

Diarienummer:
IMY-2026-6843.

Datum:
2026-04-10

Senior kravanalytiker för upphandling av nytt ärendehanteringssystem

Avropande myndighet	Integritetsskyddsmyndigheten (IMY)
Ramavtal	Kammarkollegiets ramavtal IT-konsulttjänster, delområde 1 – Verksamhetens IT-behov
Avropsform	Förnyad konkurrensutsättning
Efterfrågad konsult	1 namngiven senior kravanalytiker/kravhanterare

1. Uppdragets bakgrund

IMY ska upphandla ett nytt, modernt och användarvänligt ärendehanteringssystem. IMY upplever idag långa ledtider och stuprör i det befintliga ärendehanteringssystemet. Nuvarande system ger inte tillräckligt stöd för handläggarnas arbete, innehåller alltför många manuella moment och klick samt stödjer inte verksamhetens önskade ärendeflöden på ett ändamålsenligt sätt.

Strategin för uppdraget är att först optimera ärendeflöden och processer, och därefter addera teknik och automatisering där detta ger tydlig nytta. Kravarbetet ska därför utgå från dagens nuläge med målsättningen att fullt ut möta önskat bör läge och verksamhetens behov. Därefter ska behoven omsättas till ett sammanhållet och upphandlingsbart kravunderlag inför upphandling av ett nytt system.

Uppdraget kan omfatta processer där sekretessbelagda uppgifter eller känsliga personuppgifter förekommer. Konsulten ska därför kunna arbeta strukturerat med informationssäkerhet, dataskydd och spårbarhet i kravmaterialet.

2. Uppdragets syfte och mål

IMY har behov av en senior kravanalytiker som självständigt kan planera, leda och genomföra kravarbete inför upphandling av nytt ärendehanteringssystem.

Postadress:
Box 8114
104 20 Stockholm

Webbplats:
www.imy.se

E-post:
imy@imy.se

Telefon:
08-657 61 00

Målet med uppdraget är att ta fram:

- ett verksamhetsförankrat kravunderlag
- ett strukturerat och tydligt dokumenterat behovs- och kravmaterial
- ett kravunderlag med tydliga use case/användarfallsbeskrivningar
- ett kravunderlag med tydligt kravägarskap, prioritering och spårbarhet
- ett kravunderlag med tydliga acceptanskriterier för centrala krav
- ett professionellt sammanställt underlag som kan användas som färdig kravspecifikation i den kommande upphandlingen av ett nytt ärendehanteringssystem

3. Uppdragets huvudsakliga innehåll

- planera, strukturera och driva kravarbetet genom nulägesanalys, börlägesanalys samt framtagning av kravspecifikation och upphandlingsunderlag
- planera och genomföra kravinsamling via workshops, intervjuer, dokumentstudier och vid behov djupintervjuer med användarna
- stödja processkartläggning end-to-end samt identifiera flaskhalsar, väntetider, manuella moment, rotorsaker och förbättringsområden
- analysera vilka förbättringar som bör hanteras genom processförändring respektive systemstöd eller automatisering där det är relevant
- dokumentera, strukturera och förvalta verksamhetskrav och IT-krav samt bryta ned dessa i funktionella och icke-funktionella krav
- ta fram krav i form av use case/användarfallsbeskrivningar för prioriterade ärendeflöden
- ta fram en formell och fullständig kravspecifikation för upphandlingen av ett nytt ärendehanteringssystem samt ett internt kravregister/backlog för det fortsatta genomförandet
- etablera kravstruktur och styrning inklusive prioritering, spårbarhet, ändringshantering, beslutslogg och tydligt kravägarskap
- ta fram acceptanskriterier för centrala upphandlingskrav på en nivå som möjliggör uppföljning och acceptans i verksamheten
- vara bryggan mellan verksamhet och IT och samverka med handläggare, jurister, processägare, it-arkitekt, lösningsarkitekt och andra relevanta funktioner

- stödja projektet i paketering och kvalitetssäkring av krav till upphandlingsunderlag samt vid behov bidra med underlag i upphandlings- och utvärderingsarbete

4. Förväntade leverabler

- plan/metod för kravarbete
- workshop- och intervjuplan samt dokumentation inklusive beslutslogg och ägarskap
- dokumenterad behovsbild
- nulägeskartor med identifierade flaskhalsar, rotorsaker och mätpunkter
- börlägesdesign/målprocesser med standardiserings- och effektiviseringsförslag
- kravregister/backlog med prioritering, spårbarhet och ändringshantering
- use case/användarfallsbeskrivningar för prioriterade ärendeflöden
- kravkatalog/kravspecifikation med funktionella och icke-funktionella krav
- acceptanskriterier för centrala upphandlingskrav
- upphandlingsanpassade kravtexter
- en fullständig kravspecifikation för den kommande upphandlingen av ett nytt ärendehanteringssystem
- underlag för prioritering, kvalitetssäkring och beslut

5. Omfattning, start och plats

Omfattning: 100 % under den initiala avtalsperioden. Om option nyttjas kan omfattningen under optionsperioden komma att uppgå till 100 % eller annan omfattning enligt särskild överenskommelse, beroende på myndighetens behov, prioriteringar och tillgänglig budget.

Uppdragsstart: Maj-juni 2026, exakt startdatum enligt överenskommelse, dock senast den 1 juni 2026.

Uppdragstid: Den initiala avtalsperioden löper från uppdragsstart till dess att takbeloppet för den initiala perioden har uppnåtts, dock längst till och med 2026-12-31. Om option nyttjas kan uppdraget förlängas längst till och med 2027-08-30.

Placeringsort / arbetssätt: Fleminggatan 14, Stockholm. Uppdraget utförs huvudsakligen på plats hos myndigheten. Distansarbete kan medges upp till två (2)

dagar per vecka, motsvarande 40 %, när arbetet tillåter och efter godkännande av projektledare.

Ekonomisk ram, initialt: 1 000 000 SEK exklusive moms.

Förlängningsoption: m äger rätt, men har ingen skyldighet, att förlänga uppdraget genom option om ytterligare högst 1 000 000 SEK exklusive moms.

Planeringsförutsättningar: Uppdraget planeras i normalfallet att bedrivas med hög intensitet under den initiala avtalsperioden för att säkerställa framdrift i projektet. I planeringen ska hänsyn tas till att konsulten förväntas vara ledig under juli månad samt under sedvanlig jul- och nyårsperiod, om inte annat särskilt överenskommes. IMY avser att meddela om option kommer att nyttjas senast när 80 % av det initiala takbeloppet är förbrukat, eller senast 30 dagar före den initiala periodens slutdatum.

6. Ska-krav

Leverantören ska offerera en namngiven konsult som uppfyller samtliga nedanstående krav.

1. Kompetensnivå

- Konsulten ska motsvara kompetensnivå 4 eller högre enligt Kammarkollegiets kompetensmodell inom relevant roll.

2. Relevant uppdragserfarenhet

- Konsulten ska ha genomfört minst två (2) uppdrag under de senaste fem (5) åren i rollen som ansvarig eller ledande kravanalytiker vid framtagande av kravunderlag inför upphandling, anskaffning eller systembyte av ärendehanteringssystem eller annat jämförbart komplext verksamhetssystem.

3. Offentlig upphandling och offentlig sektor

- Konsulten ska ha dokumenterad erfarenhet av att ta fram kravunderlag och kravspecifikationer som använts i ett upphandlingsunderlag i en offentlig upphandling eller annan jämförbar formaliserad anskaffning av verksamhetssystem. Minst ett (1) sådant uppdrag ska avse statlig myndighet, kommun eller region.

4. Process- och kravmetodik

- Konsulten ska ha dokumenterad erfarenhet från minst två (2) uppdrag av att leda processkartläggning av nuläge och bör läge samt omsätta detta till funktionella och icke-funktionella krav, inklusive use case/användarfall, acceptanskriterier och kravspårbarhet. Dessa uppdrag får inte vara äldre än fem (5) år räknat från sista dag att lämna avropssvar.

5. Informationssäkerhet och dataskydd i kravarbete

- Konsulten ska ha dokumenterad erfarenhet av att i kravarbete beakta och formulera krav kopplade till informationssäkerhet, loggning, spårbarhet och dataskydd i samband med upphandling eller förändring av verksamhetssystem.

6. Språk

- Konsulten ska ha mycket god förmåga att uttrycka sig i tal och skrift på svenska samt goda kunskaper i tal och skrift på engelska.

7. Underlag som ska lämnas i avropssvaret

7.1. CV

CV för offererad konsult ska bifogas och får omfatta högst 4 A4-sidor. CV ska innehålla tydlig tidslinje med år och månad för relevanta uppdrag så att erfarenhetens omfattning tydligt kan verifieras.

7.2. Bilaga A – Referensuppdrag

Leverantören ska redovisa två (2) referensuppdrag för erbjuden konsult.

Referensuppdragen ska vara relevanta för det aktuella uppdraget och avse kravarbete i samband med verksamhetsutveckling, processkartläggning, systembyte, anskaffning eller upphandling av verksamhetsnära system.

- Minst ett (1) referensuppdrag ska avse kravarbete inför upphandling, anskaffning eller systembyte.
- Minst ett (1) referensuppdrag ska avse ärendehantering, handläggningsnära processer eller annan regelstyrd verksamhet.
- Referensuppdragen ska vara pågående eller ha avslutats under de senaste **fem (5)** åren, räknat från sista dag att lämna avropssvar.
- Varje referensuppdrag får omfatta högst 2 A4-sidor.

För varje referensuppdrag ska leverantören ange:

- uppdragsgivare
- tidsperiod för uppdraget med månad och år tydligt utskrivet
- konsultens roll och ansvar i det aktuella uppdraget
- beskrivning av genomfört kravarbete, inklusive processkartläggning, use case, kravkatalog och spårbarhet där detta varit relevant
- centrala leverabler, inklusive acceptanskriterier där detta varit relevant
- beskrivning av hur uppdraget är relevant för det aktuella uppdraget

- namn, roll, telefonnummer och e-postadress till referensperson hos uppdragsgivaren

Referenspersonen ska vara vidtalad, finnas tillgänglig inom två (2) arbetsdagar och kunna verifiera:

- att lämnade uppgifter är korrekta
- att konsulten haft angiven roll och det angivna ansvaret
- att redovisade arbetsuppgifter och leverabler korrekt återger det som utförts
- att konsulten genomfört uppdraget med god kvalitet
- att konsulten uppvisat relevant yrkeskunnande, professionalism, samarbetsförmåga och tillförlitlighet i uppdraget

Endast de två första redovisade referensuppdragen kommer att beaktas.

7.3. Tillgänglighet och resursplanering

Leverantören ska ange möjlig starttidpunkt för erbjuden konsult, dock senast den 1 juni 2026. Leverantören ska även redovisa eventuell planerad frånvaro under den initiala avtalsperioden, exempelvis semester eller andra kända åtaganden som kan påverka konsultens tillgänglighet. Leverantören ska bekräfta att erbjuden konsult har förutsättningar att kunna arbeta med 100 % sysselsättningsgrad under den initiala avtalsperioden, i enlighet med vad som anges i punkt 5, om inte annat särskilt överenskommes med myndigheten. Om option nyttjas ska leverantören kunna erbjuda fortsatt tillgänglighet i den omfattning som myndigheten efterfrågar, upp till 100 % eller annan omfattning enligt särskild överenskommelse mellan parterna. För att underlätta myndighetens planering ska leverantören även beskriva eventuella kända begränsningar i konsultens tillgänglighet under optionsperioden, i den mån sådana är kända vid tidpunkten för avropssvaret.

7.4. Verifiering av ska-krav

Leverantören ska för varje ska-krav tydligt redovisa hur kravet uppfylls.

Verifiering ska ske genom följande underlag:

- CV enligt punkt 7.1
- kravuppfyllelsetabell/svarsbilaga, där varje ska-krav besvaras separat med hänvisning till relevant uppdrag, roll, tidsperiod och bilaga
- Bilaga A – Referensuppdrag enligt punkt 7.2
- vid behov referenstagning enligt punkt 11

Kravuppfyllelsetabellen ska för varje ska-krav minst ange:

- vilket eller vilka uppdrag som åberopas
- under vilken tidsperiod uppdraget genomfördes

- vilken roll och vilket ansvar konsulten hade
- vilka aktiviteter eller leverabler som visar att kravet är uppfyllt
- hänvisning till relevant del av CV eller referensuppdrag

Hänvisning enbart till CV utan tydlig koppling till respektive krav kommer inte att anses tillräcklig.

8. Utvärderingsgrund

Avropssvaren kommer att utvärderas enligt principen bästa förhållandet mellan pris och kvalitet med följande viktning:

- Kvalitet: 70 %
- Pris: 30 %

Kriterier:

- **Kriterium 1 – Intervju: förmågor för uppdragets genomförande:** 50 poäng
- **Kriterium 2 – Relevans i referensuppdrag:** 20 poäng
- **Kriterium 3 – Pris:** 30 poäng
- **Totalpoäng:** 100 poäng

9. Kriterium 1 – Intervju: förmågor för uppdragets genomförande

Intervjun syftar till att bedöma konsultens uppdragsrelevanta personliga lämplighet och genomförandeförmåga i förhållande till det aktuella uppdraget.

Intervjun ska utgå från de två inlämnade referensuppdragen samt hur konsulten beskriver att motsvarande förmågor kommer att omsättas i det aktuella uppdraget.

Intervjun genomförs på plats hos myndigheten och varar i cirka 1 timme. Intervju på distans eller via video medges inte.

Förmåga 1

Behovsinsamling och analys – planera och genomföra intervjuer, workshops, dokumentstudier, processkartläggning och analys på ett strukturerat sätt.

Maxpoäng: 10

Förmåga 2

Omsätta behov till use case, upphandlingsbara krav och acceptanskriterier – från behovsbild till tydliga användarfall, kravtexter, acceptanskriterier och ett sammanhållet

upphandlingsunderlag.
Maxpoäng: 10

Förmåga 3

Struktur, spårbarhet och kravstyrning – skapa ordning, prioritering, kravägarskap, ändringshantering och spårbar koppling mellan behov och krav.
Maxpoäng: 10

Förmåga 4

Samverkan i komplex miljö – arbeta nära handläggare, jurister, processägare, arkitekter, upphandlare och andra specialistroller.
Maxpoäng: 10

Förmåga 5

Självständighet, omdöme och framdrift – prioritera, förankra, hantera målkonflikter och driva leveransen framåt med hög kvalitet.
Maxpoäng: 10

Poängmodell för intervju:

- Varje förmåga poängsätts enligt skalan 0–5 poäng.
- Poängen multipliceras med 2, vilket ger maximalt 10 poäng per förmåga.
- Total maxpoäng för intervjun är 50 poäng.

Skala:

- 0 = Förmågan har inte visats eller kan inte bedömas.
- 1 = Förmågan visas i mycket begränsad grad.
- 2 = Förmågan visas i viss grad.
- 3 = Förmågan visas i god grad.
- 4 = Förmågan visas i mycket god grad.
- 5 = Förmågan visas i mycket hög grad.

Bedömningskriterier:

- tydlighet och konkretion i svaren
- koppling till genomförda referensuppdrag
- överförbarhet till aktuellt uppdrag
- metodik, struktur och professionalism
- realism i genomförandet

10. Kriterium 2 – Relevans i referensuppdrag

Bedömningen grundas på Bilaga A – Referensuppdrag. IMY kan även komma att kontakta referenspersoner för verifiering av lämnade uppgifter.

Särskilt bedöms:

- hur väl uppdragen motsvarar kravarbete inför upphandling, anskaffning eller systembyte
- hur väl uppdragen visar processkartläggning, nuläges- och bör lägesanalys samt strukturerat kravarbete
- hur väl uppdragen motsvarar ärendehantering, handläggningsnära processer eller annan regelstyrd verksamhet
- konsultens eget ansvar, roll och samverkan med verksamhet och IT
- relevansen i framtagna leverabler, exempelvis use case, kravkatalog, acceptanskriterier och spårbarhetsupplägg
- hur nära i tiden uppdragen ligger

Poängmodell:

- Varje referensuppdrag poängsätts enligt skalan 0–5 poäng.
- Poängen multipliceras med 2, vilket ger maximalt 10 poäng per referensuppdrag.
- Total maxpoäng för kriteriet är 20 poäng.

Skala:

- 0 = Uppdraget är inte relevant eller kan inte bedömas.
- 1 = Uppdraget har låg relevans.
- 2 = Uppdraget har viss relevans.
- 3 = Uppdraget har god relevans.
- 4 = Uppdraget har mycket god relevans.
- 5 = Uppdraget har mycket hög relevans och liknar i hög grad det aktuella uppdraget.

11. Referenstagning

IMY förbehåller sig rätten att kontakta angivna referenspersoner för verifiering av lämnade uppgifter.

Referenstagning kan avse bland annat:

- konsultens roll och ansvar
- kvalitet i leveranser
- förmåga att driva kravarbete
- samarbetsförmåga
- förmåga att arbeta strukturerat
- förmåga att omsätta behov till tydliga krav
- tillförlitlighet och leveransförmåga

Om lämnade uppgifter inte kan verifieras, eller om referenspersonen lämnar uppgifter som väsentligen avviker från avropssvaret, äger myndigheten rätt att bortse från det aktuella referensuppdraget i utvärderingen. Om avvikelsen avser uppgifter som åberopats för att uppfylla ska-krav äger myndigheten även rätt att bedöma att sådant ska-krav inte är uppfyllt.

12. Kriterium 3 – Pris

Pris ska anges som timpris i SEK exklusive mervärdesskatt för offererad konsult.

Prispoäng beräknas enligt följande formel:

$$\text{Prispoäng} = (\text{lägsta offererade pris} / \text{anbudsgivarens offererade pris}) \times 30$$

Lägsta offererade pris erhåller 30 poäng.

12.1 Exempel på beräkning av totalpoäng (fiktivt exempel)

Leverantör	Intervju	Referenser	Timpris	Prispoäng	Totalpoäng
A	42	16	1 200	25,00	83,00
B	36	14	1 000	30,00	80,00
C	45	18	1 350	22,22	85,22

Exempelberäkning för Leverantör A:

- Intervjupoäng: 42
- Referenspoäng: 16
- Kvalitetspoäng totalt: 58

- Lägsta pris: 1 000 SEK/timme (Leverantör B)
- Prispoäng: $(1\ 000 / 1\ 200) \times 30 = 25,00$
- Totalpoäng: $58 + 25,00 = 83,00$

13. Totalpoäng och tilldelning

Totalpoäng beräknas som summan av poäng för intervju enligt punkt 9, poäng för referensuppdrag enligt punkt 10 samt prispoäng enligt punkt 12.

Det avropssvar som erhåller högst totalpoäng kommer att antas.

Skiljekriterier (i följande ordning):

1. Högst poäng i **Kriterium 1 – Intervju: förmågor för uppdragets genomförande**
2. Därefter högst poäng i **Kriterium 2 – Relevans i referensuppdrag**

14. Svarsinstruktioner

Avropssvaret ska minst innehålla:

- fullständigt ifylld kravuppfyllelse av samtliga ska-krav
- CV enligt punkt 7.1
- Bilaga A – Referensuppdrag enligt punkt 7.2
- kravuppfyllelsetabell/svarsbilaga enligt punkt 7.5
- uppgift om möjlig starttidpunkt enligt punkt 7.3
- redovisning av eventuell planerad frånvaro eller andra kända begränsningar i konsultens tillgänglighet under den initiala avtalsperioden
- en övergripande redovisning av kända förutsättningar för konsultens tillgänglighet även under en eventuell optionsperiod, i den mån sådana är kända vid tidpunkten för avropssvaret
- offererat timpris

Hänvisning enbart till CV utan tydlig koppling till respektive krav kommer inte att beaktas.

15. Sekretess

Om leverantören anser att någon uppgift i avropssvaret omfattas av sekretess ska detta anges särskilt, tillsammans med motivering. IMY kommer att göra självständig sekretessprövning enligt tillämplig lagstiftning.

16. Avslutande bestämmelse

IMY äger rätt att förkasta avropssvar som inte uppfyller obligatoriska krav eller som saknar begärt underlag.