

Verksamhetschef: Liselothé Engelgren

## **Verksamhetsplan 2015**

Serviceförvaltningen upphandling

## **Verksamhetsbeskrivning**

Verksamhetsområde Upphandling vid serviceförvaltningen genomför centrala och samordnade upphandlingar och ger stöd i upphandlingar till stadens förvaltningar och bolag. I vårt ansvar ingår också att förvalta de centrala avtalen och registrera dem i stadens avtalsdatabas. Vi deltar även i arbetet med att införa e-handel i staden. Stadens gemensamma elektroniska upphandlingssystem förvaltas i samarbete med stadsledningskontoret.

Verksamheten har en viktig roll i att stödja stadens förvaltningar och bolag i upphandlings- och avtalsfrågor. From 1 mars ansvarar verksamheten för uppföljning av stadens upphandlade växeltelefonitjänst. Ansvaret för denna verksamhet har tidigare hanterats av verksamhetsområde kontaktcenter.

Verksamhetsområde Upphandling ska svara för en effektiv, ändamålsenlig och rättssäker försörjning av varor och tjänster för stadens verksamheter. Hög kvalitet ska erbjudas till ekonomiskt fördelaktiga villkor. Verksamheten ska driva utvecklingen framåt och pröva nya vägar. Verksamheten ska vara förstahandsvalet för stadens förvaltningar vid behov av upphandlingsstöd.

### *Ansvarsområde och omfattning*

Verksamhetsområdets uppdragsgivare är kommunstyrelsen samt enskilda nämnder och bolag. Alla uppdrag regleras i överenskommelser med beställande enheter.

Verksamhetens budget uppgår till cirka 20 mnkr varav cirka 15,7 mnkr utgör kostnader för personal. Verksamheten är helt intäktsfinansierad. Intäkterna för centralupphandlingar och tillhörande avtalsförvaltning samt ersättning för råd och stöd i upphandlingsfrågor erhålls från stadsledningskontoret. Övriga intäkter erhålls från de nämnder och bolag som efterfrågar upphandlingsstöd.

### *Organisation*

Verksamhetsområdet har 20 helårsanställningar (1 mars 2015). Anställningarna omfattar för närvarande en chef, 15 upphandlare, en e-handelssamordnare, två avtalsförvaltare samt en upphandlingsassistent. Under året planeras ny rekrytering av två avtalsförvaltare (en utökning samt en ersättningsrekrytering för en anställd som går vidare till upphandlarrollen), två upphandlare samt medarbetare för supporttjänst för e-handel som ska startas upp under året. En pensionsavgång kommer att ske under året.

Organisationsstrukturen kommer att ses över under året, då

avdelningen växer och en ny supporttjänst för stadens e-handel kommer att startas.

Verksamheten har för avsikt att årligen erbjuda praktikplats till en praktikant från någon av de utbildningar som idag finns för blivande upphandlare.

Nedan följer viktiga utgångspunkter för verksamheten såsom kommunfullmäktiges och nämndens mål, förvaltningens vision m m.

### **Kommunfullmäktiges mål**

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2015 som främst är styrande för upphandlingsavdelningen är "Ett klimatsmart Stockholm", "Ett ekonomiskt hållbart Stockholm" samt "Ett demokratiskt hållbart Stockholm".

### **Servicekommitténs mål**

De av servicekommittén beslutade inriktningsmål för 2015 som är styrande för upphandlingsavdelningen är "Servicekommittén ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster".

### **Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund**

#### *Vision*

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag – för en stad i världsklass

#### *Verksamhetsidé*

Vår verksamhetsidé är att effektivisera stadens administration. Det gör vi genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Vi arbetar nära våra kunder och stadens ledning och utvecklar tjänsterna utifrån kundernas och medborgarnas behov. Våra tjänster ska vara enkla att använda, prisvärda och av hög kvalitet. Vi ska ha en hög tillgänglighet och ett mycket gott bemötande.

#### *Värdegrund*

På Serviceförvaltningen är kompetens och serviceanda en viktig grund för arbetsglädje och goda resultat.

Vi är en transparent och kommunicerande organisation där människor kan, får och vågar.

På Serviceförvaltningen bemöts alla med tillit och respekt.

Vi tar gemensamt och personligt ansvar för helheten och för vår egen del av arbetet.

## **Åtagande**

Verksamheten ska effektivisera genomförandet av stadens centrala och samordnade upphandlingar och bedriva en aktiv avtalsförvaltning, i syfte att öka kostnadseffektiviteten för staden som helhet. På uppdrag av stadens förvaltningar, bolag och stiftelser ska verksamheten stödja dessa i genomförandet av upphandlingar och i upphandlingsrelaterade frågor.

### *Förväntat resultat*

Verksamhetens upphandlingar ska utmärkas av hög kvalitet. Verksamheten ska bidra till att avtalstroheten ökar i de centrala och samordnade avtalen, där verksamheten ansvarar för förvaltning och uppföljning.

Verksamheten har som mål att inget centralupphandlingsområde ska vara avtalslöst.

Under 2015 kommer verksamheten att arbeta med genomförandet av 13 centrala upphandlingar.

Under 2015 planeras totalt 75 upphandlingar (centrala, samordnade, uppdrag) att annonseras och 75 upphandlingar att slutföras. Det innebär en ökning av antalet annonserade och slutförda upphandlingar med ungefär 5 % jämfört med föregående år.

Verksamheten beräknas under 2015 få cirka 80 förfrågningar om upphandlingshjälp från övriga förvaltningar och bolag. Målet är att verksamheten ska åta sig 80 % av dessa uppdragsförfrågningar.

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och timpris för 2015 är 850 kronor. Verksamheten ska vara effektiv och målet är att 77 % av nedlagd tid kan hänföras till genomförandet av upphandlingar eller råd och stöd till stadens förvaltningar eller information utanför staden.

Verksamheten omfattar även förvaltning och uppföljning av de centrala avtalen samt för flera samordnade (gemensamma) upphandlingar. Avtalsförvaltningen ska utvecklas under året. Målet är att träffa alla avtalade leverantörer minst en gång varje år samt att statistik gällande omsättning ska levereras årligen från leverantörerna.

Verksamhetens mål är att vara förstahandsvalet vid behov av upphandlingsstöd.

### **Arbetsätt**

Kommunfullmäktige har beslutat att vissa upphandlingar av varor och tjänster ska hanteras centralt inom staden och omfatta samtliga nämnder samt att stadens bolag och stiftelser ska erbjudas att omfattas av dessa upphandlingar. Serviceförvaltningen har uppdraget att genomföra centralupphandlingarna och att förvalta avtalen inom dessa områden.

En centralupphandling ska utgå från stadens samlade och gemensamma behov inom det aktuella området. Stadens förvaltningar, bolag och stiftelser erbjuds att delta i en referensgrupp för upphandlingen och analyser görs av stadens köp och behov inom området. Som en del i förberedelserna inför en central upphandling genomförs en analys av den aktuella marknaden och dess förutsättningar.

Utifrån referensgruppens synpunkter och gjorda analyser arbetas ett förfrågningsunderlag fram och avstämning görs med stadens policys och anvisningar. Innan upphandlingen annonseras kvalitetssäkras underlaget inom avdelningen.

När en centralupphandling är avslutad och avtal har tecknats görs det tillgängligt för alla stadens medarbetare genom stadens avtalsdatabas.

Under avtalstiden genomförs regelbundna uppföljningar med leverantörerna och analyser av stadens köp görs utifrån stadens ekonomiska redovisning. Uppföljning av hur de verksamheterna som omfattas av avtalet uppfattar att detta fungerar sker på olika sätt, oftast genom enkäter och ibland genom särskilda råd knutna till avtalsområdet eller genom särskilda uppföljningsmöten.

Centralupphandlingarna ska påbörjas i god tid innan ett tidigare avtal löper ut, för att säkerställa att inget centralupphandlingsområde blir avtalslöst. Vad som menas med god tid, bedöms för varje enskilt område.

Avtalsförvaltningsprocessen kommer under året att ses över och vidareutvecklas för att bättre följa upp avtalstrohet och avtalsnöjdhet.

Verksamheten genomför många upphandlingar på uppdrag av förvaltningar eller bolag i staden. Också dessa upphandlingar följer upphandlingsprocessen, men uppdragen kan ibland innebära att olika delar av upphandlingsprocessen ska genomföras.

Under året kommer breddinförandet av e-handel för hela staden att påbörjas för att slutföras under 2017.

Genom att bl.a. utveckla och använda verksamhetens mallar ska hög kvalitet i de upphandlingar som verksamheten genomför uppnås. Hög kvalitet ger verksamheten ett gott rykte vilket leder till att fler efterfrågar verksamhetens stöd och hjälp i upphandlingsfrågor.

## **Resursanvändning**

### *Kompetens*

Tillsammans med verksamhetschefen planeras respektive medarbetares behov av kompetensutveckling. Samtliga medarbetare får regelbunden utbildning avseende regelverket kring offentlig upphandling och inom individuella utvecklingsområden vid behov. Den nya upphandlingspolicyn som ska tas fram under året i samarbete mellan stadsledningskontoret och verksamheten, kommer att innehålla krav på sociala krav. Detta är ett område där kompetensen inom verksamheten behöver öka.

### *System*

Verksamheten använder stadens gemensamma IT-verktyg för elektronisk upphandling i samtliga upphandlingsprojekt. Serviceförvaltningen tillsammans med stadsledningskontoret ingår i en förvaltningsorganisation för det gemensamma verktyget.

Stadens projekt för införande av gemensamt inköpssystem övergår i en ny fas. Breddinförandet startar under året och avdelningen har ett stort ansvar i anslutningen av nya leverantörer. Verksamheten har ett stort ansvar i kravställande på e-handel i kommande upphandlingar.

Verksamheten använder stadens samarbetsyta som stöd i arbetet för upphandlingsprojekt som genomförs. Samarbetsyta används även i breddinförandet av e-handel.

I syfte att skapa bättre och tydligare underlag för fakturering av utfört arbete redovisar samtliga medarbetare nedlagd tid och övriga kostnader per uppdrag/projekt. Som stöd för denna redovisning används Agresso Tid & Projekt.

### *Kommunikation*

Avdelningsintern kommunikation sker främst genom avdelningsmöten och arbetsplatsträffar. Information om vår verksamhet till stadens verksamheter sprids regelbundet genom serviceförvaltningens nyhetsbrev, verksamhetens nyhetsbrev, stadens intranät samt ämnesspecifika kundmeddelanden. Även stadens upphandlarnätverk, inköpsamordnarnätverk samt inköpsansvarignätverk används för att sprida information.

Verksamheten har regelbundna möten med uppdragsgivare och deltar i stadens upphandlarnätverk samt juridiska avdelningens nätverk.

Information om befintliga avtal publiceras i stadens gemensamma avtalsdatabas samt vid behov som nyheter på det stadsövergripande intranätet.

Extern information riktas främst mot befintliga och potentiella leverantörer via stadens hemsida, [www.stockholm.se](http://www.stockholm.se). Annonsering av aktuella upphandlingar sker via den publika databasen [www.tendsign.se](http://www.tendsign.se) med spegling till stadens hemsida.

### *Bemanning*

För att möta en hög efterfrågan av upphandlingsstöd kommer verksamheten att utökas med ytterligare upphandlare. För att möta en ökad efterfrågan gällande avtalsförvaltning och uppföljning av avtalstrohet behövs ytterligare avtalsförvaltare anställas. Under året ska en e-handelssupport byggas upp för att möta de frågeställningar som uppstår i samband med ett införande av e-handel ute i verksamheterna samt löpande support avseende inköpsfrågor kopplade till elektroniska inköp.

### **Uppföljning**

Åtagande och arbetssätt följs upp genom löpande dialog med beställaren och övriga intressenter.

Systematisk uppföljning sker genom årlig enkätundersökning avseende verksamhetens tillgänglighet, information och service samt centrala avtalsområden. Efter varje avslutat upphandlingsuppdrag görs en uppföljning genom en enkät där kundens nöjdhet följs upp.

I de upphandlingar som genomförs definieras ytterligare hur uppföljningsarbetet för respektive avtalsområde kommer att ske. Ingångna avtal följs upp enligt avtalsvillkor. Avtalstrohet

kontrolleras med hjälp av stadens ekonomiska redovisning samt stickprovskontroller gällande befintliga leverantörers fakturering.

## **Utveckling**

Verksamheten har en viktig roll i att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar gällande processer, arbetsmetoder, rutiner och tjänster med mera. Varje vecka genomförs tavelmöten enligt Lean där utvecklingsbehov identifieras och genomförandet av förbättringsförslag följs upp. Genomförda kundundersökningar och medarbetarenkäten analyseras och utifrån dessa analyser identifieras ytterligare utvecklings- och förbättringsområden.

Verksamheten kommer att följa upp ställda mål i EVP vid varje tertiäl, för att följa upp och kontrollera måluppfyllelsen.

För att utveckla verksamhetens kompetens deltar de anställda i verksamheten i stadens upphandlarnätverk, juridiska avdelningens upphandlingsgrupp, inköpsamordnarnätverk, inköpsansvarigas nätverk, nätverk för användare av it-stöd för livsmedel samt SOI-konferens (Sveriges Offentliga Inköpare).

## **Medarbetarna**

### *Arbetsmiljö*

Medarbetarna ges möjlighet till delaktighet i att planera, följa upp och utveckla verksamhet och tjänster. Arbetsmiljöfrågorna hålls aktuella och diskuteras på arbetsplatsträffarna. En arbetsplats med öppet landskap ställer höga krav på den enskilda medarbetaren för att arbetsmiljön ska bli acceptabel för alla medarbetare. Tysta rum finns i viss utsträckning för att nyttja.

Medarbetarna inom verksamheten ansvarar själva i stor utsträckning för planering av sitt arbete.

Verksamhetschefen följer kontinuerligt upp behovet av hjälpmedel som förebygger arbetsskador och underlättar arbetet. Vid behov genomförs genomgång av ergonomi.

### *Hälsa och sjukfrånvaro*

Medarbetarna uppmuntras att utnyttja möjligheten till en timmes friskvård per vecka.

Den fysiska och psykosociala arbetsmiljön följs upp genom enskilda samtal mellan verksamhetschefen och medarbetarna samt genom stadens medarbetarenkät som genomförs under året.



Förvaltningen har genomfört ett pilotprojekt med tidiga insatser vid korttidsfrånvaro. Nu utökas det till att omfatta alla verksamhetsområden.

## **Övriga mål och planer**

### *Verksamhetens arbete utifrån nämndens miljöhandlingsplan*

Verksamheten har ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. I de inköp som görs väljs i största möjliga mån miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första hand miljövänliga transporter. Vidare arbetar vi för en så låg energiförbrukning som möjligt samt att förpackningar och papper sorteras.

### *Riskhantering och internkontroll*

Verksamheten följer upphandlingsprocessen och inom avdelningen kvalitetssäkrar de upphandlingar som genomförs.