkludert Refusjonsoppfølging, Medarbeideroppfølging, Forhandling og Selvbetjening. Løsningen inneholdt innen dette området et sett med standardrapporter. Funksjonsomfanget var i henhold til pkt. 3.1 beskrevet i EDBs produktbeskrivelse, tilgjengelig online under brukerdokumentasjon, og løsningen hadde en egen eLæringsfunksjon som en del av løsningen, samtidig som alle prosesser var dokumentert og tilgjengelig i løsningen via eLæringsverktøyet. Modulen skulle i henhold til samme pkt. 3.1 leveres ferdig konfigurert med «svært få lokale parametersettinger, avhengig av spesielle krav fra lokal organisasjon». Lokal parametersetting var angitt å være Kundens ansvar og være en aktivitet i implementeringen.

Økonomi med moduler for Hovedbok, Kundereskontro og Anleggsregnskap inngikk også i ERV, spesielt tilrettelagt for offentlig sektor, og løsningene skulle leveres sentralt på Leverandørens anlegg med mulighet for å knytte opp lokale systemsystemer. Fakturering var også en del av ERV.

I pkt. 5 fremgikk at ERV Fakturering var et kundeinformasjons-, fakturerings- og kundereskontrosystem. Det var Kundens ansvar å spesifisere grunnlaget for parametersetting spesielt for organisasjonen som skulle anvende løsningen. Pkt 6. omhandlet Utlån som en del av ERV. Modulen skulle være hjelpemiddel til å innfordre offentligrettslige og formuerettslige krav knyttet til fakturering av offentlige avgifter. I pkt. 10 om Integrasjonstjenester fremgikk at løsningen var bygget for å støtte behovet for import og eksport av data fra eksterne systemer som inngikk i moduler beskrevet i avtalen.

For Lønn og Personal, som tidligere lå i NLP, skulle kunden bl.a. klargjøre og initiere overføring av data til SPK og KLP og til turnussystemer.

I prisbilag C fremgikk at kunden skulle konverteres til ny plattform med tilsvarende funksjonalitet, og at 147 applikasjonsbrukere skulle overføres kostnadsfritt.

Compello (scanningsystem for fakturaer) og SLI (Styrings- og ledelsesinformasjon) skulle leveres etter opprinnelig avtale, men kunne benyttes mot ny plattform.

I implementeringsbilag D fremgikk at leveransen skulle gjennomføres i fem faser. Fase 1 omfattet foranalyse med gjennomgang av arbeidsprosesser og validering mot kundens arbeidsprosesser og identifisering av grensesnitt mot for- og ettersystem. Fase 2 omfattet prosjektetablering. Fase 3 gjaldt realisering av løsning,

herunder generell prosjektledelse, opplæring av superbrukere, prøvekonvertering, eventuell realisering av endrede arbeidsprosesser, klargjøring for produksjon, test og akseptanse. Fase 4 omfattet forberedelse til oppstart, herunder opplæring av sluttbrukere, produksjonskonvertering, avstemming og realisering av nye arbeidsprosesser og rutiner og generell prosjektledelse, og fase 5 omfattet produksjonsstart og drift, herunder generell prosjektledelse, oppstarthjelp i form av tilstedeværelse ved viktige milepæler som første lønnskjøring, første remittering eller første fakturaproduksjon, produksjonskonvertering, overlevering til ordinær support og drift og lukking av prosjektet.

Data vedrørende stillinger, ansatte og organisasjonsstruktur fra tidligere systemer skulle konverteres til ERV. Fra prosjektforberedelse til oppstart/drift ville det ifølge planen ta 12 uker.

Den 18. februar 2009 ble det holdt et felles informasjonsmøte for Hole og Ringerike med presentasjon av ERV og informasjon om konvertering fra Komfakt til ERV.

Innføring av ERV i samarbeid med Hole skulle ifølge prosjektmandat starte 15. august 2009. «Kick off» skulle være 21. oktober 2009, prøvekonvertering i februar/mars 2010, og produksjonskonvertering i mars/april 2010 og med ERV i drift fra 1. mai 2010.

Ringerike gjennomgikk de innledende prosjektene og deltok på jevnlige felles styringsmøter. Den 13. oktober 2009 ble styringsgruppen presentert og ansvarsområder fordelt. I fremdriftsplan var viktige milepæler for igangsettingen angitt slik:

Nr.	Milepæler	Planlagt Dato
M1	Prosjektstart og prosjektetablering	Sept – okt. 2009
M2	KICK OFF	21. okt. 2009
M3	Klargjøringsmøter og GAP analyse	Nov – Des 2009
M4	Prøvekonvertering	Jan – mars 2010
M5	Produksjonskonvertering	Mars – April 2010
M6	Kursopplæring	Mars – April 2010
M7	Oppstartsforberedelser ferdig	April 2010
M8	Produksjonsstart	1. mai 2010
M9	ERV levert	Mai 2010

I referat fra styringsmøte 14. januar 2010 fremgikk bl.a. at utkast til GAP-dokument var sendt kunden, og at detaljert fremdriftsplan ble gjennomgått. I referat fra møte 2. februar 2010 fremgår at bl.a. spørsmål om tilrettelegging for integrasjon med IT-program levert av Tieto ble tatt opp, og at EDB opplyste at de hadde problemer med innfordringsmodulen, og at det var usikkert når denne var leveranseklar.

I referat fra styringsmøte 26. mars 2010 fremgikk at testkonvertering så langt hadde vist seg vellykket og «Flott arbeid med å rette opp ugyldige stillingskoder».

Ringerike kommune gikk i drift med første lønnskjøring i ERV i mai 2010. Første lønnskjøring gjaldt faste stillinger. Det fremgår av referat fra styremøte 7. mai 2010 at en stor milepæl var nådd, og at første lønnskjøring var unnagjort med vellykket resultat.

Ved senere lønnskjøringer som også omfattet flerstillinger og variable stillinger, oppsto imidlertid problemer. Det sentrale lønnsoppgjøret i 2010 var klart i juni 2010. Det var flere virkningstidspunkter for lønnsendringer, og da EVRY skulle legge inn resultatet av lønnsoppgjøret for Ringerike kommune, ble det gjort feil, som sammen med flerstillingsproblematikken medførte at en del av kommunens ansatte fikk utbetalt feil lønn, og de lønningsansvarlige mottok klager.

Den 25. august 2010 var det et møte mellom prosjektleder Løvik i EVRY og Oddvar Teien i Ringerike kommune. Vitne fra Ringerike har forklart at det i møtet ble bekreftet fra Løviks side at korrekte masterdata lønn ikke var konvertert, og at Løvik hadde bekreftet at det var EDBs prosjektleder som hadde signert på konverteringen, uten at nødvendige kontroller var gjennomført.

Ringerike kommune sendte 4. oktober 2010 varsel om kontraktsbrudd og heving av avtale til EDB. Rådmann Grindrud vedla varselet en oversikt over feil og mangler og viste til at det ved inngåelse av avtalen i 2008 fra EDBs side var hevdet at oppgraderingen ville gi en bedre og mer fleksibel løsning enn til da leverte system. Funksjonaliteten tilknyttet HR opplevdes ifølge Rådmannen å være det mest kritiske og krevde en rask løsning, og det representerte et kontraktsbrudd i henhold til Avtalens forpliktelser om en operativ fungerende løsning. Rådmannen anså situasjonen som så alvorlig at den totale gjennomføringen av prosjektet kunne karakteriseres

som et vesentlig brudd på Avtalen og de forventninger begge parter hadde ved kontraktsignering. Under henvisning til at heving av avtalen ville medføre en svært alvorlig situasjon både for kommunen og EDB, ga kommunen EDB en tilleggsfrist for å få systemet til å fungere som beskrevet og forutsatt. Kommunen ville likevel uavhengig av heving kreve erstattet påførte kostnader. Samtidig tok Rådmannen forbehold om at øvrige krav kunne bli fremsatt som følge av lidt tap som var utelatt «her» og tap som eventuelt ville oppstå i fremtiden.

EVERY svarte 15. oktober 2010 at de ønsket å finne en omforent løsning med sikte på å opprettholde avtalen og ba om et møte for å gjennomgå det som var anført å være mangler.

Den 27. oktober 2010 ble det avholdt et møte mellom Ringerike og EDB, og de påberopte feil og mangler ble gjennomgått, herunder «Konvertering av korrekte masterdata», «Status integrasjon RS – ERV», «Rollebeskrivelser/autorisasjoner», «Avklaring på samhandlingsrutiner i forbindelse med feilretting fra prøvelønn», «Oppetid under lønnskjøring», «Elektronisk lønsslipp», «Konteringslister», «Konvertering av kompetanse», og «Mangelfull opplæring». I referat fra møtet fremgår blant annet om status konvertering av korrekte masterdata lønn, at det var enighet om at EDBs rutiner for kjøring av etterregulering skapte unødvendige feilsituasjoner.

Det ble i møtet oppnådd enighet om å sette i gang et kvalitetshevingsprosjekt i samarbeid mellom EDB og samarbeidskommunene Ringerike og Hole under ledelse av Olav Dyresen i EDB. EDB erkjente ikke ansvar for påberopte feil og mangler, men erkjente at autorisasjonskonseptet i ERV kunne være komplekst og vanskelig å sette seg inn i. Dokumentasjon av roller ville bli gjennomgått og forsøkt forbedret i samarbeid med kommunen. Når det gjaldt konteringslister, var dette en ikke avklart sak under arbeid.

Rådmannen oppsummerte fra møtet i et brev 11. november 2010 og avsluttet med å konstatere at prosjektfasen var avsluttet og at hun imøteså et samarbeid med Dyresen om et kvalitetshevingsprosjekt. Rådmannen uttrykte forventning om at det i et kvalitetshevingsprosjekt særlig var fokus på identifisering av mangelfullt konverterte masterdata lønn og utbedring av disse feilene.

I «Kvalitetskontroll ERV-HR-Data» for Ringerike og Hole fra november 2010 ført i pennen av Dyresen fremgår at gjennomgangen hadde avdekket følgende hovedårsaker til den situasjonen som var oppstått:

- Informasjon og forståelse for hvilke konsekvenser datainnhold i NLP har på den nye løsningen.
- Kontroll og korreksjoner av data i NLP før konvertering er ikke gjennomført godt nok. Spesielt gjelder dette for Ringerike kommune, hvor rydding i NLP ikke er utført godt nok. (kjørt avgangskontroller, satt sluttdato på kontrakter i bilde 012 og/eller personer i bilde 011).
- Behovet for opplæring og oppfølging har vært undervurdert.

Funn som med høy og middels sannsynlighet/konsekvens (rød markering) kunne ha stor påvirkning på lønn, rapportering og intern styringsinformasjon fra ERV ble i rapporten angitt slik:

- Ekstern (=juridisk) organisasjonsstruktur i ERV Personalområder og delområder
- Intern organisasjonsstruktur
- Ikke avsluttet arbeidsforhold i ERV – mottar ikke lønn
- Organisasjonsenhet
- Stilling
- De enkelte informasjonstyper – IT001/plass i Organisasjon (basiskontrakt), årsakskoder/MG/MUG knytning mot stilling
- De enkelte informasjonstyper – IT0008 Grunnlønn
- De enkelte informasjonstyper – IT0041 Datoangivelser
- De enkelte informasjonstyper – IT0057 Medlemskap
- Konteringer i finansregnskapet

Videre fremgikk med samme «røde» markering at den juridiske strukturen hadde fått feil knytning mot organisasjonsledd og at ikke-eksisterende organisasjonsledd var konvertert, og at det for den interne organisasjonsstrukturen ikke så ut som om det hadde vært organisasjonskartet som hadde vært det styrende. Andre kritiske funn ble også omtalt, for eksempel vedrørende fakturaflyt og brukerstøtte.

Den 30. november 2010 fremsatte Ringerike krav om erstatning for merkostnader Ringerike og Hole var påført ved innføringen av ERV, relatert bl.a. til «store feil i systemet, mangelfull brukeropplæring og lite effektiv feilretting». Samlet krav var på 2 427 000 kr.

I status fra kvalitetshevingssprosjektet i februar 2011 fremgår at EDB ennå ikke var helt i mål med ferdigstilt løsning for integrasjon mot KLP og AA-registeret, men at ekstern og intern organisasjonsstruktur var OK i Ringerike. Det samme gjaldt «ikke avsluttede» arbeidsforhold og plassering på org.enhet og stilling og finans og fakturaflyt. Angående brukerstøtte og saker fra QA om Integrasjon med RS, usikkerhet rundt sykerefusjon (ansett som daglig drift) og mulighet for å flytte lønnskjøring til andre tider, var det siste ikke behandlet, mens integrasjonen med RS syntes klar.

Den 28. mars 2011 skrev EVRY til ERV-kundene at det tidligere var informert om at 2011 kom til å bli et konsoliderings- og stabiliseringsår for ERV, og at ERV ikke ville bli solgt til nye kunder «i det korte perspektivet». Det ville imidlertid fortsatt bli brukt ressurser til forvaltning og ferdigstilling av restanser, og nysalg ville bli vurdert når mål om effektiv drift var nådd. EDB viste til at leverandøren hadde utført en rekke oppgaver for noen kunder «som normalt sett skal utføres av kunden selv», og at dette hadde vært naturlig opp til nå, «men framover vil dette være en betalbar tjeneste dersom den enkelte kommune ønsker å benytte seg av bistand som ligger på utsiden av det som er avtalt». Endringer med hensyn til personell og oppgaver i ERV-forvaltningsorganisasjonen ble gjort som en følge av at «all basisfunksjonalitet i ERV er ferdig», og av at videreutvikling fremover «er drevet av kundespesifikke avtaler eller myndighetskrav».

Utover våren forhandlet Ringerike med EDB om en kompensasjonsavtale.

I epost av 31. mars 2011 bekreftet økonomisjef Hansen at Ringerike aksepterte det fremsatte tilbudet på kompensasjon for de problemene som hadde vært knyttet til innføringen av ERV. Det var imidlertid fortsatt forhold som dukket opp og trengte avklaring. Hansen ba om at EVRY utformet et forslag til ny kontrakt etter statens standard med tre års løpetid. Den 5. april 2011 skrev Ranheim i EVRY at hun skulle komme opp med et forslag til avtaletekst.

Den 31. mai 2011 og med virkning fra samme dato inngikk Ringerike kommune og EDB en avtale om «kjøp av driftstjenester knyttet til maskinvare, infrastruktur og programvare» basert på SSA-D – Statens standardavtale om kjøp av driftstjenester knyttet til maskinvare, infrastruktur og programvare.

I Bilag 4 til den nye avtalen fremgikk at hovedleveransen var gjennomført i henhold til oppgraderingsavtale av 22. desember 2008, og at diverse nye ERV-moduler og tjenester skulle leveres i henhold til enighet om kompensasjon etter oppgraderingen, blant annet noen ekstra lisenser vederlagsfritt. Avtalen skulle løpe i 36 måneder fra oppstart.

Parallelt med dette meldte Ringerike kommune fortløpende feil til brukerstøtten, og feil ble også rettet.

Den 20. januar 2012 sendte KS Advokatene varsel om «krav på vegne av kommuner som benytter ERV programvaremoduler og driftstjenester levert av EDB ErgoGroup». Brevet ble avsluttet med at kommunenes primære siktemål ville være å finne frem til en omforent utenrettslig løsning. Ringerike var en av kommunene.

I tiden etter dette var det kontakt og korrespondanse mellom partene uten at enighet ble oppnådd.

EVRY skrev 29. mars 2012 at det var uklart om den påståtte grove uaktsomhet refererte seg til den påståtte kunnskapen om at produktet var uferdig ved kontraktsinngåelsen eller om det gjaldt gjennomføring av planlegging og implementering av løsningen og påståtte brudd på lojalitetsplikten. Flere av kommunene hadde dessuten inngått avtaler om kompensasjon, og det var uklart for EVRY om de forhold kommunene krevde prisavslag og erstatning for, baserte seg på forhold som forelå før eller etter at avtaler med kommunene ble inngått. Det var dessuten uklart for EVRY om kommunene hadde reklamert rettidig for hele eller deler av de krav som ble fremsatt. For ikke å lide rettstap ved å gå inn i realitetsdiskusjon, ble det i brevet ikke tatt stilling til de fremsatte krav eller grunnlag.

KS Advokatene svarte 10. april 2012 at det for feil og mangler som leverandøren hadde vært kjent med, ikke løp noen reklamasjonsfrist. Både dette og spørsmålet om det konkret var reklamert, ville bero på en bevisvurdering mv.

Den 29. august 2012 var det en artikkel i Dagens Næringsliv med overskriften It-fiasko får etterspill. Artikkelen handlet om at Rådmannen i Trondheim kommune «slaktes for å ha kjøpt et uferdig datasystem». Det fremgikk i artikkelen at ERV-systemet var blitt et tapssluk og at 176 av 300 tapte millioner kroner som skulle vært brukt til utvikling, var avskrevet som tap. Direktør Kristiansen i avdeling for kommunikasjon og samfunnsansvar

hadde uttalt til avisen at nybrotsarbeid var tungt arbeid, og at de hadde møtt skjær i sjøen de ikke så da de la ut fra land. Han uttalte samtidig at programmet ERV aldri ble ferdig utviklet.

I brev til ERV-kunder 23. oktober 2012 viste EVRY til at utviklingen av ERV ble satt i gang av EDB i 2007 med ambisjon å etablere en ny løsningssuite for kommunesektoren i Norge, ment for å erstatte NLP, Masterpiece og Komfakt, «samt sikre at EDB vant nye markedsandeler». ERV-løsningen hadde vist seg å bli langt mer krevende og langt dyrere enn først planlagt, og EDB hadde som følge av dette foretatt store økonomiske nedskrivninger på prosjektet i 2009 og 2010. «En annen konsekvens av at løsningen ikke var klar i markedet var at mange kunder valgte andre løsninger, som for eksempel Agresso fra ErgoGroup». Etter fusjonen mellom EDB og ErgoGroup og ved starten av 2011 ble det besluttet å konsolidere løsningen og flytte fra utvikling til forvaltning, og EVRY hadde kommunisert til markedet at løsningen ikke ville bli solgt til nye kunder. Ifølge brevet var kommuneløsningen fortsatt ikke lønnsom for EVRY, som ikke fant det økonomisk forsvarlig å opprettholde løsningen på lang sikt. For fremtiden ville EVRY satse på Agresso Business World, og ERV ville bli avviklet etter hvert som kontraktene løp ut og ville ikke bli tilbudt på nytt ved reforhandlinger eller bli solgt til nye kunder.

Ringerike kommune tok sammen med Ski, Modum, Nesseby, Tana, Båtsfjord og Berlevåg ut søksmål mot EVRY 3. desember 2012.

De feil og mangler/forsinkelser Ringerike kommune har anført som kontraktsbrudd i tilknytning til ERV-leveransen, er følgende:

1. Kontrollrapport lønn – konteringsliste på lønn
2. Konsekvensrapporten «virkning av sentralt lønnsoppgjør»
3. ERVs funksjon for effektivering av sentralt lønnsoppgjør
4. Kontrollrapporten og funksjonen for avstemming av sykepengene
5. Fraværsregistrering, kontrollrapport «sykefravær»
6. Myndighetsrapportering «Automatisk overføring til AA-registeret»
7. Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger»
8. Fakturerings- og innfordringsløsningen i ERV
9. Integrasjon mellom ERV og RS (turnussystem)
10. Konvertering av data fra NLP til ERV
11. Utlånsmodulen – kunne ikke tas i bruk siden den ikke kunne brukes på startlån og sosiallån
12. Opplæring
13. Brukerstøtte
14. Brukerdokumentasjon

1.2.2 Modum kommune

Modum kommune inngikk 11. juli 2005 avtale med EDB Business Partner AS «om bruk av sentrale løsninger», som omfattet NLP 2000, Økonomi 2000/Masterpiece og Kommunal fakturering med diverse moduler. Avtalen var bygget opp på samme måte som for Ringerike. Som i avtalen med Ringerike hadde leverandøren anledning til for egen regning å videreutvikle programvaren forutsatt at den ikke ville innebære vesentlige endringer i funksjonalitet, leveringsfrister eller økte kostnader for kunden mv. EDB AK-N 2005, Leverandørens alminnelige kontraktsvilkår, ble lagt til grunn i avtaleforholdet.

Den 5. januar 2009 inngikk Modum og EDB avtale om at Modum kommune skulle gå over til ny teknisk plattform med ERV. Modum skulle i tillegg ha modul for Anleggsregnskap og en vannmållerrutine. I prisbilaget fremgikk at Kunden «konverteres til ny plattform, med samme funksjon som i dagens avtale kostnadsfritt», og 95 applikasjonsbrukere skulle overføres kostnadsfritt til den nye plattformen.

I styringsgruppemøte for «ERV utrulling» 13. januar 2010 ble det tatt sikte på driftsoppstart 1. mai 2010. Gapdokument ble fremlagt for godkjenning, og en rekke aksjoner ble fordelt til ansvarlige. Styringsmøter ble holdt jevnlig etter dette.

Modum kommune gikk i drift med ERV 1. mai 2010, samtidig med Ringerike. Lønn, fakturering, regnskap og budsjett ble da kjørt i ERV, og prosjektet ble overlevert til driftsfase. Modulene for Innlån, Utlån, Innfordring, Rekruttering, Forhandling, Rapportering og analyse og Rapport Arkiv skulle settes i drift i løpet av høsten 2010 i fase 2.

I statusoppdatering 21. juni 2010 fremgår at produksjonskonvertering av fase 1 var akseptert. Det var ingen utestående saker, og møte var avholdt om gjennomgang av foreslått opplegg for implementering av Forhandlingsmodulen. EDB ønsket samtidig tilbakemelding på hvordan Modum evaluerte prosjektet, og Modum v/Øverby skulle dokumentere og sende tilbakemelding med evaluering og innspill til forbedringer. Modum hadde mer behov for kompetanse på rapportering innen HR/Lønn, og EDB og Modum skulle dele kostnadene for en ekstra konsulentdag. For lønnskjøring i juli ble det også bestilt en ekstra dag til opplæring.

Den 18. november 2010 sendte rådmannen brev til EDB med overskriften ERV Modum – Økonomisk avklaring, og viste til at det hadde vært problemer knyttet til mangler ved forberedende arbeid, for dårlig kvalitet på opplæring og dokumentasjon, for dårlig problemløsning av EDB, idet feil ble rettet, mens årsak ikke ble kommunisert, og det var lite tilgjengelig og variabel kompetanse hos brukerstøtte mm. I brevet skrev rådmannen videre under overskriften Merkostnader knyttet til gjennomføring:

Prosjektet har på flere områder ikke vært mulig å gjennomføre som forutsatt. Dette er problemer knyttet til

- Mangler ved forberedende arbeid før konvertering har medført mye feilsøk og opprettingsarbeid i ettertid
- For dårlig kvalitet på opplæring og brukerdokumentasjon
- For dårlig problemløsning av EDB. Feil har blitt rettet, men årsaken til feilene er i stor grad ikke kommunisert
- For lønn og personal har brukerstøtte/bistand vært lite tilgjengelig og kunnskaps- og kommunikasjonsnivået hos konsulentene har vært svært variabelt. Dette har medført feilregistreringer og lang saksbehandlingstid
- Manglende tilpasninger av produkt og rapporter til kommunale behov
- Feil ved innlegging av det sentrale lønnsoppgjøret. Dette har medført betydelig arbeid med feilsøk og i tillegg forsinket overordna kommunale prosesser rundt budsjett og lønnsforhandlinger
- Problematikk rundt refusjoner
- Manglende avtale med Nav
- Måler-modul ikke ferdigutviklet
- Feil i filer til pensjonsleverandører

I tillegg til mye merarbeid har dette også medført tvil om systemet fungerer som forutsatt. På mange områder har Modum følt seg som en pilotkommune.

En stor del av ansvaret ligger hos EDB. Som følge av problemer er overgangen til driftsfase skjøvet ut i tid.

Overgang til ny programvare vil alltid måtte medføre en ekstra innsats for nøkkelpersoner. De nevnte problemene har imidlertid medført mye ekstraarbeid for oss, og behov for ekstra bistand. ...

I det samme brevet aksepterte Modum kommune EDBs tilbud om å betale vel 379 000 kr + mva. og forutsatte at EDBs kostnader videre i prosjektfasen ble dekket av EDB.

I referat fra oppfølgingsmøte 24. november 2010 fremgår at kommunen trengte tid fra en person med god lønns- og kompetanse til å støtte kommunen ved oppstart av nytt lønssystem, og det var behov for tilbakemelding på Modums evaluering. Spørsmålet om kostnadsdeling mellom samarbeidskommunene ble diskutert. Det skulle avholdes ukentlige telefonomøter, og kundekontakt var etablert. Modum ønsket forlengelse av fagressurs i en måned mv. Det var utarbeidet sjekkliste for utfasing av de tidligere systemene.

EDB svarte 12. januar 2011 at de var innstilt på å tilbakebetale 379 000 kr + mva. under forutsetning av at det ikke ble krevd ytterligere prisavslag eller erstatning i forbindelse med implementeringsarbeidene som til da var utført, og presiserte at samtykket til tilbakebetaling ikke medførte erkjennelse av ansvar. Samme dag oversendte EDB endringsavtale til Modum.

I styringsgruppemøtereferat datert 1. februar 2011 fremgår at EDBs forslag til ordning var akseptert av Modum kommune, og at avtale ville bli signert og oversendt leverandør. Videre fremgikk at Modum kommune

opplevde at det ikke hadde vært bedring med hensyn til brukerstøtte og kundekontakt siden siste møte i slutten av november 2010, og at EDB skulle utføre diverse tiltak mht. Innfordring, Fremdriftsplan for AA- og pensjonsrapportering og Opplæringspakker for kunder som hadde vært i drift en stund mv.

I januar 2011 hadde Modum og EDB undertegnet avtale om Endringer og tillegg til Avtalen om bruk av sentrale løsninger, basert på SSAD.

Modum opplevde fortsatt problemer med ERV-løsningen. Feilmeldinger ble fortløpende sendt brukerstøtte og rettinger ble foretatt.

Den 20. januar 2012 sendte KS Advokatene varsel som nevnt i pkt. 1.2.1. Modum var en av kommunene, som sammen med de øvrige saksøkerkommunene deretter gikk til søksmål mot EVRY 3. desember 2012, se pkt. 1.2.1.

De feil og mangler/forsinkelser Modum kommune har anført som kontraktsbrudd i tilknytning til ERV-leveransen, er følgende:

1. Kontrollrapport lønn – konteringsliste på lønn
2. Konsekvensrapporten «virkning av sentralt lønnsoppgjør»
3. ERVs funksjon for effektivering av sentralt lønnsoppgjør
4. Kontrollrapporten og funksjonen for avstemming av sykepenges
5. Fraværsregistrering, kontrollrapport «sykefravær»
6. Myndighetsrapportering «Automatisk overføring til AA-registeret»
7. Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger»
8. Løsning for kommunal fakturering og innfordring i ERV
9. Modum kommunes vannmålerrutine
10. Konvertering av data fra NLP til ERV
11. Forsinkelse av utlånsmodulen – kunne ikke tas i bruk siden den ikke kunne brukes på startlån og sosiallån – i Modum kommune først i drift i februar 2013
12. Opplæring
13. Brukerstøtte
14. Brukerdokumentasjon

Vannmålerrutinen i pkt. 9 er knyttet til at Modum innkrever vannavgift på grunnlag av vannmålere, hvor eier melder inn endring i målerstand på egne målerkort. Før overgang til ERV ble målerkortene scannet og lest av «systemet» og overført til Komfakt. I ERV viste det seg at det ikke var mulig for bruker å endre foretatte måleravlesninger, noe det angivelig stadig var behov for på grunn av mange feilavlesninger. Rettelser måtte foretas av ERV sentralt. Av den grunn fortsatte Modum kommune med Komfakt og gikk til anskaffelse av Komtek, som de angivelig ikke fikk bistand av EVRY til å implementere. Modum kommune har aldri innført vannmålerrutinen i ERV og har dermed håndtert krav på vannavgift i et annet system enn ERV, samtidig som øvrige kommunale krav ble behandlet i ERV.

1.2.3 Tana kommune

Tana kommune har siden 1970-80-tallet hatt avtale med EVRYs rettsforgjengere om levering av dataløsninger innen lønn og personal, regnskap og kommunal fakturering. Den 5. desember 2005 inngikk EDB Business Partner avtale med Tana om levering og bruk av de sentrale løsningene NLP lønns- og personalsystem, Masterpiece økonomisystem og Komfakt. Avtalen var basert på EDBs alminnelige kontraktsvilkår AK-N 2005.

EDB gjorde i 2008 Tana kommune oppmerksom på at Masterpiece skulle opphøre i 2011, og at de kunne tilby en annen sentraldriftet løsning i et helintegrert system, som omfattet de tre fagområdene Tana kommune allerede hadde.

I begynnelsen av april 2008 var bl.a. Tana kommune, Berlevåg kommune og Båtsfjord kommune til stede på et innsalgsmøte med EDB i Tromsø, hvor ERV ble presentert som markedets nye løsning. I presentasjonen var «EDBs løfter til offentlig sektor» angitt slik:

Muliggjøre: Vi vil utnytte vår omfattende erfaring og ekspertise fra modernisering av andre sektorer for å levere fremtidsrettede løsninger som fungerer i praksis.

Samarbeide: Vi skal gå i nær dialog for å forstå de egentlige behovene både til de som produserer offentlige tjenester og de som bruker dem

Investere: Vi satser på offentlig sektor og skal gjøre betydelige investeringer i nye og eksisterende løsninger

Det ble vist til flere eksempler fra offentlig sektor, hvor SAP ble benyttet. Innen kommunal sektor var Ryfylke-regionen og kommunene Trondheim, Os, Holtålen, Røros og Hof nevnt.

Den 5. januar 2009 inngikk Tana avtale med EDB Business Partner AS om Endringer og tillegg til Avtalen om bruk av sentrale løsninger og overgang til ERV. Avtalen omfattet Lønn og personal, Økonomi, Fakturering, Utlån, Innfordring, Rapportering og analyse, Rapport arkiv og Integrasjonstjenester. I prisbilag C fremgikk at tjenestene skulle koste 394 330 kr, og at kunden skulle konverteres til ny plattform, med tilsvarende funksjonalitet innenfor de funksjonsområder som var regulert i dagens avtale. Femtitre applikasjonsbrukere skulle overføres kostnadsfritt til den nye plattformen. I første fase i konverteringen skulle Tana benytte Compello fakturaflyt som tidligere. Compello ville imidlertid fortsatt kunne benyttes mot ny plattform, men den ville bli levert via den opprinnelige avtalen. På sikt og i fase 2 av konverteringen var det meningen at Tana kommune skulle over på ERVs Fakturaflyt. Tana skulle for øvrig også ha vannmålerfunksjonen i ERV.

I bilag D om Implementering pkt. 1.3 fremgikk at EDB i tillegg til opplæring kunne bistå kommunen i arbeidet med å vurdere eksisterende arbeidsprosesser knyttet til dagens løsning mot nye prosesser (gapanalyse). På grunnlag av Sauas forklaring har retten forstått det slik at det ikke ble bestilt eller utarbeidet noen gapanalyse for Tana kommune.

Den nye avtalen innebar at Tana skulle innføre ERV samtidig med flere andre Finnmarkskommuner, bl.a. Berlevåg og Båtsfjord. Ifølge prosjektplan skulle prosjektet etableres 27. april 2009, og oppstart av ERV Lønn/personal og Økonomi skulle skje 5. oktober 2009, mens Fakturaflyt skulle starte 3. mai 2010. Akseptansetest skulle etter planen gjennomføres 31. desember 2009 for Lønn/Personal og Økonomi og for Fakturaflyt tilsvarende senere. De første prosjektmøtene ble avholdt i Tana, mens møtene etter hvert ble avholdt som telefonmøter.

Tana kommune gikk i produksjon med lønn og personal i oktober 2009.

I begynnelsen av november 2009 tok økonomisjef Saua opp med prosjektleder Solberg, som representerte EDB, at det var mange problemer med løsningen. Hennes hovedinntrykk var ifølge epost 5. november 2009 at Tana kommune hadde kjøpt et system som ikke var ferdig, og som ingen visste når kunne bli ferdig. I november 2009 var systemet i bruk, unntatt på Compello og Komfakt, som de hadde fått vite skulle klargjøres på et senere tidspunkt.

I referat fra prosjektmøtet 5. november 2009 skrev prosjektleder Ødegård bl.a. at Tana hadde kjørt sin første lønn i oktober med rimelig bra resultat. Erfaringen var mye arbeid med forberedelsene til lønnskjøringen, og Tana hadde problemer med å komme a jour med bilagene til november. Også Nesseby opplevde at det nye systemet var mer arbeidskrevende enn det gamle, men var «mer fornøyd» nå enn i oktober. Det ble gitt instruks om hvorledes henvendelser til EDB skulle skje etter overgang til drift.

Nesseby kommune skulle ha samme innføringsløp som Tana og klagde også til prosjektleder. Prosjektleder Ødegård beklaget i epost 18. desember 2009 at «vi ikke er kommet så langt med overgangen til ERV som planlagt» og de problemer det medførte ved at bruker måtte operere 2 systemer.

Akseptansetester som etter prosjektplanen skulle gjennomføres 31. desember 2009, ble ikke gjennomført som planlagt.

Problemene ble tatt opp igjen i møte mellom Finnmarkskommunene, EDB og prosjektleder Ødegård 23. februar 2010. Av referat fra møtet fremgår at EDBs representant Jim Ryen erkjente at systemet hadde vært umodent, og at det hadde vært større utfordringer knyttet til integrasjoner. EDB lovet i møtet å komme med en plan om hvordan problemene skulle løses mv. I møtet ble det levert et udatert og usignert notat på vegne av Finnmarkskommunene til EVERY. Retten er ikke kjent med hvem som førte notatet i pennen. I notatet ble følgende punkter med utfyllende kommentarer tatt opp:

1. Kommunene har opplevd store problemer og frustrasjoner

- 1.1 "Tidlig kunde"-konsept ble pilotkunde på beta-system (Rabatt ved avtaleinngåelse var ifølge notatet 50 % av anskaffelsespris – rettens anm.)
- 1.2 Mye ekstraarbeid til avstemming, korrigeringer og mislykkede kjøring på systemer som ikke virker
- 1.3 Kommunene var lovet funksjonelle systemer i 2009
- 1.4 Kommunene har vært nødt til å kjøre flere parallelle skyggesystemer
- 1.5 Mye arbeid som er utført ser ut til å være direkte bortkastet
- 1.6 Kommunene har opplevd at de ikke blir tatt seriøst til tross for gjentakende meldinger til leverandøren
2. Problemer kan også ventes fremover
 - 2.1 Opplysninger om integrasjonsproblemer mellom leverandørens egne delsystemer virker ikke betryggende
 - 2.2 Kommunene har berettiget usikkerhet knyttet til regnskapsavslutningen for 2009
 - 2.3 Problemene for 2009 ser ikke ut til å være slutt

I et pkt. 3 i notatet var tatt opp økonomiske konsekvenser for kommunene under henvisning til at ekstraordinært arbeid var betydelig. For Tana var kostnadene angitt til 450 000 kr, for Båtsfjord 360 000 kr, og for Berlevåg 315 000 kr.

I telefonmøte 18. mars 2010 mellom prosjektlederne ble en rekke temaer tatt opp; herunder supplerende opplæring for Finnmarkskommunene. Det var meldt om noe feil i konverteringen for Tana.

I referat fra møte 7. april 2010 fremgår at det var avtalt supplerende opplæring og at den var tidfestet. De fleste ønsket opplæring på fravær og refusjon. Av møtoreferater utover våren fremgår bl.a. at flere av kommunene syntes responstiden fra brukerstøtten var for dårlig og at innlån/utlånsmodulen ikke var klar. Oppstart av fakturering skulle tas opp etter sommeren.

I referat fra prosjektmøte 16. juni 2010 fremgår bl.a. at Tana slet med synkronisering mellom Compello og ERV, at kurstid for forhandlingsmodulen var fastsatt til august/september 2010, at det ble informert om at Ringerike og Hole scannet i fakturaflyt, mens EDBs server tolket fakturaene. Dessuten fremgikk at AA-rutinen fra den gamle rutinen manglet i ERV, og at det skulle sjekkes. I referat fra 5. august 2010 fremgår at Tana og Berlevåg hadde fått forespørsel om å være pilot på melding til AA-registeret, og at Tana meldte de ikke hadde kapasitet.

Den 30. august 2010 inngikk Tana avtale med EDB om endret volum og dermed også om endret pris for driftstjenesten av ERV.

I en epost 20. september 2010 sendte prosjektleder Ødegaard (EDB) referat fra siste telefonmøte, hvor temaene Etterkonvertering fra Masterpiece, Integrasjon Komfakt/Compello – ERV, Oppstart av fakturering i ERV, Integrasjon mot «Min vakt», Selvbetjening i ERV, Autorisasjon av nye brukere på ERV, Supplerende opplæring for Tana, Nesseby, Berlevåg og Båtsfjord, Fakturaflyt, Innlån/Utlån, Godkjenningsprøve, Anleggsmodulen, Dokumentasjon på posteringer fra lønn til regnskap, Melding til AA-registeret, Rapportering til KLP/Vital og Overføring til Arena ble tatt opp.

Det er ikke fremlagt noen dokumentasjon fra tiden som fulgte deretter og frem til juni 2011.

Den 27. juni 2011 skrev advokat Tofte i KS-advokatene til EDB Ergogroup under overskriften «Mangler ved dataprogram», at Finnmarkskommunene hadde opplevd at programvaren ikke hadde fungert i henhold til kontrakten, og at programvaren, selv om det var sendt en rekke feilmeldinger fra kommunene, og som løpende var søkt utbedret, fremdeles ikke «fungerer på tilfredsstillende måte». Overføring av Komfakttransaksjoner til ERV og fra Masterpiece til ERV var kun delvis gjennomført. Compello-fakturaregistrering fungerte ikke mot ERV, kontostrenger og leverandører var ikke korrekt gjennomført fra ERV til Compello mv. Det hadde også vært store problemer på lønn som hadde krevd mye ekstra manuelt arbeid, overføring av pensjonsdata til Vital fungerte ikke som den skulle, og overføring til AA-register var ikke på plass «før i vår». De påpekte forholdene var i strid med kontrakten, skrev advokat Tofte, som avsluttet brevet med at kommunene anså det rimelig med en kompensasjon for de ekstra utgifter som kommunene var påført som følge av at systemet ikke hadde fungert i henhold til kontrakten.

Partene møttes til forhandlinger i løpet av høsten 2011, men de kom ikke til enighet. Den 27. oktober eller november (kontrakten er uleselig på dette punktet – rettens anm.) 2011 inngikk Tana kommune og EDB

ErgoGroup AS avtale om kjøp av driftstjenester knyttet til maskinvare, infrastruktur og programvare basert på SSA-D til et samlet årsbeløp på 515 624 kr med tillegg for efaktura og reiseregning.

I referat fra møte 7. november 2011 mellom EDB og Finnmarkskommunene fremgår at EDB foreslo at kommunene fremsatte et skriftlig erstatningskrav mv.

Den 20. januar 2012 sendte KS Advokatene varsel som nevnt i pkt. 1.2.1 og 1.2.2 om «krav på vegne av kommuner som benytter ERV programvaremoduler og driftstjenester levert av EDB ErgoGroup». Brevet ble avsluttet med at kommunenes primære siktemål ville være å finne frem til en omforent utenrettslig løsning. Tana var en av kommunene.

I tiden etter dette var det kontakt og korrespondanse mellom partene uten at enighet ble oppnådd, slik det fremgår foran under pkt. 1.2.1 og 1.2.2. Tana kommune tok sammen med kommunene Ski, Ringerike, Modum, Nesseby, Båtsfjord og Berlevåg ut søksmål mot EVERY 3. desember 2012.

De feil og mangler/forsinkelser Tana kommune har påberopt som kontraktsbrudd tilknyttet ERV-leveransen, er knyttet til:

1. Kontrollrapport lønn – konteringsliste på lønn
2. Konsekvensrapporten «virkning av sentralt lønnsoppgjør»
3. ERVs funksjon for effektivering av sentralt lønnsoppgjør
4. Kontrollrapporten og funksjonen for avstemming av sykepenges
5. Fraværsregistrering, kontrollrapport «sykefravær»
6. Myndighetsrapportering «Automatisk overføring til AA-registeret»
7. Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger»
8. Integrasjon mellom ERV og fagsystemet Compello
9. Integrasjon med fagsystemet Arena (budsjettssystem) og ERV
10. Konvertering av data fra NLP til ERV
11. Konvertering av data fra Komfakt til ERV
12. Forsinkelse på fakturaflyt i ERV
13. Forsinkelse på forhandlingsløsningen i ERV
14. Opplæring
15. Brukerstøtte
16. Brukerdokumentasjon
17. System/posteringsdokumentasjon

For nærmere gjennomgang av de enkelte punktene, se pkt. 1.7.

Når det gjelder pkt. 17, System/posteringsfunksjon, har Finnmarkskommunene anført som kontraktsbrudd at det ikke foreligger skriftlig systemdokumentasjon. På dialogforum høsten 2010 ble det vist skisser til slik dokumentasjon, men det foreligger ifølge kommunen fortsatt ikke noe som er tilgjengelig for ERV-kundene. Det foreligger heller ikke noen dokumentasjon som viser hvilke handlinger som utløser hvilke posteringer, og feiloppretting og avvikshåndtering er langt mer arbeidskrevende enn det ville vært om EDB hadde dokumentert hvorledes de vanligste automatiske posteringene i ERV foregår.

1.2.4 Båtsfjord kommune

Båtsfjord kommune kjøpte over en rekke år IT-tjenester av EVERYs rettsforgjengere. Den 16. oktober 2008 inngikk Båtsfjord kommune avtale med EDB Business Partner AS om de sentrale tjenestene EDB Lønn og Personal (NLP), EDB Økonomi (Masterpiece), og EDB Kommunal fakturering med web-løsning (KiW). Ved motstrid med vilkår i avtalen gjaldt pkt. 2.1 i AK-N 2005. Ifølge pkt. 2 i avtalen hadde EDB rett til å overføre avtalte løsninger fra et maskinsystem, operativsystem eller programverktøy til et annet, og en slik omlegging skulle ikke føre til vesentlige endringer i funksjonalitet, leveringsfrister eller økte kostnader for kunden.

På dette tidspunkt var ERV presentert for Båtsfjord kommune sammen med de andre Finnmarkskommunene. EDB fortalte at Masterpiece skulle avsluttes i 2011, og at overgang til ERV var gunstig for kommunen.

Kommunen utarbeidet ingen ny kravspesifikasjon, men den 18. desember 2008, inngikk Båtsfjord kommune avtale med EDB Business Partner AS i Bilag F om endringer og tillegg til Avtale om bruk av sentrale løsninger ved overgang til ERV, basert på EDBs alminnelige kontraktsvilkår AK-N 2005. Til grunn for avtalen lå EDBs løsningsbeskrivelse, og den omfattet Lønn/HR, Faktura, Økonomi, Utlån, Innfordring, Rapportering og analyse, Rapport arkiv, Integrasjonstjenester og Konvertering.

Utlånsmodulen skulle ifølge tjenestebeskrivelsen inngå som del av ERV for håndtering av de vanligste låneformer med renteberegning. I implementeringsbilag D til avtalen fremgikk at Båtsfjord og de fire andre Finnmarkskommunene til sammen skulle betale 816 000 kr for implementeringen av ERV.

I prisbilag C fremgikk i pkt. 2.1 at kunden konverteres «til ny plattform, med tilsvarende funksjonalitet innenfor de funksjonsområder som er regulert i dagens avtale», og at 29 applikasjonsbrukere skulle overføres kostnadsfritt.

Båtsfjord brukte ikke Compello, og meningen var at Båtsfjord skulle ha Fakturaflyt i ERV. I pkt. 1 j i prisbilag C sto det i et punkt om «oppstart fakturering» at fakturering av årsbeløp og engangsbeløp på nye moduler skulle startes når modulene var satt i drift, og at tjenester skulle faktureres fortløpende når de var levert.

Ifølge prosjektplan datert 27. april 2009 skulle Båtsfjord, som Tana og Berlevåg, gå i produksjon på lønn/personal og økonomi 5. oktober 2009 og med ERV fakturering 3. mai 2010.

I referat fra telefonmøte i prosjektgruppen skrev prosjektleder Ødegård 2. juni 2009 at arbeidet med rydding i NLP i Båtsfjord kommune var startet, «men usikker på fremdriften». Status etablering av kontoplan/kontodimensjoner var for Båtsfjord at arbeidet var startet, «men usikker på fremdriften». Introduksjonskurs skulle holdes 3. og 4. juni 2009. I referat fra neste telefonmøte 29. juni 2009 fremgikk for Båtsfjord kommune at arbeidet med rydding i NLP skulle være startet, og at «ingen fra kommunen deltok på møtet». Det var samme kommentar i forbindelse med status etablering av kontoplan/kontodimensjoner. Oppstart av ERVs Fakturaflyt skulle som nevnt først være i mai 2010, og det betydde at kontering fra oppstart av ERV/Fl måtte overføres fra Komfakt til ERV. Dette innebar dessuten at konteringen i Komfakt måtte endres og ny kontoplan lages i ERV.

I referat fra møte 6. august 2009 var bemerkning til Status rydding i NLP «OK» for Båtsfjord kommune, og det samme gjaldt status etablering av kontoplan/kontodimensjoner. Prosjektleder uttrykte bekymring med hensyn til at bestillinger med rette IP-adresser ikke var sendt EDB, og Ødegård skulle følge opp dette. I forbindelse med de planlagte kursene var det ønske om en demonstrasjon av Fakturaflyt, og avslutningsvis sto det at konvertering til test etter planen skulle starte i uke 33, dvs. 10. august 2009.

I møtoreferat 20. august 2009 skrev prosjektleder Ødegård at alle hadde ryddet i sine registre på NLP, og at bl.a. Tana i hovedsak var ferdig konvertert til test. Alle hadde levert kontopplantabeller. Overgang til fakturaflyt (Fl) ville ifølge Ødegård tas når «basisen» var startet, og i mellomtiden ville Compello bli benyttet. I påfølgende møter ble gjenværende før oppstart gjennomgått. Båtsfjord kommune skulle konverteres til test 22. september 2009, mens Tana kommune allerede var over.

I oktober 2009 var Tana kommune gått i produksjon i ERV på lønn. Berlevåg og Båtsfjord kommuner fulgte etter noen uker senere i november 2009.

I referat fra prosjektgruppemøte 16. oktober 2009 fremgår at alle kommunene hadde meldt at det nye systemet var mer arbeidskrevende enn det gamle, men «Forventer at det går «greiere» etter hvert som «lønnsmedarbeiderne» får mer erfaring med ERV. I samme referat skrev Ødegård at det etter hvert var ønskelig at brukerne meldte sine problemer til Servicesenteret (SC) på mail eller telefon. Alle henvendelser skulle registreres med SM-nummer, som skulle returneres til innsender, og som skulle følge saken til den ble lukket. Fra SC ville saken bli sendt fagkonsulenter for bearbeidelse eller løsning, og SC skulle følge opp og purre etter definerte prosedyrer.

I epost datert 5. november 2009, skrev Finnmarkskommunenes prosjektleder Saua til Kurt Solberg i Ibis om problemene som var oppstått med lønnsdelen i ERV mv. Nesseby kommune tok opp tilsvarende problemer med EVRY, og EVRYs prosjektleder Ødegård skrev 18. desember 2009 til Nesseby kommune og beklaget at de ikke var kommet så langt med overgangen til ERV som planlagt, at det først og fremst var på Compello «vi sliter», og at han hadde stor forståelse for at det var problemer med oversikten når de måtte operere i to systemer, se pkt. 1.2.3.

I referat fra møte 11. desember 2009 bemerkes at det generelt fra flere av deltagerne ble uttrykt frustrasjon over at fremdriften på FI (ERV Fakturaflyt) var så dårlig, at de var spesielt bekymret med hensyn til integrasjonene mot Komfakt og Compello. Dette skulle vært på plass 1. oktober 2009, sto det.

Akseptansetest for lønn/personal og økonomi i ERV skulle vært gjennomført 31. desember 2009, men den ble ikke gjennomført.

Av referat fra 15. januar 2010 fremgikk bl.a. at oppstart av FI i ERV skulle være i midten av april 2010.

I møte 23. februar 2010 mellom Finnmarkskommunene og Ibis og EVERY ble igjen problemene tatt opp med leverandøren, og EDB skulle følge opp, slik det fremgår under pkt. 1.2.3.

I møte 2. mars 2010 fremgår at oppstart av ERV fakturering ble lagt på is inntil videre, idet en «først burde få på plass det utestående». I april 2010 var tidspunkt for oppstart av ERV fakturering fortsatt ikke avklart, men budsjett for de tre Finnmarkskommunene som var med, var ok. Av referat fra møte 7. april 2010 fremgår dessuten at det var avtalt supplerende opplæring bl.a. i Tana kommune, og at Berlevåg og Båtsfjord kommuner ønsket det samme. I møtereferat 3. mai 2010 fremgår at spørsmålet om oppstart av ERV fakturering skulle tas opp igjen etter sommeren.

I prosjektleder Ødegårds referat fra telefonmøte med Finnmarkskommunene 17. september 2010 oppsummerte han de temaene som var tatt opp, blant annet at Tana, Berlevåg, Nesseby og Båtsfjord kommuner ville avvente akseptansetest til alle moduler var levert, «slik avtalen sier». Han skrev også at flere hadde reist sterk kritikk på brukerstøtten, og videre:

Saker tar tidvis svært lang tid, i andre tilfeller er det åpenbart manglende kompetanse hos EDBs ressurspersoner. Prosjektleder anbefaler at saken flagges skriftlig evt til Vidar Løvik som den ansvarlige i EDB.

I forbindelse med avtale om anskaffelse av efaktura inngikk Båtsfjord og EDB den 9. juni 2011 ny avtale om kjøp av driftstjenester knyttet til maskinvare, infrastruktur og programvare basert på SSA-D.

I de etter hvert månedlige møtereferatene er også en rekke andre problemstillinger tatt opp. I referat 30. november 2010 nevnes for eksempel at Fakturaflytløsningen er under bearbeiding/endring, og prosjektleder Ødegård anbefaler at kommunene venter til etter jul (2011).

Den 1. februar 2011 står det i møtereferat at alle kommunene ønsker å komme i gang med Innfordringsløsningen, som de har i sine avtaler, at Tana kommune er interessert i å starte selvbetjening, at Berlevåg ønsker utvidet brukerhåndbok, at både Tana, Berlevåg og Båtsfjord ønsker supplerende opplæring, og at flere ønsker oppstart av utgående efaktura mv.

Den 27. juni 2011 skrev KS Advokatene til EDB Ergogroup AS på vegne av Finnmarkskommunene om diverse problemer tilknyttet overgangen til ERV under overskriften «Mangler ved dataprogram». Om dette vises for øvrig til pkt. 1.2.3.

I prosjektgruppemøtereferat fra 21. september 2011 fremgår bl.a. at Berlevåg og Båtsfjord ønsket ERV utlån til etableringslån, men status var at ERV var klar for sosiale lån, som ikke var rentebærende, men ikke på plass for etableringslån som var rentebærende. Alle meldte dessuten om dårligere brukerstøtte, og spesielt ble nevnt lange svartider. Flere meldte dessuten om tidvise problemer med integrasjonen mellom Compello og ERV. Noen funksjon for rentebærende lån var heller ikke klar i desember 2011, og flere feil ble meldt.

Det ble 7. november 2011 avholdt et møte mellom Finnmarkskommunene og EVERY, hvor rådmannen i Berlevåg kommune utdypet brevet av 27. juni 2011, og sa at kommunene ville komme skriftlig tilbake til EDB Ergogroup med et erstatningskrav. Videre oppfølging skulle være at KS Advokatenes advokat Tofte og EEGs Frode Bjørnstad skulle møtes for å avklare de avtalerettslige spørsmål, og kommunenes feilliste skulle bearbeides av EEG. I den forbindelse står det i referatet at det erfaringsmessig «er ulike årsaker til avvik i slike systemer». Videre fremgikk at oppgradering av ERV var under arbeid, og at dette særlig hadde effekt innenfor refusjonsbehandling. Brukerstøtteansvarlige skulle dessuten besøke kommunene.

I referat fra prosjektgruppemøte 1. mars 2012 var Fakturaflyt i ERV fortsatt uavklart. Mye arbeid i tilknytning til pensjonsrapporteringen som hadde ligget nede over en tid med mange rekalkuleringer, ble også tatt opp.

Den 3. desember 2012 sendte KS Advokatene stevning mot EVERY til Oslo tingrett. Båtsfjord kommune var en av saksøkerne.

De feil og mangler/forsinkelser Båtsfjord kommune har anført som kontraktsbrudd i tilknytning til ERV-leveransen, er følgende:

1. Kontrollrapport lønn – konteringsliste på lønn
2. Konsekvensrapporten «virkning av sentralt lønnsoppgjør»
3. ERVs funksjon for effektivering av sentrale lønnsoppgjør
4. Kontrollrapporten og funksjonen for avstemming av sykepenger
5. Fraværsregistrering, kontrollrapport «sykefravær»
6. Myndighetsrapportering «Automatisk overføring til AA-registeret»
7. Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger»
8. Integrasjon mellom ERV og fagsystemet Compello
9. Integrasjon med fagsystemet Arena (budsjettssystem) og ERV
10. Konvertering av data fra NLP til ERV
11. Konvertering av data fra Komfakt til ERV
12. Forsinkelse på fakturaflyt i ERV
13. Ikke levert utlånsmodul
14. Forsinkelse på forhandlingsløsningen i ERV
15. Opplæring
16. Brukerstøtte
17. Brukerdokumentasjon
18. System/posteringsdokumentasjon

For forklaring til de enkelte punktene, se avsnitt 1.7 og 1.2.3.

1.2.5 Berlevåg kommune

Berlevåg kommune hadde siden 1987 avtale med IBM/EDB Business Partner AS om bruk av sentraldriftede løsninger innen lønn og personal, økonomi og fakturering. Den 14. oktober 2008 inngikk Berlevåg avtale om bruk av EDB Lønn og Personal.(NLP), EDB Økonomi, (Masterpiece), og Kommunal fakturering med web-løsning basert på leverandørens kontraktsvilkår. For dette betalte Berlevåg kommune vel 193 000 kr i året til EDB.

Kommunen fikk vite av EDB at Masterpiece skulle fases ut i 2011, og at det ville være gunstig å gå over til ERV. Kurt Solberg fra Ibis forhandlet kontraktene for Berlevåg og var deres brukerstøtte. Han fulgte også etter hvert kommunen ved overgang til ERV. Det ble ikke utarbeidet noen kravspesifikasjon fra kommunens side, men ERVs løsningsbeskrivelse var presentert for Berlevåg kommune i første kvartal i 2008. Implementeringen skulle skje sammen med bl.a. Tana og Båtsfjord med samlet opplæring, felles prosjektleder og felles styringsgruppe, og den 5. januar 2009 inngikk Berlevåg avtale med EDB om innføring av ERV, basert på leverandørens alminnelige kontraktsvilkår AK-N 2005.

I prisbilag C pkt. 2.1 fremgikk at kunden skulle konverteres til ny plattform med tilsvarende funksjonalitet innenfor de funksjonsområder som var regulert i «dagens avtale», og at 19 applikasjonsbrukere skulle overføres kostnadsfritt. Det ble gjort unntak for

Compello, som var en tredjepartsløsning. Denne ville kunden fortsatt kunne benytte mot ny plattform.

Implementeringsutgiftene på 816 000 kr skulle som nevnt i pkt. 1.2.3, deles mellom de fem Finnmarkskommunene. I prosjektledelsen var det en prosjektleder fra EDB og økonomisjef Saua fra Tana for Finnmarkskommunene. De første prosjektmøtene var i Tana, men senere ble det avholdt telefonmøter; først hver fjortende dag og deretter hver måned.

For retten er fremlagt en oversikt over henvendelser til brukerstøtte og referater fra telefonmøter; skrevet av leverandørens prosjektleder. Disse er i grove trekk gjengitt under pkt. 1.2.3, selv om ikke alle prosjektmøtene er omtalt der.

Det ble som nevnt i pkt. 1.2.3 utarbeidet en prosjektplan, og første møte ble holdt 27. april 2009. Oppstart på Lønn/Personal og Økonomi var planlagt til oktober 2009, mens ERV Fakturaflyt skulle settes i drift senere.

Av Finnmarkskommunene gikk Tana gikk over på ERV på lønn og økonomi i slutten av oktober 2009, mens Berlevåg og Båtsfjord kommuner gikk over et par uker senere i november 2009. Opplegget var da fortsatt at ERVs faktureringsfunksjon skulle utstå til våren 2010.

Berlevåg opplevde raskt problemer med overgangen fra de tidligere systemene til ERV og integreringen med ERV, og Berlevåg tok dette opp med leverandøren og prosjektlederen.

I epost datert 5. november 2011 skrev Finnmarkskommunenes prosjektleder Saua til EDBs Kurt Solberg om en rekke problemer kommunene hadde opplevd med den nye løsningen. Hovedinntrykket var at de hadde kjøpt en plan for et system som ikke var ferdig, og som ingen visste når ville bli ferdig. Hun opplevde situasjonen som alvorlig og kritisk, og at den ikke kunne vare stort lenger. Fra Nesseby kommune ved økonomisjef Dikkanen ble de samme problemene tatt opp 16. desember 2009 overfor prosjektleder Ødegård. Dikkanen krevde levering «straks av et system som fungerer».

Ødegård svarte 18. desember 2009 og gjentok beklagelse av at de ikke var kommet så langt med overgangen til ERV som planlagt. De slet på Compello spesielt, skrev han. Løsningen mot ERV var ennå ikke sikker, og Compello måtte inntil videre kjøres mot Masterpiece. Ødegård hadde forståelse for problemene ved å måtte kjøre i to systemer. Ødegård avsluttet eposten med å gjenta beklagelsen for den forsinkede oppstart av ERV.

Akseptansetest var planlagt til 31. desember 2009. Båtsfjord kommune gjennomførte ikke en slik test av den delen av leveransen som til da var satt i drift.

Problemene vedvarte, og kommunen slo seg ikke til ro med beklagelser. Den 23. februar 2010 ble det avholdt et møte mellom Finnmarkskommunene og leverandøren, hvor kommunene gjentok problemene med ERV og krevde kompensasjon for problemene de hadde opplevd, for eksempel at overgangen skapte kaos i regnskapene. I møtet deltok prosjektleder Ødegård og Jim Ryen fra EDB. Av møtereferat fremgår at Ryen erkjente at systemet hadde vært umodent og at de hadde manglet «basic ting som kvalitetssikring og testing.

I februar møtet ble det levert et notat fra Finnmarkskommunene til EDB, hvor problemene Finnmarkskommunene hadde hatt, ble oppsummert. De hadde delvis vært klar over at de var tidlige kunder på systemet og hadde derfor betalt en rimeligere anskaffelsespris, sto det, men erfaringene gjennom 2009 hadde vært at systemet på flere områder syntes atskillig mindre utviklet enn det som ble tilbudt i avtalen. Dette hadde ført til at kundene hadde følt seg som pilotkunder uten at dette hadde vært avtalt. Det hadde vært mye ekstraarbeid til avstemminger, korrigeringer og mislykkede kjøring på systemer som ikke virket, og til tross for at Finnmarkskommunene var lovet funksjonelle systemer i 2009, var økonomistyringen sterkt rammet, og budsjettkontroll hadde ikke vært mulig. Avstemmingsarbeid hadde samtidig vært vanskelig å utføre. Videre sto det at Finnmarkskommunene hadde vært nødsaget til å kjøre flere parallelle manuelle skyggesystemer, og mye arbeid var bortkastet fordi standarden i ERV overstyrte det som ble lagt inn. Finnmarkskommunene opplevde dessuten at de ikke ble tatt seriøst av leverandøren, og det var stor usikkerhet med hensyn til hvordan systemet ville fungere fremover, se pkt. 1.2.3.

Som en oppsummering av møtet den 23. februar 2010 ble det bestemt at EDB skulle komme tilbake med en plan om hvordan problemene skulle løses, og en sjekkliste over hvilke funksjoner som skulle være i funksjon og testes ut. EDB skulle få de leverte løsningene til å fungere før nye aktiviteter ble igangsatt, og EDB skulle se på hvordan videre opplæring skulle legges opp. EDB skulle avklare hvorvidt kontostrenger i Arena var et problem, og dessuten utarbeide sjekklister og kvalitetskontroll for problemer som ble meldt, slik at kommunene fikk tilbakemelding om status på sakene. EDB skulle heller ikke starte innføring av nye programmer før regnskapene for 2009 var ferdigstilt. Tidsplan for faktureringsmodulen var usikker, og kommunene skulle gi tilbakemelding om det var aktuelt å innfase fakturering.

EDB svarte ikke på de fremsatte kompensasjonskrav, men de satte inn ressurser for å avhjelpe problemene innen regnskap, og kommunene ble tilbudt ekstra opplæring.

Etter hvert gikk noen problemer seg til, men det dukket angivelig stadig opp nye problemer, særlig på lønnsmodulen, og det var fortsatt problemer med integrasjon mellom ERV og andre fagsystemer.

Av prosjektmøtereferater fremgår at fakturasystemet i ERV fortsatt ikke var klart i mars 2010, se også pkt. 1.2.3 og 1.2.4 ovenfor, og heller ikke i april 2010. Etter hvert ble det til at oppstart av ERV Fakturaflyt skulle

utsettes til oktober 2010. I tillegg var det fortløpende et stort antall øvrige forhold, for eksempel vedrørende tidspunkt for når øvrige ERV-moduler kunne tas i bruk, som ble tatt opp i prosjektmøtene.

I referat fra prosjektmøte 16. september 2010 ble for eksempel tatt opp spørsmålet om akseptansetest. Det kom frem at kommunene ikke ville gjennomføre slik test før alle moduler var levert, «slik avtalen sier». Det ble for øvrig aldri kjørt noen slik akseptansetest i Finnmarkskommunene. Overføring av filer til Arena (budsjettssystem), som skulle integreres mot ERV, var fortsatt ikke på plass, og Ødegård skulle følge opp dette.

Prosjektmøtene fortsatte jevnlig etter dette, samtidig som andre ting også skjedde.

Den 12. mai 2011 inngikk Berlevåg kommune avtale med EVRY om levering av ERV, herunder Ehandel og reiseregning. Denne avtalen var basert på SSA-D.

Den 27. juni 2011 sendte KS Advokatene brev til EDB som nevnt i pkt. 1.2.3 om feil og mangler i ERV og krevde kompensasjon for de problemene kommunene var påført i forbindelse med innføring av ERV og ba om et møte.

Et møte ble avholdt 7. november 2011, men partene ble ikke enige. Finnmarkskommunene ble i møtet bedt om å fremsette et skriftlig erstatningskrav overfor EDB/EVRY.

I mellomtiden hadde KS Advokatene mottatt henvendelser fra andre kommuner som også hadde opplevd problemer ved innføring av ERV, og KS Advokatene sendte 20. januar 2012 varsel om at det ville bli fremmet et felles krav. Dette ble det forhandlet om utover våren 2012 uten at det ble oppnådd noen enighet. I mellomtiden hadde Berlevåg og EVRY inngått ny driftsavtale som omfattet ERV Fakturaflyt. Denne avtalen var basert på SSA-D.

I et referat fra et prosjektgruppemøte 1. mars 2012 fremgår at Finnmarkskommunene fortsatt ikke var over på ERV fakturaflyt, og at det var planlagt et felles oppstartsmøte. Med hensyn til pensjonsrapportering fremgår av det samme referatet at det var kommet nye myndighetskrav, som gjorde at kommunene selv skulle melde inn sine data til pensjonsleverandør via Altinn.

Pensjonsrapporteringen for 3. kvartal 2011 hadde medført mye retting, siden det hadde gått så lang tid uten innrapportering. Feilene i ERV-systemet var rettet, sto det i referatet fra møtet 1. mars 2012, men det hadde i mellomtiden vært mange lønnskjøringer og mange rekalkuleringer som medførte rettelser.

Det ble ikke oppnådd noen enighet om kompensasjon fra EDB til noen av kommunene, men en del korrespondanse fulgte i løpet av 2012. Sju kommuner, herunder 4 Finnmarkskommuner, reiste deretter søksmål mot EVRY 3. desember 2012. Under saksforberedelsen har en av Østlandskommunene, Ski, og en av Finnmarkskommunene, Nesseby, trukket saken under henvisning til inngåtte forlik.

Avtalen som Berlevåg inngikk med EVRY i februar 2012, var en treårskontrakt. Etter at søksmål ble reist, sa EVRY opp avtaleforholdene, som løper ut i juni 2014 for Båtsfjord og Berlevåg, mens Tana selv har sagt opp avtalen fra 1. januar 2014.

Både Berlevåg, Båtsfjord og Tana kommuner benyttet på hovedforhandlingstidspunktet ERV.

De feil og mangler/forsinkelser Berlevåg kommune har anført som kontraktsbrudd i tilknytning til ERV-leveransen, er følgende:

1. Kontrollrapport lønn – konteringsliste på lønn
2. Konsekvensrapporten «virkning av sentralt lønnsoppgjør»
3. ERVs funksjon for effektivering av sentralt lønnsoppgjør
4. Kontrollrapporten og funksjonen for avstemming av sykepenges
5. Fraværsregistrering, kontrollrapport «sykefravær»
6. Myndighetsrapportering «Automatisk overføring til AA-registeret»
7. Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger»
8. Integrasjon mellom ERV og fagsystemet Compello
9. Integrasjon med fagsystemet Arena (budsjettssystem) og ERV
10. Konvertering av data fra NLP til ERV
11. Konvertering av data fra Komfakt til ERV
12. Forsinkelse på fakturaflyt i ERV

13. Forsinkelse på anleggsmodul
14. Innlån- og utlånsmodul
15. Forsinkelse på forhandlingsløsningen i ERV
16. Opplæring
17. Brukerstøtte
18. Brukerdokumentasjon
19. System/posteringsdokumentasjon

I pkt. 13 er nevnt anleggsmodul, som Berlevåg kommune var den eneste av Finnmarkskommunene som bestilte. Denne skulle vært klar før sommeren 2010 for manuelt innlegg av data. I juli 2010 kom beskjed fra prosjektleder om at det var oppdaget feil i løsningen, som gjorde at ERV måtte utsette oppstart av anleggsmodulen til høsten. Det ble angivelig feil ved innlegg av anleggsmidler med kort avskrivningstid, og fra denne feilen ble meldt og til oppstart, gikk det 1 måned.

1.3 Litt om tiden forut for kommunenes avtaleinngåelser om ERV

Trondheim kommune hadde fra tidligere avtale med EDB om levering av datatjenester til kommunens virksomhet. De fikk på et tidspunkt vite at de tidligere systemene skulle fases ut og erstattes av et nytt system basert på ny teknologi. Trondheim kommune besluttet i 2005 å anskaffe et nytt datasystem for lønn, personal, regnskap, økonomistyring, fakturering og innkjøp og så seg om med dette som mål.

I begynnelsen av 2007 inngikk EVERY avtale med utenlandsk firma om lisens på SAP. Etter avtaleinngåelsen startet EVERY konfigurering av systemet for å tilpasse det til det norske offentlige markedet.

Den 26. juni 2007 inngikk Trondheim kommune avtale med EDB om å innføre ERV. Planen var først å innføre ERV fra august 2007 med EDB som aktiv medspiller ved tilpassing av SAP til ERV. Prosjektet ble forsinket flere ganger, og ERV ble aldri i sin helhet innført i Trondheim kommune. Det fremgår av en revisjonsrapport fra Trondheim kommunerevisjon at EDB så på prosjektet som et utviklingsprosjekt, mens kommunen hadde bestilt et ferdig produkt.

I august 2007 presenterte EDB ERV for potensielle kunder i kommunesektoren. Det fremgikk av presentasjonen at det ville være mulighet for individuell tilpasning og fleksible integrasjonsløsninger, og at EDB ville klargjøre løsningen for kommune og helsemarked. Det fremgikk videre at EDB skulle oppgradere dagens versjoner og løsninger, etablere oppgraderingsfabrikk, lansere detaljert plan i oktober 2007, og tidspunkt for oppgradering til det nye systemet skulle være valgfritt. Eksisterende kunder ville få tilbud om oppgradering innenfor eksisterende avtaler. Oppgradering skulle ifølge presentasjonen skje i fem enkle faser:

- 1) Oppstart – Velge alternativ, starte bemanning, besvare oppstartspørsmål
- 2) Eksport – Eksportere og vaske data. Korrigerende tiltak
- 3) Komplettere – komplettere med databehov ihht. oppgraderingshåndbok
- 4) Prøvekonvertering – Prøvekonvertere med kontroll og avstemming
- 5) Produksjon – Opplæring. Etablere tilganger. Avtale dato full produksjon

I brev 31. oktober 2007 skrev EDB til kommunene som hadde avtaler om bruk av de karakterbaserte systemene NLP, Masterpiece og Komfakt, og tilbød overgang til «nye og alternative tjenester innenfor eksisterende avtale med EDB» til «meget gunstige vilkår». I brevet ble det opplyst at de nye tjenestene var basert på EDB Ressurs- og Virksomhetsstyring, og at løsningene bygget på programvare for SAP. Tilbudet gikk ut på at EDB skulle dekke kostnadene til oppgradering av et gitt antall applikasjonsbrukere, pris for nye og alternative tjenester skulle ha samme nivå «som i dag», transaksjonskostnader på integrasjon ville bortfalle, attraktive selvbetjeningsfunksjoner for et gitt antall applikasjonsbrukere ville være inkludert, tilgang til e-læring var inkludert uten tillegg i pris, EDB ville dekke kostnadene for konvertering av data og to dagers grunnopplæring, og historikk skulle ivaretas gjennom bruk av datavarehusfunksjonaliteten i ERV.

I brevet opplyste EDB at eksisterende basisløsninger ville bli vedlikeholdt i flere år fremover. Overgang til ny løsning var frivillig, og tidspunkt for opphør av eksisterende løsninger var ikke besluttet. EDB planla imidlertid ut fra en tidshorisont på 4-5 år. Planlagt puljeinndeling for de kommunene som ønsket overgang til ny løsning,

var fra februar 2008 til februar 2011 med 6 måneders varighet for hver pulje. Det ble også opplyst at flere kommuner, herunder Trondheim kommune, hadde besluttet å implementere ERV.

I mai 2008 ble ERV satt i drift i Hof kommune som pilotkunde og som første kunde på ERV.

Den 20. juni 2008 – etter informasjonsmøte om ERV 29. mai 2008 – oversendte EDB til kundene materiell og presentasjoner fra møtet og viste til at Hof på informasjonsmøtet var presentert som første kommune i Norge på plattform for digital offentlighet. I brevet refererte EDB til at informasjonsmøtet hadde hatt fokus på løsninger for offentlig sektor og at agenda gjaldt virksomhetsløsninger og innbyggerdialog. EDBs kundekontakt ville ta kontakt i løpet av august 2008 for å følge opp EDBs aktiviteter om dette.

Den 22. oktober 2008 holdt EDB brukerkonferanse om ERV. EDB presenterte SAP som en kraftfull aktør og at Hof kommune var først ut. Det ble videre opplyst at ERV var oppgradert fra EDB Økonomi, EDB Lønn og Personal og EDB Fakturering, og gevinstene ble beskrevet som «Bedre styring, Økt datakvalitet og Bedre brukervennlighet». Av presentasjonen fremgikk også at Bergen kommune hadde valgt HR-løsning i ERV med prosjektoppstart i november 2008. Sammenhengen mellom de tidligere IT-løsningene og ERV ble også vist.

I november 2008 inngikk Ringerike avtale om overgang til ERV, og i desember gjorde Modum det samme. I desember 2008/januar 2009 inngikk også Finnmarkskommunene, herunder Nesseby kommune, avtale om overgang til ERV.

Ski kommune hadde inngått avtale om overgang til ERV 17. september 2009 og skulle etter planen gå i produksjon i fase 1 i april 2010, i fase 2 i oktober 2010 og i fase 3 i mars 2011. Under gjennomføringen ble det utsettelse, og Ski kommune tok høsten 2010 opp spørsmålet om prisavslag og erstatning overfor EVRY. Ski kommune har forut for hovedforhandlingen inngått forlik med saksøkte og trukket søksmålet. Det samme har Nesseby gjort.

1.4 Implementering og drift

I april 2009 startet implementeringsprosjektet i Finnmarkskommunene, som gikk i drift med ERV i oktober/november 2009.

I oktober 2009 startet også implementeringsprosjektene i Ringerike og Modum, som gikk i drift med ERV i mai 2010.

Finnmarkskommunene startet sitt felles implementeringsprosjekt i slutten av april 2009, mens Ringerike og Modum startet sine implementeringsprosjekter i oktober 2009, dvs. et halvt år senere.

Tana gikk i drift i oktober 2009 med første lønnskjøring i ERV, mens Båtsfjord og Berlevåg gikk i drift på lønn i ERV i november 2009. Ringerike og Modum gikk i drift med første lønnskjøring i ERV i mai 2010, vel et halvår etter Finnmarkskommunene.

Det oppsto i driftsfasen for samtlige av saksøkerkommunene en rekke problemer. I pkt. 1.7 vil retten gjennomgå de feil og mangler/forsinkelser som er påberopt som kontraktsbrudd i ERV-leveransen. Historikken for kontraktsforholdene til de enkelte kommunene er allerede gjennomgått i pkt. 1.2.

1.5 Avslutning av avtaleforholdene, nedtrapping og terminering

Avtalene om ERV med saksøkerkommunene ble inngått i tidsrommet november 2008 til januar 2009, og Finnmarkskommunene gikk i drift i oktober/november 2009, og Buskerudkommunene i mai 2010.

Den 28. mars 2011 viste EDB i brev til ERV-kundene til at det tidligere var informert om at 2011 kom til å være et konsoliderings- og stabiliseringsår fore ERV. EDB hadde utført en rekke oppgaver for noen av sine kunder som normalt sett skulle utføres av kunden selv. Det hadde vært naturlig «opp til nå», men fremover ville dette være en betalbar tjeneste dersom den enkelte kommune ønsket å benytte seg av bistand som lå på utsiden av det som var avtalt.

Etter fusjonen mellom EDB Business Partner og EDB Ergogroup, disponerte den nye enheten to konkurrerende systemer, dvs. Agresso og ERV. EVRY valgte å satse på Agresso, som fyller de samme hovedfunksjonene som ERV gjorde.

Avtalene var i stor grad tre års eller ettårskontrakter. På tidspunktet for hovedforhandling var avtalene med EVRY enten terminert eller i ferd med å løpe ut etter oppsigelse fra EVRYs side etter saksanlegget.

1.6 Litt om noen andre kunder og tiden etter avtaleinngåelsene med saksøkerkommunene

Noen kommuner i Ryfylkeregionen påbegynte innføring av ERV høsten 2008 og gikk i drift i januar 2009. De opplevde i den forbindelse en del problemer og fremsatte i oktober 2010 krav om kompensasjon overfor EDB i forbindelse med lønnskjøringen i september 2010. EDB aksepterte i desember 2010 å betale erstatning. I akseptbrevet skrev EDB at de ikke hadde utvist grov uaktsomhet, hvoretter maksimal erstatning var begrenset til 20 % av avtalens samlede årlige vederlag. Samtidig besluttet EDB at de ikke ville fakturere Ryfylkekommunen for EDBs innsats knyttet til retting av feil i masterdata.

I juni 2011 fremsatte Smaalensveven IKT krav overfor EVRY om økonomisk erstatning på ca. 4,3 mill. kr for påberopt mislighold med henvisning til at rapporteringsløsningen til KLP og SPK fortsatt ikke var på plass, at løsning på eiendomsfakturerings fortsatt ikke var på plass, og fordi refusjonsløsningen for sykepenges var feil. Det var dessuten forsinkelser i fremdrift på grunn av moduler og funksjonalitet som ikke var ferdig, og systemet hadde høy brukerterskel i forhold til forventninger EDB hadde bidratt til å skape.

Øvrige problemer Ryfylkekommuner opplevde ble tatt inn i kommunenes svar på KS Advokatenes spørreundersøkelse høsten 2011. Disse omfattet blant annet forsinkelser ved implementering, manglende funksjonalitet for rapportering til KLP, refusjon av sykefraværspenger, manglende integrasjon med andre fagsystemer, forsinkelser i budsjettmodulen mv.

I november 2011 besvarte økonomisjef Erik Berg i Hof kommune KS Advokatenes spørreundersøkelse, bl.a. med at de gjennom hele pilotprosjektet hadde tatt opp saker og problemer med systemet, «som i all hovedsak er blitt utbedret og rettet underveis», og at de også hadde fått noe kompensasjon for det.

Bergen kommune svarte på KS Advokatenes forespørsel bl.a. at innføringsprosjektet hadde vært gjennom flere runder med forsinkelser både før og etter utsatt oppstart, at det hadde tatt svært lang tid å få gjennomført viktig feilretting og planlagt utvikling i løsningen, for eksempel innmelding til pensjonskasser og utestående leveranser på øvrige moduler. Bergen kommune skrev også at de hadde mottatt kompensasjon i samsvar med kontraktens betingelser. Bergen kommune og EVRY inngikk for øvrig i november 2012 etter forhandlinger en avtale om utbedring ved omlevering av HR-system til Agresso.

Også andre kommuner, herunder Sunndal, svarte at de hadde opplevd manglende leveranser i sentrale løsninger og tilleggsavtaler. Det samme gjorde også Sigdal kommune og nevnte spesielt at pensjonsrapportering ikke fungerte, at terminoppgaver måtte sendes manuelt, og at brukeropplæring hadde vært mangelfull. Flere andre kommuner rapporterte også om problemer med ERV.

Under saksforberedelsen i denne saken har Ski kommune og Nesseby kommune kommet til enighet med EVRY og trukket sine søksmål.

1.7 ERV-systemet og de påberopte feil og mangler

ERV-systemet er bygget opp med tre hovedmoduler, hvor ERV Lønn/Personal er den ene, ERV Økonomi er den andre, og ERV fakturering den tredje. Sammen med modulene ERV Integrasjon, ERV Innlån/Utlån, ERV Innfordring, ERV Forhandling og ERV Rekruttering utgjør disse modulene EDB Ressurs- og Virksomhetsstyring.

Sammenholdt med de tidligere systemene kommunene hadde i NLP, Masterpiece og Komfakt, inngikk Lønn, Fravær, PRS og Ansattoppfølging i NLP; Hovedbok, Leverandørreskontro, Kundereskontro og Anleggsregnskap i Masterpiece; og Kommunal fakturering i Komfakt. Kommunene hadde egne systemer for integrasjon med andre systemer, Innlån/utlån, Innfordring, Forhandling og Søknadsadministrasjon.

I det følgende vil retten gjennomgå de enkelte påberopte feil, mangler og forsinkelser i ERV, og som påstås å representere kontraktsbrudd. Noen steder er saksøkers anførsler i forbindelse med det spesielle forholdet gjengitt, og noen steder er saksøktens anførsler gjengitt, men sakens omfang har gjort det nødvendig med en

begrenset gjengivelse. Anførselene vil samlet fremkomme under partenes påstandsgrunnlag. Rettens vurdering av de påståtte kontraktsbruddene fremgår i pkt. 3.

1.7.1 Konteringsliste lønn – også kalt kontrollrapport lønn

I IBM-avtalen fra 2004 for Ringerike fremgår i pkt. 3.2.5 og 3.4 hvilke standardrapporter som inngikk i NLP Rapport Web. I avtalen om overgang til ERV står det i pkt. 3.7 at løsningen inneholder et sett med standardrapporter for utskrift og spørring på skjerm, og at brukerne selv kan endre oppsett av rapportene innenfor applikasjonens standardfunksjonalitet, og at det kan etableres spørre- og rapportmaler. I pkt. 8 står det bl.a. at løsningen for rapportering og spørring gir bruker mulighet til å hente ut de rapportene som leverandøren til enhver tid gjør tilgjengelig som standard, men at leverandøren ikke har ansvar for kundens egendefinerte rapporter. I avtalene med de øvrige kommunene står det samme, men i tilsvarende eller andre punkter.

I vedlegg til Ringerikes brev av 4. oktober 2010 til EVRY med oversikt over feil og mangler er det i pkt. 10 notert at «Vi trenger konteringslister med kostnadssted, stillingsprosent og navn, ikke ansattnr./person/stillingsnr.»

På møtet med EVRY 27. oktober 2010 er EDBs svar/aksjoner: «Sak ikke avklart. Under arbeid».

I rådmann Grinderuds brev av 10. november 2010 står det om konteringslistene at kommunene ber om bistand for å produsere konteringslister tilpasset deres behov og ber om tilbakemelding på når slik bistand kan bli gitt.

For Finnmarkskommunene vises til epostveksling i mars 2011, der Berlevåg tok opp problemstillingen med brukerstøtte, og elleve dager senere purret på spørsmålet om rapporten om avstemming av lønn mot regnskap årsavslutning.

Det er fra saksøkernes side opplyst at konteringslisten i ERV viser lønnskostnad med tilhørende sosiale kostnader per ansatt, og at konteringsliste for lønn «Spesifisert konteringsliste (Til distribusjon)» i NLP ble tatt ut og sendt virksomhetsledere med personalansvar (barnehagestyrer, skolestyrer mv.) for kontroll av de ansattes lønn før lønnskjøring. Kontrollen kunne omfatte avdekking av ansatte som hadde sluttet, og den kunne også benyttes i budsjettstyringssammenheng. Av NLP-rapporten fremgikk stillingsprosent og tilleggssytelser.

I ERV er det ifølge kommunene ikke mulig å ta ut tilsvarende konteringsliste for lønn i én operasjon. ERV-konteringslisten kan inneholde opptil 40 linjer per ansatt og har et vesentlig større volum enn konteringslisten i NLP. Den inneholder ikke, som i NLP, stillingsprosent eller timesats og timeantall for vikarer, men den inneholder kontering og beløp for fast lønn, vikarlønn, lønn ekstrahjelp, overtid, arbeidsgiverandel, gruppeliv, ulykkesforsikring, beregnet arbeidsgiveravgift mv. Det er imidlertid mulig å ta ut en annen rapport i ERV og kombinere de to listene i en liste tilsvarende NLP-listen, men det er en liste som må bestilles fra EVRY. Etter at kommunene hadde klaget på rapporten, laget EVRY en oppskrift på bearbeiding av rapporten i Excel.

Det er fra alle saksøkerkommunenes side anført at ERV-rapporten utgjør et funksjonelt problem for dem, og at den representerer en mangel i kontraktsforholdet.

Ski kommune tok opp dette som et problem fra første lønnskjøring og i senere styringsgruppemøter, med brukerstøtte og med fagkonsulenter fra EVRY.

1.7.2 Konsekvensrapporten «virkning av sentralt lønnsoppgjør»

Rapporten skal vise de økte lønnskostnader sentrale lønnsoppgjør gir kommunen, og den benyttes av kommunen til å justere budsjetttrammene og er dermed et styringsverktøy for økonomiansvarlige i kommunenes virksomheter og i kommunene sentralt. Når tariffoppgjøret er ferdig, legges oppgjøret inn sentralt hos leverandør.

Etter det sentrale lønnsoppgjøret i mai 2010 ble konsekvensrapporten ferdigstilt for kommunene først i november 2010. Det er fra kommunenes side anført at dette representerer kontraktsbrudd fra EVRYs side, idet rapporten – til tross for at ERV ble solgt som ferdig – var forsinket, slik at det ikke var mulig å beregne tilleggsbevilgninger verken for 2010 eller 2011 eller til å foreta nødvendige budsjettjusteringer. Dette representerte svekket budsjettstyring for kommunene. Dessuten kunne rapportene ifølge kommunene legge til

grunn feil virkningstidspunkt for lønnsendring og feil pensjonssats, og dette ga også gale tall for økonomistyringen.

Modum tok i epost 23. desember 2010 opp med EVRY at det var feil i konsekvensrapporten i forhandlingsmodulen og skrev at rapporten ikke beregnet arbeidsgiveravgift mv. Svar kom fra servicedesk 3. mai 2011 om at EDB jobbet med ny versjon av Forhandling og på bakgrunn av henvendelsen fra Modum tenkte å endre løsningen og ba om tilbakemelding.

Ski kommune tok opp det samme problemet med brukerstøtte og fagkonsulenter fra EVRY. Samtlige saksøkerkommuner har anført at dette utgjør et kontraktsbrudd.

I september 2010 var det epostveksling mellom Tana og EDBs brukerstøtte om innlegg av tariffoppgjøret. Det oppsto problemer med oppspisbare tillegg og andre forhold i tilknytning til oppgjøret. En rekke feilmeldinger ble sendt brukerstøtte, og tilbakemeldinger kom fra EDB om at det nok ville ta litt tid å rette. Meldinger gikk for øvrig frem og tilbake om flere forhold rundt tariffoppgjøret.

For samtlige kommuner er det fremlagt en rekke feilmeldinger som er sendt brukerstøtte.

1.7.3 ERVs funksjon for effektivering av sentralt lønnsoppgjør

Som det fremgår i pkt. 1.7.2, legges virkningen av sentrale lønnsoppgjør inn sentralt hos EVRY. I ERV-avtalen fremgår at leverandøren gjennom ERV skal forvalte justeringer forbundet med lønnstrinnopprykk og tariffoppgjør.

Etter det sentrale lønnsoppgjøret i mai 2010 ble endringsdata først lagt inn for effektivering i de ansattes lønn i november 2010. Ved lønnskjøringen oppsto feil i alle kommuner med hensyn til pensjonssats og virkningstidspunkt, og dette resulterte i uriktige lønnsutbetalinger og manuelt rettelarbeid for kommunene. Det ble både betalt ut for mye og for lite lønn, og arbeidsgiver måtte i flere tilfeller avskrive tapet ved for mye utbetalt lønn. Etter feilretting viste det seg dessuten at samme feil som var rettet, dukket opp igjen ved neste lønnskjøring, og feil som ble rettet i én modul, forplantet seg til andre moduler.

Problemene ble tatt opp med EVRYs brukerstøtte, i styringsgruppemøter og med fagkonsulenter i EVRY.

I epost 18. desember 2009 til lønnsmedarbeidere i Finnmarkskommunene skrev Næss i EDB at det hadde vært en hektisk høst både for «dere og oss i EDB. Jeg er imponert over hvordan dere har taklet det nye systemet. Dere viser en tålmodighet som det står respekt av. Det vil alltid være litt innkjøringsproblemer i starten. Jeg er helt sikker på at neste år vil gå bedre og at systemet utvikler bedre arbeidsmetoder som gjør det raskere og enklere for dere som registrerer inn i ERV.»

På spørsmål fra Berlevåg om hvor en lønnsats kom fra, svarte Ulsund i EDB i epost 4. januar 2010 at det så ut som om satsen i lønnart ikke var riktig, og at EDB ville undersøke og korrigere i systemet hvis det var feil.

I april 2010 viser epostveksling mellom Berlevåg og EDB at feil var meldt om at korrigert feil i simulert lønnskjøring gjentok seg ved den reelle lønnskjøring, slik at vedkommende fikk utbetalt feil lønn.

I august 2010 etterlyste Berlevåg svar på om det sentrale lønnsoppgjøret ville komme på lønn i september 2010. EDB svarte at det var målsettingen, og at ny informasjon ville bli lagt ut i portalen.

Øverby i Modum sendte i september 2010 til EDB en oversikt over diverse meldte feil i forbindelse med tariffoppgjøret 2010. EDB rettet og ba om tilbakemelding på at rettelsene var OK 22. september 2010.

I epost 4. oktober 2010 skrev Vidar Løvik til ERV-kommunene at det for flere kommuner var avdekket feil knyttet til synkronisering. Han skrev blant annet også at manuelle endringer måtte foretas ved bruk av saksgang og ikke bare ved å endre i én modul.

I epost fra Vidar Løvik 8. oktober 2010 til Ringerike kommunes ansatte på lønn skrev han bl.a. følgende:

Lønnskjøringen for oktober 2010 er nå fullført. Tariff 2010 som ble lagt inn ved kjøring i september avdekket flere forhold som ikke ga korrekt resultat for alle som fikk lønn. Vi har fra vår side kjørt ut en rekke analyser for å avklare årsaker og utføre korrigeringer slik at vi pr oktober skulle få et riktig resultat.

Korrigeringer er også utført av dere og i samarbeid med vår brukerstøtte.

Tariffendringene har en rekke kriterier som grunnlag for å beregne og gi ny lønn. Selv om selve beregningsprogrammet skulle være riktig så er det en rekke master-/grunndata som også må være korrekte og komplette for at resultatet skal bli riktig. Vi erfarte at dette ikke var tilfellet i alle sammenhenger. Årsakene til dette viste seg å være flere og vi nevner her:

- Ved konvertering fra NLP til ERV ble det ikke kontrollert at alle data som skulle konverteres var korrekte/komplette i NLP
- Kontroll etter konvertering ble mangelfull som en konsekvens av punktet ovenfor
- Misforståelse om hvordan de ulike stillingskategorier/lønnarter skulle brukes (1020 og 1030)
- Informasjon fra EDB om hvordan kontrollere kritisk informasjon som forberedelse til Tariff 2010 var ikke presis nok og ble bare unntaksvis utført.
- Avviks-/kontrollrapporter som ble sendt dere var ikke presise nok til at dere på egenhånd kunne utføre endringer/korrigeringer.

Etter at vi har gjennomført en rekke kontroller så ser vi at det er blitt feil resultat med bakgrunn i feil input til programmet:

- Input i programmet for etterbetaling på ny tariff har vært lønnart 1002 «Garantert årslønn», i stedet for lønnart 1000 «Total årslønn».

Det har medført at ansatte med store tillegg på 1020 «Personlig tillegg alltid på topp», og 1030 «Oppspisbart tillegg» mangler differansen for ansatte med 2,1 %.

Samtlige saksøkerkommuner har anført at dette utgjør et kontraktsbrudd. Samtlige saksøkerkommuner har dessuten meldt fra til EVRYs brukerstøtte og i prosjektmøter om dette.

I saksøkernes ERV-avtaler fremgår at leverandøren skal forvalte justeringer forbundet med «lønnstrinnopprykk, tariffoppgjør» som en applikasjonstjeneste, hvor leverandøren «i mer eller mindre grad sammen med Oppdragsgiver vil måtte planlegge, iverksette, kvalitetssikre resultat av tjenesten».

1.7.4 Kontrollrapport og funksjon for avstemming av sykepenger

Denne kontrollrapporten har tilknytning til fraværsmodule i ERV/Lønn. Den skal ifølge saksøkerne gjøre kommunen i stand til å kontrollere om den får korrekt refusjon fra NAV av utbetalte syke- og fødselspenger som er beregnet i ERV og krevd på det grunnlag som der fremkom.

Ifølge folketrygdloven § 8-19 første ledd skal arbeidsgiver betale sykepenger i et tidsrom på inntil 16 dager (arbeidsgiverperioden). For kronisk syke betaler arbeidsgiver i medhold av folketrygdloven § 8-20 siste ledd sykepengene i arbeidsgiverperioden og får refusjon fra trygden. Ifølge folketrygdloven § 22-13 innfris arbeidsgivers refusjonskrav for opptil tre måneder før den måneden kravet ble satt frem.

I sentraldriftavtalene før overgang til ERV fremgår at det som tillegg til fraværsmodule kan bestilles overføring av forventet refusjon og mottatt refusjon til økonomisystem. I ERV-avtalen fra 2008 fremgår i pkt. 3.3 om Tid og Fravær at løsningens hovedfunksjoner blant annet er fraværskvoter, alt fravær som har betydning for lønn, alt fravær som skal rapporteres til offentlige myndigheter, oppfølging av sykmeldte, refusjonsoppfølging, avstemming og kontroll, beregning av refusjonskrav inkl. feriepenge og import av refusjon fra NAV.

I løsningsbeskrivelsen for ERV fremgår om refusjonsbehandling av syke- og fødselspenger at systemet beregner forventet refusjon og konterer dette i forhold til den kontering som ble gjort på den refusjonsberettigedes lønn ved fraværets begynnelse og skriver ut aktuelle RTV-formular. Videre fremgår at systemet beregner og konterer avsatte feriepenge, og at denne beregningen skjer inntil de refusjonsberettigede feriedager er brukt opp. Det fremgår videre at systemet også inneholder funksjoner for kontroll og avstemming av mottatte refusjoner fra NAV. Refusjonskrav skal stemme overens med fordring i balanseregnskapet.

Kommunene har anført at ERVs opprinnelige kontrollrapport, som ble benyttet frem til 1. desember 2011, gjennomgående viste differanser mellom systemberegnet krav og mottatt refusjon. En ny kontrollrapport fra desember 2012 innebar ifølge kommunene en forbedring, men ifølge Ringerike oppstår fortsatt uoppklarte differanser.

Ski kommune tok opp problemet flere ganger, og Ringerike og Modum tok opp dette problemet fra første gangs bruk av rapporten; både med brukerstøtte og i styringsgruppemøter og med fagkonsulenter fra ERV.

Finnmarkskommunene har meldt fra om problemet både i prosjektmøter og tatt dette opp med brukerstøtte.

I epostkjede mellom EDB og Ringerike fremgår at Ringerike tok opp dette problemet i oktober 2010, og at det fra EDBs side ble beklaget at produksjonssetting av nye NAV-skjemaer hadde tatt tid. Aamodt i EDB skrev at informasjon ville bli lagt i portalen, og planen var at de siste tilpasninger skulle gjøres «i dag», deretter test «i morgen» og deretter produksjon når test var godkjent.

I BDO-rapport datert 28. mai 2013 om Kartlegging av tap i forbindelse med innføring av ERV fremgår at ERVs beregning av sykepengerefusjon er unøyaktig. BDO skriver i pkt. 4.2 følgende:

Vi har avdekket tre ulike beregningsmetoder i systemet (ERV) som er unøyaktige og derfor medfører differanse mellom systemberegnet sykepengerefusjonskrav og faktisk mottatt sykepengerefusjon fra NAV. Alle differansene er knyttet opp til feil i avrundingen av refusjonskravet og medfører relativt små avvik som for hvert enkelt tilfelle er beløpsmessig uvesentlige, men et til tider høyt antall avvik skaper støy i avstemmingen samtidig som at de må behandles ved avstemming. Følgende typer avrundingsfeil er avdekket:

- Dagsats for gradert sykmelding beregnes på bakgrunn av allerede avrundet dagsats, NAV beregner eksakt gradert dagsats før denne avrundes.
- Dagsatsen beregnes med unøyaktig antall dager pr måned. NAV benytter eksakt beløp ved bruk av 260/12 og ikke 21,67.
- Dagsatsen avrundes ikke i ERV, men totalbeløpet avrundes. NAV avrunder dagsatsen.

De ulike typer av feil blir gjennomgått og eksemplifisert i underkapitlene nedenfor, men først vil vi kommentere omfanget av disse feilene. Det er vanskelig å dokumentere og spesifisere omfanget av det merarbeidet disse feilene har medført for Modum kommune. Dette fordi differanser som følge av nevnte feil i systemet, løpende hver mnd. blir utlignet og korrigert, slik at totalomfanget ikke blir synliggjort. Videre kan vi nevne at løpende utbedringer og endringer i systemet (av EVRY) får tilbakevirkende kraft. Dette har medført at nye differanser har oppstått på krav som tidligere har vært korrigert/tilbakeført. Dette kombinert med manglende feillogg for avdekkede feil og feilmeldinger, gjør det vanskelig å dokumentere omfanget av disse feilene.

I NLP fikk kommunene rapport med oversikt over søkt og mottatt refusjon. ERV-rapporten leverer ikke etter «tilsvarende funksjonalitet» og løsningsbeskrivelse og representerer ifølge kommunene dermed et kontraktsbrudd. Dette har ifølge kommunene medført ekstraarbeid.

1.7.5 Fraværsregistrering, kontrollrapporten «sykefravær»

Fraværsregistrering og rapportering foregikk tidligere automatisk i NLP, hvor det kunne tas ut en rekke rapporter for ulike former for fravær.

I ERV var funksjon for registrering og rapportering av fravær tilgjengelig fra oppstart, men den viste ifølge saksøkerne ikke korrekt fravær, siden fravær i form av egenmelding utover tre dager ikke lot seg registrere, slik det må for IA-bedrifter. Ifølge saksøkerne håndterte ERV heller ikke permisjoner hvor en ansatt gikk over i ny stilling i kommunen eller feriefravær for ansatte med gradert sykmelding. Da EVRY endret datagrunnlaget for dagantall uten å informere kommunene, brukte kommunene mye tid på å kvalitetssikre tall i rapporten.

Ski kommune meldte fra om problemet fra rapportfunksjonen ble tatt i bruk. Ringerike og Modum meldte også fra om dette problemet fra rapportfunksjonen ble tatt i bruk. Tana, Båtsfjord og Berlevåg har også meldt fra om dette både i prosjektmøter og tatt det opp med brukerstøtte fra rapportfunksjonen ble tatt i bruk. Feilene ble rettet først i august 2011.

Da Berlevåg i november 2009 tok opp problematikken rundt fraværsregistrering i ERV, fikk de til svar hvordan de skulle gjøre det «for å jukse det til», og at brukerstøtte hadde varslet videre «slik at vi får dette på rett vei ved neste kunde som skal konvertere».

Den 20. september 2012 skrev Røst (Ringerike) til Ytterås i EVRY at hun hadde fått en epost fra AA-registeret om at det var så mange feil, at AA-registeret betegnet dette som alvorlig. «Det har vært mye feil fra alle

kommuner som bruker ERV. AA-reg ønsker derfor ikke å motta flere filer fra «ERV kommune» før dette er rettet opp hos EVRY. Og videre skrev Røst: «Jeg regner med at dere har kontakt innad og tar den videre dialogen med dem. De sier at det var spesielt mange feil nå i september på grunn av innlegging av det sentrale tariffoppgjøret. Konsekvensen av dette er at vi må bestille en ny statuskontroll av EVRY med dato 31.08.12 og vi tar det som en selvfølge at dette er en kostnad vi ikke må betale for. Til orientering så virker det også som de som har permisjon fra stilling for å jobbe i en annen står inne med 2 aktive stillinger og slik skal det vel ikke være.»

Ytterås i EVRY svarte samme dag at når det gjaldt den negative omtalen av EVRY i denne sammenheng, så var den ikke berettiget, og «ang. kostnad vedr denne statuskontrollen så følger dette prising ifht avtale. Vedrørende setningen om permisjoner så rapporterer vår rapport korrekt ifht dette. Den melder ut av et bedriftsnr og inn på et annet ved endring av tjenestested. Det er på grunn av den manglende rapporteringen at personen står med dobbel stilling i AA-registeret».

1.7.6 Myndighetsrapportering «Automatisk overføring til AA-registeret

Det er en lovbestemt plikt for kommunene å rapportere opplysninger om endringer i ansattforhold til AA-registeret.

I NLP skjedde innrapporteringen automatisk fra lønssystemet til AA-registeret, jf. IBM-avtalen og EDB-avtalen. I ERV-avtalen fremgår også at det skal være en automatisk overføringsrutine på dette. EVRY kjørte ut disse rapportene for kommunene.

Ifølge kommunene var denne funksjonaliteten ikke tilgjengelig i ERV før medio 2011. Da ERV-løsningen kunne tas i bruk, måtte kommunene selv produsere rapporten i ERV og overføre filen via Altinn til AA-registeret. Ifølge kommunene førte dette til mye merarbeid.

Alle kommunene meldte fra om dette problemet fra rapportfunksjonen ble tatt i bruk.

I februar 2009 krevde myndighetene at opplysningene måtte sendes inn via Altinn. EDB kunne da ikke gjøre dette på vegne av kommunene før funksjonen i ERV var endret og de nye rapportene godkjent av NAV. I midten av 2009 kom NAV med ny kravspesifikasjon med hensyn til hvordan overføring skulle skje. SAP kom dessuten med tilpasninger til SAP standard, og disse endringene ble lagt inn i SAP fra slutten av 2009. Akseptanasetest som ble startet i februar 2010 gikk feil, og flerstillinger i løsningen på AA-registeret gikk feil i ny akseptanasetest. Det ble igangsatt pilotprosjekter for å teste løsningen.

I epost fra Øyås Berg i EVRY 27. august 2009 skrev hun at kommunene foreløpig måtte sende inn skjema på alle typer endringer til AA-registeret, og at: «I sommer fikk vi nye krav fra NAV på innlevering av data, og på grunn av dette holder vi på med å utvikle systemet til å takle dette».

I april 2010 meldte Berlevåg at de hadde fått melding fra AA-registeret om at de ikke hadde mottatt rapportering siden 26. oktober 2009, og at de ville ha ny statuskontroll eller filer for å rette eventuelle avvik. NAV ville ha tilbakemelding innen 20. mai 2010.

I referat fra prosjektmøte 5. august 2010 fremgår at Tana og Båtsfjord ble kreditert for ett års drift for den manglende AA-funksjonen.

I referat 20. september 2010 fra prosjektmøte i Finnmarkskommunene er det notert at løsningen om melding til AA-registeret var klar, og at egen melding var lagt ut i portalen, og saken avsluttet.

I notat om kvalitetskontrollen som Dyresen skrev i november 2010, i forbindelse med kvalitetshevingsprosjektet i Ringerike, sto det om AA-registreringsrapporten at statusrapporten per 1.5.2010 hadde 76 blanke linjer på yrkeskode, og at stillingene måtte undersøkes, og de ansatte og stillingene kontrolleres, og gyldige verdier legges inn, og yrkeskode registreres på kontrakter.

EVRY la ut kundeinformasjon i portalen 4. februar 2011 om at AA-registreringen var i avsluttende fase 2 av pilotprosjektet med Askim, Tana og Ski. Arbeidet hadde bestått i å få gjennomført en feilfri statuskontroll og feilfri innrapportering av 2010 for pilotkommunene, som EVRY håpet NAV ville godkjenne innen utgangen av februar 2011. I juni 2011 ble ERV godkjent for å rapportere til NAVs AA-register.

I epostvekslingen 20. september 2012 omtalt i pkt. 1.7.5 er også dette temaet omhandlet.

I prosesskriv av 26. august 2013 ba saksøkte om at saksøkernes anførsel om at rutinen var for omfattende, ble presisert. EVERY mente rutinen var slik den måtte være, og at det var uklart hva kommunene sammenlignet med når de mente løsningen førte til merarbeid. Saksøkte viste til feil i kommunenes masterdata og organisasjonsstruktur, men også til systemfeil.

1.7.7 Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger»

I IBM-avtalen fra 2004 fremgår at leverandøren skulle foreta månedlig overføring av data til KLP/STP når mottaker betalte overføringen og kunden hadde avtalt maskinell overføring av data. I den oppdaterte 2008-avtalen fremgår at leverandøren skulle foreta dataoverføringer mellom Lønn og Personal og KLP/SPK/Navngitte pensjonsordninger. Tilsvarende gjaldt for de øvrige saksøkerkommunene i deres avtaler med EDB.

Ifølge kommunene har ERV-funksjonen for dataoverføring til pensjonsleverandørene generert en stor mengde feil, eksempelvis ugrunnede utmeldinger og innmeldinger i pensjonskassen og feil i filformater, slik at de ikke tilfredsstilte pensjonskassens systemkrav. Dette ledet til at pensjonsfilene ble avvist fra pensjonsleverandørenes mottakssystem, dvs. både SPK og KLP. Dette ledet igjen til at kommunene fikk feil beregning av sine pensjonskostnader og feil premiekrav fra selskapene med påfølgende krav i ettertid, etter hvert som feilrapporteringer ble avdekket. Dette hadde ifølge kommunene også medført betydelig ekstraarbeid. Rapporteringen førte til så mye feil, at kommunene valgte å la være å rapportere så lenge ERV genererte rapporter med feil.

Tana rapporterte til Vital og meldte 23. juni 2010 til EDB at det i listen de hadde sendt inn til Vital, var 248 som var avvist, og 158 som måtte behandles manuelt, og noe var helt feil. I referat fra prosjektmøte i september 2010 står det at løsningen var klar, og at det senere skulle gis opplæring, slik at kommunene kunne gjøre dette selv.

I portalen til kommunene la EVERY 18. september 2010 ut informasjon om pensjonsrapportering og skrev at kommunene selv måtte rapportere via KLP Interaktiv etter krav fra KLP. På samme side var det lagt inn en oppskrift på hvordan det skulle gjøres når pensjonsfilen skulle lastes opp til pensjonsinnretningen. Fra 3. kvartal 2010 ble det for flere kommuner ikke rapportert endringer i pensjonsgrunnlaget.

Den 4. februar 2011 la EVERY ut informasjon i portalen, bl.a. om pensjonsrapportering med beskrivelse av prosess for å kontrollere data som skulle innrapporteres.

Den 25. mars 2011 ble ny informasjon lagt ut i portalen om at ErgoGroup ikke var helt i mål før kommunene selv hadde gjennomført prosessen med opplasting til pensjonsinnretningen.

Den 30. juni 2011 informerte ErgoGroup om at pensjonsrapportering hadde hatt et eget prosjekt i ERV på bakgrunn av henvendelser fra ERV-kunder som indikerte at ERV hadde flere feil i rapporteringen til pensjonskassene. Det var «nå foretatt korrigering av avvik på eksisterende pensjonsløsning i ERV, samt utviklet KLP-ordningen ut i fra nye krav til løsning som også ville kreve endringer i Vital/Storebrand».

Berlevåg etterlyste 20. september 2011 svar fra brukerstøtte på når lønnsfilen for 3. kvartal, som skulle sendes KLP, var klar. KLP hadde satt fristen til 22. september 2011 for å overføre filen. EDB svarte at de hadde oppdaget feil etter at rapporten skulle vært friskmeldt 30. juni, og at de forhåpentligvis var i ny testing. Hvis «vi får problemer med å levere til dato vil vi ta kontakt med KLP og legge ut info i portalen». En snau uke senere meldte Berlevåg at en ansatt var utmeldt (fra KLP) selv om hun var registrert innmeldt i ERV. «Dette kan få store budsjettmessige konsekvenser for oss hvis det gjelder tidligere år, så det er viktig at vi kan oppdage slike feil så tidlig som mulig».

Den 2. november 2011 informerte ErgoGroup om at ERV-kundene etter lønnskjøring i november 2011 ville få nye filer for pensjonsrapportering, og at disse ville bli kjørt i rekkefølge så langt tilbake som hver av kommunene ikke hadde oppdatert i KLP/SPK. Dette betydde at kommuner som var oppdatert per 31. mars 2011, ikke skulle laste inn filer lenger tilbake enn til 1. april 2011.

Den 15. november 2011 skrev Ytterås i EVERY til Røst (Ringerike) at de startet kjøring av pensjonsrapportene, og at det var kjørt til og med mai 2011 til SPK. Overfor KLP var det foretatt flere endringer mv. Det var fortsatt usikkert om rapporteringen var rett.

Den 18. november 2011 skrev Ytterås i EVRY i epost til ERV-kommunene at de dessverre var «forsinket med pensjonsrapporteringen. Kommer med ny status på mandag. ... Beklager på nytt utsettelsen, dette på grunn av ny feilretting». Hun lovet dessuten at kundene ville bli fortløpende orientert.

Den 21. november 2011 skrev Ytterås til ERV-kundene at de hadde kjørt pensjonsrapporter for to kunder og ventet på tilbakemelding og ville komme tilbake med ny informasjon «i morgen».

Den 24. november 2011 skrev Ytterås at det var foretatt ny retting, og at ny rapport for kunde ville bli kjørt «i dag» mv. Hun skrev videre at EDB avventet godkjenning for opplasting i KLP for videre kjøring av rapportene. SPK-rapporter var kjørt for perioden september 2011 til og med november 2011 og ville bli sendt kommunene for opplasting i «SPK interaktiv» i henhold til ny rutine fra SPK. Hun skrev også at kommunene burde ta en ekstra kontroll her, og at EDB senere ville komme tilbake med dokument som beskrev hvilke rapporter som kunne benyttes og hva kommunene burde sjekke.

Den 1. desember 2011 ga Ytterås følgende statusinformasjon om pensjonsrapportering:

I forbindelse med endringer som er utført til sept lønn 2011 vedr pensjon, så ble en lønnart for fast pensjonsinnskudd generert for ansatte med midl pensjon. Dette fører til at ansatte med ukentlig arbeidstid < 14 tu blir med på pensjonsrapporteringen for den eventuelle rekalkuleringsperiode. Vi har valgt å ikke gjøre endringer i rekalkuleringsprogrammet vedr denne saken da det kan medføre mer merarbeid enn ønskelig, derfor må disse ansatte slettes ved opplastingen til pensjonsordningen – de kommer med rød melding, slik at det er enkelt å se hvem de gjelder.

...

SPK – her har vi fått en record feil ved opplasting av rapporten til SPK som vi sjekker ut.

Den 14. februar 2012 meldte Ringerike vedr. KLP – arbeidsgiverandel til ERV om spørsmål fra tidligere ansatt fordi det i lønns- og trekkoppgave ikke fremgikk at det var innbetalt til pensjonsordningen. ERV registrerte henvendelsen og formidlet til konsulent.

I referat fra møte med Finnmarkskommunene 29. februar 2012 fremgår at mange opplevde mye arbeid før innrapporteringen var klar. Feilene som var i programmene, skulle være rettet, men siden det var gått så lang tid og mange lønnskjøringer med rekalkuleringer osv., var det mye som måtte kontrolleres og rettes opp før innrapporteringen var på plass.

I brev til ERV-kundene skrev ErgoGroup 1. mars 2012 bl.a. følgende vedrørende pensjonsrapportering fra ERV:

I forbindelse med innrapportering av pensjon til ulike pensjonskasser har våre kunder ikke kunnet føre eksakte tall i regnskapet, men har måttet gjøre beregnede avsetninger. Vi har en beskrivelse av årsaksforholdet:

1. EDB ErgoGroup baserer sin pensjonsrapportering på standard funksjonalitet levert av SAP som er utviklet for SPK-rapportering. Andre pensjonsrapporter bygger på dette fundamentet og er avhengige av at denne funksjonaliteten fungerer feilfritt. Vi har opplevd forsinkelser i ferdigstilling av denne basisfunksjonaliteten fra SAPs side som har ført til tilsvarende forsinkelser mot våre kunder. Det har også i ettertid vært en periode med stabilisering av våre egne rapporteringsfunksjoner som i noen tilfeller har ført til feil beregning av rapportert pensjon.
2. I overgangen fra tidligere lønnssystem har det fremkommet tidsavgrensningsproblemer som har ført til unormalt mange feilmeldinger ved opplasting av pensjonsdata til pensjonskassene, for eksempel etterregistrering av timer som har gitt stillingsprosjenter på mer enn 100 %. Kombinert med at nedlastingsregimet til pensjonskassene har blitt skjerpet har dette medført at korreksjon av opplastingsdata har blitt en større jobb enn tidligere.
3. På grunn av etterslepet i tid har det vist seg krevende å gjennomføre pensjonsrapporteringen da korreksjoner i lønnsforhold over tid har gitt feilmeldinger som brukerne ikke har klart å tolke. Rutinen som er utviklet baserer seg på opptjeningsperiode og ikke utlønningsperiode og er derfor mer følsom for at man er a jour med pensjonsrapporteringen for å slippe unødige feilmeldinger.
4. ERV er et nytt system for mange av våre brukere, og det har i en del tilfeller vært en kompetanseterskel for mange å sette seg inn i, tolke og eventuelt korrigere data for innrapportering. Det skjerpede opplastingsregimet har også ført til ekstra-arbeide da det ikke lenger er mulig å korrigere data etter opplasting, men alt må være korrekt ved opplastingstidspunkt. Kombinert med

etterslepet og rapporteringsfrister med mulige økonomiske sanksjoner har dette gjort våre brukeres hverdag presset. EDB ErgoGroup satte ned en arbeidsgruppe for å hjelpe våre kunder å komme a jour og i løpet av perioden november 2011 til dd har de fleste av våre kunder nådd en tilfredsstillende status. Ikke minst ser vi at rapporteringen fungerer godt og etter forutsetningen når man har kommet a jour og kjører etter det mønsteret som rutinen forventer. Slik situasjonen er i dag, fungerer pensjonsrapporteringen som den skal, og våre kunder skal ha fått en tilfredsstillende status med stadig synkende problemrapportinnmelding.

Funksjonen kunne da igjen tas i bruk. I mellomtiden hadde det imidlertid vært flere lønnsjusteringer i tillegg til inn- og utmeldinger av pensjonskassene uten at lønnsutgangspunktet for pensjonsregulering og beregning av pensjonspremie var endret i ERV.

I epost 18. april 2012 sendte Yang (KLP) til Ytterås og Øyås Berg, begge EVRY, en oversikt over statusen på lønnsrapportering for kundene som kjørte SAP. Dette gjaldt til sammen 21 kommuner, herunder Modum, Ringerike, Berlevåg, Tana og Båtsfjord kommuner. Yang skrev videre at de hadde store utfordringer på enkelte kunder, der filene ikke var gode nok eller rett og slett inneholdt alt for mange feil. Yang ønsket tilbakemelding så fort som mulig på når korrekte filer kunne produseres. I filen for Bergen var det veldig mange feil som han hadde gitt tilbakemelding om, og der måtte KLP få nye filer.

I epost 30. april 2012 skrev Yang i KLP til Ytterås og Øyås Berg i EVRY at han ikke kunne se å ha fått noe svar på når Bergen kommune kunne forvente å få nye filer og ønsket snarlig tilbakemelding.

I epost 3. mai 2012 skrev Øyås Berg i EVRY til Yang i KLP og beklaget at KLP ikke hadde fått overført nye kvartaler for 2011 på de kommunene som fortsatt ikke var a jour. EVRY ville purre på de kommunene som ikke var kommet videre i 2011. Utover i mai 2012 var det en rekke purringer på dette.

I epost datert 9. mai 2012 skrev Yang i KLP til Øyås Berg i EVRY vedrørende status på lønnsrapportering for kunde med SAP, at Modum kommune hadde levert fil for 4. kvartal 2011, og at denne inneholdt masse feil. Det var de samme feilene som lå på Bergen kommunes fil, skrev Yang, og der tar dere «med alle stillinger som er under 34 % i tillegg til at det meldes mange endringer på samme person i løpet av kvartalet. Her ser det ut som at man ikke har tatt hensyn til innmeldingsreglene når man produserte filen. Kan dere kjøre ut en ny korrekt fil for Modum kommune asap.»

Øyås Berg svarte Yang på epost 10. mai 2012 at «vi er klar over at vi har fått dette problemet, og jobber med å få løst saken». Hun håpet dette var løst i løpet av denne uken, slik at ny rapport/fil «kjøres i morgen».

I epost 14. mai 2012 skrev Sandor i KLP til Øyås Berg i EVRY at Ringerike kommune hadde levert fil for 1. kvartal 2012, og «denne inneholder også masse feil»; de samme feilene som lå på Bergen og Modum kommuners filer, der det var tatt med alle stillinger under 34 % i tillegg til at det ble meldt mange endringer på samme person i løpet av kvartalet. «Her ser det ut som man ikke har tatt hensyn til innmeldingsreglene når man produserte filen». Hun avsluttet med å be om at en ny korrekt fil ble kjørt ut for Ringerike kommune asap.

Øyås Berg i EVRY skrev 14. mai 2012 til Sandor i KLP og beklaget, «og vi er klar over feilen som berører alle kommunene dessverre. Vi jobber fortsatt med å løse problemet. Samme feilen gjelder for KLP, BKP, VITAL, Storebrand». Videre skrev hun at stillinger/kontrakter i 37,5 t/u skulle ha medlemskap ved stillingsprosent på over 37,33 %, og at stillinger/kontrakter i 35,5 t/u skulle ha medlemskap ved stillingsprosent på over 39,44 %. Flere arbeidstidsplaner hadde samme beregning, og i tillegg var det kontroll på over 168 timer i kvartalet. «Dessverre har vi fått inn denne feilen på et eller annet tidspunkt da 4. kvartal 2011 ble ferdig».

Den 23. mai 2012 skrev Svenskerud i Modum kommune til Sandor i KLP og spurte om hun visste «når det skjer noe i denne saken??? Har frist til utg. av mai for å kjøre 2011 ferdig Begynner å haste for meg nå ...»

Samme dag skrev Sandor i KLP til Øyås Berg i EVRY og viste til at det snart var gått halvannen uke til, og «har ikke hørt noe mer». Kundene purret og hadde fått frister i forhold til å kjøre 2011 ferdig, skrev hun, og forventet at dette snart ble løst og at de hørte noe fra EVRY. Sandor viste til at det var Ringerike og Modum kommuner som var KLPs kunder og som ikke var ferdig rapportert.

Den 25. mai 2012 skrev Yang til Øyås Berg i EVRY at kundene etterlyste svar og hadde frister som de forholdt seg til, og han ønsket svar på om ting var ordnet.

Den 18. september 2012 skrev Yang i KLP til Ytterås i EVRY at han hadde hørt fra Skiptvedt kommune at det var problemer med rapportering for 3. kvartal, og at de hadde nevnt noe med at man ikke tok med seg alle

månedene i beregning av 3. kvartal. Han ba henne bekrefte at det var en feil i kjøringen for 3. kvartal og om feilen gjaldt alle kunder og om de var blitt informert. Han avsluttet med å håpe på snarlig svar.

Samme dag, dvs. fortsatt 18. september 2012 skrev Ytterås i EVRY til Yang i KLP vedrørende lønnsrapporteringen for 3. kvartal at de hadde «kjørt før alle cluster for kvartalet er oppkjørt» og fått beskjed om at juli var kjørt opp, og «de kjørte da kvartalsrapporten» og hadde ikke fått tilbakemelding om at for eksempel lønnsoppgjør og andre ting manglet.

Samme dag, dvs. fortsatt 18. september 2012 skrev Roalkvam i KLP til rådmann og økonomisjef i Ringerike kommune med kopi til Yang følgende:

Videresender beregningen som avdelingsleder Xiaoyu Yang har foretatt:

I forbindelse med premien som ble fakturert i 2 kvartal så dukket det opp spørsmål om størrelsen på premien.

I 1 kvartal foretok Ringerike kommune lønnsrapportering tilbake til 2010 for å oppdatere lønnsgrunnlaget på medlemmene.

På dette tidspunktet var det innført ny grunnlagsrente for 2012. Endringer i grunnlagsrente påvirker også premie for endringer som blir foretatt forut for 01.01.2012.

Premiesatsen for årene før 01.01.12 ble justert for ny grunnlagsrente og dette medførte en ganske stor økning av forsikringspremien.

Fakturaen for 2 kvartal ble derfor mye høyere enn normalt, på ene siden på grunn av at det ble foretatt mange endringer tilbake i tid, og på den andre siden fordi forsikringspremien ble økt på grunn av grunnlagsrenteendringen.

Ringerike kommune har etterspurt et estimat på hvilken effekt grunnlagsrenten har hatt på premien for (? – rettens anm.) ble fakturert for endringer med dato forut for 01.01.2012.

For å kunne lage et estimat så har vi gjort følgende:

Vi har tatt ut en oversikt over transaksjonene som er blitt foretatt i KLPs Medlemssystem, og hvilke premier dette har ført til på hver enkelt person, og for hver endring av lønn som er blitt registrert. Disse premiene er da blitt påvirket av ny grunnlagsrente.

I oversikten er det oppført blant annet hva gammel premiegrunnlag, og hva ny premiegrunnlag er for hver enkelt periode ned på personnivå og hva som er blitt belastet i premie.

For å beregne effekten av grunnlagsrenteendringen brukte vi dataene på gammelt og nytt premiegrunnlag.

Disse dataene brukte vi for å beregne premie ut ifra den forutsetning om at premiesatsen ikke var justert for ny grunnlagsrente. Dvs. at vi beregnet 2011 premien med opprinnelige 2011-satser, og 2010 premien med opprinnelige 2010 satser. Ved å gjøre dette ønsket vi å finne ut hvor mye man ville ha blitt belastet hvis rapporteringen hadde blitt foretatt før grunnlagsrenteendringen.

De transaksjonene som vi har tatt hensyn til, er de hvor det har vært endring på lønn, ved innmeldinger og gjeninnmeldinger. Vi har ikke tatt med utmeldinger. De årene som vi har foretatt beregninger for, er de hvor det er foretatt transaksjoner tilbake til 2010 og 2011.

Ut ifra denne metoden så har vi kommet frem til følgende beløp.

År	Belastet premie	Premie ut ifra opprinnelige satser (ikke justert for ny grlrente)
2010	7 740 930	4 723 111
2011	20 676 016	14 984 360
Sum	28 416 946	19 707 471

Differa 8 709 475
nsen:

Vi må ta forbehold om at estimatene ikke er helt nøyaktige, men gir et bilde på størrelsen av effekten. Dette viser ikke hele bildet.

Men dette er det beste vi får til uten å måtte gå gjennom alle transaksjonene en for en og beregne manuelt.

Den 3. oktober 2012 skrev Knive i Sigdal kommune til Sandor i KLP og ba om tips til å avstemme pensjon. «Vi har ingen mulighet til å kjøre rapport via lønssystemet ERV for å korrigere. Har mange som ligger med stillingsprosent over 100 % som må korrigeres eller for lav stillingsprosent som blir meldt ut av pensjonskassen. Og videre: Vi har jo valgt å legge inn alle ansatte uansett stillingsprosent, dette på grunn av mange timelønna vikarer osv. der det blir helt umulig å si hvor høy stillingsprosenten blir. Disse kommer det opp mange linjer og mye feil på, og de skal jo være innmeldt som aktive. De skal trekkes pensjon, men må få tilbakebetalt lønnstrekk dersom de ikke oppnår 168 timer i kvartalet.»

Den samme dagen, dvs. 3. oktober 2012, skrev Yang i KLP til Øverby i Modum kommune om effekten endring av grunnlagsrenten og forsinket rapportering hadde hatt på premie som var belastet for transaksjoner tilbake til 2010/2011, at KLP hadde foretatt en utregning for å komme frem til et estimat. Premien for alle endringer, innmeldinger og gjeninnmeldinger meldt tilbake til 2010/2011 med meldingsdato i 2012 var summert. De opprinnelige satsene for 2010/2011 var brukt for å regne ut premie for de samme transaksjonene, «(dvs som om dere hadde vært ajour med rapportering til enhver tid)». Differansen mellom disse beløpene ville da vise hvilken effekt endringen på grunnlagsrente hadde hatt på premien for disse årene. Med et slikt regnestykke ville sum effekt grunnlagsrenteendring for Modum kommune være 4 407 689 kr basert på følgende regnestykke:

Belastet premie for transaksjoner tilbake til 2010/2011	12 071 624
– Premie 2010 etter opprinnelige satser	1 777 154
<u>– Premie 2011 etter opprinnelige satser</u>	<u>5 886 781</u>
= Sum effekt grunnlagsrenteendring	4 407 689

Den 9. oktober 2012 skrev Ytterås i EVRY til Sandor i KLP om «KLP-Avstemming av pensjon» at

Når det gjelder feilmeldinger som ikke er lette å forstå så må du sammenholde opplysningene i filen i forhold til hva som står inne i pensjonskassen ifra før. Du har førstehåndsinformasjon på hva som er riktig. Her kan det være feil i vår rapport og det er da viktig at du tilbakemelder til oss. Jeg gikk igjennom feilene til en kommune vedr SPK nå sist og der var det for meg uforståelige feilmeldinger mht endringer tilbake i tid (SPK). Regner med at jeg får tilbakemelding på det.

Når det gjelder timebetalte så skal ikke de stå fast inne i pensjonskassen, men melder når de oppnår grensen for 168 t i kvartalet (KLP) og i SPK så meldes de uansett stillingsstørrelse. Når det gjelder rapportering til SPK har dette vært feil inntil september måneds rapportering.

Den 30. november 2012 hadde Ski møte med DnB og EVRY. Bakteppet var at ajourhold hadde vært fast punkt på agendaen i alle samarbeidsmøtene med Ski mv., mangelfulle lønnsfiler hadde ført til mye ekstraarbeid og fellesmøte ble holdt for å søke å bedre kvaliteten på lønnsfilene og redusere frustrasjon og ekstraarbeid for alle parter. Kvalitetssikringen av filer til pensjonsinnretningen innebar at det var lagt inn filtre for å luke bort feil; først umiddelbare feil hvor filen ble avvist, og dernest et filter som så på medlemskapet og satte til manuell behandling eller avviste transaksjoner etter regler satt av pensjonsinnretningen. I en oversikt over avviste lønnsfiler i 2010, fremgår at antall avviste lønnsfiler økte markant fra 2. kvartal i 2010 fra 2 i første kvartal til 955, 963, 137, 367, 243 og 507 i annet – fjerde kvartal i 2010, mens tallene for avviste filer i 2011 lå mellom 303 og 752, mens to filer ble annullert. Også i 2012 ble en mengde filer avvist og linjer stoppet for manuell behandling. Anslått tidsbruk fra 2010 til 3. kvartal 2012 ble anslått til 187 timer. Eksempler på tilbakemeldinger til EVRY var oppgitt som følger:

- Medlemmer med dobbel lønn
- Endringer på utmeldte – mangler innmelding
- Endringer på medlemmer som ikke er medlem av ordningen – mangler innmelding?
- Stillingsprosent over 100 %
- Stillingsprosent må være minst 35 % – med unntak av pensjonister
- Medlemmene rapporteres tilbake til 01.04.2010 hvert kvartal med endret lønn og deltidsprosent (det er fryktelig mange linjer per medlem)

- Meldes inn med deltidsprosent under minstekrav
- Meldes ut med annen stillingskode
- Endring på medlem som er utmeldt samme dato, annuller utmelding?
- Ajourhold rapporteres månedlig (skal rapporteres kvartalsvis)
- Kontroll på minstekrav av deltid, rettes av EVERY før Q2 kjøres (utgjorde 213 avviste)
- Sentrale forhandlinger med virkning fra 6. juni ble tilbakestilt ved ny regulering per 1. juli (900 medlemmer)

Mulige konsekvenser ble i møtet 30. november 2012 angitt slik:

- Feilaktige inn- og utmeldinger – umulig for oss å anslå antall/kostnader
- Feilaktige reserver
- Feilaktig GKRS-beregning (regnskapsberegning etter God Kommunal RegnskapsSkikk – rettens anm.)
- Feilaktig årsoppgjør og kontoutskrift

Fasiten sitter kommunen selv på ...

Ringerike og Modum har gjort gjeldende at dette har påført dem et økonomisk tap, som de krever erstattet. Tapet anføres å omfatte forhøyet premieinnbetaling til pensjonsleverandør, overtatt risiko for fremtidig avkastning og økt risiko for fremtidige utgifter til korreksjon av feil i pensjonsgrunnlag. Om funksjonen hadde virket som den skulle, ville rapporteringen ifølge saksøkerne gitt løpende prising av pensjonsavtalene og riktige premieinnbetalingskrav.

Ringerike og Modum tok også opp dette problemet fra første gangs pensjonsrapportering i ERV og senere. Innrapportering ble på grunn av feilmeldingene lagt på is i en lengre periode og kunne først gjenopptas i 2012. Finnmarkskommunene har meldt fra om problemene i prosjektmøter og tatt opp med brukerstøtte.

I stevningen 3. desember 2012 er dette problemet et av de påståtte kontraktsbrudd, men uten at det ble fremsatt noe økonomisk krav i den sammenheng. I den korrigerte stevningen datert 20. juni 2013 ble krav fremsatt av Ringerike og Modum om erstatning som omfattet de økte premiekrav den reduserte grunnlagsrenten, dvs. pensjonsleverandørens risikobidrag, hadde medført fordi rapporteringen av pensjonsdata fra disse kommunene ikke var holdt ajour med fortløpende rapportering.

1.7.8 Løsningen for kommunal fakturering og innfordring i ERV

I 2008-avtalen fremgår at Innfordringsmodulen er et hjelpemiddel til innfordring av offentligrettslige og formuerettslige krav knyttet til fakturering av kommunale avgifter. Systemet er basert på transaksjonene i faktureringsmodulen, og kan produsere innkreivingsdokumenter for saksbehandler for behandling av ubetalte fakturakrav. Innfordringsmodulen inngår i den helintegrerte ERV-løsningen. Løsningen kan benyttes til dokumentproduksjon, lokal utskrift av betalingsblanketter, gir mulighet for å benytte forskjellige typer arbeidslister og overføre data fra arbeidslister til enkelte regneark, mulighet for inngåelse av betalingsordninger og sentral lagring av dokumenter.

I løsningsbeskrivelsen for ERV fremgår at mange kunder hadde egne, frittstående løsninger som måtte integreres med de sentrale løsningene «basis lønn/personal og økonomi», og at ERV kunne håndtere en rekke av disse løsningsområdene, herunder Fakturaflyt i tillegg til basis innen økonomi, lønn, personal og fakturering.

I styringsgruppemøte 7. mai 2010 for Ringerike fremgår at Innfordringsmodulen i ERV skulle leveres i fase 2. Denne modulen var ikke tilgjengelig for kommunene før i november 2010. Før en permanent løsning forelå, utarbeidet EVERY en midlertidig løsning. Ringerike valgte å ikke ta den midlertidige løsningen i bruk. Modum gjorde det, men systemet fungerte ikke slik det skulle, hvilket ifølge Modum medførte ekstraarbeid.

I den permanente løsningen som kom fra 2011, anfører kommunene at innbetalinger ble registrert i reskontroen, men ikke i innfordringsløsningen, hvor kravet ble stående ubetalt, til tross for at de var helt eller delvis betalt. Arbeidslisten som skulle være grunnlag for purringer, stemte dermed ikke, og kommunen sendte uberettigede purringer. Dette medførte mye manuelt merarbeid. Innfordringsløsningen kunne heller ikke produsere KID-nummer før fra høsten 2012.

For Modum var det epostkorrespondanse om innfordringsløsningen i oktober 2010, desember 2010, januar 2011 og februar 2011.

I epost 9. desember 2010 skrev Øverby i Modum til kollega Kristiansen etter å ha purret på EDB flere ganger, følgende:

Har snakket så mange ganger med Jan på kundeservice, EDB (han ringer meg ofte opp når han hører mye fra meg og ringte meg i dag etter å ha mottatt et siste hjertesukk) og syntes det er rart at vi blir så nedprioritert som ny kunde.

Han sier han der han sitter ikke kan gjøre annet enn å sende alle purringene mine utover i systemet men han kunne bekrefte at *noen* hos EDB har fått at vi sliter her (ref innlegg internt hos EDB som sier noe om at noen skal ta tak i dette på nyåret.

Ble også informert om mulig forklaring er at ny innfordringsklient var planlagt i produksjon i desember og at de derfor ikke har prioritert problemet vårt. Helt utrolig da at ingen kan gi oss/meg beskjed.

Har brukt så mange timer på inn og utlogging, da systemet kun har fungert tidvis (i beste fall). I beste fall ved en «krasj/feilmeld» i innfordring kan jeg bare legge ned klienten og logge på igjen, i verste fall detter alle programmene mine ned ... og jeg må logge på alt på nytt igjen!

Garantert at vi taper store penger på dette, ref at forfalte restanser ikke følges tett nok opp. Jeg kan heller ikke bruke systemet slik det er tenkt mht betalingsavtaler etc, da jeg får feilmeld i 90 % av avtalene jeg vil legge inn.

Må da følge opp betalingsavtaler manuelt, noe som er både tidkrevende og tungvint. ...

I saksdokumentene ligger en rekke feilmeldinger om dette.

EDB meldte i januar 2011 at de var klar over at det kunne være avvik mellom fakturabeløp og åpen post i tilfeller der det var betalt avdrag på fakturaen. Kommunene ble henvist til å rette manuelt inntil dette var rettet.

I tiden etter dette var det også en rekke feilmeldinger. I eposter fra brukerstøtte omhandles arbeid med meldingene. Det beklages at det har tatt tid, «dessverre alt for lang tid». Problemet er definert som at arbeidslisten ikke oppdateres etter delinnbetalinger, noe som medfører mye unødvendig arbeid. Samme problem omhandles i meldinger fra Modum utover sommeren og høsten 2011. I epost i oktober 2011 skrev EDB at det så ut til å være feil i applikasjonen, og feilmeldinger fortsatte å komme utover høsten 2011 og utover våren 2012. I melding fra brukerstøtte 18. april 2012 står det at de «sliter med å finne ut av dette her», og hvis det ikke er «veldig viktig for dere, vil jeg gjerne avslutte saken».

1.7.9 Konvertering av data fra NLP til ERV

Problemer med denne funksjonen er anført som kontraktsbrudd fra alle saksøkerkommunene.

Alle relevante data måtte overføres til ERV fra NLP. EVERY utarbeidet instruksjer til kommunene om hvordan det skulle ryddes i NLP-dataene for klargjøring til overføring, såkalt vasking av data. Kommunene har anført at instruksene ikke var gode nok til at arbeidet kunne gjøres riktig. En stor mengde data som ikke skulle vært med, kom med, og kommunene risikerte feilutbetalinger. Dette medførte ifølge kommunene dessuten mye ekstraarbeid.

Ringerike og Modum tok opp problemet ved første lønnskjøring i mai 2010 og flere ganger etter dette, inntil problemene etter hvert ble ryddet opp i. Finnmarkskommunene tok opp problemene med lønn overfor brukerstøtte og i prosjektmøter.

I ERV-avtalen fra 2008 står det i Implementeringsbilag D om konvertering at dataene Organisasjonsstruktur, stillinger og ansatte, herunder plass i organisasjon, knytning til stilling og bistilling, adresser, epost, bankopplysninger osv. for Lønn og Personal skulle konverteres.

Den 22. mars 2010 sendte leverandørens prosjektleder testdokumentasjon til Modum. Øverby svarte senere samme dag at dokumentasjonen var gjennomgått og testkonverteringen godkjent.

Den første lønnskjøringen i mai 2010 for Ringerike og Modum gikk tilsynelatende greit. Denne omfattet kun faste stillinger, og da flerstillinger og variable stillinger skulle kjøres, oppsto problemer. Det oppsto også problemer da EVRY skulle legge inn resultatet av det sentrale lønnsoppgjøret for 2010.

Den 25. august 2010 var det et møte mellom prosjektleder Løvik og Oddvar Teien i Ringerike kommune. Vitner har opplyst at det der ble bekreftet fra Løviks side at korrekte masterdata lønn ikke var konvertert og at han også hadde bekreftet at det var EDBs prosjektleder som hadde signert på konverteringen, uten at nødvendige kontroller var gjennomført.

I epostkjede fra 21. og 22. september 2010 mellom Ringerike kommune og EVRY fremgår at Snildal i Ringerike kommune skrev til Vidar Løvik i EVRY at han trengte en garanti på at alle problemer knyttet til mangelfull konvertering av masterdata lønn var rettet opp i løpet av uken; dette for å sikre korrekt hovedlønn i oktober mv. Vedrørende konvertering av masterdata skrev Løvik hva som var gjort, og spurte om det var registrert andre forhold som ikke var i orden.

I fellesmøte om konverteringsløpet fremgikk at alle stillinger som ikke var sluttmeldt, skulle konverteres; alle stillinger med sluttdato frem i tid; alle stillinger med midlertidig slutt innenfor inneværende år og to år tilbake, og alle stillinger som hadde feriepenger til gode. Forberedelser til konverteringen gikk ut på å sluttmelde alle stillinger som ikke var i bruk og sette sluttdato i angitt bilde mv.

Den 4. oktober 2010 skrev Ringerike til EDB med overskriften «varsel om kontraktsbrudd og heving av avtale». Problemet med konvertering av masterdata var ett av problemene som spesifikt ble tatt opp. Om dette ble skrevet at EDB hadde bekreftet at korrekte masterdata ikke hadde blitt konvertert, og at dette var en feil fra EDBs side. Og videre: «På møtet 25. august understreket vi viktigheten av at korrekte masterdata må konverteres i forkant av lønnskjøring i september. Det kan neppe ha skjedd. Lønnskjøring for september inneholdt en lang rekke feil. Vi ber om redegjørelse fra EDB når korrekte masterdata blir konvertert, og en redegjørelse på hvilke data som opprinnelig ikke ble konvertert».

I EDBs møte med Ringerike kommune 27. oktober 2010 ble de meldte problemene tatt opp. Det fremgår av presentasjonen som ble benyttet, at status på konvertering av korrekte masterdata lønn var at kunde og EDB foretok en avstemming fra lønnsdata før første lønnskjøring i mai, og at dataene da ble formelt akseptert av kunde. Og videre: «Det ble foretatt en vellykket lønnskjøring i mai, og kunde bekreftet også dette». Et annet sted i presentasjonen med overskriften «C. Forhold EDB har innrømmet feil, mangler eller svakheter», står følgende:

Ringerike kommune registrerer at EDB tar selvkritikk på:

- 1) Kvaliteten på egen prosjektleder,
- 2) Kvalitet på egne opplæringsressurser, og
- 3) Mangelfull kvalitetssikring i forbindelse med konvertering av lønnsdata.

Ringerike kommune forventer at all videre opplæring og tilpasning av lønns- og personalmodul i ERV skal skje vederlagsfritt. De to øvrige punktene taler også for at videre opplæring og tilpassing av lønns- og personalmoduler skal skje vederlagsfritt.

Og videre:

EDBS svar/aksjoner:

1. Vi har oppfattet at Ringerike hadde ønsket at prosjektleder hadde mer bakgrunnskunnskap på kommunal virksomhet. OK, men vi kan ikke se at vi har innrømmet noe manglende kvalitet på PL
2. Noen ressurser var for uerfarne i starten på prosjektet og er av den grunn byttet ut, eller tilført støtteressurser internt i EDB.
3. Fra møtet 25.08. «Vidar presenterte IPO-modellen og brukte pkt. 5 ovenfor som eksempel (feil fra ERV til KLP). Han hadde på forhånd sjekket saken og konklusjonen er at KLP masterdata dessverre ikke har vært fullt ut konvertert». Dette skal dokumenteres og forsøkes rettet opp.

Om kvalitetskontrollen Dyresen førte i pennen i november 2010, vises til pkt. 1.2.1. I rapporten fremgår også at det var høy sannsynlighet og høy konsekvens på den eksterne juridiske organisasjonsstrukturen i ERV personalområder og delområder, og at denne hadde fått feil knytning mot organisasjonsledd. Dessuten var ikke-eksisterende ledd konvertert inn, og det var benyttet feil knytning av bedriftsnummer til personalområde og delområde mv. Som eksempel var vist til at det var ulogisk at Sokna skole skulle rapportere til tiltak

barn/ungdom og at Hov ungdomsskole skulle rapportere til Hønefoss. Som årsak var angitt at organisasjonsstrukturen var konvertert inn via regneark oversendt fra Ringerike, hvor det var tatt utgangspunkt i hvordan ansvarsstedsstrukturen lå, hvilket medførte konvertering av ansvar hvor det ikke var ansatte. Det var heller ikke foretatt oppdatering av adresse og telefonnummer i regnearket, og det så i tillegg ut til at det var foretatt en forskyvning i regnearket.

Om den interne organisasjonsstruktur, som også var gitt høy sannsynlighet, men middels konsekvens, sto det at det ikke så ut som om organisasjonskartet hadde vært styrende for oppsettet av organisasjonsstrukturen, slik at for eksempel leder på virksomhetsområde for kommunalsjef lå i boksen til Rådmannens ledergruppe, og disse kunne da ikke få arbeidsoppgaver i arbeidsflyten på tiltenkt måte.

I rapporten sto om «ikke avsluttet arbeidsforhold – mottar ikke lønn» at Ringerike ikke hadde avsluttet personer som ikke mottok godtgjørelse i NLP, og avgangskontroll var ikke kjørt. Videre hadde organisasjonsheter som var nedlagt, ikke fått sluttdato i NLP og blitt konvertert over i ERV. Mange ansatte var dessuten lagt inn med feil årsakskode, og vask og kontroll var ikke utført godt nok før konvertering. Datoangivelser var for en del personer ikke angitt korrekt. Årsaken kunne være at det ikke var sagt godt nok hvilke konsekvenser feil i disse datoene ville medføre. På en del ansatte var det ikke registrert medlemskap i foreninger, og ulikheter i føring av vikarer i NLP og ERV hadde også ført til feil ved konverteringen.

I Ringerike kommunes brev av 11. november 2010 til EDB skrev rådmann Grindrud bl.a. følgende om status konvertering av korrekte masterdata lønn, at feilene som oppsto på lønninger i tidsrommet juli – oktober [2010 – rettens anm.], skyldtes den mangelfulle konverteringen. Rådmannen minnet om at EDB hadde gitt tilbakemelding om at det ikke tidligere var avdekket så få feil som det som gjaldt for Ringerike kommunes prosjekt sett i forhold til innføring av ERV i andre kommuner. Kommunene hadde hatt et betydelig antall feil, særlig knyttet til skattetrekk, utlønning av medarbeidere med flere stillinger, stillingsprosenter, på lønninger i juli – oktober, skrev hun, og dette kunne dokumenteres med innmeldte SM-saker fra samme periode.

1.7.10 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Ringerike

I IBM-avtalen fra 2004 står det om dette at NLP Lønn kunne motta data fra bl.a. turnussystemer. I ERV-avtalen fra 2008 står det at det i ERV skulle foretas dataoverføringer mellom Lønn og Personal og turnussystemer.

Ringerike kommune benyttet et dataprogram kalt GRS eller RS, som er et program som håndterer turnustjeneste, særlig i helsesektoren. Ved overgang til ERV skulle RS kunne integreres med ERV. Da ERV ble satt i drift, oppsto imidlertid problemer med integrasjonen, spesielt knyttet til overføring av fravær. Provisoriske løsninger ble etablert. Det ble gjort flere forsøk på å overføre data fra RS til ERV. Det ble likevel så mye feil, at Ringerike kommune ga opp på grunn av for mye etterarbeid.

I styringsmøte 2. februar 2010 ble temaet Tieto, som leverte RS, og tilrettelegging av ERV tatt opp, og kunden sa at de hadde satt i gang en prosess mot Tieto om dette. Tieto hadde lovet at en integrasjon skulle være på plass før 1. april.

I epost 7. mai 2010 oversendte Halvorsen i EDB til Ringerike endringsordre og beskrivelse av nødløsning for kjøring av lønn mai/juni som avtalt, og ba om at de så på det og bestilte så snart som mulig. Halvorsen foreslo også at Ringerike tok en dialog med prosjektleder fra EDB om status for integrasjon RS-ERV. Av videre epostveksling de påfølgende dager fremgår at Ringerike mente oppsettet i ERV var rotete og ikke som avtalt. Leverandør av turnussystem var angitt med feil navn. Integrasjon mellom RS og ERV var fortsatt en utfordring.

I epost 12. mai 2010 skrev Rosenberg i Ringerike til lønnsansatte om utfordringer rundt fravær i ERV, at hun oppfattet at det hovedsakelig dreide seg om to forhold. Det ene gjaldt integrasjon mellom RS (turnussystemet) og ERV når det gjaldt fravær og ajourhold, avstemming, konvertering og oversikt over refusjonssøknader og refusjonsinntekter fra NAV, hvor det var noe uklart hva som var planlagt fra EDBs side. Det andre gjaldt hva som var vanlig overgang mellom NLP og ERV.

I slutten av september 2010 viser epostveksling at overgangen mellom RS og ERV fortsatt var et problem.

Ringerike kommune tok opp problemet med integrasjonen mellom RS og ERV i varselet om kontraktsbrudd og heving 4. oktober 2010. Det ble også tatt opp i møte med EDB 27. oktober 2010, der det av presentasjonen fremgår at EDBs svar på dette temaet var at kunden, dvs. Ringerike, hadde lovet at Tieto (leverandør av GR)

skulle tilrettelegge for en slik integrasjon senest i april, men uten at det skjedde. EDB derfor tilbød nødløsning som ble benyttet i juni, juli og august (2010).

I vedlegg til Ringerikes brev 4. oktober 2010 er temaet RS- ERV omtalt slik:

- a) På dette punkt har EDB ikke levert. Vi har en avtale på at leveranse lik eksisterende løsning (NLP) hvor både lønnstranser, trekk og fravær var fullintegrert.
- b) Integrasjon RS fravær i HR-modulen må prioriteres. Vi kan ikke akseptere at vi må registrere fravær både i RS og ERV.
- c) Vi forventer at ERV åpnes opp/tilpasses slik at RS kan eksportere lønnsdata til ERV, særlig stillingsbrøker i forbindelse med endring av turnus. En slik integrasjon/eksportmulighet er en forutsetning for gevinstrealisering ved bruk av ERV.

I en presentasjon av kvalitetshevingsprosjektet i styringsgruppemøte 18. januar 2011 ble integrasjonen mellom RS og ERV omtalt slik:

Gjelder minst tre problemstillinger:

- Synkronisering av ansatte mellom ERV og RS
- Minus-transer
- Overføring av fravær fra RS til ERV

Flere kommuner bruker løsningen og ansatte som registreres i ERV kommer riktig over til RS. Denne skal sådan kunne fungere. At den ikke gjør det for Ringerike må skyldes spesielle feilsituasjoner som vi må finne ut av. Ringerike har i dag blitt bedt om å identifisere ansatte som ikke kommer over slik at vi med utgangspunkt i disse kan jobbe med saken og identifisere feilkilden. Dette bør kunne rettes i løpet av kort tid ...

I presentasjonen fra kvalitetshevingsprosjektet fremgår videre at løsningen for minustranser og fravær ikke var ferdigstilt fra EDBs side og godkjent for produksjonssetting. Nødvendig verifisering var ikke gjort, og eventuelle barnesykdommer var heller ikke luket ut. Dette arbeidet var igangsatt av EDB utenfor kvalitetshevingsprosjektet, og videre fremdrift ville bli meldt i neste statusrapport.

I ny statusrapport 11. februar 2011 fremgår at forklaring på konkrete feilsituasjoner var gitt, og ingen nye feil identifisert. Dessuten var, og fravær og minustransersløsningen klar for ytterligere testing.

1.7.11 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Modum

Modum kommune innkrever vannavgift på grunnlag av vannmålere, hvor eier melder inn endringer i målerstand på egne målerkort. Før innføring av ERV ble målerkortene scannet og resultatene overført til Komfakt. I ERV var det ikke mulig for kommunen selv å foreta endringer i tilfelle feilavlesninger, som kommunen opplevde som et problem. Implementering ble derfor utsatt, og kommunen måtte dermed håndtere to systemer parallelt.

I ERV-avtalen står det at løsning for kommunal fakturering er en integrert del av ERV og dekker funksjonalitet spesielt tilpasset fakturering av kommunens tjenester, herunder kommunale avgifter med vannmålere.

I epostveksling 27. april 2010 mellom Øverby i Modum og EDBs prosjektleder Ranheim fremgår at Modum har fått vite at rutinen for endring av vannmåleravlesning ikke fungerer i ERV og tidligst vil bli rettet i 2011. Dette innebar ifølge Øverby at Modum utsatte konvertering av eiendommer/fakturering av eiendommer og opplæring om dette inntil EDB garanterte at alle rutinene rundt eiendomsfakturering i ERV fungerte. Øverby uttrykte frustrasjon over dette og skrev videre:

EDB har solgt oss et system som skal virke, når det kommer opp ting som dette underveis, er det SVÆRT beklagelig. At det ikke skal rettes opp før i 2011 er enda mer beklagelig. Når en har tegnet kontrakt med kommuner som har utstrakt fakturering etter vannmålere, MÅ dette være et høyt prioritert område. Synes dette svekker tilliten til EDB og ERV som system. Det jeg har forstått skulle ERV være et høyt prioritert område. Da vitale rettinger ikke foretas før i 2011 settes det spørsmål ved dette.

Ranheim i EDB svarte samme dag at hun var litt forundret. «Korrigeringsrutinen for vannmålere ble dessverre ikke avdekket som mangelfull tidligere i år. Det ble estimert ressursbruk og planlagt for at dette sto på

endringslisten i 2010. Modum kommune er en av de kommunene med flest vannmålere av våre kunder, og endringen for rutinen skulle komme, slik at det ikke skulle være til ulempe for produksjonsstart av Modum kommune på ERV. Jeg kvalitetssjekker og kommer tilbake vedr. dette så snart jeg har fått svar».

Den 20. mai 2010 skrev Ranheim til Øverby at de ville gjøre endringer i vannmålerrutinen i ERV, og denne endringen var planlagt ferdig i fjerde kvartal 2010 med målsetting om at endringene var ferdig tidlig i oktober/november. Og videre: «Med denne fremdriftsplanen på endringen i rutinen for vannmålere forstår jeg det slik at Modum kommune ikke blir berørt av dagens korrigeringsrutine. Modum kommune kjører vel avregning av vannmålere i Q1 2011?» Ranheim avsluttet med å beklage forvirringen rundt fremdriftsplanen på vannmålerrutinen.

I referat fra møte 15. oktober 2010 om avklaring av status for endring av vannmålerrutinen, var status at rutinen ikke var klar, og at den ikke var forventet å være klar innen Modum skulle fakturere i slutten av februar 2011.

Modum gikk deretter til anskaffelse av Komtek. Modum fikk visstnok ikke hjelp av EVRY til å integrere dette mot ERV, og Modum fortsatte å kjøre kommunale avgifter i Komfakt, og Modum har heller ikke kunnet legge inn eiendomsregisteret i ERV, siden det da måtte skilles mellom ulike eiendomsavgifter.

1.7.12 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Tana kommune

Tana benyttet ved avtaleinngåelsen fagsystemet Compello for å tolke fakturaer og som webløsning av elektronisk fakturaflyt. Compello var integrert mot det økonomisystemet Tana hadde før de inngikk avtale om overgang til ERV. Elektroniske fakturaer og papirfakturaer ble konvertert til filformatet i kundens økonomisystem og overført dit via en integrasjonsmodul. I avtalen om ERV fremgikk at Compello skulle kunne benyttes mot ny plattform og konverteres til ERV fakturaflyt i fase 2.

Det oppsto ifølge Tana en rekke problemer med integrasjonen og mye ekstra arbeid i forbindelse med endringer.

I referat fra prosjektmøte 3. september 2009 står det at opplysninger om kontodimensjoner og leverandørnummer i Compello endres ved overgang til ERV, og at ny klient må etableres i Compello etter oppstart av ERV, samtidig som inngående faktura må registreres manuelt i ERV. I referat fra møte 6. november 2009 fremgår at det hadde vist seg behov for en mindre funksjonell endring i Compello, som kunne bety noe senere oppstart enn først antatt. Den 11. desember 2010 ble det meldt om stor bekymring i Nesseby fordi dette ikke var løst ennå. I begynnelsen av januar 2010 ble det rapportert at transaksjonene for alle Finnmarkskommunene nå skulle overføres fra Komfakt (Compello) til ERV. I midten av januar 2010 vistes imidlertid ikke overføringen i regnskapet. I slutten av januar 2010 var det fortsatt feil i overføringene til ERV. Den 12. februar 2010 ble det fortsatt arbeidet på saken, men fra 2. mars 2010 gikk hovedbokføringen daglig til ERV, og løpende produksjon var i gang for alle Finnmarkskommunene. Forsatt ble det imidlertid arbeidet med returfilen. Den 18. mars 2010 var også rutinen for returfil klar, samtidig som det ble arbeidet med to feil med hensyn til forfallsdag, og at kreditnota ble oppfattet som vanlig faktura. Den 7. april 2010 var fortsatt ikke dette helt løst, men det var visstnok ordnet to uker senere. Imidlertid stoppet det hele opp i slutten av april, meldte Ødegård, men i begynnelsen av og utover i mai 2010 så dette ut til å være ordnet. I juni 2010 ble det imidlertid igjen rapportert vanskeligheter med Compello, og i september 2010 meldte flere om tidvise problemer med integrasjonen mellom Compello og ERV.

Data fra Komfakt skulle konverteres til ERV da ERV skulle innføres og overta faktureringsystemet. I september 2009 fremgår i møtoreferat at fakturering fra starten skulle gjøres i Komfakt, hvorefter hovedbokføringene skulle overføres til ERV. I det samme referatet står en oppskrift på hvordan omleggingen skulle gjøres. Tana overførte dataene i desember 2009, men det viste seg at de ikke kom over i ERV før i mars 2010, dvs. etter at regnskapene skulle vært levert, og etter at EVRY hadde arbeidet med å finne feilen som resulterte i at de konverterte filene kom på avveie.

Tana og de andre Finnmarkskommunene benyttet også fagsystemet Arena, som er et budsjettssystem. Integrasjon mellom Arena og ERV har ifølge Tana ikke fungert på grunn av formatulikhet.

Det skulle ifølge EDB være mulig å integrere Arena mot ERV, og retten legger til grunn at dette måtte anses som en del av avtalen. Problemet med denne integrasjonen ble tatt opp første gang i prosjektmøte 5. januar 2010. I møte 2. mars 2010 står det i referatet hvorledes budsjett 2011 skulle legges inn. I september 2010 var overføring av lønnsfiler fortsatt ikke på plass. Vardø jobbet med en løsning som kunne gjøres tilgjengelig for de

andre. Den 1. februar 2011 var en integrert løsning fortsatt ikke mulig å få på plass, og det var ifølge partsrepresentanten heller ikke inngått avtale om dette, men det var fra EDBs side sagt at dette ikke var noe problem å få til og at det skulle ordnes.

1.7.13 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Båtsfjord kommune

Båtsfjord skulle også – som Tana – kunne benytte Compello inntil ERVs Fakturaflyt ble levert. Integrasjonen mellom Compello og ERV fungerte imidlertid ikke slik den skulle, og Båtsfjord opplevde de samme problemene som Tana.

Båtsfjord benyttet også Arena, se pkt. 1.7.12. EVERY fikk ikke integrert dette med ERV, og arbeidet måtte gjøres manuelt i Arena.

Ved konvertering av data fra Komfakt til ERV skjedde det samme som for Tana i pkt. 1.7.12.

1.7.14 Integrasjon av forsystemer og fagsystemer – Berlevåg

Berlevåg opplevde de samme problemene med Compello, Arena og konverteringen fra Komfakt til ERV som Tana og Båtsfjord.

I SD-avtalen sto det at ERV skulle håndtere dataoverføringer av regnskapstranser mellom Økonomi og Compello. I epost fra Ødegård i EDB til Finnmarkskommunene 14. desember 2009 viste han til at han som avtalt i møte fredag skulle sende en status på integrasjonen fra Compello til ERV, og: «Jeg må være ærlig og si at vi fortsatt sliter med løsningen. Vi er kommet nokså nær, men ikke i mål. Jeg har snakket med ... i Nesseby og sagt han nå må betale de regningene han kan ha liggende med bruk av gammel klient i Compello. At transene da går mot MP er for så vidt uproblematisk, de vil bli med over i neste konverteringsrunde. Skal holde dere orientert om utviklingen».

I februar 2010 informerte brukerstøtte i EDB om at ERV «(SAP) er litt sær slik at den krever verdi i gateadresse feltet for at man skal kunne remittere. Derfor må man evt skrive ett punktum i dette feltet hvis leverandøren ikke har noen gateadresse». Ifølge Berlevåg var det ikke opplyst om dette på opplæringen.

I mars 2010 skrev Ødegård at det «i dag var oppdaget en feil i den eksisterende integrasjonen mellom Compello og ERV. ... Feilsøking pågår, dere skal få høre. Ber dere inntil videre ikke sende faktura med forfall særlig langt frem i tid».

I mars 2010 skrev også brukerstøtte angående Komfakt i januar og februar at han hadde slitt med å postere på grunn av en feil med GLUPLOAD i ERV vedrørende posteringer i Komfakt før de ble sendt direkte, men dette var nå i orden.

I mars 2010 stilte Berlevåg spørsmål til brukerstøtte om hovedbokbilag. Brukerstøttens svar var at «Jeg er ikke sikker på om jeg kan gi et fullgodt svar».

I mai 2010 sendte Berlevåg melding om feil ved returfil fra bank. EDB svarte at det forhåpentlig var enkelthendelser.

I desember 2011 sendte brukerstøtte melding om at en meldt sak fortsatt var under arbeid, selv om EDB hadde sendt automatisk «lukket-melding» på saksnummeret.

I februar 2012 meldte Berlevåg at det var oppdaget at en faktura, som var kjørt via Compello til ERV, og som var remittert og deretter betalt automatisk i bank, var utlignet tre ganger i ERV. EDB svarte at det så ut til at samme returfil var lest to ganger ekstra i ERV, og at de ekstra bilagene var tilbakeført. Brukerstøtte var ikke kjent med at det hadde vært flere tilfeller enn dette.

Berlevåg sendte også en rekke andre feilmeldinger, som underbygget vitneførselen om de samme problemene.

1.7.15 Problemer med opplæring

I ERV-avtalen fra 2008 fremgår at det til alle de viktige prosessene fantes e-læring, som trinn for trinn viste hvordan prosessen for utfylling og bruk av skjerm bilde skulle gjennomføres og med utfyllende tekstlig

informasjon i bobler til hvert trinn. Elæringen fantes ifølge avtalen som automatisk playback og i standard, hvor bruker ble vist hva som skulle gjøres mv. Om opplæring fremgikk i Implementeringsbilag D at opplæringen var tredelt med overordnede kurs i form av presentasjon med oversikt over området, klasseromskurs innenfor de ulike modulene, som krevde aktiv deltakelse med forelesning og praktiske øvelser og bruk av systemet og opplæring av superbrukere, som skulle settes i stand til å holde øvrig sluttbrukeropplæring.

I kontraktene ved overgangen til ERV inngikk en opplæringspakke. Kommunene har anført at opplæring skulle gjøre brukerne i stand til å håndtere ERV-løsningen i praksis, slik det fremgår av presentasjon av opplæringen, men at det var store mangler ved opplæringen de fikk.

I den avtalen Ringerike inngikk 31. mai 2011 med EDB, dvs. etter kvalitetshevingsprosjektet, fremgår at leverandørens plikter med hensyn til ressurser og kompetanse var å sørge for at det personalet som til enhver tid utførte driften, hadde den nødvendige kompetanse og hadde fått tilstrekkelig innføring i driftstjenestens innhold og tilhørende tjenestenivå. Og videre at personell som kunden på saklig grunnlag ikke ønsket å benytte eller ønsket skiftet ut, snarest mulig skulle erstattes med annet personell med minst tilsvarende kompetanse. Kundens plikter omfattet vedrørende kompetanse å påse at personalet som brukte utstyr og program, hadde fått den opplæring og hadde den kompetanse som var nødvendig for å benytte det utstyr og den programvare som ble omfattet av driftstjenesten.

Alle saksøkerkommunene har anført at opplæringen ikke var god nok fra EVRYs side, og at kurspersonell fra leverandøren ikke hadde tilstrekkelig innsikt i løsningen til å formidle læring. Kommunene måtte derfor kjøpe ekstra opplæring, og de har anført at kontraktsmessig ytelse ikke ble levert, idet ERV har høy brukerskel og EVRY i forhandlingsfasen skriftlig og muntlig skapte forventning om noe annet enn de fikk. Endringer i løsningen ble dessuten foretatt fortløpende uten at det ble varslet for kundene eller dokumentert eller gjort kjent for kurspersonell. Skriftlig kursmateriell var fraværende. Flere kommuner måtte kjøpe ekstra opplæring og ble derved påført ekstrakostnader.

Kommunene har også anført at elæringsfunksjonen i ERV ikke har fungert. Den er utviklet for standard, men systemet hadde ikke vært tilstrekkelig utprøvd før driftsetting. Stadige endringer ble ikke fulgt opp i elæringen, og skriftlig brukerdokumentasjon forelå ikke.

Kommunenes arbeid med feilrettinger og avvikshåndtering er av denne grunn blitt langt mer arbeidskrevende.

I vedlegg til rådmannens brev av 4. oktober 2010 (Ringerike) skrev hun om opplæring at den generelt opplevdes som «mangelfull, uteblitt eller av for lav kvalitet på følgende områder:

- a) Leder selvbetjening, funksjonalitet og mulighet for å utnytte denne modulen
- b) Opplæring på lønn slik at vi kan kjøre lønn selv
- c) Fravær
- d) Refusjoner.

I møtet 27. oktober 2010 var EDBs svar til Ringerike at de hadde gjennomført de avtalte kurs, og at noen kurs var gjentatt grunnet tekniske problem. Flere kurs var dessuten overbemannet. Det var dessuten tale om en omfattende og ny løsning som krevde trening, og EDB stilte spørsmål om Ringerike og Hole ikke hadde fått anledning til å spre kunnskaper godt nok.

1.7.16 Problemer med brukerstøtte

Kommunene anførte at brukerstøtten var preget av at personalet hadde lite kunnskap om ERV-løsningen. Problemomfanget førte ifølge saksøkerkommunene til manglende oversikt over funksjonalitetssituasjonen.

Kommunene tok til å begynne med kontakt med fagkonsulent som hadde stått for opplæring, men ble ifølge saksøkerne raskt henvist til å kontakte leverandør via portalen. Retten har forstått det slik at dette hadde sammenheng med faseovergangen fra innføring/utrulling og forvaltning/drift.

I IBM-avtalen og ERV-avtalen står det at leverandøren skal gi kunden bistand over telefon, telefaks eller on-line vedrørende spørsmål om standardfunksjoner og egenskaper ved programvaren. Ved programvarevedlikehold som får betydning for anvendelsen av programvaren, omfatter brukerstøtten informasjon til kunden om hvordan kunden skal forholde seg etter at programvarevedlikeholdet er utført, samt informasjon i form av rundskriv om bruk av programvaren ved større periodiske anvendelser. Kunden

forutsettes å oppnevne en kontaktperson som håndterer den løpende kommunikasjon med leverandørens støtteapparat, og alle henvendelser skal skje via kontaktkanal spesifisert av leverandøren. I 2008-Avtalen var brukerstøtten omtalt på samme måte.

I brevet fra Ringerikes rådmann 4. oktober 2010 ble problemet omtalt slik at kontakten med brukerstøtten ble opplevd som tungvinn og sen, at svarene kom for sent, og flere ganger enn ønskelig med for lav presisjon. Driftingen av ERV-portalen ble opplevd som et dårligere kommunikasjonsverktøy enn i NLP-portalen, og kombinert med at brukerdokumentasjonen ble opplevd som lite konkret og til dels mangelfull, var det vanskelig å komme videre uten bistand fra EDB. Ringerike kommune kunne vanskelig se for seg at innføringen av ERV kunne «nå det forventede driftsmessige minimumsnivå hvis EDB opprettholdt dagens lave tilgang på konsulenter og brukerstøtte».

I referat fra Finnmarkskommunenes prosjektmøte 19. april 2010 fremgår at flere av kommunene syntes responstiden fra brukerstøtte var for dårlig. Løvik meldte tilbake til møtet 3. mai 2010 at det var viktig at saker som hastet, ble gitt prioritet 1 eller 2, for ellers ville saken bli klassifisert som lite viktig og kunne bli liggende i 1-2 uker.

I prosjektmøte 16. september 2010 uttrykte Finnmarkskommunene sterk kritikk på brukerstøtten. «Saker tar tidvis svært lang tid, i andre tilfeller er det åpenbart manglende kompetanse hos EDBs ressurspersoner», og prosjektleder anbefalte at saken ble flagget skriftlig til Løvik som ansvarlig i EDB.

I oktober 2010 etterlyste Sølvi Mathisen i Båtsfjord en oversikt over alle sakene Båtsfjord hadde meldt til ERV. Hun fikk tilbake en oversikt inneholdende 68 saker som var meldt inn til brukerstøtte.

I referat fra prosjektmøte for Finnmarkskommunene 28. oktober 2010 var det meldt om generell bedring på svartider fra brukerstøtte på enklere spørsmål, men tilbakemelding på noen saker var savnet. I møtetreferat fra september 2011 meldtes imidlertid at alle meldte om en tydelig dårligere brukerstøtte, og spesielt ble nevnt lange svartider – «dager?» Og i desember 2011 meldte flere om bedre responstider på henvendelser, selv om noen opplevde lang svartid ved 2. gangs oppfølging.

1.7.17 Problemer med brukerdokumentasjon

Kommunene har anført at elæringsfunksjonen i ERV ikke har fungert og at den er utviklet for standard, mens systemet ikke har vært tilstrekkelig utprøvd før driftsetting. Stadige endringer ble heller ikke fulgt opp i elæringen, og skriftlig brukerdokumentasjon forelå ikke.

Kommunenes arbeid med feilrettinger og avvikshåndtering ble av denne grunn langt mer arbeidskrevende, har saksøkerne anført.

Saksøkte har imidlertid anført at de avtalte funksjonene innen opplæring, brukerstøtte og brukerdokumentasjon er levert.

1.7.18 Forsinkelser i ERV

Både i IBM-avtalen fra 2004 for Ringerike og i EDB-avtalen fra 2005 for Modum fremgikk at utlån var en rutine knyttet opp mot kommunal fakturering, og at systemet skulle dekke de vanligste låneformer med renteberegning. I ERV-avtalen fra 2008 sto det at løsningen inngikk som en del av ERV, og at systemet skulle dekke de vanligste låneformer med renteberegning.

I prosjektmandatet for Ringerike i november 2009 står det under rammebetingelser i et punkt om avvik at prosjektet foreslår at utlånstjenesten avventes til etter at de andre tjenesteområdene er implementert.

I styringsmøte for Ringerike og Hole 14. januar 2010 fremgår under Endringsordre at kurs i innlån/utlån utsettes til fase 2 i november 2010. Retten legger til grunn at oppstart av funksjonen skulle skje etter at opplæring hadde skjedd.

I mai 2010 fremgår av prosjektmøtetreferater for Finnmarkskommunene at modulen ikke var tilgjengelig. I slutten av juni 2010 ønsket Båtsfjord og Berlevåg å starte utlån til høsten. Etter sommerens oppgradering var det i august oppdaget feil som ikke var der før. I slutten av september 2010 var det på det rene at Båtsfjord og Berlevåg ønsket utlansmodulen til bruk ved etableringslån, men ERV var kun klar for sosiale lån uten

renteberegning. I slutten av oktober 2010 var produksjon på innlån i gang i Modum, men ikke utlån. Båtsfjord og Berlevåg ønsket å vente med oppstart til etter jul. I desember 2010 var status uendret, men i mars 2011 ønsket Båtsfjord tilbud på innlån.

Ringerike har anført at utlånsmodulen ikke håndterte lån med renteberegninger før i februar 2013. Ringerike fikk tilgang til modulen tidligere, men i og med at den bare kunne benyttes til sosiallån, og Ringerike skulle benytte den til startlån, kunne den ifølge Ringerike ikke tas i bruk. Dette var ifølge saksøkerne i strid med avtalen.

Modum har også anført at utlånsmodulen i ERV ikke kunne benyttes, siden den bare håndterte rentefrie sosiallån. Modulen hadde ifølge Modum dessuten så mange feil at den først kunne benyttes i februar 2013.

Båtsfjord og Berlevåg har også påberopt som kontraktsbrudd at utlånsmodulen ikke ble gjort tilgjengelig for dem, til tross for at EVERY hadde opplyst at arbeidet med denne funksjonaliteten var påbegynt, og at løsningen kunne forventes klar i løpet av første halvår 2012. For Berlevåg var også innlånsfunksjonen forsinket. Utlånsmodulen var fortsatt ikke tilgjengelig.

I brevet fra Ringerike kommune 4. oktober 2010 er utlånsmodulen, så vidt retten kan se, ikke kommentert, men kommunen tok forbehold om at andre feil og mangler som overraskende dukket opp mv., i seg selv kunne gi grunnlag for heving, selv om listede delmål ble nådd.

Berlevåg hadde også bestilt innlån- og utlånsmodul. Ingen av funksjonene er tilgjengelig.

Anleggsmodulen i ERV inneholdt en løsning for anleggsregnskap og dekket funksjonalitet for anskaffelse, påkostninger, nedskrivning og avhending av utstyr. Avskrivninger ble beregnet automatisk, og systemet innehadde funksjonalitet for simulering av avskrivninger. Modulen var integrert med andre sentrale moduler i ERV.

Berlevåg hadde bestilt anleggsmodulen i ERV og regnet med å ta denne i bruk rundt sommeren 2010. Avskrivninger for 2009-regnskapet var ført i Masterpiece, og per september 2009 var Berlevåg klar for konvertering. I juni 2010 ønsket Berlevåg fortsatt oppstart på anleggsmodulen, men det var oppdaget feil i løsningen, som gjorde at EDB måtte utsette oppstart til høsten. Ifølge Berlevåg var det feil ved systemoppsettet som gjorde at det oppsto feilmeldinger. I august 2010 ønsket Berlevåg fortsatt oppstart av anleggsmodulen, men prosjektleder Ødegård meldte at det etter sommerens oppgradering av systemlandskapet var oppdaget feil som ikke var der tidligere.

I september 2010 var modulen klar, og Ødegård skulle komme med forslag til tidspunkt for kurs. I slutten av oktober 2010 var opplæring gjennomført med gode tilbakemeldinger, og øvrige Finnmarkskommuner ønsket også å ta denne i bruk. Berlevåg hadde da fått tilgang til anleggsmodulen.

I januar 2011 skrev Berlevåg til EDB at de først nå hadde fått tid til å begynne å registrere eiendelene i anleggsmodulen, men at de hadde fått feilmelding på grunn av levetid for vedkommende anleggsobjekt. Brukerstøtten meldte tilbake at dette måtte meldes inn som krav på endring av minimum levetid.

Den tidligere løsningen inneholdt forhandlingsfunksjon, og forhandlingsmodul skulle også være en del av ERV for Båtsfjord og Berlevåg, Modum og Ringerike. I april 2010 ville EDB sette i gang dette som et eget prosjekt på tvers av alle leveranseprosjektene, og opplæring ble i juni 2010 planlagt til uke 35. Kurset ble i mai 2010 utvidet til tre dager fordi modulen hadde vært utviklet og forbedret.

Finnmarkskommunene har anført at forhandlingsløsningen var forsinket i henhold til det som var avtalt. Den var tilgjengelig høsten 2010.

Fakturering som tidligere foregikk i Komfakt, ble etter oppgradering håndtert i ERV. Innfordring etter at fakturaer ikke ble betalt, skulle håndteres i ERV Fakturaflyt.

I styringsmøte for Ringerike og Hole 2. februar 2010 opplyste prosjektleder fra EDB at EDB hadde problemer med innfordringsmodulen, og at det var usikkert når denne var leveranseklar.

Tana har anført at ERVs Fakturaflyt ble forsinket, og at den til slutt bare kunne benyttes dersom scanning ble satt bort til et eksternt byrå. Avtale om fakturaflyt ble inngått med Tana 13. februar 2012, basert på SSD. I samme forbindelse ble Compello fakturaflyt sagt opp.

Tana ønsket overgang til ERVs Fakturaflyt som den første av Finnmarkskommunene, og dette var klart allerede i november 2009. I mai 2010 ønsket også Vardø å gjøre det, men EDB ga da beskjed om at Ringerike og Hole

skulle starte pilotdrift 1. mai 2010 slik at løsningen kunne prøves ut før den ble innført i flere kommuner. I september 2010 ble det meldt at Ringerike/Hole var i oppstart på ny løsning av fakturaflyt; en løsning som innebar at kommunene scannet, mens tolkingen foregikk på server hos EDB. I slutten av november 2010 var løsningen fortsatt under bearbeiding. I slutten av juni 2011 ble tre mulige løsninger lansert, blant annet at kommunene satte bort scanning til eksternt byrå. Finnmarkskommunene ønsket scanning i eget hus, og i desember 2011 var det fortsatt ingen løsning. I mars 2012 hadde alle Finnmarkskommunene inngått avtale om Fakturaflyt og det ble planlagt felles oppstart og opplæring.

Båtsfjord og Tana har anført at ERVs fakturaflyt var forsinket og at den ikke var kontraktsmessig, fordi den til slutt bare kunne benyttes dersom scanning ble satt bort.

1.7.19 System- og posteringsfunksjonen

Finnmarkskommunene har anført at slik funksjon mangler, selv om den ble presentert for dem på brukerkonferansen i oktober 2009. I prosesskriv – dvs. i den rettede stevningen datert 20. juni 2013 – har disse Finnmarkskommunene anført at dette representerer et kontraktsbrudd. Saksøkte har anført at det foreligger ulike systemer for dette.

Hovedforhandling ble avholdt over 3 uker – dvs. over 14 rettsdager – fra 14. oktober til 1. november 2013. For saksøkerne møtte deres partsrepresentanter og tre prosessfullmektiger, mens saksøkte var representert ved to partsrepresentanter og to prosessfullmektiger, slik det fremgår av rettsboken. Retten mottok partsforklaringer fra de fem saksøkerkommunene og fra saksøktes partsrepresentanter og trettiseks vitner, herunder fire sakkyndige vitner. Det ble foretatt dokumentasjon og nedlagt påstander, slik det fremgår nedenfor og i rettsboken.

1.8 Litt om avtalenes innhold

I de opprinnelige avtalene som var inngått med kommunene, fremgikk at avtalens tjenester omfattet tilgang til de sentrale løsninger som var spesifisert i bilag A Tjenestebeskrivelse, og at andre tjenester var spesifisert i øvrige avtalebilag. Avtalens pkt. 2.1 lød slik:

Avtalen omfatter tilgang til moduler av programvare med den funksjonalitet som er beskrevet i bilag A.
...

Leverandøren har anledning til for egen regning å videreutvikle programvaren som inngår i avtalte Tjenester. Det forutsettes at slik videreutvikling ikke vil innebære vesentlige endringer i funksjonalitet, leveringsfrister, eller økte kostnader for Kunden. ...

Avtalens pkt. 2.2 om programvarevedlikehold lød slik:

Avtalen omfatter vedlikehold av den programvare som ligger til grunn for de løsninger avtalen omfatter tilgang til, slik dette fremgår av Bilag A.

Og i Bilag A (som omhandler Generelle tjenester og Sikkerhet) pkt. 1.3 står følgende om dette:

Avtalen omfatter vedlikehold av den programvare som ligger til grunn for de løsninger avtalen omfatter tilgang til. Vedlikehold omfatter feilretting i standardsystemets programmer, oppdaget av Kunden eller andre brukere av systemet.

Vedlikeholdet omfatter regeltilpassing og generelle forbedringer som Leverandøren velger å introdusere. Informasjon om slike forbedringer vil bli sendt ut.

Kunden får tilgang til forbedringer og feilrettinger i løsningen i henhold til Leverandørens gjeldende utvikling og vedlikeholdsplan. Dersom det inntreffer feil ved programmet som hindrer Kundens bruk, vil Leverandøren assistere Kunden ved å gi beskjed om hvordan feil kan omgås så langt dette er mulig inntil feilen er rettet.

I ERV-avtalene med saksøkerkommunene var det i prisbilag C til Avtalen tatt inn et nytt punkt 2.1 eller 2.3, som for Ringerike, Tana, Båtsfjord og Berlevåg lød slik:

Konvertering – ny plattform

Kunden konverteres til ny plattform, med tilsvarende funksjonalitet innenfor de funksjonsområder som er regulert i dagens avtale.

I prisbilag C for Modum var formuleringen slik:

Kunden konverteres til ny plattform, med samme funksjoner som i dagens avtale kostnadsfritt.

AKN 2005, leverandørens alminnelige kontraktsvilkår, var en del av avtalene som ble inngått om overgang til ERV i 2008 og 2009. For avtalene som ble inngått senere, kom SSAD til anvendelse.

2 Påstander og påstandsgrunnlag

2.1 Saksøkernes påstandsgrunnlag

Saken gjelder krav om erstatning og prisavslag fra Ringerike, Modum, Tana, Båtsfjord og

Berlevåg kommuner mot EVERY AS som følge av forsinkelser og mangler ved selskapets leveranse av virksomhetsløsningen ERV. Avtalene som ble inngått for levering av ERV, ble inngått som oppgraderingsavtaler i form av endringsbilag til de opprinnelige avtalene kommunene hadde, og det foreligger derfor ingen kravspesifikasjon i kontraktene mellom kommunene og EVERY.

Kommunene opplevde tidlig etter driftsstart alvorlige funksjonelle problemer med ERV-løsningen. De mange problemene medførte ekstra kostnader for kommunen. Driftssituasjonen er bedret i dag, men kommunene sliter fortsatt med vesentlige funksjonsproblemer.

Kommunene har opplevd feil og forsinkelser knyttet til følgende områder:

- Kontrollrapporten «lønn» (konteringslisten på lønn)
- Konsekvensrapporten «virkning av sentralt lønnsoppgjør»
- ERV's funksjon for effektivering av sentrale lønnsoppgjør
- Kontrollrapporten og funksjonene for avstemming av sykepenger
- Fraværsregistrering, kontrollrapporten «sykefravær»
- Myndighetsrapportering «Automatisk overføring til AA-registeret»
- Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger»
- Integrasjon mellom ERV og ulike fagsystemer
- Konvertering av data fra NLP til ERV
- Konvertering fra KOMFAKT til ERV
- Den helintegrerte funksjonen for Fakturaflyt
- Anleggsmodulen
- Innlånsmodulen
- Utlånsmodulen
- Forhandlingsløsningen
- Opplæring
- Brukerstøtte
- Brukerdokumentasjon
- System-/ og posteringsdokumentasjon
- Svikt ved gjennomføringen av implementeringsprosjektene

Alle saksøkerkommunene har i det store og det hele opplevd de samme problemene med ERV. Avtalene mellom kommunene og EVERY er alle basert på leverandørens standardvilkår EDB-AK-N 2005, og anførselene er felles for alle kommunene, med mindre det fremgår noe annet.

Vesentlig mislighold av kontrakt

De funksjonsproblemene og forsinkelsene som er nevnt stikkordsmessig ovenfor, skyldes forhold på leverandørens side. Funksjonsproblemene utgjør en mangel i kontraktsforholdet, og forsinkelsene av deler av systemet er kontraktsmessige forsinkelser. De feilene og forsinkelsene kommunene opplevde ved ERV, var langt utover det som en må forvente ved innføringen av et nytt system. Det grunnleggende kravet til

funksjonalitet var at ERV minst skulle tilsvare funksjonaliteten i kommunenes tidligere løsning. I prisbilag C fremgår at løsningen skulle ha «samme funksjoner som dagens løsning» eller at «kunden konverteres til ny plattform, med tilsvarende funksjonalitet innenfor de funksjonsområder som er regulert i dagens avtale». Videre vises det til ERVs løsningsbeskrivelse som ble benyttet i innsalgsfasen, og til de løfter og beskrivelser som ble gitt av leverandøren i innsalgsfasen, og atter videre også til de krav som må kunne stilles til kjerneegenskaper ved varen.

Manglene og forsinkelsene er samlet sett, men også isolert sett, vesentlige. Leveransen av ERV sett under ett er så mangelfull og har hatt slike forsinkelser, at det foreligger et vesentlig mislighold av kontraktene fra EVRYs side.

Culpa in contrahendo og avtaleloven § 36

EVRY har dessuten brutt kravet til opplysningsplikt, og EVRY har opptrådt i strid med kravet til lojalitet i kontraktsforhold ved avtaleinngåelsen med kommunene.

Allerede fra det tidspunkt salg ble påbegynt, må selskapet ha vært klar over at det heftet vesentlige svakheter ved produktet (driftsløsningen), dette på bakgrunn av erfaring selskapet allerede da hadde med andre kommuner. Selskapet måtte på denne bakgrunn vite at de funksjonelle problemene ville gjøre seg gjeldende også i saksøkerkommunene, og at opplysningene om dette ville være viktig for kommunene å ha kjennskap til ved vurderingen av om det skulle inngås kontrakt. Til tross for dette markedsførte og solgte selskapet ERV uten forbehold som et ferdig produkt.

EVRYs opplysningssvikt og illojalitet ved avtaleinngåelsen må etter læren om culpa in contrahendo føre til at alle kontraktfestede ansvarsbegrensninger settes til side.

Selskapets handlemåte ved avtaleinngåelsen må under enhver omstendighet anses grovt uaktsom. Det samme gjelder unnlåtelsen av å informere i implementeringsfasen, dvs. frem til det tidspunkt kommunene realistisk sett ennå kunne snu. Selskapet må i denne perioden stadig ha fått ny informasjon fra en rekke kommuner om problemene og må ha visst at de var gjennomgående.

Det har vært betydelige mangler ved gjennomføringen av implementeringsprosjektene, og dette har vært en medvirkende årsak til at de feilene og manglene som kommunene opplevde, ble en realitet. Sterias rapport underbygger dette.

Dette innebærer at ansvarsbegrensningene må settes til side etter avtaleloven § 36, og EVRY må være erstatningsansvarlig for de reelle tap kommunene er påført.

Reklamasjon

Som følge av at EVRY har brutt sin opplysningsplikt og opptrådt grovt uaktsomt, utvides kommunenes rett til erstatning, og det medfører at plikten til reklamasjon bortfaller.

Det anføres at kommunene under enhver omstendighet gjennom sine mange henvendelser, blant annet i prosjektet og til brukerstøtte, også har reklamert.

EVRY har dessuten gått inn i en realitetsdiskusjon med kommunene og har av den grunn tapt sin rett til å gjøre gjeldende at det er reklamert for sent. Her vises det blant annet til det EVRY selv har anført, om at det er inngått avtaler om kompenserende tiltak overfor enkelte av kommunene.

Misligholdskrav

ERV har vært mangelfullt gjennom hele livssyklusen, og dette utløser et krav etter kontraktens bestemmelser om prisavslag.

At kontrakten er vesentlig misligholdt fra EVRYs side, utløser videre rett til erstatning for det økonomiske tapet kommunene er påført.

EVRYs unnlåtelse av å informere kundene om forekomsten av funksjonssvikt som selskapet måtte ha vært kjent med allerede da markedsføring og salg ble påbegynt og avtalene ble inngått, innebærer at det ikke gjelder noen beløpsbegrensninger i forholdet til det tapet som kommunen kan kreve erstattet. Det gjelder heller ikke noen begrensninger i forhold til hvilken type tap kommunene kan kreve erstattet.

Alle feilene og forsinkelsene i løsningen har nødvendiggjort manuelt kontroll- og rettelarbeid i et stort omfang fra kommunenes side. Dette har påført kommunene betydelige ekstra kostnader i form av lønnsutgifter og andre

kompenserende tiltak, og det har gått ut over andre driftsoppgaver. Det tapet dette har påført kommunene, kreves erstattet.

Feil og forsinket rapportering til pensjonsinnretningene har også påført Modum og Ringerike betydelige ekstra premiekostnader, kostnader som representerer et endelig konstaterbart økonomisk tap for kommunene. Dette kreves også erstattet.

Betydningen av at det er inngått ulike typer forlik mellom EVRY og enkelte av kommunene og av at det er inngått nye driftsavtaler mellom henholdsvis Ringerike, Tana, Båtsfjord, Berlevåg og EVRY i 2011.

Det er verken i de såkalte forliksavtalene eller i driftsavtalene av 2011 forutsatt at kommunen frasier seg retten til å fremme misligholdkrav for tidligere periode. Det vil under enhver omstendighet ikke være grunnlag for en slik avskjæring. Det vises til at EVRY heller ikke i sammenheng med forliksavtalene eller avtaleinngåelsene i 2011 ga sin kontraktspart helt sentral informasjon om ERV. Selskapet ga selv på dette meget sene tidspunktet uttrykk for at problemenes årsak først og fremst lå på brukersiden.

Det anføres også at forliksavtalene heller ikke er oppfylt fra EVRY sin side.

2.2 Saksøkernes påstander

På vegne av Ringerike kommune nedla advokat Huus-Hansen slik påstand:

1. EVRY AS betaler til Ringerike kommune et beløp fastsatt etter rettens skjønn, oppad begrenset til NOK 12 104 378, med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
2. EVRY AS betaler Ringerike kommunes sakskostnader for tingretten.

På vegne av Modum kommune nedla advokat Huus-Hansen slik påstand:

1. EVRY AS betaler til Modum kommune et beløp fastsatt etter rettens skjønn, oppad begrenset til NOK 6 677 677, med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
2. EVRY AS betaler Modum kommunes sakskostnader for tingretten.

På vegne av Tana kommune nedla advokat Huus-Hansen slik påstand:

1. EVRY AS betaler til Tana kommune et beløp fastsatt etter rettens skjønn, oppad begrenset til NOK 1 717 154, med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
2. EVRY AS betaler Tana kommunes sakskostnader for tingretten.

På vegne av Båtsfjord kommune nedla advokat Huus-Hansen slik påstand:

1. EVRY AS betaler til Båtsfjord kommune et beløp fastsatt etter rettens skjønn, oppad begrenset til NOK 1 135 943, med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
2. EVRY AS betaler Båtsfjord kommunes sakskostnader for tingretten.

På vegne av Berlevåg kommune nedla advokat Huus-Hansen slik påstand:

1. EVRY AS betaler til Berlevåg kommune et beløp fastsatt etter rettens skjønn, oppad begrenset til NOK 753 028, med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
2. EVRY AS betaler Berlevåg kommunes sakskostnader for tingretten.

2.3 Saksøktes påstandsgrunnlag

Reklamasjon

Ingen av saksøkerne har reklamert i tide over de programfeil ved ERV som de mener utgjør et mislighold. Etter kontraktene plikter saksøkerne å reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold. Henvendelser til brukerstøtten er

ingen reklamasjon, og løpende utbedring av programfeil er heller ingen avhjelp etter kontrakten, men avtalt vedlikehold.

Det bestrides at EVERY har kjent til at det forelå kontraktsbrudd. Dette forhold er uansett uten betydning for den relative reklamasjonsfristen etter kontrakten.

De påberopte forholdene innebærer ikke mislighold av kontrakten

Generelt

De forholdene kommunene har påberopt, innebærer ikke mislighold av kontrakten, eller er i alle fall så bagatellmessige mislighold at det ikke gir grunnlag for verken prisavslag eller erstatning.

Det meste av problemene kommunene har opplevd, skyldes ikke programfeil i ERV, men feil ved bruk av systemet eller feil med data som brukerne selv har lagt inn i systemet. De programfeil som har eksistert, har blitt rettet fortløpende i samsvar med avtalt vedlikeholdsplikt.

Selv om retten skulle komme til at EVERY har misligholdt kontrakten i perioder, var dette i alle fall ikke uaktsomt, og da naturligvis heller ikke grovt uaktsomt.

Påståtte mislighold av kontraktene med alle saksøkerne

Konteringslisten i ERV er så omfattende som den bør være, og omfanget av konteringslisten innebærer ikke noe mislighold. Det finnes andre rapporter i ERV som er mer oversiktlige, og kommunene kan også lage egendefinerte rapporter.

Effektueringen av det sentrale lønnsoppgjøret forårsaket flere problemer ved utbetaling av lønn i september 2010. Både kommunene og EVERY forårsaket feilutbetalinger. Dette er innenfor det kommunene må akseptere, og det er ikke et mislighold av kontrakten som gir grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Konsekvensrapporten, som EVERY produserte i slutten av 2010, inneholdt enkelte feil, men det var fordi kommunene ikke hadde meldt inn endringer. Dette er altså ikke noe mislighold av kontrakten.

Kontrollrapporten for sykepenger har vist avvik mellom beregnet og faktisk refunderte sykepenger. Det er også rapportens formål, da tallene skal avstemmes. At den eventuelt også har vist noe avvik på grunn av ulik avrunding hos NAV og i ERV, kan ikke gi grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Det har ikke foreligget feil med hensyn til hva som kan og ikke kan registreres som sykefravær i ERV. ERV følger reglene om registrering av fravær.

Pensjonsrapporten har i enkelte perioder hatt programfeil. Disse feilene har blitt rettet fortløpende i samsvar med avtalemessig vedlikeholdsplikt. De problemene kommunene har hatt knyttet til pensjonsrapportering, er i hovedsak ikke relatert til disse programfeilene, men til feilregistrering av data i ERV av brukerne i kommunene.

Opplæringen og brukerdokumentasjonen har vært som avtalt, og den har vært tilstrekkelig for kommunenes behov. At kommunene ikke har lært ERV godt nok, skyldes verken opplæringen eller brukerdokumentasjonen. Brukerstøtten har også vært som avtalt og tilstrekkelig for kommunenes behov.

Den påståtte mangelen ved system- og posteringsdokumentasjonen er ikke blitt ytterligere beskrevet av saksøkeren, og EVERY kan ikke ta stilling til påstanden.

Innfordringsmodulen hadde enkelte svakheter fram til årsskiftet 2010/2011. Svakheterne ble da utbedret i samsvar med vedlikeholdsavtalen. Fra 2011 kjenner ikke EVERY til at det har vært problemer med innfordringsmodulen.

Påstått mislighold av kontraktene med Ringerike og Modum

Det ble konvertert data fra NLP til ERV som ikke skulle konverteres, men dette skyldtes hovedsakelig at kommunen ikke i tilstrekkelig grad hadde gjennomgått egne data før konvertering. Det er bare Ringerike og Modum som mener konverteringen var mangelfull.

Påstått mislighold av kontrakten med Ringerike

At integrasjonen mellom RS og ERV ikke var så god som Ringerike kommune skulle ønske, innebærer ikke noe mislighold av kontrakten. EVERY hadde etter avtalen ikke plikt til å sørge for en integrasjon, og leverandøren av RS bidro ikke for å sikre en god integrasjon.

Påstått mislighold av kontrakten med Modum

At vannmåleravlesninger ikke lar seg tilbakestille i ERV av kommunen selv, er ikke et mislighold av avtalen. Slike avlesninger kan dessuten tilbakestilles av brukerstøtten på kort varsel, dersom det er behov for det.

Påståtte mislighold av kontraktene med Ringerike, Modum, Båtsfjord og Berlevåg

Utlånsmodulen håndterer ikke renteberegning, noe den etter kontrakten skal.

Kommunene som behøver renteberegning benytter derfor fortsatt Komfakt, som også leveres av EVRY. Det innebærer ikke noe kontraktsbrudd, som kan gi grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Påståtte mislighold av kontraktene med Tana, Båtsfjord og Berlevåg

Forhandlingsløsningen ble presentert i juni 2010, og etter avtale med kommunene ble det avholdt opplæring i løsningen i august 2010. Det er ikke noe mislighold av kontrakten. Kommunene hadde uansett ikke behov for forhandlingsløsningen før høsten 2010.

Kommunene inngikk avtale om fakturaflyt i februar 2012. Kommunene har ikke beskrevet på hvilken måte fakturaflyt er forsinket etter avtalen, og EVRY kan derfor ikke forholde seg til anførselen.

Problemene med integrasjonen mot Compello, Arena og Komfakt er beskrevet i prosjektreferatene for kommunene i Finnmark. Det er riktig at det har vært enkelte problemer, men problemene har ikke vært så omfattende at det innebærer et mislighold av avtalen som gir grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Påstått mislighold av kontrakten med Berlevåg

De påståtte feilene med anleggsmodulen er ikke blitt ytterligere beskrevet, og EVRY kan derfor ikke ta stilling til anførselen.

Saksøkerne ikke sannsynliggjort noe økonomisk tap og årsakssammenheng

Saksøkerne har ikke lagt fram dokumentasjon som viser at de har lidt noe tap som følge av eventuelle uaktsomme mislighold av kontrakten.

Det er ikke sannsynlig at saksøkerne har lidt tap som følge av de kontraktsbrudd som er påberopt i saken, og i alle fall ikke i den størrelse som er påstått. Det meste av arbeidet skyldes sannsynligvis normale utfordringer for kommunens ansatte ved overgangen til nytt system, og har ikke noe med de påberopte kontraktsbruddene å gjøre.

Når det gjelder det påståtte tapet ved at pensjonspremiene ble høyere i 2012, skyldes dette at Ringerike og Modum ikke meldte inn endringene før etter utløpet av 2011.

Selv om det skulle forutsettes at alle problemene med pensjonsrapporten skyldtes programfeil i ERV, var det fullt mulig å rapportere til KLP.

Økt pensjonspremie innebærer heller ikke noe tap for kommunene. Dersom det skulle innebære et tap, er tapet indirekte og upåregnelig, og kommunene har ikke gjort det de burde gjøre for å avverge det påståtte tapet.

I alle tilfeller setter kontraktene begrensninger på hva kommunene kan kreve i erstatning.

2.4 Saksøktes påstander

Advokat Salvesen Haukaas nedla i Ringerike kommunes søksmål mot EVRY slik påstand:

1. EVRY AS frifinnes.
2. Ringerike kommune, Modum kommune, Tana kommune, Berlevåg kommune og Båtsfjord kommune dømmes, en for alle og alle for en, til å dekke EVRY AS' sakskostnader for tingretten.

Han nedla i Modum kommunes søksmål mot EVRY slik påstand:

1. EVRY AS frifinnes.
2. Ringerike kommune, Modum kommune, Tana kommune, Berlevåg kommune og Båtsfjord kommune dømmes, en for alle og alle for en, til å dekke EVRY AS' sakskostnader for tingretten.

Han nedla i Tana kommunes søksmål mot EVRY slik påstand

1. EVRY AS frifinnes.
2. Ringerike kommune, Modum kommune, Tana kommune, Berlevåg kommune og Båtsfjord kommune dømmes, en for alle og alle for en, til å dekke EVRY AS' sakskostnader for tingretten.

Han nedla i Båtsfjord kommunes søksmål mot EVRY slik påstand

1. EVRY AS frifinnes.
2. Ringerike kommune, Modum kommune, Tana kommune, Berlevåg kommune og Båtsfjord kommune dømmes, en for alle og alle for en, til å dekke EVRY AS' sakskostnader for tingretten.

Han nedla i Berlevåg kommunes søksmål mot EVRY slik påstand

1. EVRY AS frifinnes.
2. Ringerike kommune, Modum kommune, Tana kommune, Berlevåg kommune og Båtsfjord kommune dømmes, en for alle og alle for en, til å dekke EVRY AS' sakskostnader for tingretten.

3 Rettens vurdering

3.1 Generelt

Saken gjelder krav om erstatning og prisavslag fra Ringerike, Modum, Tana, Båtsfjord og Berlevåg kommuner mot EVRY AS som følge av påståtte forsinkelser og mangler ved selskapets leveranse av virksomhetsløsningen ERV. Historikken i kontraktsforholdene fremgår under sakens bakgrunn.

AKN pkt. 7.1 omhandler Varsel og reklamasjon. Annet ledd lyder slik:

Dersom ikke annet er skriftlig avtalt, må Partene reklamere eventuelle misligholdskrav (forsinkelse/mangel) skriftlig uten ugrunnet opphold og senest innen tre måneder etter at årsaken som gir grunnlag for misligholdskrav er oppdaget eller burde vært oppdaget. Ved vurdering av hvorvidt Partene burde ha oppdaget forholdet, skal det særlig legges vekt på om Parten ville ha oppdaget det ved normale kontrollrutiner. Uavhengig av det foranstående kan reklamasjon skje senest 12 måneder etter at feilen oppsto. En Parts misligholdskrav faller likevel bort dersom den annen Part kjente til at det forelå en reklamasjonsgrunn.

Ifølge pkt. 7.2 foreligger forsinkelse dersom levering skjer senere enn den til enhver tid avtalte leveringstid, eller dersom avtalt tilgjengelighet uteblir for Leveranser eller del av Leveranse.

Ifølge pkt. 7.2.3 kan kunden kreve erstatning etter pkt. 9 dersom vilkårene for dette er oppfylt. I pkt. 9 står det at den skadelidte kan kreve erstattet dokumentert, direkte tap han har lidt som følge av uaktsomme forhold på den misligholdende parts side, men har i intet tilfelle ansvar for indirekte tap. I pkt. 9.2 om Ansvarsomfang fremgår at samlet ansvar for hver av partene for det enkelte produkt eller ytelse under ingen omstendighet skal overstige 20 % av det vederlag som er avtalt for det forsinkede eller mangelfulle i det kalenderåret det erstatningsbetingende forhold oppstår, med mindre annet er avtalt. Denne begrensningen gjelder imidlertid ikke dersom det kan påvises at skadevoldende part har utvist forsett eller grov uaktsomhet. I så fall skal samlet ansvar under ingen omstendighet overstige tre ganger årlig kontraktspris.

I AKN pkt. 7.3.1 fremgår at det foreligger mangel dersom Leveransen ved levering ikke oppfyller de i Kontrakten spesifiserte ytelses- eller kvalitetskrav. I pkt. 7.3.2 fremgår at EDB har plikt og rett til å avhjelpe alle mangler som viser seg innenfor en periode på ett år fra levering, uten ekstra kostnad for kunden, og at avhjelpe kan skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering. EDBs ansvar for mangler omfatter ifølge pkt. 7.3.3 ikke mangler som skriver seg fra forhold som oppstår etter levering på grunn av kundens feilaktige eller kontraktsstridige bruk, mangelfull egenopplæring i bruk av systemene hos kunden, unnlatelse av å følge instruks, retningslinjer og anbefalinger og krav fra EDB mv. Ved vurderingen av om det foreligger kontraktsmessig mangel, må det tas utgangspunkt i leveransen på leveringstidspunktet, dvs. fra det tidspunkt kommunene satte ERV i drift, henholdsvis i oktober og november 2009 og i mai 2010. I og med at det også foreligger en driftsavtale med samme vilkår, må EVRYs leveranse også vurderes som en løpende ytelse fra oppstart.

Kontraktene som ble inngått mellom kommunene og EVERY, skulle etter sin forutsetning løpe over flere år. Kontraktene dreide seg om levering av dataprogrammer, som er menneskeskapt, og skjer det feil, vil det bero på teknisk eller menneskelig feil, som i prinsippet vil kunne rettes. Utgangspunktet for vurdering av EDB-kontrakter er de alminnelige kontraktsrettslige prinsipper og vår rettstradisjon. Det er likevel noen særkjennetegn ved slike kontrakter som kan påvirke den rettslige vurdering. EDB-ytelsene er teknisk meget komplisert, gjelder ofte betydelige verdier, og kontraktene er ofte langsiktige. I det langsiktige perspektivet vil det ofte oppstå endringer underveis, både av praktiske og reguleringsmessige grunner. Retten viser til at kommunenes virksomhet beror på det som til enhver tid skjer både i lokalsamfunnet og i storsamfunnet og kan påvirkes av endringer i lov og forskrift. KLPs krav om at kommunene selv skulle rapportere endringer, er et eksempel på dette.

Spesielt for IT-kontrakter er også kundens avhengighet av leveransen fordi den er sentral i kundens daglige virke. Viktige og avgjørende rutiner overlates til EDB-systemet, for eksempel de ansattes lønn, virksomhetens inntekter og utgifter, budsjettstyring, kontroll- og sikkerhetsrutiner, skatt osv. Dette gjør kunden sårbar, fordi feil kan få alvorlige følger.

Samtidig er det et særtrekk ved IT-ytelser at feil vanligvis forekommer, og jo mer komplisert et program er, jo flere feilkilder vil det være. IT-ytelser er derfor avhengig av kontinuerlig oppfølging og vedlikehold, og dette skaper en avhengighet mellom kunde og leverandør. Det er dessuten kundens behov som er avgjørende for utforming av programvaren, og kunden må ta aktivt del for å tilrettelegge innen egen virksomhet både teknisk og organisatorisk.

Et annet særtrekk er at leverandøren får et spesielt innblikk i kundens liv og virke. Denne nærheten mellom leverandør og kunde stiller store krav til lojalitet. Dette gjelder også fordi leverandøren besitter kunnskapen om det som leveres, samtidig som kunden vanskelig kan vurdere leveransen reelt før systemet er i bruk.

Etter rettens oppfatning må disse momentene få betydning både for hva som defineres som mislighold og for mulige konsekvenser av mislighold. Det gjelder selv om Høyesterett i Rt-1990-607 (Saga Data) ga uttrykk for at det ikke var særlige forhold i databransjen som tilsa at det ble stilt andre krav til lojalitet enn hva som ellers gjelder i kontraktsforhold. Retten viser til at de særtrekkene retten har nevnt ovenfor, anses som sentrale i denne saken, mens Rt-1990-607 gjaldt arbeidstakers lojalitet til arbeidsgiver i en situasjon hvor to arbeidstakere – administrerende direktør og systemsjefen – hadde sagt opp sine stillinger og deltatt i stiftelse av konkurrerende selskap. En slik situasjon er ikke spesiell for databransjen. Det er ellers lite rettspraksis rundt IT-kontrakter, og det er begrenset med litteratur etter 1980- og 1990-tallet.

Kontraktene inneholder løpende forpliktelser for begge parter. Pris og partenes håndtering av aksjoner er funksjoner av dette. Kontraktens formål må være å skape balanse mellom kontraktpartene både ved innledningen av kontraktsforholdet og i deres samhandling under kontraktens livsløp.

Retten vil i det følgende gjennomgå kontraktsforholdene og de påberopte kontraktsbrudd i tilknytning til hver kommune for seg, men vil først ta stilling til saksøkernes anførsel om at saksøktes handlemåte forut for kontraktsinngåelsen var forsettlig, grovt uaktsom eller uaktsom.

3.2 Kontraktsgjennstand og aktsomhetsvurdering

Alle saksøkerkommunene inngikk avtaler om overgang til ERV ved årsskiftet 2008/2009. Hovedsakelig omfattet avtalene det samme for alle kommunene, men med noen ulikheter for enkeltmoduler eller deler av hovedmodulene. Situasjonen var imidlertid for alle saksøkerne at saksøkte hadde vært deres IT-leverandør over flere år, og at det var et meget godt forhold mellom leverandør og kunde. Avtalene omfattet både etablering av den nye IT-plattformen og drift av denne.

Leverandøren var godt kjent med kommunenes behov og arbeidshverdag og med at det nye datasystemet ville utgjøre og påvirke hele arbeidshverdagen til kunden og hele den administrative virksomheten i kommunen. Dette var formålet med ERV-systemet, og dette var leverandøren kjent med.

Leverandøren hadde presentert systemet for Ringerike i august 2007, og fremsatte tilbud om overgang til ERV i oktober 2007. Løsningen ble også presentert i april 2008 i Tromsø og på brukerkonferanse i slutten av oktober 2008, kort tid før Ringerike inngikk avtale med EDB. Ved presentasjon av systemet forelå en løsningsbeskrivelse, som beskrev ERV bl.a. som en funksjonelt meget god løsning, som «kan skaleres og tilpasses i takt med behov». I løsningsbeskrivelsen ble det fremholdt at det for å sikre at effektiviserings-

potensialet ble realisert, var viktig å ha fokus både på implementeringen og den etterfølgende driftsfasen. Dessuten ble det vist til at effektiv tilgang til flest mulig verktøy gjennom et helhetlig brukergrensesnitt ville øke den daglige effektivitet ved at alt ville bli levert gjennom en og samme arbeidsflate.

Vitneførselen fra kommunenes side viste at saksøkerne og de ansatte imøteså det nye systemet med forventning, og at de mente at de gamle systemene var umoderne. Vitneførselen viste også at den daglige effektivitet ikke ble økt, og på hovedforhandlingstidspunktet var situasjonen at det økte bemanningsbehovet som oppsto ved innføring av ERV, måtte opprettholdes selv om arbeidsoppgavene de hadde hatt med de tidligere systemene ikke var endret.

Da avtalene med de fem saksøkerne ble inngått rundt årsskiftet 2008/2009, var saksøkerne kjent med at Hof hadde vært pilotkommune, og Modum og flere andre kommuner hadde høsten 2008, før de inngikk kontrakt om ERV, vært på besøk i Hof og fått høre at de der hadde hatt plunder under innføringen, men at «det var sånn noenlunde». EVRY var kjent med at Hof hadde hatt problemer, men det er ikke ført bevis for at EVRY ikke trodde dette ville løse seg til de gikk i drift med ERV i andre kommuner.

Både Ulsund, Møyland og Løvik fortalte om omfattende testing før kontrakter ble skrevet, og det gjaldt både systemtesting og helhetstesting i tillegg til at det var testing med Hof før Hof gikk i drift i mai 2008. Ifølge Løvik var erfaringen fra Hof positiv, og det som ikke var bra under testing, ble korrigert og rettet før Hof gikk i produksjon eller ble løst i resten av 2008 eller begynnelsen av 2009. Dette står riktig nok i motstrid til uttalelser i prosjektmøter om at systemet var umodent og ikke tilstrekkelig testet før det ble satt i drift, og som var tidsnære bevis, som etter rettens oppfatning må tillegges større vekt enn partenes uttalelser under hovedforhandlingen. Utsagnene i prosjektmøter og eposter i oktober 2010 må etter rettens oppfatning likevel ses i lys av de problemene som kommunene hadde opplevd etter at systemet var satt i drift, og er ikke bevis for at EVRY var klar over dette før oppstart hos saksøkerkommunene.

Erik Berg i Hof kommune fortalte at det hadde vært diverse problemer med ERV, men han sa også at det hadde gått seg til. De hadde under pilotperioden hatt besøk av mange andre kommuner og sammen med EDB presentert ERV. Han mente det vel ble nevnt at noe ikke fungerte, men de var positive til EVRY da, og han regnet med at ting kom til å løse seg, noe EVRY også sa. De hadde imidlertid ikke forutsett at det skulle ta så lang tid. Om avisartikkelen hvor det sto at Hof var begeistret for å være pilot, sa Berg at han ikke var så begeistret nå, men at nåsituasjonen var at det alt vesentlige fungerte noenlunde greit.

Det ble ført et omfattende antall vitner om de ulike fasene i ERV-systemet og om tiden før avtalene med saksøkerkommunene ble inngått. Retten finner på grunnlag av den samlede bevisførsel at det ikke er ført bevis for at EVRY på illojalt vis holdt forhold av betydning tilbake for saksøkerkommunene i innsalgsfasen ved presentasjoner av ERV. Retten har ikke funnet det nødvendig å ta stilling til om avtaler om overgang til ERV burde vært inngått på grunnlag av anbud. Saksøkerne ønsket å beholde sin tidligere leverandør som de stolte på, og leverandøren ønsket naturlig nok å beholde sine kunder.

Finnmarkskommunene, som fikk rabatt som tidligkunde, var for øvrig klar over at systemet var nytt, og at det ikke var utprøvd i mange kommuner da de gikk i drift med ERV. Ringerike og Modum skulle settes i drift først et halvt år senere.

Retten finner at det heller ikke er ført bevis for at EVRY hadde grunn til å tro at det ikke ville gå greit med nye kommunekunder på ERV. På denne bakgrunn kan retten ikke se at det er bevismessig dekning for at EVRY forsettlig holdt tilbake informasjon for saksøkerkommunene, og retten finner heller ikke grunn til å bebreide dem dette som uaktsomt, verken simpelt eller grovt.

Det oppsto av ulike grunner problemer da ERV ble innført, og det er det denne saken handler om, men på tidspunktet for hovedforhandlingen var den gjennomgående oppfatning, slik retten oppfattet det, at systemet fungerte greit, selv om det fortsatt var utfordringer, og spesielt på lønn.

Finnmarkskommunene gikk i drift med ERV i oktober/november 2009, vel et halvt år før Ringerike og Modum. Selv om Finnmarkskommunene ganske snart opplevde problemer etter overgangen til ERV, var det tale om relativt små kommuner, og retten finner etter bevisførselen heller ikke grunn til å bebreide EVRY for forsettlig eller uaktsomt å ha holdt tilbake informasjon overfor Ringerike og Modum om de erfaringene

Finnmarkskommunene hadde gjort de første månedene med ERV. På det tidspunkt hadde Ringerike hatt «kick off» i oktober 2009, og Modum «oppstart utrulling» i januar 2010, dvs. på forholdsvis tidlige tidspunkter etter

at Finnmarkskommunene gikk i drift med ERV og mens de var i en fase som erfaringsmessig uansett bød på utfordringer.

Etter en samlet vurdering kan retten heller ikke se at noen av saksøkerne verken enkeltvis eller samlet har ført bevis for at EVRY forut for avtaleinngåelsene var klar over at de kom til å levere et uferdig produkt. Retten har etter en samlet vurdering heller ikke funnet bevist at EVRY ved inngåelse av kontrakter med noen av saksøkerkommunene utviste grov eller simpel uaktsomhet i så henseende.

Saksøkte viste til Mads Bryde Andersens IT-Retten, som skriver at de fleste IT-produkter – som andre komplekse informasjonsprodukter – inneholder et visst antall feil, og det derfor ofte vil oppstå tvil om hvorvidt en slik feil kan rubiseres som mangel eller om den befinner seg under den tålegrense IT-brukeren må akseptere. Saksøkte har også vist til Torvunds Kontraktsregulering – IT-kontrakter fra 1997, hvor han skriver:

Et dataprogram er et omfattende og komplisert sett av instruksjoner som virker sammen. Vanlige brukerprogram kan inneholde flere millioner instruksjoner. I praksis vil programmer av noe omfang og kompleksitet aldri være helt feilfrie. Det er i praksis ikke mulig å finne og rette alle feil i et program. ...

Etter rettens oppfatning kan dette være et hensiktsmessig utgangspunkt for rettens vurdering av om det i dette tilfellet foreligger en kontraktsmessig mangel eller om feilrettingen EVRY foretok, må anses som løpende vedlikehold. Dette kommer retten tilbake til under vurderingen av de enkelte påberopte kontraktsbrudd. Men i spørsmålet om programmet var ferdig for levering eller fortsatt måtte anses som et utviklingsprosjekt, viser retten til pkt. 1.8, hvor det er i Tjenestebeskrivelsen fremgår at leverandøren har rett til å videreutvikle programvaren osv. På den bakgrunn måtte kundene være forberedt på at systemet kunne eller ville bli utviklet videre i kontraktsperioden, og retten kan på dette grunnlag og under henvisning til bevisførselen ikke se at det er ført bevis for at ERV-programmet ikke var ferdig for levering og driftsetting da det ble driftsatt hos saksøkerkommunene, og heller ikke at EVRY var kjent med om eller at det var noen rettslig mangel ved det som skulle leveres. At det ikke var helt ferdig da det ble kontrahert, og at det også ble foretatt retting under pilotperioden til Hof og senere, har etter rettens oppfatning ingen betydning, så lenge det for retten ikke har vært ført bevis for at leverandøren forsto eller burde forstått at programmet ikke ville bli ferdig til levering ved driftsoppstart. Retten viser til at et datasystem med et omfang og kompleksitet som ERV vil kunne testes gjentatte ganger på kopierte data, mens det først ved bruk på «skarpe data», dvs. i forbindelse med kommunenes reelle virksomhet «live», vil bli klart om systemet virkelig fungerer etter intensjonene. Retten viser dessuten til at Hof hadde brukt systemet i vel et år da Finnmarkskommunene gikk i drift, og at Finnmarkskommunene også var mindre kommuner, dvs. sånn sett mer sammenlignbare med Hof enn med Ringerike og Modum, som ble satt i drift senere. Alle var dessuten innforstått med at ulike moduler skulle leveres i ulike faser, og at det ikke var slik at alt skulle leveres på en gang. Dette viser referater fra felles prosjektmøter før oppstart, hvor begge parter var representert. Alle var dessuten innforstått med at overgang til et helt nytt system ville by på både utfordringer og merarbeid.

3.3 Reklamasjon og påberopte kontraktsbrudd

Retten er kommet til at leverandøren ikke kjente til om det forelå en rettslig mangel da kontraktene ble inngått og heller ikke på tidspunktet for driftstart. Det neste spørsmålet retten da må ta stilling til, er om saksøkerne har reklamert, og i så fall om de har tapt sin adgang til å fremsette krav om misligholdsbeføyelser. Hvorvidt EVRY utviste uaktsomt forhold under implementerings- og innføringsfasen, kommer retten tilbake til.

Etter AKN pkt. 7.1 må reklamasjon fremsettes skriftlig uten ugrunnet opphold og senest innen 3 måneder etter at årsaken som gir grunnlag for misligholdskrav er oppdaget eller burde vært oppdaget. Leverandørens utbedringsplikt utløses av at det foreligger en mangel leverandøren er ansvarlig for, eller en feil som omfattes av driftsavtalen og som er varslet i tide. Vurderingen med hensyn til reklamasjon gjelder uavhengig av om det dreier seg om levering av hovedleveransen eller levering av driftstjenestene. Retten vil ta stilling til reklamasjonsspørsmålet for Ringerike i pkt. 3.3.1 og for Modum i pkt. 3.3.2, men for Finnmarkskommunene felles i pkt. 3.4.

3.3.1 Ringerike

Retten legger for bevisvurderingen til grunn at Ringerike inngikk avtale med EDB om ERV i desember 2008, at implementeringsprosjektet startet i oktober 2009, og at Ringerike gikk i drift på ERV i mai 2010. Den 4. oktober 2010 sendte Ringerike varsel om kontraktsbrudd og heving av avtale. Dette var etter rettens oppfatning en rettidig reklamasjon, som ble fremsatt så snart problemer hadde vist seg i et omfang som tilsa en reaksjon, og som ga leverandøren anledning til å foreta retting og utbedring.

Ringerikes varsel ledet til forhandlinger og inngåelse av en avtale om oppstart av kvalitetshevingsprosjektet og deretter at inngåelse av ny avtale om ERV basert på SSAD 31. mai 2011. Det fremgikk av denne at den omfattet diverse nye ERV-moduler og tjenester i henhold til enighet om kompensasjon etter oppgraderingen.

Ringerike tok i varselbrevet forbehold om at øvrige krav kunne bli fremsatt. I og med at Ringerike og EDB inngikk den nye avtalen som kompensasjon for problemer ved innføringen av ERV, må dette etter rettens oppfatning forstås som at Ringerike ikke igjen kunne fremsette krav om erstatning eller prisavslag for merarbeid utført i forbindelse med innføringen av ERV frem til avtaletidspunktet, men det kunne ikke innebære at konsekvenser som oppsto eller viste seg senere enn dette tidspunkt, var avskåret, for eksempel som følge av at tilstrekkelig utbedring ikke var skjedd, eller av at konsekvenser som ikke var kjent eller oppstått på avtaletidspunktet kom frem.

I stevningen av 3. desember 2012 var Ringerikes erstatnings- og prisavslagskrav oppad begrenset til ca. 2,5 mill kr. I korrigert stevning 20. juni 2013 var påstandsbeløpet oppad begrenset til vel 12. mill kr og inkluderte krav på refusjon av økt premiekrav som følge av forsinket rapportering til KLP og basert på at dette kravet var oppstått senere i avtaleforløpet og konsekvensene ikke kjent på avtaletidspunktet.

Det viste seg ved lønnsoppgjøret for 2011 at tilsvarende problemer oppsto som året før, og retten legger etter bevisførselen til grunn at tilfredsstillende utbedring da ikke kunne være foretatt, og at dessuten også andre feil hadde oppstått. I den situasjonen finner retten at Ringerike ikke hadde tapt sin rett til å gjøre de samme mangelsbeføyelser gjeldende som ble varslet ved reklamasjonsbrevet 4. oktober 2010 så lenge det dreide seg om konsekvenser av disse som ikke allerede var kompensert. Dette hadde Ringerike som nevnt tatt forbehold om.

Det neste spørsmål retten må ta stilling til, er om de enkelte påberopte feil, forsinkelser og mangler skyldtes forhold på leverandørens eller brukerens side, og om det er tale om en rettslig mangel og/eller forsinkelse eller løpende vedlikehold, slik saksøkte har anført.

Retten legger etter bevisførselen til grunn at Ringerike sendte et stort antall meldinger til brukerstøtte, også etter at den nye avtalen ble inngått 31. mai 2011. Slike meldinger kan ikke anses som reklamasjon, men underbygger at tidligere reklamerte feil ikke var utbedret. Det samme gjelder henvendelser til prosjektleder om problemer og forhold som ble tatt opp i styringsgruppemøter.

EDB hadde levert NLP, Masterpiece og Komfakt inntil ERV ble levert som et helintegreert system, som skulle dekke alle de tidligere områdene. ERV-avtalen fra 2008 omfattet de samme funksjonsområdene som tidligere; lønn og personal, økonomi, kommunal fakturering, utlån, innfordring, rapportarkiv og integrasjonstjenester med ERV.

Slik retten ser det, ble NLP, Masterpiece og Komfakt fullt ut erstattet med ERV, som omfattet Lønn og HR, Økonomi og Kommunal fakturering, og på sikt også skulle omfatte Innfordring og fakturaflyt i ERV. Systemet var riktig nok annerledes enn det systemet kunden var vant med, men dette var kommunen etter bevisførselen forberedt på, selv om merarbeidsomfanget ble større enn de hadde trodd på forhånd. Retten kan likevel ikke se at en naturlig fortolkning av formuleringen «tilsvarende funksjonalitet innenfor de funksjonsområder» den tidligere avtalen regulerte, kan forstås som at alt i ERV skulle være som i de tidligere fagsystemene.

Ringerike har knyttet sine forsinkelses- og mangelsanførsler til 14 punkter. Retten vil gjennomgå disse enkeltvis. Flere av dem henger imidlertid sammen, og ved rettens vurdering av om leveransen av ERV var beheftet med kontraktsmessig mangel, må retten både foreta en vurdering av om det påberopte forhold skyldes leverandøren eller brukeren og om det tilhører kontraktens vedlikeholdsregime eller om det må anses som en rettslig mangel.

Når det gjelder Kontrollrapport lønn – konteringsliste på lønn, fremgår at rådmann Grindrud tok opp denne i november 2010 og ba om bistand til å produsere en liste som var tilpasset deres behov. ERV laget en oppskrift på hvordan to rapporter kunne sammenfattes til det kommunen trengte.

Problemet for kommunen var at ERV-listen var for omfattende til at den kunne benyttes slik den tilsvarende listen var benyttet i det tidligere systemet, nemlig ved at listen kunne sendes leder for virksomhetsdelområder for kontroll i forbindelse med lønnsutbetaling. I motsetning til den tidligere listen inneholdt den heller ikke stillingsprosent. Etter vitneførselen om konteringslisten, som i ERV ble opplyst å være en regnskapsrapport, sammenholdt med fremlagt dokumentasjon av lister fra begge systemer, legger retten vekt på at kommunen fikk en oppskrift på å lage en liste som kunne tjene samme kontrollformål som tidligere. Det forutsatte riktig nok uttak av to lister, som måtte sammenfattes. At det med denne oppskriften ikke var mulig å ta ut listen fra ERV i en enkelt operasjon som var mulig tidligere, kan retten ikke se representerer noe kontraktsbrudd fra saksøktens side.

Når det gjelder ERVs konsekvensrapport for virkning av sentralt lønnsoppgjør, ble denne ferdigstilt fra EVRY først i november 2010, hvilket ifølge saksøkerne gjorde det umulig å beregne tilleggsbevilgninger mv. for 2010 og 2011 eller foreta budsjettjusteringer.

Saksøkte anførte at denne rapporten ikke var bestilt av andre enn Ski kommune. Retten kan ikke se at dette ble tatt opp som problem for Ringerike verken i brevet av 4. oktober 2010 eller 11. november 2010. Lønnsoppgjøret for 2010 var imidlertid ikke lagt inn i ERV før i november 2010, og før det kunne heller ikke konsekvensrapporten lages.

Bevisførselen viste ellers at lønnsoppgjøret 2010 innebar en rekke utfordringer, dels med hensyn til tolkning av tariffoppgjøret og dels fordi oppgjøret hadde ulike virkningstidspunkter. I forbindelse med konverteringen fra NLP til ERV oppsto en del feil, både fordi vaskingen av data forut for konvertering ikke var godt nok gjennomført, og fordi organisasjonsstrukturene i de to systemene var ulike og derfor ikke umiddelbart var forenlige. Slik retten oppfattet bevisførselen, var det dette som etter oppstart av ERV på Lønn i mai 2010 medførte de største problemene for kommunen. Problemene med «uvaskede» data og organisasjonsstrukturen vedvarte dessuten utover sommeren og høsten 2010 og kom i tillegg til at EVRY skulle legge inn resultatet av tariffoppgjøret i ERV.

I forbindelse med kvalitetshevingsprosjektet som ble påbegynt etter at Ringerike hadde sendt varsel om heving, var konvertering av data fra det gamle til det nye systemet, sentralt. Personer som ikke lenger hadde stillingskontrakt, måtte sluttmeldes, og aktive arbeidssteder måtte markeres for å sikre rett plassering i den nye strukturen. Retten har forstått bevisførselen slik at flere av de påberopte feil og mangler hadde sammenheng med at dette ikke ble gjort slik det skulle.

Etter rettens oppfatning ligger noe av ansvaret hos EVRY for at datavaskingen i NLP ikke ble gjort godt nok, og for at dataene heller ikke var tilstrekkelig kontrollert før dataene ble overført til ERV. Det samme gjelder for at organisasjonsstrukturen i ERV-systemet og i det tidligere systemet ikke kommuniserte rett ved konverteringen. Etter rettens oppfatning må dette anses som en rettslig mangel ved EVRYs levering av tjenester i implementerings- og oppstartsfasen og deretter. EVRY var kjent både med det nye og det gamle systemet og kjente dessuten kommunens organisasjonsstruktur etter mange års samarbeid. Dette kom i tillegg til at EVRY foretok en fortolkningsfeil i tariffoppgjøret.

At konsekvensrapporten ble levert først i november eller desember 2010, må ses på denne samlede bakgrunn. Etter rettens oppfatning er det dermed ikke grunnlag i bevisførselen for å si at Ringerike alene ved å legge inn feil data skapte problemene. EVRY la inn virkningene av det sentrale lønnsoppgjøret, slik de oppfattet dette. I den forbindelse ble det foretatt en tolkningsfeil, som senere ble rettet opp. Den forsinkede konsekvensrapporten må etter rettens oppfatning også ses i sammenheng med andre påberopte feil og mangler, og det er etter rettens oppfatning ikke bevismessig grunnlag for å hevde at det var systemsvikt ved ERV som var årsaken til at den ble forsinket, men det hadde sammenheng med konverteringsproblematikken. For Ringerike er det ikke ført noe bevis for at akkurat denne forsinkede rapporten resulterte i noe økonomisk tap, og retten kan heller ikke at dette isolert representerte et kontraktsbrudd.

ERV's funksjon for effektivering av sentralt lønnsoppgjør ble satt på prøve i november 2010, da lønnsoppgjøret var lagt inn i ERV. Retten finner at denne påberopte feilen har sammenheng med det som er nevnt ovenfor, og at den mest sannsynlig har samme årsaksbilde. Konvertering av data fra NLP til ERV var ikke tilstrekkelig kontrollert. Etterkontrollen var også mangelfull, slik Løvik skrev i eposten 8. oktober 2010. Misforståelse om ulike lønnarter, og informasjon fra EDB om kontroll av kritisk informasjon var ikke presis nok, og det var heller ikke avviks- og kontrollrapporter som ble sendt kunden. At EVRY på grunn av en fortolkningsfeil hadde lagt inn feil pensjonssats og virkningstidspunkt, og at dette medførte feilutbetalinger av lønn til kommunens ansatte, var også en del av bildet.

Bevisførselen viste ellers at feil som ble rettet, dukket opp igjen ved neste lønnskjøring og forplantet seg til andre moduler. I en epost fra Løvik 4. oktober 2010 pkt. 1.7.3 skrev han at manuelle endringer ikke kunne legges inn bare ved å endre i en modul, men at hele saksgangen i ERV måtte gjennomføres for at endringen skulle inngå i det helintegreerte systemet. Dette var mer tidkrevende enn i de tidligere fagsystemene, der endringer ble lagt inn der endringene logisk hørte hjemme. Samtidig var den aktuelle endringen da ikke tilgjengelig i de andre fagsystemene.

Retten finner at også denne påberopte feil/mangel må ses i sammenheng med konverteringsproblematikken, som retten kommer tilbake til nedenfor. Retten finner uansett ikke bevismessig dekning for at problemene som oppsto ved effektueringen av det sentrale lønnsoppgjøret 2010 skyldtes systemfeil i ERV.

Når det gjelder Kontrollrapporten og funksjonen for avstemming av sykepenger, ble det for retten fremlagt to ulike rapporter fra henholdsvis det gamle og det nye systemet.

Det var etter det gamle systemet visstnok mulig å ta ut en liste som sammenstilte fremsatte refusjonskrav og mottatt refusjon. Iljarnstad mente dette problemet hadde sammenheng med at organisasjonsstrukturen ikke var riktig, og at problemene med kontrollrapporten var en følgefeil av dette. Retten finner dette overveiende sannsynlig og legger det til grunn, da dette også stemmer godt overens med årsaksbildet for de påberopte mangler som allerede er gjennomgått. Som nevnt ovenfor, må EVRY ta noe av ansvaret for at problemene med konvertering og organisasjonsstruktur ble som de gjorde, og at dette åpenbart skapte betydelig merarbeid for kommunen. Isolert sett kan retten imidlertid ikke se at denne rapportens innhold kan anses som et kontraktsbrudd fra EVRYs side.

BDO-rapporten som ble dokumentert i retten, viste at ERV og NAV opererte med ulike beregningsmetoder. Ulikhetene som dermed oppsto mellom refusjonskrav og refusjonsbeløp, var imidlertid marginale, og er etter rettens oppfatning ikke egnet til å endre rettens oppfatning om at roten eller hovedårsaken til problemet med disse listene lå i organisasjonsstrukturen som ble feil i ERV, og at konteringene av beløp dermed også ble feil, slik at beløpene ble vanskelig å sammenstille.

Når det så gjelder Fraværsregistrering, kontrollrapport «sykefravær», er det fra saksøkers side anført at ikke alt fravær har latt seg registrere, for eksempel egenmelding utover 3 dager. Øyås Berg, tidligere ansatt i EVRY, forklarte at kommunen i forbindelse med konvertering skulle melde inn hvor mange egenmeldingsdager de brukte og om kommunen var IA-bedrift.

Retten kan ikke se at Ringerike har meldt dette som noe problem. Saksøker har heller ikke ført bevis for at det var noe feil med ERV i denne forbindelse, og retten legger Øyås Bergs forklaring om manglende innmelding til ERV til grunn som den mest sannsynlige årsak. Som en konsekvens av dette finner retten at de problemene som oppsto i forbindelse med manglende registrering av disse opplysningene, mest sannsynlig ikke hadde sammenheng med noen feil ved ERV-systemet. Retten legger også til grunn at eventuell retting av slike feil i ettertid må anses som del av en løpende feilretting håndtert av brukerstøtte, og ikke som noen systemfeil, selv om det måtte rettes i systemet av en systemtekniker.

Når det gjelder Myndighetsrapportering Automatisk overføring til AA-registeret, fremgår det i ERV-avtalen at det skal være en automatisk overføringsrutine på dette. Slik fungerte det før de gikk over til ERV.

I februar 2009, dvs. et halvt år før Ringerike startet sitt implementeringsprosjekt, krevde AA-registeret at kommunene selv la inn disse meldingene via Altinn. EVRY utarbeidet et nytt rapporteringsskjema i ERV, og dette måtte godkjennes av NAV. Skjemaet ble godkjent i februar eller mars 2011, og overføringsfunksjonen til AA-registeret var dermed ikke tilgjengelig i ERV før i mars 2011. Den nye rutinen for kommunen medførte ifølge Ringerike merarbeid, siden de selv måtte produsere rapporten og laste den opp til NAV, mens det tidligere hadde gått automatisk.

Retten finner etter bevisførselen at saksøker ikke har ført bevis for at dette merarbeidet skyldtes systemfeil eller annen feil ved noe EVRY gjorde. Etter rettens oppfatning er hovedgrunnen til at EVRY ikke kunne levere meldingene som først forutsatt for kommunene, at det kom nye myndighetskrav. At disse medførte merarbeid for kommunen, kan etter rettens oppfatning ikke veltes over på EVRY som kontraktsbrudd.

Ringerike kommunes krav omfatter også en anførsel om at EVRY må bære ansvaret for kontraktsbrudd i forbindelse med Myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger».

Ifølge ERV-avtalen skal EVRY foreta dataoverføringer mellom Lønn og Personal og pensjonsleverandørene, i dette tilfellet KLP. KLP påla imidlertid kommunene selv å foreta innrapporteringen via KLP Interaktiv. Dette

informerte EVRY kommunene om via portalen i september 2010 og sendte deretter kundene anvisning på hvordan de kunne hente ut filene som skulle lastes opp til pensjonsinnretningen.

Det viste seg etter kort tid at filene ble avvist fra pensjonsinnretningen på grunn av mange feil i filen, og funksjonen ble ikke tatt i bruk før i 2012 etter at beregningsrenten var satt ned til 2,5 % fra årsskiftet 2011/2012.

Saksøkers anførsel var at rapportfunksjonen til pensjonsinnretningen hadde vært ustabil helt siden ERV ble tatt i bruk, og at dette raskt ble tatt opp med EVRY. Det medførte feil i pensjonsgrunnlagene for ansatte, og kommunene fikk feil beregning av sine pensjonskostnader og feil premiekrav med påfølgende krav i ettertid, da det viste seg at EVRYs rapporteringer var feil. I den korrigerte stevningen av 20. juni 2013 skrev advokat Huus-Hansen at feilene skyldtes ugrunnete og uforklarlige utmeldinger og innmeldinger av ansatte til og fra pensjonskassen og feil i dataformater i forhold til pensjonsleverandørens systemkrav med den følge at filene ble avvist fra pensjonsinnretningen. For øvrig vises til gjennomgangen foran.

Saksøkers anførsel er at feilene i rapportene skyldtes leverandøren, mens saksøkte har anført at hovedårsaken til problemene var de samme som for rapporteringen til AA-registeret, dvs. at KLP krevde at kunden selv foretok innberetning. Imidlertid var EVRYs forpliktelse å sørge for at kunden da kunne ta ut fil som kunne lastes opp til pensjonsleverandøren, og det var denne filen som var full av feil.

Det var ifølge EVRY enkelte programfeil, men dette var mindre programfeil som slo ut enkelte ganger, og uten at de ifølge EVRY representerte noe mislighold. Retten forsto det dessuten slik at disse programfeilene ble rettet etter hvert. Disse feilene viste seg imidlertid etter at Ringerike hadde reklamert på den mangelfulle pensjonsrapporteringen, og først ved slutten av 2011 var utbedring fullført og etterrapportering ble startet opp. Dette skjedde først i 2012 etter at grunnlagsrenten var satt ned, og først deretter ble konsekvensene i form av økte premiekrav og årsaken til dette klare for Ringerike.

Før disse konsekvensene var klare for Ringerike, var det ikke aktuelt for Ringerike å kreve erstatning. Etter rettens oppfatning fremsatte Ringerike slikt krav i forbindelse med den korrigerte stevningen 20. juni 2013. Yangs tapsberegning ble sendt Ringerike i oktober 2012 kort tid før stevning ble tatt ut og på et tidspunkt hvor forhandlinger hadde pågått over lengre tid uten å føre frem. Saksøkte kan på denne bakgrunn ikke høres med at Ringerike reklamerte for sent når det gjaldt dette kravet.

Schrøder Hansen forklarte at kommunen bestemte seg for å avvente ytterligere rapportering siden det var registrert feil i lønnsgrunnlaget for 2. kvartal 2010, samtidig som kommunen fikk beskjed fra EDB om at dette skulle rettes opp. Hansen forsøkte etter dette å laste opp filer flere ganger uten hell, og kommunen valgte fra 3. kvartal 2010 å la være å innberette manuelt, fordi dette ville innebære så mye merarbeid. Utover i 2011 kom flere meldinger fra EVRY om hvorledes kommunen skulle gå frem ved opplasting av filer til KLP og samtidig luke ut feil. Kommunen innberettet likevel ikke.

Retten viser til at dette temaet også ble tatt inn i kvalitetshevingsprosjektet etter at rådmannen i brevet av 11. november 2010 skrev at kommunen «forventer at pågående prosesser knyttet til rydding i organisasjonsstruktur og bemanningsgrunnlag for beregning av reguleringspremie til KLP tas inn i kvalitetshevingsprosjektet fra starten». Etter rettens oppfatning viser dette at kommunen på dette tidspunkt innså sammenhengen mellom feil som ble avdekket ved pensjonsrapporteringen og vasking av stamdata og rydding i organisasjonsstrukturen, men dette var bare en del av bildet. I tillegg kom problemene med å legge inn resultatet av det sentrale lønnsoppgjøret 2010 og hvor EVRY begikk en tolkningsfeil og at Øyås Berg i EVRY så sent som i desember 2011 meldte til kommunene at ansatte med ukentlig arbeidstid under 14 timer feilaktig fra EVRYs side var blitt med på pensjonsrapporteringen, og at disse måtte lukes ut. Likevel ble ikke rapportering til KLP foretatt før i 2012 etter at grunnlagsrenten var satt ned ved årsskiftet.

Grunnlagsrenten fastsettes av Finanstilsynet og er forsikringsselskapets avkastningsgaranti, som sammen med den ansattes innbetaling av 2 % av lønnen og kommunens premieinnbetaling skal sikre utbetaling av pensjon når pensjonstilfellet inntreffer. Når KLPs avkastningsgaranti reduseres ved at grunnlagsrenten settes ned, må kommunen betale høyere pensjonspremie for å sikre den fremtidige pensjonsutbetalingen den ansatte har opparbeidet rett til. Retten har forstått det slik at den manglende innberetningen medførte at de ansatte ble liggende inne med de pensjonsgrunnlagene de hadde da kommunen sluttet å innberette fra 3. kvartal 2010. Den lønnsmassen som kommunens premie ble beregnet med utgangspunkt i, ble dermed lavere enn den ville vært om rapporteringen hadde vært riktig.

Når grunnlagsrenten settes ned og KLPs avkastningsgaranti reduseres, økes samtidig kommunens premiekrav, og noe av risikoen for utbetaling av pensjon overføres til kommunen. Da Ringerike kommune foretok lønnsrapportering tilbake til 2010 for å oppdatere medlemmenes lønnsgrunnlag, var grunnlagsrenten senket til 2,5 % 1.1.2012. Det er ikke bestridt at endringer i grunnlagsrente også påvirker premie for endringer som blir foretatt før dette tidspunkt. Dette medførte økte premiekrav for Ringerike både i første, annet og tredje kvartal 2012 etter hvert som lønnsrapporteringene ble ajourført.

Yang i KLP foretok en beregning av hva differansen mellom faktisk belastet premie og hva premien ville vært med den gamle grunnlagsrenten, jf. pkt. 1.7.7, og kom til at differansen utgjorde 8709475 kr. Han tok forbehold for at estimatene ikke var helt nøyaktige, men oppga at regnestykket ga et bilde på størrelsen av effekten.

Verken aktuar Rødevand eller aktuar Steinkjer kunne si noe sikkert om den forsinkede rapportering medførte noe økonomisk tap for kommunene eller ikke. Retten finner likevel at Yangs beregning tilsier at Ringerike mest sannsynlig led et økonomisk tap i og med at den økte premiebelastningen innebar et likviditetstap for Ringerike, og at årsaken var den forsinkede lønnsinnberetning til KLP.

Det var flere og sammensatte grunner til den forsinkede lønnsinnberetningen. For retten fremstår det etter en samlet vurdering av de påberopte kontraktsbruddene og sammenhengen mellom disse i ERV som mest sannsynlig at hovedårsaken til problemene med innrapportering til pensjonsleverandør lå i feil i de masterdataene som var konvertert uriktig og feil i organisasjonsstrukturen, samtidig som EVERY også gjorde feil i forbindelse med hva som skulle innberettes eller ikke, for eksempel da ansatte med for lave timetall feilaktig kom med i filene som ble lastet opp og EVERYs tolkningsfeil. Selv om det var kommunens valg å la være å innberette på grunn av de mange feilmeldingene de mottok da de forsøkte, var dette bare en del av årsaken. Etter en samlet vurdering av disse momentene er retten kommet til at EVERYs håndtering av datakonverteringen og lønnsinnberetningene må anses som en rettslig mangel ved leveransen og at EVERY kan bebreides som uaktsomt at det ikke ble foretatt tilstrekkelig kontroll ved konverteringen som fant sted ved oppgraderingen og fordi de heller ikke i tilstrekkelig grad bidro til at feilene i innlagte stamdata ikke ble rettet tilstrekkelig underveis.

Når det gjelder stamdataene som ble konvertert til ERV fra NLP, og organisasjons-strukturen, kommer retten tilbake til dette også i forbindelse med integrasjons-problematikken nedenfor.

Ringerike har også gjort gjeldende som kontraktsbrudd at Fakturerings- og innfordringsløsningen i ERV inneholdt feil ved at (del)innbetalinger av krav ble registrert i reskontroen, men ikke i innfordringsløsningen, hvilket medførte at arbeidslistene i innfordringsløsningen ikke ble oppdatert.

EVERY ble gjort oppmerksom på dette og arbeidet med å rette løsningen. I mellomtiden ble kommunen gjort oppmerksom på hvordan de kunne omgå problemet ved å sjekke reskontroen mot arbeidslisten. Selv om dette innebar noe merarbeid, kan retten på grunnlag av anvisningen på omgåelse av problemet, ikke se at dette utgjorde en rettslig mangel som representerte noe kontraktsbrudd fra EVERYs side.

Ringerike kommune har også anført at den manglende Integrasjon mellom ERV og RS utgjorde et kontraktsbrudd. RS var kommunens turnussystem innen helsesektoren.

I tjenestebeskrivelsens pkt. 10 om Integrasjonstjenester i Bilag A til 2008-Avtalen er det ikke kryssset av for dataoverføring mellom Lønn og Personal og Turnussystemer, men retten har forstått det slik at i tilfelle integrasjon skulle skje, måtte Ringerike betale ekstra for det, og at EVERY var forpliktet til å sørge for slik integrasjon. Forutsetning for en slik integrasjon var at tjenestene kunne overføres via synkron datautveksling. Det var Tieto som leverte RS-systemet til Ringerike, og for at RS skulle kunne kommunisere synkront med ERV, måtte det foretas tilpasninger.

I møtet 27. oktober 2010, som endte med oppstart av kvalitetshevingsprosjektet, var integrasjonen mellom RS og ERV ett av temaene som Ringerike hadde tatt opp. EVERY opplyste på møtet at ERV var klar for denne integrasjonen, men at EVERY var avhengig av at Tieto gjennomførte sin del av oppgaven. Retten oppfattet det slik at ERV registrerte sine data for fravær på personnivå, mens RS registrerte fravær på stilling, og at Tieto ikke ønsket å endre dette. På denne bakgrunn kan retten ikke se at Ringerike kommune har ført bevis for at den manglende integrasjonen mellom RS og ERV utgjorde noe kontraktsbrudd fra EVERYs side.

Ringerike kommune har også anført at Konvertering av data fra NLP til ERV utgjorde et kontraktsbrudd fra EVERYs side, idet instruksene EVERY utarbeidet for kommunene om rydding i NLP-data ble fulgt av

kommunen, men var utarbeidet av EVRY-personell som ikke hadde tilstrekkelig innsikt i NLP og/eller ERV. Dette medførte at en stor mengde data som ikke skulle vært med, kom med, og det tok lang tid å rydde opp.

En samlet vurdering av bevisførselen viste etter rettens oppfatning at feil i forbindelse med konverteringen forplantet seg i det helintegreerte systemet og medførte problemer på en rekke områder, som også er påberopt som selvstendige kontraktsbrudd og som er gjennomgått ovenfor. Det var også denne konverteringsproblematikken retten oppfattet var hovedutfordringen i kvalitetshevingsprosjektet og som både gjaldt data som feilaktig var overført fra NLP og feil i organisasjonsstrukturen. Det ble i den forbindelse laget et eget konverteringsløp med kontrollpunkter for konverteringen.

Ringerike utførte oppgavene i denne forbindelse. Prosjektleder Løvik i EDB hadde i møte med Ringerike i august 2010 vedgått at korrekte masterdata lønn ikke var konvertert, og at EDBs prosjektleder hadde signert på konverteringen, uten at nødvendige kontroller var gjennomført. Under pkt. 1.7.3 er gjengitt en epost fra oktober 2010, hvor temaet også er omtalt, og hvor Løvik erkjente at instruksjoner fra EDB ikke hadde vært presise nok.

Leverandøren må etter rettens oppfatning, og som det fremgår ovenfor, ta en del av ansvaret for at problematikken rundt konvertering av feil masterdata og i organisasjonsstrukturen oppsto. Da kvalitetshevingsprosjektet ble etablert, var dette også EVRYs oppfatning. Forhandlingene resulterte i en ny driftsavtale og inkluderte noen nye moduler som en del av kompensasjonen. Denne gjaldt imidlertid bare for det merarbeid og den belastning Ringerike var påført frem til da, men etter rettens syn kan inngåelse av den nye avtalen ikke innebære at Ringerike var avskåret fra å fremsette ytterligere prisavslags- eller erstatningskrav basert på ytterligere merarbeid eller andre konsekvenser som måtte oppstå som følge av de forholdene som var påberopt tidligere.

Når det spesielt gjelder kravet Ringerike har fremsatt på grunnlag av de økte pensjonspremiekravene, viser retten til ansvarsbegrensningen i AKN pkt. 9.1 annen setning, hvor det fremgår at partene i intet tilfelle har ansvar for indirekte tap. Kravet som gjelder de økte premiekrav, gikk etter rettens oppfatning direkte på likviditeten til kommunen og må som følge av dette anses som et direkte tap. Dette gjelder selv om de to sakkyndige vitnene, aktuarene Steinkjer og Rødevand, ikke kunne konkludere med om det for kommunen var lidt noe økonomisk tap i den forbindelse eller ikke.

Ringerike kommune har videre anført som kontraktsbrudd ved forsinkelse at Utlånsmodulen ikke kunne tas i bruk, siden den ikke kunne brukes på rentebærende lån. Kommunen har anført at modulen må anses forsinket fordi denne funksjonen ikke ble levert.

I prosjektmandatet 15. september 2009 fremgår at utlån skulle avventes til etter at de andre tjenesteområdene var implementert, og i referat fra styringsgruppemøte i januar 2010 at kurs i utlån ble utsatt og levering skulle skje i fase 2. I Ringerikes brev av 4. oktober 2010 kan retten ikke se at utlånsmodulen er omhandlet. Økonomisjef Hansen sa at Ringerike ikke skulle ha utlånsmodulen.

Retten kan etter dette ikke se at det er ført bevis for at utlånsmodulens begrensede mulighet til å håndtere lån innebar noe kontraktsbrudd overfor Ringerike.

Ringerike har også anført at Opplæringen i ERV var mangelfull, idet at kurspersonell ikke hadde tilstrekkelig innsikt i løsningen til å kunne formidle læring. Vitner fortalte om kurspersonell som selv måtte kontakte brukerstøtte for å kunne svare på brukerspørsmål, og at endringer ble foretatt fortløpende på grunn av problemene som oppsto ved bruk av løsningen.

Vitner fortalte også om ekstra opplæring, som de hadde hatt behov for. I Ringerikes kvalitetshevingsprosjekt skulle Ringerike få en del timer ekstra opplæring, men økonomisjefen mente de ikke hadde fått de timene de skulle hatt.

Det er forståelig at tilegning av et helt nytt system byr på utfordringer. I dette tilfellet var brukerne vant til transaksjonsbaserte systemer, og skulle venne seg til et prosessbasert system med helt andre begreper, systematikk og logikk. ERV fremstår som et komplekst system med utallige funksjoner. At det for brukere tar tid å beherske et slikt system, er helt naturlig. Det er også en naturlig reaksjon å oppleve frustrasjon når et system brukeren behersker, skal avlæres for å åpne opp for læring av et helt nytt system. Flere vitner har fortalt om vonde opplevelser ved å føle at de mistet kontrollen over arbeidssituasjonen, som de tidligere hadde behersket. Samtidig var rettens inntrykk at ERV fungerte bra når systemet var innlært, og at det til tross for mange tastetrykk var et bra program, selv om det var arbeidskrevende.

Etter en samlet vurdering av bevisførselen om opplæring for Ringerike kan retten ikke se at det er påvist noe kontraktsbrudd i denne forbindelse. Uansett ble Ringerike gitt ekstra opplæring ved flere anledninger, også som en del av kvalitetshevingsprosjektet. Det er påstått, men ikke dokumentert at Ringerike ikke fikk de ekstra opplæringstimene de skulle hatt.

Retten kan heller ikke se at Ringerike kommune kan få medhold i sin anførsel om at mangelfull brukerdokumentasjon representerte et kontraktsbrudd.

Saksøker anførte under henvisning til flere av vitneforklaringene at elæringen ikke hadde fungert, og at skriftlig brukerdokumentasjon ikke forelå. Løvik sa imidlertid at det forelå en elæringsfunksjon med animasjoner og hjelpfunksjon og online brukerdokumentasjon via elæringen.

Retten har ikke fått fremlagt noen øvrig dokumentasjon rundt dette påståtte kontraktsbruddet, men ut fra Løviks forklaring finner retten at saksøker ikke har ført bevis for at brukerdokumentasjonen var mangelfull. Retten bemerker at manglende veiledning i feilretting ikke kan ses å innebære en mangel ved leveranse av brukerdokumentasjon eller opplæringen, da forutsetningen for opplæring og brukerdokumentasjon må være å legge til rette for at bruker navigerer og bruker systemet i tråd med forutsetningene. De feilene som oppsto, var heller ikke forventet.

Når det gjelder brukerstøtte, har Ringerike gjort gjeldende at denne var preget av at personellet gjennomgående hadde liten kunnskap om løsningen og at problemomfanget raskt førte til at brukerstøtten mistet oversikten over funksjonalitetssituasjonen. Vitneførselen fra kommunen underbygget dette. I stevningen har saksøker skrevet at det etter hvert ble utviklet mer eller mindre provisoriske løsninger for enkelte funksjoner, såkalte «workarounds», men uten noen sentral informasjon til alle kundene og med mangelfull intern kommunikasjon i EVERYs brukerstøtteapparat.

I opptakten til kvalitetshevingsprosjektet skrev Ringerike at brukerstøtten ble opplevd som tungvinn og sen, og det samme forklarte vitner. Dette gjaldt også etter at kvalitetshevingshevingprosjektet var avsluttet.

Retten finner på grunnlag av bevisførselen at brukerstøtten var mangelfull med sene besvarelser og lukking av uløste meldinger og at denne mangelen representerte et kontraktsbrudd fordi feil ikke ble rettet så raskt de skulle. Dette hadde sannsynligvis sammenheng med feilomfanget, som EVERY også må ta en del av ansvaret for på grunn av konverteringsproblematikken mv. Eventuelle mangler ved brukerstøtten frem til den nye avtalen må etter rettens oppfatning anses kompensert den gang, men ikke det som skjedde etterpå.

Et vilkår for prisavslag og erstatning er at det er påvist brudd på kontrakten mellom partene, eventuelt at det til tross for avtale om kompensasjon for påstått kontraktsbrudd er anledning til å gjøre krav gjeldende. Ringerike kommune har, slik det fremgår ovenfor, påvist kontraktsbrudd som ikke anses oppgjort ved den avtalen som ble inngått om kompensasjon i mai 2011. Ringerike har dermed som utgangspunkt rett til prisavslag og/eller erstatning. Kravets størrelse kommer retten tilbake til.

3.3.2 Modum

På samme måte som for Ringerike finner retten det hensiktsmessig først å ta stilling til om Modum har reklamert og betydningen av kompensasjonsavtalen som ble inngått i januar/februar 2011.

Modum inngikk avtale med EDB om ERV i begynnelsen av januar 2009, og ganske snart etter dette startet implementeringsprosjektet. ERV skulle settes i drift i mai 2010, og det var enighet om at oppstart av Forhandlingsmodulen, Rekrutteringsmodulen og Innfordring skulle utsettes til fase 2, dvs. sommeren/høsten 2010.

Den 18. november 2010 skrev rådmannen i Modum til EVERY under overskriften økonomisk avklaring og tok opp stort sett samtlige punkter som er omhandlet i saken her, selv om de ikke er kategorisert eller benevnt helt på samme måte. Modum og EVERY innledet forhandlinger. Resultatet av forhandlingene var at EDB skulle betale et beløp på 379 000 kr til Modum, og ny avtale om ERV ble inngått med EDB i januar/februar 2011. I Ergogroups brev av 12. januar 2011 fremgår at ErgoGroup var innstilt på å tilbakebetale det nevnte beløpet forutsatt at det ikke ble krevd ytterligere prisavslag eller erstatning i forbindelse med implementeringsarbeider som var utført «pr. d.d.». I Modums svarbrev 1. februar 2011 aksepterte Modum ErgoGroups forslag til ordning og sa at tilsendt avtale ville bli signert og oversendt leverandør. Samtidig tok Modum opp flere temaer, herunder «Brukerstøtte og kundekontakt». Feil er også senere meldt til brukerstøtte.

Slik retten ser det, innebar kompensasjonsavtalen Modum inngikk med EVRY at de forholdene som var påberopt som mislighold i brevet av 18. november 2010 ble kompensert ved refusjon av det avtalte beløpet og ved inngåelse av ny avtale om ERV basert på SSAD, men ikke slik at Modum var avskåret fra å påberope forhold som mislighold dersom påberopt feil ikke ble utbedret.

Modum har, som Ringerike, anført at de funksjonsproblemene og forsinkelsene som er nevnt i pkt. 1.2.2, skyldtes forhold på leverandørens side, og at funksjonsproblemene utgjør en mangel i kontraktsforholdet. Modum har også anført at feilene og manglene de opplevde ved ERV, var langt utover det en måtte forvente ved innføring av et nytt system. Retten er enig i dette, og det samme gjelder for øvrig for Ringerike.

I pkt. 3.3.1 har retten gjennomgått de feil og mangler som er påberopt for Ringerike. De samme vurderinger vil i stor grad gjelde for Modum. Modum skulle etter avtalen med EDB konverteres til en ny plattform med de samme funksjoner som i dagens avtale. Formuleringen er litt annerledes enn i avtalen med Ringerike, men retten kan ikke se at realiteten likevel blir annerledes. ERV skulle erstatte NLP, Masterpiece og Komfakt, og i fase 2 blant annet omfatte en innfordringsmodul med fakturafflyt. Det nye prosessbaserte systemet skulle erstatte tre transaksjonsbaserte systemer, og det sier seg selv at det nye systemet ikke ville være likt det tidligere. Vera Kristiansen sa at det gamle systemet var gammeldags og tungvint og ikke kunne bevare historikken, og at de gledet seg til å bytte til noe helt annet. Som Ringerike kunne heller ikke Modum forvente at ERV-systemet skulle inneholde alle enkeltfunksjonene Modum hadde hatt tilgang til tidligere. De var også forberedt på at det ville bli endringer.

Modum knyttet sine feil- og mangelsanførsler til 14 punkter, hvorav 1-8 og 10-14 er de samme som for Ringerike, mens Modums pkt. 9 omhandler vannmålerrutinen i ERV, se pkt. 1.2.2 ovenfor.

Når det gjelder pkt. 1-8 og pkt. 10-12, viser retten til gjennomgangen i punkt 3.1.1 for Ringerike. Retten kan ikke se at bevisførselen har vist at det på disse punkter forholder seg annerledes for Modum enn for Ringerike.

Når det gjelder kontrollrapport lønn, sa Øverby at ERV-listen var ubrukelig og at de fikk oppskrift på å ta ut en ny liste. Retten kan likevel ikke se at dette representerte et kontraktsbrudd i form av rettslig mangel, men finner at det må anses som et forhold for brukerstøtte og løpende drift, dvs. for brukerstøtte, der det også ble meldt inn og besvart ved en oppskrift på hvordan kunden selv kunne produsere den rapporten de trengte.

For konsekvensrapport for virkning av sentralt lønnsoppgjør vises til pkt. 3.3.1. Øyås Berg sa at den rapporten kommunen etterlyste, hørte til i Forhandlingsmodulen, som kom først noen måneder etter innføring av ERV på lønn. Ifølge EVRY var denne rapporten ikke tatt opp som noe problem fra noen av saksøkerkommunene, men bestilt særskilt av Ski kommune. Slik retten oppfattet bevisførselen om denne rapporten, var det ikke mulig å levere denne rapporten før lønnsoppgjøret fra våren 2010 var lagt inn. Som det fremgår foran, oppsto i den forbindelse flere problemer, både fordi EVRY tolket forhandlingsresultatet feil og fordi det fortsatt var problemer med stamdataene som var overført til ERV mv.

Etter rettens oppfatning representerer dette punktet isolert heller ikke for Modum kommune noe kontraktsbrudd fra EVRYs side. Det gjør heller ikke punktet om funksjonen for effektivering av sentralt lønnsoppgjør, og retten nøyer seg her med å vise til pkt. 3.3.1 og konverteringsproblematikken som blir omhandlet nedenfor.

Det fjerde punktet Modum har anført som kontraktsbrudd, er kontrollrapporten for avstemming av sykepenger. Øyås Berg sa at refusjoner måtte avstemmes månedlig for å holde oversikten, og at listene ellers ble for lange. Vitneførselen om dette fra Modum var Asbjørnhus, som sa hun ikke hadde noe med dette å gjøre, men som hadde sett lister som ble rettet feil og at nye lister hadde en annen feil. Det er etter bevisførselen uklart for retten hvor stort dette problemet egentlig var for Modum, og retten er kommet til at rapporten i alle fall ikke representerte noe kontraktsbrudd fra EVRYs side overfor Modum.

Modum har også anført at kontrollrapporten «sykefravær», «fraværregistrering» representerte et kontraktsbrudd. Øverby sa om dette at det var angitt i GAP-dokument at Modum var IA-bedrift, og at det hadde vist seg at ERV hadde lagt feil antall årsverk til grunn, selv om KS hadde gjort det klart hvilke årsverk som skulle brukes. Retten kan ikke se at det på dette grunnlag er ført bevis for at ERVs håndtering av sykefraværregistrering representerte noe kontraktsbrudd fra EVRYs side. Eventuelle feil må etter rettens oppfatning være å anse som en type feil som håndteres av brukerstøtte som løpende vedlikehold, og som dermed ikke utgjør en rettslig mangel ved ERV. Dette underbygges av Bakkens forklaring om at Sunndal hadde registrert en del feil med dette, men at det ble rettet underveis.

Om Myndighetsrapportering Automatisk overføring til AA-registeret viser retten også til pkt. 3.3.1. EVERY måtte ha godkjenning av NAV for at rapporten kunne leveres direkte, og det var visse kriterier for å få denne godkjenningen, som ERV ikke fikk før i mars 2011. Nye myndighetskrav innebar dessuten at kommunene måtte rapportere selv. Det er på denne bakgrunn ikke ført bevis for at dette representerte noe kontraktsbrudd fra EVERYs side.

Når det gjelder myndighetsrapportering «Filoverføring til pensjonsordninger», viser retten også til pkt. 3.3.1. Modum rapporterte med samme begrunnelse som Ringerike heller ikke endringer til KLP før etter at reguleringsrenten var satt ned, og endringer i lønnsmassen i tråd med lønnsjusteringer ble dermed ikke rapportert. Etter dette mottok kommunen økte premiekrav fordi lønnsmassen som beregningene var foretatt ut fra, var for lav og fordi grunnlagsrenten var satt ned før rapportering ble foretatt. Retten bemerker at det eventuelle tapet som derved oppsto for kommunen, må anses som et direkte tap.

For retten fremstår det etter en samlet vurdering av de påberopte kontraktsbruddene og sammenhengen mellom disse i ERV at hovedårsaken til problemene med innrapportering til pensjonsleverandør hadde sin hovedårsak i feil i de masterdataene som var konvertert, og feil i organisasjonsstrukturen. Dette kommer retten tilbake til i forbindelse med konverteringsproblematikken nedenfor.

Det var KLP som krevde at kommunen skulle innberette endringene selv. Dette kan EVERY ikke lastes for. EVERY ga dessuten kommunen oppskrift på å komme rundt problemet og få lastet inn filene til KLP Interaktiv etter at feil først var luket ut. Sånn sett var det kommunens eget valg å la være å innberette. Likevel kom høsten 2011 stadig meldinger fra EVERY om at det var oppdaget feil i ERV, for eksempel ved at ansatte med for lave timetall kom med, og retten har forståelse for at Modum i den situasjonen valgte å vente med å innberette filene til retting var foretatt. På den bakgrunn må dessuten EVERY ta en del av ansvaret for den manglende innberetning.

Det neste punktet for Modum gjelder Løsning for kommunal fakturering og innfordring i ERV. Funksjonen inneholder prosessen etter at det er sendt faktura som kunden ikke har betalt. Systemet sender da først én purring og så én til før det er klart for innfordring eller andre tiltak, som for eksempel utelukkelse fra barnehage, varsling av namsmannen om salg av bil eller utkastelse. Modulen som håndterte prosessen frem til innfordring, var ifølge Vedvik i EVERY ikke noe problem, mens det var problemer med innfordringsmodulen. Modum startet med innfordringsmodulen i ERVs fase 2 i september 2010.

Øverby forklarte at systemet hentet feil summer fra innfordringsskjemaet på delbetalinger, og at arbeidslisten kommunene arbeidet ut fra, ikke var oppdatert. Vedvik i EVERY mente dette kunne stemme, men sa at det var «barnesykdommer». Det kom en ny versjon i januar 2011, og da var det ifølge Vedvik i orden. Denne versjonen hadde ifølge Vedvik riktig nok også noen barnesykdommer, ved at bruker måtte fylle ut noen felter manuelt. Dette ble imidlertid ordnet til midten av februar 2011. Når det gjaldt arbeidslisten, kunne denne ifølge Vedvik sjekkes i kunderskontroen ved å «hoppe til et annet bilde». Dette var i alle fall rettet i mars eller i begynnelsen av mai 2011.

Etter rettens oppfatning var dette en type feil, som omfattes av feilretting og vedlikehold, og var dermed ingen rettslig mangel.

Modum hadde også bestilt vannmållerrutinen. Det er opplyst at det var 4000 vannmålere i kommunen, og opplegget var at de innbyggerne som hadde installert vannmåler, selv foretok målingene og rapporterte resultatet elektronisk til kommunen. Kommunen oversendte på det grunnlag faktura til kunden. Det var ifølge Øverby ca. 50 målinger som måtte rettes etter at fakturering var foretatt. Tidligere hadde kommunen kunnet foreta rettingen selv, men i ERV måtte brukerstøtten endre måleravlesningen. For kommunen var dette ifølge Øverby «ikke brukelig», og de kjøpte til slutt inn Komtek og måtte da forholde seg til to reskontroer og to innfordringsprogrammer for ulike kommunale avgifter. Retten har forståelse for at dette kunne vært tungvint, men kan likevel ikke se at dette utgjør en rettslig mangel ved leveransen av ERV, i og med at endringen kunne foretas av brukerstøtten ved å melde det inn der, selv om dette var mer tungvint. Retten viser at til at dette ikke ville vært noe problem dersom kunden hadde rapportert riktig målerstand, og det er dermed ikke noen feil ved ERV som her er påberopt.

Når det gjelder konvertering av data fra NLP til ERV, viser retten til gjennomgangen av dette temaet for Ringerike under pkt. 3.1.1. Retten er etter den samlede bevisførsel kommet til at feil ved konverteringen medførte problemer på en rekke områder som også er påberopt som selvstendige kontraktsbrudd. Både konverteringsproblematikken, kvaliteten på opplæring og dokumentasjon og brukerstøtte ble sammen med flere

andre momenter tatt opp i kommunens brev av 18. november 2010. Dette resulterte i at Modum fikk en kompensasjon fra EVRY, som etter rettens oppfatning må oppfattes som en kompensasjon for det EVRY mente å ha ansvar for i forbindelse med at ERV ble satt i drift i Modum i mai 2010. Etter dette inngikk Modum i januar 2011 endringsavtale med EVRY basert på SSAD på bakgrunn av splitting i konverteringsløpene med nabokommunene. Retten kan likevel ikke se at Modum ved denne avtalen fraskrev seg retten til å reklamere på feil og mangler som oppsto etter avtaleinngåelsen eller som skyldtes at utbedring ikke var foretatt. I EDBs styringsgruppemøtereferat datert 1. februar 2011 står det først at Modum aksepterte EDBs forslag til ordning, som innebar en forutsetning om at det ikke ble krevd ytterligere prisavslag eller erstatning i forbindelse med implementeringsarbeider «som er utført pr. dd.», men i neste pkt. under overskriften «Brukerstøtte og kundekontakt» skrev Modum at de opplevde at det ikke hadde vært bedring på dette området siden siste møte 24. november 2010.

KS Advokatenes brev av 20. januar 2012 med varsel om krav på vegne av kommuner som benyttet ERV osv., omfattet også Modum. I tiden som fulgte, forhandlet EVRY med KS Advokatene uten å komme frem til noen løsning for noen av saksøkerkommunene. På den bakgrunn må EVRY etter rettens oppfatning ha tapt sin rett til å påberope at det var reklamert for sent eller ikke i det hele tatt. Samtidig kan Modum ikke ha rett til erstatning for forhold som allerede er kompensert. Slik retten oppfatter EVRYs forbehold, var det som ble kompensert, merarbeid og merbelastning for Modum frem til avtalen ble inngått, og det kan etter rettens oppfatning ikke omfatte andre økonomiske konsekvenser av EVRYs kontraktsbrudd i samme eller senere tidsrom.

Modum var først i begynnelsen av oktober 2012 ved Yangs beregning blitt oppmerksom på at premiekravene til KLP var blitt over 4 mill. kr høyere enn om kommunen hadde innberettet rettidig og før grunnlagsrenten var senket. Den 22. november 2012 varslet KS Advokatene at søksmål ville bli reist. Den 3. desember 2012 ble stevning tatt ut med forbehold om at kravene som der var reist, kunne bli endret. Det ble de for Modums vedkommende i den korrigerte stevningen 20. juni 2013, hvor også økningen i premiekravene var tatt med.

Når det gjelder kravet Modum har fremsatt på grunnlag av de økte pensjonspremiekravene, viser retten til ansvarsbegrensningen i AKN pkt. 9.1 annen setning, hvor det fremgår at partene i intet tilfelle har ansvar for indirekte tap. Kravet som gjelder de økte premiekrav, gikk etter rettens oppfatning direkte på likviditeten til kommunen og må som følge av dette anses som et direkte tap. EVRY var klar over kommunens forpliktelse til å innberette til KLP og hadde i avtalen med Modum påtatt seg å gjøre dette. Selv om KLP hadde pålagt kommunene å innberette endringene selv, var EVRY forpliktet til å legge forholdene til rette for at innberetningen kunne skje rettidig. At den forsinkede innberetning medførte en økonomisk konsekvens for kommunen fremstår på denne bakgrunn dessuten som påregnelig, og retten finner at Modum må gis medhold i sitt krav på erstatning for tap som følge av dette.

Modum har også anført som kontraktsbrudd at utlånsmodulen i ERV ble gjort tilgjengelig for Modum høsten 2010, men at den var beheftet med så mange feil at den først kom i drift i februar 2013. Retten har forstått det slik at feilen var at ERVs utlånsmodul, i motsetning til Komfakt, ikke håndterte rentebærende lån, men kun sosiallån. Modum benyttet imidlertid ikke utlånsmodulen til noe annet enn sosiallån, og gjorde det heller ikke da Modum tok i bruk utlånsmodulen i februar 2013. Retten kan ikke se at Modum har reklamert på dette. Denne egenskapen ved ERVs utlånsmodul representerte imidlertid et avvik fra avtalen med Modum og var dermed et kontraktsbrudd fra EVRYs side overfor Modum. Dette gjelder uansett om Modum skulle benytte modulen til rentebærende lån eller ikke.

Modum har også anført at opplæringen, brukerstøtten og brukerdokumentasjonen var for dårlig, og at dette representerte et kontraktsbrudd. Retten viser til pkt. 3.3.1 for Ringerike og den vurderingen retten foretok der. Temaene var tatt opp i forbindelse med kommunens brev 18. november 2010, og den kompensasjonen Modum fikk i den forbindelse, må etter rettens oppfatning anses å omfatte merarbeid i tilknytning til de påberopte forholdene som nå er gjort gjeldende som kontraktsbrudd frem til avtaletidspunktet. Retten kan ikke se at det er ført bevis for at opplæringen og brukerdokumentasjonen etter det tidspunkt var kontraktsstridig, men vitneførselen underbygget at brukerstøtten var dårligere enn Modum hadde grunn til å forvente etter avtalen med EVRY. Retten viser til pkt. 3.3.1 og begrunnelsen som er gitt der.

Et vilkår for prisavslag og erstatning er at det er påvist brudd på kontrakten mellom partene, eventuelt at det til tross for avtale om kompensasjon for påstått kontraktsbrudd er anledning til å gjøre krav gjeldende. Modum kommune har, slik det fremgår ovenfor, påvist kontraktsbrudd som ikke kan anses oppgjort ved den avtalen som ble inngått om kompensasjon i mai 2011. Modum har dermed som utgangspunkt rett til prisavslag og/eller erstatning. Kravets størrelse kommer retten tilbake til.

3.3.3 Tana kommune

For Tana ble avtale om ERV inngått 5. januar 2009 basert på AKN 2005. Implementeringsprosjektet startet i slutten av april 2009, og Tana gikk i drift med ERV i oktober 2009.

I prisbilag C fremgikk at kunden skulle konverteres til ny plattform med tilsvarende funksjonalitet innenfor de funksjonsområder som var regulert i «dagens avtale» og at 53 applikasjonsbrukere skulle overføres kostnadsfritt til den nye plattformen. Tredjepartsløsningen Compello var unntatt fra konverteringen til ny plattform. Den skulle leveres via opprinnelig avtale, men fortsatt kunne benyttes mot ny plattform. Tana skulle gå over til ERV i et fellesprosjekt med Berlevåg, Båtsfjord, Nesseby og Vardø. Arne Ødegård var prosjektleder fra leverandørens side, mens Sissel Saua fra Tana kommune var Finnmarkskommunenes felles prosjektleder. Kurt Solberg i Ibis representerte også EVRY i forbindelse med innføringen av ERV.

Den 5. november 2009 sendte økonomisjef Saua en epost til Solberg og beklaget seg over problemer med lønnsdelen i ERV, som genererte mer arbeid enn det tidligere systemet mv. Hun mente dette ville medføre minst ett halvt årsverk ekstra hvert år for å få ut riktig lønn, «(i alle fall fram til integrering mot fagsystemer er på plass)». Hennes hovedinntrykk var at de hadde kjøpt et system som ikke var ferdig «og som ingen vet når kan bli ferdig».

Økonomisjefen i Nesseby sendte 16. desember 2009 en epost til Ødegård med status for overgangen fra Masterpiece til ERV og krav om levering av et økonomisystem som fungerte mv. Ødegård svarte som det fremgår i pkt. 1.2.3, at han beklaget at de ikke var kommet så langt med overgangen til ERV som planlagt mv.

I møte mellom Finnmarkskommunene, EDB og Ibis 23. februar 2010 ble diverse problemer tatt opp. Konsekvenser kommunene så for seg, var at det ikke ville bli regnskapsavslutning, problemer med å betale regninger til leverandører, høyt forbruk av overtid/personellbelastning og manglende økonomisk oversikt. Jim Ryen fra EDB informerte i møtet om at dagens kunder ikke opplevde de samme problemene som «gamle» kunder; og han erkjente at systemet hadde vært umodent og at det hadde vært større utfordringer knyttet til integrasjoner, og at det hadde manglet «basic ting» som kvalitetssikring og testing. Resultatet av møtet var at EDB skulle komme med en plan om hvordan problemene skulle løses mv.

I møtet 23. februar 2010 ble det overlevert et notat gjengitt under pkt. 1.2.3 i tre hovedpunkter. I punkt 1 med overskriften «Kommunene har opplevd store problemer og frustrasjoner», sto det bl.a. at kommunene delvis hadde vært klar over at systemene som skulle implementeres ikke var særlig utbredt i andre kommuner i landet, og av den grunn hadde akseptert rollen som «tidlig kunde», og det sto at det ved inngåelse av avtale ble akseptert en vesentlig lavere anskaffelsespris gjennom rabatt på 50 %. Videre sto det at erfaringene gjennom året 2009 var at systemet på flere områder syntes å være vesentlig mindre utviklet enn det som ble tilbudt i avtalen, og at kommunene derfor hadde følt at de hadde vært pilotkunder på et system som ikke var ferdig utprøvd. Notatet er ikke undertegnet, og det fremgår ikke hvem som overleverte det til Ryen.

Den 30. august 2010 inngikk Tana og EVRY en tilleggsavtale med justering av volumtall.

Den 27. juni 2011 sendte KS Advokatene brev på vegne av Finnmarkskommunene til EVRY under overskriften «Mangel ved dataprogram». Brevet ble avsluttet slik:

Kommunene ser det imidlertid nå som rimelig at det gis en kompensasjon for de ekstra utgifter som kommunene er påført som følge av at systemet ikke har fungert i henhold til kontrakten.

Det bes om et møte i anledning saken.

Det ble avholdt et møte 7. november 2011, og EDB foreslo ifølge møtereferat følgende:

1. Et krav om erstatning fremsettes skriftlig til EEG
2. Siri Tofte og Frode Bjørnstad møtes for å avklare de avtalerettslige forhold
3. Den feilliste som ble presentert i møtet vil bli bearbeidet av EEG etter at den er mottatt fra kommunene. Det er erfaringsmessig ulike årsaker til avvik i slike systemer.
4. Oppgradering av ERV er under arbeid. Dette har særlig effekt innenfor refusjonsbehandling.
5. Ansvarlig for brukerstøtte, Kenneth Habberstad og Morten Jodin avtaler et besøk hos kommunene.

Den 20. januar 2012 varslet KS Advokatene at krav ville bli fremmet på vegne av flere ERV-kommuner.

Den 13. februar 2012 inngikk Tana avtale om ERV Fakturaflyt basert på SSA D, og 11. mars 2012 leverte KS Advokatene et krav om prisavslag og erstatning på vegne av kommuner som benyttet ERV programvaremoduler levert av EDB ErgoGroup. Tana, var blant disse kommunene.

Tana har knyttet sine feil- og mangelsanførsler til 17 punkter, se 1.2.3. For punktene 1-7 viser retten til gjennomgangen for Ringerike i 3.3.1 og Modum i 3.3.2. Vurderingene der gjelder også for Tana. Retten har på grunnlag av bevisførselen funnet tilstrekkelig bevist at EVRY kan bebreides som uaktsomt håndteringen av konverteringsarbeidet og at dette må anses som et kontraktsbrudd. Flere av de påberopte feil og mangler har sammenheng med dette.

Retten legger på grunnlag av referater fra prosjektmøter til grunn at de integrasjonsproblemene som oppsto mellom Compello, Arena og Komfakt og ERV også representerte kontraktsbrudd fra EVRYs side og viser til gjennomgangen i pkt. 1.7.12. Retten finner det for øvrig mest sannsynlig at problemer i denne forbindelse også hadde sammenheng med konverteringsproblematikken.

Når det gjelder ERVs fakturaflyt og forhandlingsløsningen, skulle disse leveres i ERVs fase 2. Noen dato for levering var ikke fastsatt, og retten forsto innføringsprosessen mellom partene slik at konkrete tidspunkter måtte avtales spesielt. Retten kan på dette grunnlag ikke se at det er påvist noen forsinkelse på disse løsningene som representerte mislighold av avtalen.

Tana har også anført at både opplæring, brukerstøtte og brukerdokumentasjon var mangelfull og representerte mislighold. Vitneførselen underbygget for så vidt at opplæringen tidvis hadde vært mangelfull, men ytterligere opplæringstiltak ble satt inn, og anførselen om mangelfull brukerdokumentasjon er kommentert i pkt. 3.3.1. Vitneførselen underbygget at brukerstøtten ikke fungerte ved så raske tilbakemeldinger som avtalen tilsa og som kunden kunne forvente. Sammenhengen med konverteringsproblematikken og integrasjonsproblemene tilsier etter rettens oppfatning at misligholdsbeføyelser behandles i den forbindelse.

At Finnmarkskommunene ble vist skisser av skriftlig systemdokumentasjon på dialogforum høsten 2010 innebærer ikke at det er kontraktsbrudd at det ikke finnes, og det er for retten ikke ført bevis for at manglende posteringsdokumentasjon representerer mislighold av avtalen med Tana.

Retten vil ta stilling til spørsmålet om reklamasjon etter at de øvrige Finnmarkskommunene er gjennomgått på samme måte som for Tana, i og med at de tre kommunene innførte ERV i et felles prosjekt og hadde felles prosjektleder og vurderingen dermed stort sett blir den samme.

3.3.4 Båtsfjord

Båtsfjord inngikk avtale om overgang til ERV 18. desember 2008 basert på AKN. Ordlyden i prisbilag C om konvertering var den samme som for Tana, og 29 applikasjonsbrukere skulle overføres kostnadsfritt.

Prosjektet med innføring av ERV startet ifølge prosjektplan 27. april 2009, som for Tana, og Båtsfjord gikk i drift med ERV i november 2009.

Under pkt. 3.3.3 er nevnt Sissel Sauas epost 5. november 2009 med beklagelse over problemer med lønnsdelen i ERV. Ut fra innholdet i eposten ser det for retten ut som om den bare gjaldt for Tana, og ikke var en epost på vegne av flere kommuner. I sammenheng med at Dikkanen i Nesseby skrev en egen epost om det samme temaet, legger retten til grunn at Båtsfjord ikke på dette tidspunkt fremførte noen ytringer på egne vegne om ERV overfor EVRY eller noen representant for EVRY, men det som ble sagt i prosjektmøter fra prosjektleder Sauas side, måtte gjelde for alle Finnmarkskommunene.

For retten er også fremlagt et referat fra et prosjektmøte 17. september 2010 mellom Ødegård og representanter fra Finnmarkskommunene. Det fremgår der at Tana, Berlevåg og Båtsfjord ville avvente «godkjenning (-sprøve)» til alle moduler var levert, «slik avtalen sier». Slik test skulle vært gjennomført 31. desember 2009, og grunnen til at det ikke skjedde, var den samme, og det var kjent for EVRY.

I forbindelse med anskaffelse av e-faktura inngikk Båtsfjord den 9. juni 2011 ny driftsavtale med EVRY basert på SSAD.

Deretter kom KS Advokatenes brev av 27. juni 2011, som også omfattet Båtsfjord, og retten viser om den øvrige korrespondanse til pkt. 3.3.3 om Tana.

Båtsfjord har knyttet sine misligholdsanførsler til 18 punkter. Med unntak av at Båtsfjord også hadde bestilt utlånsmodulen, er punktene sammenfallende med punktene som gjelder for Tana.

Retten har i forbindelse med gjennomgangen for Ringerike kommet til at utlånsmodulens manglende mulighet til å håndtere rentebærende lån ikke representerte kontraktsbrudd for Ringerike, men at den gjorde det for Modum. Båtsfjord skulle benytte utlånsmodulen til rentebærende lån, og det fremgikk av avtalen at ERV skulle håndtere dette. Dette representerte dermed en mangel, som retten anser som en rettslig mangel.

Retten kommer tilbake til reklamasjonsspørsmålet samlet i pkt. 3.4 nedenfor.

3.3.5 Berlevåg

Berlevåg inngikk avtale om overgang til ERV 5. januar 2009, samme dag som Tana, basert på AKN. Oppstart av ERV-prosjektet var som for Tana og Båtsfjord 27. april 2009. Deretter fulgte eposter og møter som nevnt under pkt. 3.3.3 om Tana. Berlevåg gikk i drift med ERV i november 2009.

Den 22. september 2010 sendte økonomisjef Richardsen i Berlevåg en epost til Ødegård, hvor hun bl.a. ga uttrykk for at hun syntes det var «forferdelig dårlig at EDB, etter å ha fått flere henvendelser fra kommunene, ikke hjelper oss med å lage en rapport som kan brukes. Vi begynner å miste tålmodigheten med både EDB og ERV-systemet». Rapporten hun viste til, gjaldt overføring av lønnsdata til Arena (budsjettssystemet).

Ødegård svarte den påfølgende dag at dette ikke var hyggelig, men at han satte pris på at hun var ærlig. Han hadde på nytt «eskalert problemstillingen, denne gangen til direktøren for offentlig. Vi får håpe det hjelper».

Den 12. mai 2011 inngikk Berlevåg og EDB i forbindelse med avtale om efaktura og reiseregning ny driftsavtale basert på SSAD.

Den 27. juni 2011 kom brevet det er vist til i pkt. 3.3.3 og 3.3.4 fra KS Advokatene. For det som skjedde deretter, vises til de samme punktene.

Richardsen i Berlevåg forklarte i retten at de hadde klaget hele veien, og at det ikke var riktig at de ikke hadde reklamert. Tana og Nesseby hadde dessuten sendt brev, og det var møter i prosjektet. I mars 2012 holdt Berlevåg tilbake 10 % av betalingen for lønnsmodulen. Berlevåg fikk da inkassovarsel, og Richardsen valgte å betale da EDBs kundekontakt sa de ville slukke lysene. Berlevåg hadde betalt alle regninger fra EVRY fra oppstart av ERV.

Berlevåg har knyttet sine misligholdsanførsler til 19 punkter. Atten av punktene er de samme som for Båtsfjord, bortsett fra at Berlevåg skulle ha modul både for innlån og utlån, og Berlevåg skulle dessuten også ha anleggsmodulen.

Retten viser til gjennomgangen for Tana og har på grunnlag av bevisførselen funnet bevist at EVRYs håndtering både av konverteringen fra NLP og integrasjonsløsningene representerte kontraktsbrudd fra EVRYs side overfor de tre Finnmarkskommunene. På grunnlag av beskrivelsen i pkt. 1.2.5 av forsinkelsen av anleggsmodulen og grunnen til denne, finner retten at forsinkelsen av denne må anses som kontraktsbrudd fra EVRYs side. Det dreide seg imidlertid om en forsinkelse på noen måneder og kan neppe ha ført til noe økonomisk tap. Når det gjelder modulen for innlån og utlån, viser retten til pkt. 3.3.3 og 3.3.4 og vurderingene der.

Retten kommer tilbake til reklamasjonsspørsmålet samlet i pkt. 3.4 nedenfor.

3.4 Reklamerte Finnmarkskommunene – i tide?

For at en mangel skal kunne gjøres gjeldende mot en leverandør, må kunden gi beskjed om mangelen, slik at leverandøren får anledning til å utbedre. I pkt. 7.1 om varsel og reklamasjon står det at partene må reklamere eventuelle «misligholdskrav (forsinkelse/mangel) skriftlig uten ugrunnet opphold og senest innen tre måneder etter at årsaken som gir grunnlag for misligholdskrav er oppdaget eller burde ha vært oppdaget». Dette er den relative reklamasjonsfristen.

Dersom det anvendes en godkjenningssprøve, kan det være naturlig å knytte reklamasjonsfristen til denne. I dette tilfelle gjennomførte ikke Finnmarkskommunene akseptansetester til fastsatt tid fordi de ikke hadde fått hele leveransen. Dette ble det gitt beskjed om til prosjektleder Ødegård ved flere anledninger.

Spørsmålet om reklamasjonsfrist er overholdt, beror både på reklamasjonsfristens lengde og på når fristen startet sitt løp.

Saues epost av 5. november 2009 ble sendt like etter oppstart for Tana og var en melding om bekymring for systemet som var levert. Parallelt med dette henvendte alle de tre kommunene og Nesseby seg en rekke ganger til brukerstøtten; med et økende antall henvendelser etter igangsetting av ERV, og med et jevnt høyt nivå på antall henvendelser faktisk helt frem til juni 2012. Tana sendte i dette tidsrommet om lag 825 meldinger. Båtsfjord sendte i samme tidsrom ca. 350 meldinger til brukerstøtte, mens Berlevåg sendte ca. 300 meldinger. Retten har oppfattet at dette også reflekterer ulikheter i kommunenes størrelse. I februar 2010 var det møte mellom rådmenn og EDB om problemene med ERV-leveransen. Retten legger etter dette til grunn at EDB fra første stund var vel kjent med problemene som oppsto da Finnmarkskommunene gikk i drift med ERV.

En nøytral reklamasjon innebærer at kunden påpeker mangel eller forsinkelse og varsler at kunden vil gjøre mangelen gjeldende uten å si hvilke sanksjoner som vil bli krevd. Dette vil medføre en plikt for leverandøren til å utbedre eller avhjelpe mangelen. Først etter at leverandøren har forsøkt dette, vil kunden ha grunnlag for å vurdere eventuelle misligholdssanksjoner. Når leverandøren gir opp å utbedre eller kunden ikke vil akseptere flere utbedringsforsøk, må kravet til reklamasjon være at kunden angir hvilke sanksjoner han ønsker å gjøre gjeldende.

I KS Advokatenes brev 27. juni 2011 ble det tatt opp diverse feil med ERV og forsinkelse og vist til at EDB hadde vært klar over at systemet ikke hadde fungert tilfredsstillende. Det ble også vist til at det hadde vært forsøkt «utallige utbedringer, men uten at dette har resultert i at systemet fungerer som tilsiktet». Brevet ble avsluttet med en anmodning om et møte i anledning saken.

Retten oppfatter brevet av 27. juni 2011 som en nøytral reklamasjon med henvisning til at tidligere utbedringsforsøk ikke hadde ført frem, og anmodningen om et møte må etter rettens oppfatning forstås som om leverandøren nå gis en siste mulighet til å utbedre. Noe møte kom ikke i stand før 7. november 2011, og fra EDBs side var forslaget da at kommunene fremsatte et skriftlig erstatningskrav. At det ikke var reklamert, eller at det skulle være reklamert for sent, var ikke noe tema.

Selv om verken meldinger til brukerstøtte eller møter hvor problemer er tatt opp, fremstår som reklamasjon, har det vært kontakt mellom partene hele tiden på anvist nivå. Når problemer ble meldt inn, måtte leverandøren få tid til å rette og utbedre, og reklamasjonsfristen kan etter rettens oppfatning ikke løpe så lenge utbedring og retting pågår. Spørsmålet om når reklamasjonsfristen starter å løpe, er også et spørsmål om når kommunene hadde oppfordring til å reklamere. Kommunene ga tidlig uttrykk for at de ikke ville gjennomføre akseptansetesten, siden de ikke anså leveransen som fullstendig. Selv om gjennomføring av slik test muligens kunne bidratt til å avdekke det retten oppfatter som kjerneproblemet med systemet, kan det etter rettens oppfatning ikke – slik situasjonen var – medføre at kunden taper retten til å gjøre mangelsbeføyelser gjeldende..

Finnmarkskommunene var klar over at det dreide seg om et ungt system da de inngikk avtale om ERV og fikk av den grunn 50 % rabatt. Finnmarkskommunene rettet fra driftsstart mange henvendelser til EVRYs brukerstøtte. De samme problemene som er gjort gjeldende som kontraktsbrudd i saken her, ble tatt opp i prosjektmøter. Helt frem til stevning ble tatt ut, var det kontakt mellom partene, og det ble foretatt utbedringsforsøk og rettelser av feil EVRYs prosjektleder ble gjort kjent med. Disse forhold taler etter rettens syn for at Finnmarkskommunene ikke har tapt sin adgang til å gjøre misligholdskrav gjeldende.

Finnmarkskommunene har hele tiden betalt løpende fakturaer fra EVRY uten innsigelser, bortsett fra da Berlevåg holdt tilbake 10 % av betalingen for lønnsmodulen. Det var i mars 2012 og lenge etter at det var fremmet krav overfor EVRY. Etter rettens oppfatning er dette heller ikke egnet til å sette spørsmålet om det er reklamert i tide i en annen stilling, idet det i tidens løp pågikk både utbedringsforsøk og retting fra EVRYs side. Før det var klart at disse ikke ga varig bedring av systemet, eller EVRY hadde gitt uttrykk for at de ikke kunne utbedre, var det ikke grunn for kommunene til å reagere ytterligere. Retten finner etter dette at Finnmarkskommunene ikke er avskåret fra å kreve prisavslag og erstatning på grunn av mislighold.

De nye avtalene Finnmarkskommunene inngikk om ERV i 2011 og 2012 hadde sammenheng med tilgang til nye moduler i ERV og avskar heller ikke adgangen til å fremsette erstatnings- og prisavslagskrav.

3.5 Kontraktsbruddenes art

Retten er kommet til at det for samtlige saksøkerkommuner foreligger kontraktsbrudd som kan gjøres gjeldende overfor saksøkte.

Det fremgår av gjennomgangen i pkt. 1.7 at samtlige kommuner opplevde til dels store problemer ved innføring av ERV, og en stor del av problematikken var, slik retten oppfattet bevisførselen, knyttet til konvertering av data fra NLP til ERV, integrasjonen mellom ERV, Fakturaflyt og øvrige for- og fagsystemer. De største problemene var hele tiden på lønn, og retten legger etter den samlede bevisførsel til grunn at dette hadde sammenheng med håndteringen av stamdata og vasking av data i NLP før konvertering. Siden Finnmarkskommunene var mindre enn Ringerike og Modum, ble utslagene ikke så store som for Ringerike og Modum, men store nok til at de medførte en større belastning for de færre ansatte enn et nytt datasystem burde påført dem.

På grunnlag av den samlede bevisførsel ser retten det slik at EVERY må ta en del av ansvaret for de problemene samtlige saksøkerkommuner møtte ved overgang til ERV. Kommunene var forberedt på merarbeid i en overgangsperiode, men for retten er det etter en samlet vurdering av det som er fremkommet under bevisførselen ført tilstrekkelig bevis for at merarbeidet ble langt mer omfattende enn de hadde grunn til å forvente, og at merarbeidet også vedvarte lenger enn de hadde grunn til å forvente ut fra EVERYs presentasjon av ERV forut for kontraktsinngåelse.

På hovedforhandlingstidspunktet var det gått ca. fire år fra ERV ble innført i Finnmarkskommunene og 3 ½ år for Ringerike og Modum. Det var fortsatt problemer på lønn, men rettens oppfatning var at systemet nå fungerte rimelig bra. Rettens inntrykk av forklaringen fra Mathisen i Båtsfjord, var at Båtsfjord hadde opplevd mindre problemer med ERV enn Tana og Berlevåg. Richardsen fra Berlevåg sa de var fornøyd med ERV etter at feil var luket ut, og etter hvert som det hadde gått seg til, var det bedre, men tidkrevende. Alle Finnmarkskommunene mente likevel at innføring av ERV hadde ført til merarbeid utover det som kunne forventes. Det samme ble formidlet fra Ringerike og Modum.

I AKN står det i pkt. 7.3 at det foreligger mangel dersom Leveransen ved levering ikke oppfyller de i kontrakten spesifiserte ytelses- og kvalitetskrav. Retten finner etter bevisførselen, som det fremgår ovenfor, at det for alle saksøkerkommunene foreligger rettslig mangel ved leveransen. Leveransen ble i og for seg levert ved driftsstart ved etablering av den nye plattformen, men driftsfasen inneholder også løpende leveranse av driftstjenester, og det ble også etter etableringstidspunktet levert nye funksjoner og gjort tilgjengelig nye moduler, som EVERY foretok fortløpende retting, utbedring og vedlikehold av.

En del av feilrettingen må anses som vedlikehold, og en del av feilrettingen måtte kommunene være forberedt på ved overgang til et nytt system. Retten finner på grunnlag av bevisførselen likevel at ikke all feilrettingen som skjedde kan henføres som vedlikehold, men at den skjedde som følge av rettslig mangel ved leveransen som helhet. Selv om det i stor grad er kunden som har lagt inn og håndtert «sine egne data», forutsatte en overgang fra det ene systemet til det andre en omfattende innsats også fra EVERYs side. Retten finner at denne innsatsen på flere områder sviktet i større grad enn det var grunn for saksøkerkommunene til å forvente, og at dette kan bebreides EVERY som uaktsomt. Dette omfatter i tillegg til mangelfull innsats, veiledning og bistand ved konvertering av stamdata fra gammelt til nytt system, også mangelfull brukerstøtte og manglende kompetanse fra EVERYs fagkonsulenter om kommunenes tidligere systemer. Disse var EVERY også leverandør av og måtte forutsettes å kjenne. Dessuten finner retten at problemene med integrasjon mellom ERV og for- og fagsystemer EVERY hadde påtatt seg å sørge for, må anses som en rettslig mangel ved leveransen. Samlet sett er rettens oppfatning at manglene ved leveransen var vesentlige.

Mangelsbeføyelsene som er krevd, er prisavslag og erstatning. Forholdsmessig prisavslag kan ifølge AKN pkt. 7.3.4 kreves dersom det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes EDB å avhjelpe en mangel innen rimelig tid. Slik det fremgår under bevisvurderingen, er retten kommet til at feilretting og avhjelp i stor utstrekning og for vesentlige ledd i leveransen ikke skjedde innen rimelig tid. Etter bevisførselen legger retten til grunn at leveransen var beheftet med rettslig mangel som ikke var avhjulpet før sommeren 2012. Fra mai 2011 gjaldt for Ringerike SSA-D. Også der kan kunden kreve forholdsmessig prisavslag etter pkt. 11.5.1, som kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og uavhengig av eventuell erstatning.

Kjøpsloven § 38 angir at prisavslaget som kan kreves, skal være slik at forholdet mellom nedsatt og avtalt pris svarer til forholdet mellom tingens verdi i mangelfull og kontraktsmessig stand på leveringstiden.

Finnmarkskommunene fikk rabatt ved overgangen til ERV. Det er ikke opplyst om Ringerike og Modum fikk

det. Den rettslige mangel som er påvist i dette tilfellet, omfatter ulike sider ved leveransen. Prisavslagens størrelse beror ellers på en skjønnsmessig vurdering. Det skal være en korreksjon av kjøpesummen etter et verdiforhold, og ikke en tapserstatning.

Utbedring og vedlikehold ble utført fortløpende, og på hovedforhandlingstidspunktet var rettens klare oppfatning at ERV fungerte tilfredsstillende og dermed på det tidspunkt måtte anses som tilnærmet kontraktsmessig. Det var den ikke ved driftstart og heller ikke i tiden som fulgte, selv om det ble foretatt utbedring og feilretting hele veien. Retten finner at det i alle fall i 2 år må anses å ha foreligget et verdiminus ved leveransen, som ble gradvis bedre etter hvert. En forholdsmessighetsvurdering basert på en gjennomsnittsbetraktning må nødvendigvis bero på et samlet skjønn.

I pkt. 3.6 vil retten ta stilling til de enkelte kravene som er fremsatt, men konstaterer her at vilkår for å kreve prisavslag er til stede.

Når det gjelder kravene på erstatning, fremgår i AKN pkt. 9.1 at kunden kan kreve erstattet dokumentert, direkte tap han har lidt som følge av uaktsomme forhold på den misligholdende parts side. I driftsavtalene saksøkerkommunene inngikk med EVRY i 2011 og 2012, fremgår i SSA D pkt. 11.5.5 om erstatning at kunden kan kreve ethvert direkte tap, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader. . som med rimelighet kan tilbakeføres til ..., mangel eller annet mislighold fra Leverandørens side, med mindre Leverandøren godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

Partene var enige om at AKN får anvendelse. Retten finner likevel grunn til å bemerke at mulige ulikheter i beviskrav i bestemmelsene i AKN og SSAD ikke har vært bestemmende for rettens oppfatning om at det merarbeid Finnmarkskommunene har vært påført, for en stor del skyldes leverandørens uaktsomme forhold. Med dette mener retten også at EVRY under bevisførselen ikke har godtgjort at misligholdet eller årsaken til dette ikke skyldes EVRY.

I AKN pkt. 9.2 første avsnitt har partene avtalt en ansvarsbegrensning, hvorefter det samlede ansvar for hver av partene under ingen omstendighet skal overstige 20 % av det vederlag som er avtalt for det forsinkede eller mangelfulle i det kalenderåret det erstatningsbetingende forhold oppstår. Retten vil i pkt. 3.6 ta stilling til de fremsatte krav.

3.6 Kravene som er fremsatt

Kravene som er fremmet av kommunene, er endret fra stevning til hovedforhandlingen, og de ble også endret under hovedforhandlingen. Prisavslagskravene omfatter en prosentandel av implementeringsvederlag og driftsvederlag. Erstatningskravene omfatter merarbeid ved innleie av vikarer, overtidarbeid og opprettelse av nye stillinger, og for Ringerike og Modum også tapet som er relatert til økt pensjonspremie. Ved den skjønnsmessige vurdering retten har foretatt, er det lagt vekt på at kommunene måtte være forberedt på at det ville bli merarbeid med et nytt system, selv om det ble presentert som en oppgradering av det tidligere. Retten bemerker at denne måten å presentere ERV-systemet kunne være egnet til å gi en oppfatning om at forskjellen mellom systemene var mindre enn de i virkeligheten var.

Prisavslag

Ringerikes prisavslagskrav er 30 % av driftsvederlaget for Lønn/HR og fakturering (1 075 655 kr) i 3 år og 50 % av implementeringskostnadene for de samme modulene, hensyntatt at implementering ble foretatt i fellesprosjekt med Hole, til sammen 121 147 kr.

Driftsvederlaget for de aktuelle modulene var 60 % av det totale driftsvederlaget. Retten legger til grunn at prisavslaget i driftsvederlaget bør tilstås for 2 år og er enig med saksøker i at 30 % er et passende utgangspunkt. Dette utgjør 645 393 kr.

Implementeringskostnadene for de samme modulene som er hensyntatt, utgjorde 490 500 kr, og disse ble fordelt mellom Ringerike og Hole etter folketall med 82,8 % på Ringerike. Andelen av implementeringskostnadene er beregnet med utgangspunkt i forholdstallet mellom det totale driftsvederlaget og den delen som gjaldt for de aktuelle modulene som hadde rettslig mangel. Etter en skjønnsmessig vurdering finner retten at 30 % av Ringerikes andel er et passende prisavslag. Dette utgjør 73 104 kr, som EVRY dømmes til å betale til Ringerike i tillegg til 645 393 kr, til sammen 718 497 kr.

Modums prisavslagskrav er med de samme utgangspunkter som for Ringerike 637 295 kr i driftsvederlaget. Det er da tatt utgangspunkt i et driftsvederlag for de aktuelle modulene på 708 106 kr. For 2 år utgjør dette 424 864 kr.

Implementeringskostnadene utgjorde netto 546 000 kr. Forholdstallet mellom driftsvederlaget for de aktuelle modulene og det hele driftsvederlaget var 65 %, og Modum har med dette utgangspunkt beregnet 50 % prisavslag i 65 % av implementeringskostnadene. Retten finner også her at 30 % prisavslag i den nevnte andelen er passende. Dette utgjør 106 470 kr. EVRY dømmes etter dette til å betale til sammen 531 334 kr i prisavslag til Modum.

Tanas prisavslagskrav er 30 % av driftsvederlaget for modulene lønn/HR, fakturering, innlån og Compello for 2010 og 30 % av driftsvederlaget for Lønn/HR, fakturering og innlån for 2011 og 2012, til sammen 839 802 kr. I og med at retten på skjønnsmessig grunnlag har funnet at en toårsperiode med rettslig mangel bør legges til grunn, finner retten at prisavslag for de to årene passende kan settes til 167 960 kr.

For andelen av de totale implementeringskostnadene for Finnmarkskommunene på 816 000 kr skulle Tana betale 1/5, dvs. 163 200 kr. Med tilsvarende forholdstall mellom driftsvederlag for modulene det var mangel ved, og det totale driftsvederlaget på 70 %, finner retten at et rimelig prisavslag for implementeringskostnadene kan settes til 57 120 kr for Tana. Med tillegg av prisavslaget for driftsvederlaget blir det samlede prisavslag 225 080 kr, som EVRY dømmes til å betale til Tana.

Båtsfjords prisavslagskrav er 30 % av driftsvederlaget for modulene lønn/HR og fakturering i 3 år, med til sammen 185 482. I og med at retten på skjønnsmessig grunnlag har funnet at en toårsperiode med rettslig mangel bør legges til grunn, finner retten at prisavslag for de to årene passende kan settes til 123 655 kr.

For andelen av de totale implementeringskostnadene for Finnmarkskommunene på 816 000 kr skulle Båtsfjord med samme andel og med samme forholdstall for beregningen som for Tana. Retten finner på den bakgrunn at et rimelig prisavslag for implementeringskostnadene kan settes til 57 120 kr også for Båtsfjord. Med tillegg av prisavslaget for driftsvederlaget blir det samlede prisavslag 180 775 kr, som EVRY dømmes til å betale til Båtsfjord.

Berlevågs prisavslagskrav er 30 % av driftsvederlaget for modulene lønn/HR, fakturering, innlån og Compello for 2010 og for 2011 og 2012 for Lønn/HR, fakturering og innlån, til sammen 126 625 kr. I og med at retten på skjønnsmessig grunnlag har funnet at en toårsperiode med rettslig mangel bør legges til grunn, finner retten at prisavslag for de to årene passende kan settes til 84 417 kr.

For andelen av de totale implementeringskostnadene for Finnmarkskommunene på 816 000 kr skulle også Berlevåg andel og med samme forholdstall for beregningen som for Tana og Båtsfjord utgjøre 57 120 kr. Med tillegg av prisavslaget for driftsvederlaget blir det samlede prisavslag 141 537 kr, som EVRY dømmes til å betale til Berlevåg.

Erstatning

Ringerike fremsatte i stevningen krav om et beløp oppad begrenset til 4 mill. kr og anga erstatningskravet til 2 500 000 kr, samtidig som det ble opplyst at omfanget og innhenting av dokumentasjon pågikk og ville bli spesifisert og grunnlagt i senere prosesskriv. I den korrigerte stevningen 20. juni 2013 var erstatningskravet relatert til merarbeid i form av overtid, ekstraarbeid, vikarinneleie og ekstra stillinger det samme, men i tillegg kom kravet i forbindelse med den økte pensjonspremien på 8 709 475 kr. Under hovedforhandlingen var erstatningskravet relatert til merarbeid 2 304 974 kr, hvor det i de totale merkostnader var trukket fra 30 %, i og med at Ringerike var forberedt på at det nye systemet ville kreve ekstra innsats og ekstra lønnskostnader i en periode. Retten finner at Ringerike på denne måten har dokumentert merkostnadene og finner dem rimelige.

Imidlertid kommer ansvarsbegrensningen i AKN pkt. 9.2 til anvendelse. Bestemmelsene om erstatningsbegrensning i SSA-D pkt. 11.5.6 er annerledes, men på grunnlag av partenenes enighet om at AKN kom til anvendelse, legger retten AKN til grunn for erstatningsutmålingen.

Driftsvederlaget var i 2008-avtalen 2 139 129 kr, og i avtalen fra 2011 2 384 101 kr. Gjennomsnittet utgjør til sammen 4 523 230 kr: 2 = 2 261 615 kr. Med ansvarsbegrensningen i pkt. 9.2 innebærer dette at EVRY må betale 904 646 kr for 2 år til Ringerike kommune.

Modum fremsatte i stevningen krav om et beløp oppad begrenset til 4 mill. kr, hvorav erstatningskravet utgjorde 2 467 660 kr. I den korrigerte stevningen kom i tillegg pensjonspremieøkningen på 4 407 689 kr. Under hovedforhandlingen var Modums erstatningskravet relatert til merarbeid på 1 455 243 kr + pensjonspremiemerkostnaden.

Driftsvederlaget var i 2008-avtalen 1 089 653 kr og i 2011-avtalen det samme. Med ansvarsbegrensningen i pkt. 9.2 innebærer dette at EVRY må betale 435 861 kr for 2 år til Modum.

Tana fremsatte i stevningen krav om et beløp oppad begrenset til 1 500 000 kr, og viste til at kravet da var på 1 288 280 kr, hvorav erstatningskravet var 977 000 kr. Under hovedforhandlingen nedla Tana påstand om 1 405 945 kr i erstatning.

For Tana var de årlige driftskostnader etter avtalen av 2009 394 330 kr i 2010, og i 2011 515 624 kr etter den nye driftsavtalen, til sammen 909 954 kr.

Under henvisning til ansvarsbegrensningen og perioden merarbeidet som følge av leverandørens uaktsomme forhold må henføres til, finner retten det rimelig å ta utgangspunkt i summen av driftskostnader for 2010 og 2011 og beregne 20 % av dette. Dette utgjør 181 990 kr, som EVRY dømmes til å betale til Tana.

Båtsfjord fremsatte i stevningen krav om et beløp oppad begrenset til 800 000 kr, og viste til at erstatningskravet var på 481 400 kr. Under hovedforhandlingen fremsatte Båtsfjord krav om 893 341 kr i erstatning, til sammen 1 135 943 kr.

For Båtsfjord var de årlige driftskostnader etter avtalen i 2009 315 818 kr og i 2011 364 688 kr.

Retten legger samme tidsperiode til grunn for beregningen av Båtsfjords krav. Båtsfjord har vist til at de før innføring av ERV ikke hadde overtid, men at de etter innføring var avhengig av at sentraladministrasjonen utførte oppgaver som tidligere hadde vært utført av lønnsmedarbeiderne. Denne økte stillingen i sentraladministrasjonen utgjorde for 2010, 2011 og 2012 til sammen 756 000 kr. I tillegg hadde Båtsfjord brukt 263 856 kr til overtid, inkludert økonomisjefens overtidstimer. Hun hadde imidlertid ikke rett til overtidsgodtgjørelse.

Retten tar for Båtsfjord også utgangspunkt i driftsutgiftene for 2009 og 2011, som utgjorde til sammen 680 506 kr. Under henvisning til forskyvningen av tidsperioden og at driftskostnadene sannsynligvis var økt i 2012, settes erstatningsbeløpet for Båtsfjord skjønnsmessig til 150 000 kr, som EVRY tilpliktet å betale innen 2 uker fra forkynning av dommen.

Berlevåg fremsatte i stevningen krav om et beløp oppad begrenset til 800 000 kr, og viste til at kravet til da var 693 103 kr, hvorav erstatningskravet var 505 724 kr. Under hovedforhandlingen fremsatte Berlevåg krav om 753 028 kr i erstatning.

For Berlevåg var implementeringskostnadene også 163 200 kr, mens de årlige driftskostnader etter avtalen i 2009 i stevningen var oppgitt til 193 638 kr og i 2011 277 252 kr. I kravet som ble fremlagt i retten under hovedforhandlingen, var prisavslagskravet relatert til modulene Lønn/HR, fakturering, innlån og Compello, henholdsvis 108 242 kr for 2009-avtalen og 141 101 kr for 2011-avtalen.

Retten legger samme tidsperiode som de to andre Finnmarkskommunene til grunn for beregningen av Berlevågs krav. Berlevåg har vist til at de før innføring av ERV ikke hadde overtid, men at de etter innføring av ERV foretok ombygging av oppgavene inne kommuneadministrasjonen og fordelte annerledes. Ekstra overtid ble utført av ansatte i økonomiavdelingen med til sammen 183 968 kr i tillegg til at sjefen i 2010 fikk et lønnstillegg på 80 000 kr på grunn av forventet merarbeid på grunn av ERV.

Retten tar for Berlevåg også utgangspunkt i driftsutgiftene for 2009 og 2011, som utgjorde til sammen 470 890 kr. Under henvisning til forskyvningen av tidsperioden og at driftskostnadene sannsynligvis var økt i 2012, settes erstatningsbeløpet for Berlevåg skjønnsmessig til 100 000 kr, som EVRY tilpliktet å betale innen 2 uker fra forkynning av dommen.

Samtlige summer er eks. mva. Oppfyllelsesfristen for samtlige krav er 2 uker.

4 Saksomkostninger

De fem søksmålene ble anlagt samlet, og retten har behandlet kravene og treffer avgjørelse i medhold av tvisteloven § 15-6.

Samtlige saksøkerkommuner har vunnet frem med sine søksmål, men de har etter rettens oppfatning ikke fått medhold fullt ut eller i det vesentlige. De prinsipale anførslene har ikke ført frem, og kravene som er tilkjent, er en del lavere enn påstått. Påstandene var for samtlige saksøkere oppad begrenset til beløp som ligger et stykke over de som er tilkjent, og selv om det i påstandene er vist til rettens skjønnsmessig fastsettelse, er det med påstandsgrunnlagene om grov uaktsomhet og culpa in contrahendo ikke noe reelt skjønn det er bedt om, men om en utmåling basert på faktisk lidt tap. Utgangspunktet er dermed etter rettens oppfatning at partene bærer hver sine saksomkostninger, jf. tvisteloven § 20-3.

Det følger imidlertid av tvisteloven § 20-3 at en part som har fått medhold av betydning uten å vinne saken, helt eller delvis kan tilkjennes saksomkostninger av motparten hvis tungtveiende grunner tilsier det. Det skal da i tillegg til momentene i tvisteloven § 20-2 tredje punktum legges vekt på hvor mye parten har fått medhold og andelen av saksomkostnader som knytter seg til den delen av saken.

Selv om saksøkerne ikke har fått medhold i de prinsipale anførslene, har de fått medhold av betydning, og retten finner at det var god grunn for dem til å få saken rettslig prøvd. Retten mener dessuten at EVERY burde kommet saksøkerne i møte på en annen måte enn de gjorde da saksøkerne fremsatte sine krav.

Ringerike kommune har krevd tilkjent saksomkostninger tilkjent med 585 238 kr inkludert 9 116 kr i rettsgebyr. Modum kommune har også krevd saksomkostninger tilkjent med 585 238 kr inkludert 9 116 kr i rettsgebyr. Tana kommune har krevd saksomkostninger tilkjent med 393 988 kr inkludert rettsgebyr på 9 116 kr, Båtsfjord med 393 988 kr inkludert rettsgebyr, og Berlevåg med 393 988 kr inkludert rettsgebyr.

I og med at prinsipale anførsler ikke har ført frem, finner retten på skjønnsmessig grunnlag at saksomkostningene bør settes til 500 000 kr til Ringerike og Modum kommuner og 300 000 kr til hver av Finnmarkskommunene med tillegg av rettsgebyr på til sammen 45 580 kr fordelt med 9 116 kr på hver, og at disse beløpene under henvisning til sakens omfang og kompleksitet må anses rimelige å pådra og nødvendige ut fra betydningen av saken. EVERY tilpliktet å betale disse beløpene innen 2 uker fra forkynning av dommen.

Dommen er ikke avsagt innen lovens frist. Grunnen til dette er sakens kompleksitet og omfang.

Domsslutning

I Ringerike kommunes søksmål mot EVERY AS:

1. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 718.497 – sjuhundreogattentusenfirehundreogtittisju – kroner i prisavslag til Ringerike kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
2. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 904.646 – ni hundreogfiretusensekshundreogførtiseks – kroner i erstatning til Ringerike kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
3. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 509.116 – femhundreognitusenetthundreogseksten – kroner i saksomkostninger til Ringerike kommune.

I Modum kommunes søksmål mot EVERY AS:

1. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 531.334 – femhundreogtrentientusentrehundreogtrettifire – kroner i prisavslag til Modum kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
2. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 435.861 – firehundreogtrettifemtusenåttehundreogseksten – kroner i erstatning til Modum kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.
3. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 509.116 – femhundreognitusenetthundreogseksten – kroner i saksomkostninger til Modum kommune.

I Tana kommunes søksmål mot EVERY AS:

- 1. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 225.080 – tohundreogtjuefemtusenogåtti – kroner i prisavslag til Tana kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.*
- 2. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 181.990 – etthundreogåttientusennihundreognitti – kroner i erstatning til Tana kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.*
- 3. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 309.116 – trehundreognitusenetthundreogseksten – kroner i saksomkostninger til Tana kommune.*

I Båtsfjord kommunes søksmål mot EVERY AS:

- 1. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 180.775 – etthundreogåttitusensjuhundreogsyttifem – kroner i prisavslag til Båtsfjord kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.*
- 2. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 150.000 – etthundreogfemtitusen – kroner i erstatning til Båtsfjord kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.*
- 3. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 309.116 – trehundreognitusenetthundreogseksten – kroner i saksomkostninger til Båtsfjord kommune.*

I Berlevåg kommunes søksmål mot EVERY AS:

- 1. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 141.537 – etthundreogførtientusenfemhundreogtrettisju – kroner i prisavslag til Berlevåg kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.*
- 2. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 100.000 – etthundretusen – kroner i erstatning til Berlevåg kommune med tillegg av rente etter forsinkelsesrenteloven § 3 første ledd første punktum fra forfall til betaling skjer.*
- 3. EVERY AS dømmes til innen 2 – to – uker fra forkynning av dommen å betale 309.116 – trehundreognitusenetthundreogseksten – kroner i saksomkostninger til Berlevåg kommune.*