

Handläggare
Liselothe Engelgren
Telefon:

Till
Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsplan 2019 för Verksamhetsområde upphandling och inköp

Innehållsförteckning

Inledning	3
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	4
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	4
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	5
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	5
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	6
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	7
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	8
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	8
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	11
Uppföljning av ekonomi.....	15
Resursanvändning	15
Budget 2019	15
Övrigt.....	15

Bilagor

Bilaga 1: Kompetensförsörjningsplan

Bilaga 2: Internkontrollplan 2019

Inledning

Verksamhetsplan för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2019. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2019 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen,

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

Samtliga nämndmål syftar till att bidra till att uppfylla fullmäktiges vision om Möjligheternas Stockholm.

Upphandling och inköp

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet ska prioriteras och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i innovativ och hållbar riktning. Upphandlingskompetensen ska stärkas för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolag i deras upphandlingsarbete. Avdelningen ska tillhandahålla utbildning, support och stöd inom upphandling och inköp. I samarbete med stadsledningskontoret ska verksamheten införa kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer samt systemstöd för upphandling, avtalsförvaltning och inköpsanalys. Avdelningen ska ansvara för kommunkoncernens inköpskategorier el och livsmedel, som båda startas upp under året.

En av de utmaningar verksamheten står inför är hur upphandlingsprocessen kan förenklas för att underlätta för småföretag, start-ups och innovationsföretag att delta i stadens upphandlingar. En annan utmaning gäller hur möjligheten till långsiktiga upphandlingskontrakt kan skapas.

Med anledning av den nya lag om krav på e-faktura vid offentlig upphandling, som träder i kraft 1 april, kommer verksamheten att behöva utveckla nya arbetssätt för att hantera elektroniska fakturor utan föregående test.

Verksamheten deltar i kommunstyrelsens upphandling och implementering av nytt centralt avtalssystem samt nytt e-upphandlingsstöd. Detta görs i det stadsövergripande projektet VINST, där avdelningen bemannar flera roller.

Avdelningens ansvarsområden

Avdelningen ansvarar för stadens:

- upphandlingsstöd
- genomförande av centralupphandlingar samt avtalsförvaltning
- ansvarar för stadens e-handelsstöd
- hantera kommunkoncernens handel av el i enlighet med elhandelspolicyn inklusive kommunkoncernens gemensamma inköpskategori för elkraft
- ansvarar för kommunkoncernens gemensamma inköpskategori för livsmedel
- beställningscentral för persontransporter
- leverantörsstyrning av stadens telefonisttjänst.

Avdelningens organisation

Avdelningen, tillika verksamhetsområde, Upphandling och inköp, är organiserad i tre enheter.

upphandlingsenheten, avtalsenheten och e-handelsenheten. I upphandlingsenheten arbetar upphandlare som främst genomför centrala, gemensamma och upphandlingar på uppdrag. I avtalsenheten arbetar avtalsförvaltare, handläggare på beställningscentralen för persontransporter, elinköpare samt assistent. I e-handelsenheten arbetar handläggare i supportfunktionen, systemadministratörer som ansluter avtal till inköpssystemet samt projektledare.

Avdelningens ledning och medarbetare arbetar utifrån en gemensam vision, verksamhetsidé och värdegrund som genomsyras av kompetens, öppenhet, respekt och ansvar.

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet

Nämndmål:

Beställningscentralen för persontransporter skapar förutsättningar för att bibehålla eller öka aktivitet, delaktighet eller självständighet för målgruppen.

Förväntat resultat

Beställningsprocessen för persontransporter skapar goda förutsättningar för kvalitativa resor för målgruppen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen beställda persontransporter som hanteras i enlighet med beställningsprocess	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda möjligheten för att automatisera beställningsprocessen	2019-01-01	2019-06-30

Enhetsmål:

Beställningscentralen för persontransporter kvalitetssäkrar samtliga beställningar.

Förväntat resultat

Beställningsprocessen för persontransporter säkerställer korrekta beställningar och att de kommer rätt leverantör tillhanda.

Kommentar

Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen. Genom att beställningscentralen hanterar och säkerställer alla uppgifter i beställningarna har leverantörerna bättre förutsättningar att utföra sina uppdrag på kvalitativt sätt. Förvaltningen kommer att se över möjligheterna att ytterligare effektivisera och säkra hanteringen av

beställningar genom digitalisering.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra utbildningar i beställningsprocessen för stadens beställare	2019-01-01	2019-12-31
I god tid påminna stadens beställare om kommande förnyelser av beställningar	2019-01-01	2019-12-31

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv

Nämndmål:

Offentliga upphandlingar genomförs innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.

Förväntat resultat

Förvaltningen underlättar för alla former av företag att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Antal anbud per centralupphandlingar ska öka	5		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret genomföra en utbildning för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2019-01-01	2019-12-31
Systematiskt använda möjligheterna till tidiga dialoger i olika former inför upphandlingar.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Enheten ska utforma upphandlingsdokument så att det underlättar för alla typer av organisationer att lämna anbud.

Förväntat resultat

Bästa möjliga konkurrens i alla upphandlingar.

Kommentar

Avdelningen ska medverka till att Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv genom att erbjuda möjligheter för företag att lämna anbud vid upphandling. Genom att överväga olika alternativ för paketering och uppdelning av de olika centralupphandlingsområdena görs det möjligt för fler företag att lämna anbud i stadens upphandlingar. Genom tidig dialog kan bättre hänsyn tas till marknadens förutsättningar. Förvaltningen planerar även ett antal utbildningsinsatser i samarbete med stadsledningskontoret för möjliga leverantörer i syfte att få fler att lämna

anbud i stadens upphandlingar. Upphandlingsdokument ska vara tydliga och lätta att förstå för stadens anbudsgivare. Under året kommer olika arbetssätt utredas och prövas för att kvalitetssäkra dokumenten utifrån detta perspektiv.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontakta förväntade anbudsgivare, som inte lämnade anbud, om varför anbud inte lämnades	2019-01-01	2019-12-31
Utreda och pröva arbetssätt för ökad kvalitetssäkring av upphandlingsdokument	2019-01-01	2019-12-31
Överväga olika alternativ till paketering av alla upphandlingar	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet

Nämndmål:

Vid offentlig upphandling ska höga krav ställas på miljöanpassning av transporter och fordon

Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram.	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska tillsammans med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen fortsätta att utveckla den kravställning kring transporter som finns för att nå stadens mål.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

De transportkrav som ställs ska vara anpassade till förutsättningarna i de aktuella upphandlingarna

Förväntat resultat

Upphandlade transporter sker på det mest miljövänliga sättet som möjligt.

Kommentar

Avdelningen ska inom ramen för målet *En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt* bland annat bidra till att användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar. Avdelningens insatser förväntas resultera i att upphandlade tjänster och varor på transport- och fordonsområdet uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram och driver utvecklingen framåt. Genom systematisk avtalsförvaltning och dialog med stadens

leverantörer kan kraven följas upp och utvecklas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fältkontroller av transporter	2019-01-01	2019-12-31
Utreda incitamentsmodell för att sänka utsläppen i transporter till staden	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Nämndmål:

De centrala ramavtalen ska ge goda förutsättningar för stadens verksamheter att nå sina mål om ekologisk kostproduktion samt giftfri verksamhet

Förväntat resultat

Stadens ska nå sina mål om ekologiska måltider och livsmedel samt mål om giftfri verksamhet.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
I centralupphandlingar som innefattar produkter ställs krav på minskning av gifter i enlighet med stadens kemikalieplan.	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska delta i arbetet med att ta fram en ny kemikalieplan för staden.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Enheten säkerställer ett brett sortiment av ekologiska varor till ett så bra pris som möjligt

Förväntat resultat

Sortimentet som upphandlas är så attraktivt att det används av verksamheterna.

Kommentar

Avdelningen har enligt miljöprogrammet ett särskilt uppföljningsansvar för andelen ekologiska livsmedel, både livsmedel som köps in direkt av staden och livsmedel som anskaffas av entreprenör. Vid centralupphandling av livsmedel ska förvaltningen säkerställa att ekologiska livsmedel upphandlas i sådan omfattning att stadens förvaltningar och bolag har möjlighet att nå sina mål om andel ekologiska livsmedel. Inom kategori livsmedel, där förvaltningen är kategoriägare, kommer riktlinjer arbetas fram kring hur upphandling av måltidsverksamhet kan ske för att nå motsvarande krav.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera kategoristyrning för livsmedel	2019-01-01	2019-12-31
Sortimentsutveckling i samarbete med stadens upphandlade leverantörer	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Enheten säkerställer ett brett sortiment av giffria varor

Förväntat resultat

Sortimentet som upphandlas är så attraktivt att det används av verksamheterna.

Kommentar

Avdelningen har enligt miljöprogrammet ett särskilt ansvar för samordnad uppföljning av delmålet att miljö- och hälsofarliga ämnen i upphandlade varor och tjänster ska minska vilket sker med stöd av miljö- och hälsoskyddsnämnden. Avdelningen arbetar med att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Arbetet sker i nära samarbete med miljö- och hälsoskyddsförvaltningen och avtalsuppföljningen utvecklas successivt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kravställa för att de förpackningar som används är miljövänliga	2019-01-01	2019-12-31
Kravställa för att minska onödiga förpackningar	2019-01-01	2019-12-31
Sortimentsutveckling i samarbete med stadens upphandlade leverantörer	2019-01-01	2019-12-31
Tillsammans med leverantörer hitta miljövänligare förpackningsmaterial under avtalstiden	2019-01-16	2019-12-31
Träffa alla centralt upphandlade leverantörer minst en gång per år för avtalsuppföljning.	2019-01-01	2019-12-31

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser

Nämndmål:

Nämnden effektiviserar stadens administrativa funktioner genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag.

Förväntat resultat

Kundundersökningarna visar att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för verksamheternas förmåga att leverera stöd och service inom ramen för uppdraget som motsvarar behoven. Relationen med processägarna präglas av förtroende och samverkan.

Enhetsmål:

Alla centrala avtal ska följas upp kontinuerligt

Förväntat resultat

Systematisk avtalsuppföljning sker minst en gång per år.

Kommentar

Verksamheten hanterar förvaltning och uppföljning av de centrala avtalen samt för vissa gemensamma upphandlingar. I arbetet med att följa upp de centrala/gemensamma avtalen ska avdelningen träffa alla avtalade leverantörer minst en gång varje år samt även årligen träffa frekventa avropare/kontaktpersoner. Arbetet med avtalsförvaltning och avtalsuppföljning ska utvecklas, bland annat genom att tidigt i upphandlingsprocessen planera och organisera avtalsuppföljningen. Avtalsförvaltning ska genomföras systematiskt och strukturerat. Verksamheten ska inom ramen för avtalsförvaltning verka för att ingångna avtal följs, och att avtalstroheten ökar i de centrala och gemensamma avtalen. Verksamheten ska fortsätta att se över nyckeltal för avtalstrohet, i syfte att mäta detta över tid.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Se över möjligheten att följa upp avtalstrohet	2019-01-01	2019-12-31
Utreda arbetssätt för systematisk kontroll av underleverantörer	2019-01-01	2019-12-31
Utveckla arbetssätt för systematisk avtalsuppföljning	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Alla centralupphandlingsområden har pågående avtal.

Förväntat resultat

Inget centralupphandlingsområde ska vara avtalslöst.

Kommentar

En god planering där upphandling startar i tillräcklig tid innan avtal löper ut, ger förutsättningar för att inga avtalsområden blir avtalslösa.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
100% av alla centralupphandlingsområden har pågående avtal.	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Risکانalyser ska genomföras för varje upphandlingsområde	2019-01-01	2019-12-31
Successiv översyn av upphandlingsområden och ansvar	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Avdelningen ska vara förstahandsvalet för stadens förvaltningar och bolag/stiftelser vid behov av stöd inom upphandling och inköp

Förväntat resultat

Kundundersökningarna visar att förvaltningens kunder har ett högt förtroende för avdelningens förmåga att leverera stöd och service inom ramen för uppdraget som motsvarar behoven.

Kommentar

På uppdrag av stadens förvaltningar, bolag och stiftelser ska verksamheten stödja dessa i genomförandet av upphandlingar och i upphandlingsrelaterade frågor. Förvaltningarna och bolagen ska inom gemensamma och enskilda uppdrag erbjudas kvalificerat stöd för att kunna genomföra upphandlingar av hög kvalitet och stöd i tillämpning av programmet för upphandling och inköp. Centrala ramavtalsupphandlingar ska, som utgångspunkt, genomföras inom avdelningen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Verksamheten ska via nyhetsbrev minst fyra gånger per år sprida information om upphandlingar och avtal. Kundmeddelande ska kontinuerligt användas för att sprida information om de centrala/gemensamma avtalen.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Avdelningens mål är att kunna bistå stadens förvaltningar och bolag i så stor utsträckning som möjligt.

Förväntat resultat

Förvaltningar och bolag får det upphandlingsstöd som efterfrågas.

Kommentar

Avdelningen genomför de centrala upphandlingarna med högsta prioritet. Men för att möjliggöra att kunna stötta förvaltningar och bolag, kommer en fortsatt översyn av de centrala avtalens avtalslängder att ses över, i syfte att sprida arbetet med de centrala upphandlingarna.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
80% av alla upphandlingsförfrågningar kan genomföras			Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Översyn av centralupphandlingars avtalstider	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Säkerställa kommunkoncernens tillgång till förnybar el

Förväntat resultat

Energianvändningen i staden produceras från förnybara energikällor.

Kommentar

Verksamhetens elhandelsorganisation ansvarar för att förvalta stadens inköpsportfölj i enlighet stadens elhandelsstrategi och säkerställer att energianvändningen i staden till 100% produceras från förnybara energikällor. Elhandelsorganisationen fortsätter under året att fokusera på att stadens, inkl. bolagens, elabonnemang ansluts till det centrala avtalet. Organisationen kommer att arbeta med solenergiproducerande förvaltningar och bolag så att den el som produceras utöver det egna behovet tillvaratas samt att hantera administrationen av

de elcertifikat som denna verksamhet bidrar med. Under året kommer organisationen att fortsätta genomföra kampanjer i syfte att minska kostnaderna för elabonnemang samt att införa ett kategoribaserat arbetssätt för elhandel.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
100% av inköpt el produceras från förnybara energikällor	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Informera kontinuerligt om stadens elavtal	2019-01-01	2019-12-31
Införa en enhetlig hantering av produktion och mätning av egenproducerad solel	2019-01-01	2019-12-31
Införa kategoribaserat arbetssätt för elhandel	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Utveckling av stadens upphandlade telefonisttjänst

Förväntat resultat

Genom att säkerställa korrekt och tydlig information i databasen kan telefonisternas hantering av inkommande samtal effektiviseras varvid den upplevda servicen för stadens medborgare ökar.

Kommentar

Verksamheten ska ansvara för utveckling av stadens upphandlade telefonisttjänst. Verksamheten ska ansvara för utbildning och användarstöd inom staden för de av förvaltningar och bolag utsedda administratörer i telefonisternas databas Marvin.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I samråd med stadsledningskontoret utreda hur upptäckta fel kan åtgärdas på bästa sätt	2019-01-01	2019-12-31
Utbildning av stadens administratörer i Marvin	2019-01-01	2019-12-31
Utveckla rutiner för att säkerställa rätt information i databasen Marvin	2019-01-01	2019-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Nämndmål:

Serviceförvaltningen är en innovativ organisation som utvecklar kvaliteten genom ett systematiskt förbättringsarbete.

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Förvaltningens arbete

med att utreda robotiseringens effekter synliggörs i en strategi och plan för framtida robotiseringsarbete.

Enhetsmål:

Effektivisera och utveckla nya arbetssätt

Resursanvändning

Kunskap om förutsättningar för att införa automatiserade processer

Kommentar

För att få kännedom om hur vissa processer inom verksamheten kan automatiseras, behöver detta utredas.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utreda möjligheten att robotisera delar av avdelningens processer	2019-01-01	2019-12-31

Nämndmål:

Stadens försörjning av varor och tjänster är effektiv och ändamålsenlig.

Förväntat resultat

Verksamheten uppfattas som en effektiv och attraktiv samarbetspart för uppdragsgivare och leverantörer. Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviseras och utvecklas inköpsverksamheten.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
En inköpskategori avseende el kommer att startas upp av verksamhetsområdet.	2019-01-01	2019-12-31
En särskild support för inköpsrelaterade frågor inrättas från och med 1 januari 2019.	2019-01-01	2019-06-30
Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2019-01-01	2019-12-31
Upphandling av livsmedel och måltider kommer att vidareutvecklas genom kategoribaserad inköpsstyrning, där förvaltningen är kategoriägare.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Att lämna anbud i stadens centrala upphandlingar är attraktivt så att konkurrensen kan tillvaratas.

Förväntat resultat

Antalet anbud i de centrala upphandlingarna är tillräckligt högt för att egentlig konkurrens ska finnas.

Kommentar

Att få tillräckligt många anbud för att tillvarata konkurrensen kräver fler olika åtgärder och ett medvetet arbete över tid. Medvetet arbete med att förenkla anbudslämning, t.ex. genom språklig översyn och undvikande av krav och redovisningar som uppfattas som onödiga vilket

bl.a. underlättar för små och nystartade leverantörer att lämna anbud.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Ökat antal anbud i förhållande till tidigare genomförd upphandling inom motsvarande område.			År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla nya möjliga informationskanaler för att tillgängliggöra serviceförvaltningens kommande upphandlingar	2019-01-01	2019-12-31
Verksamhetens mallar för upphandlingsdokument och avtal ses över språkligt och för att undvika krav och redovisningar som uppfattas som onödiga.	2019-01-01	2019-12-31
Överväga olika alternativ till paketering av alla upphandlingar.	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Avdelningen ska uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl beställare som leverantörer.

Förväntat resultat

Andelen beställare som är nöjda med de centrala avtalen är hög.

Kommentar

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Verksamheten ska aktivt utvärdera sin verksamhet och hur dess arbete uppfattas. Under året kommer en uppföljningsenkät att införas för att utvärdera referensgruppens delaktighet och arbete i upphandlingsprocessen. Under året kommer en systematisk uppföljning att utvecklas där måttal tas fram om hur leverantörerna uppfattar staden som affärsmässig och effektiv samarbetspart.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel beställare som är nöjda med de centrala avtalen ska uppgå till 85 %	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljningsenkät till referensgruppsdeltagare.	2019-01-01	2019-12-31
Utveckla en systematisk uppföljning av hur leverantörerna uppfattar staden som affärsmässig och effektiv samarbetspart	2019-01-01	2019-12-31
Årlig kundundersökning	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Stadens inköpsprocess ska vara väl förankrad i stadens förvaltningar

Förväntat resultat

Förvaltningarnas systemutnyttjande för e-handel ska öka

Kommentar

E-handelsenheten ska hjälpa och stötta förvaltningarna i deras strävanden att uppnå sina indikatormål under 2019. Detta genom att e-handelssupporten ska hålla en hög tillgänglighet, servicenivå och gott bemötande. E-handelsenheten stöttar förvaltningarna i deras inköpsarbete genom riktade aktiviteter men även genom att utbildningar genomförs kontinuerligt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andelen av det totala antalet inkomna telefonsamtal till e-handels- och inköpssupporten som besvaras ska uppgå till minst 90 %.	90 %		År
E-handels- och inköpssupporten ger ett gott till mycket gott bemötande	90 %		År
Samtal till e-handels- och inköpssupporten besvaras inom 1 minut	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Prioritera stöd till de förvaltningar som har lågt systemutnyttjande	2019-01-01	2019-12-31
Se över hur man kan mäta hur anslutningar av e-handel uppfattas av anslutna leverantörer	2019-01-01	2019-12-31
Uppföljning av utbildningar och workshops kommer att genomföras	2019-01-01	2019-12-31
Utveckla och genomföra målgruppsanpassade utbildningar och workshops	2019-01-01	2019-12-31

Enhetsmål:

Verksamheten ska vara effektiv.

Förväntat resultat

Andelen debiterbar tid ska öka.

Kommentar

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och timpris 2019 för upphandling är 860 kronor och för skräddarsydd utbildning 590 kronor. Ersättning för centralupphandlingsuppdraget, beställningscentralen och inköp utgår ifrån stadsledningskontoret.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel nedlagd tid som hänförs till genomförande och förvaltning av centrala ramavtal samt råd och stöd till stadens förvaltningar och bolag uppgår till lägst 77 %.	77 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontinuerlig redovisning och uppföljning av hur nedlagd tid används.	2019-01-01	2019-12-31
Kontinuerlig översyn av fördelning av arbetsuppgifter för att få en så jämn arbetsbelastning över året som möjligt	2019-01-01	2019-12-31

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Avdelningen kommer under året att förstärka avtalsförvaltningen med fler avtalsförvaltare.

Avdelningen ska under året utifrån samtalsmönster, behov och inkommande ärenden optimera bemanningen i inköps- och e-handelssupporten.

Med anledning av den nya lag om krav på e-faktura vid offentlig upphandling, som träder i kraft 1 april, kommer verksamheten att behöva utveckla nya arbetssätt för att hantera elektroniska fakturor utan föregående test.

Under året kommer avdelningen att successivt utreda möjligheten till att överta genomförandet av upphandlingar som idag genomförs av SKI Kommentus.

Budget 2019

Stadsledningskontoret är beställare av tjänster från avdelningen. Avdelningen utför beställda uppdrag enligt följande uppdragsbeskrivningar:

- Central upphandling samt avtalsförvaltning
- Beställningscentral persontransporter
- Inköp

Övriga tjänster debiteras i enlighet med serviceförvaltningens prislista.

Övrigt

Avdelningen kommer under året att införa en struktur för information och samarbete inom avdelningen. De definierade processerna följs upp och utvecklas kontinuerligt.