



Markedsdialog

om fremtidig anskaffelse av
bestillingsløsning / e-handel

DAGENS SITUASJON

INNLEDNING

Økonomi- og forvaltningsetaten (heretter kalt OKF) og Digitaliseringsetaten ble etablert 1.januar 2026 etter en sammenslåing av Utviklings- og kompetanseetaten, Innkrevingsetaten og Origo. OKFs avdeling for Anskaffelser og bærekraft (heretter kalt Oppdragsgiver) inviterer markedet til dialog i forbindelse med en fremtidig anskaffelse av bestillingsløsning/e-handelsløsning.

I denne fasen av markedsdialogen ønsker vi å lære fra markedets erfaringer. Hva har lyktes og hva har gått mindre bra, og hvorfor? Men før vi kommer til spørsmålene ønsker vi å gi en situasjonsforståelse for å gi en kontekst til behovet for en bestillingsløsning.

OPPDRAAGSGIVER

Oslo kommune er en av Norges største arbeidsgivere med ca. 54 000 ansatte og et årsbudsjett på ca. 105 milliarder kroner. Det er i dag 53 ulike virksomheter i Oslo kommune.

Byråd- lederens kontor	Byråds- avdeling for finans	Byråds- avdeling for kultur og næring	Byråds- avdeling for byutvikling	Byråds- avdeling for miljø og samferdsel	Byråds- avdeling for utdanning	Byråds- avdeling for sosiale tjenester	Byråds- avdeling for helse	15 bydels- administrasjoner
Beredskaps- etaten*	Innkrevings- etaten	Deichman bibliotek*	Byantikvaren*	Brann- og redningsetaten	Utdannings- etaten	Barne- og familieetaten	Helseetaten	Alna
Kommune- advokaten	Oslo Origo	Gravplass- etaten	Elendoms- og byfornyelses- etaten	Bymiljøetaten		Velferdsetaten	Sykehjems- etaten*	Bjerke
Rådhusets forvaltnings- tjeneste	Utviklings- og kompetanse- etaten	Kulturetaten	Plan- og bygningsetaten	Fornebubanen				Frogner
		Munchmuseet		Klimaetaten				Gamle Oslo
		Næringsetaten*		Renovasjons- og gjenvinnings- etaten				Grorud
		Boligbygg Oslo KF		Vann- og avløpsetaten				Grünerløkka
		Oslobygg KF						Nordre Aker
		Oslo Havn KF						Nordstrand*
								Sagene*
								Stovner
								St. Hanshaugen
								Søndre Nordstrand*
								Ullern
								Vestre Aker
								Østensjø

Forklaring av fargekoder:

Gruppe 1

Gruppe 2

Gruppe 3

OKF (tidligere Utviklings- og kompetanseetaten), avdeling for Anskaffelser og bærekraft, har fått delegert myndighet til å inngå konsernovergripende rammeavtaler (heretter kalt samkjøpsavtaler) som i utgangspunktet forplikter alle kommunens virksomheter til å handle på disse avtalene.

Organisasjonskartet over er hentet fra en modenhetsanalyse utført i 2024 i den gang, Utviklings- og kompetanseetaten. Formålet med analysen var å etablere en beskrivelse av hvordan Oslo kommune jobber med anskaffelser. Gruppeinndelingen tar utgangspunkt i antall kunngjorte anskaffelser i 2023, totale innkjøpskostnader m.m. Gruppe 1 beskriver de virksomhetene som har vært gjennom den mest omfattende analysen, deretter gruppe 2 og til slutt gruppe 3.

For mer detaljert oversikt over dagens virksomheter i Oslo kommune og hvordan Oslo kommune styres anbefaler vi å lese innholdet i lenken under:

[Slik styres Oslo - Politikk - Oslo kommune](#)

OVERORDNET BESKRIVELSE AV BEHOVET – POLITISKE FØRINGER

I [tildelingsbrevet](#) for 2026 til den nyetablerte etaten har OKF fått i oppgave å etablere en bestillingsløsning for hele kommunen, da kommunen per i dag ikke benytter et felles system for dette.

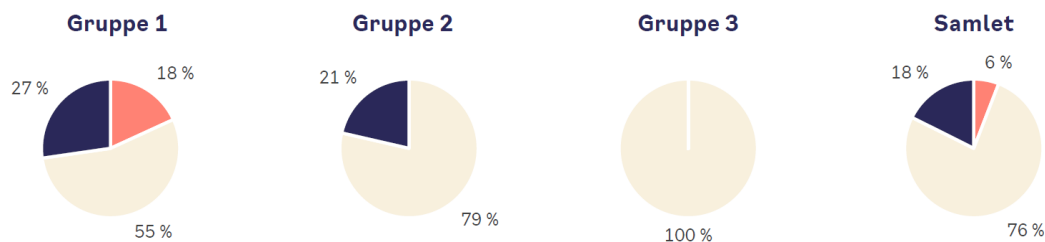
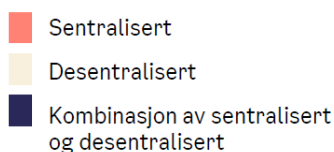
Bestillings-/beslutningsrutiner

Oslo kommune mangler felles rutiner for bestilling.

- Ulik praksis: Bestillinger håndteres ulikt mellom de 53 virksomhetene, og internt i hver virksomhet.
- Avtalestruktur: OKF har ansvaret for samkjøpsavtalene, men flere virksomheter har egne (ramme)avtaler for å dekke egne behov.
- Uavklart omfang: Det er ikke besluttet om eller hvor bredt en felles bestillingsløsning skal dekke med tanke på virksomheters egne (ramme)avtaler

I løpet av et år mottar Oslo kommune om lag 800 000 fakturaer. Omtrent 50 prosent av disse er umerkede. Det vil si at de mangler spesifikk merking eller kobling til hvem som er bestiller eller mottaker. Enkelte fakturaer er kun stilet til Oslo kommune, uten angivelse av etat/virksomhet eller bestiller (ressursnummer). Det er anslått at Oslo Kommune samlet bruker sju årsverk på fordeling og ompostering av disse umerkede fakturaene. I tillegg til det omfattende manuelle arbeidet medfører det store antallet umerkede fakturaer til risiko for feil i bokføring og betaling.

Kontraktsoppfølging



Sektordiagrammene over illustrerer virksomhetenes organisering av arbeidet med kontraktsoppfølging. Som over er det tre modeller; sentralisering, desentralisert, eller en kombinasjon av de rendyrkede modellene for kontraktsoppfølging. Det er gjennomgående for alle gruppene at ansvaret for å følge opp kontrakter er plassert utenfor anskaffelsesenheten i flertallet av virksomheter. Gruppe 1 skiller seg ut med at enkelte virksomheter gjennomfører kontraktsoppfølging sentralt gjennom en egen avdeling, eller gjennom anskaffelsesenheten. I gruppe 2 og 3 er det ingen av virksomhetene som gjennomfører dette sentralt, med unntak av noen kombinasjoner i gruppe 2.

Samlet for Oslo kommune har flertallet valgt en desentralisert tilnærming til kontraktsoppfølging. Dette indikerer at ansvaret for å følge opp kontrakter er spredt mellom mange ressurser i kommunen. Med bakgrunn i blant annet modenhetsanalysen gjøres det i disse dager videre vurderinger av organiseringen av anskaffelser i kommunen.

SYSTEMLANDSKAP

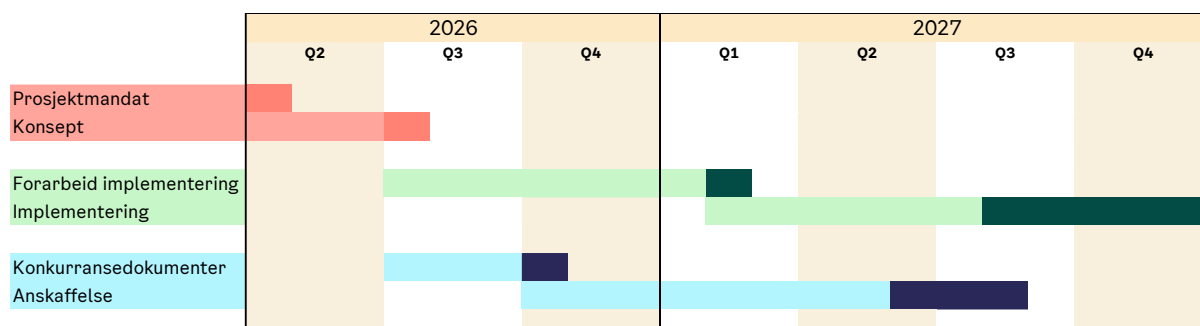
For å oppnå en smidig flyt fra bestilling til betaling er det behov for å integrere en bestillingsløsning med flere av kommunens IKT-systemer. Under følger en foreløpig liste over kjente systemer. Prosjektet tror det underveis i arbeidet kan dukke opp flere systemer. Listen over systemer kan bli gjenstand for endring etter hvert som prosjektet blir bedre kjent med bestillere i andre virksomheter i kommunen.

Løsningen som skal anskaffes er minimum planlagt integrert med:

- Tilgangsstyringssystem
- Faktura/regnskapssystem (Unit4)
- HR (Unit4)
- Spendverktøy (KMD)

Mot 2030 vil avtalene for HR og regnskapssystemet utløpe. Det vil derfor være behov for en bestillingsløsning som «enkelt» kan gjenbruke samme type data inn i mer moderne IKT-arkitektur.

TIDSLINJE



Prosjektet er nå i konseptfasen og har som mål å publisere konkurransen i november 2026, med signatur av avtalen mellom juni og september 2027. Forberedelser av implementeringen vil gå parallelt med anskaffelsen.

SPØRSMÅL

PRIORITERING

Det er mange innfallsvinkler til et slikt prosjekt. Prosjektet har en hypotese om at det ikke bare handler om en anskaffelse en løsning, men at dette handler om å endre rutiner og handlingsmønstre for et stort antall mennesker.

Prosjektet har søkelys på implementering og opplæring av bestillingsløsningen. Dette vil være en viktig del av prosjektet. Vi ønsker å lære fra deres erfaringer med implementering av denne typen løsninger i store virksomheter.

Hva er deres anbefalinger til prosjektet i denne fasen? Hva anser dere som de viktigste suksessfaktorene for at prosjektet skal lykkes? Hva er deres erfaringer fra endringsreisen disse virksomhetene måtte gjennom.

ANTALL SYSTEMADMINISTRATORER

Med mer enn 50 virksomheter tenker vi at en bestillingsløsning kan inneholde avtaler som gjelder alle virksomheter, men også avtaler som kun gjelder én eller flere virksomheter. Som beskrevet tidligere i dette dokumentet er det stor variasjon i hvordan bestillinger blir utført og fulgt opp i de ulike virksomhetene.

Hvilke roller bør man etablere og hvordan bør det legges til rette for mest mulig effektiv administrasjon av et slikt system, gitt kommunens organisering? Hvor bør administratorene være organisert og ca. hvor mange vil dere anbefale å velge?

Del kort deres erfaringer og anbefalinger

ANTALL BESTILLERE

Det er i Oslo kommune mer enn 50.000 ansatte fordelt på ca. 50 virksomheter. Slik dere kjenner organisasjonen i Oslo kommune. Hva er deres anbefaling til roller og omtrentlig antall bestillere, gitt kommunens størrelse og antall virksomheter?

Prosjektets hypotese er at funksjonalitet og brukervennlighet er svært viktig for adopsjon av løsningen, men hvordan henger dette sammen med anbefaling om antall bestillere?

Del kort deres erfaringer og anbefalinger

BESPARELSER

Hvilke besparelser ser dere at deres kunder oppnår ved bruk av felles bestillingsløsning/e-handel og hvilke besparelser mener dere vil være relevante for Oslo kommune?

TJENESTER

Prosjektet har også en hypotese om at det kan være krevende å inkludere tjenester i en bestillingsløsning. Hvilke anbefalinger har dere til hvordan man skal oppnå best mulig kontroll på forbruket av tjenester i Oslo kommune? Er det noen tjenestekområder som er uegnet, eller mindre egnet?

Del kort deres erfaringer og anbefalinger

INTEGRASJONER

Basert på beskrivelsen i innledningen og deres erfaring og kunnskap om Oslo kommune.

Hvilke anbefalinger har dere med tanke på integrasjoner og hvordan en bestillingsløsning kan brukes i kombinasjon med eksisterende og fremtidige systemer for identitetsstyring og faktura/regnskap?

KONKURRANSEFORM

Hvilken konkurranseform vil dere anbefale for en fremtidig anskaffelse?

Del kort deres erfaringer og anbefalinger

KONTRAKTSTYPE

Hvilken kontraktstype vil dere anbefale?

VIDERE DIALOG

For å bli bedre kjent med hvilke løsninger som eksisterer i dag ønsker oppdragsgiver å komme i kontakt med leverandørene i dette markedet. Vi oppfordrer derfor leverandører som kan tilby oppdragsgiver en mulig løsning, og som forventer å delta i den fremtidige konkurransen om å svare på spørsmålene som er stilt i dette dokumentet. For å begrense mengden informasjon som skal utarbeides ønsker vi at leverandørene begrenser sine svar til ca. 1000 ord totalt. Mer informasjon er tenkt delt i 1:1-møter.

Målet er å invitere leverandørene som svarer på spørsmålene til 1:1-samtaler via Teams i uke 23-24. Møtene er planlagt å vare omtrent ca. halvannen time. De inviterte vil få en mer detaljert agenda i forkant av møtet, med utgangspunkt i spørsmålene i dette dokumentet.

Seneste frist for skriftlig tilbakemelding: 1.juni kl.09:00

Svar og meldinger i forbindelse med markedsdialogen bes gjøres via KGV (Artifik). Dokumenter bes om å sendes inn som enten Word eller PDF-format.