

# SVENSKA SPEL



## Med fokus på Kvalitet

- Svenska Spels upphandling av IT-konsulter

Maria Hellqvist, Inköp

Upphandla IT, 7 maj 2015

# Kort om Svenska Spel

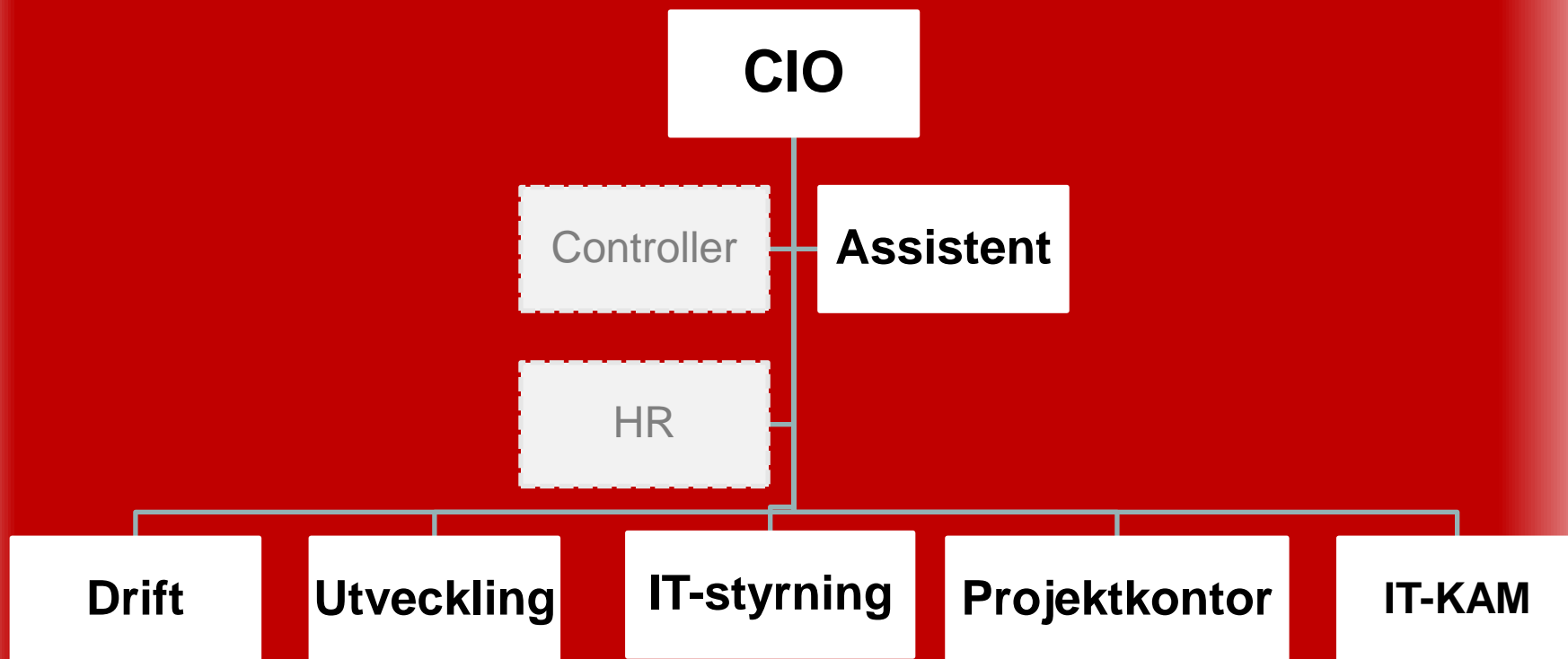


# IT inom Svenska Spel

- Alla spel är beroende av IT och väl fungerande kommunikation
- Spelsystemens tillgänglighet, robusthet och säkerhet är helt avgörande för Svenska Spels affärsverksamhet och varumärke
- Enormt transaktionsintensivt
- I framkant inom många teknikområden
- Många parallella projekt och förstudier med tunga IT-inslag
- Stort behov av specialistkonsulter inom ett antal områden



# IT-organisation på Svenska Spel



# Fakta om upphandlingen - Scope

- Fem anbudsområden som tilldelades var för sig:
  - A1 – Systemutveckling
  - A2 – IT-säkerhet
  - A3 – IT-drift
  - A4 – Leda, styra och analysera
  - A5 – Arkitektur
- Vardera anbudsområde innehöll ett antal definierade exempelroller som kan avropas på ett antal kompetensnivåer
- Avtal med 3-5 leverantörer per anbudsområde (om så många fanns)

# Fakta om upphandlingen – krav och utvärdering

- Skulle leverera konsulter på alla angivna roller inom ett anbudsområde
- Konsulterna skulle kunna jobba från både Sundbyberg och Visby
- Krav på statistik och rapportering resp på samverkans- och uppföljningsmöten
- Pris utvärderades inte i A1 eller A4. Svenska Spel angav taktimpriser per roll och per kompetensnivå
- Övriga anbudsområden: 40 % pris resp. 60 % kvalitet. Minimipriser (ganska högt satta) eller tillåtet prisspann



# Fakta om upphandlingen - Avrop

- Avrop genom förnyad konkurrensutsättning för avrop av konsulter på kompetensnivå 3 och 4
- Avrop genom rangordning på kompetensnivå 1 och 2
- Uteblivet svar på avrop medför sanktion
- Möjligt att avropa både enskilda resurser och resultatuppdrag



# Vad ville vi uppnå?

## Övergripande mål:

- Säkra tillgång av konsulter med hög kvalitet och i många fall nischad kompetens utifrån Svenska Spels behov
- Utveckla Svenska Spels interna IT-kompetens genom kunskapsöverföring i samband med uppdragen

## ...men vi ville även uppnå:

- Bra blandning av leverantörer med olika set up och olika styrkor
- Administrativt enklare och mindre tidskrävande avropsprocess
- Bättre koll på våra konsultinköp





# Utmaningar

- **Konsultupphandlingar i sig**
- **Prisproblem i branschen**
- **Risk för dålig svarsmoral vid avrop**
- **”Sammanblandningsproblematiken”**
- **Olika typer av set up hos Leverantörerna**
- **Stort tryck på den typen av kompetenser vi behöver**



# Men detta visste vi

- Att vi behöver superduktiga konsulter som passar oss och vår värdegrund
- Att kvalitet föder/leder till kvalitet
- Att dialog och uppföljning är A och O – ständiga förbättringar
- Att KAM:en har visat sig vara viktig för kvaliteten på leveransen
- Vad kvalitet är för oss på Svenska Spel



# Vad innebar då detta?

- Att vi inte vågade lita fullt ut på marknaden vad gäller prissättningen
- Att vi behövde våga utmana det gängse sättet att upphandla IT-konsulter
- Att vi behövde lägga stor tyngd vid kvalitativa aspekter utifrån våra behov och beskriva egenskaper/ förhållnings-sätt hos konsultleverantörer som vi anser skapar goda förutsättningar för hög kvalitet i leveranserna
- Att vi behövde vara en attraktiv kund
- Att vi inte fick vara rädda för att testa ramarna för vad som är OK enligt LOU



# Tre olika Kvalitativa utvärderingskriterier (KU)

## **KU1: Förmåga att genomföra Konsultuppdrag med hög kvalitet**

- CV enligt CV-mall (inkl. tre referensuppdrag) för konsulter

## **KU2: Kvalitets- och kompetenssäkring mot SvS**

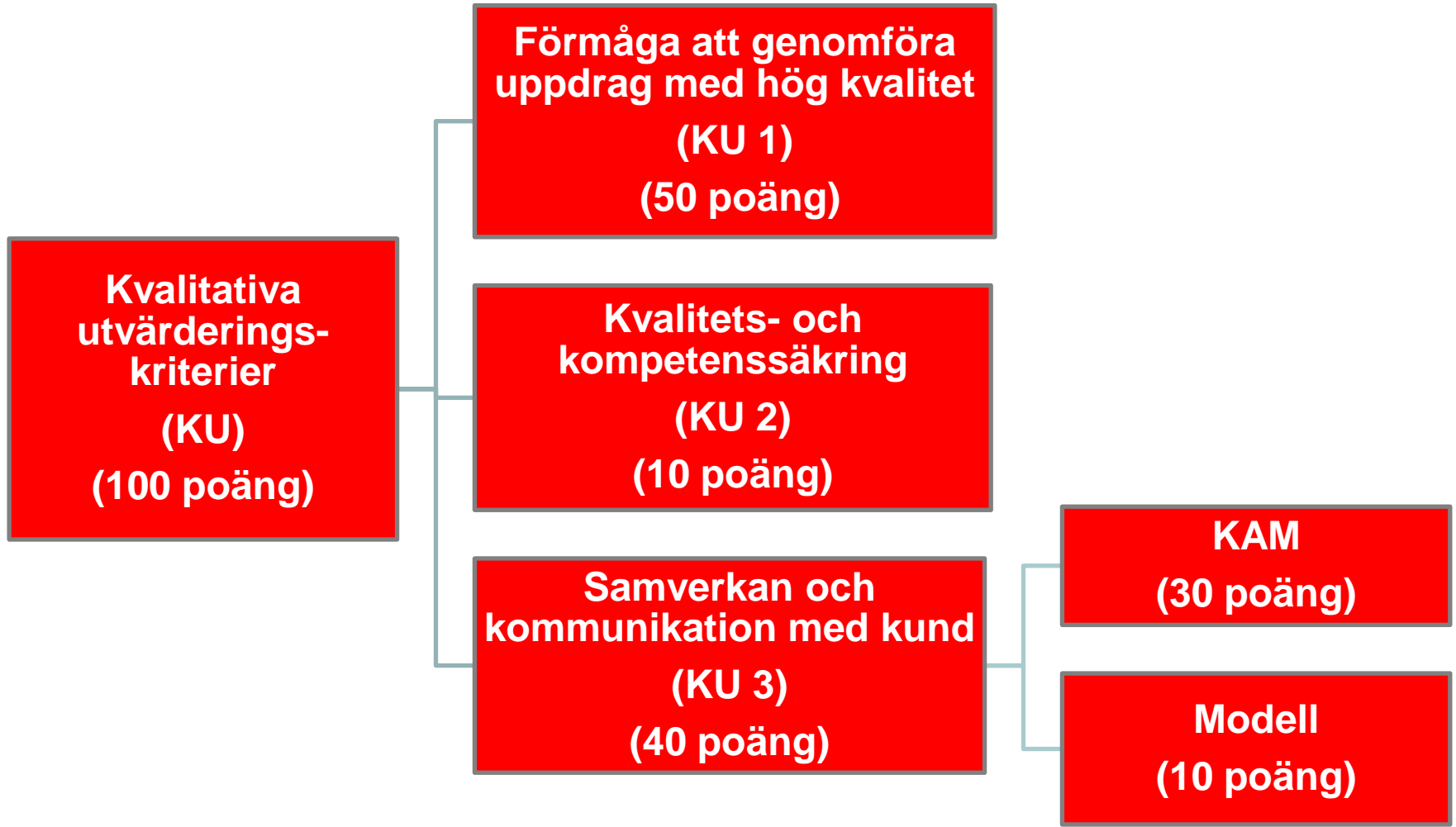
- Uppföljning av konsult och konsultuppdrag
- Uppföljning av underleverantörer,
- Kompetensutveckling och kompetenssäkring av konsulter

## **KU3: Samverkan och kommunikation mot Svenska Spel**

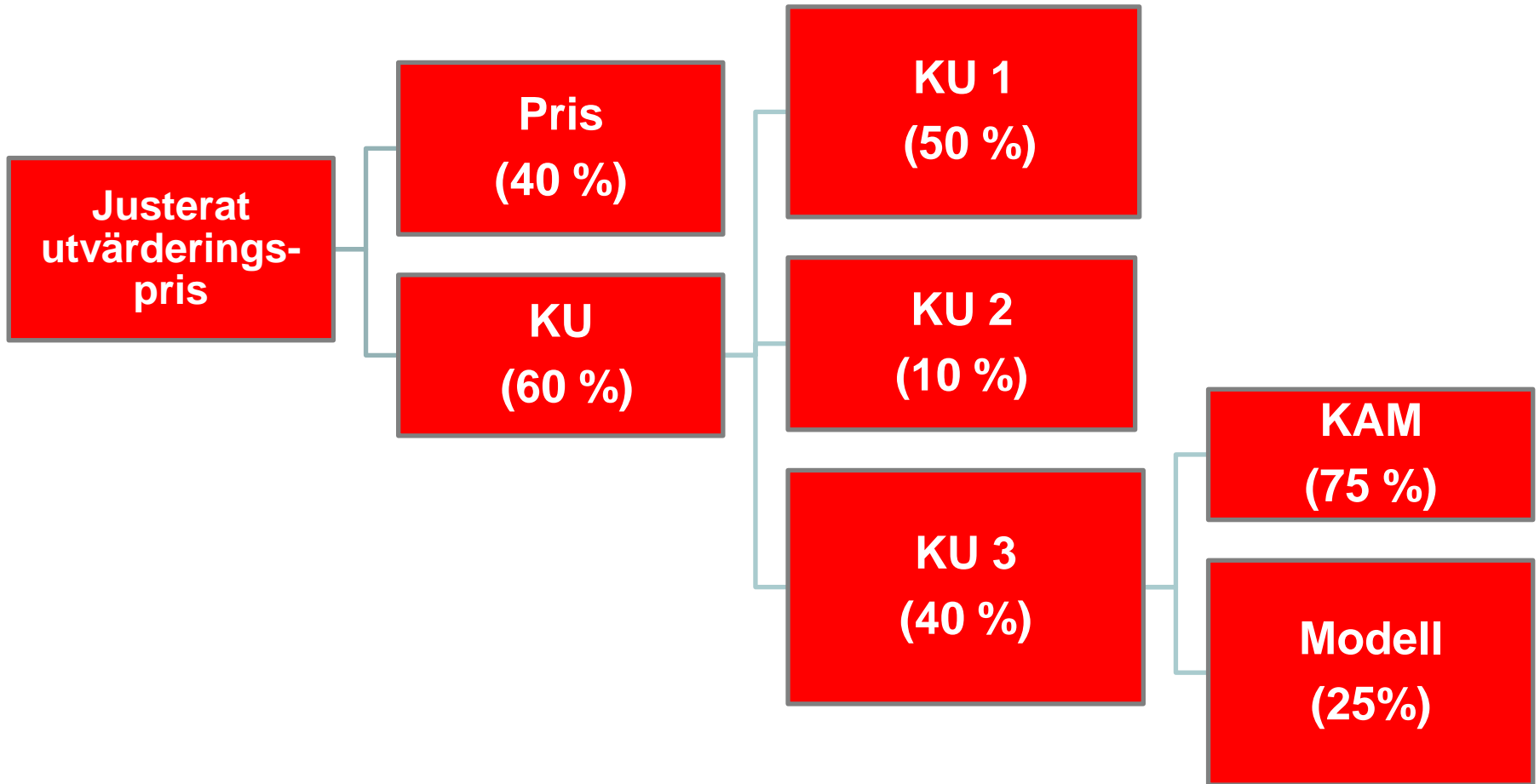
- formerna för kommunikation och samverkan i stort
- KAM gentemot Svenska Spel
  - CV
  - Redogörelse från föreslagen KAM



# Så här utvärderades A1 och A4 (endast kvalitet)



# Så här har utvärderades A2, A3 samt A5 (pris & kvalitet)



# Och resultatet då?

- Nöjda leverantörer som ser varandra som värdiga motståndare
- Går att få önskad kvalitet
- Mkt bra spridning av leverantörer sett till typ och profil
- Många nya leverantörer kom in
- Nöjda uppdragsgivare
- Ordning och reda - tydlighet
- Ingen överprövning

- Ibland problem att få in svar, trots avtalade krav på svar
- Kort framförhållning
- Nischade roller och svåra profiler
- Upplevs fortfarande emellanåt som ganska krångligt att göra avrop
- Övergång från gamla till nya ramavtal ställer till problem



# Framgångsfaktorer

- **Framförhållning!!**
- **Dedikerade uppdragsgivare som har tid och lust**
- **Marknadsundersökning**
- **Workshop-baserad kravställning – vad är kvalitet för oss?**
- **Pröva kraven mot de grundläggande principerna**
- **Ta gisslan i den egna org kring scope, krav och roller**
- **Utvärderingen tar mycket tid och engagemang i anspråk!**





# Framgångsfaktorer, forts

- **Snabb proaktiv feedback till leverantörerna efter tilldelning - både till förlorare och vinnare**
- **Glöm inte att avsätta tid för implementation av avtalet både internt och med leverantörerna**
- **Etablerad process för avrop inkl. mallar, instruktioner, checklistor, utpekade ansvariga och utbildning**
- **Uppmuntra och lyssna löpande på feedback från leverantörerna**

**Och slutligen.....**

**VÅGA TÄNKA UTANFÖR BOXEN!!!**



# Tack för visat intresse!



**Maria Hellqvist**

[maria.hellqvist@svenskaspel.se](mailto:maria.hellqvist@svenskaspel.se)

**Tel: 0768 – 07 56 26**

**SVENSKA SPEL**

