

Kontraktsoppfølging og evaluering av tjenesteleveranse (Kopi)

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

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. Spørsmålene vil være tilpasset rollen du har.

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.

1. Din kontaktinformasjon; telefonnummer og epost *

2. Hvilken rolle har du? *

☐ Avtaleforvalter

☐ Bestiller

☐ Leverandør

Avtaleforvalter

Del 1 av 4

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
- Avropmekanismer (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 svært godt) *

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

Avtaleforvalter

Del 2 av 4

Kontrakt og kvalitet på leveransen

9. Hva er kontraktsverdi?

10. Merk av for riktig svaralternativ: *

- ☐ Evaluering i kontraktsperioden
- ☐ Sluttevaluering

11. Hva er samlet fakturert beløp hittil?

12. Leveranse og oppfølging:

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 (del)leveransene skjedd til avtalt tid? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

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

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

16. Er kvalitet på tjenesten i tråd med forventninger og krav i kontrakten? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

17. Beskriv avviket og hvordan det er håndtert *

18. Har dere kontraktfestet styringsparametere (KPI) opp mot tjenesten som leveres? *

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

19. Hvordan er KPlene fulgt opp i kontrakten?

20. Har leverandør levert statistikk henhold til kontrakt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

21. Beskriv avviket og igangsatte tiltak *

Avtaleforvalter

Del 3 av 4

Samfunnsansvar

22. Er kravene til bruk av lærlinger fulgt opp i kontraktsperioden? Se veiledning: <https://www.anskaffelser.no/avtaler-og-regelverk/krav-om-bruk-av-laerlinger-i-offentlige-kontrakter> *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

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

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

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

27. Er miljøkravene fulgt opp i kontraktsperioden? Se veiledning: <https://www.anskaffelser.no/verktoy/veiledere/miljokrav-og-miljodokumentasjon-veileder> *

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

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

29. Har kontroll av ivaretagelse av grunnleggende menneskerettigheter i leverandørkjeden avdekket avvik?

Se veiledning: Ved høyrisikoprodukter - krav om å fremme grunnleggende menneskerettigheter [Anskaffelser.no](https://anskaffelser.no) *

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

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

Avtaleforvalter

Del 4 av 4 Bestilling

31. Har virksomheten din elektronisk bestillingsløsning? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

32. Hentes tjenesteinformasjon 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

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke

34. Hva har ikke vært riktig i henhold til kontrakt? *

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

36. Beskriv avviket og igangsatte tiltak *

37. Er det gjennomført statusmøte med leverandør i kontraksperioden? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

38. Hvorfor har dere ikke gjennomført statusmøter med leverandør i kontraksperioden? *

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

39. Har dere kjøpt tjenester som ikke er spesifisert i kontrakt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

40. Skriv kort hvorfor dere har kjøpt tjenester som ikke er spesifisert i kontrakt. *

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

Bestiller

Del 1 av 1 Innledning

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

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

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

44. Har leveransen.. *

	Ja	Nei
skjedd til avtalt tid?	☐	☐
vært i henhold til ordre? (tjeneste/pris)	☐	☐
vært av forventet kvalitet?	☐	☐

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

	Ja	Nei
bestilling/ avrop	☐	☐
ordrebekreftelse/ kvittering?	☐	☐

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

47. Er det andre forhold ved kontraktgjennomføringen du vil kommentere?

Leverandør

Del 1 av 2

Generelt om kontrakten

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

48. Avtalenavn *

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

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

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

Leverandør

Del 2 av 2

Om leveransen

51. Merk av for riktig svaralternativ: *

- ☐ Evaluering i kontraktperioden
- ☐ Sluttevaluering etter gjennomført leveranse

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

53. 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

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

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

56. Har dere gjennomført møter med oppdragsgiver? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

57. Hvorfor har dere ikke gjennomført møter med oppdragsgiver? *

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

58. Har dialogen med avtaleforvalter/ bestiller i kontraktperioden bidratt til leveransen i henhold til kontrakt? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

59. Skriv kort hvorfor dialogen med avtaleforvalter/ bestiller ikke har bidratt til å utføre tjenesten i henhold til kontrakt.

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke relevant

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

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

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

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

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

66. Skyldes avvikene/endringene forhold på oppdragsgivers eller leverandørens side? *

- ☐ Oppdragsgiver
- ☐ Leverandør
- ☐ Både oppdragsgiver og leverandør

67. Benytter oppdragsgiver deres bestillingsløsning /elektronisk katalog? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

68. Blir fakturaer betalt innen forfallsdato? *

- ☐ Ja
- ☐ Nei

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

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

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

- ☐ Ja
- ☐ Nei

72. Blir dere målt på styringsparametere (KPI) opp mot tjenesten som leveres? *

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

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

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