

Kontraktsoppfølging og evaluering av vareleveranse (Kopi)



Kontraktsoppfølgingsverktøy til bruk for avtaleforvalter, bestiller og leverandør. DFØ har laget skjemaet i samarbeid med Digitaliseringsdirektoratet og NKF.

Gjennom verktøyet får du et sett med spørsmål som hjelper deg i arbeidet med å følge opp leveransen og kontrakten. Verktøyet hjelper avtaleforvalter i oppfølgingsarbeidet mot bestiller og leverandør.

Ved utfylling av skjemaet velger du rolle under spørsmål 1.

I noen av spørsmålene benyttes det en poengskala fra 1 til 4. For å ivareta likebehandling er det viktig at de som benytter skjemaet har lik forståelse av denne skalaen. DFØ foreslår følgende:

4 - Svært godt

Ingen nevneverdige eller kun mindre forhold er rapportert. Hvis forhold blir bemerket rettes disse opp raskt og har hatt liten eller ingen betydning for leverandørens arbeid eller forholdet til oppdragsgiveren.

3 - Godt

Enkelte ting trekker ned. Forholdene er ikke graverende eller mange. Normal terskel når det gjelder feil, men jevnt over god oppfølging og retting.

2 - Dårlig

Flere forhold som trekker ned som gir negative eller betydelig negativ effekt for leveransen og/eller forholdet til oppdragsgiver.

1 - Svært dårlig

Flere graverende forhold som stiller leveransen i fare eller ikke evner å gi oppdragsgiver det som er avtalefestet.

For mer utfyllende informasjon om bruk av skjemaet se: <https://www.anskaffelser.no/verktoy/veiledere/kontraktsoppfolging->

1. Din kontaktinformasjon; telefonnummer og epost *

2. Hvilken rolle har du? *

☐ Avtaleforvalter

☐ Bestiller

☐ Leverandør

Avtaleforvalter

Del 1 av 6

Generelt om kontrakten

3. Avtalenavn *

4. Unik avtalereferanse (saksnummer, avtalenummer, kontraktsnummer el.lign) *

5. Leverandør *

6. Utløpsdato for kontrakten- inklusiv opsjoner

7. Legg inn kort om avtalen (KOMA) skriv inn i feltet under det som er relevant for din rolle som avtaleforvalter. Her er noen forslag til hva KOMA kan inneholde:

- Kontaktperson hos leverandør (telefonnummer og epost)
- Hva avtalen omfatter
- X antall leverandører
- Avropsmekanismer (eks. over under kr 200.000,-)
- Hva pris omfatter/ skal inkludere
- Miljø/samfunnsansvar
- Hvordan gjøre bestilling
- Opplæring
- Responstid
- Annet *

8. Hvordan vil du vurdere samarbeidet mellom din virksomhet og leverandør i kontraktsperioden? (skala fra 1-4, hvor 1 er svært dårlig og 4 er optimalt) *

1	2	3	4
---	---	---	---

Avtaleforvalter

Del 2 av 6

Kontrakt og leveringspålitelighet

9. Hva er kontraktsverdi? *

10. Merk av for riktig svaralternativ: *

- ☐ Evaluering i kontraktsperioden
- ☐ Sluttevaluering

11. Hva er samlet fakturert beløp hittil?

12. Har oppstart/implementering vært i henhold til kontrakten? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

13. Hvorfor har ikke oppstart/implementering vært i henhold til kontrakten? *

- ☐ Ingen avtalt implementeringsplan
- ☐ Leverandør har ikke hatt tid
- ☐ Oppdragsgiver har ikke hatt tid
- ☐ Annet

14. Har leveransene (del- leveransene) skjedd til avtalt tid? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

15. Hvorfor er ikke varen levert til avtalt tid? *

- ☐ Forsinkelser i oppdragsgivers organisasjon
- ☐ Forsinkelser i leverandørens organisasjon
- ☐ Forsinkelser hos underleverandør
- ☐ Annet

16. Har leveransene skjedd på avtalt sted? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

17. Hvorfor er ikke leveransen levert på avtalt sted? *

- ☐ Utfordringer i oppdragsgivers organisasjon
- ☐ Utfordringer hos leverandør
- ☐ Utfordringer hos underleverandør
- ☐ Annet

Avtaleforvalter

Del 3 av 6

Kvalitet på varen

18. Er varen levert med avtalt kvalitet? *

☐ Ja☐ Nei

19. Hvorfor ikke og hvordan er det håndtert?

20. Har leverandøren overholdt forpliktelser i henhold til kontraktsfestet garanti? *

☐ Ja☐ Delvis☐ Nei☐ Ikke relevant

21. Hvorfor ikke og hvordan er det håndtert?

22. Har leverandøren levert dokumentasjon på varen som avtalt? *

☐ Ja☐ Delvis☐ Nei☐ Ikke relevant

23. Hvorfor ikke og hvordan er det håndtert?

24. Foreligger det en service/driftsavtale? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

25. Er service/driftsavtale oppfylt i henhold til kontrakt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

26. Hvorfor er ikke service/ driftsavtale oppfylt i henhold til kontrakt? *

- ☐ Utfordringer i oppdragsgivers organisasjon
- ☐ Utfordringer hos leverandør
- ☐ Annet

Del 4 av 6
Samfunnsansvar

27. Har dere gjennomført kontroller på lønns- og arbeidsvilkår i denne kontrakten? Se veiledning: <https://www.anskaffelser.no/verktoy/veiledere/veileder-om-lonns-og-arbeidsvilkar-i-offentlige-kontrakter-bokmal> *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

28. Skriv kort hvorfor dere ikke har gjennomført kontroller på lønns og arbeidsvilkår. *

29. Har kontroll av lønns- og arbeidsvilkår avdekket avvik? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

30. Skriv kort hvilke avvik det har vært- og om de er håndtert og rettet. *

31. Er de etiske kontraktsvilkårene fulgt opp i kontraktsperioden? Se veiledning: <https://www.anskaffelser.no/verktoy/analyseverktoy/risikostyringsverktoy-etiske-krav> *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

32. Skriv kort om eventuelle avdekkede avvik, eller hvorfor de etiske kontraktsvilkårene ikke er fulgt opp i kontraktsperioden. *

33. Er miljøkravene fulgt opp i kontraksperioden? Se veiledning:

<https://www.anskaffelser.no/verktoy/veiledere/miljokrav-og-miljodokumentasjon-veileder> *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

34. Skriv kort om eventuelle avdekkede avvik, eller hvorfor miljøkravene ikke er fulgt opp i kontraksperioden. *

35. Har kontroll av ivaretagelse av grunnleggende menneskerettigheter i leverandørkjeden avdekket avvik? Se veiledning: Ved høyrisikoprodukter - krav om å fremme grunnleggende menneskerettigheter | [Anskaffelser.no](https://www.anskaffelser.no) *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant
- ☐ Kontroll ikke gjennomført

36. Avdekket kontrollen av grunnleggende menneskerettigheter avvik? Eventuelt, hvorfor er ikke kontroll gjennomført? Beskriv hvilke eventuelle tiltak som er igangsatt *

Del 5 av 6

Om bestilling

Der tilgjengelig fylles spørsmålene i denne delen ut med informasjon aggregert fra bestillers evaluering av aktuell avtale

37. Har virksomheten din elektronisk bestillingsløsning? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

38. Leverer leverandør elektronisk katalog og standardformat (EHF)? Se forklaringslenke:

<https://www.anskaffelser.no/anskaffelsesordbok/ofte-stilte-sporsmal-om-anskaffelser/elektronisk-handelsformat-ehf-sporsmal-og-svar> *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

39. Er kvaliteten på informasjonsinnholdet i henhold til krav i kontrakten? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

40. Hentes vareinformasjon inn via punchout/ekstern nettbutikk? Se forklaringslenke:

<https://www.anskaffelser.no/hva-skal-du-kjope/fagsystemer-elektronisk-handel-e-handel/katalog-ordre-og-faktura-ehf> *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

41. Er kvaliteten på vareinformasjonen i henhold til krav i kontrakten? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

42. Skjer bestillingsprosess via EHF ordre og ordrebekreftelse? Se forklaringslenke:

<https://www.anskaffelser.no/hva-skal-du-kojpe/fagsystemer-elektronisk-handel-e-handel/katalog-ordre-og-faktura-ehf> *

☐ Ja

☐ Nei

43. Er kvaliteten på informasjonsinnholdet i henhold til krav i kontrakten? *

☐ Ja

☐ Nei

☐ Vet ikke

44. Brukes fritekstordre i bestillingsprosessen? *

☐ Ja

☐ Nei

45. Oppnås tilfredsstillende informasjonskvalitet både for oppdragsgiver og leverandør? *

☐ Ja

☐ Nei

46. Benyttes EHF pakkseddel? Se forklaringslenke:

<https://www.anskaffelser.no/verktoy/veiledere/elektronisk-handelsformat-ehf-veileder-systemleverandorer> *

☐ Ja

☐ Nei

47. Er kvaliteten på informasjonsinnholdet i henhold til krav i kontrakten? *

☐ Ja

☐ Nei

☐ Vet ikke

48. Har faktureringen vært riktig og i henhold til kontrakt, herunder riktig merket, sendt til riktig adresse og inneholdt tilstrekkelig dokumentasjon. *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

49. Har fakturerte kostnader vært i henhold til bestillinger? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

50. Har leverandør levert statistikk henhold til kontrakt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

51. Hvis noe ikke er levert som kontraktsfestet i tråd med spørsmålene over, vennligst redegjør for årsak og igangsatte tiltak

Gjelder alle spørsmål i denne delen (Del 5 av 6 - Om bestilling)

Del 6 av 6

Kontraktsoppfølging

52. Er det gjennomført statusmøte med leverandør i kontraktperioden? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

53. Hvorfor har dere ikke gjennomført statusmøter i kontraktperioden? *

- ☐ Ingen avtalt møtestruktur
- ☐ Leverandøren har ikke hatt tid
- ☐ Oppdragsgiver har ikke hatt tid
- ☐ Annet

54. Har eventuelle avvik blitt rettet opp? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

55. Skriv kort hvorfor avvikene ikke har blitt rettet opp? *

56. Har dere kjøpt tjenester og/ eller varer som ikke er spesifisert i kontrakt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

57. Skriv kort hvorfor dere har kjøpt tjenester/varer som ikke er spesifisert i kontrakt. *

58. Har dere kontraktfestet styringsparametere (KPI) opp mot varene som leveres? *

- ☐ Oppetid
- ☐ Responstid
- ☐ Servicegrad
- ☐ Opplæring
- ☐ Ingen KPI' er definert
- ☐ Annet

59. Hvordan er KPlene fulgt opp i kontrakten?

Hvordan er det kontraktfestet (Samhandlingsavtale (SHA), Service Level Agreement (SLA) eller annet?) og hvordan følges det opp?

60. Er det andre forhold ved kontraktsgjennomføringen du vil kommentere?

Bestiller

Del 1 av 2
Innledning

61. Hvordan vil du vurdere samarbeidet mellom din virksomhet og leverandør i kontraktsperioden?
(skala fra 1-4, hvor 1 er svært dårlig og 4 er optimalt) *

1	2	3	4
---	---	---	---

62. Har dere gjennomført møter med leverandøren som avtalt i kontrakt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

63. Hvorfor har dere ikke gjennomført møter med leverandøren? *

- ☐ Ingen avtalt møtestruktur
- ☐ Oppdragsgiver har ikke hatt tid
- ☐ Leverandøren har ikke hatt tid
- ☐ Annet

Bestiller

Del 2 av 2

Spørsmål om leveransen/ leverandørs rutiner

64. Har du bestilt via bestillingssystem/ e-handelsløsning? *

Se forklaringslenke: <https://www.anskaffelser.no/hva-skal-du-kjope/fagsystemer-elektronisk-handel-e-handel/katalog-ordre-og-faktura-ehf>

- ☐ Ja, fra forhåndsdefinert avtalesortiment
- ☐ Ja, ved fritekstbestilling
- ☐ Via punchout/ekstern nettbutikk
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

65. Leverer leverandør elektronisk katalog og standardformat (EHF)? *

Se forklaringslenke: <https://www.anskaffelser.no/anskaffelsesordbok/ofte-stilte-sporsmal-om-anskaffelser/elektronisk-handelsformat-ehf-sporsmal-og-svar>

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

66. Skjer bestillingsprosess via EHF ordre og ordrebekreftelse? *

Se forklaringslenke: <https://www.anskaffelser.no/hva-skal-du-kjope/fagsystemer-elektronisk-handel-e-handel/katalog-ordre-og-faktura-ehf>

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

67. Benyttes EHF pakkseddel? *

Se forklaringslenke: <https://www.anskaffelser.no/verktoy/veiledere/elektronisk-handelsformat-ehf-veileder-systemleverandorer>

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

68. Hvis nei på noen av de foregående fire spørsmålene, vennligst beskriv eventuelle avvik, årsak og igangsatte tiltak

69. Har leveransen... *

	Ja	Nei
skjedd til avtalt tid?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vært i henhold til ordre? (type vare, pris)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vært av forventet kvalitet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

70. Har leverandøren overholdt rutiner for leveransen i henhold til kontrakt/avtale med hensyn til.. *

	Ja	Nei
bestilling/avrop ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ordrebekreftelse/ kvittering?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pakkseddel?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

71. Hvis "NEI" på noen av svaralternativene i de to foregående spørsmålene, beskriv avvikene og hvordan det er håndtert

72. Er det andre forhold ved kontraktsgjennomføringen du vil kommentere?

Leverandør

Del 1 av 3

Generelt om kontrakten

Skjemaet er til bruk for at leverandøren skal beskrive ulike forhold ved leveransen slik at kvaliteten i vareleveransen skal oppfylle kontrakten. Informasjonen i skjemaet sendes til avtaleforvalter.

73. Avtalenavn *

74. Unik avtalereferanse (saksnummer, avtalenummer, kontraktsnummer el.lign) *

75. Oppdragsgiver *

76. Legg inn kort om avtalen (KOMA) skriv inn i feltet under det som er relevant for din rolle som leverandør. Her er noen forslag til hva KOMA kan inneholde:

- Kontaktperson hos leverandør (telefonnummer og epost)
- Hva avtalen omfatter
- X antall leverandører
- Avropsmekanismer (eks. over under kr 200.000,-)
- Hva pris omfatter/ skal inkludere
- Miljø/samfunnsansvar
- Hvordan gjøre bestilling
- Opplæring
- Responstid
- Annet *

77. Hvordan vil du vurdere samarbeidet mellom din bedrift og oppdragsgiver i kontraktsperioden? (skala fra 1-4, hvor 1 er svært dårlig og 4 er optimalt) *

1	2	3	4
---	---	---	---

Leverandør

Del 2 av 3

Om leveransen og kontrakten

78. Merk av for riktig svaralternativ: *

- ☐ Evaluering i kontraktsperioden
- ☐ Sluttevaluering etter gjennomført leveranse

79. Har oppstart/implementering vært i henhold til kontrakten? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

80. Skriv kort hvorfor oppstart/implementering ikke har vært i henhold til kontrakten. *

- ☐ Ingen avtalt implementeringsplan
- ☐ Leverandør har ikke hatt tid
- ☐ Oppdragsgiver har ikke hatt tid
- ☐ Annet

81. Ga konkurransegrunnlaget en riktig og tilstrekkelig beskrivelse av oppdraget?

- ☐ Ja
- ☐ Nei

82. Skriv kort hva som ikke var riktig eller tilstrekkelig beskrevet i konkurransegrunnlaget.

83. Hvordan ville du beskrevet oppdraget? (Kun ved sluttevaluering etter gjennomført leveranse)

84. Har dere gjennomført møter med oppdragsgiver? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

85. Hvorfor har dere ikke gjennomført noen møter med oppdragsgiver? *

- ☐ Ingen avtalt møtestruktur
- ☐ Oppdragsgiver har ikke hatt tid
- ☐ Leverandøren har ikke hatt tid
- ☐ Annet

86. Har dialogen med avtaleforvalter/ bestiller i kontraktsperioden bidratt til leveransen i henhold til kontrakt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

87. Skriv kort hvorfor dialogen med avtaleforvalter/ bestiller ikke har bidratt til leveransen i henhold til kontrakt. *

88. Har dere utført opplæring i henhold til kontrakten? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

89. Hvorfor har dere ikke gitt opplæring i henhold til kontrakten? *

- ☐ Ingen opplæringsplan
- ☐ Vi har ikke hatt tid
- ☐ Oppdragsgiver har ikke hatt tid
- ☐ Annet

90. Har oppdragsgiveren overholdt rutiner med hensyn til bestilling/avrop, i henhold til avtale/kontrakt? *

☐ Ja

☐ Nei

91. Hva er årsaken til dette og hvordan har det blitt håndtert?

92. Har oppdragsgiver vært tilgjengelig for avklaringer ved behov? *

☐ Ja

☐ Nei

93. Har det oppstått avvik/endringer under leveransen? *

☐ Ja

☐ Nei

94. Hva er årsaken til dette og hvordan har det blitt håndtert? *

Leverandør

Del 3 av 3
Om bestilling

95. Benytter oppdragsgiver deres bestillingsløsning /elektroniske katalog? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Har ikke bestillingsløsning /elektroniske katalog
- ☐ Ikke relevant

96. Blir fakturaer betalt innen forfallsdato? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

97. Har eventuelle avvik blitt håndtert og rettet opp? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

98. Hvorfor har ikke avvik blitt håndtert og rettet opp?

99. Har oppdragsgiver bestilt andre typer varer/tjenester enn dem som er spesifisert i den opprinnelige kontrakten? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

100. Blir dere målt på styringsparametere (KPI)? *

- ☐ Oppetid
- ☐ Responstid
- ☐ Servicegrad
- ☐ Opplæring
- ☐ Ingen KPI' er definert
- ☐ Annet

101. Er det andre forhold ved kontraktsgjennomføringen du vil kommentere?

Dette innholdet er verken opprettet eller godkjent av Microsoft. Dataene du sender, sendes til skjemaieieren.



Microsoft Forms