

# SOI

# Avtalsuppföljning

Jeanette Jacobsson, Inköps- och upphandlingschef  
Lunds kommun

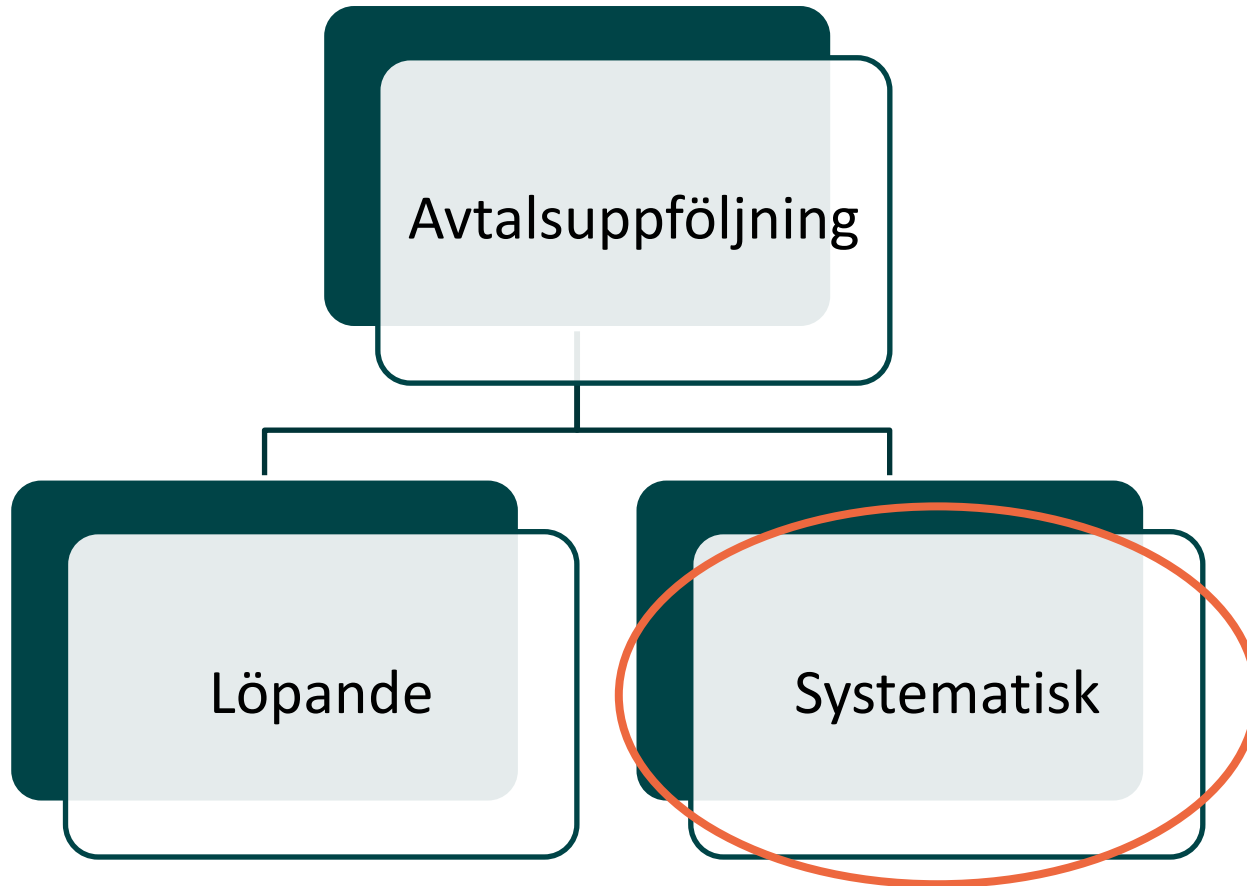
Administrering  
avtalsdatabas

Avtalsuppföljning

Avtalsförvaltning

Avtalstrohet

Förlängningar,  
prisjusteringar m.m.



# Ansvar och roller



## Avtalscontroller

- Initierar och leder avtalsuppföljning
- Ansvarar för granskning av krav på **leverantören**



## Upphandlare

- Delaktig som part i avtalsuppföljning
- Ansvara för granskning av krav på **upphandlingsföremålet**



## Specialister

- Behjälplig med uppföljning av specifika krav där relevant sakkunskap krävs, ex. miljö, social hänsyn, e-handel



## Inköpsanalytiker

- Bereder underlag och rapporter för uppföljning
- Tar fram prognoser av förväntat inköp



## Process för uppföljningsarbetet:

1. PRIORITERING
2. PLANERING
3. PROJEKTSTART
4. DATAINSAMLING
5. KONTROLL & ANALYS
6. UPPFÖLJNINGSMÖTE MED LEVERANTÖR
7. UPPFÖLJNINGSRAPPORT
8. KOMMUNIKATION

# Beställarenkät

Frågor Svar 39 Förhåndsgranskning

## Uppföljning avtal Biblioteksmedia, enkät till beställare

Hej!

För att vara säkra på att våra leverantörer tillhandahåller rätt kvalitet i våra upphandlade avtal följer vi upp våra avtalsleverantörer. Genom uppföljningen får vi reda på hur du som beställare upplever att avtalet fungerar i sin helhet, ett dina och din verksamhets behov uppfylls. Uppföljningen ger också värdefull kunskap inför nästa upphandling.

Information från dig som beställare en viktig del av uppföljningen. Vi vill därför be dig besvara denna enkät (vilket tar ca 5 minuter) för att ta del av din erfarenhet av avtalet och leverantören.

Enkäten avser  
**Avtal:** Biblioteksmedia, böcker  
**Leverantör:** Adlibris AB

Stor tack för att du tar tid att svara på enkäten. Om du har några frågor eller funderingar är vi mycket tacksamma om du hör av dig till oss.

Vänliga hälsningar,  
Annette Karngård, avtalsansvarig

Avsnitt

### Kundnöjdhet

Övergripande frågor om avtalet

1. Hur upplever du att avtalet fungerar i sin helhet?  
1 = mycket dåligt, 6 = mycket bra \*

☆☆☆☆☆☆

2. Hur bedömer du att samarbetet med leverantören fungerar?  
1 = mycket dåligt, 6 = mycket bra \*

☆☆☆☆☆☆

## Resultatsammanfattning

Visa resultat

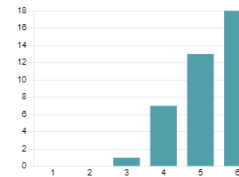
1. Hur upplever du att avtalet fungerar i sin helhet?  
1 = mycket dåligt, 6 = mycket bra

Mer information

Insikter

5.23

Genomsnittligt omdöme



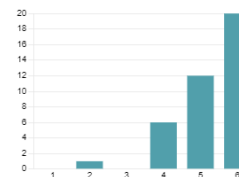
2. Hur bedömer du att samarbetet med leverantören fungerar?  
1 = mycket dåligt, 6 = mycket bra

Mer information

Insikter

5.28

Genomsnittligt omdöme





Kommunkontoret  
Upphandlingsenheten

Datum  
2023-10-05

Maja Dragicevic  
046-359 88 35  
maja.dragicevic@lund.se

## Avtalsuppföljningsrapport

Leverantör

Postadress  
Box 41  
221 00 Lund

Besöksadress  
Bruksgatan 22

Telefon, växel  
046-359 50 00

Internetadress  
www.lund.se

e-post  
kommunkontoret@lund.se

I tabellen nedan redovisas resultat från uppföljningen av krav.

- = Ingen avvikelse
- = Mindre avvikelse, eventuell åtgärd
- = Betydande avvikelse, åtgärd krävs

Krav	Resultat	Kommentar	Ev. åtgärd
Ekonomiska krav	●	Rating över 60	-
Skatter med mera	●	Har fullgjort sina skyldigheter	-
Antidiskriminering	●	Redogjort för hur man arbetar förebyggande	-
Sociala krav, ILO	●	Leverantören har en Code of conduct och följer upp sina största leverantörer. Dock saknas strukturerad riskanalys av arbetsrättsliga risker.	Leverantör fortsätter utveckla sin metod för riskanalys och kontroll av sociala krav hos leverantörer.
Kvalitets- och miljöarbete	●	Certifikat för ISO 9001 och redogörelse för företagets systematiska miljöarbete.	-
Miljökrav fordon	●	Fordon har lägst Euro 6.	-
Producentansvar för förpackningar	●	Kontrollerat utan anmärkning.	-
Samlastning med andra leverantörer	●	Samlastning med Skånemejerier.	-
Avtalsadministrationsavgift	●	Avgiften är betald.	-
Kvalitetskrav produkter	●	Uppfyllt utan anmärkning.	-
Hållbarhetstid vid leverans	●	Krav uppfyllt.	-
Hållbarhetskriterier	●	Uppfyllt utan anmärkning.	-
Generella förpackningskrav	●	Uppfyllt utan anmärkning.	-



# Vad är vinsterna med aktiv avtalsuppföljning?

Hos UM:

- Signalvärdet – vi följer faktiskt upp våra avtal och lyssnar in beställarna.
- Signalvärde – vi vill ha dialog med leverantörerna.
- Säkerställer leveransen.
- Bidrar till god ekonomisk hushållning – köper till rätt villkor samt undviker skadestånd.
- Relationsskapande.
- Åtgärdsrapporter.
- Viktig info inför nästa upphandling – vad har funkat att följa upp och vad är "lessons learned" till nästa upphandling, t ex bättre koll på produktsortimentet.

Hos leverantören:

- UM har koll på avtalet, viktigt signalvärde.
- Relationsskapande.
- Rapporten tillsammans med feedback från beställarenkäten kan användas för internt kvalitetsarbete.



# Kommentarer 2023

## Upplevelse av avtalsuppföljningen:



- God framförhållning och bra kommunikation om vad avtalsuppföljningen omfattade
- Väldigt bra uppsatt och systematisk. Sedan är vi tyvärr inte vana av så omfattande uppföljningar.
- Proffsigt men samtidigt sympatiskt
- Välplanerat och bra.
- Väldigt få avtal följs upp i verkligheten. Vi tycker att det är ett viktigt arbete.

## Kommunikation:



- Snabba svar och bra kommunikation
- Väldigt bra dialog.
- Tydligt, och enkelt att förstå
- Mycket nöjda, kommunikationen har funkat effektivt.

## Övrig feedback:



- Vi tycker uppföljningen var bra och att det höll en god nivå. Det vara en bra och öppen dialog.
- Mycket bra dialog och hela processen har präglats av öppenhet och förståelse
- Tycker det är väldigt viktigt att uppföljningar görs. Det är relevanta ämnen som följs upp och väldigt bra presenterat.
- Vi gör gärna detta årsvis.
- När man har ett avtal med en parter så är det viktigt att avtalen följs. Det blir mer rättvist för alla inblandade parter.