

OFFERTER, ANBUD, AVTAL och KONTRAKT

100110

Björn Ljungquist www.abljungquist.se

Inledning

Ett företag som söker kontakt med kunder via annonser eller någon annan form av reklam, gör detta för att sprida sitt namn och på så sätt skapa tillfälle för fler affärer. Serviceföretag av städbolagstyp försöker utvecklas genom en systematisk Marknadsföring. Ett service företag har ingen konkret substans att visa upp, kan heller inte lagerhålla sina tjänster och de måste alltid utföras hos kunden. Därför gäller det att servicebolaget har en gedigen marknadsföringspolicy och ett fungerande system att nå ut till sina kunder.

Marknadsföringen och den ingående korrespondensen i en serviceorganisation, skall vara väl avvägd och genomtänkt. Alltför ofta ges det tillfälle till rent "ordbajseri" bara för att någon vill imponera eller tycker att det ser bra ut.

All textmassa skall därför följa organisationens policy och stil. Det går inte att komma med en massa olika facetter, från en och samma organisation. Det ger ett förvirrat och oklart intryck. Därför skall text i alla handlingar som organisationen står som utgivare av, ha samma typsnitt, layout och språkstil.

Det skall också finnas en genomtänkt linje i all text, så att den finns underbyggd i organisationens affärsidé och motto.

*Den språkliga skillnaden mellan de två benämningarna **Anbud** respektive **Offert** kan förklaras så: Anbud föregås alltid av en från en upphandlare utskickad detaljerad "Anbudsinfördran". I denna står allt det som upphandlaren vill ha och ofta finns det också en mall med i materialet, som gör det enklare att jämföra flera olika anbud på ett rätt och riktigt sätt.*

Offert kan lämnas efter andra mindre formella kontakter med en kund. Offerten kan också vara ett marknadsföringsinriktat förslag till en ny- eller merförsäljning. Text och innehållsmässigt i Anbud och Offert i dag är det mycket som inte har direkt med själva de efterfrågade tjänsten eller kvalitén som skall ingå i en textmaterialet.

Upphandlaren vill veta om företaget är seriöst, har en acceptabel miljö- och personalpolicy och mycket annat. Allt för att de skall kunna skapa så starka och varaktiga relationer med en entreprenör, som möjligt.

All korrespondens mellan kund och leverantör skall alltid föras på ett respektfullt och artigt sätt. Tonen bör vara affärsmässig och texten skall inte innehålla varken överdrifter eller osanningar. Skriver man till en ny kund är det skrivna dokumentet det som kunden bygger sin uppfattning om leverantören på. Blir den bra, kan man ha mycket glädje av det, men blir uppfattningen dålig är det oftast ett bortkastat jobb.



Offert

Offerten är verktyget vi kan använda oss av för att intressera och öppna dörren hos en kund. Det är också ett dokument som grundar en uppfattning hos kunden om företaget som skriver offerten. Det är därför mycket viktigt att offerten är korrekt och inte innehåller en massa onödig och förvillande text. All text måste också vara faktabaserad och visa vad offertlämnaren står för. Är offerten däremot oklar, dåligt skriven eller innehåller något anmärkningsvärt, kan detta fördärva möjligheterna för ett samarbete med den tilltalade kunden för lång tid framöver.

Offerten skall innehålla:

- Introduktion och avsiktsförklaring
- Specifikation och beskrivning av den offererade tjänsten.
- Pris
- Prisdefinition, vilket inkluderar eventuella skatter, moms eller tillägg för arbetets utförande på obekvämt arbetstid eller under helger.
- Under vilka omständigheter priset eventuellt kan komma att justeras. Exempelvis vid ändring av momssats, förändringar i kollektivavtalen och liknande.
- Betalningsvillkor.
- Giltighet och under vilken tid eller period offerten gäller, samt om det går att dela upp offerten i delar.
- Avslutning.

Andan i texten skall vara artig och hövlig, utan att verka fjäskande eller insmickrande.

Förslag:

- Refererande till Ert / vårt / telefonsamtal / besök den / brev / inbjudan / har vi härmed nöjet att offerera Er arbete enligt följande....
- Vi tackar för Er förfrågan och översänder...
- Vi tackar för Er förfrågan och....
- Efter vårt samtal med

Önskar du presentera företaget som du skriver offerten för, kan du skriva något liknande detta:

- Vårt företag har under trettio år.....
- Sedan vi etablerat oss i
- Efter att ha samarbetat med Ert företag under så många år är det en glädje för oss att kunna erbjuda.....

Tjänsten som offereras kan beskrivas enligt följande:

- Arbetet omfattar (här görs en detaljerade beskrivning av vad som avses).
- Är arbetet utdraget och det kan krävas att man stämmer av delar efterhand, skall detta också specificeras. Skall kunden medverka vid avstämningen eller kvalitetsbedömningen skall detta också nämnas.
- Krävs den detaljerad information av metoderna kan detta göras enligt följande: Golven kommer att maskinskuras med singelskurmaskin, vilket ger ett resultat som... Storstädning bestående av högtryckstvätt av personal- och våtutrymmen på hela planet.

Kvalitetsdefinition

- Sättet på vilket den levererade kvalitén skall bedömas, skall alltid vara bestämt på förhand.
- När arbetet en gång är godkänt skall inga andra kvalitetsmätningar göras.
- Anmärkningar eller godkännande av utfört arbete skall alltid gå via förutbestämd kontaktman.

Priset skall alltid stå enskilt och inte kunna förväxlas med något annat. En fet eller avvikande text kan vara bra för att markera det.

- Priset för ovanstående arbete är XXXXXXX kronor per månad
- Pris per gång är XXXXXX kronor
- Priset är XXXXX per gång / tillfälle.

Prisdefinitionen skall vara klar och entydig.

- I priset ingår alla avgifter som är förenade med arbetets utföranden vid detta datum, såsom: arbetslöner, arbetsledning, transporter, avgifter, material och maskiner.
- I priser ingår inte lagstadgad Moms, varför denna tillkommer.
- Är kalkylen räknad på arbete under ordinarie arbetstid, vardagar, skall detta uttryckligen stå. Vill kunden ha arbetet utfört på annan tid kan OB-tillägg och ev. övertidstillägg tillkomma.



Prisjustering

- Priset kan justeras i det fall där Myndighet eller kollektivavtal förändrar kostnadsbilden överstigande 3%
- I det fall då offerten önskas uppdelad, kommer tillägg för uppstarts - och avslutningskostnader att debiteras vid varje tillfälle.
- Önskas endast en del av det offererade jobbet utfört, kommer priset att justeras.
- Dröjsmålsränta på XX % kommer att debiteras för varje dygn efter detta.
- Priset är baserat på att ni tillhandahåller: uppvärmda lokaler, hushållsbelysning av 240 V och 10 A. Tillgång till hushållsvatten och utslagsvask. Tillgång till miljöstation eller uppsamlingskärl för avfall.
- För arbete på obekvämt arbetstid tilläggsdebiterar vi, vardagar 18.00 – 06.00 XXX kronor per timme. Helg från fr. 18.00 – må. 06.00 XXX kronor per timme. Under storhelg tilläggsdebiterar vi XXX kronor per timma.
- För beordrat övertidsarbete tilläggsdebiterar vi XXX kronor per timme.
- I det fall arbetets utförande kräver skylift eller kran, debiteras detta med XXX kronor per timme. / debiteras detta med de faktiska kostnaderna.
- Priset är ett takpris och skulle det åtgå mindre tid för att genomföra arbetet, kommer vi att ta upp frågan om en reduktion av slutpriset.
- Offerten gäller enbart i sin helhet. I fall då arbetet endast önskas partiellt gäller annat pris.

Betalningsvillkor

- Betalningen skall vara oss tillhanda inom 20 dagar.
- Offerten gäller trettio dagar från utskriftsdatum.

Avslutning

- Vi ser fram mot att höra vidare från Er i detta ärende...
- Vi hoppas att ni finner vår offert fördelaktig och ser fram mot att få samarbeta med Er...
- Det ligger i vårt intresse att Ni blir nöjd / ha nöjda kunder och vi kommer att göra allt för att nå det.
- Vi ser med glädje fram mot Er beställning...

Avsluta alltid en offert med en vänlig avslutningsfas, exempelvis:

- Med vänlig hälsning
- Med hopp om snart återhörande tecknar jag (ditt namn) = firmatecknare.

Namnet skall alltid skrivas under företagsnamnet, både med penna och på maskin, så att risken för förväxlingar minimeras. Telefonnummer, faxnummer adress och mailadress skall också alltid finnas med.



Anbud

Ett annat upphandlingsförfarande, är det begärda eller anbud, som det också kallas. Sakligt så är Anbud och offerter väldigt lika varandra, men med den skillnaden att det alltid är upphandlaren som styr vad som skall ingå i anbudet. Anbud föregås därför nästan alltid av en "Anbudsinfodran" eller någon annan form av affärskontakt, där kundens krav och behov deklarerats.

Är upphandlaren inom den Offentliga sektorn och upphandlingen överstiger 200.000 kronor eller fem basbelopp, så gäller Lag om Offentlig Upphandling från 1994. Det är en lag som skall försäkra att skattemedel används på ett så effektivt sätt som möjligt. Den skall garantera att alla leverantörer på marknaden ges samma chans att konkurrera om uppdragen på lika villkor, inom stat och kommun och att det inte sker något otillbörligt. Lagen skall också vara en garanti för den fria rörligheten av varor och tjänster inom EU-området.

Har det gått ut en anbudsinfodran, så skall den innefatta alla de krav som upphandlaren förväntar sig. Det går inte att i efterhand, då anbudet lämnats in, lägga till något som inte deklarerats från början. Däremot så kan upphandlaren när som helst, dra tillbaka infodran eller förändra villkoren, under upphandlingens gång och utverka exempelvis en "förhandlingsupphandling". Vanligast är att inkomna anbud jämförs på punkt efter punkt och att det fördelaktigaste antas, om det är rimligt.

Emellanåt använder sig upphandlarna också av metoden att stryka högsta och lägsta pris, om de på något sätt kan anses som orealistiska. Därefter kan näst lägsta pris väljas. Generellt är dock att lägsta pris vinner, även om man under senare år kommit underfund med att kombinationen av kvalité och pris, är det som är kostnadseffektivast.



En anbudsinfordran följer ofta ett etablerat mönster och är då vanligen uppdelat i olika block. Inte sällan innefattar också en anbudsinfordran egna blanketter och uppställningar i punktform. Allt för att underlätta utvärderingen. En anbudsförfrågan kan då följa exempelvis följande mönster:

- Klart namn och adress på den som är utskickare och upphandlare. Tidpunkt när anbudet skall vara inlämnat och villkoren runt detta. Innebörden och en beskrivning av upphandlingen.
- Värderingspolicy som talar om hur man kommer att värdera de olika delsvaren. Ofta är det ett slags poängbedömning. Exempelvis Pris = 50%, Miljöpolitik = 10%, Integrationspolitik = 10%, Personalens utbildning eller certifiering = 10%, Kvalitetssystem = 10% och Referenser 10%.
- En beskrivning av det upphandlande företaget och deras policy.
- Vanligt är att ett antal "Skall" krav är formulerade och dessa skall i så fall alltid besvaras i den ordning de ställs. Utelämnar man något av de efterfrågade Skall-kraven, kommer man obönhörligen att sorteras bort.

Upphandlarens avsikt är att han vid en jämförelse mellan de olika anbudsinlämnarna, skall kunna utläsa vad anbudet innehåller för mervärde. Därför skall man inte krydda ett anbud med en massa onödig information, som kan uppfattas som jobbig att läsa. Har man däremot dokumenterade referenser, en tryckt policy på de olika områdena. Så kan man med fördel bipacka den.

Vid en del upphandlingar kallar upphandlaren till ett möte för att delge de tillfrågade företagen alla villkor samtidigt och ibland får inlämnaren själv presentera sitt anbud, samtidigt som han lämnar ifrån sig det skriftligt.

I all upphandling är det viktigt att man strävar efter att klargöra att kunden kan njuta ett mervärde, i och med att han väljer ditt anbud eller offert. Det gäller därför att vara så otvetydig i all textmassa, så att ingen förvirring uppstår eller att något blir svårtolkat. Kunden har kanske varken tid eller kompetens att bedöma sådant som ligger utanför hans bransch och använder sig därför av en entreprenör, i form av en konsult.

Konsulter som biträder en kund vid större upphandlingar, såsom handläggare eller branschexpert har inte sällan sitt hjärta i någon speciell metod, maskin eller kemikalie. Framkommer det i förfrågan, skall alltid full hänsyn tas till det.

Avtal och kontrakt.

Avtal kallas ofta något som är bundet till att gälla under en viss tid, eller en viss specificerad tjänst. Inom städbranschen kallas det ofta för SERVICEAVTAL och är specifika för varje enskilt företag. Branschorganisationen SSEF (Sveriges Städentreprenörers Förbund) har också tagit fram ett avtalsförslag som antingen kan användas som det är, eller ligga till grund för egna förslag.

Kontrakt brukar definieras såsom en form av överenskommelse, som gäller rullande och har särskilda uppsägningsterminer. Städavtal och Kontrakt om regelbunden städning, kan ofta ligga förvillande nära varandra. I båda fallen avtalas om en levererad tjänst, under överenskomna villkor.

Avtal om en tjänst

När man kommit överens genom exempelvis ett offertförfarande, kan de inblandade parterna teckna ett avtal. Detta skall då innehålla allt det som reglerar den överenskomna tjänsten, så att inga tvister kan uppstå. Viktigt är att dokumentet är undertecknat av båda parter och inte innehåller en massa onödig text, som vid en tvist kan försvåra en överenskommelse.

Sålunda skall avtalet innefatta:

- Uppgifter mellan vilka parter avtalet är skrivet.
- Detaljerade uppgifter på vilken tjänst som är överenskommen.
- Klar information om vilka ekonomiska överenskommelser som är avtalade.
- Ett överenskommet kvalitetsbedömningssystem och nivå.
- Tider som gäller.
- Vad entreprenören behöver för att kunna utföra tjänsten. Exv. El, vatten etc.
- Avtalet skall finnas i minst två exemplar och vara underskrivet av båda parter.

Kontrakt

Kontrakt är den vanligaste formen av dokument som styr en rullande verksamhet. Ett kontrakt är som regel utförligare skrivet än ett avtal och har ofta en del så kallade "finstilta" eftertexter. Det viktigaste med ett kontrakt är att det klart redovisar båda parterens åliggande, hur länge kontraktet gäller och hur det går till när man säger upp det.

Sålunda skall kontraktet innefatta:

- Uppgifter mellan vilka parter kontraktet är skrivet
- Detaljerade uppgifter om vilken tjänst som kontraktet gäller. Eventuellt kan kontraktet hänvisa till en arbetsbeskrivning.
- Priset för tjänsten vid tillfället för kontraktets undertecknande, samt vad som gäller för framtida prishöjningar.
- Vilka ekonomiska villkor som gäller i fråga om betalningsterminer (förskottsbetalning gäller ofta inom städbranschen), förseningsavgifter och liknande.
- En utförlig beskrivning om vilken kvalitetsnivå som skall gälla, samt hur denna skall bedömas.
- Under vilka tider som tjänsten skall utföras. Kontraktets tidsomfattning samt hur det skall gå till när kontraktet sägs upp.

Exempel

SERVICEAVTAL **STÄDFÖRETAGET** Utskrivningsdatum Avtalsnummer

Kund

Organisationsnummer

Arbetsadress

Mellan **STÄDFÖRETAGET** och ovanstående KUND har avtal träffats där Kunden uppdrar åt **STÄDFÖRETAGET** att utföra arbeten specificerade nedan och i angivna bilagor.

Avgift

Avtalstid

Månadsavgift kronor

Förändring av avgift

Vid förändringar av **Städföretagets** kostnader för personalens löner och förmåner enligt lag om kollektivavtal, allmänna försäkringar, statliga/kommunala avgifter och skatter, ändras avgifter med den procentsats varmed **Städföretagets** kostnader ändras. Avtalet är baserat på de löneavtal, övriga avgifter och skatter som var gällande vid utskrivningsdatum.

Betalning i enlighet med detta avtal skall ske senast den 20:e i varje månad. Extra arbeten utöver avtalet debiteras 20 dagar netto. Vid försenad betalning debiteras dröjsmålsränta med diskonto + 8%. Lagstadgad mervärdesskatt tillkommer.

Åtagande

Städföretaget organiserar och utför allt med detta avtal sammanhängande arbete enligt följande specifikation:

Beskrivning	Ingår/Extra	Beskrivning	Ingår/Extra
Regelmässig städning med frekvens och omfattning enligt arbetsinstruktion och lokalspecifikation.		Fönsterputsning.	
Städmaterial.		Entrémattservice.	
Redskap.		Skurning/skyddsbehandling av golv.	
Maskiner.		Storstädning.	
Sopsäckar.		Hygienmaterial.	

I = ingår, E = debiteras extra enligt prislista, - = ingår ej.

Bilagor

Benämning	Antal sidor	Datum
Arbetsinstruktion		
Lokalspecifikation		
Prislista extraarbeten		
Underskrift		
Ort, datum	Kund	
	Ort, datum	

Allmänna avtalsvillkor

Ansvar

- **Städföretaget** har ansvarsförsäkring för sin personal med ett försäkringsbelopp som är 10.000.000 kronor vid varje skadetillfälle.
- Försäkringen gäller för sak- och personskada som är en följd av en ersättningsbar sak- eller personskada.
- Försäkringen gäller även med utvidgat skydd för skada på omhändertagen egendom.
- Försäkringen bygger på skadeståndslagen vilket innebär att vårdslöshet eller oaktsamhet måste föreligga från de anställdas sida, för att **Städföretaget** skall bli skadeståndsskyldig.
- **Städföretaget** ansvarar inte för skada avseende driftavbrott eller annan följdskada. Eventuella ersättningskrav måste anmälas skriftligen till Städföretaget snarast möjligt efter det att skadan skett., dock senast 14 dagar efter det att skada kunnat konstateras.
- **Städföretaget** ansvarar gentemot kunden på samma sätt som försäkringsgivaren ansvarar gentemot **Städföretaget**.
- **Städföretaget** ansvarar ej för skador som ej täcks av försäkringen. **Städföretagets** skadeståndsansvar på grund av detta avtal är alltid begränsad till högst de belopp som vid skadetillfället utgår från försäkringen. För eventuellt överstigande belopp ansvarar **Städföretaget** ej.
- Sveriges Städentreprenörers Förbund har en reklamationsnämnd, till vilken kunden kan vända sig vid skiljaktiga meningar mellan parterna som detta avtals tillämpning.

Nycklar och passerkort

- Kunden skall mot kvittens tillhandahålla **Städföretaget** erforderligt antal nycklar – passerkort för städpersonalen, arbetsledarna och materialdistributionen. Dessa nycklar – passerkort skall kvitteras på **Städföretagets** nyckelkvittenser.
- **Städföretaget** förser nycklarna med registrerade nummerbrickor. För att försäkringen skall gälla får nycklarna inte vara märkta med namn och/eller adress.
- **Städföretaget** påtar sig kostnaderna för låsbyte på grund av förlust av omhändertagen nyckel, upp till ett basbelopp.

Lokaler för städarbetet

- Kunden tillhandahåller **Städföretaget** erforderligt antal låsbara städrum, med tillgång till varmt och kallt vatten samt uttömningsmöjligheter och om så erfordras låsbar lagerlokal för städmaterial.
- Kunden tillhandahåller också erforderliga omklädningsutrymmen för **Städföretagets** personal.

Arbetsledning

- Arbetet leds och kontrolleras av särskilt utbildade arbetsledare. Vid regelmässig städning sker löpande kvalitetsuppföljning av **Städföretagets** arbetsledare på varje städ område.

Samarbete Kund – Städföretaget

- lakttagelser av felaktigheter på kundens egendom eller i kundens lokaler rapporteras skriftligen till av kunden utsedd kontaktman.

Skyddsfrågor

- Kunden ansvarar för samordning av skyddsfrågor enligt svensk lag och avtal. **Städföretaget** är skyldig att medverka i skyddsfrågor avseende städverksamheten.

Utbildning

- Utbildning av **Städföretagets** städpersonal sker fortlöpande och en dag per år (betalad av kund) på så sätt att städningen den dagen blir av tillsynskaraktär.

Reducering av avgift.

Tillfällig

- Om överenskommet arbete ej behöver utföras under semestertiden kan avgiften, exklusive avgift för vissa periodiska arbeten, för denna tid reduceras av **Städföretaget** med 70%. För enstaka dagar då arbete ej behöver utföras och **Städföretaget** tvingas permittera personal, kan avgiften reduceras med 15%. Skriftlig begäran måste sändas till **Städföretaget** tre månader i förväg.

Varaktig

- Eventuell förändring av avtalsvillkoren, t.ex. arbetsinstruktion, städyta etc, skall bekräftas genom att det görs en "Avtalsändring".
- Vid reduktion av avtalsbunden städyta blir tidpunkten för avtalsändringens ikraftträdande, beroende på av erforderlig uppsägningstid gentemot berörd personal (2 – 6 månader).
- Vid reduktion av mer än 50% av städytan gäller dock 6 månaders uppsägningstid.

Städfria helgdagar

- Om ej annat anges har i avtalssumman hänsyn tagits till att arbete ej utföres under följande dagar: nyårsafton, nyårsdagen, trettondagen, långfredagen, annandag påsk, första maj, Kristi Himmelfärdsdag, pingstdagen, Sveriges Nationaldag 6 juni, midsommarafton, midsommardagen, julafton, juldagen, och annandag jul.

Force majeure

- Arbetsinställelse, blockad, lock out eller annan händelse utom **Städföretagets** kontroll, såsom krig, upplopp, eldsvåda, explosion, explosionsfara, eller ingripande av offentlig myndighet, som medför att **Städföretaget** icke, eller endast till onormalt höga kostnader, kan fullgöra sina skyldigheter enligt detta avtal, fritager **Städföretaget** under den tid förhållandet råder från fullgörande av dessa skyldigheter. Kundens avgift kan tillfälligt reduceras (se tillfällig reduktion av avgift ovan).

Särskild rätt till uppsägning

- Om **Städföretaget** trots upprepade skriftliga reklamationer i väsentliga avseenden icke iakttagit avtalsvillkoren, har kunden rätt att säga upp avtalet med en månads uppsägningstid.
- Erläggs ej betalning trots skriftlig anmodan äger Städföretaget rätt att omedelbart upphöra med städningen och häva avtalet, varvid kunden skall utge skadestånd med ett belopp utgörande 100% av sex månaders gällande avtalsbelopp samt 30% av avtalsbeloppet för därefter återstående del av avtalets giltighetstid.

Eventuella tvister

- Tvister rörande tillämpningen av detta avtal skall avgöras av svensk domstol, enligt svensk lag, dock med krav på betalning av avgift skall avgöras vid domstol utan hinder av denna skiljeklausul.