












### Upphandlande organisation

Statens inköpscentral vid Kammarkollegiet  
Elinor Juroid Borell

### Upphandling

Bemanningsjänster  
23.3-14537-2023  
Publicerad 2024-09-24 15:26  
Sista anbudsdag: 2024-10-28 23:59

### Symbolförklaring

-  Texten ingår i annonsen
-  Texten kommer att ingå i avtalet
-  Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas
-  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
-  Frågan ställs endast upplysningsvis
-  Frågan är markerad för särskild uppföljning
-  Texten ingår i kvalificeringen
-  Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen
-  Texten/frågan innehåller ESPD-krav
-  Frågan är viktad och ingår i utvärderingen
-  Frågan besvaras av upphandlaren

## Innehåll

<b>6. Kravspecifikation - yrkesområde IT-tjänster</b>	<b>3</b>
<b>6.1 Krav på kompetenser - IT-tjänster</b>	<b>3</b>
6.1.1 Helpdesk 1	3
6.1.1.1 Arbetsuppgifter	3
6.1.1.2 Kompetenskrav	3
6.1.2 Helpdesk 2	3
6.1.2.1 Arbetsuppgifter	3
6.1.2.2 Kompetenskrav	3
6.1.3 Helpdesk 3	4
6.1.3.1 Arbetsuppgifter	4
6.1.3.2 Kompetenskrav	4
6.1.4 IT-tekniker 1	4
6.1.4.1 Arbetsuppgifter	4
6.1.4.2 Kompetenskrav	5
6.1.5 IT-tekniker 2	5
6.1.5.1 Arbetsuppgifter	5
6.1.5.2 Kompetenskrav	5
6.1.6 IT-tekniker 3	6
6.1.6.1 Arbetsuppgifter	6
6.1.6.2 Kompetenskrav	6
<b>6.2 Krav på kompetenser</b>	<b>6</b>
<b>6.3 Hybrid och interimchef</b>	<b>7</b>
6.3.1 Hybrid - kombination av IT-tjänster	7
6.3.2 Interimchef	7
<b>6.4 Pris vid rangordning - IT-tjänster</b>	<b>7</b>
<b>6.5 Pris vid förnyad konkurrensutsättning - IT-tjänster</b>	<b>8</b>

## 6. Kravspecifikation - yrkesområde IT-tjänster

### 6.1 Krav på kompetenser - IT-tjänster

Anbudsgivare ska erbjuda samtliga nedanstående kompetenser inom yrkesområdet IT-tjänster som anges under avsnitten 6.1.1-6.1.6 samt 6.3.1-6.3.2.

Val av de geografiska anbudsområden som är kopplade till yrkesområdet IT-tjänster görs i avsnitt *Upphandlingens anbudsområden* i kapitel *Administrativa förutsättningar och krav*.

#### 6.1.1 Helpdesk 1

##### 6.1.1.1 Arbetsuppgifter

I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma:

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

##### 6.1.1.2 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 GO eller ServiceNow)
- kunskaper om Mobile Device Management (MDM)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska, såväl i tal som skrift.

#### 6.1.2 Helpdesk 2

##### 6.1.2.1 Arbetsuppgifter

I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma:

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

##### 6.1.2.2 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 GO eller ServiceNow)
- kunskaper om Mobile Device Management (MDM)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska och engelska, såväl i tal som skrift.

### 6.1.3 Helpdesk 3



#### 6.1.3.1 Arbetsuppgifter



I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma:

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

#### 6.1.3.2 Kompetenskrav



Erbjuden konsult ska uppfylla nedan kompetenskrav:

- högskoleutbildning inom IT (till exempel högskoleingenjör med datainriktning) eller annan likvärdig IT-utbildning och minst två (2) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete. Alternativt, gymnasium eller likvärdig kunskap samt tre (3) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete
- goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation samt informationssäkerhet
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt
- goda kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit GO eller ServiceNow)
- goda kunskaper om Mobile Device Management (MDM)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska och engelska, såväl i tal som skrift.

### 6.1.4 IT-tekniker 1



#### 6.1.4.1 Arbetsuppgifter



I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma:

- delta i arbetet med den dagliga driften
- 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
- delta i arbete med att 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
- delta i arbete med att 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
- tekniskt stöd gällande IT-utrustning i konferensutrymmen, exempelvis videomötessystem
- backuphantering
- administrera standardsystem såsom mail och kalender
- administrera backup- storage- och applikationsservrar.

#### 6.1.4.2 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 GO eller ServiceNow)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska, såväl i tal som skrift.

#### 6.1.5 IT-tekniker 2



##### 6.1.5.1 Arbetsuppgifter



I denna tjänst kan nedan arbetsuppgifter förekomma:

- delta i arbetet med den dagliga driften
- 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
- delta i arbete med att 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
- delta i arbete med att 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
- tekniskt stöd gällande IT-utrustning i konferensutrymmen, exempelvis videomötessystem
- backuphantering
- administrera standardsystem såsom mail och kalender
- administrera backup- storage- och applikationsservrar.

##### 6.1.5.2 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 GO eller ServiceNow)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska och engelska, såväl i tal som skrift.

### 6.1.6 IT-tekniker 3



#### 6.1.6.1 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 IT-utrustning i konferensutrymmen, exempelvis videomötessystem
- backuphantering
- administrera standardsystem såsom mail och kalender
- administrera backup- storage- och applikationsservrar.

#### 6.1.6.2 Kompetenskrav



Erbjuden konsult ska uppfylla nedan kompetenskrav:

- högskoleutbildning inom IT (till exempel högskoleingenjör med datainriktning) eller annan likvärdig IT-utbildning och minst två (2) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete. Alternativt, gymnasium eller likvärdig utbildning samt fyra (4) års arbetslivserfarenhet från liknande arbete
- mycket goda kunskaper om datorer, kringutrustning, operativsystem, nätverk, kommunikation och informationssäkerhet
- grundkunskaper i MS Office eller likvärdigt
- kunskaper om ärendehanteringssystem (exempelvis Easit GO eller ServiceNow)
- kunna kommunicera obehindrat på svenska och engelska, såväl i tal som skrift.

### 6.2 Krav på kompetenser



Anbudsgivare ska acceptera krav på samtliga kompetenser inom yrkesområdet IT-tjänster som anges under avsnitten 6.1.1-6.1.6.

**Accepterar anbudsgivaren krav på samtliga kompetenser i avsnitt 6.1.1-6.1.6?**

Ja/Nej. Ja krävs

IT-tjänster



## 6.3 Hybrid och interimschef

### 6.3.1 Hybrid - kombination av IT-tjänster

Anbudsgivaren ska erbjuda kompetensen hybrid.

Hybrid är en kombination av de ovan angivna kompetenserna och används vid de tillfällen då Avropsberättigad har behov av att avropa en konsult för ett uppdrag som innefattar arbetsuppgifter från två av dessa kompetenser. En förutsättning är att ingen av kompetenserna som efterfrågas avser mindre än 20 % av en heltid, exempelvis 20 % Helpdesk 1 i kombination med 80 % IT-tekniker 1.

Specifikation av arbetsuppgifter, kompetenskrav och eventuella övriga krav anges i samband med Avropet.

Hybrid avropas enbart via förnyad konkurrensutsättning.

**Accepterar anbudsgivaren krav avseende hybrid - kombination av IT-tjänster?**

IT-tjänster



Ja/Nej. Ja krävs

### 6.3.2 Interimschef

Anbudsgivaren ska erbjuda kompetensen interimschef inom området IT-tjänster.

Interimschef används för att fylla tillfälliga behov, kortare eller längre, i väntan på rekrytering av en ordinarie chef eller vid andra vakanser exempelvis på grund av sjukdom eller tjänstledighet.

Specifikation av arbetsuppgifter, kompetenskrav och eventuella övriga krav anges i samband med Avropet.

Interimschef avropas enbart via förnyad konkurrensutsättning.

**Accepterar anbudsgivaren krav avseende interimschef inom området IT-tjänster?**

IT-tjänster



Ja/Nej. Ja krävs

## 6.4 Pris vid rangordning - IT-tjänster

Nedanstående fasta priser gäller för uppdrag som uppgår till maximalt 1 000 timmar. Dessa uppdrag avropas genom rangordning.

Tjänst som utförs utanför Arbetsdag ersätts i enlighet med kapitel *Allmänna villkor*, avsnitt *Särskild ersättning*.

Kompetens	SEK/timme
Helpdesk nivå 1	432

Helpdesk nivå 2	465
Helpdesk nivå 3	499
IT-tekniker nivå 1	505
IT-tekniker nivå 2	557
IT-tekniker nivå 3	614

**Accepterar anbudsgivare priserna för efterfrågade kompetenser i enlighet med prismatrisen ovan?**

Ja/Nej. Ja krävs

IT-tjänster



## 6.5 Pris vid förnyad konkurrensutsättning - IT-tjänster



Vid Avrop av nedanstående kompetenser/uppdrag sätts priserna i samband med den förnyade konkurrensutsättningen.

- Hybrid
- Interimschef
- Uppdrag som överstiger 1 000 timmar