

## 1. Inledning

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

## 2. Avropande myndighet

**Avropande myndighet:** Sollentuna kommun

**Kontaktperson:** Peter Viberg

**Telefonnummer:** 08-579 218 50

**E-post:**

**Avropets benämning:** Resursuppdrag för First Line support

**Diarienummer/referensnummer:** KS-2026/00912

### 2.1. Beskrivning av avropande myndighet

Sollentuna kommun som ligger strax norr om Stockholm bor över 70 000 personer. Här sjuder av liv, med många företagare och handelsplatser, blandat med fina naturområden och kulturaktiviteter.

Sollentuna kommun har ambitiösa hållbarhetsmål. Kommunen ska bli klimatneutral och hållbara alternativ ska främjas. Sollentuna kommuns ambition är att vara den första kommunen som inte tär på jordens resurser.

Vår vision är att vara Sveriges mest attraktiva kommun.

För mer information om Sollentuna kommun se hemsida [www.sollentuna.se](http://www.sollentuna.se)

## 3. Avropsförfrågans omfattning

Avropet avser ett resursuppdrag gällande område 7. Användarsupport/teknikstöd på heltid under nedan angiven kontraktstid.

### 3.1. Bakgrund till avropet

Sollentuna kommuns IT-enhet utgör främst en beställarorganisation vilket innebär att enheten bestämmer strategier och utformar krav utifrån verksamhetens behov. Utifrån detta upphandlas tjänster från privata aktörer som används vid driften av verksamheten.

Sollentuna kommun är i behov av att köpa in konsultstöd i enlighet med punkt 5.1.

### **3.2. Typ av uppdrag**

Detta avrop avser resursuppdrag.

### **3.3. Ort för ytförändret**

Uppdraget genomförs på plats Sollentuna kommuns lokaler och kan efter överenskommelse även genomföras på distans.

## **4. Förutsättningar för anbudsinslämning**

### **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**

Anbud ska lämnas i upphandlingsverktyget Esource.

### **4.3. Frågor och svar**

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

Frågor eller begäran om förtydligande ställs via Frågor- och svarfunktionen i Esource och ska skriftligt vara kommunen tillhanda i god tid före anbudstidens utgång.

Frågor om Esource, hur anbud skapas, lämnas etc. ställs till supportfunktionen via tfn: 08-158001

**Frågor eller begäran om förtydligande ska ställas senast: 2026-05-13**

#### 4.4. Sista dag för att lämna anbud

2026-05-21.

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: 2026-08-30**

#### 4.6. Kontraktstid och planerad kontraktstart

Start för uppdraget är preliminärt vecka 23, 2026 eller enligt överenskommelse. Kontraktstiden löper under 12 månader med option på upp till 6 ytterligare månader..

#### 4.7. Uppskattat kontraktsvärde

Uppdraget bedöms omfatta 1920 timmar med option på upp till ytterligare 960 timmar. Omfattning bedöms under uppdragets genomförande.

#### 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:**

Vi på IT-supporten ger stöd och support till kommunens alla användare i form av användarnära och personlig service. Vi är ansiktet utåt för hela IT-enheten, vilket innebär att du som medarbetare på supporten behöver ha användaren i fokus, vara lösningsinriktad samt ge snabbt och god service. Som IT-supportmedarbetare hanterar du både felanmälningar, beställningar och support onsite.

IT-supporten ger support IT, telefoni och konferensteknik, och agerar som kommunens SPOC (Single Point of Contact) när det gäller IT-relaterade frågor. IT-supporten arbetar på schema där det även innebär visst arbete på kvällar och helger (ej storhelger). Därför behöver du som söker vilja arbeta både på kvällar och helger, kombinerat med dagtid.

Några av de av arbetsuppgifter som ingår:

- 1:st line support via telefon, e-post, ärendehanteringssystem samt besök onsite.
- Arbeta med felsökning och lösa incidenter samt hantera beställningar från användare.
- Analysera, kategorisera, prioritera och eskalera inkomna ärenden.
- Följa upp och återkoppla i pågående ärenden
- Tilldela och bevaka ärenden till/mot våra leverantörer.
- Hantera användarkonton och behörigheter i Active Directory.
- Lösa problem och felsöka hårdvara främst inom Windowsmiljö.
- Hantera telefonabonnemang så som beställningar och avslut med mer.
- Hantera IT-beställningar av hård- och mjukvara, licenser med mer.

**5.2. Roll****Beskrivning av roll/kompetens:**

Vi söker en konsult som är serviceinriktad, lösningsorienterad och som gillar kundbemötande och gärna gör det lilla extra för att hjälpa till, samt har:

- Minst 1 års erfarenhet av arbete med IT-support eller i en Service Desk
- Erfarenhet av teknisk felsökning av både hårdvara och mjukvara, främst runt klient.
- Erfarenhet av installation och konfiguration av klienter, framförallt Windows (11).
- Kunskap/erfarenhet av Windows, O365, Active Directory, Outlook & Teams samt remote-verktyg.
- Goda kunskaper i svenska och engelska i både tal och skrift

- Avslutad gymnasienivå

Det är dessutom meriterande om du har:

- Erfarenhet av arbete i en kommunal IT-support (eller liknande organisation).
- Arbetat med att klassificera och kategorisera supportärenden i ett ärendehanteringssystem.
- Teknisk utbildning inom IT.
- Erfarenhet av iOS och Android, MDM.

### 5.3. Kompetensnivå

Obligatoriskt krav

Nivå 3.

### 5.4. Krav på konsulten

<b><i>Erbjuden konsult ska ha:</i></b>
Minst 1 års erfarenhet av arbete med IT-support eller i en Service Desk.
Erfarenhet av teknisk felsökning av både hårdvara och mjukvara, främst runt klient.
Erfarenhet av installation och konfiguration av klienter, framförallt Windows (11).
Kunskap/erfarenhet av Windows, O365, Active Directory, Outlook & Teams samt remote- verktyg.
Goda kunskaper i svenska och engelska i både tal och skrift
Avslutad gymnasienivå

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

*Konsulten/konsulterna ska ha erfarenhet av ett liknande uppdrag. Detta styrks genom att ramavtalsleverantören till anbudet bifogar en beskrivning av ett motsvarande uppdrag. Följande uppgifter ska framgå:*

- *Beskrivning av referensuppdrag (och när i tiden)*
- *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.*

#### 5.4.1. Offererad konsult \*

Obligatoriskt krav

Redovisa offererad konsult

**Fältyp:** Fritext

*Svaret ska vara fritext*

#### 5.4.2. CV \*

Bifoga CV.

**Fältyp:** Fil

*Svaret ska vara en eller flera filer*

### 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 anbuden 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 = Utvärderingspris***

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

**I det fall två eller flera ramavtalsleverantörers avropssvar skulle ha samma utvärderingspris så kommer följande att vara avgörande för att skilja anbuden åt:**

Om två eller flera anbud får samma utvärderingspris kommer den anbudsgivare vars anbud erhåller högst prisavdrag för kvalitet att antas. Om det ända inte går att skilja anbuden åt kommer lottning att genomföras för att särskilja anbuden

### 6.4. Mervärde

#### **Mervärde - Intervju**

**Sollentuna kommun kommer att genomföra intervju med de två till tre konsulter som bedöms ha störst chans att tilldelas uppdraget baserat på kompetens och offererat timpris.**

**Sollentuna kommun beräknar att intervjuerna kommer att genomföras på plats i Sollentunas lokaler preliminärt under vecka 50–51. Offererad konsult ska vara tillgänglig för intervju under denna tidsperiod.**

#### **Tidsram för intervjun:**

- **10 min – Konsulten får presentera sig**
- **C:a 50 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.

Mervärde	Möjligt prisavdrag
Konsultens kommunikativa förmåga: - att formulera sig väl i tal så väl som skrift - att förmedla sina kunskaper. - att hantera och kommunicera tidskritiska situationer	Mycket Bra: 150 SEK Bra: 75 SEK Tillför inget mervärde: 0 SEK
Konsultens kognitiva förmåga att och lära sig nya saker och uppgifter snabb.	<i>Mycket Bra: 100 SEK</i> <i>Bra: 50 SEK</i> <i>Tillför inget mervärde: 0 SEK</i>
Konsultens förståelse för vikten av att hålla hög servicenivå samt att ha ett professionellt och positivt kundbemötande.	Mycket Bra: 150 SEK Bra: 50 SEK Tillför inget mervärde: 0 SEK

## 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 eller Esource till den av ramavtalsleverantören angivna e-postadressen.

### 7.1. Frivillig avtalsspärr

Ingen avtalsspärr kommer att användas i denna Förnyad konkurrensutsättning.

### 7.2. Kontroll av tilldelad konsult

Den konsult som har blivit tilldelad uppdraget kan komma att behöva genomgå:

- Bakgrundskontroll
- Säkerhetsintervju

Om Konsulten blir godkänd kommer kontrakt att skrivas med antagen konsult/leverantör.

## 8. Personuppgiftsbehandling

### Personuppgifter:

Personuppgifter kommer inte att behandlas inom ramen för uppdraget enligt kontraktet

## 9. Pris

Obligatoriskt krav

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 och timpris ska redovisas i textfältet.

**Fältyp:** Fritext

*Svaret ska vara fritext*

## 10. Ramavtalsleverantör \*

Obligatoriskt krav

Ange kontaktuppgifter till ansvarig kontaktperson.

**Fältyp:** Fritext

*Svaret ska vara fritext*

### 10.1. Underleverantör

Om eventuell underleverantör kommer att användas för uppdraget redovisa följande i fritext fältet:

- Företagsnamn
- Organisationsnummer
- Kontaktperson
- Telefonnummer och e-post

**Fältyp:** Fritext

*Svaret ska vara fritext*