

# Evaluering av tjenesteleveranser

## 1. Opplysninger om oppdraget (fylles ut av avtaleansvarlig hos oppdragsgiver)

### Oppdragsgivers organisasjon

- 1.1 Oppdragsgivers navn
- 1.2 Ansvarlig for oppdragsgiver
- 1.3 Oppdragsgivers kontaktperson:
- |         |
|---------|
| Navn    |
| Telefon |
| E-post  |

### Leverandørens organisasjon

- 1.4 Leverandørens navn
- 1.5 Leverandørens organisasjonsnummer
- 1.6 Leverandørens kontaktperson:
- |         |
|---------|
| Navn    |
| Telefon |
| E-post  |

### Oppdraget

- 1.7 Avtalens/oppdragets kontrakt/anskaffelsesnummer
- 1.8 Avtalens/oppdragets navn
- 1.9 Avtalens/kontraktens varighet  
(DD.MM.AAAA - DD.MM.AAAA)
- 1.10 Gjelder oppdraget en rammeavtale?                      Ja                      Nei
- 1.11 Inngår vareleveranse i tjenesteytelsen?                      Ja                      Nei
- 1.12 Avtalens/kontraktens totale verdi i kr  
(eks. mva.)
- 1.13 Kort beskrivelse av leveransen

# Evaluering av tjenesteleveranser

## Informasjon om skjemaet

Dette evalueringsskjemaet er utarbeidet av Kommunesektorens organisasjon (KS) ved Kommunenes innkjøpsforum (KSI), Norsk Kommunalteknisk Forening (NKF), Næringslivets Hovedorganisasjon ved NHO service, Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi), Direktoratet for byggkvalitet (DiBK) og med innspill fra kommuner.

Arbeidet har vært finansiert fra KoBE-programmet i Direktoratet for byggkvalitet (DiBK). Vi ønsker tilbakemeldinger og innspill om hvordan skjemaet fungerer i bruk og eventuelt kan forbedres. Send dine kommentarer til [evalueringsskjema@difi.no](mailto:evalueringsskjema@difi.no)

Evalueringsskjemaets revisjonsdato 20.06.2014.  
Evalueringsskjemaets versjonsnummer: 2.1

### Bruksområde

Dette evalueringsskjemaet er primært laget for gjentatte evalueringer av tjenesteleveranser i kontraktperioden. Det anbefales at oppdragsgiver fyller ut skjemaet sammen med brukeren av tjenesten. Kontrakten skal være tilgjengelig ved evalueringen.

### Formål

Hensikten med en slik evaluering er å skape økt bevissthet hos oppdragsgiver og leverandør om hvilke krav og forventinger som stilles til en god leveranse og bidra til forbedringer hos både oppdragsgivere og leverandører.

Evalueringene med eventuelle kommentarer fra leverandøren kan brukes av oppdragsgiver alene eller i innkjøpsarbeid som egenreferanse ved anskaffelser som oppdragsgiver deltar i. Bruk utover dette må godkjennes av leverandør.

### Gjennomføring

#### Varsling

Evalueringsskjemaet bør normalt gjennomgås ved oppdragets start, eksempelvis ved første kontraktsmøte.

### Evalueringsskjemaet - kommentarer og korreksjoner

Begge partene kan be om et møte for gjennomgang av evalueringsskjemaet. Møtet bør avholdes snarest mulig og senest innen tre uker etter oversendelse av evaluering. Oppdragsgiver kan revidere evalueringen. Oppdragsgiver må da gi leverandøren en ny frist for å komme med eventuelle skriftlige kommentarer. Leverandørens kommentarer skrives i evalueringsskjemaet eller legges ved dette, med tydelig henvisning til vedlegg.

### Sluttevaluering

Ved avslutning av oppdraget skal oppdragsgiver utstede dette evalueringsskjemaet og oversende det til leverandøren for eventuell skriftlig kommentar fra leverandøren innen tre uker. Før evalueringen avsluttes oppfordres det til et evalueringsskjemaet.

Dette skjemaet har ingen konsekvenser for leverandørens eventuelle rett til annen bekreftelse på leveransen dersom dette følger av kontrakt.

## 2. Evalueringsprosessen (sluttevaluering)

### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

2.1 Fikk leverandøren evalueringsskjema før oppstart av leveransen?	Ja	Nei	
2.2 Er det gjennomført evalueringer i løpet av kontraktperioden?	Ja	Delvis	Nei
2.3 Er evalueringsskjemaet fylt ut i samråd med brukerne av tjenesten?	Ja	Delvis	Nei
2.4 Har eventuelle påpekte forhold blitt rettet opp?	Ja	Delvis	Nei
2.5 Merk av for riktig status for denne evalueringen	Evaluering i kontraktperioden	Sluttevaluering etter gjennomført leveranse	
2.6 Oppdragsgivers kommentarer. Ved avkryssing i nei eller delvis skal det gis en utdypende kommentar. Er oppdragsgiver fornøyd bør leverandøren også få vite hvorfor.			

2.7 Leverandørens kommentarer, henvisning til vedlegg.

### 3. Leveringssikkerhet

#### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

3.1 Har leveransene (del-leveransene) skjedd til avtalt tid?	Ja	Delvis	Nei	Vet ikke
3.2 Har leveransene skjedd på avtalt sted?	Ja	Delvis	Nei	Vet ikke
3.3 Oppdragsgivers kommentarer. Ved avkryssing i nei eller delvis skal det gis en utdypende kommentar. Er oppdragsgiver fornøyd bør leverandøren også få vite hvorfor.				

3.4 Leverandørens kommentarer, henvisning til vedlegg.

### 4. Kvalitet, løsningsevne, kompetanse

#### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

4.1 Har leverandøren levert ytelsen i henhold til avtale/kontrakt	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
4.2 Er tjenestens kvalitet i henhold til avtale/kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
4.3 Har leverandøren brukt personell med avtalt/kontraktfestet kompetanse?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
4.4 Er eventuelle øvrige krav i kontrakten som relateres til leverandørens løsningsevne, kompetanse eller tjenestens kvalitet overholdt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
4.5 Oppdragsgivers kommentarer. Ved avkrysning i nei eller delvis skal det gis en utdypende kommentar. Er oppdragsgiver fornøyd bør leverandøren også få vite hvorfor.				

4.6 Leverandørens kommentarer, evt. henvisning til vedlegg.

## 5. Samarbeid og oppfølging

### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

5.1 Har arbeidet blitt utført uten avvik, forsinkelser, feil og mangler i henhold til avtale/kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
5.2 Har avvik, forsinkelser, feil og mangler blitt rettet i henhold til avtale/kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
5.3 Dersom leverandøren i henhold til kontrakt skal være aktiv og informere oppdragsgiver om mulige forbedringer i form av nye tjenester/produkter, har dette vært oppfylt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
5.4 Hvis relevant, har leverandører i henhold til kontrakt levert en oppdatert oversikt over mottatte bestillinger, bestillinger i arbeid og ferdig levert arbeid (LOGG)?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
5.5 Dersom det foreligger vareleveranser knyttet til tjenesten, er denne blitt oppfylt i henhold til kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
5.6 Er eventuelle øvrige krav i kontrakten som angår leverandørens samarbeidsevne overholdt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
5.7 Oppdragsgivers kommentarer. Ved avkrysning i nei eller delvis skal det gis en utdypende kommentar. Er oppdragsgiver fornøyd bør leverandøren også få vite hvorfor.				

5.8 Leverandørens kommentarer, evt. henvisning til vedlegg.

## 6. Implementering, opplæring og utfasing

### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

6.1 Har oppstart/implementering vært i henhold til kontrakten?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
6.2 Har leverandøren holdt opplæring i henhold til kontrakten?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
6.3 Har leverandøren overholdt rutiner for leveransen med hensyn til bestilling/avrop, kvittering/ordre-bekreftelse i henhold til avtale/kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
6.4 Har utfasing/avslutning skjedd i henhold til kontrakten (eksempelvis - returordning, fremskaffet dokumentasjon m.v som er nødvendig for eventuelle nye konkurranser?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
6.5 Er eventuelle øvrige krav i kontrakten som angår leverandørens implementering, opplæring og utfasing overholdt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
6.6 Oppdragsgivers kommentarer. Ved avkrysning i nei eller delvis skal det gis en utdypende kommentar. Er oppdragsgiver fornøyd bør leverandøren også få vite hvorfor.				

6.7 Leverandørens kommentarer, evt. henvisning til vedlegg.

## 7. Samfunnsansvar

### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

7.1 Dersom det er stilt kontraktskrav med hensyn til miljøforpliktelser, er dette oppfylt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
7.2 Dersom det har vært stilt krav til universell utforming i kontrakten, er dette oppfylt? (Punktet er ikke alltid relevant.)	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
7.3 Dersom det har vært stilt krav til sosialt ansvar (ILO- sosial dumping o.l.) i kontrakten, er dette oppfylt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
7.4 Dersom det har vært stilt krav til etisk handel (barnearbeid og lignende) i kontrakten, er dette oppfylt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
7.5 Dersom det har vært stilt krav om politiattest, vaksinasjoner og lignende i kontrakten, er dette oppfylt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
7.6 Dersom det har vært stilt krav om forsikringer og garantier i kontrakten, er dette oppfylt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
7.7 Har oppdragsgiver utført noen form for kontroll av om ovenstående punkter er oppfylt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
7.8 Er eventuelle øvrige krav i kontrakten som angår leverandørens samfunnsansvar overholdt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
7.9 Oppdragsgivers kommentarer. Ved avkrysning i nei eller delvis skal det gis en utdypende kommentar. Er oppdragsgiver fornøyd bør leverandøren også få vite hvorfor.				

7.10 Leverandørens kommentarer, evt. henvisning til vedlegg.

## 8. Økonomi og fakturering

### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

8.1 Har faktureringen vært riktig og i henhold til kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
8.2 Har prisreguleringen i avtalens løpetid vært i henhold til kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
8.3 Har leverandøren levert avtalt og kontraktsfestet statistikk over det som er levert?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant

8.4 Oppdragsgivers kommentarer. Ved avkrysning i nei eller delvis skal det gis en utdypende kommentar. Er oppdragsgiver fornøyd bør leverandøren også få vite hvorfor.

8.5 Leverandørens kommentarer, evt. henvisning til vedlegg.



## 9. E-handel/E-faktura/Ordrebehandling

### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

9.1 Har det vært benyttet e-faktura?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
9.2 Er kvaliteten på elektronisk fakturahåndtering i henhold til kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
9.3 Har det vært benyttet elektronisk handelsløsning (som ehandel.no eller leverandørens nettbutikk)?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
9.4 Er kvaliteten på elektronisk katalog (pris, varespesifikasjon og lignende) i henhold til kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
9.5 Er kvaliteten på ordrehåndtering i henhold til kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
9.6 Er eventuelle øvrige krav i kontrakten som angår leverandørens E-handel overholdt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
9.7 Oppdragsgivers kommentarer. Ved avkryssing i nei eller delvis skal det gis en utdypende kommentar. Er oppdragsgiver fornøyd bør leverandøren også få vite hvorfor.				

9.8 Leverandørens kommentarer, evt. henvisning til vedlegg.

## 10.1 Oppdragsgivers vurdering av kontrakten (fylles ut av avtaleansvarlig hos oppdragsgiver)

### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

10.1.1 Var opplysningene og oppgavebeskrivelsen i konkurransegrunnlaget dekkende for de faktiske forhold?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
10.1.2 Har oppfølgingsdialogen med leverandøren i kontraktperioden bidratt til å utføre tjenesten i henhold til kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
10.1.3 Har kontraktsvilkår eller krav hindret bedre eller rimeligere måter å løse oppdraget på?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
10.1.4 Har oppdragsgiver gitt brukerne informasjon om hvilken kvalitet eller omfang av tjeneste som er avtalt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant

#### 10.1.5 Samlet vurdering

Hva bør oppdragsgiver/bruker forbedre til neste utlysning/konkurranse?

## 10.2 Leverandørens vurdering av kontrakten

### Vurderingspunkter. Merk av riktig alternativ.

10.2.1 Var opplysningene og oppgavebeskrivelsen i konkurransegrunnlaget dekkende for de faktiske forhold?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
10.2.2 Har oppfølgingsdialogen med oppdragsgiver/bruker i kontraktperioden bidratt til å utføre tjenesten i henhold til kontrakt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
10.2.3 Har kontraktsvilkår eller krav hindret bedre eller rimeligere måter å løse oppdraget på?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant
10.2.4 Har oppdragsgiver gitt brukerne informasjon om hvilken kvalitet eller omfang av tjeneste som er avtalt?	Ja	Delvis	Nei	Ikke relevant

#### 10.2.5 Samlet vurdering

Hva er leverandørens råd til oppdragsgiver i neste konkurranse om denne tjenesten eller tilsvarende avtale?

## 11. Andre forhold

Andre forhold

## 12. Bruk av skjema som referanse

Vurderingspunkter. Sett kryss.

12.1 Skjemaet kan brukes av leverandøren som referanse uten nærmere tillatelse fra oppdragsgiver.

Ja

Nei

12.2 Bruk av skjemaet som referanse for andre oppdragsgivere krever tillatelse fra oppdragsgiver.

Ja

Nei

Dato

Sted

Navn på oppdragsgivers representant som utsteder av evalueringen.

.....  
Underskrift

Dato

Sted

Navn på leverandørs representant som utsteder av evalueringen.

.....  
Underskrift