

# Krav på kompetenser – IT-tjänster

## Helpdesk 1

### Arbetsuppgifter

I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma;

- se till att IT-utrustning fungerar
- tillhandahålla servicestöd via t.ex. telefon, e-post och chat mot användare avseende hård- och mjukvara
- administrera IT-miljöer (t.ex. användarkonton, behörigheter och utskriftsköer)
- instruera användare i hur de ska arbeta med olika program.

### Kompetenskrav

Erbjuden konsult ska uppfylla nedan kompetenskrav;

- gymnasium eller likvärdig utbildning
- minst sex (6) månaders arbetslivserfarenhet inom yrkeskategorin
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation samt informationssäkerhet
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt
- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit BPS eller Artologik Helpdesk)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska, såväl i tal som skrift.

## Helpdesk 2

### Arbetsuppgifter

I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma;

- se till att IT-utrustning fungerar
- tillhandahålla servicestöd via t.ex. telefon, e-post och chat mot användare avseende hård- och mjukvara
- administrera IT-miljöer (t.ex. användarkonton, behörigheter och utskriftsköer)
- instruera användare i hur de ska arbeta med olika program.

### Kompetenskrav

Erbjuden konsult ska uppfylla nedan kompetenskrav;

- högskoleutbildning inom IT (till exempel högskoleingenjör med datainriktning) eller annan likvärdig IT-utbildning och minst ett (1) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete. Alternativt, gymnasium eller likvärdig kunskap samt två (2) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation samt informationssäkerhet
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt

- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit BPS eller Artologik Helpdesk)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska och engelska, såväl i tal som skrift.

## IT-Tekniker 1

### Arbetsuppgifter

I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma;

- ansvara för att den dagliga driften fungerar
- arbete med felsökning och bedömningar hur fel bäst ska åtgärdas
- utgöra en lokal IT-tekniker som främst arbetar med drift och utveckling av myndighetens lokala nätverksmiljö och kommunikationen mellan datorer som finns i samma byggnad
- ge stöd och support till användarna
- sköta datakommunikation, drift och datasäkerhet i större nätverksmiljöer med datorer på olika orter och också i globala nätverk
- testa nya produkter och informera användarna om nyheter
- installera och anpassa datorer som sköter kommunikationen i nätverket, till exempel routrar, servrar och arbetsplatser
- arbeta med att göra IT-driften säker (till exempel installera brandväggar)
- installera program och anpassa dem till nätverket
- ansvara tekniskt för visningar i konferensutrymmen, av exempelvis dator, projektor, videokamera och ljudanläggning
- backuphantering
- administrera standardsystem såsom mail och kalender
- administrera backup- storage- och applikationsservrar.

### Kompetenskrav

Erbjuden konsult ska uppfylla nedan kompetenskrav;

- gymnasium eller likvärdig utbildning
- ska ha minst ett (1) års arbetslivserfarenhet som IT-tekniker
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation och informationssäkerhet
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt
- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit BPS eller Artologik Helpdesk)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska, såväl i tal som skrift.

## IT-Tekniker 2

### Arbetsuppgifter

I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma;

- ansvara för att den dagliga driften fungerar
- arbete med felsökning och bedömningar hur fel bäst ska åtgärdas
- utgöra en lokal IT-tekniker som främst arbetar med drift och utveckling av myndighetens lokala nätverksmiljö och kommunikationen mellan datorer som finns i samma byggnad
- ge stöd och support till användarna

Dnr 23.5-2944-21  
Statens Inköpscentral  
Kravspecifikation IT-tjänster

- sköta datakommunikation, drift och datasäkerhet i större nätverksmiljöer med datorer på olika orter och också i globala nätverk
- testa nya produkter och informera användarna om nyheter
- installera och anpassa datorer som sköter kommunikationen i nätverket, till exempel routrar, servrar och arbetsplatser
- arbeta med att göra IT-driften säker (till exempel installera brandväggar)
- installera program och anpassa dem till nätverket
- ansvara tekniskt för visningar i konferensutrymmen, av exempelvis dator, projektor, videokamera och ljudanläggning
- backuphantering
- administrera standardsystem såsom mail och kalender
- administrera backup- storage- och applikationsservrar.

### **Kompetenskrav**

Erbjuden konsult ska uppfylla nedan kompetenskrav;

- högskoleutbildning inom IT (till exempel högskoleingenjör med datainriktning) eller annan likvärdig IT-utbildning och minst ett (1) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete. Alternativt, gymnasium eller likvärdig utbildning samt tre (3) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation och informationssäkerhet
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt
- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit BPS eller Artologik Helpdesk)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska och engelska, såväl i tal som skrift.

### **Kompetenser som avropas enbart via förnyad konkurrensutsättning**

Kompetenserna nedan, Hybrid samt Interimschef, avropas genom förnyad konkurrensutsättning.

#### **Hybrid - kombination av IT-tjänster**

Om Avropsberättigad behöver en tjänst som kombineras av två eller fler olika arbetsuppgifter från tjänsterna ovan kan sådan avropas via förnyad konkurrensutsättning. En förutsättning är att ingen av tjänsterna som efterfrågas avser mindre än 20 % av en heltid. Exempelvis 20 % Helpdesk 2 i kombination med 80 % It-tekniker 1.

Kompetenskrav kommer att definieras vid avrop.

#### **Interimschef**

Om Avropsberättigad behöver en Interimschef för att fylla tillfälliga eller längre behov i väntan på rekrytering eller vid andra vakanser som till exempel sjukdom eller tjänstledighet kan interimschef avropas via förnyad konkurrensutsättning.

Kompetenskrav kommer att definieras vid avrop.