

ATT TÄNKA PÅ
VID UPPHANDLING AV
FÖRMÅNSPORTAL



ATT TÄNKA PÅ VID UPPHANDLING AV FÖRMÅNSPORTAL

Syftet med denna kortfattade text är ge en överskådlig vägledning till vad som är viktigt att tänka på inför en upphandling av förmånsportal. I texten redogörs för flera verktyg och exempel på funktioner och faktorer som enligt vår mening bidrar till en lyckad upphandling.

Vad är syftet och målsättningen med upphandlingen?

Är syftet endast att förenkla administrationen av personalförmåner, eller är det även att erhålla ett verktyg för att nå målsättningen att attrahera och behålla personal på en marknad där konkurrensen om rätt personal hela tiden ökar? Oavsett vilket, är en noggrant genomförd behovsanalys – utifrån såväl de anställdas som arbetsgivarens perspektiv – en förutsättning för en lyckad upphandling.

Kraven och kriterierna ska spegla syftet med upphandlingen

Om det faktiska behovet inte uttrycks genom kraven och kriterierna kommer syftet inte att uppnås. Kraven och kriterierna måste därför utformas så att de säkerställer att anbudsgivarna verkligen erbjuder det som myndigheten har identifierat som sitt behov. Det innebär i sin tur att viktiga kvalitetsfaktorer måste utvärderas på adekvat sätt. Som exempel på detta bifogas förfrågningsunderlag där olika metoder för kravställning och utvärdering har tillämpats (se bilagorna 1-3).

Vilka faktorer är viktiga i en förmånsportal?

En förmånsportal kan utgöra allt från ett rent administrativt stöd till en helhetslösning för arbetsgivarens strategiska arbete med sitt varumärke på arbetsmarknaden (employer branding). Några exempel på funktioner och faktorer som kan vara till nytta för de anställda respektive arbetsgivaren och som kan ingå i en förmånsportal är följande.

ANSTÄLLDAS PERSPEKTIV

- Individuella (ej schabloniserade) simuleringar av skatteeffekter, bruttolöneavdrag, löneväxling, pensionsväxling, föräldraersättning, ögonlaser m.m.
- Oberoende förmåner
- Supportens svarstid och service
- Möjlighet att styra innehållet i förmånsportalen på individnivå
- Kategorier (bredd) av förmåner samt antal förmåner
- Kollektivavtalade förmåner
- Mobil-app med bibehållen funktionalitet
- Integrerad elektronisk beställning av förmåner utan fysiska blanketter
- Paketering av presentation till nyanställda

ARBETSGIVARENS PERSPEKTIV

- Enkätfunktioner samt generering av HR-rapporter och benchmarking mot branschkollegor
- Strategiskt stöd i arbetsgivarens varumärkesbyggande (employer branding)
- Digitalisering av HR-processer
- Bibehållande av arbetsgivarens grafiska profil (både i webbportal och mobil app)
- Inloggningsgrad – dvs. hur anställda engageras att logga in
- Nyttjandegrad – dvs. hur anställda engageras att använda förmånerna
- Individanpassning – hantering av anställdas individuella överenskommelser, eventuell skyddad identitet, samt begränsning av enskilda användares möjligheter till beställning av förmåner
- Förmåner med inriktning mot Corporate Social Responsibility (förmåner som främjar miljö- och sociala frågor)
- Uppfyllande av informationskrav avseende pensioner
- Datasäkerhet och kvalitetssäkring av systemet
- Förmåga att driva implementeringsprojekt och utveckla tjänsterna

- Stabil leverantör – t.ex. krav på leverantörens omsättning
- Strategisk utveckling av arbetet med förmåner – t.ex. nätverk för samverkan med andra offentliga beställare

Ställ funktionella krav och kriterier

Med detta menas krav och kriterier som syftar till en viss uppnådd effekt, i motsats till krav som pekar ut viss programvara eller liknande. På detta sätt säkerställs att specifikationerna speglar det faktiska behovet istället för att peka ut en särskild produkt eller leverantör. Ovan nämnda exempel på faktorer och funktioner kan efterfrågas genom funktionella krav eller kriterier, t.ex. förmånernas nyttjandegrad. Se även ytterligare exempel i förfrågningsunderlagen i bilagorna 1-3.

Oberoende förmåner?

Det förekommer att den som förmedlar förmåner erhåller någon form av provision eller "kick-back" från förmånsleverantören, t.ex. provision från försäkringsgivare vid pensionsrådgivning. Det kan dock innebära att erbjuden rådgivning eller annan förmån inte alltid är den mest förmånliga för den anställde. Många beställare ställer därför krav på att leverantören ska vara oberoende, dvs. inte mottaga någon form av ersättning från förmånsleverantörerna.

Det är praktiskt taget omöjligt att uttömmande beskriva en förmånsportal i ett förfrågningsunderlag

Därför bör de obligatoriska kraven och eventuella börkrav endast avse kvantifierbara faktorer vars uppfyllelse enkelt kan kontrolleras. Funktioner som inte lika lätt låter sig kvantifieras eller jämföras bör istället utvärderas genom exempelvis bedömning av anbudsgivarens fritextsvar. För att utvärdera subjektiva faktorer, exempelvis användbarhet och kundupplevelse, kan det dessutom behövas användartester.

Undvik merkostnader

Se till att eventuella förändringar av behovet (till exempel antal erbjudna förmåner eller kategorier av förmåner), support m.m. ingår i anbudspriset

eller är prissatt i förväg för att undvika oväntade merkostnader. Detta är också en förutsättning för att tjänsten ska kunna utvecklas under avtalsperioden utan att behöva upphandlas på nytt.

Undvik förseningar

Enligt vår erfarenhet är implementeringen av en förmånsportal ett kritiskt skede som kan avgöra om förmånsportalen blir till en succé eller inte. Genom att ställa krav på fullt utvecklad funktionalitet, samt kontrollera denna genom ett användartest vid anbudsutvärderingen, kan riskerna för försening minimeras. Vidare kan referenser från tidigare genomförda implementeringsprojekt styrka leverantörens förmåga att driftsätta förmånsportalen inom en fastställd tidsram. Ett ytterligare verktyg är att göra anbudsgivarens föreslagna tidplan bindande samt sanktionera försening med vite.

Hur ska kravuppfyllelse bevisas?

I många fall kan det vara nödvändigt att lägga ribban för uppfyllelse av ett krav eller kriterium högre än en enkel bekräftelse. T.ex. kan en beskrivning av hur anbudsgivaren arbetar med utveckling av tjänsten över tid inhämtas för att säkerställa att erbjudandet faktiskt motsvarar vad som efterfrågas. Genom användartester kan förmånsportalens funktioner och användbarhet kontrolleras och utvärderas.

Välj rätt utvärderingsmetod(er)

Olika slags kriterier är inte bara en smaksak, utan metoderna lämpar sig olika väl för utvärdering av olika kvalitetsfaktorer. Nedan följer några exempel på metoder som förekommer inom såväl upphandlingar av förmånsportaler som andra typer av upphandlingar.

- Börkrav – Fasta icke-obligatoriska krav som uppfylls eller inte uppfylls
- Kvalitetsbeskrivningar – Bedömning av anbudsgivarens beskrivningar av kvalitetsfunktioner eller fiktiva fall, utifrån beställarens efterfrågade mervärden
- Användartester – En utvärderingsgrupp testar olika moment i förmånsportalen och

betygsätter utifrån t.ex. användbarhet och kundupplevelse

- Referensomdömen – Beställaren hämtar in tidigare uppdragsgivares omdömen avseende anbudsgivarens leverans av motsvarande tjänst.

Går det att upphandla en förmånsportal med hög kvalitet till lägsta pris?

Absolut! Med god insikt i det egna behovet och hur detta behov ska uttryckas i en katalog av obligatoriska krav går detta alldeles utmärkt. Ett exempel på en sådan modell är Swedavia AB:s upphandling av förmånsportal (bilaga 1).

Välj rätt viktning av kvalitet mot pris

Precis som för utvärderingsmetoder och -kriterier finns det fler än ett sätt att väga kvalitet mot anbudspris. Nedan följer några exempel.

- Procentuell nedjustering – Anbudspriset justeras ned procentuellt utifrån resultatet i kvalitetsutvärderingen. Modellen beskrivs enklast med följande formel:
$$[\text{anbudspris}] \times (1 - 0, X^*) = [\text{utvärderingspris}]$$

*nedjusteringsfaktor
- Relativ utvärdering av pris – Lägst pris ger högst poäng i utvärderingen, näst lägst pris ger näst högst poäng och så vidare. Poängen för pris behandlas sedan på samma sätt som poäng från kvalitetsutvärderingen.
- Fasta prisavdrag – Utifrån resultatet i utvärderingen av kvalitet reduceras anbudspriset med på förhand fastställda belopp.

Testa utvärderingsmodellen och kriterierna

Marknaden för förmånsportaler präglas av väsentliga skillnader i såväl pris som kvalitet. Härvid är givetvis högre kvalitet inte sällan förenat med ett högre pris. Om hög kvalitet eftersträvas är det därför avgörande att kontrollera om den högre kvaliteten verkligen får genomslag i förhållande till ett högre anbudspris. Om så inte är fallet kanske utvärderingsmodellen behöver justeras. T.ex. ger fasta prisavdrag lägre effekt i utvärderingen ju högre anbudspriset är. Procentuell nedjustering påverkar istället utvärderingsresultatet i

proportion till det enskilda anbudets prisnivå. Ett enkelt test av ett fiktivt anbudspris respektive utvärderingsresultat kan utvisa om kvalitet får önskat genomslag i utvärderingen.

Förutsättningarna för en lyckad upphandling sätts i förfrågningsunderlaget

Till denna text bifogas exempel på förfrågningsunderlag från tre upphandlingar av förmånsportaler; Swedavia AB (bilaga 1), Arbetsförmedlingen (bilaga 2), samt Luleå kommun (bilaga 3). Underlagen bör enligt oss kunna tjäna som goda referenspunkter vid upphandling av förmånsportal, eftersom många viktiga funktioner och faktorer i tjänsten har fångats upp i dessa upphandlingar. Dessutom tillämpas olika – men likväl adekvata – sätt att utvärdera anbuderna på.

För dialog med marknaden

En förutsättning för att kunna ta vara på konkurrensen på bästa sätt inför upphandlingen är att ta in synpunkter från potentiella leverantörer på marknaden. Genom att annonsera ut t.ex. ett tilltänkt förfrågningsunderlag i en RFI (Förfrågan om information) ges alla potentiella leverantörer möjlighet att lämna feedback på underlaget. Enligt flera av våra kunder har detta varit ett effektivt och relativt enkelt sätt att hämta in information om vad leverantörer av förmånsportaler har att erbjuda som sedan kan användas i upphandlingen.

BILAGDA EXEMPEL

- Bilaga 1 – Swedavia AB, upphandling av förmånsportal, ref nr SDA 2015-001147
- Bilaga 2 – Arbetsförmedlingen, upphandling av webbportal för Personaladministrativt stöd, ref nr Af-2016/128869
- Bilaga 3 – Luleå kommun, upphandling av förmånsportal, ref nr KLF 2016-546

BENIFY STOCKHOLM

08 - 21 02 00
info@benify.se
Banérgatan 16
Box 24101
104 51 Stockholm

BENIFY GÖTEBORG

08-21 02 00
info@benify.se
Första Långgatan 17
413 27 Göteborg

BENIFY DANMARK

+45 7877 0670
support@benify.dk
Regnbuepladsen 5, 5. sal.
DK-1550 København V

BENIFY FINLAND

+358 9 4245 0500
info@benify.fi
Eerikinkatu 27, 4. krs
00180 Helsinki

BENIFY NEDERLÄNDERNA

+31 (0)20 891 2800
support@benify.nl
Science Park 400
1098 XH Amsterdam

BENIFY NORGE

+47 81 50 35 00
support@benify.no
Benify AS
Rådhusgata 4
0151 Oslo

BENIFY STORBRIANNIEN

+44 7500 222201
info@benify.co.uk
5 Upper Montagu Street
W1H 2AG London

BENIFY TYSKLAND

+49 89 218 993 410
nfo@benify.de
Steinsdorfstraße 2
80538 München