



METODBLAD – FUNKTIONSKRAV

Följa upp funktionskrav

Vid uppföljning av funktionskrav vill du säkerställa att funktionen verkligen uppfylls. Det kan vara en särskild mätning av resultat eller effekt. Det kan också vara en löpande kontroll av att funktionen upprätthålls. Men det kan även finnas funktionskrav som inte behöver följas upp, exempelvis om funktionen säkerställts i samband med utvärdering.

I avtalet bör det framgå hur rutiner för uppföljning ska se ut och hur olika avvikelser hanteras och vem som har ansvaret. Sådana rutiner kan detaljeras tillsammans med leverantören i samband med avtalsstarten.

Här får du råd om hur du kan följa upp funktionskrav. Du får även tips om annat som är viktigt att tänka på.

I ZON 3 sker uppföljning av leverans. Ett gott samarbete med leverantören ger goda förutsättningar så båda parter blir nöjda. Samla gärna redan nu information till nästa upphandling.

STRATEGISKT INKÖP



Så här gör du

Vad ska följas upp?

Redan när du formulerar funktionskraven är det viktigt att du funderar på hur avtalet ska stödja uppföljningen och hur anbudsgivarens lösning eller anbudet ska bifogas avtalet så att den som är avtalsansvarig ser en röd tråd. Det ska gå att utläsa av leverantörens inlämnade svar hur lösningen uppnår det ställda funktionskravet under hela avtalstiden och därmed möter ert behov.

Om du exempelvis har ställt ett krav på plåster, "Ska inte lossna i samband med duschning", ska anbudsgivaren i sitt anbud offerera en produkt som klarar kravet.

Er verksamhet behöver ha ett tydligt sätt att samla in avvikelser, det vill säga om plåstret släpper vid duschning. Om plåstret släpper återkopplar ni det till leverantören, och leverantören ansvarar för att leva upp till kravet på något annat sätt. Hade ni i stället frågat efter ett speciellt klister på plåstret ges ni inte samma möjlighet att klaga på att det inte fungerar vid duschning.

Genom funktionskrav och reglerande avtalstexter kan du utöka möjligheten till förändringar under avtalstiden. Om det under avtalstiden visar sig att plåstret inte klarar funktionskravet kan leverantören byta till en likvärdig fungerande produkt. Tänk då på att avtalet behöver ha en formulering om ändringar

och ersättningsprodukter och att en värdering ändå ska ske om ändringen kan anses vara tillåten eller inte.

Alla funktionskrav måste inte följas upp. Om du har ställt funktionskrav på en ogräsbekämpningsmaskin, vars metod kräver att den kan användas även vid eldningsförbud, så måste leverantören offerera en maskin som inte använder brännare. Funktionskravet är uppfyllt och säkerställt i samband med utvärderingen och behöver inte följas upp ytterligare.

Att följa upp funktionskrav med mätetal

Funktionskrav för exempelvis rena lokaler, driftsäkerhet eller nöjda kunder kan göras mätbara under avtalstiden genom att i avtalet ange vilka parametrar som kommer att mätas och vilken part som ansvarar för de olika mätningarna:

- ▶ Mätningar i lokal vid vissa tidpunkter och med visst intervall och bedömning av lokalers renhet enligt en viss standard.
- ▶ Tid i telefonkö eller tid för driftsstopp mäts.
- ▶ Antalet klagomål hos kundtjänst av en viss typ mäts.
- ▶ Kund- eller brukarundersökningar genomförs.



Tips!

- ▶ Bifoga det inlämnade svaret på lösning som bilaga till avtalet för att underlätta uppföljningen.
- ▶ Glöm inte att uppfyllda kriterier som gett mervärde i en utvärderingsmodell också ska följas upp på samma sätt under hela avtalstiden.
- ▶ Vid entreprenader inom fastighetsförvaltning är ABFF 15 "särskilda villkor" bra anpassade för uppföljning av funktionskrav.

I tabellen nedan ser du en sammanställning av hur du kan tänka och vad du ser framför dig när utvärderings- och uppföljningsstegen ska genomföras vid användandet av funktionskrav.

Funktionskrav, behov	Utvärdering av funktionskraven i anbud, olika sätt	Uppföljning av funktionskrav i avtal (tillvägagångsätt och ansvar)
Plåstret ska inte lossna i samband med duschning. Produkt ska anges.	Leverantören intygar att offererad produkt uppfyller funktionskravet.	Genom att mäta avvikelser påtalas brister, och rättelse kan ske.
Funktionskrav, rena lokaler. Beskrivning ska inlämnas tillsammans med en referens. Mervärden kan ges för miljövänliga lösningar.	Leverantören beskriver i sitt anbud hur det är tänkt uppdraget ska genomföras. Anbudet bedöms och mervärden tilldelas, exempelvis för en miljövänlig lösning.	Mätning sker vid vissa tidpunkter och med visst intervall av lokalens renhet. Kund- eller brukarundersökningar genomförs i enlighet med vad som står i avtalet. Miljövänligheten behöver också kontrolleras om sådana krav finns med.
Snöröjning. En av förutsättningarna är att det finns fem smala passager i området som ska snöröjas varav den smalaste är 110 cm.	Leverantören kan beskriva hur snöröjningen i passagerna görs, med t.ex. specialfordon eller handskottning. Ingen bedömning behöver göras. Beroende på hur priset sätts är metoden inte avgörande.	Kontinuerlig dialog med leverantör och fastighetsägare om att snöröjning har skett.
Energiförbrukningen ska minska med 20 % (± 3 %). Ursprungsvärdet är X kWh.	Leverantören beskriver hur energilösningen kommer spara energi. Anbudet bedöms och leverantören kan få förklara i en anbudspresentation.	Mätning sker vid vissa tidpunkter och med visst intervall i enlighet med den som leverantören lovat och vad som är reglerat i avtalet.
Produktens doft, smak, konsistens och utseende ska motsvara förväntningarna för måltidsgäster och storkökspersonal.	Kvalitetsbedömning genom sensoriska tester.	Att offererad produkt levereras enligt avtal. Mätning av antal avvikelser och åtgärdshantering.
Matgästerna ska vara delaktiga i beslut om mat och måltider samt ska ges möjligheter att lämna synpunkter på måltidsupplevelsen.	Leverantören beskriver i sitt anbud hur de tänkt genomföra uppdraget. Anbudet bedöms och exempelvis kan mervärden tilldelas för en tillfredställande lösning.	Mätning kan göras av antalet avvikelser och kopplas till en åtgärdshantering men också genomförande av kund- och brukarundersökningar kan göras.

Tabellen visar hur man kan ställa upp funktionskrav, utvärdera dem när anbuden kommit in och följa upp dem under avtalstiden.

Genomförande av uppföljning

Uppföljning kan antingen ske i egen regi av den aktuella verksamheten eller av leverantören. Om uppföljning genomförs av leverantören och baseras på leverantörens eget underlag är det viktigt att göra stickprovskontroller.

Det kan ske genom:

- ▶ en egen inspektion/mätning
- ▶ att anlita en oberoende tredje part.

När ett verksamhetsområde, som snöröjning, parkskötsel eller städning, upphandlats bör uppföljning ske löpande med nästintill daglig dialog för att lösa eller undvika praktiska problem. Dessutom behöver verksamhetsansvariga och driftspersonal för båda parter träffas kontinuerligt i uppföljningsmöten där sammanfattningar görs. Detta kan kompletteras med stickprovskontroller eller kundindexmätningar.

Tänk på att:

- ▶ Planera tillräckligt med kalendertid för uppföljning, särskilt om det handlar om uppföljningar som mäter nöjdhet hos kund eller brukare.
- ▶ Uppföljningar bör dokumenteras så att resultatet går att använda i avstämningar med leverantören. I de fall viten behöver användas är det viktigt att det finns underlag för detta. Kunskapen kan också användas inför nästa upphandling.
- ▶ Mätbara mål som är kopplade till funktionskrav underlättar både genomförande och uppföljning av leverans under avtalstiden.

Konsekvenser av uppföljning

Det är leverantörens ansvar att leverera en lösning som fungerar och att efterfrågat resultat uppnås. Om det blir problem är det viktigt att leverantören förstår sin roll i problemlösningen.

Var tydlig i avtalet med vad som gäller om leverantören inte når önskat resultat, men se också till att konsekvensen är proportionerlig i förhållande till kravet. Glöm inte att ni också har ett ansvar för att meddela problem till leverantören och att ni måste ge förutsättningar för att lösa de problem som uppstår.

Vid all typ av uppföljning kan det underlätta att tänka i tre steg när det uppstår problem:

1. Rätten att rätta till
2. användning av viten och
3. uppsägning av avtalet.

Det kan finnas omständigheter utanför leverantörens kontroll som gör att resultatet inte kan uppnås.

Exempel på det kan vara:

- ▶ Strömavbrott som orsakar tillgänglighetsbortfall. Se till att ta bort sådana mätperioder vid uppföljningen.
- ▶ Utbyggnad av lokalerna som ändrar förutsättningarna för exempelvis en luftreningsanläggning. Se till att ta reda på konsekvenserna innan lokalen byggs ut och försök hitta en lösning tillsammans med leverantören.



Vill du veta mer?

Kontakta oss så berättar vi mer om funktionskrav.