

Avropsvägledning

# Bilaga A – Kompetensområden och exempelroller

Ramavtal för IT-konsulttjänster 2021

Projektnummer 10539

## Innehållsförteckning

1	Kompetensområde 1 – Verksamhetsutveckling och strategi .....	3
1.1	IT- eller Digitaliseringsstrateg .....	3
1.2	Modelleringsledare/Kravanalytiker .....	3
1.3	Metodstöd .....	4
1.4	IT-hållbarhetsstrateg .....	4
2	Kompetensområde 2 – Ledning och styrning .....	4
2.1	Projektleddare .....	4
2.2	Teknisk projektleddare .....	5
2.3	Förändringsledare .....	5
2.4	IT-controller/Compliance manager .....	6
3	Kompetensområde 3 – Systemutveckling/Systemförvaltning och infrastruktur .....	6
3.1	Systemutvecklare/Systemintegratör .....	6
3.2	Systemförvaltare .....	7
3.3	Tekniker .....	7
3.4	Testare .....	7
4	Kompetensområde 4 – Arkitektur .....	8
4.1	Enterprisearkitekt .....	8
4.2	Verksamhetsarkitekt .....	9
4.3	Lösningsarkitekt .....	9
4.4	Mjukvaruarkitekt .....	10
4.5	Infrastrukturarkitekt .....	11
5	Kompetensområde 5 – IT-, Informations- och Cybersäkerhet .....	11
5.1	Säkerhetsstrateg/Säkerhetsanalytiker .....	12
5.2	Risk Manager .....	12
5.3	Säkerhetstekniker .....	12
6	Kompetensområde 6 – Tillgänglighet och webb .....	13
6.1	Webbstrateg .....	13
6.2	Interaktionsdesigner/Tillgänglighetsexpert .....	13
6.3	Grafisk formgivare .....	14
7	Kompetensområde 7 – Användarsupport/Teknikstöd .....	14
7.1	Teknikstöd – på plats .....	14

## 1 Kompetensområde 1 – Verksamhetsutveckling och strategi

Uppdrag inom kompetensområdet rör ofta digitalisering, e-tjänster, nya teknologier och kan vara i form av utredningar, förstudier, behovsanalyser, utveckling av strategier, kravspecifiering och metodarbete.

Uppdragen kräver många gånger god kunskap om projekt-, process- och systemutvecklingsmodeller som är etablerade på marknaden samt kännedom om vid var tid gällande lagar som styr offentlig verksamhet, t.ex. upphandlingslagstiftning, lagen om offentlighet och sekretess, kommunallagen, lagstiftning om behandling av personuppgifter och regleringar om informationssäkerhet.

Uppdrag kan vara fokuserade på nya teknologier, t.ex. AI, Blockchain och robotisering och hur dessa kan användas för att utveckla verksamheten.

### 1.1 IT- eller Digitaliseringsstrateg

#### **Rollbeskrivning**

En IT- eller digitaliseringsstrateg bidrar på ett strategiskt plan till effektivisering och förenkling av verksamheten för både interna och externa intressenter med hjälp av IT och digitalisering.

#### **Efterfrågad kompetens**

IT- och digitaliseringsstrateg ska ha förståelse för uppdragsgivarens verksamhet och hur IT kan användas som stöd i verksamhetsutvecklingen. Konsulterna ska också på ett pedagogiskt sätt kunna förklara nyttor och utmaningar i digitaliseringsarbetet.

#### **Exempel på uppdrag**

- Skapa, analysera eller utveckla IT-strategi eller digitaliseringsplaner tillsammans med den avropande myndighetens ledning.
- Utbilda och inspirera ledningsgrupper om digitaliseringens och nya teknologiers möjligheter
- Utvärdera och planera införande av RPAs.

### 1.2 Modelleringsledare/Kravanalytiker

#### **Rollbeskrivning**

En modelleringsledare/kravanalytiker leder och organiserar operativ verksamhetsmodellering, behovsanalyser eller framtagning/analys av krav. I arbetet kan ingå att kartlägga och analysera processer i verksamheten eller informationsstrukturer i systemen samt översätta behoven till systemkrav.

#### **Efterfrågad kompetens**

Modelleringsledare/Kravanalytiker ska ha kunskap om processkartläggning och om offentlig sektor. Konsulterna ska även ha erfarenhet av processkartläggning och kravmetodik samt av att genomföra förstudier i syfte att fånga, sortera och prioritera krav. Konsulterna ska ha kunskap om lagstiftningen om offentlig upphandling, informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling.

#### **Exempel på uppdrag**

- Leda processkartläggning och verksamhetsmodelleringar
- Planera kravarbete tillsammans med verksamheten och IT-avdelningen
- Expertstöd vid upphandling av IT-system

- Framtagande av systemkravspecifikationer utifrån genomförd verksamhetsanalys

### 1.3 Metodstöd

#### **Rollbeskrivning**

En metodstöds konsult arbetar med anpassning, införande, uppföljning och utbildning i metodik och modeller. Uppdrag kan även innehålla utveckling och vidareutveckling av befintliga rutiner, metoder och instruktioner.

#### **Efterfrågad kompetens**

Metodstöds konsult ska ha kunskap om och erfarenhet av att införa, utveckla och utbilda metodik och modeller inom IT.

#### **Exempel på uppdrag**

- Införande och utveckling av pm3 eller liknande modeller
- Utbildning i metodik och modeller

### 1.4 IT-hållbarhetsstrategi

#### **Rollbeskrivning**

En IT-hållbarhetsstrategi ger rådgivning och stöd i hållbarhetsarbetet som har fokus på IT. Uppdrag kan vara att tillsammans med myndigheten ta fram en hållbarhetspolicy inom IT-området, en strategi för att hantera uttjänta IT-produkter eller relevanta hållbarhetskrav vid ett IT-köp.

#### **Efterfrågad kompetens**

Hållbarhetsstrategi inom IT ska ha kunskap om hur IT-produkter påverkar miljö och klimat. Konsulterna ska även ha kunskap om och erfarenhet av hur organisationer kan agera för att minska sitt klimatavtryck genom att t.ex. ställa relevanta hållbarhetskrav i sina upphandlingar/avrop samt förlänga livslängden på befintliga produkter och därefter ta hand om dem på ett hållbart sätt.

#### **Exempel på uppdrag**

- Utbildning angående hållbarhetstänk inom IT-området
- Stöd gällande hållbarhetsfrågor i IT-relaterade projekt
- Analys av myndighetens hållbarhetsarbete

## 2 Kompetensområde 2 – Ledning och styrning

Kompetensområdet omfattar IT-konsulttjänster inom ledning och styrning av bl.a. ITIL-manager roller. Uppdragen kräver många gånger god kunskap om ITIL, projekt- och förvaltningsstyrningsmodeller samt metoder för kostnads- och nyttoberäkning.

Exempel på uppdrag inom kompetensområdet är projektledning, kvalitetsarbete, kompetensöverföring, process- och testledning.

### 2.1 Projektledare

#### **Rollbeskrivning**

En projektledare leder och ansvarar för ett i tid och omfattning avgränsat uppdrag.

#### **Efterfrågad kompetens**

Projektledare ska ha kunskap om och erfarenhet av att strukturerat leda projekt. Konsulterna ska kunna:

- Utarbeta projektmål och tidplaner
- Planera bemanning
- Operativt leda projektets deltagare
- Följa upp och rapportera
- Fördela och prioritera resurser och arbete
- Föra dialog med och samordning av beställare, användare och andra intressenter

#### ***Exempel på uppdrag***

- Leda projekt mot rätt mål, i rätt tid, till rätt kostnad
- Agera delprojektledare för en avgränsad del av ett program/projekt

## **2.2 Teknisk projektledare**

### ***Rollbeskrivning***

En teknisk projektledare leder och ansvarar för ett i tid och omfattning avgränsat tekniskt utvecklingsuppdrag. Den tekniska projektledaren leder utvecklingen genom att följa utvecklingsmodeller och ramverk som t.ex. SCRUM och DevOps. Projektledaren ska också kunna leda arbete med planering/förändring av IT-avdelningens infrastruktur och dylikt.

### ***Efterfrågad kompetens***

Teknisk projektledare ska ha kunskap om aktuella utvecklingsmodeller och ramverk samt erfarenhet av att leda utvecklings- och implementeringsprojekt. Konsulterna ska kunna:

- Utarbeta projektmål och tidplaner
- Ta fram en bemanningsplanering
- Operativt leda projektets deltagare
- Följa upp och rapportera
- Fördela och prioritera resurser och arbete

#### ***Exempel på uppdrag***

- Leda utvecklingsprojekt
- Leda implementationsprojekt

## **2.3 Förändringsledare**

### ***Rollbeskrivning***

En förändringsledare leder och ansvarar för förändringsarbete. Uppdrag kan vara under hela förändringsarbetets livscykel, från planering, förberedelse av verksamheten, genomförande och avslutande.

### ***Efterfrågad kompetens***

Förändringsledare ska ha kunskap om och erfarenhet av metoder om förändringsarbete och hur man genomför förändringar med så få störningar i verksamheten som möjligt.

#### ***Exempel på uppdrag***

- Leda förändringsarbete

- Förbereda verksamheter inför förändring
- Agera mentor åt ledningsgruppen vid större förändring

## 2.4 IT-controller/Compliance manager

### ***Rollbeskrivning***

En IT-controller/compliance manager arbetar med prognostisering och uppföljning av den avropande myndighetens IT-investeringar och IT-kostnader samt hur den avropande myndigheten uppfyller riktlinjer och policys. Uppdrag kan vara att analysera om en IT-investering uppnått de på förhand satta effektmålen eller att göra en internrevision för att säkerställa att arbete utförs enligt givna riktlinjer.

Uppdrag kan även innebära arbete med att fördela den avropande myndighetens IT-kostnader internt, d.v.s. interndebitering.

### ***Efterfrågad kompetens***

IT-controller/Compliance manager ska ha analytisk förmåga, kunskap om och erfarenhet av ekonomisk redovisning och investeringskalkylering.

### ***Exempel på uppdrag***

- Ekonomisk uppföljning av IT-investeringar
- Internrevision
- Strukturera interndebitering av IT-relaterade kostnader

## 3 Kompetensområde 3 – Systemutveckling/Systemförvaltning och infrastruktur

Kompetensområdet Systemutveckling-/Systemförvaltning och infrastruktur omfattar uppdrag i olika steg vid systemutveckling och systemintegration. Kompetensområdet omfattar även förvaltning av befintliga system/applikationer hos den avropande myndigheten.

I uppdrag inom utveckling och förvaltning av system kan även licenskostnader för programvara eller kostnader för hårdvara förekomma.

Uppdragen kräver många gånger god kunskap om de projekt-, process- och systemutvecklingsmodeller som är etablerade på marknaden, t.ex. ITIL, SCRUM och DevOps.

Kompetensområdet omfattar även uppdrag inom något infrastrukturuområde eller uppdrag med integration inom infrastrukturuområdet. Med infrastruktur avses den grundläggande tekniska plattformen som är en förutsättning för andra tillämpningar (applikationer). Plattformen kan vara lokal, molnbaserad eller en hybrid.

Inriktningar inom området kan vara BI, Big Data, IoT, AI etc.

### 3.1 Systemutvecklare/Systemintegratör

#### ***Rollbeskrivning***

En Systemutvecklare/Systemintegratör arbetar i uppdrag inom systemering och programmering relaterad till systemutveckling och systemintegration. Den avropande myndighetens specificering vid avropet är utgångspunkt för uppdraget när det gäller riktlinjer, programförutsättningar och

systembeskrivning. I övrigt ska arbetet bedrivas i överensstämmelse med de standarder som utarbetats för offentlig sektor.

#### ***Efterfrågad kompetens***

Systemutvecklare/Systemintegratör ska ha kunskap om och erfarenhet av aktuella utvecklingsplattformar och verktyg för test och konfigurations- och versionshantering.

#### ***Exempel på uppdrag***

- Konstruktion av system genom analys, granskning och sammanställning av programförutsättningar
- Integration av system i samband med verksamhetsutveckling och digitalisering
- Utveckling, anpassning och införande av RPAs.

### **3.2 Systemförvaltare**

#### ***Rollbeskrivning***

En systemförvaltare ansvarar för underhåll och drift av ett eller flera system. Uppdrag kan inkludera utbildning av användare, ta fram förvaltningsplaner, samordna förvaltning av flera system etc.

#### ***Efterfrågad kompetens***

Systemförvaltare ska ha kunskap om och erfarenhet av systemförvaltning och olika förvaltningsmodeller, men också ha förmåga att lösa problem och kännedom om verksamheter och dess behov avseende systemförvaltning.

#### ***Exempel på uppdrag***

- Förvalta ett eller flera system
- Utveckla förvaltningsmodeller tillsammans med den avropande myndigheten

### **3.3 Tekniker**

#### ***Rollbeskrivning***

En tekniker kan vara specialist inom olika områden, t.ex. system, nätverk, mobilitet eller databaser. Teknikern är involverad vid installationer och felavhjälpning inom sitt respektive specialistområde.

#### ***Efterfrågad kompetens***

Tekniker ska ha teknisk kunskap om och erfarenhet av mjuk- och hårdvara, t.ex. operativsystem, nätoperativsystem, server- och klientrelaterade programvaror, nätverkslösningar, mobilitet och databaser.

#### ***Exempel på uppdrag***

- Optimering av trådlöst nätverk
- Uppgraderingar av operativsystem
- Databashantering

### **3.4 Testare**

#### ***Rollbeskrivning***

En testare kan utforma, leda och genomföra test.

### **Efterfrågad kompetens**

Testare ska ha kunskap om och erfarenhet av:

- Utformning av testplaner och testfall
- Testverktyg och automatiserade tester
- Systemstandarder

### **Exempel på uppdrag**

- Skapa och verifiera testplaner och testmiljöer
- Ta fram testfall som behövs och verifiera förväntad funktion eller resultat
- Genomföra test av utvecklade system inför produktionssättning

## **4 Kompetensområde 4 – Arkitektur**

Arkitektrollerna nedan beskrivs primärt utifrån ett IT-perspektiv. Vissa av rollerna kan även arbeta utan IT fokus (helt eller delvis). Detta gäller framförallt enterprisearkitekt och verksamhetsarkitekt som har ett ansvar för verksamheten som inte enbart adresseras via IT.

Arkitekttjänster kan avropas både för linjärbete och för projektarbete.

IASA Swedens beskrivningar ifrån 2020 avseende arkitektroller i Sverige ligger till grund för beskrivningarna i upphandlingen av IT-konsulttjänster 2021, <http://www.iasa.se/>.

### **4.1 Enterprisearkitekt**

#### **Rollbeskrivning**

En enterprisearkitekt säkerställer att IT totalt sett stödjer den avropande myndighetens uppdrag. Det innebär bl.a. att IT-stödet är byggt på ett sådant sätt att det är förberett för framtida förändringar och nya myndighetskrav. Enterprisearkitekten säkerställer även att IT-stödet realiserar på ett effektivt och långsiktigt hållbart sätt, d.v.s. förvaltningsbart och utbytbart. En enterprisearkitektur är ingen isolerad företeelse. I själva verket uppstår en väl exekverande enterprisearkitektur när samspelet fungerar mellan de roller som ansvarar för att utveckla och förvalta arkitekturen, det vill säga verksamhets-, lösnings- och infrastrukturarkitekter och de roller som äger och använder arkitekturen. Enterprisearkitekten tillhandahåller stödjande strukturer för ett bra samspel och interaktion, dels mellan övriga arkitektroller och dels med IT- och verksamhetschefer, ledningen och övriga intressenter.

### **Efterfrågad kompetens**

Enterprisearkitekt ska ha:

- Djup affärsförståelse
- Kommunikationskunskaper då mycket av arbetet går ut på att presentera och förklara möjligheter och konsekvenser av teknik och affärsval för verksamheten, andra arkitekter, IT- och verksamhetschefer och ledningen
- Förståelse för organisationens kort- och långsiktiga strategier
- Övergripande kunskap om standarder, compliance, säkerhet och regelverk som påverkar organisationen som helhet
- Ledarskapskunskaper för att leda, coacha och driva team av arkitekter och andra intressenter



### **Exempel på uppdrag**

- Implementera lämplig styrmodell och andra strukturer på plats för att utveckla, förvalta, planera och följa upp arkitekturarbetet
- Ta fram strategier och beslutsunderlag

## **4.2 Verksamhetsarkitekt**

### **Rollbeskrivning**

En verksamhetsarkitekt har främst ett verksamhets- och nyttoperspektiv och hjälper till att tydliggöra utmaningar och förändringar i en verksamhet. Det handlar om att ge stöd i att förklara vad som måste förändras och varför det måste ske. En verksamhetsarkitekts främsta målsättning är att hjälpa den avropande myndigheten att möta nya omvärldskrav. Verksamhetsarkitektur skapar gemensam insikt, som i sin tur skapar tydligare underlag för förändring och därmed bättre förutsättningar för att uppnå önskad verksamhetseffekt. Denna arkitektur byggs upp av modeller som beskriver verksamheten ur ett flertal olika perspektiv. Att grafiskt beskriva komplexa samband i en verksamhet med hjälp av dessa modeller blir av största vikt för en verksamhetsarkitekt.

### **Efterfrågad kompetens**

Verksamhetsarkitekt ska ha:

- Förståelse av verksamheten och dess information, vilka krav som ställs på den och kan översätta detta till grova planer för IT-lösningar
- Kompetens att skapa verksamhetsmodeller tillsammans med organisationens verksamhetsspecialister, främst verksamhetsförmågor, processer, information och hur dess koppling till system ser ut
- Förståelse för myndighetens huvudsyfte och den domän där myndigheten verkar. Är insatt i det politiska läget inom myndigheten och har goda ledaregenskaper
- Kunskaper inom förmåga-, process-, begrepps- och informations-modellering samt kravhantering. Även affärsmodelldesign, målmodellering och tjänstedesign är viktiga verktyg att behärska.
- Övergripande kunskap om IT-förmågor och nuvarande IT-landskap, dess komplexitet samt vilka möjligheter och begränsningar detta skapar i olika scenarier
- Förmåga att leda workshops med både verksamhets- och IT-experten som deltagare

### **Exempel på uppdrag**

- Framtagning av målarkitektur- och nulägesbeskrivningar
- Design och visualisering av processer

## **4.3 Lösningsarkitekt**

### **Rollbeskrivning**

En lösningsarkitekt arbetar med att planera realiseringen av IT-lösningar baserat på den avropande myndighetens behovsbild och med förutsättningar från existerande IT-tjänster. En produkt eller lösning står sällan ensam, utan är snarare oftast en del av en helhetslösning i en myndighets arkitektur. Därför är den specifika lösningens gränssnitt mot omvärlden av största vikt för lösningsarkitekten. Lösningsarkitekten kan ofta sägas fokusera på lösningar som spänner över flera olika system och processer.

### **Efterfrågad kompetens**

Lösningsarkitekt ska ha:

- Förmåga att omsätta verksamhetsarkitekturen till hållbara tekniska lösningar
- Teknisk kompetens
- Övergripande kunskap inom IT och teknik, men även inom specialiseringar såsom till exempel infrastruktur, datamodellering eller tjänsteorientering
- Förmåga till helhetssyn
- Bedömningar av realiseringsalternativ (lönsamhetsbedömningar), exempelvis köpa, bygga själv eller en kombination därav
- Ledarskapsförmåga då lösningsarkitekten sällan är direkt chef för de personer som är inblandade i olika förändringsarbeten
- Kommunikationsförmåga för att kunna diskutera frågeställningar och motivera val av lösning, både med tekniska specialister och personer utan teknisk kunskap
- Kunskaper i utvecklingsprocessen och dess steg. Kunskap om utvecklingsverktyg och annan teknik så som databas, utvecklingsramverk, tredjepartsprodukter med mera
- Bidrar till kontinuerlig integration och leverans inom ramen för förändringsarbeten

### **Exempel på uppdrag**

- Genomförande av arkitekturgranskningar
- Säkerställa att lösningens kvalitetsegenskaper (såsom prestanda, skalbarhet, robusthet, förvaltningsbarhet och flexibilitet) adresseras och vägs mot funktionella krav

## **4.4 Mjukvaruarkitekt**

### **Rollbeskrivning**

En mjukvaruarkitekt arbetar med att strukturera och designa mjukvaror så att de uppfyller både funktionella krav och de olika arkitekturella kvalitetsegenskaperna som ställs på systemen. Mjukvaruarkitekten deltar ofta aktivt i programutvecklingen. Mjukvaruarkitekten arbetar vanligen på en mer detaljerad nivå än lösningsarkitekten, varvid rollen kan ses som en specialisering av lösningsarkitektens.

### **Efterfrågad kompetens**

Mjukvaruarkitekt ska ha:

- Kunskap om design- och konstruktionsmönster
- Teknisk kunskap, särskilt i de tekniker som används inom mjukvaran
- Kunskap inom programvaruutveckling och de utvecklingsspråk som är relevanta i sammanhanget
- Kunskap inom infrastruktur, design för skalbarhet och alternativa driftslösningar
- Förståelse för den verksamhet och det tekniska sammanhang där mjukvaran finns och verkar
- Specialistkunskap av någon av de ledande utvecklingsplattformarna eller på någon specifik produkt

### **Exempel på uppdrag**

- Agera expert för en eller flera mjukvaror i diskussion med lösningsarkitekten runt nya lösningar

- Ta fram beskrivning av tänkt livscykel och förvaltning

## 4.5 Infrastrukturarkitekt

### ***Rollbeskrivning***

En infrastrukturarkitekt arbetar med att strukturera och föreslå den infrastruktur som matchar avropande myndighets behov, med andra ord att designa och optimera det möjliggörande IT-landskapet. Ett IT-landskap som över tid blir alltmer komplext och idag omfattar t.ex. val mellan molntjänster och egen datalagring (on-premises) eller en kombination därav. Med infrastruktur menar vi hårdvara, nätverk, tekniska plattformar och verktyg för systemövervakning m.m. Men den innefattar även en del mjukvara som blivit såpass standardiserad eller dold att den fungerar som en del av verksamhetens infrastruktur, såsom operativsystem, e-postserver, säkerhetslösningar etc. Infrastrukturarkitekten ansvarar för hur dessa infrastrukturkomponenter påverkar de olika kvalitetsegenskaperna (icke-funktionella kraven). En infrastrukturarkitekt blir inblandad i de flesta IT-relaterade förändringsinitiativ men även i löpande drift och förbättringar. Infrastrukturarkitektur är en leverantörsfunktion i större utsträckning än övriga typer av arkitektur.

### ***Efterfrågad kompetens***

Infrastrukturarkitekt ska ha:

- Kunskap inom flera tekniska domäner
- Kunskap om hur kvalitetsegenskaper påverkas av olika infrastrukturlösningar
- Förståelse för olika behov av infrastruktur inom en verksamhets olika delar
- Kunskap om molninfrastruktur och hybrida lösningar

### ***Exempel på uppdrag***

- Deltagande vid uppstart av förändringsinitiativ för att säkerställa att infrastrukturlösningar ligger i linje med utvecklingsplaner.
- Kapacitetsberäkning med modeller för skalning
- Bedömning av driftsalternativ (såsom egen hall, molntjänster och virtualisering m.m.) beroende på kvalitetsegenskaper

## 5 Kompetensområde 5 – IT-, Informations- och Cybersäkerhet

Uppdrag kan avse strategiskt säkerhetsarbete med ta fram policy och styrande dokument eller klassa sina informationstillgångar med hjälp av t.ex. KLASSA. Uppdrag kan vara inriktade mot fysiska intrång, t.ex. penetrationstester eller attacker via internet.

Tjänster omfattar ofta utveckling och införande av framtagna tekniska säkerhetslösningar inom områden som t.ex. behörighetskontrollsystem, PKI, digitala signaturer, logghantering, säkerhetsanalyser, brandväggar och antiviruslösningar.

I vissa uppdrag krävs juridisk kompetens för att kunna stötta och ge rådgivning till den avropande myndigheten i frågor om GDPR, Schrems II, NIS etc.

## 5.1 Säkerhetsstrateg/Säkerhetsanalytiker

### ***Rollbeskrivning***

En säkerhetsstrateg/säkerhetsanalytiker arbetar i uppdrag med ledning och styrning av IT- och informationssäkerhet, t.ex. analys och utvärdering av befintligt säkerhetsarbete eller framtagning av nya riktlinjer och styrdokument.

### ***Efterfrågad kompetens***

Säkerhetsstrateg/Säkerhetsanalytiker ska ha kunskap om och erfarenhet av analys av informationstillgångar och förståelse om behov av styrning gällande användares åtkomst och behörighet till hanterad information genom tillämpning av rollbaserad behörighet, analys av intrångsskydd etc.

### ***Exempel på uppdrag***

- Utforma och införa policy, strategi och övriga regelverk för organisationens IT- och informationssäkerhet med utgångspunkt från etablerade standarder på området.
- Arbeta med katastrof-/kontinuitetsplanering med inriktning på informationsbehandling och utformning och etablering av rutiner för incidenthantering, övergripande IT-säkerhetsarkitektur samt mätning/utvärdering av informations- och IT-säkerhet.

## 5.2 Risk Manager

### ***Rollbeskrivning***

En risk manager genomför riskanalyser, värdering av informationstillgångar och bedömning av säkerhetsnivåer, exempelvis informationsklassning och risk- och sårbarhetsanalys. Riskanalysen kan fokusera både på systemens säkerhet och verksamhetens processer och arbetssätt.

### ***Efterfrågad kompetens***

Risk manager ska ha kunskap om och erfarenhet av aktuella regler, ramverk och standarder som gäller för offentlig sektor samt erfarenhet från riskverktyg och metoder för t.ex. informationsklassning.

### ***Exempel på uppdrag***

- Delta i utveckling och införande av riskpolicy
- Genomföra risk- och sårbarhetsanalyser
- Leda klassificering av informationstillgångar i en KLASSA-workshop

## 5.3 Säkerhetstekniker

### ***Rollbeskrivning***

En säkerhetstekniker har i uppdrag att utforma och implementera säkerhetsteknik.

### ***Efterfrågad kompetens***

Säkerhetstekniker ska ha kunskap om och erfarenhet av att utforma och implementera säkerhetslösningar, exempelvis med inriktning på behörighetskontrollsystem, säkerhet i tillämpningssystem, säkerhet i webbtjänster, patchhantering, datakommunikation, brandväggar och andra intrångsskyddssystem, skydd mot skadlig kod, penetrationstestning, hantering av säkerhetsloggar m.m.

Konsulterna ska även ha kunskap om och erfarenhet av säkerhetsarkitekturer, PKI, certifikathantering, kryptering samt erfarenhet av implementationer av säkerhetskoncept i olika tekniska miljöer.

#### **Exempel på uppdrag**

- Intrångstest
- Implementering av säkerhetslösningar

## **6 Kompetensområde 6 – Tillgänglighet och webb**

Området omfattar uppdrag med den avropande myndighetens webbstrategi och utformning av webbsida. Uppdrag kan också vara att en användbar produkt eller tjänst utformas efter målgruppernas behov och bidrar till verksamhetens nytta.

Exempel på uppdrag som omfattas är framtagande av koncept och grafiska profiler för den avropande myndighetens digitala närvaro. Uppdrag kan också vara tillgänglighetsanpassningar på befintlig webbplats eller intranät.

### **6.1 Webbstrategi**

#### **Rollbeskrivning**

En webbstrateg arbetar med att ta fram, genomföra och följa upp den avropande myndighetens webbstrategi. Arbetet kan utföras både med ett tekniskt perspektiv och ett användarperspektiv, en användare kan vara både en medarbetare (intern) eller medborgare (extern).

#### **Efterfrågad kompetens**

Webbstrateg ska ha kunskap om och erfarenhet av sökmotoroptimering, tillgänglighet, interaktionsdesign och tekniska webbverktyg.

#### **Exempel på uppdrag**

- Utveckla den avropande myndighetens webbstrategi
- Analysera webbplats, plattform för e-tjänster
- Framtidssäkra teknikval

### **6.2 Interaktionsdesigner/Tillgänglighetsexpert**

#### **Rollbeskrivning**

En interaktionsdesigner/tillgänglighetsexpert beskriver, utifrån verksamhets- och målgruppsanalysen, interaktionen som äger rum mellan användarna och systemet, hur informationen i systemet ska struktureras och presenteras.

Interaktionsdesignen och den grafiska formen ligger till grund för programmeringen av gränssnittet.

#### **Efterfrågad kompetens**

Interaktionsdesigner/Tillgänglighetsexpert ska ha kunskap om och erfarenhet av att hur information ska struktureras och presenteras för att uppnå hög tillgänglighet och användbarhet.

#### **Exempel på uppdrag**

- Ta fram skisser och prototyper på användargränssnittet
- Utvärdera prototyper tillsammans med slutanvändare

- Utveckla webbplatser i enlighet med Webbdirektivet

## 6.3 Grafisk formgivare

### **Rollbeskrivning**

En grafisk formgivare tar fram den grafiska formen för systemet/webbplatsen och arbetar tillsammans med interaktionsdesigner och utvecklare för att skapa ett tydligt och lättanvänt gränssnitt. Den grafiska formen för systemet bör i de flesta fall överensstämma väl med organisationens grafiska profil.

### **Efterfrågad kompetens**

Grafisk formgivare ska ha kunskap om och erfarenhet av att skapa gränssnitt som både har hög användbarhet och som stämmer överens med uppdragsgivarens övergripande grafiska profil.

### **Exempel på uppdrag**

- Ta fram den grafiska formen för ett system i linje med den avropande myndighetens grafiska profil.

## 7 Kompetensområde 7 – Användarsupport/Teknikstöd

Uppdrag avser att support kan ges både på distans över telefon och/eller fjärranslutning eller på plats hos användaren.

Det finns en roll i området användarsupport som har ett takpris och det är teknikstöd på plats, d.v.s. i de fall konsulten ska utföra tjänsterna i huvudsak på plats hos den avropande myndigheten.

Övriga uppdrag inom området, t.ex. en service-desk, beredskapsuppdrag, ska avropas via förnyad konkurrensutsättning och den avropande myndigheten kan baserat på sitt behov skräddarsy SLA-nivåer, t.ex. inställelsetid, i avropet. I dessa avrop är ramavtalsleverantören inte bunden vid några takpriser.

### 7.1 Teknikstöd – på plats

#### **Rollbeskrivning**

Ett teknikstöd på plats innebär avhjälpande av IT-relaterade problem på plats hos den avropande myndigheten om inget annat anges i avropsförfrågan.

Rollen kan avropas i form av förutbestämd schemalagd närvaro hos den avropande myndigheten eller i form av ett åtagande där resursen är i beredskap och kan ringas in vid behov.

Konsulten ska registrera ärendena i den avropande myndighetens ärendehanteringssystem och bidra till proaktivt kvalitetsförbättringsarbete genom bidrag till FAQ-underlag, lathundar och rutiner.

Konsultrollen kan även innebära support som användaradministration, imageinstallationer, utskriftshantering m.m.

#### **Efterfrågad kompetens**

Teknikstöd-konsult ska ha allmän teknisk kunskap och erfarenhet. Konsulterna ska på ett pedagogiskt sätt kunna leda felavhjälpningar. Konsulterna ska även kunna registrera och följa upp sitt arbete i uppdragsgivarens ärendehanteringssystem.

***Exempel på uppdrag***

- Avhjälpa tekniska problem hos användare på plats, t.ex. problem med utskrift eller uppkoppling mot AV-utrustning.
- Administrera användarkonton
- Enklare installationer