

Verksamhetschef:
Liselothe Engelgren

Verksamhetsplan 2016

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.

Verksamheten deltar även i breddinförandet av effektivt inköp i staden samt ansvarar för att bygga upp en driftsorganisation hos serviceförvaltningen för e-handel. Vi har ett stort ansvar i arbetet med att prioritera och driva anslutningsarbetet av leverantörer till stadens inköpssystem. Verksamheten ansvarar även för en supportfunktion (e-handelssupport) som är ett användarstöd för elektroniska inköp.

Stadens gemensamma elektroniska upphandlingssystem förvaltas i samarbete med stadsledningskontoret. Vi ansvarar även för uppföljning av stadens upphandlade telefonitjänst.

Verksamheten har en viktig roll i att stödja stadens förvaltningar och bolag i upphandlings- och avtalsfrågor. Verksamheten deltar i etableringen av ett inköpssamordnarnätverk.

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. I enlighet med stadens budget ska nämnden använda offentlig upphandling som ett styrmedel för att driva samhällsutvecklingen i hållbar riktning.

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 29,2 mnkr varav cirka 23 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. Även e-handelsprojektet och förvaltning av elektroniskt upphandlingssystem samt telefoniväxel bekostas av stadsledningskontoret. Övriga intäkter erhålls från de nämnder och bolag som efterfrågar upphandlingsstöd.

Organisation

Verksamhetsområdet har 27 helårsanställningar (1 mars 2016). Anställningarna omfattar för närvarande en chef, 18 upphandlare (+ en timanställd), en e-handelssamordnare, tre avtalsförvaltare, tre handläggare inom e-handelssupport samt en upphandlingsassistent.

Organisationsstrukturen kommer att ses över under året, då avdelningen växer samt att stadens organisation för upphandling och inköp ses över av kommunstyrelsen.

Organisationen ska stärkas för att öka den strategiska styrningen av de centrala upphandlingarna, men även för att möta ett utökat centralupphandlingsuppdrag samt ökad efterfrågan på operativt upphandlingsstöd från stadens nämnder. Under året planeras rekrytering av elinköpare, projektledare e-handel samt ytterligare upphandlare.

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

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

Serviceförvaltningens vision, verksamhetsidé och värdegrund

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag – för bästa service i en stad för alla

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.

Kommunfullmäktiges mål

De av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2016 som främst är styrande för upphandlingsavdelningen är "Ett klimatsmart Stockholm", "Ett ekonomiskt hållbart Stockholm" samt "Ett demokratiskt hållbart Stockholm". De av KF:s mål för verksamhetsområdet som främst är styrande för upphandlingsavdelningen är "2.1 Energianvändningen är hållbar", "2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade", "2.5 Stockholms miljö är giftfri" samt "4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning".

Servicenämndens mål

De av servicenämnden beslutade inriktningsmål för 2016 som är styrande för upphandlingsavdelningen är "Servicenämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster". Verksamheten kommer dessutom att bidra till att nämnden når målen "Servicenämnden ska bidra till en hållbar energianvändning", "Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri" samt "Servicenämnden ska i samband med upphandling bidra till att utveckla staden i hållbar riktning".

Upphandlingsavdelningens mål

Mål

Verksamheten ska effektivisera genomförandet av stadens centrala och samordnade upphandlingar, bedriva en aktiv avtalsförvaltning, i syfte att säkerställa att ställda krav efterlevs, öka avtalstroheten och 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 ska under året inleda ett arbete för att se över nyckeltal för avtalstrohet, i syfte att mäta detta över tid.

Verksamheten har som mål att inget centralupphandlingsområde, som löper ut under kommande period, ska vara avtalslöst.

Under 2016 kommer verksamheten att arbeta med genomförandet av 23 centrala upphandlingar, varav 9 av dessa är nya centralupphandlingsområden. Fördelningen av de centrala upphandlingarna mellan verksamhetens medarbetare kommer att ses över under året.

Under 2016 planeras totalt 80 upphandlingar (centrala, samordnade, uppdrag) att annonseras och 70 upphandlingar att avslutas. Det innebär en ökning av antalet annonserade och avslutade upphandlingar jämfört med föregående år.

Verksamheten beräknas under 2016 få drygt 100 förfrågningar om upphandlingshjälp från övriga förvaltningar och bolag. Något färre förfrågningar kommer troligen att kunna genomföras än mot 2015, då det under 2016 kommer att göras fler centrala upphandlingar. Målet är att verksamheten ska åta sig 80 % av dessa uppdragsförfrågningar.

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och timpris för 2016 är 840 kronor. Verksamheten ska vara produktiv och målet är att 76 % 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 vissa samordnade (gemensamma) upphandlingar. I avtalsförvaltningen ska avdelningen träffa alla avtalade leverantörer minst en gång varje år samt även årligen träffa frekventa avropare/referensgruppspersoner/kontaktpersoner. Statistik gällande omsättning ska levereras årligen från leverantörerna.

Verksamhetens mål är att avtalsförvaltning ska genomföras utifrån, den av verksamheten, framtagna checklista. Beroende på avtalsområde ska avtalsuppföljning ske utifrån grundförvaltning eller utvecklad förvaltning.

Verksamheten ska under året arbeta med en översyn av informationssätt och informationskanaler.

Verksamheten ska via nyhetsbrev minst fyra gånger per år sprida information om upphandlingar och avtal.

Verksamhetens mål är att vara förstahandsvalet vid behov av upphandlingsstöd.

Under året ska verksamheten tillsammans med kommunstyrelsen kartlägga och pröva tidiga dialoger vid offentlig upphandling. Avdelningen har för avsikt att pröva metoden I högre grad jämfört med tidigare.

Avdelningen ska delta i kommunstyrelsens upphandling och implementering av nytt centralt avtalssystem, som ska kunna kopplas ihop med inköpssystemet.

Verksamheten ska under året fortsätta delta i avtalsuppföljningsgruppen för implementeringsprojektet av SUNE (stadens upphandling av ett nytt ekonomisystem).

Avdelningen ska under året delta i äldrenämndens arbete med att fastlägga en strategi för trygghetslarm i särskilt boende, inkl upphandling av dessa larm.

Verksamhetens mallar ska ses över utifrån nytt program för upphandling och inköp.

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 inköp 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.

När nya avtal tecknats, påbörjas projekt för val av anslutningsmetod för e-handel och anslutning till stadens inköpssystem.

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, bland annat genom ”referensgrupper” 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.

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, tex vid kvalitetssäkringsuppdrag.

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.

Mål

Verksamheten ska bidra till en hållbar energianvändning samt att transporter i Stockholm är miljöanpassade.

Verksamheten ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri.

Verksamheten ska i samband med upphandling bidra till att utveckla staden i hållbar riktning.

Förväntat resultat

För att nå de höga miljömål som är satta för hela staden, ska verksamheten, i samband med centralupphandlingar och samordnade upphandlingar, ta miljöhänsyn enligt stadens miljöprogram.

Verksamheten ska, enligt den checklista som är framtagen, följa upp ställda miljökrav och sociala krav i alla centralupphandlingar.

Verksamheten ska under året etablera en elhandelsorganisation, som ansvarar för prognostisering och uppföljning av kommunkoncernens totala elförbrukning. Elhandelsorganisationens mål är att säkerställa att energianvändningen i staden till 100% produceras från förnybara energikällor.

Verksamheten deltar i ett projekt tillsammans med trafikkontoret som utreder förutsättningarna för samlastning av stadens egna varuleveranser. En lägesrapport ska lämnas till kommunstyrelsen under våren.

Verksamheten ska ställa krav på samhällsansvar när detta motiveras av upphandlingens art. Utgångspunkten är att krav ska föregås av en

analys så att ställda krav blir effektiva och i enlighet med gällande lagstiftning.

Verksamheten ska under året delta i kommunstyrelsens arbete med att utreda hur staden ska kunna använda Vita jobb-modellen i upphandlingar. Ett pilotprojekt kommer att genomföras under året som sedan ska utvärderas.

Verksamheten ska ansvara för den samordnade uppföljningen för de två delmålen i miljöprogrammet enligt följande; "Andelen ekologiska livsmedel som staden köper in ska uppgå till minst 50%" samt "Innehåller av miljö- och hälsofarliga ämnen i upphandlade varor och tjänster ska minska".

Arbetssätt

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.

Vid varje central upphandling används den av avdelningen framtagna rutinbeskrivning för att säkerställa att miljökrav ställs enligt stadens miljöprogram. En avstämning av miljökraven i förfrågningsunderlaget görs med de av miljöförvaltningen utsedda enheter.

För att säkerställa att krav på samhällsansvar sker i de branscher som är identifierade som riskbranscher, sker en avstämning av dessa krav med stadsledningskontoret.

Etablering av en elhandelsorganisation kommer att ske under året. En person kommer att rekryteras till en roll som kommer att ha ansvar för prognostisering och uppföljning tillsammans med kontaktpersoner hos alla förvaltningar och bolag. Arbetssätt för denna organisation kommer att utvecklas under året.

Mål

Verksamhetens deltagande i projekt Effektivt inköp för breddinförande av ny inköpsprocess och e-handel fortsätter under året. Parallellt med detta projekt ansvarar verksamheten för att bygga upp en driftsorganisation hos serviceförvaltningen för e-handel (i samarbete med e-handel ekonomi).

Avdelningen ska prioritera avtalsområden för anslutning samt driva arbetet med anslutning av leverantörer till stadens inköpssystem.

Verksamheten ansvarar även för en supportfunktion (e-handelssupport) som är ett användarstöd för elektroniska inköp.

Verksamheten deltar i etableringen av ett inköpssamordnarnätverk samt ett inköpsansvarignätverk.

Förväntat resultat

Under året ska en driftsorganisation för e-handel byggas upp för att vara hantera alla driftsärenden från 2017 (i samarbete med e-handel ekonomi).

Verksamheten ansvarar för att en prioriteringsplan för anslutning till e-handel, för de centrala ramavtal som är möjliga att ansluta, tas fram. Utifrån prioriteringsplanen ska verksamheten driva arbetet med att ansluta möjliga leverantörer till stadens inköpssystem.

E-handelssupporten ska under året ses över och struktureras för att etablera en permanent e-handelssupport när projektet effektivt inköp avslutas.

Verksamhetens mål för e-handelssupport är att andel nöjda kunder avseende ett bra bemötande ska uppgå till minst 90 % (dvs minst 4 på en 5-gradig skala). Målet andel nöjda kunder gällande upplevd service i sin helhet ska uppgå till minst 80% (dvs minst 4 på en 5-gradig skala).

Målet är att under 2016 utveckla och bredda det serviceutbud som erbjuds inom ramen för e-handel.

Verksamheten ansvarar tillsammans med SLK för att bygga upp och driva ett inköpssamordnarnätverk för stadens förvaltningar. Verksamheten deltar även i inköpsansvarignätverk.

Arbetssätt

När en central upphandling är avslutad och avtal har tecknats och avtalsområdet finns i den prioriteringsplan för anslutning som tas fram, påbörjas anslutningsarbetet för e-handel omgående.

Etablering av en driftsorganisation för e-handel kommer att ske under året (i samarbete med e-handel ekonomi), i den form av e-handelssupport som staden har behov av. Fler resurser till anslutningsarbetet kommer att rekryteras.

Uppföljning av e-handelssupporten kommer att ske efter varje driftsättningsomgång via enkäter, för att mäta hur nöjda nyttjare av supporten är gällande bemötande samt med upplevd service som helhet.

Mål

Verksamheten ansvarar för uppföljning av stadens upphandlade växeltelefonitjänst.

Verksamheten ansvarar för utbildning inom staden för de av förvaltningarna utsedda telefonisamordnare.

Under året ska projektet med att ansluta SHIS Bostäder till telefonitjänsten slutföras.

Tillsammans med stadsledningskontoret driver verksamheten telesamordnarmöten för stadens telefonisamordnare.

Under året ska arbetet med att byta leverantör för tjänsten Telefonist slutföras.

Arbetssätt

Verksamheten ansvarar för den operativa delen av projektet leverantörsbyte för tjänsten Telefonist. Arbetet sker tillsammans med stadsledningskontoret som driver helhetsprojektet.

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. Det nya programmet för upphandling och inköp kommer att innehålla krav på sociala krav. Detta är ett område där kompetensen inom verksamheten behöver öka. Även kompetens kring livscykelkostnader (LCC) samt tidig dialog i upphandling 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 är inne i fasen för breddinförandet 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, ämnesspecifika kundmeddelanden samt kundmeddelanden till inköpssamordnarnätverket med anslutna leverantörer. Även stadens upphandlarnätverk, inköpssamordnarnätverk samt inköpsansvarignätverk används för att sprida information. Information om e-handel uppdateras kontinuerligt på stadens gemensamma e-handelssamarbetsyta.

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. Annonsering av aktuella upphandlingar sker via den publika databasen 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 behovet av anslutningsarbete för e-handel, kommer verksamheten att utökas med projektledare e-handel. För att bygga upp en elhandelsorganisation så behövs elkompetens rekryteras under året.

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. Varannan vecka genomförs tavelmöten enligt Lean där utvecklingsbehov identifieras och genomförandet av förbättringsförslag följs upp. Även e-handelsorganisationen ska börja jobba enligt Lean, samt att de medarbetare på avdelningen som inte har genomgått någon introduktion till Lean, ska ha möjlighet till en sådan utbildning.

Målet är att utveckla och bredda det serviceutbud som erbjuds inom ramen för e-handel.

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, inköpssamordnarnätverk, inköpsansvarigas nätverk, nätverk för användare av it-stöd för livsmedel samt SOI-konferens (Sveriges Offentliga Inköpare) alternativt Upphandlingsdagarna (Upphandling 24).

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.