












Upphandlande organisation

Folkhälsomyndigheten
Bodil Edler

Upphandling

Operativt och taktiskt stöd till it-support
01289-2022
Publicerad 2022-04-05 16:20
Sista anbudsdag: 2022-04-19 23:59

Symbolförklaring

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

1. Allmän orientering

1.1 Bakgrund

Denna avropsförfrågan sker genom förnyad konkurrensutsättning från Folkhälsomyndighetens ramavtal för IT-konsulttjänster med ärendenummer 02378-2020-2.3.1, ramavtalsområde 3: Leveransledning.

Avropsförfrågan har i enlighet med Ramavtalet ställts till samtliga ramavtalsleverantörer.

Villkor enligt ramavtalsvillkor samt bifogat avropsavtal.

1.2 Syfte med avropet

Syftet med avropet är att tillfälligt förstärka myndighetens organisation med en erfaren uppdragsledare i rollen som operativt och taktiskt stöd till it-supporten.

1.3 Avtalsperiod

Avtalsperiod är från 9 maj 2022 till och med 31 december 2022 med möjlighet för Folkhälsomyndigheten att förlänga avtalet med upp till 24 månader vid ett eller flera tillfällen. Avtalet kan vara giltigt som längst t.o.m. 31 december 2024.

1.4 Kontaktperson för avropet

Myndighetens kontaktperson för avropet är:

Namn: Bodil Edler

Telefon: 010-205 28 95

E-post: bodil.edler@folkhalsomyndigheten.se

1.5 Tidplan för avropsprocessen

Avropsprocessen är planerad att genomföras enligt nedan:

Avropsförfrågan skickas till ramavtalsleverantörerna: 5 april 2022

Sista dag att ställa frågor om avropsförfrågan/uppdraget: 12 april 2022

Sista dag att lämna avropssvar: 19 april

Intervju med tilltänkta konsulter planeras att ske under vecka 16-17

Tilldelningsbeslut meddelas under vecka 17

1.6 Beskrivning av uppdraget och dess omfattning

Roll: Uppdragsledare i rollen som operativt och taktiskt stöd till it-support

Uppdragsort: Folkhälsomyndighetens kontor i Solna eller Östersund. Närvaro på kontoret enligt rådande rekommendationer.

Omfattning: 100 %.

1.7 Beskrivning av uppdraget

Folkhälsomyndigheten har ett nationellt ansvar för folkhälsofrågor. Vår uppgift är att främja en god och jämlik hälsa, förebygga sjukdomar och skador samt verka för ett effektivt smittskydd och skydda befolkningen från olika former av hälsohot.

Folkhälsomyndigheten söker en erfaren uppdragsledare för uppdrag till funktionen för it-support som är etablerad på två orter, Solna och Östersund. It-supporten hanterar förutom användarstöd, bland annat utrustning för it-arbetsplats, mobiltelefoner, kontohantering, teknik i konferensrum och viss licensadministration. Uppdraget består av att stötta teamet i praktiskt operativt och taktiskt arbete, att stötta i vidareutvecklingen inom området för interna processer, rutiner och arbetssätt bl.a. användarstöd, produktförsörjning, avtalsuppföljning och leverantörsstyrning.

Uppdraget innebär att stötta och ingå i it-supportarbetet men kan även komma att utvidgas till att inbegripa andra lämpliga uppdrag inom it-området såsom analys och utredningar.

1.8 Ska-krav för utsedd konsult



Leverantören ska erbjuda en (1) konsult för uppdragets genomförande.

Den erbjudna konsulten ska ha:

- Flera års erfarenhet av, och mycket goda kunskaper av att leda och stötta i strukturerat arbete av användarstöd och ärendehantering inom it-support/it-servicedesk.
- Mycket god erfarenhet av att ta fram och vidareutveckla interna processer, rutiner och arbetssätt för användarstöd, produktförsörjning, avtalsuppföljning och leverantörsstyrning inom it-support-/it-servicedeskområdet.
- Mycket god kunskap och erfarenhet av arbete i linje med incident-och problem management-processer
- Mycket god erfarenhet av att ge användarsupport inom it
- Ett coachande förhållningssätt
- Mycket god erfarenhet av att arbeta i förändring
- Mycket god förmåga i svenska språket, tal och skrift.

Anbudsgivaren ska namnge utsedd konsult nedan och bifoga CV för denna. CV ska minst innefatta namn, utbildning, dokumenterad kompetens och erfarenhet samt visa hur ovan ställda krav är uppfyllda.

a. Uppfylls ställda krav?Ja/Nej. **Ja krävs****b. Beskriv den erbjudna konsultens mycket goda erfarenhet av att vidareutveckla interna processer, rutiner och arbetssätt för användarstöd, produktförsörjning, avtalsuppföljning och leverantörsstyrning inom it-support-/it-servicedeskområdet.**

Fritext

Leverantörskommentar tillåten

**c. Beskriv den erbjudna konsultens mycket goda förståelse och erfarenhet av att arbeta i linje med incident-och problem management-processer.**

Fritext

Leverantörskommentar tillåten

**d. Beskriv den erbjudna konsultens mycket goda erfarenhet av att arbeta i förändring.**

Fritext

Leverantörskommentar tillåten

**e. Namnge erbjuden konsult**

Fritext

Leverantörskommentar tillåten

**f. Bifoga CV för erbjuden konsult**

Bifogad fil

**g. Erbjuds konsulten från en underleverantör (J/N)?****Om JA så ska underleverantörens företagsnamn och organisationsnummer anges**

Fritext

Leverantörskommentar tillåten

1.9 Referensuppdrag utsedd konsult

Anbudsgivaren ska bifoga två (2) referensuppdrag som den erbjudna konsulten har genomfört i rollen som uppdragsledare. Uppdragen ska ha omfattat minst 600 timmar vardera och ska ha utförts under de senaste tre (3) åren räknat från sista svarsdag.

I ett av referensuppdragen ska den erbjudna konsulten ha lett ett strukturerat förändringsarbete av användarstöd och ärendehantering inom it-support/it-servicedesk som inkluderat vidareutveckling av interna processer, rutiner och arbetssätt för användarstöd, produktförsörjning, avtalsuppföljning och leverantörsstyrning.

I det andra referensuppdraget ska den erbjudna konsulten ha vidareutvecklat interna processer, rutiner och arbetssätt för användarstöd, produktförsörjning, avtalsuppföljning och leverantörsstyrning inom it-support-/it-servicedeskområdet.

För att kunna verifiera lämnade uppgifter ska kontaktuppgifter lämnas till beställaren av uppdragen. Referenterna bör vara vidtalade och vid eventuell kontakt från Folkhälsomyndigheten kunna vitsorda att anbudsgivaren utfört uppdraget med avtalad kvalitet, inom angivna leveranstider och med god samarbetsförmåga för att referensuppdragen ska kunna godkännas.

a. Beskrivning av genomfört referensuppdrag 1

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**b. Omfattning av uppdrag 1 i timmar**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**c. Tidpunkt för referensuppdrag 1 (ÅÅMM-ÅÅMM)**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**d. Ange kontaktuppgifter till kontaktperson hos uppdragsgivare för referensuppdrag 1 (namn, telefon, mejl)**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**e. Beskrivning av genomfört referensuppdrag 2**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**f. Omfattning av uppdrag 2 i timmar**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**g. Tidpunkt för referensuppdrag 2 (ÅÅMM-ÅÅMM)**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten**h. Ange kontaktuppgifter till kontaktperson hos uppdragsgivare för referensuppdrag 2 (namn, telefon, mejl)**

Fritext

 Leverantörskommentar tillåten

1.10 Bör-krav utsedd konsult

Erbjuden konsult bör ha:

1) erfarenhet och kunskap inom införande av automatiserad asset-, image- och programdistribution (klienthantering). Uppfyllt krav ger 100 kr i prisavdrag i utvärderingen.

Ange nedan om och i så fall hur bör-kraven uppfylls. Om ingen beskrivning medföljer ett ja-svar så kommer inga poäng att utdelas.

Uppfylld av bör-krav 1



Bifogad fil

Leverantörskommentar tillåten

1.11 Personliga egenskaper för utsedd konsult



Stor vikt kommer att läggas vid konsultens personliga egenskaper lämpliga för uppdraget och myndigheten. Konsulten ska vara:

- självgående,
- prestigelös,
- lyhörd,
- noggrann,
- proaktiv,
- kommunikativ samt
- ha förmåga att nå resultat.

Uppfylls ställda krav?



Ja/Nej. Ja krävs

1.12 Intervju



Den erbjudna konsulten ska kunna medverka vid en intervju med Folkhälsomyndighetens beställare. Intervjun syftar till att verifiera konsultens kompetens och bedöma dennes lämplighet för uppdraget samt att säkerställa att uppdraget har uppfattats korrekt. Intervju kommer bara att genomföras med konsult som är tilltänt för uppdraget. Intervjun kan genomföras via digitalt möte eller telefon.

Uppfylls ställda krav?



Ja/Nej. Ja krävs

1.13 Säkerhet



Säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter kan komma att hanteras inom uppdraget. Detta innebär att åtgärder kommer att behöva vidtas både avseende It- och informationssäkerhet, fysisk säkerhet samt personalsäkerhet.

Leverantören/underleverantören ska vid behov kunna ingå säkerhetsskyddöverenskommelse eller säkerhetsskyddsavtal med Myndigheten enligt 2 kap. 6 § säkerhetsskyddslagen (2018:5858). I förekommande fall kommer detta även behöva tecknas med underleverantör.

Leverantören/underleverantören ska i förekommande fall efter ingånget säkerhetsskyddsavtal upprätta en säkerhetsskyddsinstruktion som ska godkännas av Myndigheten.

Uppfylls ställda krav?



Ja/Nej. Ja krävs

1.14 Utvärdering

Tilldelning av kontrakt (uppdrag) sker genom utvärdering av både pris och kvalitet.

Pris utvärderas utifrån det timarvode som leverantören lämnar i avropssvaret.

Kvalitet utvärderas utifrån uppfyllandet av bör-kraven som framgår av punkt 1.10.

Utvärderingspriset beräknas enligt följande:

Lämnat timarvode – prisavdrag för uppfyllande av bör-krav = utvärderingspris

Kontrakt kommer att tilldelas den leverantör som erhåller det lägsta utvärderingspriset.

Om två eller fler leverantörer erhåller samma utvärderingspris ska kontrakt i första hand tilldelas den leverantör som erhållit störst prisavdrag för uppfyllande av bör-krav. Om även prisavdraget är samma ska lottningsavgöra vilken leverantör som ska tilldelas kontraktet.

1.15 Priser

Pris lämnas som timpris för erbjuden konsult i SEK, exklusive mervärdesskatt. **Takpris gäller.**

Samtliga kostnader förenade med uppdraget ska ingå. Resor som är beordrade, tex. mellan Folkhälsomyndighetens verksamhetsorter, kommer att ersättas av Folkhälsomyndigheten om de är på förhand godkända. Ersättning för restid utgår ej.

Ange timpris

Prisfält



Leverantörskommentar tillåten



1.16 Avropssvar

Avropssvar ska lämnas elektroniskt i upphandlingsverktyget TendSign. Avropssvaret ska lämnas av behörig företrädare för leverantören men behöver inte vara undertecknat. Avropssvaret ska vara giltigt i trettio (30) dagar efter sista svarsdag.

1.17 Tilldelning

Tilldelningsbeslut kommer att skickas, via TendSign, till de leverantörer som har lämnat avropssvar.