

Handläggare
Liselothé Engelgren
Telefon:Till
Verksamhetsområde upphandling

Verksamhetsplan 2020 för Verksamhetsområde upphandling och inköp

Innehållsförteckning

Inledning	3
1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla	4
1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort	4
1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i	4
1.4. I Stockholm får människor i behov av stöd insatser i tid präglade av hög kvalitet, evidens och rättssäkerhet.....	5
2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt	6
2.1. Stockholm har Sveriges bästa företagsklimat och ett internationellt konkurrenskraftigt näringsliv	6
2.3. Stockholms infrastruktur främjar effektiva och hållbara transporter samt god framkomlighet	7
2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö	8
3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden	10
3.1. Stockholm har en budget i balans och långsiktigt hållbara finanser	10
3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna.....	12
Uppföljning av ekonomi.....	17
Resursanvändning	17
Budget 2020	17
Övrigt.....	17

Inledning

Verksamhetsplan 2020 för Servicenämnden anger inriktningen för nämndens verksamhet under år 2020. Verksamhetsplanen utgår från kommunfullmäktiges budget för 2020 och nämnden har formulerat nämndmål till de tre inriktningsmålen.

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

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

Upphandling och inköp

Utveckling av stadens upphandlingsverksamhet ska prioriteras och upphandlingarna ska användas som ett medel i att driva utvecklingen i innovativ och hållbar riktning.

Upphandlingskompetensen ska stärkas för att ytterligare kunna stötta stadens nämnder och bolag i deras upphandlingsarbete. Avdelningen ska tillhandahålla utbildning, support och stöd inom upphandling och inköp. I samarbete med stadsledningskontoret ska verksamheten fortsätta införandet av kategoribaserad inköpsstyrning, gemensamma processer samt systemstöd för upphandling, avtalsförvaltning och inköpsanalys i kommunkoncernen. Avdelningen ska ansvara för inköpskategorierna el, livsmedel och måltider samt inredning.

En av utmaningarna avdelningen står inför är hur upphandlingsprocessen kan förenklas för att underlätta för småföretag, start-ups och innovationsföretag att delta i stadens upphandlingar.

Under året kommer nytt centralt avtalssystem samt nytt e-upphandlingssystem att implementeras i staden. Detta görs i det stadsövergripande projektet VINST, där avdelningen bemannar flera roller, men där förvaltningen är pilotförvaltning i införandeprojektet.

Avdelningens ansvarsområden

Avdelningen ansvarar för följande i budget angivna uppgifter för nämnden:

- Upphandlingsstöd, samt genomförande av centralupphandlingar
- E-handelsstöd
- Gemensam växel
- Beställningscentral persontransporter
- Hantering av kommunkoncernens handel av el i enlighet med elhandelspolicyn inklusive kommunkoncernens gemensamma inköpskategori för elkraft
- genomförande av central upphandling avseende intern post- och budservice

Avdelningens organisation

Avdelningen, tillika verksamhetsområde upphandling och inköp, är organiserad i tre enheter:

- upphandlingsenheten
- avtalsenheten
- e-handelsenheten

I upphandlingsenheten arbetar upphandlare som främst genomför centrala- och gemensamma upphandlingar samt upphandlingar på uppdrag. I avtalsenheten arbetar avtalsförvaltare,

handläggare på beställningscentralen för persontransporter, assistent samt elinköpare. I e-handelsenheten arbetar handläggare i supportfunktionen, systemadministratörer som ansluter avtalade leverantörer till inköpssystemet samt projektledare.

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

KF:s inriktningsmål:

1. En modern storstad med möjligheter och valfrihet för alla

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.1 I Stockholm är människor självförsörjande och vägen till arbete och svenskkunskaper är kort

I samverkan med yrkeshögskolan Frans Schartau, ska praktikplatser erbjudas under våren och hösten till blivande upphandlare/inköpare.

Avdelningen bidrar även till att öka den sociala inkluderingen genom att sysselsättningsbefrämjande krav ställs i de upphandlingar där det är möjligt.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Antal tillhandahållna platser för feriejobb	4 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna platser för Stockholmsjobb	2 st	Tas fram av nämnd	Tertial
 Antal tillhandahållna praktikplatser för högskolestuderande samt platser för verksamhetsförlagd utbildning	10	Tas fram av nämnd	Tertial

KF:s mål för verksamhetsområdet:

1.2. Stockholm är en trygg, säker och välskött stad att bo och vistas i

Nämndmål:

Servicenämndens verksamheter fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser.

Förväntat resultat

Verksamheten ska säkerställa att processer och arbetssätt är kvalitetssäkrade och fungerar ändamålsenligt även vid oönskade händelser och att information behandlas säkert enligt gällande lagar och riktlinjer.

Kommentar

Avdelningens medarbetare hanterar många olika handlingar. Under året ska medarbetarnas kompetens fördjupas inom informationssäkerhet och dataskydd.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel medarbetare som har genomgått utbildning Ett säkert Stockholm om informationssäkerhet i utbildningsportalen.	100 %		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska säkerställa och fördjupa medarbetarnas kunskap om GDPR och hantering av allmänna handlingar.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska uppmana samtliga medarbetare om vikten av att genomföra e-utbildning Ett säkert Stockholm - informationssäkerhet.	2020-01-01	2020-10-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Service-nämnden ger invånare i behov av stöd vägledning om insatser som underlättar i vardagen.

Förväntat resultat

Genom service-nämnden får invånare lättillgänglig service och information gällande funktionshinderområdet samt om överförmyndarfrågor.

Kommentar

All kommunikation ifrån avdelningen ska fortsätta att utvecklas och informationstexter som skrivs ska utformas enligt Klarspråk, dvs vårdat, enkelt och begripligt.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska använda Klarspråk för att göra informationstexter tillgängliga och begripliga för de flesta redan från början.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Beställningscentralen för persontransporter kvalitetssäkrar samtliga beställningar.

Förväntat resultat

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

Kommentar

Stadens alla beställningar av persontransporter hanteras av förvaltningen. Genom att beställningscentralen hanterar och säkerställer alla uppgifter i beställningarna har leverantörerna bättre förutsättningar att utföra sina uppdrag på kvalitativt sätt. Förvaltningen kommer att se över möjligheterna att ytterligare effektivisera och säkra hanteringen av beställningar genom digitalisering. En förstudie ska genomföras under året med utgångspunkt

i den utredning hur beställningsprocessen kan digitaliseras som genomfördes under föregående år. Behovet av att förbättra beställningsprocessen ur ett dataskyddsperspektiv kvarstår och möjliga lösningar kommer att utredas under början av året.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
I god tid påminna stadens beställare om kommande förnyelser av beställningar.	2020-01-01	2020-12-31
Utreda och implementera digital lösning för hantering av beställningsblanketter till och från leverantörer	2020-01-01	2020-06-30

KF:s inriktningsmål:

2. En hållbart växande och dynamisk storstad med hög tillväxt

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Servicenämnden genomför offentliga upphandlingar innovativt, hållbart och kvalitetssäkrat.

Förväntat resultat

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska genomföra marknadsdialoger utifrån stadens kategoriindelning.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska tillsammans med stadsledningskontoret genomföra utbildningar, så kallad anbudsskola, för organisationer som är intresserade av att lämna anbud i stadens upphandlingar.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

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

Förväntat resultat

Bästa möjliga konkurrens i alla upphandlingar.

Kommentar

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

utbildningsinsatser i samarbete med stadsledningskontoret för möjliga leverantörer i syfte att få fler att lämna anbud i stadens upphandlingar.

Upphandlingsdokument ska vara tydliga och lätta att förstå för stadens anbudsgivare. Under året kommer nya stadsgemensamma mallar att implementeras gemensamt för staden i samband med implementering av nytt upphandlings- och avtalssystem. Det ska förhoppningsvis underlätta för stadens anbudsgivare och skapa en igenkänning av stadens dokument.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Alla upphandlare, avtalsförvaltare och inköpsupporten ska utbildas i stadens nya upphandlings- och avtalssystem	2020-01-01	2020-06-30
Överväga olika alternativ till paketering av alla upphandlingar	2020-01-01	2020-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Vid offentlig upphandling ställer Servicenämnden höga krav på miljöanpassning av transporter och fordon

Förväntat resultat

Användningen av fossila bränslen i stadens upphandlade transporter minskar.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska tillsammans med miljöförvaltningen arbeta fram krav för klimateffektiva tunga transporter vid upphandling.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska, utifrån nytt miljöprogram, tillsammans med miljöförvaltningen fortsätta att utveckla kravställning för transporter för att nå stadens mål.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

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

Förväntat resultat

Upphandlade transporter sker på det mest miljövänliga sättet som möjligt.

Kommentar

Avdelningen värnar om klimatet och en hållbar livsmiljö genom att miljöhänsyn tas i

samband med upphandlingar. Dessa utförs med syftet att säkerställa en hållbar energianvändning, miljöanpassade transporter och en giftfri miljö för stockholmarna.

I samtliga centralupphandlingar som innefattar transporter ställs krav på miljöanpassning av transporter och fordon i enlighet med stadens miljöprogram och klimathandlingsplan. Kravställningen utarbetas i nära samarbete med miljöförvaltningen och omfattar en utvecklad dialog med marknaden för att nå de uppsatta målen om fossilbränslefri organisation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Fältkontroller av kravuppfyllnad av transporter	2020-01-01	2020-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

2.5. Stockholm är en hållbar stad med en god livsmiljö

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel inköpta ekologiska måltider och livsmedel i staden i kronor av totala värdet av inköpta måltider och livsmedel		55 %	År
 Klimatpåverkan från upphandlade livsmedel och måltider	1,9	1,9 kg CO ₂ per kg livsmedel	År

Nämndmål:

Servicenämnden bidrar till en hållbar utveckling som främjar miljön

Förväntat resultat

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

Kommentar

Under året kommer flera nya program att börja gälla och de behöver implementeras i verksamheten. Nytt miljöprogram, ny klimathandlingsplan, ny rese- och mötespolicy, ny kemikalieplan samt nytt program för inköp.

I klimathandlingsplanen har avdelningen ett ansvar att genom beting minska utsläpp av växthusgaser som ska leda till att etappmålet om utsläpp om högst 1,5 ton CO₂ per invånare nås. Åtgärderna är beskrivna som beting och avdelningen har ett ansvar för två beting. Genom kravställning i upphandling av tunga transporter samt kravställning för att minska mängden fossil plast i stadens egna organisationer, ska avdelningen bidra till minskning av växthusgaser.

Avdelningen kommer under året att utreda vad en samordnad funktion för alla hållbarhetskrav inom upphandling kan tillföra när det gäller helhet, harmonisering och prioritering.

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

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Minskning ton CO2e till år 2023	4 000		Tertial

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska implementera Klimathandlingsplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Miljöprogram för Stockholm 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp krav i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Rese- och mötespolicy för Stockholms stad	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera Stockholms stads kemikalieplan 2020-2023 i organisationen och kravställa och följa upp i enlighet med planen.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska med stöd av miljöförvaltningen ta fram en modell för beräkning av besparingsbeting i CO2e för tunga transporter och för mängden utsläpp från fossil plast.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska ta fram en model för beräkna beting för plast.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska utreda vad en samordnad funktion, inom upphandling och inköp, för hållbarhetskrav kan tillföra gällande helhet, harmonisering och prioritering.	2020-01-01	2020-09-30

Enhetsmål:

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

Förväntat resultat

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

Kommentar

Vid centralupphandling av livsmedel ska förvaltningen säkerställa att ekologiska livsmedel upphandlas i sådan omfattning att stadens förvaltningar och bolag har möjlighet att nå sina mål om andel ekologiska livsmedel. Under avtalens löptid ska en aktiv avtalsförvaltning och sortimentsutveckling ske i samarbete med leverantörerna för att säkerställa tillgången av ekologiska livsmedel. Inom inköpskategori Livsmedel och måltider, kommer riktlinjer att arbetas fram kring hur upphandling av måltidsverksamhet kan ske för att nå motsvarande mål om ekologiska måltider.

Avdelningen har enligt miljöprogrammet ett uppföljningsansvar för andelen ekologiska livsmedel för staden totalt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Sortimentsutveckling i samarbete med stadens upphandlade leverantörer	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Enheten säkerställer ett brett sortiment av giftfria varor

Förväntat resultat

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

Kommentar

Avdelningen arbetar med att säkerställa att utfasningsämnen och prioriterade riskminskningsämnen inte förekommer i upphandlade produkter. Arbeta sker i nära samarbete med miljöförvaltningen och avtalsuppföljningen utvecklas successivt.

I den nya klimathandlingsplanen har avdelningen fått i uppgift att minska andelen fossila plaster i stadens verksamheter. Detta sker genom kontinuerlig utveckling av upphandlat sortiment i samarbete med upphandlade leverantörer.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genomföra kemisk analys av utvalda varor som används inom giffri miljö	2020-01-01	2020-12-31
Kravställa att de förpackningar som används är miljövänliga	2020-01-01	2020-12-31
Kravställa för att minska onödiga förpackningar	2020-01-01	2020-12-31
Sortimentsutveckling i samarbete med stadens upphandlade leverantörer	2020-01-01	2020-12-31
Tillsammans med leverantörer hitta miljövänligare förpackningsmaterial under avtalstiden	2020-01-01	2020-12-31

KF:s inriktningsmål:

3. En ekonomiskt hållbar och innovativ storstad för framtiden

KF:s mål för verksamhetsområdet:

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

Nämndmål:

Servicenämnden har en ekonomi i balans

Förväntat resultat

Förvaltningens verksamheter utför överenskomna uppdrag och tjänster med balans mellan kostnadseffektivitet, kvalitet och service.

Intäktsmodellen är transparent och bidrar till ökad kostnadsmedvetenhet och användning av servicenämndens tjänster.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram nyckeltal och indikatorer för att mäta förvaltningens produktivitet, kvalitet men även för att mäta effektiviseringsvinster.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Alla centrala avtal ska följas upp enligt framtagna avtalsklassificering

Förväntat resultat

Systematisk avtalsuppföljning på olika nivåer enligt avtalsklassificering

Kommentar

Avdelningen hanterar förvaltning och uppföljning av de centrala avtalen samt för vissa

gemensamma avtal. Under föregående år arbetades en avtalsklassificering fram som ska implementeras under året. Avtalen ska följas upp systematiskt och strukturerat i enlighet med avtalsklassificeringen.

Verksamheten ska inom ramen för avtalsförvaltning verka för att ingångna avtal följs och att avtalstroheten ökar. Avdelningen ska fortsätta att se över nyckeltal för avtalstrohet, i syfte att mäta detta över tid.

Genom inom avdelningen gemensamma riktade informationsinsatser implementera nya avtal men även under avtalets löptid för att därigenom öka systemnyttjandet i e-handel och därmed öka avtalstroheten i avtalen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Implementera avtalsklassificering som modell inom avdelningen	2020-01-01	2020-12-31
Riktade informationsinsatser för strategiska avtal enligt avtalsklassificering (nivå 1 och 2)	2020-01-01	2020-12-31
Se över möjligheten att följa upp avtalstrohet	2020-01-01	2020-12-31
Utreda arbetssätt för systematisk kontroll av underleverantörer	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Alla centralupphandlingsområden har pågående avtal

Förväntat resultat

Inget centralupphandlingsområde ska vara avtalslöst

Kommentar

En god planering och fördelning av avtalsområden ska ge förutsättning för att upphandlingar kan starta i tillräcklig tid innan avtal löper ut och att inga avtalsområden blir avtalslösa.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel centralupphandlingar med pågående avtal	100 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Risikanalyser ska genomföras för varje upphandlingsområde	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

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

Förväntat resultat

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

Kommentar

På uppdrag av staden förvaltningar, bolag och stiftelser ska verksamheten stödja dessa i

genomförandet av upphandlingar och i upphandlingsrelaterade frågor samt anslutning av upphandlade avtal. Verksamheten ska erbjuda kvalificerat stöd och säkerställa att tillämpningen av programmet för inköp efterlevs. Centrala upphandlingar ska, som utgångspunkt, genomföras inom avdelningen.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel upphandlingsförfrågningar som genomförs	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Nyhetsbrev, kundmeddelanden samt e-handelsmeddelanden ska kontinuerligt användas för att sprida information om centrala/gemensamma avtal.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Utveckling av stadens upphandlade telefonistjänst

Förväntat resultat

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

Kommentar

Verksamheten ska ansvara för utveckling av stadens upphandlade telefonistjänst. Verksamheten ska ansvara för utbildning och användarstöd för de av förvaltningar och bolag utsedda administratörer men även andra berörda verksamheter i telefonisternas databas Marvin.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Utveckla rutiner för att säkerställa rätt information i databasen Marvin.	2020-01-01	2020-12-31

KF:s mål för verksamhetsområdet:

3.2. Stockholm använder skattemedlen effektivt till största nytta för stockholmarna

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
 Andel upphandlade avtal där en plan för systematisk uppföljning har tagits fram	90 %	90%	År
 Andel upphandlingar där marknadsdialog har genomförts	100 %	Tas fram av nämnd/styrelse	År

Nämndmål:

Servicenämnden effektiviserar stadens administration

Förväntat resultat

Genom att systematiskt arbeta med verksamhets- och processutveckling och tillvarata digitaliseringens möjligheter ökar effektiviteten i tjänster och service. Bilden av stadens gemensamma administration är tydlig och förtroendet för verksamheten är högt.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska beakta EU:s webbtillgänglighetsdirektiv vid utformning av digitala lösningar som förvaltningen har rådighet över.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska implementera nya effektiva rutiner för enklare beställning av nämndens tjänster samt effektivare system för fakturering och uppföljning	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen ska ta fram och genomföra en handlingsplan för marknadsföring av förvaltningens tjänster.	2020-01-01	2020-06-30
Förvaltningen ska tidrapportera i modulen Tid och Projekt för uppdrag som debiteras utifrån nedlagd tid.	2020-01-01	2020-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden har en effektiv och ändamålsenlig organisation

Förväntat resultat

Genom att vara ett kompetenscentrum som erbjuder ett brett utbud av verksamhetsstödande tjänster och service till stadens förvaltningar och bolag effektiviserar stadens administrativa funktioner. Förvaltningen har en effektiv och tvärfunktionell organisation.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltning ska i samband med införande av E-dok utveckla och förenkla hantering, delning och lagring av dokument.	2020-01-01	2020-10-31
Förvaltningen ska skapa en organisation för tvärfunktionellt samarbete för gemensamma processer med syfte att effektivisera interna processer	2020-01-01	2020-12-31

Nämndmål:

Servicenämnden optimerar och utvecklar stadens gemensamma inköp för framtiden

Förväntat resultat

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Upphandlingar genomförs effektivt och ändamålsenligt för att optimera och förbättra försörjning av varor och tjänster för kommunkoncernen. Genom ökat nyttjande av e-handel effektiviserar och utvecklas inköpsverksamheten.

Kommentar

Offentlig upphandling kan med fördel användas som ett verktyg för att pröva nya lösningar och utveckla stadens verksamheter. Upphandling och inköp, i samarbete med stadsledningskontoret, fortsätter arbetet med att utveckla kategoribaserad inköpsstyrning.

Avdelningen är ansvariga för kommunkoncernens inköpskategorier el, måltider och livsmedel samt inredning.

Genom att tillhandahålla utbildning, stöd och support inom upphandling och inköp bidrar verksamhetsområdet till att utveckla inköpsarbetet inom hela kommunkoncernen.

Upphandling och inköp ska, i samarbete med stadsledningskontoret, fortsätta bidra till en öka e-handel med stadens leverantörer samt prioritera stöd och inriktning i upphandlingsarbetet.

Under året kommer nya processer och verktyg för upphandling och avtal att implementeras i hela staden. Verksamheten är piloter i implementeringsprojektet och kommer att få en viktig roll i att stötta kommande implementeringar hos förvaltningar och bolag i kommunkoncernen.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen kommer att delta vid implementering av nya processer och verktyg för upphandling och avtal.	2020-01-01	2020-12-31
Förvaltningen kommer att erbjuda ett utökat utbud av utbildningar avseende inköp och upphandling.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

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

Förväntat resultat

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

Kommentar

Att få tillräckligt många anbud för att tillvarata konkurrensen kräver flera olika åtgärder och ett medvetet arbete över tid. Medvetet arbete med att förenkla upphandlingsunderlagen för att förenkla för leverantörer, små, stora samt nystartade, att lämna anbud på annonserade upphandlingar.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Ökat antal anbud i förhållande till tidigare genomförd upphandling inom motsvarande område.	10 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Verksamhetens mallar för upphandlingsdokument och avtal ses över för att anpassas till stadens framtagna grundmallar.	2020-01-01	2020-12-31
Överväga olika alternativ till paketering av alla upphandlingar.	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

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

Förväntat resultat

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

Kommentar

Upphandlingarna präglas av hög kvalitet och ekonomiskt fördelaktiga villkor. Centralupphandlingar och gemensamma upphandlingar kvalitetssäkras alltid av enhetschef för upphandling. Under året kommer former för hur kvalitetssäkring av uppdrag kan ske på ett enhetligt sätt att tas fram.

Avdelningen ska aktivt utvärdera sin verksamhet och hur dess arbete uppfattas. Under året kommer en uppföljningsenkät att införas för att utvärdera referensgruppens delaktighet och arbete i upphandlingsprocessen. Under året kommer en systematisk uppföljning att utvecklas där mätetal tas fram om hur leverantörerna uppfattar staden som affärsmässig och effektiv samarbetspart.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Uppföljningsenkät till referensgruppsdeltagare.	2020-01-01	2020-12-31
Utveckla en systematisk uppföljning av hur leverantörerna uppfattar staden som affärsmässig och effektiv samarbetspart	2020-01-01	2020-12-31
Årlig kundundersökning	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Stadens inköpsprocess ska vara väl förankrad i stadens förvaltningar

Förväntat resultat

Förvaltningarnas systemnyttjande för e-handel ska öka

Kommentar

E-handelsenheten ska hjälpa och stötta förvaltningarna i deras strävan att uppnå sina indikatormål under 2020. Detta genom att inköpssupporten ska hålla en hög tillgänglighet, servicenivå och ett gott bemötande. E-handelsenheten stöttar förvaltningarna i deras inköpsarbete genom riktade aktiviteter men även genom att utbildningar genomförs kontinuerligt.

För att underlätta för stadens beställare att kunna göra beställningar i stadens inköpssystem kommer arbetet med att ansluta centrala avtal i samband med avtalsstart att intensifieras.

Indikator	Årsmål	KF:s årsmål	Periodicitet
Andel anslutningar som driftsätts i samband med avtalsstart	90 %		År
Andelen av det totala antalet inkomna telefonsamtal till inköpssupporten som besvaras ska uppgå till minst 90 %.	90 %		År
Genomförda inköpsutbildningar ska hålla en god kvalitet med hög andel nöjda deltagare.	4,3		År
Inköpssupporten ger ett gott till mycket gott bemötande	90 %		År
Samtal till inköpssupporten besvaras inom 1 minut	85 %		År

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Genom att arbeta med strategisk uppföljning av systemnyttjandet, fånga upp leverantörer som tillåter köp utanför stadens inköpssystem.	2020-01-01	2020-12-31
Genomföra riktade marknadsaktiviteter för att öka antalet deltagare på inköpsutbildningar	2020-01-01	2020-12-31
Prioritera stöd till de förvaltningar som har lågt systemnyttjande i e-handel	2020-01-01	2020-12-31
Se över hur man kan mäta hur anslutningar av e-handel uppfattas av anslutna leverantörer	2020-01-01	2020-12-31

Enhetsmål:

Verksamheten ska vara effektiv.

Förväntat resultat

Andelen debiterbar tid ska öka.

Kommentar

Verksamheten är helt intäktsfinansierad och timpris för 2020 för upphandling är 860 kronor. Timpris för anslutning av leverantörer till inköpssystemet är 530 kr och att skräddarsy utbildningar inom inköp debiteras med 590kr/timme. För registrering av avtal i stadens gemensamma avtalssystem utgår en kostnad med 450 kr/timme. Deltagande i verksamhetens utbildningar inom inköp ersätts med 1000 kr per deltagare.

Ersättning för centralupphandlingsuppdraget, beställningscentralen och inköp utgår ifrån stadsledningskontoret.

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

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Kontinuerlig redovisning och uppföljning av hur nedlagd tid används.	2020-01-01	2020-12-31
Kontinuerlig översyn av fördelning av arbetsuppgifter för att få en så jämn arbetsbelastning över året som möjligt	2020-01-01	2020-12-31

Nämndmål:

Service-nämnden är en attraktiv arbetsgivare

Förväntat resultat

Genom ett aktivt arbetsmiljöarbete med tydliga och gemensamma rutiner följs arbetsmiljö- och sjukfrånvaro upp för en minskad sjukfrånvaro. Gemensamma utbildningssatsningar skapar ökad kompetens och trivsel på arbetsplatsen. Ledarskapet främjar en kultur av förändring och nytänkande där medarbetarna är delaktiga i utvecklingsarbetet.

Aktivitet	Startdatum	Slutdatum
Förvaltningen ska ta fram samverkansformer för medarbetare så att expertkompetens kommer till sin rätt för att öka innovationskraft och säkra kompetensöverföring.	2020-01-01	2020-12-31

Uppföljning av ekonomi

Resursanvändning

Avdelningen kommer under året att förstärka med fler avtalsförvaltare och upphandlare.

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

Under året kommer avdelningen att utreda vad en samordnad funktion för hållbarhetskrav kan tillföra gällande helhet, harmonisering och prioritering av krav i upphandling.

Budget 2020

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

- Upphandling, anslutning till inköpssystem och avtalsförvaltning av centrala ramavtalsområden
- Inköpsprocessen
- Uppföljning, utveckling och samverkan

Övrigt