

Verksamhetschef:
Liselothe Engelgren

Verksamhetsplan 2018

Upphandling och inköp

Inledning

Verksamhetsområde Upphandling och inköp vid serviceförvaltningen är indelad i tre enheter: upphandlingsenheten, avtalsenheten och e-handelsenheten. Avdelningen genomför centrala och gemensamma 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.

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.

Verksamheten ska stödja arbetet med att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess för staden. Avtal ska anslutas och beställningar av varor och tjänster ska göras genom ett elektroniskt flöde. Transparent inköpsinformation kommer att kunna tillhandahållas och åstadkomma både en strategisk och en väl fungerande operativ inköpsverksamhet. Verksamheten ska stödja inköpsorganisationen genom att tillhandahålla en supportfunktion (e-handelssupport) samt att genomföra utbildningar.

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

Verksamheten har en viktig roll i att stödja stadens förvaltningar och bolag i upphandlings- och avtalsfrågor.

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 38,7 mnkr. Verksamheten är helt intäktsfinansierad. Intäkterna för centralupphandlingar och tillhörande avtalsförvaltning samt ersättning för råd och stöd i upphandlingsfrågor erhålls från stadsledningskontoret och uppgår för 2018 till 15,5 mnkr. Även ersättning för beställningscentral utgår från stadsledningskontoret och uppgår för 2018 till 2,0 mnkr. Övriga intäkter erhålls från de nämnder och bolag som efterfrågar upphandlingsstöd.

Uppdraget telefonisttjänst beräknas generera intäkter på 1,7 mnkr.

Enheten för e-handel finansieras via stadens IT-prislista, både avseende stadens förvaltningar samt stadens bolag. Utöver detta hålls

förvaltningsspecifika utbildningar som debiteras per timme eller i form av paketpris, samt anslutningar för lokala avtal till inköpssystemet. Intäkterna från IT-prislistan väntas bli 7,0 mnkr, därutöver tillkommer intäkter från de förvaltningsspecifika utbildningarna samt lokala anslutningarna. Dessa intäkter kommer uppskattningsvis att uppgå till ca 0,7 mnkr för 2018.

Organisation

Verksamhetsområdet har 45 helårsanställningar (1 mars 2018), som leds av en verksamhetschef.

Upphandlingsenheten omfattar för närvarande 17 upphandlare och en enhetschef.

Avtalsenheten har 11 medarbetare fyra avtalsförvaltare (from 5/3 tillkommer ytterligare en avtalsförvaltare), en inköpare, tre handläggare för hantering av beställarcentral samt tre upphandlingsassistenter, varav en långtidssjukskriven. För enheten är verksamhetschef tillika enhetschef.

Enheten för e-handel har 15 medarbetare, varav en vakant enhetschef samt två föräldralediga. Sex av dessa medarbetare är systemadministratörer, tre medarbetare är handläggare och arbetar i supporten, två medarbetare är projektledare och en är e-handelssamordnare.

Enheterna som organisatoriskt tillhör avdelningen för upphandling och inköp har ett nära samarbete med varandra, men också ett nära samarbete med serviceförvaltningen ekonomi.

Organisationen kommer under året att ses över i samband med att stadens nya kategoribaserade styrmodell kommer att börja implementeras.

Organisationen ska stärkas för att öka den strategiska styrningen av de centrala upphandlingarna, men även för att möta det sedan tidigare utökade centralupphandlingsuppdraget samt ökad efterfrågan på operativt upphandlingsstöd från stadens nämnder. Under året planeras rekrytering av ytterligare upphandlare samt avtalsförvaltare, då avtalsuppföljning är en viktig del av centralupphandlingsuppdraget.

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

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

Vision, verksamhetsidé och värdegrund

Nedan följer serviceförvaltningens gemensamma vision, verksamhetsidé och värdegrund.

Vision

Tillsammans med stadens förvaltningar och bolag –
för bästa service i ett Stockholm 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

Nedan följer de av fullmäktige beslutade inriktningsmål för 2018 som främst är styrande för avdelningen för upphandling och inköp samt dessa mål nedbrutet i de av servicenämndens mål som verksamheten främst bidrar till.

- Ett klimatsmart Stockholm
 - 2.1 Energianvändningen är hållbar
 - Servicenämnden ska bidra till en hållbar energianvändning
 - 2.2 Transporter i Stockholm är miljöanpassade
 - Servicenämnden ska bidra till att transporter i Stockholm är miljöanpassade
 - 2.5 Stockholms miljö är giftfri
 - Servicenämnden ska bidra till att Stockholms miljö är giftfri

- Ett ekonomiskt hållbart Stockholm
 - 3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar
 - Servicenämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster
- Ett demokratiskt hållbart Stockholm
 - 4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning
 - Servicenämnden ska i samband med upphandling bidra till att utveckla staden i hållbar riktning

KF:s inriktningsmål:

3. Ett ekonomiskt hållbart Stockholm

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.5 Stockholms stads ekonomi är långsiktigt hållbar

Nämndmål:

Servicenämnden ska effektivisera koncernens försörjning av varor och tjänster

Enhetsmål:

Servicenämndens mål är en effektiv, ändamålsenlig och rättssäker försörjning av varor och tjänster för stadens verksamheter. Hög kvalitet ska erbjudas till ekonomiskt fördelaktiga villkor. Utveckling av stadens inköps- och upphandlingsverksamhet ska prioriteras och användas som ett medel för att driva utvecklingen i socialt, ekologiskt och ekonomiskt hållbar riktning.

Verksamheten ska effektivisera genomförandet av stadens centrala och gemensamma 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.

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

Förväntat resultat – Upphandlingsenheten

Verksamheten ska i alla sammanhang uppfattas som en effektiv och affärsmässig samarbetspart för såväl uppdragsgivare som leverantörer. Centrala ramavtalsupphandlingar ska, som utgångspunkt, genomföras av nämnden. Andelen kunder som är nöjda med de centrala avtalen och med servicen ska öka.

Under 2018 kommer verksamheten att arbeta med genomförandet

av många centrala upphandlingar. Fördelningen av de centrala upphandlingarna mellan verksamhetens medarbetare har setts över och omfördelas successivt under året.

Verksamheten beräknas under 2018 få ungefär 80 förfrågningar om upphandlingshjälp från övriga förvaltningar och bolag. Målsättningen är att kunna svara på alla förfrågningar, men eftersom antalet centrala upphandlingar har utökats, kommer troligen inte alla förfrågningar att kunna genomföras. Målet är att verksamheten ska åta sig minst 80 % av dessa förfrågningar.

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. Verksamhetens mål är att vara förstahandsvalet vid behov av upphandlingsstöd.

Verksamhetens upphandlingar ska utmärkas av hög kvalitet.

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och timpris för 2018 är 860 kronor. Verksamheten ska vara produktiv och målet är att 74 % av nedlagd tid kan hänföras till genomförandet av upphandlingar eller råd och stöd till stadens förvaltningar eller information utanför staden.

För att stadens leverantörer ska kunna bidra med innovativa lösningar för stadens behov ska kommunstyrelsen tillsammans med servicenämnden kartlägga och pröva tidiga dialoger vid offentlig upphandling. Verksamheten har sedan tidigare erfarenhet av denna form av dialoger och avser att under året använda metoderna ytterligare.

Inget centralupphandlingsområde, där avtal löper ut under kommande period, ska vara avtalslöst.

Verksamhetens insatser förväntas främst resultera i att upphandlade tjänster och varor på transport- och fordonsområdet uppfyller miljökraven enligt stadens miljöprogram. Detta säkerställs genom att upphandlingsverksamheten vid centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar ställer krav enligt miljöprogrammet och stadens mål om fossilbränslefri organisation 2030.

Vid upphandlingar ska verksamheten ställa sociala och arbetsrättsliga krav när detta är motiverat av upphandlingens art. Detta är fallet när det finns risk att grundläggande ansvarstagande inte iakttas inom det aktuella upphandlingsområdet, exempelvis vad gäller anställdas rättigheter. Kravställning föregås av analys så att ställda krav blir effektiva och i enlighet med gällande lagstiftning.

Förväntat resultat – Avtalsenheten

Verksamheten hanterar även 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. För de avtalsområden där staden är anslutna till SKI Kommentus avtal, är möjligheter till avtalsuppföljning begränsade. Statistik gällande omsättning ska levereras årligen från leverantörerna.

Arbetet med avtalsförvaltning och avtalsuppföljning ska utvecklas, bland annat genom att tidigt i upphandlingsprocessen planera och organisera avtalsuppföljningen. Avtalsförvaltning ska genomföras systematiskt och strukturerat utifrån en framtagna checklista. Beroende på avtalsområde ska avtalsuppföljning ske utifrån checklistans grundförvaltning eller utvecklad förvaltning. De krav som ställs i upphandlingen ska systematiskt följas upp med avtalade leverantörer. En plan för systematisk uppföljning ska tas fram och fastställas för de centralupphandlade avtalen under året.

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.

Verksamhetens elhandelsorganisation ansvarar för att förvalta stadens inköpsportfölj och säkerställa 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.

Verksamheten har enligt miljöprogrammet ett särskilt uppföljningsansvar för andelen ekologiska livsmedel, både livsmedel som köps in direkt av staden och livsmedel som anskaffas av entreprenörer. Vidare ansvarar verksamheten även 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.

Förväntat resultat – Avtals- och upphandlingsenheten

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. Förvaltningens kundwebb ska användas för att sprida ytterligare information från avdelningen.

Avdelningen 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. I VINST-projektet ingår också arbetet med att införa ett arbetssätt som innebär att stadens befintliga resurser för upphandling och inköp samarbetar koncernövergripande, även kallat kategoribaserad inköpsstyrning. Verksamheten ansvarar för övergripande systemförvaltning och behörighetsadministration för det nuvarande stadsgemensamma upphandlingssystemet och avtalssystemet. Uppdraget regleras i särskild förvaltningsplan.

Avdelningen deltar också i kommunstyrelsens arbete för samlastning av stadens egna varuleveranser.

Verksamhetens mallar för både upphandling och avtalsförvaltning ses kontinuerligt över och anpassas.

Verksamheten ska stärka möjligheterna för stadens nämnder att lägga egen regi-anbud genom att vid behov erbjuda stöd i detta.

Verksamheten ska etablera en beställningscentral för persontransporter för att utveckla staden som beställare av denna tjänst.

Verksamheten ska i samarbete med kommunstyrelsen utreda hur en samordningsfunktion för stadens mat och måltider kan se ut och var den kan placeras.

Verksamheten ska också delta i arbetet med att ta fram en gemensam måltidsstrategi för hela staden.

Verksamheten har ett särskilt uppföljningsansvar under delmålet Stockholms miljö är giftfri, där ekologiska livsmedel följs upp för hela staden samt att krav ställs utifrån stadens kemikalieplan.

Verksamheten ska i samarbete med arbetsmarknadsnämnden och i samråd med kommunstyrelsen etablera och en funktion för att erbjuda konsultativt stöd i att använda arbetsrättsliga villkor i samband med upphandlingar samt uppföljning av villkoren.

I samband med upphandling, bidrar verksamheten till att barnen i stadens förskolor och skolor får en giftfri miljö samt att andelen

ekologisk mat ökar. Prioriterade upphandlingsområden där kemikaliekraV (enligt miljöprogrammet och kemikalieplanen) ska ställas och följas upp är bl.a. IT- och dokumentproduktion inkl. AV-produkter, förbrukningsmaterial, kontors- och skolmaterial, köks- och hushållsprodukter, möbler, belysning, tryckeritjänster, textilier samt möbler och tvätteritjänster.

Arbetsätt

Upphandlings- och avtalsenhetens organisation omfattar upphandlare, avtalsförvaltare, elinköpare samt assistenter. Organisationen kommer att ses över i syfte införa ett kategoribaserat arbetsätt. Under året kommer ytterligare personalresurser att rekryteras för att klara de uppdrag som verksamheten har fått i budget.

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. Under arbetet med upphandlingsunderlaget förs en dialog med e-handelsenheten för val av anslutningsmetod för e-handel, så att rätt krav för e-handel ställs i underlaget.

Utifrån referensgruppens synpunkter och gjorda analyser arbetas ett upphandlingsunderlag fram och avstämning görs med stadens program för upphandling och inköp samt dess tillämpningsanvisningar. Samarbete med miljöförvaltningen kring kravställning gällande miljö och transporter i upphandling kommer att fortsätta, för att staden ska nå de uppsatta målen inom respektive område.

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 anslutning till stadens inköpssystem.

Under avtalstiden genomförs regelbundna uppföljningar med leverantörerna där ställda krav följs upp 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. Planer för systematisk uppföljning tas fram och fastställs för de centralupphandlade avtalen under året.

Centralupphandlingarna ska påbörjas i god tid innan ett tidigare avtal löper ut, för att säkerställa att inget centralupphandlingsområde blir avtalslöst samt att anslutning till e-handel hinner genomföras innan föregående avtal går ut.

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, t.ex. 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.

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

Elhandelorganisationen är etablerad och kommer under året att utveckla arbetssätt för att hantera stadens elinköp, men även för att vara ett stöd för verksamheterna vid elfrågor.

Uppföljning

Som tidigare har nämnts kommer en kundundersökning att genomföras under året vilken ska riktas till de personer inom staden som verksamheten har kontakt med.

Liksom tidigare kommer verksamheten att genomföra uppföljning av respektive upphandlingsuppdrag med hjälp av enkäter samt att dialog förs direkt med berörd uppdragsgivare.

Enhetsmål:

Stadsledningskontoret har gett i uppdrag till serviceförvaltningen e-handel att utföra specifika uppdrag för stadens förvaltningar och bolags räkning, detta inom ramen för IT-prislistan. Målet för enheten under 2018 är definierad utifrån den uppdragsbeskrivning som är framtagen i samverkan med stadsledningskontoret

Uppdraget stadsledningskontoret gett serviceförvaltningen e-handel avseende staden är:

- E-handelssupport
- Anslutning av leverantörer
- Svefaktura till kund
- Utbildning
- E-handelssamordning

Förväntat resultat

E-handelssamordning ska hjälpa och stötta förvaltningarna i deras strävan att uppnå sina indikatormål under 2018. Förvaltningarnas systemutnyttjande ska målsättas under 2018 och här har e-handelssamordnaren en viktig roll att stödja dem i detta arbete.

Enheten ska utföra flera olika typer av anslutningar av leverantörer under året:

- Svefaktura
- Periodisk faktura
- Inköpsleverantörer (centrala/gemensamma/lokala)

E-handelssupporten ska hålla hög tillgänglighet i telefon, riktvärde 85%, samt ha en hög lösningsgrad i 1:a linjen med ett riktvärde på 80%.

Stadens förvaltningar och bolag ska kunna skicka Svefaktura till de kunder som så önskar. E-handelsenheten hjälper till med tester etc och samverkar med SF Ekonomi i anslutningsarbetet.

Enligt uppdraget ska enheten tillhandahålla utbildning i inköp knutet till e-handel i staden. Utbildning sker en dag i månaden i serviceförvaltningens lokaler. Övriga utbildningar, som enheten erbjuder, kommer att hållas via Skype eller efter förfrågan. Vid förfrågan genomförs utbildningen och debiteras i enlighet med serviceförvaltningens prislista.

Arbetsätt*E-handelssamordning*

E-handelssamordnaren träffar stadens förvaltningar efter en uppgjord mötesplanering för 2018. Den baseras på behov utifrån

systemutnyttjanderapporten som tas fram månadsvis och visar hur e-handelsarbetet fortlöper för de olika förvaltningarna. E-handelsamordnaren eskalerar information i lämpliga forum för att maximera informationsspridning i staden. E-handelsamordnaren deltar aktivt i arbetet med supportens utveckling och upprätthållande av en hög kunskapsnivå. E-handelsamordnaren driver nätverkande med upphandlings- och avtalsenheten, samt samverkar med stadsledningskontoret i möten inför de inköpssamordnarnätverk som hålls för förvaltningarna.

Anslutningar av leverantörer

Enheten arbetar med att ansluta upphandlade leverantörer till stadens inköpssystem och till Svefaktura. Centrala och gemensamma avtal är prioriterade. I mån av tid hjälper enheten också till att ansluta lokala avtal och leverantörer. Anslutning av lokala avtal debiteras beställande förvaltning/bolag. Beställning av anslutning görs via en särskild blankett som skickas in via stadens driftleverantör (för närvarande Tieto). Status pågående anslutningsarbete rapporteras kontinuerligt till beställaren.

I syfte att effektivisera och likrikta processen för anslutningsarbetet och få en bättre dokumentation har ett administrativt verktyg tagits fram för att hantera detta. Nya ärenden, klara anslutningar och avbrutna anslutningar mäts och följs upp per månad.

E-handelssupport

För att upprätthålla bra bemötande och bra service och för att nå målet, hålls kontinuerligt utbildning i bemötande och coachning i telefoni. Kontinuerlig kompetensutveckling för att kunna hjälpa och stötta kunderna görs. Detta är speciellt viktigt för nya medarbetare som börjar i supportfunktionen men också då det tillkommer nya funktioner, lösningar och leverantörer i systemet.

Svefaktura till kund

Pilotbolag anslöts i slutet av 2017, därefter kan även stadens förvaltningar börja skicka svefakturor till sina kunder. Rutiner har upprättats för att sätta det nya arbetssättet. Samarbete kommer även att byggas upp med serviceförvaltningen ekonomi då det är ekonomiafdelningen som skickar ut fakturorna.

Utbildning

Utbildningar i Agresso inköpsmodul hålls i serviceförvaltningens lokaler en dag i månaden. Utbildningarna struktureras och planeras gemensamt i enheten. Utbildningsmaterial och dokumentation uppdateras kontinuerligt och nya medarbetare introduceras i utbildningsmaterialet för att slussas in som utbildare. De kurser som e-handelsenheten erbjuder staden finns att anmäla sig till på samarbetssytan för e-handel.

Enhetsmål:

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

Arbetsätt

Verksamheten ska ansvara för utveckling av stadens upphandlade växeltelefonistjänst.

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

Resursanvändning*Kompetens*

Tillsammans med chef planeras respektive medarbetares behov av kompetensutveckling.

Medarbetare på upphandlingsenheten får regelbunden utbildning avseende regelverket kring offentlig upphandling och inom individuella utvecklingsområden vid behov.

En generell satsning på utbildning i Officeverktygen fortsätter under 2018. Outlook, Excel och Powerpoint är exempel på verktyg där utbildning kommer att ske.

För att utveckla verksamhetens kompetens deltar medarbetarna i verksamheten i något av stadens nätverk, såsom upphandlarnätverk, juridiska avdelningens upphandlingsgrupp samt inköpssamordnar-nätverk.

Medarbetarna i upphandlingsenheten deltar på en extern konferens, såsom SOI-konferens (Sveriges Offentliga Inköpare) alternativt Upphandlingsdagarna (Upphandling 24).

Medarbetare i avtalsenheten deltar på externa nätverk/konferenser, såsom nätverk för användare av it-stöd för livsmedel samt avtals-uppföljningskonferens (Upphandling 24).

Medarbetarna på e-handelsenheten jobbar med intern utbildning för att höja enhetens kompetens. Planering och fördelning av e-handelsenhetens uppdrag görs av enhetschefen med input från projektledare som har stor kunskap i systemet, anslutningsarbetet och av nya uppdrag. E-handelssupporten har slussats in på fler arbetsuppgifter rörande e-handel för att öka kompetensen och för att utnyttja resurserna effektivt för att få ett mer stimulerande arbete. Övriga medarbetare på enheten rycker in för e-handelssupporten vid behov, det kan vara om supporten ska få vidareutbildning, information eller vid

frånvaro.

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.

Verksamheten använder stadens samarbetsyta som stöd i arbetet för upphandlingsprojekt som genomförs. Samarbetsyta används även i för all information kring e-handel, t.ex. gällande avtal och leverantörer som är anslutna.

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.

För e-handel används stadens inköpssystem, Agresso samt stadens avtalsdatabas. För arbetsdokument som t.ex. prioriteringsplan används ELIS, ett egenutvecklat administrativt stödverktyg.

Kommunikation

Ledningsgruppen för avdelningen träffas en gång i veckan. På dessa ledningsmöten planeras gemensamma aktiviteter och gemensamma frågor hanteras. Här delges även information från förvaltningsledning samt nämnd som sprids vidare inom avdelningen.

Avdelningsintern kommunikation sker främst genom enhetsmöten 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. Denna typ av kommunikation samlas på serviceförvaltningens kundwebb, som gör det lätt för alla intressenter att hitta rätt information.

Verksamheten har regelbundna möten med uppdragsgivare såsom verksamhetsråd och beslutforum för e-handel.

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. Samtliga upphandlingar annonseras i den publika databasen www.opic.com med spegling till stadens hemsida. Upphandlingar över tröskelvärdena annonseras i europeiska kommissionens databas för upphandlingsannonser (TED).

E-handelsenheten arbetar med kommunikation på flera sätt. Dels

vid tavelmöten två gånger i veckan där bland annat bemanningsplanering och status på inflöde samt nyheter hanteras. Övrigt träffar samordnaren supporten 1 gång varannan vecka för att utbilda, jobba med förbättringsarbete eller hantera problem. Projektledarna har samma sorts möte med systemadministratörerna. De ses även en gång i veckan för att fördela anslutningsarbetet i ELIS.

Även stadens upphandlarnätverk och inköpssamordnarnätverk används för att sprida information. Information om e-handel uppdateras kontinuerligt på stadens gemensamma e-handelssamarbetsyta.

Stadsledningskontoret är en viktig samarbetspartner då de är ägare av stadens inköpsprocess. Enhetens viktiga kunder är förvaltningarna och deras inköpssamordnare, inköpsansvariga, systemadministratörer samt användarna av inköpssystemet. För att kunna driva arbetet framåt behövs också god relation till stadens leverantörer av system, Tieto samt Unit4 (Agresso).

Bemanning

För att möta en hög efterfrågan av upphandlingsstöd kommer verksamheten att utökas med ytterligare upphandlare. Ingångna avtal ska följas upp och verksamheten kan komma att utöka antalet avtalsförvaltare. Avdelningen kan komma att utökas med kompetens inom arbetsrättsliga villkor, för att kunna bemanna den stödfunktion som verksamheten har fått i uppdrag att bygga upp.

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 ska ske. Ingångna avtal följs upp enligt avtalsvillkor. Avtalstrohet kontrolleras med hjälp av stadens ekonomiska redovisning samt stickprovskontroller gällande befintliga leverantörers fakturering.

E-handelssamordning

På inköpssamordnarträffarna som från 2018 anordnas av SLK deltar e-handelssamordnaren och kan därvid följa upp status för stadens förvaltningar, om de har några funderingar eller om de är i behov av specifikt stöd. Där kan även behov av utbildning fångas upp. Rapporten som visar systemutnyttjandet kan också stämmas av på ovan träffar men också tas direkt med berörd förvaltning. Kommunikation sker också internt på enheten. Information hämtas från e-

handelssupporten som har daglig kontakt med användarna samt med projektledarna och enhetschefen, processansvarig.

Anslutningar av leverantörer

Chefen för e-handel, projektledarna samt samordnaren har kontinuerliga träffar med stadsledningskontoret för att följa upp uppdragsbeskrivningen samt planer för anslutningar, där bland annat prioriteringsplanen går igenom och utvärderas.

Inom enheten kommuniceras anslutningarna och kontinuerliga medarbetarträffar utförs för att säkerställa att arbetet går framåt och där också chef kan lyfta utveckling, förbättringar och nya uppdrag.

E-handelssupport

E-handelssupporten träffas regelbundet, två gånger per månad, tillsammans med samordnaren och enhetschef, där frågor kan lyftas samt förbättringar och förändringar.

Svefaktura till kund

E-handelschefen, projektledarna samt samordnarna har kontinuerliga träffar med stadsledningskontoret för att följa upp uppdragsbeskrivningen, där följs även arbete med Svefaktura till stadens och bolagens kunder upp.

Utbildning

När det gäller genomförande av utbildningar finns det en grupp medarbetare som arbetar aktivt med dessa utbildningar och som också arbetar med material och bokningar. Tillsammans med enhetschefen kommer genomförda utbildningar att utvärderas samt material uppdateras utifrån nyheter och input från bland annat e-handelssupporten och kursdeltagarnas behov.

Genomförda utbildningar stäms av på träffarna med stadsledningskontoret.

Utveckling

Verksamheten har en viktig roll i att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar gällande processer, arbetsmetoder, rutiner och tjänster med mera. För upphandlarna och avtalsförvaltarna genomförs varje vecka tavelmöten enligt Lean där utvecklingsbehov identifieras och genomförandet av förbättringsförslag följs upp.

E-handelsenheten identifierar fortlöpande utvecklingsbehov och genomför förbättringar gällande processer, arbetsmetoder, rutiner och tjänster med mera. Nya processer arbetades fram under 2017 och kommer att implementeras under 2018 i helhet.

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.

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 att nyttja för telefonsamtal eller samtal mellan medarbetare.

Medarbetarna inom upphandling och avtal ansvarar i stor utsträckning för planering av sitt arbete. Möjlighet att arbeta hemma finns efter överenskommelse med berörd chef.

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

På varje medarbetarsamtal ges medarbetaren utrymme för att ta upp frågor om arbetsmiljö, hälsa, friskvård samt hur de i arbetet kan tillämpa serviceförvaltningens värdegrund KÖRA.

Under 2017 påbörjades ett arbete för hela avdelningen i temat: Att arbeta i ständig förändring. Arbetet med att leda sig själv i förändring kommer att fortsätta under 2018.

Alla nya medarbetare under året ska få en introduktion till jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter. Detta för att öka kunskapen inom dessa områden samt att få en förståelse för hur detta kan användas inom verksamheten.

Under 2017 har nya arbetsmetoder och målsättningar arbetats fram inom e-handelsenheten. Kunskapsspridning internt samt fördelning av uppgifter har systematiserats. För ny personal kommer också utbildning att ordnas internt. E-handelssupporten uppdateras kontinuerligt efter behov för att kunna ge kunderna bästa service. Detta kommer att bli en del av vardagen under 2018.

Hälsa och sjukfrånvaro

Medarbetarna uppmuntras att utnyttja möjligheten till en timmes friskvård per vecka, om arbetet så medger.

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

Övrigt

Verksamhetens arbete utifrån nämndens miljöhandlingsplan

Förutom arbetet med att ställa krav i upphandlingar i enlighet med stadens miljöprogram, har verksamheten ett förhållningssätt som värnar om en hållbar livsmiljö. I de inköp som görs väljs miljövänliga produkter och vid tjänsteresor väljs i första hand miljövänliga transporter. Vidare eftersträvar vi en låg energianvändning och sorterar förpackningar och papper.

Jämställdhetsintegrering och mänskliga rättigheter

Verksamheten arbetar för en jämställd service, men behöver under året utveckla arbetet med att följa upp verksamheten ur ett jämställdhetsperspektiv.

Riskhantering och internkontroll

Upphandlingsprocessen är väl definierad och dokumenterad. Verksamheten följer upphandlingsprocessen och inom avdelningen kvalitetssäkras kontinuerligt de upphandlingar som genomförs.