

Gäller för: Västra Götalandsregionen, Fastighet stöd och service

Innehållsansvar: Jenny Svensson, (jensv23), Enhetschef

Granskad av: Jenny Svensson, (jensv23), Enhetschef

Godkänd av: Erik Hallberg, (eriha1), Regionområdeschef

Giltig från: 2025-10-14

Giltig till: 2026-12-31

# Tjänstebeskrivning för uppföljning av upphandlade tjänster

## Tjänsteområde

Internservice

## Tjänst

Uppföljning av upphandlade tjänster

## Typ av överenskommelse

Ägarstyrd

### 1. Bastjänst

#### **1.1 Uppföljning inklusive påföljdsarbete**

Med mycket goda kunskaper om avtalen säkerställs att upphandlade leverantörer levererar enligt ställda krav. Genom stickkontroller och kontroller enligt fast schema finns möjlighet till uppföljning av samtliga ställda krav. Kontroller kan även ske vid avisering från tjänstens brukare och tillsammans med denne.

Vid brist kopplat till påföljd så som exempelvis vite, utfärdas påföljden till berörd leverantör.

## 1.2 Kravspecifikationskapande

Informationsinsamlande inför nästkommande avtalsperiod i respektive avtal. Såväl inom egen organisation som från andra förvaltningar och brukare. Deltagande i upphandlingsgrupp med ansvar för kravspecifikationskrivande.

## 2. Tilläggstjänst

Uppföljning åt externa kunder. Enheter utanför VGR:s regi, vanligtvis kommuner, kan erbjudas uppföljning av tjänster avropade från VGR:s avtal.

## 3. Styckavropstjänst

- Uppsägningsstöd och övertagande av avtal skapade utan upphandling.
- Uppmätning av lokaler och/eller offertskapande vid intresse av övergång till befintligt avtal.

## 4. Kvalitetssäkring

Tjänsten ska medge en kontinuerlig uppföljning av samtliga ingående punkter i ett avtal för att minska risken för skadeståndskrav från annan part.

Uppföljningen och förändring under pågående avtalsperiod dokumenteras.

Samverkan med VGR:s inköpsavdelningar med full insyn av mötesprotokoll och kontrolldokumentation.

Årliga riktade NKI skapas

## 5. Avvikelse och reklamationer

Avvikelse och reklamationer som berör upphandlad leverantör registreras i aktuellt ärende- & reklamationshanteringssystem.

Avvikelse från brukare mottas vid platsbesök samt via mejl, telefon och MedControl.

## 6. Övrigt

Sammanslagning och kontroll av inkomna leverantörsfakturer för att brukare på ett tydligt sätt ska kunna särskilja och få tydlighet i fakturaflödet.

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Tjänstebeskrivning

**Gäller för:** Västra Götalandsregionen, Fastighet stöd och service

**Innehållsansvar:** Jenny Svensson, (jensv23), Enhetschef

**Granskad av:** Jenny Svensson, (jensv23), Enhetschef

**Godkänd av:** Erik Hallberg, (erih1), Regionområdeschef

**Dokument-ID:** SFSS11840-717006030-123

**Version:** 4.0

**Giltig från:** 2025-10-14

**Giltig till:** 2026-12-31