

VEDLEGG 1

BRUKERHISTORIER



Innhold

Hvorfor brukerhistorier?	2
Anskaffelsesrådgiver	2
Leder	3
Administrator	4
Behovshaver/brukergruppe	4
Avtalebruker	5
Kontraktsrådgiver	5
Leverandør.....	5

Hvorfor brukerhistorier?

Brukerhistoriene skal gi en bedre innsikt i behov og utføringer for ulike roller i anskaffelsesprosessen.

Anskaffelsesrådgiver

Anskaffelsesrådgiveren (AR) leder anskaffelsesprosessen fra A til Å. Den første fasen innebærer å **kartlegge behov, planlegge- og klargjøre konkurransen**. På grunn av mange ulike systemer er det utfordrende for AR å få oversikt over nye saker og planlegge sitt arbeid. AR må bruke mange ulike systemer som ikke er integrert eller "snakker sammen" i denne delen av anskaffelsesprosessen. Dette gjør videre at kommunikasjonen og samhandlingen med behovshavere ikke er optimal. Arbeidet oppleves oppstykket, og når AR skal utarbeide konkurransedokumentene gjør manglende samhandlingsfunksjoner det utfordrende å holde oversikt over endringer og sikre at informasjonen kommer korrekt sted i dokumentene. Det er videre en utfordring at dagens system mangler versjonshåndtering og at man i stor grad må lage maler selv. Det er heller ingen kvalitetssikring i systemet som kan hjelpe AR med å sikre at utforming av krav og kriterier er i henhold til regelverket.

Når AR har jobbet seg ferdig i første fase, kunngjøres konkurransen. AR er nå i **konkurransfasen**, og skal publisere konkurransen på Doffin. For å publisere konkurransen må AR overføre informasjon fra KGV til E-forms. Dette er en tungvint prosess, da mye informasjon må legges inn manuelt på nytt fordi ikke alt blir overført automatisk. E-forms-prosessen oppleves også som lite intuitiv.

Når leverandører sender inn spørsmål til konkurransen via KGV, må disse håndteres manuelt av AR. Spørsmål som er rettet til behovshaver, må AR kopiere og lime inn i en e-post til behovshaver. Når behovshaver har svart, må AR igjen kopiere og lime inn svaret i KGV for at det skal bli tilgjengelig for alle interessenter i konkurransen. Behandlingen av innkomne spørsmål gjennomføres utenfor KGV og medfører manuelt merarbeid for AR samt potensielle forsinkelser. I tillegg er det begrensninger i KGV som gjør at det kun er mulig å svare en gang pr innkommet spørsmål, og det er heller ikke mulig å legge til oppfølgingsspørsmål eller svar.

Etter tilbudsfrist må alle tilbud lastes ned og mellomlagres lokalt før de lastes opp i eget system utenfor KGV, som f.eks. Teams, for evaluering sammen med behovshaver. Under evalueringen benyttes manuelle evalueringsskjemaer, da evalueringssystemet i KGV oppleves som lite intuitivt og vanskelig å bruke. Samhandlingsmulighetene med behovshaver i KGV under evalueringen er også svært begrenset.

Det er ofte behov for å benytte flere kunngjøringstyper. Dagens KGV mangler det gode løsninger for andre typer kunngjøringer enn "standard": RFI, Intensjonskunngjøring, Veiledende kunngjøring, Felles kunngjøring (samarbeid med andre virksomheter), Manglende løsning for forhandling med leverandør etter avlyst konkurranse, og Direkteanskaffelse under EØS terskelverdi. Det mangler også gode løsninger for Konkurranse med forhandling og prosedyren Konkurransepreget dialog. Gjennomføring av disse kunngjøringstypene er tungvint, lite intuitiv, og krever at AR noen ganger må manipulere systemet for å få det til å fungere. Dette skaper usikkerhet og merarbeid for AR.

Når AR sender ut invitasjoner via KGV til leverandører om å gi tilbud, gir ikke KGV beskjed dersom e-posten ikke blir levert, for eksempel på grunn av feil i e-postadressen eller

automatiske svar. Dette kan føre til at leverandører ikke mottar invitasjonen, uten at AR blir klar over det.

Ved utsendelse av meddelelsesbrev må avtale opprettes først i systemet. Dette oppleves som ulogisk, da avtalen først burde opprettes etter at tildeling er sendt og avtalen er klar for signering, og muligens burde den opprettes helt til slutt, etter signering.

I dagens løsning kan man ikke sette en egen frist for signering; systemet setter automatisk en frist på to uker. Videre er e-posten som leverandørene mottar for signering, ikke selvforklarende og kan mistenkes for å være spam.

Den siste fasen er **kontraktsoppfølging**. AR skal nå etablere avtalen i KAS ved å overføre data fra KGV. Oppsett av avtaler, spesielt parallelle avtaler, oppleves som lite intuitivt og tidkrevende. Det mangler en funksjon for masseoppdatering av delkontrakter som tilhører samme hovedkontrakt. Dette innebærer at AR må skrive inn samme informasjon mange ganger, selv om informasjonen er identisk for alle delkontraktene.

Systemet gir begrenset støtte til selve avtaleoppfølgingen. AR mangler en helhetlig og effektiv oversikt over sin avtaleportefølje, inkludert status og aktiviteter knyttet til hver enkelt avtale.

Underveis i avtaleperioden mottar AR varslinger om avvik som behovshavere registrerer i systemet, men utover dette er systemet ikke tilrettelagt for aktiv oppfølging eller dialog. Siden systemet ikke støtter dialog med verken behovshavere eller leverandører, må AR bruke andre kommunikasjonskanaler, som f.eks. e-post, noe som gjør det utfordrende å spore oppfølgingen og krever manuell arkivering.

Informasjon om avtaler må manuelt overføres til andre systemer, som f.eks. økonomisystemet. Dette gjelder både ved opprettelse av nye avtaler og ved endringer i avtaler. Det er heller ingen automatisk retur fra økonomisystemet som gir omsetningstall, noe som gjør det tidkrevende å sammenstille forbruk opp mot avtalenes rammer.

Systemet mangler en hensiktsmessig tilgangsstyring i situasjoner der andre enn AR har ansvar for aktiviteter i oppfølgingen av en spesifikk avtale. Det er behov for funksjonalitet som gjør det mulig å tildele oppgaver eller sende varslinger til slike personer, samt gi dem tilgang til å se og legge inn dokumentasjon knyttet til avtalen (avtaledokumenter, registrere avvik etc.). Samtidig har AR fortsatt det overordnede ansvaret og har behov for en fullstendig oversikt hvilken oppfølging som er utført.

Leder

Leder har overordnet ansvar for anskaffelser og kontraktforvaltning.

I en tidlig fase har leder behov for å få oversikt over behovet for anskaffelser, både det enkelte behov og innenfor en gitt kategori eller avtaleområde, herunder eksisterende avtaleporteføljes behov for ny konkurranse eller vurdering av opsjon. Kartleggingen omfatter også spendanalyser som pr i dag håndteres i et system utenfor løsningen.

Før leder tildeler anskaffelsen til en anskaffelsesrådgiver (AR) har leder behov for å få innsikt i hvilken type anskaffelse det er, innhold og omfang, og annen nøkkelinformasjon. I noen tilfeller har leder behov for å kommunisere og avklare forhold med innmelder, behovshaver og budsjettansvarlig før anskaffelsen tildeles en AR.

Videre har leder behov for ha oversikt og status på AR sine pågående saker. Leder har også behov for enkelt å kommunisere status på innmeldte anskaffelser ut i organisasjonen, gjerne automatisk.

I mange tilfeller vil leder ha behov for å omdisponere ressurser og omfordele saker og aktiviteter. Dette kan være i forbindelse med ferieavvikling, sykdom eller annet fravær. Leder (og alle AR) bør kunne få oversikt over alle aktiviteter som venter på å bli behandlet i systemet, slik at de effektivt kan håndteres og fordeles. Leder har i forbindelse med sykdom eller at ansatte slutter behov for å flytte/omfordele av anskaffelser og ansvar for kontrakter over på nye AR/KR (kontraktsrådgiver), herunder masse-omfordeling.

Leder har behov for enkelt å kunne kommunisere oversikter over inngåtte kontrakter både i organisasjonen og eksternt.

Leder har behov for å kunne ta ut status, statistikk, rapporter og KPIer på ulike områder og aktiviteter i alle deler av anskaffelsesprosessen. Dette omfatter også spendanalyser med oppfølging av forbruk og fordring på rammeavtaler, AR/KR har tilsvarende behov. I dag løses dette i andre systemer utenom løsningen, uten integrasjoner.

Pr i dag håndteres i hovedsak leders oppgaver og ansvar utenfor løsningen, som medfører mange manuelle prosesser og aktiviteter for leder, behovshavere, AR og KR. For enkelte aktiviteter har man funnet egne løsninger i systemet, men disse er dessverre ikke optimale.

Administrator

Administrator har behov for enkelt tildele og administrere brukere med ulike type tilganger og varigheter, herunder at noen typer tilganger er automatiske for ansatte i organisasjonen. I noen tilfeller er det behov for å gi tilganger til eksterne, eksempelvis i forbindelse med innkjøpssamarbeid og eksterne konsulenter som skal bidra i anskaffelsesprosessen.

Malverk bør være enkelt og fleksibelt å bygge opp og vedlikeholde, og med støtte. En standard tekst bør kunne legges inn og vedlikeholdes på et sted, selv om tekst skal benyttes i flere sammenhenger, f.eks. i konkurransegrunnlaget for ulike deler og ulike prosedyrer.

I dag er det utfordrende å vedlikeholde maler, da de ikke har en felles base for standardtekster. En endring må foretas i mange strukturerte dokumenter.

Det er manglende funksjoner for malverk for vedtak som avvisning, utvelgelse, tilbud/løsning forkastet ved nedvalg, tildeling og avlysning. I dag håndteres dette med word-maler utenfor KGV.

Behovshaver/brukergruppe

Behovshaver/brukergruppe er den som har behov for å anskaffe en tjeneste eller en vare.

Vedkommende trenger en enkel måte å melde inn anskaffelsen til anskaffelsesfunksjonen på. I dag melder behovshavere inn behov for bistand til anskaffelser i andre systemer eller via e-post, og har ingen mulighet til å følge status på saken. Det er behov for en kommunikasjonskanal under hele anskaffelsesprosessen.

Videre er behovshaver med på å utarbeide kravspesifikasjonen og tildelingskriteriene, samt bidrar i evalueringen av tilbudene. Dette skjer i dag utenfor KGV, i andre systemer. Dagens

løsning oppleves som ineffektiv og kan føre til feilinformasjon samt man mangler oversikt over prosessen. Behovshaver har et behov for å kunne arbeide sammen med AR i et samlet og sømløst system (KGV). Et eksempel på økt tidsbruk er når spørsmål til behovshaver oppstår under kunngjøringsperioden. Behovshaver må da vente på at AR videreformidler dem.

Avtalebruker

Avtalebrukerne utgjør en stor og variert gruppe i virksomheten, i teorien alle ansatte. Behovene deres varierer fra sporadisk bruk av avtaler til daglig tilgang. Uavhengig av bruksmønster har alle behov for enkel og rask tilgang til informasjon om hvem virksomheten har avtaler med, hva avtalene omfatter, og hvilke regler som gjelder for bruk.

Den interne avtalekatalogen som benyttes i dag har en svak søkefunksjon, noe som gjør det utfordrende for brukerne å finne frem til relevante avtaler, spesielt for de som ikke har inngående kjennskap til avtalene fra før. Ofte må brukerne allerede vite spesifikke detaljer om avtalen for å kunne søke effektivt, noe som gjør det tidkrevende å finne frem til riktig avtale. Dette gjelder spesielt brukerne som kun bruker avtaler sporadisk.

Videre mangler systemet funksjonalitet som kunne gjort det enklere for brukerne å navigere i avtalekatalogen. Det finnes f.eks. ingen oversikt over nye avtaler som nylig er inngått, mest brukte avtaler, eller andre relevante kategorier som kan hjelpe brukerne med å finne avtaler basert på behov eller popularitet. Dette fraværet av en helhetlig og brukervennlig oversikt gjør det tidkrevende for brukerne å finne frem til avtaler som er relevante for deres arbeid. Dette kan føre til at brukerne unnlater å bruke avtaler, eller at de bruker feil avtaler, noe som kan få økonomiske eller juridiske konsekvenser for virksomheten.

I tillegg oppleves det som vanskelig for brukerne å rapportere inn avvik, og systemet er ikke tilrettelagt for dialog med AR. Brukerne har derfor ikke innsyn i status på innmeldte avvik, eller om avviket er fulgt opp og kvittert ut.

Kontraktsrådgiver

Jf. Anskaffelsesrådgiver

Leverandør

Leverandørene er de som leverer tilbud i konkurranser, og som har et ønske om å få tildelt kontrakt. Erfaring med å levere tilbud og bruk av elektronisk anbudsportal er variert blant leverandørene. Enkelte leverandører er profesjonelle og erfarne med utforming og innlevering av tilbud, mens andre har liten eller ingen erfaring med dette.

I kartleggingsfasen kan leverandørene oppleve å få mulighet til å svare på spørsmål fra oppdragsgiver, gjennom en markedsdialog. Gjennomføringen av dette skjer noe løsrevet fra KGV i dag, og kunne heller vært mer standardisert og besvart rett i KGV-systemet.

Leverandørene har behov for gratis og enkel tilgang til konkurranser. Innlevering av tilbud kan i dag oppleves som tungvint og lite intuitivt, spesielt for mindre leverandører.

Under kunngjøringsperioden kan leverandører ha behov for å stille spørsmål om anskaffelsen. Det er en utfordring at dialogen er låst til kun ett spørsmål og ett svar. Ny "spørsmål og svar"-tråd må opprettes for å fortsette dialogen – man mister sammenhengen og oversikten.

Forespørsel om å signere avtale sendes på e-post med lenke til leverandør. Prosessen oppleves ikke alltid som sikker eller selvforklarende for leverandør.

I avtaleperioden har leverandør behov for dialog med KR om ulike forhold ved avtalen, herunder faste rapporteringer, håndtering av avvik, svar på kontroll av seriøsitetskrav, prisreguleringer mm. I dag skjer denne kommunikasjonen utenfor KAS siden systemet ikke støtter dialog med leverandører. Dagens løsning fører til ineffektivitet, manglende oversikt, samt økt risiko for feil og sikkerhetsbrudd.