**4. Krav på tjänsten allmän**

# 4.1 Generella krav

## 4.1.1 Allmänt

Anbudsgivaren svarar för att tjänsterna utförs fackmannamässigt i enlighet med branschpraxis samt av personal som är kompetent för ändamålet.

## 4.1.2 Tillgänglighet

Leverantören ska vara tillgänglig och kunna ta emot förfrågningar, avbokningar samt svara på frågor under kontorstid via telefon och e-post. Med kontorstid avses helgfri måndag till fredag kl. 08.00–17.00. Leverantören ska ta emot beställningar från anställda inom kommunernas samtliga förvaltningar.

## 4.1.3 Förfrågning/avrop

Förfrågningar/avrop sker successivt under avtalsperioden av de enheter hos beställaren som omfattas av detta avtal. Leverantören är skyldig att ta emot förfrågningar/avrop under hela avtalsperioden och utföra uppdraget inom avtalad tid. Förfrågningar/avrop samt övrig kommunikation i samband med beställningar ska ske på det svenska språket.

Förfrågningar/avrop skickas till leverantörens angivna e-postadress. Leverantörens kontaktperson ska ha kontinuerlig tillgänglighet till leverantörens e-postadress, samt bekräfta förfrågan/avrop omgående alternativt senast närmaste helgfria vardagsförmiddag. Förmiddagen slutar kl. 12:00.

Leverantören ska ha rutiner för att mottaga och hantera förfrågningar.

**4.1.4 Bekräftelse på förfrågan**

Leverantören ska bekräfta förfrågan (avropsbekräftelse) omgående alternativt senast närmaste helgfria förmiddag. Förmiddag slutar kl. 12:00.

Leverantören ska i samband med avropsbekräftelsen stämma av förfrågan med Beställaren. Avstämning sker i syfte att nå samsyn avseende uppdragets art och ändamål och för att undvika fel eller missförstånd. Avstämningen kan också avse tidsplanering, leverans av antal konsulter, leveranstid eller övriga komponenter i leverans av tjänsten.

Eventuella förtydliganden av avropsförfrågan görs, vid behov, i samråd med beställaren.

UM ska vidare alltid ha möjlighet att, på egen bekostnad, kontrollera referenser mm. på den personal som leverantör avsätter för uppdrag.

## 4.1.6 Avbeställning

UM ska ha möjlighet att avbeställa ett uppdrag som UM godkänt.

Om beställningen avser kortare uppdrag, d.v.s. kortare än tio (10) arbetsdagar, ska leverantören ge UM möjlighet att kostnadsfritt avbeställa uppdraget fram till en (1) arbetsdag innan beräknad uppdragsstart.

Om UM avbeställer uppdraget senare än en (1) arbetsdag innan beräknad uppdragsstart, ska ersättning utgå till leverantören. Ersättningen är begränsad till den tid som är inbokad under uppdragets första dag.

Om beställningen avser längre uppdrag, d.v.s. längre än tio (10) arbetsdagar, ska leverantören ge UM möjlighet att kostnadsfritt avbeställa uppdraget fram till fem (5) arbetsdagar innan uppdragsstart. Om UM avbeställer uppdraget inom fem (5) arbetsdagar från uppdragsstart, ska ersättning utgå till leverantören med begränsning till den tid som är inbokad till och med uppdragets andra dag.

## 4.1.7 Språk

Kommunikationen mellan UM och leverantör samt av person som utför uppdraget ska vara på det svenska språket om inget annat överenskoms.

**4.1.8 Kvalitetssäkring**

Leverantören ska under avtalsperioden ha dokumenterade kvalitetssäkringsfrämjande rutiner som säkerställer att utfört uppdrag sker på ett sådant sätt att överenskommen omfattning och kvalitet uppnås och upprätthålls. Leverantören ska på begäran visa hur man arbetar med sitt kvalitetsuppföljningssystem för det aktuella uppdraget.

Anbudsgivaren ska ha en rutin för hur ersättande av erbjuden personal ska ske vid bristande leverans eller bristande resultat på grund av sjukdom eller annan anledning. Anbudsgivaren är skyldig att omgående, på begäran av beställaren, ersätta personal vid bristande leverans eller bristande resultat.