

Verksamhetschef

Liseloth Engelgren

Verksamhetsplan 2017

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 ska stödja arbetet med att skapa en sammanhållen digital inköpsprocess för staden genom förvaltningsuppdraget av e-handel. 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 beställarorganisationen 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.

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 36,5 mnkr. Verksamheten är helt intäktsfinansierad. Intäkterna för centralupphandlingar och tillhörande avtalsförvaltning samt ersättning för råd och stöd i upphandlingsfrågor erhålls från stadsledningskontoret. Även förvaltning av elektroniskt upphandlingssystem samt telefoniväxel bekostas av stadsledningskontoret. Övriga intäkter erhålls från de nämnder och bolag som efterfrågar upphandlingsstöd.

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. Intäkterna från IT-prislistan väntas bli 7,5 msek, därutöver tillkommer intäkter från de förvaltningsspecifika utbildningarna. Dessa intäkter kommer uppskattningsvis att uppgå till max 100 tkr för 2017. Kostnaderna för enheten kommer att överskrida de förväntade intäkterna.

Organisation

Verksamhetsområdet har 42 helårsanställningar (1 mars 2017).

Upphandlingsavdelningen har för närvarande 27 medarbetare/årsanställningar, varav en verksamhetschef, 17 upphandlare (+ en timanställd), fyra avtalsförvaltare, en inköpare, tre upphandlingsassistenter (varav en är föräldraledig, en är sjukskriven samt en jobbar på 50%) samt en timanställd för hantering av beställarcentral. Under mars månad kommer 2 nya upphandlare att börja på avdelningen.

Enheten e-handel har 15 medarbetare/helårsanställningar, varav 2 är föräldralediga samt 1 tf enhetschef. 8 av dessa medarbetare är systemadministratörer, 3 medarbetare är handläggare och arbetar i supporten, 2 medarbetare är projektledare och 1 är e-handelssamordnare. Under första delen av året kommer e-handelssupporten att utökas till 4 personer för att minska sårbarheten. Under mars månad kommer ny enhetschef att börja för enheten.

Enheten ligger direkt under avdelningen för upphandling och har ett nära samarbete med upphandlarna och avtalsförvaltarna men också ett nära samarbete med serviceförvaltningen ekonomi.

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 ytterligare upphandlare samt avtalsförvaltare.

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 verksamhetsstödjande 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 2017 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", "2.6 Stockholms miljö är giftfri" samt "4.8 Offentlig upphandling utvecklar staden i hållbar riktning".

Servicenämndens mål

De av servicenämnden beslutade inriktningsmål för 2017 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", "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 2017 kommer verksamheten att arbeta med genomförandet av 27 centrala upphandlingar. Fördelningen av de centrala upphandlingarna mellan verksamhetens medarbetare kommer att fortsätta att ses över under året.

Under 2017 planeras totalt 80 upphandlingar (centrala, samordnade, uppdrag) att annonseras och 80 upphandlingar att avslutas. Det innebär en ökning av antalet avslutade upphandlingar jämfört med föregående år.

Verksamheten beräknas under 2017 få ca 80 förfrågningar om upphandlingshjälp från övriga förvaltningar och bolag. Något färre förfrågningar kommer troligen att kunna genomföras än mot 2016, då det under 2017 kommer att göras fler centrala upphandlingar. Målet är att verksamheten ska åta sig 80 % av dessa

uppdragsförfrågningar.

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och timpris för 2017 är 860 kronor. Verksamheten ska vara produktiv och målet är att 75 % 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. De krav som ställs i upphandlingen ska följas upp med avtalade leverantörer.

Verksamheten ska via nyhetsbrev minst fyra gånger per år sprida information om upphandlingar och avtal. Förvaltningens nya kundwebb ska användas för att sprida information från avdelningen.

Verksamhetens mål är att vara förstahandsvalet vid behov av upphandlingsstöd.

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 utveckla metoden ytterligare.

Avdelningen ska delta i kommunstyrelsens upphandling och implementering av nytt centralt avtalssystem samt påbörja upphandling av nytt e-upphandlingsstöd.

Verksamhetens mallar ska ses över och anpassas till ny lagstiftning.

Avdelningen ska bistå kommunstyrelsens arbete med att genomföra en förstudie för samlastning av stadens egna varuleveranser, där även trafiknämnden och exploateringskontoret ingår.

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

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.

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-handels enheten 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. 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 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. 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.

Verksamhetens elhandelsorganisation kommer att tillhandahålla bra underlag för uppföljning för stadens verksamheter gällande förbrukning av el. Därigenom kan stadens verksamheter ha möjlighet till besparingar, ha rätt tariffer, rätt avtal, rätt säkringar osv. Verksamheten kommer att kunna följa upp kommunkoncernens totala elförbrukning och kommer att säkerställa att energianvändningen i staden till 100% produceras från förnybara energikällor.

Verksamheten kommer att bistå kommunstyrelsens arbete med att genomföra en förstudie för samlastning av stadens egna varuleveranser, där även trafiknämnden och exploateringsnämnden deltar.

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 ställa olika former av sociala krav i upphandlingar där detta är motiverat av upphandlingens art. Verksamheten har genomfört en pilotupphandling i vilken krav på arbetsrättsliga villkor ställts. Erfarenheterna från pilotupphandlingen kommer att utgöra grund för det fortsatta arbetet med att ställa sådana villkor i upphandlingar.

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 upphandlingsunderlaget 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.

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

Mål

Verksamheten ansvarar för uppföljning av stadens upphandlade växeltelefonisttjänst.

Verksamheten ansvarar för utbildning och användarstöd inom staden för de av förvaltningar och bolag utsedda administratörer I telefonisternas databas Marvin.

Under året ska olika metoder användas för att förbättra den nya leverantörens förutsättningar till att hantera samtal från medborgare till stadens förvaltningar och bolag.

Arbetssätt

Verksamheten ska under året genomföra besök på stadens samtliga förvaltningar och bolag tillsammans med leverantören, i syfte att öka leverantörens kunskap om staden samt stadens kunskap om tjänsten.

Utveckla regelverket för hur administratörerna ska uppdatera informationen i databasen Marvin.

Mål

Då enheten är nyetablerad from 1 september 2016 har inte fullständiga mål tagits fram ännu. Detta arbete kommer att pågå under 2017.

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 2017 är att nå upp till Stadsledningskontorets, förvaltningarnas och bolagens förväntningar utifrån det givna uppdraget.

Uppdraget Stadsledningskontoret gett serviceförvaltningen e-handel avseende staden är:

- E-handels samordning
- Anslutning av leverantörer
- Svefaktura till kund
- E-handelssupporten
- Utbildningar

Förväntat resultat

E-handelssamordning ska hjälpa och stötta förvaltningarna i upphandlingsstrategi och e-handel. Förvaltningarnas systemutnyttjande ska öka under 2017 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-handelssupportens kunder ska vara nöjda med bemötandet, vilken ska uppgå till minst 90 % och andelen nöjda kunder gällande upplevd service i sin helhet ska uppgå till minst 80 %.

Svefaktura till kund – kunder till stadens förvaltningar och bolag ska kunna ta emot svefaktura från Stockholms stad. Pilotförvaltningar beräknas gå i drift i början av året. Målet är att bygga upp en rutin för hantering av anslutningsarbetet och delta i projektet för detta som stadsledningskontoret driver.

Enligt uppdraget ska enheten tillhandahålla 100 utbildningsplatser per månad i genomsnitt. Enheten kommer att tillhandahålla dessa

platser och ska få till ett bra utbud som uppfyller behovet hos förvaltningarna.

Arbetsätt

E-handelssamordning

E-handelssamordnaren träffar stadens inköpssamordnare en gång per månad, där utbyte av information ges. Ca 1 gång per kvartal håller Stadsledningskontoret i inköpsansvarigmöten och där e-handelssamordnaren deltar. E-handelssamordnaren deltar även på stadens upphandlarnätverk. E-handelssamordnaren använder rapporten som visar systemutnyttjandet som hjälp i arbetet att identifiera förvaltningar som är i behov av hjälp och stöd i sin e-handelsprocess.

Anslutningar av leverantörer

Systemadministratörerna arbetar med att ansluta upphandlade leverantörer till svefaktura formatet samt till stadens inköpssystem. Kontinuerligt samarbete med projektledarna för inköp för att ansluta inköpsleverantörer pågår. Projektledarna har en prioriteringsplan, ”Hit-list”, för anslutningar av leverantörer. Denna uppdateras kontinuerligt och kommuniceras till systemadministratörerna.

Stadens bolag skickar in ett ärende om önskad anslutning till Tieto. Detta ärende skickas till enheten e-handel för anslutning och tas omhand av systemadministratörerna. Rapportering sker regelbundet till bolagen om status i anslutningsarbetet.

E-handelssupporten

För att upprätthålla bra bemötande och 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 kommer att driftas i början av 2017, därefter kan även stadens förvaltningar börja skicka svefakturor till sina kunder. Rutiner kommer att upprättas för att sätta det nya arbetssättet på plats. Samarbete kommer även att byggas upp med serviceförvaltningen ekonomi då det är ekonomiavdelningen som skickar ut fakturorna.

Utbildningar

Utbildningarna hålls i serviceförvaltningens egna lokaler. Planering av dessa sker ett halvår i taget och innehåll i kurserna bestäms kontinuerligt och utifrån behov och anmälningar till de planerade tillfällena. Utbildningsmaterial och dokumentation uppdateras

kontinuerligt och nya medarbetare introduceras för att förhoppningsvis slussas in som utbildare. Kurserna finns att anmäla sig till på samarbetsytan för e-handel.

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. Utbildning i det nya upphandlingsregelverket genomförs, så att alla upphandlare kan hantera de lagförändringar som skett. En generell kompetensutveckling inom Excel kommer att genomföras under året.

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).

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, tex 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 "Hit-list", prioriteringsplan används Excel.

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. 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 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.

E-handelsenheten har arbetat fram en intern plan för kommunikation, HUKI. Där framgår vem som är ansvarig, vem som utför, vem medarbetarens ska kommuniceras till och också om det måste kommuniceras samt vem som ska få informationen. Denna HUKI är ut-kommunicerad till samtliga medarbetare på enheten och fortsatt arbete blir att följa upp och se till att den används. Kontinuerlig uppdatering ska också ske när nya punkter eller förändringar i arbetet gjorts som påverkar den interna kommunikationen.

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

Stadsledningskontoret är en viktig samarbetspartner då de är systemägare av processen e-handel. 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 Agresso.

Bemannning

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.

E-handelssamordning

På inköpssamordnarträffarna som e-handelssamordnaren anordnar kan denne följa upp hur status på förvaltningarna är, 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 samordnarna har kontinuerliga träffar med stadsledningskontoret för att följa upp uppdragsbeskrivningen sam planer för anslutningar. Där bland annat prioriteringsplanen går igenom och utvärderas.

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

E-handelssupporten

E-handelssupporten träffas regelbundet, 2 gånger per månad, tillsammans med enhetschef och en projektledare, där frågor kan lyftas samt förbättringar och förändringar.

E-handelssupportens bemötande har hittills följts upp via enkäter efter varje driftsstart. I januari var sista driftstarten och därefter ska ny uppföljningsmodell utformas för att mäta hur nöjda supportens kunder är.

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.

Utbildningar

När det gäller utbildningar finns det en grupp medarbetare som arbetar aktivt med utbildningar och en grupp som också arbetar med materialet och bokningarna. I dessa grupper och tillsammans med enhetschefen kommer utbildningarna att utvärderas samt uppdateras utifrån nyheter och input från bland annat e-handelssupporten och kursdeltagarnas behov.

Utbildningarna 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 varannan vecka tavelmöten enligt Lean där utvecklingsbehov identifieras och genomförandet av förbättringsförslag följs upp.

E-handelsenheten är ny och eftersom även e-handelsprocessen är ny har enheten en viktig roll i att fortlöpande identifiera utvecklingsbehov och genomföra förbättringar gällande processer, arbetsmetoder, rutiner och tjänster med mera. Varannan vecka genomförs processmöten där utvecklingsbehov identifieras och genomförandet av förbättringsförslag följs upp. E-handelsenheten ska börja jobba enligt Lean modellen, utbildning för detta behöver ges till nya medarbetare.

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

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

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 för att nyttja.

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

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

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

Alla medarbetare ska under 2017 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 enheten.

Projektet Effektivt inköp avslutas i början av 2017 och kunskapsöverföring har pågått under hösten 2016. Viss kunskapsöverföring utförs även i början av 2017. Utöver detta kommer fler kunskapsöverföringar att göras för systemadministratörer i arbete med anslutningar av leverantörer. För ny personal kommer också utbildning att ordnas internt. E-handelssupporten uppdateras kontinuerligt efter behov för att kunna ge kunderna bästa service.

Hälsa och sjukfrånvaro

Medarbetarna uppmuntras att, om så utrymme finns, utnyttja möjligheten till en timmes friskvård per vecka.

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

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.

E-handelsenheten kommer att inom e-handelsprocessen att göra en riskanalys samt se över om behov av rutin för internkontroll ska upprättas, detta för att kvalitetssäkra de uppdrag som genomförs.