

# Regionernas Gemensamma Eskaleringstrappa

AKTIVITETSBASERAT ARBETSFLÖDE VID LEVERANTÖRSRELATERADE AVVIKELSER

2024-04-01

# Definitioner & Förtydliganden

## **Affärsmöte**

Ett möte på övergripande strategisk nivå inom ramen av alla avtalsområden för en specifik leverantör.

## **Allvarlig avvikelse**

Icke uppfyllande av ett krav som får stora konsekvenser för verksamhet, patient, ekonomi, miljö eller liknande.

## **Avtalsansvarig**

Benämningen kan variera från region till region. Avtalsansvarig är den person som är leverantörens kontaktperson under avtalstiden. Kan vara inköpare, upphandlare

## **Avvikelse**

Icke uppfyllande av ett krav.

## **Dialog med leverantör**

Kommunikation med leverantör såsom tex leverantörmöte, mailkorrespondens, telefonsamtal.

## **Dialogpartner**

De funktioner som hanterar avvikelse/uppföljning.

## **Händelse**

Avvikelse eller identifierad risk som leder till, eller skulle kunna leda till, en händelse med negativ effekt.

## **Ledningsnätverket för regionernas Upphandling (LFU)**

Utgörs av regionernas upphandlingschefer samt jurist och upphandlingsexpert från SKR.

## **Leverantör**

Med leverantör avses regionens kontraktspart. Det är alltid kontraktspartens ansvar att säkerställa att avvikelser släcks, även när denna sker hos tredje part, såsom hos en underleverantör.

## **Regional aktivitet**

Aktiviteter på regional nivå, aktiviteter utifrån respektive regions struktur för hantering av leverantörsrelaterade avvikelser anges här.

## **Regionsgemensam aktivitet**

Gemensamma aktiviteter som genomförs av de regioner som använder sig av regionsgemensam eskaleringstrappa.

## **Risk & konsekvensanalys**

Bedömning av risk för sannolikhet och konsekvens av potentiell eller pågående avvikelse.

## **Sanktioner**

Påföljd utifrån gällande avtal, såsom tex vite, avslut av avtal eller liknande.

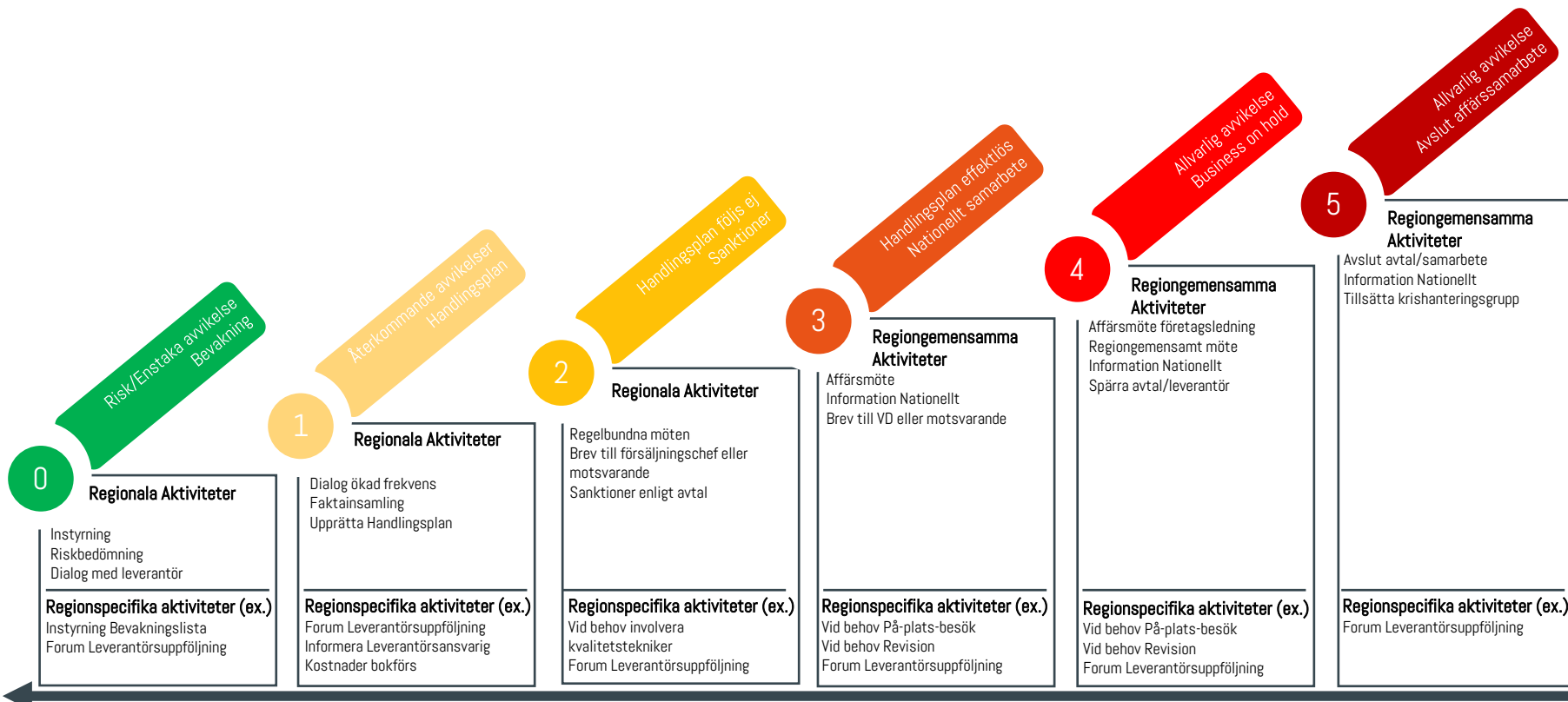
## **Underleverantör**

Aktör i hela leveranskedjan bortom kontraktsparten.

## **Frågor**

Vid frågor kopplat till ett specifikt avtal med en region kontaktas respektive regions avtalsansvarig.

# REGIONERNAS GEMENSAMMA ESKALERINGSTRAPPA 2024



AKTIVITETSBASERAT ARBETSFLÖDE VID LEVERANTÖRSRELATERADE AVVIKELSER

STEG	HÄNDELSE	STEG: 3 - 5 REGIONGEMENSAMMA AKTIVITETER STEG: 0 - 2 REGIONALA AKTIVITETER	REGIONSPECIFIKA AKTIVITETER (Ex)	DIALOGPARTER (Ex)
5	Fortsatta avvikelser. Ingen lösning på problemet – samarbetet fungerar inte	Avslut avtal/samarbete Information Nationellt Tillsätta krishanteringsgrupp	Forum Leverantörsuppföljning	Leverantören (företagsledning) Avtalsansvarig, kategoriledare, enhetschef och inköpschef
4	Handlingsplan utan avsedd effekt eller återkommande avvikelse/allvarlig avvikelser	Affärsmöte företagsledning Regiongemensamt möte Information Nationellt Spärra avtal/leverantör	Vid behov På-plats-besök Vid behov Revision Forum Leverantörsuppföljning	Leverantören (företagsledning) Avtalsansvarig, kategoriledare, enhetschef och inköpschef
3	Handlingsplan utan avsedd effekt eller återkommande avvikelse/allvarlig avvikelse	Affärsmöte Information Nationellt Brev till VD eller motsvarande	Vid behov På-plats-besök Vid behov Revision Forum Leverantörsuppföljning	Leverantören (eskalering till högre nivå än kontaktperson) Avtalsansvarig, kategoriledare, enhetschef
2	Handlingsplan följs inte eller återkommande avvikelser/ allvarlig avvikelse	Regelbundna möten Brev till försäljningschef eller motsvarande Sanktioner enligt avtal	Vid behov involvera kvalitetstekniker Forum Leverantörsuppföljning	Leverantören (eskalering till högre nivå än kontaktperson) Avtalsansvarig Kategoriledare
1	Återkommande avvikelser/ allvarlig avvikelse	Dialog ökad frekvens Faktainsamling Upprätta Handlingsplan	Informera Leverantörsansvarig Kostnader bokförs Forum Leverantörsuppföljning	Leverantören (kontaktperson) Beställare/verksamhet Avtalsansvarig
0	Enstaka avvikelser	Instyrning Riskbedömning Dialog med leverantör	Instyrning Bevakningslista Forum Leverantörsuppföljning	Leverantören Beställare/verksamhet

HÄNDELSE Avvikelse eller identifierad risk som leder till, eller skulle kunna leda till, en händelse med negativ effekt

DIALOGPARTER De funktioner som hanterar avvikelse/uppföljning

AVVIKELSE Icke uppfyllande av ett krav

ALLVARLIG AVVIKELSE Icke uppfyllande av ett krav som får stora konsekvenser för verksamhet, patient, ekonomi, miljö eller liknande

REGIONSGEMENSAM AKTIVITET Gemensamma aktiviteter som genomförs av de regioner som använder sig av regionsgemensamma eskaleringstrappa

REGIONALA AKTIVITETER Aktiviteter på regional nivå, aktiviteter utifrån respektive regions struktur för hantering av leverantörsrelaterade avvikelser anges här

# Regionernas Gemensamma Eskaleringstrappa

## FRÅGOR OCH SVAR

VAD ÄR EN  
ESKALERINGSTRAPPA?

Eskaleringstrappan är ett arbetssätt för att hantera och följa upp avvikelser från leverantör på ett strukturerat och transparent sätt.

VAD ÄR SYFTET MED EN  
ESKALERINGSTRAPPA?

Syftet är att i ett tidigt skede identifiera potentiella avvikelser och gemensamt lösa dem innan de orsakar störningar i våra verksamheter eller påverkar vår affärsrelation.

Genom att tydliggöra stegen är Regionernas förhoppning att göra hanteringen av avvikelser transparent, förutsebar och likabehandlande och på så vis förbättra kommunikationen mellan leverantör och Region.

HUR KAN JAG SOM  
LEVERANTÖR PÅVERKA MIN  
NIVÅ I ESKALERINGSTRAPPAN?

Genom att alltid säkerställa en tydlig och transparent kommunikation med er kund, säkerställer vi gemensamt arbetet för att nå målet om en fungerande leverans och en god affärsrelation.

HUR FÖRHÅLLER SIG  
ESKALERINGSTRAPPAN  
TILL LOU?

LOU innehåller möjlighet att utesluta leverantör som misskött tidigare kontrakt i enlighet med 13 kap. 3 §, punkt 1 och punkt 5.

En upphandlande myndighet får utesluta en leverantör från att delta i en upphandling om;

- 1. Myndigheten kan visa att leverantören har åsidosatt tillämpliga miljö, social- eller arbetsrättsliga skyldigheter.
- 5. Leverantören har visat allvarliga eller ihållande brister i fullgörandet av något väsentligt krav i ett tidigare kontrakt enligt denna lag och detta har medfört att det tidigare kontraktet har sagt upp i förtid eller lett till skadestånd eller jämförbara påföljder.

VAD ÄR VÄGEN TILLBAKA?

Rutinen för avvikelser är ett strukturerat arbetssätt, där vi gemensamt arbetar för att komma tillbaka till en hållbar affärsrelation, där allt löper på enligt överenskommet avtal.

# **Regionernas Gemensamma Eskaleringstrappa**

**2024**