

Nöjd Anbudsgivare Index (NAI) för Upphandling

Målgrupper

Nedan målgrupper definieras gällande upphandling

1. De som laddat ned anbudsunderlaget, men valt att ej gå vidare
2. Anbudsgivare som lämnat ett icke kvalificerat anbud
3. Anbudsgivare som lämnat ett kvalificerat anbud, men ej erhållit kontrakt
4. Anbudsgivare som erhållit kontrakt

Enkät: [målgrupp 1]

[Anm. Utgör endast tilläggsinformation till NAI-undersökningen]

Fråga 1: I vilket syfte laddade du ned upphandlingsdokumenten gällande [X]?

- Affärsmöjlighet för företaget
- Referensmaterial (arbetar som inköpare i offentlig sektor)
- Annan anledning, vad?....

Fråga 2: Varför valde du att ej lämna anbud?

- Anbudsförfrågan var ej relevant för vårt företag
- Vi har inte kapacitet att utföra uppdraget
- Vi uppfyllde inte kraven i anbudsunderlaget
- Anbudsunderlaget var för omfattande och tidskrävande för oss att svara på
- Vi har full beläggning och därmed ej möjlighet att utföra uppdraget
- Annan anledning, vad?....

Övrig kommentar: [fritext]

NAI-enkät: målgrupp 2-4

Bakgrundsfrågor

1. Fick ert företag någon inbjudan innan upphandlingen utannonserades?
 - Ja, RFI (request for information)/informationsförfrågan
 - Ja, öppet möte om upphandlingen
 - Ja, dialog på plats med Beställaren
 - Ja, möjlighet att lämna remiss på upphandlingsdokument
 - Nej
 - Vet ej
2. Gjorde ert företag någon insats innan upphandlingen utannonserades?
 - Ja, vi svarade på en RFI (request for information)/informationsförfrågan
 - Ja, vi var på ett öppet möte om upphandlingen
 - Ja, vi hade en dialog på plats med Beställaren
 - Ja, vi lämnade remissvar på upphandlingsdokument
 - Nej
 - Vet ej
3. Hur många annonserade upphandlingar uppskattar du att ditt företag deltar i per år i Sverige?
 - 0-2
 - 3-10
 - 11-50
 - Mer än 50
 - Vet ej
4. Är eller har företaget under de tre (3) senaste åren varit leverantör till [kommunen]?
 - Ja, inom samma vara/tjänst som gällande upphandling
 - Ja, men inom annat område. Ange nedan
 - Anläggningsarbete
 - Arkitekt-, bygg-, ingenjör- och besiktningstjänster
 - Företagstjänster: lagstiftning, marknadsföring, rådgivning, rekrytering, tryckning och säkerhet
 - Avlopps- och avfallshantering, sanering och miljötjänster
 - Konstruktioner och konstruktionsmaterial; konstruktionshjälpmedel (utom elutrustning)
 - Transportutrustning och transporthjälpmedel
 - Reparation och underhåll
 - Medicinsk utrustning, läkemedel och hygienartiklar
 - IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, internet och stöd
 - Installation (utom programvara)
 - Annat vad?...
 - Nej
 - Vet ej
5. Är du man eller kvinna?
 - Man

Kommenterad [SF1]: Om "Ja" på fråga 1.

Kommenterad [SF2]: Ej obligatorisk fråga. Endast för kommuner som har detta som obligatorisk policyfråga.

- Kvinna
- Annat alternativ/vill ej svara

Attitydfrågor

Samtliga frågor är nöjdhetsfrågor med skalan 1-10, där 1 är inte alls nöjd och 10 är mycket nöjd, på samtliga finns alternativet vet ej.

1. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Innehåll och struktur i upphandlingsdokumenten?
2. INFORMATION – Hur nöjd var du med... Information om efterfrågad vara/tjänst?
3. INFORMATION – Hur nöjd var du med... Information om hur man ställer kompletterande frågor?
4. INFORMATION - Hur nöjd var du med... Information och återkoppling vid tilldelningsbeslutet?
5. **INFORMATION - Hur nöjd var du med... Totalt sett med informationen?**

6. TILLGÄNGLIGHET - Hur nöjd var du med... Användarvänligheten i systemet som användes för upphandlingen?
7. TILLGÄNGLIGHET – Hur nöjd var du med... Möjligheten att komma i kontakt med oss?
8. TILLGÄNGLIGHET – Hur nöjd var du med... Enkelheten av att ta del av förtydliganden och svar på inkomna frågor?
9. **TILLGÄNGLIGHET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med tillgängligheten?**

10. BEMÖTANDE - Hur nöjd var du med... Vår attityd mot dig?
11. BEMÖTANDE - Hur nöjd var du med... Vårt engagemang i upphandlingen?
12. **BEMÖTANDE - Hur nöjd var du med... Totalt sett med bemötandet?**

13. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Kraven i förfrågningsunderlaget i förhållande till efterfrågad vara/tjänst?
14. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Begripligheten i utvärderingsmodellen (var modellen lättfattlig och relevant)?
15. RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Vår förmåga att följa upp att avtalade villkor efterlevdes?
16. RÄTTSSÄKERHET – Hur nöjd var du med... Vår förmåga att motivera tilldelningsbeslut?
17. RÄTTSSÄKERHET – Hur nöjd var du med... Möjlighet till dialog efter tilldelningsbeslut?
18. **RÄTTSSÄKERHET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med rättssäkerheten?**

19. KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Vår kunskap om leverantörsmarknaden för efterfrågad vara/tjänst?
20. KOMPETENS – Hur nöjd var du med... Svar på ställda frågor i den aktuella upphandlingen?
21. KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Vår affärsmässighet, dvs uppnå ”den goda affären för båda parter”?
22. **KOMPETENS - Hur nöjd var du med... Totalt sett med kompetensen?**

23. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Resursinsatsen från ert företag i förhållande till anbudets storlek (var resursinsatsen för att lämna anbud rimlig)?
24. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Hur snabbt vi återkopplade på ställda frågor i förfrågningsunderlaget?
25. EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Tidslängden från sista anbudsdag till att tilldelningsbeslutet delgavs?
26. **EFFEKTIVITET - Hur nöjd var du med... Totalt sett med effektiviteten?**

27. NKI - Hur nöjd var du med hanteringen av upphandlingen i sin helhet?
28. NKI - Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring hanteringen av upphandlingen?
29. NKI - Tänk dig en perfekt hantering av upphandlingen. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av upphandlingen?

Kommenterad [SF3]: Fråga ställs enbart till dem som har tidigare erfarenhet från [kommunen] (se bakgrundsfråga 4)

Öppna frågor

- Var det någon del i processen som du var särskilt nöjd med?
- Var det någon del i processen som du var mindre nöjd med?
- Har du några övriga förslag på hur vår hantering av upphandlingar kan förbättras?