

2016-11-30

TJÄNSTESKRIVELSE
KUN 2016/41

Kommunstyrelsens
arbetsutskott

Ramar för att upphandla kompetensutveckling av service och bemötande

Förslag till beslut

Kommunstyrelsens arbetsutskott beslutar att Nacka kommun ska upphandla kompetensutveckling av service och bemötande enligt de ramar och förutsättningar som anges i inköpsenhetens tjänsteskrivelse.

Detta beslut fattas av kommunstyrelsens arbetsutskott med stöd av punkten 28 i kommunstyrelsens delegationsordning.

Sammanfattning

Ett flertal enheter inom kommunen har behov av att utvecklas i sin yrkesroll där service och bemötande är en central del i kontakt med kommun invånare och kunder.

Ärendet

De enheter som har behov av kompetensutveckling inom service och bemötande behöver upphandla en handledare/coach.

Syftet med upphandlingen är att leverantören ska bidra till en effektivisering av kommunens verksamheter och service. En viktig del av tjänsten går ut på medlyssning, där leverantören spelar in och lyssnar på situationer med den enskilda medarbetaren. Samtalet analyseras och går sen igenom tillsammans.

Målgruppen är både nyanställda och redan anställda.

Krav som kommer att ställas omfattar bland annat:

- Dokumenterad erfarenhet av handledning för bättre effektivitet och bemötande
- Personlig handledning, fortbildning med en strukturerad systematisk uppföljning
- Handledning för förbättrad vägledning genom samtal eller skrift (mailsvar)

Roller och ansvar

Namn	Befattning	Roll
Lena Olin	Ekonomidirektör	Processägare
Anders Larsson	Biträdande enhetschef kontaktcenter	Projektgrupp
Jessica Frösell	HR-specialist	
Georgios Katsikiotis	Enhetschef servicecenter	
Kristina Petterqvist	Enhetschef bygglov	



Erik Lundin Maria Melcher	Enhetschef lokalenheten	
Isabella Lipski	Upphandlare	Upphandlingsansvarig

Marknadsanalys och inköpsstrategi

Marknaden för olika former av handledare och coacher är stor med en stor mängd olika aktörer. I den aktuella upphandlingen är det dock ett begränsat antal leverantörer som bedöms kunna utföra tjänsten enligt de förutsättningar som Nacka kommun har. De är en utmaning att beskriva tjänsten så detaljerat att rätt leverantörer lämnar anbud.

Enheterna använder idag i huvudsak en leverantör som tidigare varit direktupphandlad.

Upphandlingsförfarande

Upphandlingen föreslås genomföras med det som i lagen om offentlig upphandling (LOU) kallas öppet förfarande. Vid öppet förfarande annonseras upphandlingen på kommunens hemsida, på upphandlingsverktyget e-avrop och på Tenders Europe Daily som är Europeiska Unionens officiella annonseringsverktyg för upphandlingar över tröskelvärdet. Tröskelvärdet för kontrakt är för närvarande 1 910 323 SEK och hela avtalsperioden ska räknas in i kontraktsvärdet, inklusive eventuella optioner. Alla intresserade leverantörer får tillgång till förfrågningsunderlaget och kan därmed lämna anbud. Efter att anbudena inkommit genomförs en kvalificering av leverantörerna och en utvärdering av anbudena. Vid öppet förfarande får den upphandlande myndigheten inte förhandla med anbudsgivarna. Utvärdering kommer att göras av de anbud som klarat kvalificeringsfasen genom att timpriset för uppdraget räknas av med mervärden, så kallas monetär utvärdering. Kvalitetsaspekter och utförande av tjänsten kommer viktas tungt då timpriset inte anses vara den tyngsta parametern utan hur leverantören arbetar med effektivisering, systematiskt uppföljning och handledning.

Alla anbudsgivaren ska även göra en anbudspresentation utifrån en anvisad struktur.

Tidsplan

Nyckeldatum

Process	Delprocess	Tidsperiod	Klart
Behovsanalys		Oktober–december 2016	
Marknadsanalys		November-december 2017	
Upphandling	Dokument	december 2016	2016-12-20
	Annons e-avrop, TED	42 dagars annonsering	2016-12-22
	Sista anbudsdag		2017-02-02



	Anbudsöppning		2017-02-02
	Utvärdering	15 dagars utvärdering	2017-02-17
	Tilldelning		2017-02-18
	Kontraktstilldelning	avtalsspärr minst 10 dagar	2017-02-28
Leveransprocess	Kontraktstecknande		2017-02-30
	Uppstartsmöten	Slutet februari 2017	
Uppföljningsprocess	Kontraktsmöten ska hållas en gång per år	Kontraktsmöte 1.	

Särskilda hänsynstaganden

Inga specifika miljökrav ställs på handledare.

Risker

Risk	Åtgärd
För få anbudsgivare	Kontakt tas under marknadsanalysfasen med leverantörer
För många anbudsgivare, alltför omfattande utvärdering.	Detaljerat beskriva tjänsten och kraven som ställs i upphandlingen.
Fel leverantör som ej utför tjänsten enligt underlaget.	Ställa detaljerade krav. Exitklausuler i avtalet.

Ekonomiska konsekvenser

Uppskattat sammanlagt värde för avtalen under hela avtalsperioden på 2 år med förlängning 1+1 år är 1 100 000 kronor.

Konsekvenser för barn

Upphandlingen ger inga direkta konsekvenser för barn. Hela kommunen kommer dock att få positiva effekter av att service och bemötandet utvecklas.

Isabella Lipski
Inköpsenheten

Sebastian Nordgren
Inköpsenheten