

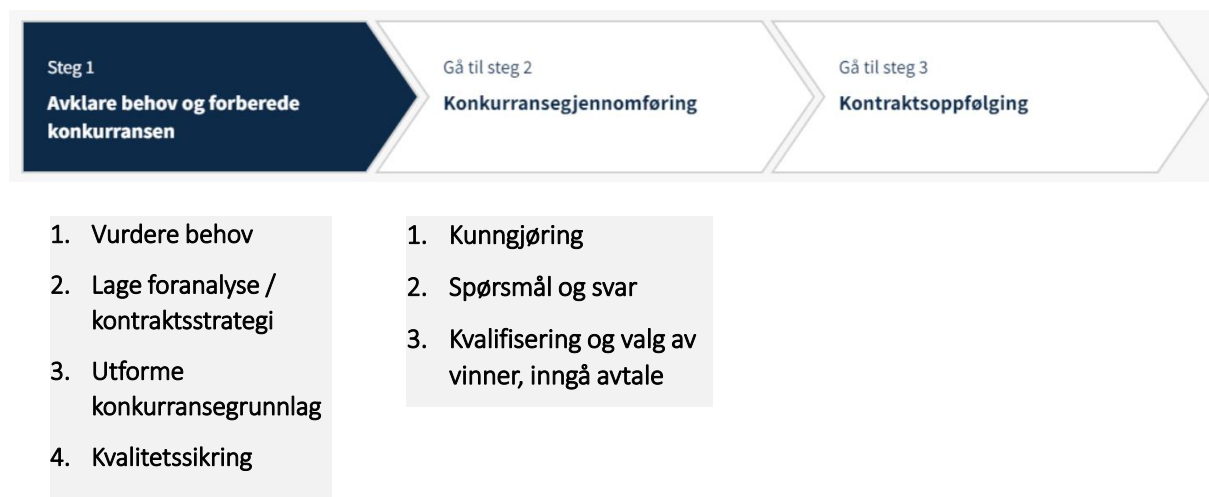
Innledning til brukerhistorier

Anskaffelser i Akershus, Buskerud og Østfold KO har analysert arbeidsstegene for to hovedarbeidsprosesser; anskaffelsesgjennomføring og kontraktsoppfølging. Vi ønsker å utforske potensiale for å ta i bruk kunstig intelligens i våre arbeidsprosesser for å høyne kvalitet, effektivitet og leveranseevne. Vi har beskrevet to brukerhistorier, en for hver hovedarbeidsprosess. I hver brukerhistorie beskrives flere forbedringbehov som potensielt kan støttes av KI eller andre innovative løsninger

Brukerhistorie 1 – Anskaffelsesgjennomføring

Petra jobber som anskaffelsesrådgiver i Anska KO. Hennes jobb er å gjennomføre anskaffelser for å dekke behov i Akershus, Buskerud og Østfold fylkeskommuner, samt i FRID IKS.

Anskaffelsene Petra gjennomfører er veldig varierte. Hun anskaffer blant annet teknisk utstyr og maskiner, biler, traktorer og anleggsmaskiner, IT-systemer samt inngår rammeavtaler på forbruksmateriell eller konsulent- og vikartjenester, og avtaler knyttet til drift og vedlikehold av fylkeskommunenes bygg.



Problemstilling 1 – forberedelse av anskaffelsesprosessen (foranalyse /kontraktstrategi)

For alle anskaffelser Petra gjennomfører, må hun ta hensyn til føringer gitt av regelverket for offentlige anskaffelser, fylkeskommunenes anskaffelsesstrategi(er), samt behovshavere og behovene som skal dekkes. Slik Petra jobber i dag, må hun i forberedelsesfasen til alle anskaffelser gå gjennom en omfattende foranalyse som forsøker å favne om alle disse føringene. I tillegg tar den for seg erfaringer man har fra tidligere anskaffelser og avtaler, slik at man skaffer seg fullstendig oversikt over hva man må tenke på i utformingen av konkurransedokumenter og gjennomføringen av konkurransen. *Resultatet av hele denne analysen ender i en form for konkurranse- og kontraktstrategi (foranalyse).*

Selve foranalysen dokumenteres i Word, men informasjonen man har behov for, må hentes fra mange ulike kilder. Man må hente informasjon om gjeldende avtale fra blant annet økonomisystem/analyzesystem, kontraktansvarlige eller andre som kjenner avtalen godt. Erfaringer fra tidligere anskaffelser kan man hente fra kolleger, interne evalueringer som er gjort, eller fra

konkurransgjennomføringsverktøyet. Eventuelt kan man også hente inspirasjon fra eller snakke med andre offentlige oppdragsgivere som har gjennomført lignende anskaffelser.

Informasjonen Petra trenger for å utarbeide foranalysen, må hentes fra mange ulike kilder, ofte ulike nettsider som alle er linket inn i foranalyse-dokumentet. I tillegg må man ofte hente informasjon fra markedet/ potensielle leverandører. Dette er tidkrevende arbeid, og det er vanskelig å få med seg momenter som kan være relevante i alle anskaffelser.

Petra ønsker seg støtte til denne foranalyseprosessen, og ser for seg at mye av denne datainnhenting kan gjøres automatisk. Hoveddelen av informasjonen som hentes, ligger på åpne plattformer, og det handler ofte om å søke gjennom mengder av tekst for å finne det som er relevant for den aktuelle anskaffelsen. **Petra ser for seg en løsning hvor KI hjelper henne med å sette opp et utkast til foranalyse, hvor relevant informasjon er hentet ut og integrert i analysen.** Hun tror dette både kan spare henne for mye tid, samtidig som det kan øke kvaliteten og redusere muligheten for menneskelige feil. (Behov A)

Problemstilling 2 – utarbeidelse av konkurransedokumenter

Når foranalysen er ferdig, må Petra videre forsøke å ta med seg strategien som er lagt for anskaffelsen inn i utarbeidelsen av konkurransedokumenter; konkurransebetingelser, kravspesifikasjon og kontrakt. Malene for hvordan konkurransegrunnlaget skal settes opp ligger klart i KGV-systemet, men det må tilpasses den aktuelle anskaffelsen. Særlig kravspesifikasjonen og tildelingskriterier kan ofte være krevende å skrive, fordi man både må ivareta behovene som skal dekkes, lovverket og de strategiske føringene som gjelder.

Petra ønsker seg hjelp av et system i denne prosessen. Hun ser for seg at det kan settes opp et utkast til fullstendig konkurransegrunnlag basert på andre konkurransegrunnlag/konkurranser som er gjennomført, hvor det også er hensyntatt behovene som skal dekkes og momentene man har kommet frem til i foranalysen. Utkastet bør være fullstendig, og inkludere både kravspesifikasjon og forslag til prismekanisme og prisskjema. Hun mener også at utkastet bør kontrolleres mot eventuelle KOFA-saker eller rettsdommer som kan være aktuelle, for å sikre at man ikke stiller krav og kriterier som er i strid med lovverket. (Behov B)

Problemstilling 3 – spørsmål og svar til konkurransedokumenter

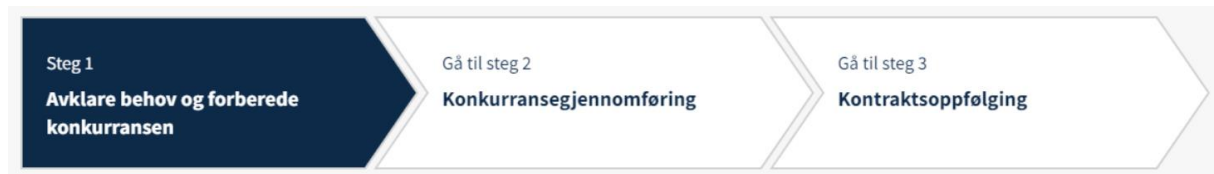
Etter at konkurransegrunnlaget er ferdigstilt og kunngjort får Petra ofte spørsmål fra leverandørene om det som er kunngjort. Hun opplever denne fasen som uforholdsmessig tidkrevende, særlig fordi svarene på det som spørres om ofte allerede står i konkurransedokumentene eller i LOA/FOA. **Petra ønsker seg en løsning på dette hvor automatiske utkast til svar hentes automatisk fra konkurransegrunnlag, lovverk eller andre steder.** På den måten må Petra kun kvalitetssikre svarene, og hun vil ha mer tid å bruke på de spørsmålene som faktisk har behov for ytterligere avklaringer. (Behov C)

Problemstilling 4 – kvalifisering og evaluering av tilbud

Når tilbudsfristen har passert, må Petra kvalifisere og evaluere tilbud. I konkurranser med mange tilbud er dette en omfattende jobb, og det er mange dokumenter som må leses. Særlig evalueringen kan være svært tidkrevende, og fordi mange leverandører er flinke til å skrive, er det ofte vanskelig å skille innholdet fra hverandre. **Petra lurer ofte på hva som faktisk skiller tilbudene fra hverandre. Petra tror KI kunne hjelpe henne med denne jobben.** Ved å la KI gå gjennom alle dokumentene knyttet til tilbudene håper hun det ville bli mye enklere å sammenligne det som er tilbudt. **Hun tror en slik løsning ville kunne gjennomføre et fullstendig utkast til evaluering som hun selv ville kunne ha som et utgangspunkt for valg av vinner.** (Behov D)

Brukerhistorie 1 – Kontraktoppfølging

Karsten jobber som kontraktsrådgiver i Anska KO. Hans jobb er å implementere og følge opp kontrakter og rammeavtaler for Akershus, Buskerud og Østfold fylkeskommuner, samt i FRID IKS.



1. Implementering og oppstart av avtale
2. Oppfølging; løpende og strategisk
3. Utfasing / avslutning av kontrakt

Problemstilling 1 - implementering

Implementeringsjobben er ofte todelt, hvor hver del har ulike utfordringer.

*Den første delen dreier seg om implementeringen mot leverandør, hvor det viktigste er å sørge for en felles forståelse for hva som skal leveres og hvilke vilkår som gjelder. Det er mange ulike krav i kontraktene som skal ivaretas. Noen krav er av operativ art, og dreier seg om priser, leveringsbetingelser, servicegrad osv. Her har ofte leverandørene god kontroll på hva som gjelder. Andre krav er av mer strategisk/administrativ art. Dette kan være krav til lønns- og arbeidsvilkår eller klima og miljø, eller det kan være krav til innhold i en EHF-faktura, statistikk som skal leveres ved gitte intervaller eller andre ting. Karsten opplever ofte at både brukere og leverandører er mest opptatt av å komme i gang med kjøp/salg fra start, og at man kan komme skjevt ut på noen av de mer strategiske/administrative punktene fordi de ikke er godt nok kjent. Kravene er ofte mange og krevende, og de står kanskje på ulike steder i kontraktene. **Karsten ønsker seg hjelp til å skaffe oversikt over de ulike kravene i en kontrakt, og å gjøre risikovurderinger av kravene for å prioritere hva som er mest kritisk å gå gjennom sammen med leverandør (Behov E).***

*Den andre delen av implementeringen handler om å nå ut med informasjon til de som skal bruke avtalen. Her har ofte Karsten problemer med å nå ut til de rette folkene blant alle de 12.000 ansatte i fylkeskommunene. Noen av avtalene han implementerer, har få brukere/bestillere, mens andre har veldig mange bestillere spredd på mange lokasjoner. Det er krevende å finne ut av hvem som kommer til å bestille på en avtale, hva de trenger av informasjon og på hvilken form. **Her kunne Karsten ønske seg hjelp til å samle data fra tidligere avtaler og kjøp for å finne de personene som har behov for informasjon, og gjerne også forslag til individualisert informasjon basert på deres tidligere bestillingsmønster (Behov F).***

Problemstilling 2 – løpende oppfølging

Når implementeringsjobben er fullført, skal Karsten videre sørge for at avtalene fungerer som de skal og at krav til oss og leverandør etterleves gjennom hele levetiden.

Karsten er ikke selv bestiller, og benytter derfor i liten grad avtalene han følger opp selv. Anska KO gjennomfører stort sett anskaffelser for å dekke andre avdelingens behov. Han har derfor lite kunnskap om hvordan avtalene fungerer uten å få beskjed fra leverandør eller bestillere. Det er laget systemer og rutiner for hvordan bestillerne kan melde fra om feil eller mangler (avvik), men Karsten opplever dette som lite brukt av bestillere, og mistenker at skjemaene ikke er godt nok kjent, eller lett nok tilgjengelig. **Karsten savner et system som er tilpasset brukernes hverdag, hvor de enkelt kan melde inn saker de opplever der de er, og som samles på en oversiktlig plattform for han selv, slik at han kan følge med på om det er feil/avvik som gjentar seg, ta opp relevante ting med leverandør osv.** (Behov G)

Karsten ønsker å være mer proaktiv i denne oppfølgingen. Dette kunne han vært ved å selv ta kontakt med de som bestilte hyppig eller gjorde store avrop for å få korte tilbakemeldinger på hvordan ting fungerte. Samtidig kunne han da sjekket om de opplevde at enkeltkrav til leveranse ble oppfylt, for eksempel om de benyttet gjenvinnbar emballasje, om de kjørte elbil og om de hadde med seg lærling. **Denne jobben har Karsten hverken tid eller ressurser til å holde på med, men ønsker seg en digital assistent som kunne gjøre denne jobben med innsamling av data.** (Behov H)

Karsten har også noen avtaler hvor bestillerne er godt kjent med avviksmeldingene, og der er det mange avvik som kommer inn. **I disse tilfellene er det vanskelig å holde kontroll på blant annet hva som er kritisk og ikke, og hva som gjentar seg og bør tas opp med leverandør i et møte.** Karsten ser for seg at systemet og den digitale assistenten kan bidra med dette også. (Behov I)

Avtalene Karsten følger opp har ulike prismodeller. Vareavtalene har ofte prismodeller som følges opp via bestillings- og fakturasystem, mens tjenesteavtaler kan ha ulike timepriser, «pakkepriser» eller annet. Ofte er det stilt krav til at det ikke skal tilkomme gebyrer, kjøre-/reisekostnader, frakt mv. Karsten synes det er krevende å følge opp at det faktureres som avtalt, særlig fordi noen leverandører har flere avtaler med ulike prismekanismer, og det er vanskelig å skille disse fra hverandre basert på fakturaene. Mange benytter i tillegg PDF-vedlegg for å spesifisere hva som faktureres. Dette gir fører til at det er en stor manuell jobb å kontrollere priser og volum på avtalene. Det er også en faktor at de som bestiller på avtalene ikke alltid er kjent med hvordan det skal faktureres og hvilke priser som gjelder, og at de godkjenner fakturaer uten å kontrollere om alt er i henhold til avtale, fordi de har en travel hverdag og ikke tar seg tid til dette. **Karsten ønsker seg hjelp til jobben med priskontroll, aller helst allerede før fakturaer godkjennes, ved at bestillerne får «live» informasjon om hva som er gjeldene priser.** Karsten vil likevel gjennomføre kontroller i etterkant for å se om alt foregår som det skal, og da ville det være stor hjelp med et system som kan lese både EHF-fakturaer og PDF-vedlegg, skille relevant informasjon fra hverandre og sammenligne med vilkårene fra avtalen. (Behov J)

En annen stor jobb for Karsten i oppfølgingen knytter seg til forebygging av arbeidslivskriminalitet. Allerede ved oppstart av alle relevante avtaler, skal Karsten sende ut egenrapporteringsskjemaer og gjennomføre risikoanalyse basert på svarene i denne egenrapporteringen. Dette gir føringer for videre oppfølging av krav til lønns- og arbeidsvilkår, lærlinger, faglærte og etisk handel. **Karsten tror denne jobben ville være av høyere kvalitet med støtte av et system som gjennomførte risikovurderinger. Systemet kunne kanskje hente mer informasjon om bransje og leverandør på nett i tillegg til svarene fra egenrapporteringen, for å få et mer riktig bilde av risikoen.** (Behov K)

Karsten skal også følge opp en rekke andre krav knyttet til klima- og miljø, okkuperte områder, databehandling og personvern, kontraktens verdi, beredskap og sikkerhet mv. I dag gjennomføres oppfølgingen i mange ulike systemer, blant annet i kontraktsadministrasjonsverktøy (KAV), Forms, Outlook, Word, TopDesk (helpdesk-system), økonomisystem, analysesystem med flere. All oppfølging

noteres manuelt ned i et excel-skjema, som er utarbeidet for å holde oversikt over gjennomførte aktiviteter, funn og tiltak. **Karsten tror oppfølgingen ville blitt bedre og mer effektiv om han hadde et verktøy som kunne ivareta flere av disse funksjonene samtidig, slik at man kunne kuttet ned på antall verktøy i hverdagen. (Behov L)**