

10.49 הערכת ספק

תמצת וערך מתוך BABOK : איציק סיון

10.49.1 מטרה

הערכת הספק מעריכה את יכולתו של ספק לעמוד בהתחייבויות לגבי מסירה ואספקה עקבית של מוצר או שירות.

10.49.2 תיאור

כאשר הפתרונות ניתנים בחלקם על ידי ספקים חיצוניים (אשר עשויים להיות מעורבים בעיצוב, הקמה, יישום או תחזוקה של הפתרון או חלק מהרכיבים שלו) או כאשר הפתרון מבוצע במיקור חוץ, עשויות להיות דרישות ייחודיות לעניין מעורבות צד שלישי.

ייתכן שיהיה צורך להבטיח שהספק יהיה בטוח מבחינה כספית, מסוגל לשמור על רמות איוש ייחודיות, תואם לסטנדרטים, מסוגל להתחייב לצוות מיומן המתאים לתמיכה בפתרון. ניתן להשתמש בדרישות לא פונקציונליות כדי להגדיר את רמות השירות הצפויות של צד שלישי, ניתן לבצע בדיקת נאותות, או ניתן לבקש הסמכה מרשות עצמאית.

הערכת הספק מתבצעת על מנת להבטיח כי הספק הוא אמין וכי המוצר והשירות עומדים בציפיות הארגון ובדרישותיו. ההערכה עשויה להיות פורמלית באמצעות הגשת בקשה מידע (RFI), בקשת הצעת מחיר (RFQ), בקשה למכרז (RFT), או בקשה להצעה (RFP). זה יכול להיות גם מאוד לא פורמלי באמצעות המלצות שעוברות מפה לאוזן. הסטנדרטים של הארגון, המורכבות של הפרויקט, רמת הקריטיות של הפתרון עשויים להשפיע על רמת הפורמליות לפיו מעריכים ספקים.

10.49.3 אלמנטים

1. ידע ומומחיות

סיבה נפוצה לשימוש בספקי צד שלישי היא שהם יכולים לספק ידע ומומחיות שאינם זמינים בארגון. רצוי מאד להתמקד בספקים עם מומחיות טכנולוגית/מתודולוגית ספציפית במטרה להעביר את המומחיות לעובדי הארגון.

2. מודלים של רישוי ותמחור

מודל הרישוי או התמחור נלקח בחשבון במקרים בהם הפתרון או רכיב בפתרון נרכש או מתבצע במיקור חוץ על ידי ספק צד שלישי. במקרים רבים, פתרונות המציעים פונקציונליות דומה עשויים להיות שונים מאוד במודל הרישוי, אשר דורש ניתוח של תרחישי שימוש שונים על מנת לקבוע איזו אפשרות תספק את יחס העלות-תועלת הטובה ביותר לארגון.

3. מיקום הספק בשוק

חשוב להיות מסוגל להשוות כל ספק עם המתחרים והחליט עם אילו שחקנים בשוק הארגון רוצה להיות מעורב. ההשוואה בין פרופיל הארגון לבין קהילת הלקוחות של כל ספק עשויה להיות גם גורם בהערכה. מיקום הספקים בשוק מהווה גם הוא שיקול חשוב,

במיוחד אם הארגון מתכוון לכונן שותפות ארוכת טווח עם הספק.

4. תנאים והתניות

התנאים וההגבלות מתייחסים להמשכיות ולשלמות המוצרים והשירותים המסופקים. הארגון בודק אם תנאי הרישיון של הספק, זכויות הקניין הרוחני ותשתיות הטכנולוגיות עשוי להפוך לאתגר אם הארגון יבחר מאוחר יותר לעבור לספק אחר. כמו כן, עשויים להיות שיקולים לגבי אופן השימוש של הספק והאחריות להגנה על הנתונים הסודיים של הארגון. התנאים שבהם תתבצע התאמה ייחודית של המוצר לדרישות הארגון, כמו גם זמינות לעדכונים ומפת הדרכים של תכונות מתוכננות למסירה, נחשבים.

5. נסיון הספק, מוניטין ויציבות

ניסיון של ספקים עם לקוחות אחרים עשוי לספק מידע בעל ערך אודות הסבירות שהם יוכלו לעמוד בתנאים הפורמליים של החוזה וכן גם בתנאים הלא פורמליים. ניתן גם להעריך ספקים להתאמה ועמידה בתקנים חיצוניים רלוונטיים לאיכות, אבטחה ומקצועיות. ייתכן שיהיה צורך לנקוט גם צעדים כדי להבטיח שאין סיכונים אם הספק נתקל בקשיים כלכליים, וכי ניתן יהיה לקיים ולשפר את הפתרון גם אם מצבו של הספק עובר שינויים קיצוניים.

10.49.4 שיקולי שימוש

1. חוזקות

- מגדיל את הסיכויים של הארגון לפתח יחסים הוגנים ופוריים עם ספק מתאים ואמין, וכן לשפר את שביעות הרצון מההחלטה לטווח ארוך.

2. מגבלות

- בדיקות מקיפות צורכות זמן רב ומשאבים.
- אינו מונע סיכון לכישלון עם התפתחות השותפות.
- סובייקטיביות עשויה להטות את תוצאות ההערכה.