

# Avropsmall IT-konsulttjänster 2021

## 1. Inledning

Det här är en avropsförfrågan som genomförs med förnyad konkurrensutsättning enligt Adda Inköpscentrals ramavtal *IT-konsulttjänster 2021*, projektnummer 10539.

## 2. Avropande myndighet

<b>Avropande myndighet:</b> Kungsbacka kommun	<b>Kontaktperson:</b> Hanna Olsson
<b>Telefonnummer:</b> 0300–835409	<b>E-post:</b> hanna.olsson@kungsbacka.se
<b>Avropets benämning:</b> Konsulttjänster för support och användarstöd	<b>Diarienummer/referensnummer:</b> 611004

### Beskrivning av avropande myndighet:

Kungsbacka kommuns utvecklingstakt är bland de mest expansiva i Sverige. Vi är nu 85 000 invånare, med en befolkningsökning på cirka 1 000 personer per år. Kommunen är den näst största i Halland och i Göteborgsregionen. De största delarna är Kungsbacka tätort, Särö, Kullavik, Vallda, Onsala, Fjärås, Åsa samt Frillesås. Antalet årsarbetare inom kommunen är drygt 6 800. Läs mer på:

<https://www.kungsbacka.se>

Förvaltningen för Service är Kungsbacka kommuns tredje största förvaltning. Service kärnverksamhet är att tillsammans med förvaltningarna utveckla, leverera och samordna all den service som de behöver för att deras kärnverksamhet ska nå framgång och utvecklas. Detta arbete sker i nära samarbete med de olika förvaltningarna.

Förvaltningen levererar en stor bredd av tjänster inom fastighet, lokalvård, måltid, IT, medborgar- och kundstöd, rekrytering och lönehantering. Att våra förvaltningar uppfattar oss på ett positivt sätt är en grundläggande förutsättning för en framgångsrik verksamhet. För att möta förvaltningars förväntningar är det vår ambition att alltid vara enkla att nå och förstå och att visa engagemang i varje situation.

## 3. Avropsförfrågans omfattning

Avropet avser ett resursuppdrag och omfattar två konsulttjänster på heltid (100%) under angiven kontraktstid. Konsulterna ska jobba som IT-tekniker med 1:a och 2:a linjens IT-support och användarstöd med bland annat felsökning och felavhjälpning i datorer, nätverk och skrivare.

### 3.1 Bakgrund till avropet

Kungsbackas kommuns IT-support (användarsupport) behöver förstärkning under angiven period.

### 3.2 Typ av uppdrag

Detta avrop avser resursuppdrag.

### 3.3 Ort för utförandet

Konsulterna ska vara på plats på Digitalt center, Storgatan 33, Kungsbacka under angiven kontorstid under angiven kontraktstid.

## 4. Förutsättningar för anbudsinlämning

### 4.1 Form, innehåll och språk

Anbudet ska vara skrivet på svenska. Bevis, enstaka ord, vedertagna begrepp, förkortningar och tekniska beskrivningar får vara på engelska. Ramavtalsleverantören ska på den avropande myndighetens begäran ombesörja och bekosta översättning om inte annat anges i anslutning till visst krav i denna avropsförfrågan.

### 4.2 Tillåtna sätt att lämna anbud

Anbudet ska skickas via e-post till [hanna.olsson@kungsbacka.se](mailto:hanna.olsson@kungsbacka.se). Meddelandets ämne ska vara: Konsulttjänster för support och användarstöd.

### 4.3 Frågor och svar

**Frågor eller begäran om förtydligande av avropsförfrågan ska ställas:**

Via e-post till [hanna.olsson@kungsbacka.se](mailto:hanna.olsson@kungsbacka.se). Meddelandets ämne ska vara: Frågor avseende Konsulttjänster för support och användarstöd.

**Frågor eller begäran om förtydligande ska ställas senast:**

2022-12-14

### 4.4 Sista dag för att lämna anbud

2022-12-18

Observera att anbud inkomna efter angiven tidsfrist inte kan beaktas.

### 4.5 Anbudets giltighetstid

Svar på denna avropsförfrågan ska vara giltigt minst t.o.m. nedanstående datum:

2023-02-24

#### 4.6 Kontraktstid och planerad kontraktsstart

##### Kontraktstid:

Kontraktet löper i sex (6) månader och upphör att gälla efter giltighetstidens utgång utan föregående uppsägning. Kommunen har ensidig rätt att dessförinnan säga upp kontraktet med en uppsägningstid om en (1) månad. Kontraktet löper dock minst tre (3) månader från avtalstecknande.

Kommunen har vid förändrat konsultbehov rätt att säga upp kontraktet med en av konsulterna medan den andra fortsätter sitt avtal.

Planerad kontraktsstart: 2023-02-01

#### 4.7 Uppskattat kontraktsvärde

Cirka 2000 timmar.

#### 4.8 Sekretess

Innehållet i anbudet omfattas av sekretess fram till det att beslut fattats om val av leverantör. Om ramavtalsleverantören anser att vissa uppgifter i anbudet ska omfattas av sekretess även efter att tilldelningsbeslut har meddelats, ombeds ramavtalsleverantören lämna en sekretessbegäran med anbudet där det framgår vilka uppgifter det gäller och skälen för detta. Ramavtalsleverantörens sekretessbegäran är inte bindande för den avropande myndigheten, utan en självständig sekretessprövning kommer alltid att genomföras av den avropande myndigheten om anbudshandlingar begärs utlämnade.

## 5. Kravspecifikation

### 5.1 Uppdraget

**Beskrivning av uppdraget:**

Digitalt centerns uppdrag innefattar att ge support till alla kommunanställda användare och politiker på datorer, skrivare och nätverk. Vi har i dagsläget support på cirka 5 500 datorer. Kommunen har standardiserat kring Microsoft-produkter och samtliga datorer har Windows 10 eller Windows 11.

I konsultrollen som IT-tekniker ingår både 1:a och 2:a linjens support. Konsulten ska jobba med bland annat felsökning och felavhjälpning i datorer, nätverk och skrivare. Supporten sker via telefon, med hjälp av fjärrstyrning eller i kommunens kundmottagning för it-support.

Konsultens arbetstider är samma som Kungsbackas IT-supports öppettiderna:

Måndag 8–18

Tisdag-torsdag 8–17

Fredag 8–16

**Syfte:**

Syftet med uppdraget är att resursförstärka Kungsbacka kommuns IT-support under en begränsad tid medan rekrytering av nya medarbetare pågår.

**Mål:**

Avlasta befintliga IT-tekniker genom att hantera 1:a och 2:a linjens IT-support och användarstöd och hantera bland annat felsökning och felavhjälpning i datorer, nätverk och skrivare.

### 5.2 Roll

**Beskrivning av roll/kompetens:**

IT-tekniker enligt *Kompetensområde 7 - Användarsupport/Teknikstöd*

### 5.3 Kompetensnivå

Nivå 2

## 5.4 Krav på konsulten

<b>Erbjuden konsult ska ha</b>	<b>Ange var i CV kravuppfyllnad framgår</b>
<i>Erfarenhet av att ge IT-support via telefon</i>	Klicka eller tryck här för att ange text.
<i>Erfarenhet av att ge IT-support via fjärrstyrning</i>	Klicka eller tryck här för att ange text.
<i>Erfarenhet av support för Windows 10 och O365</i>	Klicka eller tryck här för att ange text.
<i>Erfarenhet av att hantera supportärenden via ett ärendehanteringssystem</i>	Klicka eller tryck här för att ange text.
<i>Erfarenhet av att hantera behörigheter i AD</i>	Klicka eller tryck här för att ange text.
<i>Erfarenhet av att följa skriftliga rutiner och instruktioner</i>	Klicka eller tryck här för att ange text.
<i>En mycket god förmåga att kommunicera både verbalt och skriftligt på svenska</i>	Klicka eller tryck här för att ange text.
<i>Fullföljd gymnasial utbildning</i>	Klicka eller tryck här för att ange text.

Krav på kompetens och tidigare erfarenhet ska styrkas av till avropssvaret bilagt CV.

Konsulten/konsulterna ska ha minst två (2) års erfarenhet av ett liknande uppdrag.

Konsulten/konsulterna ska vara ansvarstagande och punktliga (bemanna enligt öppettider).

Ovanstående styrks genom att ramavtalsleverantören till anbudet bifogar en beskrivning av ett motsvarande uppdrag. Följande uppgifter ska framgå:

- Beskrivning av referensuppdrag
- Uppdragsgivare
- Kontaktperson hos uppdragsgivare
- Telefonnummer till kontaktperson
- E-postadress till kontaktperson

För att kontrollera att angivna uppgifter är korrekta kan referenten komma att kontaktas via e-post eller telefon. Referenten ska vara vidtalad.

<b>Namn på offererad konsult:</b>
Klicka eller tryck här för att ange text.
<b>Hänvisning till bilaga där CV för offererad konsult framgår:</b>
Klicka eller tryck här för att ange text.
<b>Namn på offererad konsult:</b>
Klicka eller tryck här för att ange text.
<b>Hänvisning till bilaga där CV för offererad konsult framgår:</b>
Klicka eller tryck här för att ange text.

## 6. Utvärdering av anbud

Utvärderingen kommer att gå till på följande sätt.

### 6.1 Prövning och utvärdering av anbud

Prövning och utvärdering kommer att genomföras i följande steg:

1. I det första steget prövas om anbudet uppfyller samtliga krav som angetts i avropsförfrågan. I det fall ramavtalsleverantören inte uppfyller samtliga ställda krav kommer anbudet inte att gå vidare till utvärderingen.
2. I det andra steget utvärderas de anbud som gått vidare från steg 1.

### 6.2 Utvärderingsgrund

Den ramavtalsleverantör som uppfyller ställda krav i avropsförfrågan och som har lämnat det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet kommer att tilldelas kontrakt. Vilket anbud som är det ekonomiskt mest fördelaktiga kommer att utvärderas enligt följande grund:

Bästa förhållande mellan pris och kvalitet
--

### 6.3 Utvärdering av anbud

Utvärderingsmodellen bygger på en så kallad mervärdesmodell där prisavdrag erhålls för erbjuden kvalitet.

Ramavtalsleverantörens avropspris minskat med det totala prisavdraget för kvalitet, utgör anbudets utvärderingspris.

Formeln för utvärderingen är följande:

Offererat timpris – Mervärde 1 – Mervärde 2 = Utvärderingspris

Den ramavtalsleverantör som har lägst utvärderingspris står för det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet och kommer tilldelas kontrakt.

<p><b>I det fall två eller flera ramavtalsleverantörers avropssvar skulle ha samma utvärderingspris så kommer följande att vara avgörande för att skilja anbudet åt:</b></p> <p>Om två eller flera anbud får samma utvärderingspris kommer den anbudsgivare vars anbud erhåller högst prisavdrag för kvalitet att antas. Om det ändå inte går att skilja anbudet åt kommer lottning att genomföras för att särskilja anbudet</p>
--

### 6.4 Mervärde

#### Mervärde 1 - Erfarenhet

Mervärde	Möjligt prisavdrag	Mervärdet besvaras med Ja eller Nej.	Om Ja, ange var i CV kompetens framgår
Erbjuden konsult bör ha certifikaten Exam MD-100	SEK 75	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.
Erbjuden konsult bör ha certifikaten Microsoft 365	SEK 75	Klicka eller tryck här för att ange text.	Klicka eller tryck här för att ange text.

## Mervärde 2 – Intervju

Kungsbacka kommun kommer att genomföra intervju med de fyra konsulter som bedöms ha störst chans att tilldelas uppdraget baserat på offererat timpris och möjligt prisavdrag i Mervärde 1 – Erfarenhet.

Kungsbacka kommun beräknar att intervjuerna kommer att genomföras via MS Teams under perioden 230109–230120. Offererade konsulter ska vara tillgänglig för intervju under denna period.

Tidsram för intervjun:

- 10 min – Konsulten får presentera sig
- 20 min - Intervjufrågor

Intervjufrågorna kommer att baseras på de krav och mervärden som ställts kopplat till kompetens och erfarenhet.

Nedan mervärden kommer att utvärderas under intervjun:

Område	Mervärde	Möjligt prisavdrag
1	Konsultens kommunikativa förmåga, d.v.s. konsultens förmåga att formulera sig väl i tal samt konsultens förmåga att förmedla sina kunskaper.	Mycket Bra: SEK 100 Bra: SEK 50 Tillför inget mervärde: SEK 0

### Definition av möjligt prisavdrag för område 1:

- Mycket bra - Konsulten visar på mycket god kommunikativ förmåga, formulerar sig mycket väl och förmedlar sina kunskaper på ett mycket tydligt sätt.
- Bra - Konsulten visar på god kommunikativ förmåga, formulerar sig väl och förmedlar sina kunskaper på ett tydligt sätt.
- Tillför inget mervärde - Konsulten tillför inget mervärde.

## 7. Tilldelningsbeslut

Meddelande om tilldelningsbeslut och information om utvärderingen kommer att meddelas de ramavtalsleverantörer som lämnat anbud. Ett eventuellt avbrytande av den förnyade konkurrensutsättningen kommer att meddelas till samtliga ramavtalsleverantörer. Meddelandet skickas ut via e-post till den av ramavtalsleverantören angivna e-postadressen.

## 8. Personuppgiftsbehandling

**Personuppgifter:**

Personuppgifter kommer att behandlas inom ramen för uppdraget enligt kontraktet

**Den avropande myndigheten kommer:**

Teckna Personuppgiftsbiträdesavtal enligt bilaga.

**Övrig information:**

Leverantören ska, i samband med att avtal tecknas, acceptera att teckna ett personuppgiftsbiträdesavtal som baseras på bifogad mall, se Bilaga 2 SKR PUB-avtal (revision 2020- 01-02).

## 9. Pris

Anbudsgivaren ska ange pris för offererad konsult i svenska kronor exklusive mervärdesskatt.

Observera att ramavtalsleverantören inte får offerera ett timpris som är högre än det taktimpris som framgår av prisbilagan i ramavtalet för ramavtalsleverantören för aktuellt kompetensområde och exempelroll, kompetensnivå (1-4). Pris för kompetensnivå 5 och/eller egenformulerade begränsas dock inte av takpriserna som framgår av *Bilaga B – Efterfrågat resursbehov (dynamisk rangordning)* som finns under stöddokument på ramavtalets webbsida. Priser ska inkludera samtliga kostnader som krävs för utförandet av uppdraget.

Namn på konsult	Pris
Klicka eller tryck här för att ange text.	SEK: Klicka eller tryck här för att ange text.
Klicka eller tryck här för att ange text.	SEK: Klicka eller tryck här för att ange text.

## 10. Ramavtalsleverantör

<b>Leverantör:</b> Välj Leverantör.	<b>Organisationsnummer:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.
<b>Adress:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.	<b>Postadress:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.
<b>Kontaktperson:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.	<b>E-post:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.
<b>Telefonnummer:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.	<b>Telefonnummer växel:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.



Eventuell underleverantör som anlitas för uppdraget:

<b>Företagsnamn:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.	<b>Organisationsnummer:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.
<b>Kontaktperson:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.	<b>Telefonnummer och e-post:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.

<b>Bilagor till anbud:</b> Klicka eller tryck här för att ange text.
---

## 11. Bilagor till avropsförfrågan

Bilaga 1 - Allmänna kontraktsvillkor

Bilaga 2 - SKR PUB-avtal (revision 2020- 01-02)