



## Bilaga 4d

# Resursförstärkning

Förfrågningsunderlag

**Upphandling av ett helhetsåtagande avseende  
IT-stöd för pedagogiskt genomförande inom  
Skolplattform Stockholm**

## INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b> .....	<b>3</b>
1.1	OMFATTNING .....	3
1.2	PRINCIPER .....	3
<b>2</b>	<b>ROLLER OCH ERFARENHETSIVÅER</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>UPPGIFTER OCH ANSVAR</b> .....	<b>6</b>
3.1	BESTÄLLNINGSHANTERING .....	6
3.2	LEVERANS .....	7

## I INLEDNING

### I.1 Omfattning

Denna bilaga beskriver de krav och åtaganden som Leverantören ska uppfylla inom Tjänsten resursförstärkning.

I resursförstärkning ingår åtaganden inom följande två områden, vilka beskrivs längre ned i detta dokument:

- beställningshantering (avsnitt 3.1)
- leverans (avsnitt 3.2).

Stadens behov av resursförstärkning ska inte tolkas som ett behov av resurser med allmängiltig IT-kompetens. Det är IT-kompetens i kombination med kunskap om Lösning som avses.

Resursförstärkningstjänsten ska användas för behov som inte omfattas av utvecklings-, underhålls- eller drifttjänsterna. Sådana behov inkluderar exempelvis rådgivning rörande tillämpning av Leverantörens system i verksamheten, stöd vid utredningar och förändringar då förståelse av Lösningen är viktigt, eller då Staden har behov av stöd för att genomföra utbildning i Leverantörens system.

### I.2 Principer

Leverantören ska kunna tillgodose Stadens behov av kompetenta resurser inom aktuella områden inom överrenskomna inställelsetider enligt *Bilaga 4g – Servicenivåer*.

Tjänsten tillhandahålls mot ersättning i enlighet med i *Bilaga 5a – Ersättning* samt *Bilaga 2 – Svarsmall*. Tjänsten ska levereras i enlighet med servicenivåer och viten angivna i *Bilaga 4g – Servicenivåer* och ska utföras i enlighet med *Bilaga 4f – Gemensamma processer*.

Leverantören ska utföra allt arbete med för uppgifterna kompetent personal.

Leverantören ska tillhandahålla en webbfunktion eller en e-postadress som fungerar som formell ”beställningslåda” för resursförstärkningstjänsten. Endast utpekade personer ska ha rätt att lägga beställningar. En bekräftelse på beställningen ska skickas från ”beställningslådan” till beställaren via e-post.

Staden ska lägga sin beställning i enlighet med rutinerna för beställningshantering, se avsnitt 3.1. Beställningshantering. Leverantören ska inom de tider som angivits i *Bilaga 4g - Servicenivåer* leverera en resurs samt säkra att all formalia kring beställningen hanteras. I de fall Staden har brådskande behov av en resurs ska processen följas men leveranstiden sänks till den tid som anges i *Bilaga 4g - Servicenivåer*. Leverantören är i dessa fall berättigad till förhöjd ersättning för resursen enligt *Bilaga 5a - Ersättning*.

Staden har rätt att, utan särskild anledning, med 20 arbetsdagars varsel, avbryta ett resursförstärkningsuppdrag.

I situationer där samarbetsvårigheter uppstår eller om Staden efter påbörjat uppdrag bedömer att resursen inte har rätt kompetens ska Leverantören tillhandahålla en annan resurs som uppfyller Stadens krav. Detta ska med avseende på servicenivåer hanteras som en brådskande beställning utan att Leverantören är berättigad till förhöjd ersättning.

## 2 ROLLER OCH ERFARENHETSNIVÅER

Nedan följer en beskrivning av roller vilka Leverantören ska kunna leverera till Staden. Rollbeskrivningarna ska ses som exempel på vad respektive roll kan komma att innebära. Vid varje resursförfrågan ska Staden beskriva vilka specifika krav som ställs på just den resursen och vilken erfarenhetsnivå resursen ska vara på.

#	Roll	Rollbeskrivning
1	Analytiker	Rollen analytiker ska ha en god förståelse för beställarens verksamhet och behov och kunna översätta dessa i en tydlig kravställning som kan användas av lösningsarkitekter, systemutvecklare och andra roller. Rollen ska kunna bidra till rådgivning i frågor som rör hur Leverantörens system kan tillämpas i verksamheten, samt ta fram nuläges- och börjägesanalyser, processkartor, användningsfall, begreppsmodeller, med mera. Rollen kräver kunskaper inom processmodellering, kravhantering och workshopledning.
2	Lösningsarkitekt	Rollen lösningsarkitekt ansvarar för att översätta verksamhetens kravbild till design av en teknisk lösning. Detta görs genom framtagande av exempelvis applikationsdiagram, datamodeller, klassdiagram, standarder, tekniska gränssnitt och integrationsstrategier. Lösningsarkitekten säkerställer lösningens funktionalitet, integration med andra lösningar, användbarhet, skalbarhet, prestanda, säkerhet och tillgänglighet. Rollen ska kunna bidra till rådgivning i frågor som rör hur Lösningen är uppbyggd, vilka beroenden som finns med kringliggande lösningar och vad detta innebär vid olika typer av förändringar. Rollen kräver förståelse för hur analytiker och systemutvecklare arbetar, samt djupa kunskaper kring ramverk, standarder och teknisk modellering.
3	Utbildare	Rollen utbildare ska kunna ta fram utbildningsmaterial i syfte att undervisa användare i hur den aktuella lösningen fungerar. Utbildaren ska ha förmåga att förstå olika användargrupperns skiftande behov och förkunskaper och anpassa materialet efter dessa förutsättningar. Rollen ska även kunna planera, genomföra och följa upp utbildningar med olika användargrupper.

Följande tabell definierar de tre erfarenhetsnivåerna som ska användas.

Nivå	Kriterier	Erfarenhet inom aktuellt kompetensområde, antal år
1	<p><b>Kunskap:</b> har utbildning och grundläggande förståelse inom området, kan hantera vissa delar av uppgifterna i rollbeskrivningen.</p> <p><b>Erfarenhet:</b> har deltagit i tidigare uppdrag inom området.</p> <p><b>Självständighet:</b> kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter.</p>	Minst 1 år
2	<p><b>Kunskap:</b> hög kompetens inom området, kan hantera majoriteten av uppgifterna i rollbeskrivningen.</p> <p><b>Erfarenhet:</b> har erfarenhet från flera tidigare uppdrag inom området och specifik erfarenhet av att agera i efterfrågad roll.</p> <p><b>Självständighet:</b> kan arbeta självständigt med de flesta typer av frågeställningar inom området.</p>	Minst 3 år
3	<p><b>Kunskap:</b> mycket hög kompetens inom området, kan hantera samtliga uppgifter inom rollbeskrivningen.</p> <p><b>Erfarenhet:</b> har erfarenhet från flera tidigare uppdrag inom området och kan anses vara expert inom efterfrågad roll.</p> <p><b>Självständighet:</b> kan arbeta självständigt och driva större utredningar inom området.</p>	Minst 6 år

I tabellen nedan anges vilka erfarenhetsnivåer som är relevanta för respektive roll.

#	Roll	Relevanta erfarenhetsnivåer
1	Analytiker	2 och 3
2	Lösningssarkitekt	2 och 3
3	Utbildare	1, 2 och 3

### 3 UPPGIFTER OCH ANSVAR

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom Tjänsten. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver andra Partens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta markerat med "M". Med "Staden" menas Stockholms stad eller av Staden utsedd tredje part.

Stadens huvudsakliga ansvar omfattar att tillhandahålla riktlinjer, godkänna leveranser, samt följa upp Tjänsten och dess servicenivåer. Staden är endast ansvarig för de uppgifter och ansvar som explicit anges nedan.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter som enligt god branschpraxis och industristandard ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå Tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

#### 3.1 Beställningshantering

Leverantören ska utföra de aktiviteter som behövs för att Stadens beställning av resurser ska kunna slutföras.

A – Ansvarar                      M – Medverkar                      G – Godkänner

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Skicka beställning avseende resurser, innehållande följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>- kortfattad beskrivning av aktuellt uppdrag och leverans</li> <li>- uppdragets längd och omfattning</li> <li>- önskad kompetensprofil och kompetensnivå</li> <li>- beställare hos Staden</li> <li>- beställningsformalia.</li> </ul>	A	-
2	För varje resursbeställning lämna resursförslag som innehåller följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CV som matchar efterfrågad kompetensprofil och kompetensnivå</li> <li>- beställningsformalia.</li> </ul> Då Staden godkänt resursen utgör denna dokumentation Avtalad specifikation.	G	A

### 3.2 Leverans

Leverantören ska utföra de aktiviteter som behövs för att genomföra resursleveransen.

A – Ansvarar

M – Medverkar

G – Godkänner

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Säkra förståelse för Stadens behov inom uppdraget ifråga.	M	A
2	Säkra förståelse för Stadens organisation, arbetssätt, riktlinjer, principer, ramverk och processer.	M	A
3	Utföra uppdraget enligt beställning och regelbundet rapportera hur arbetet fortskrider.	G	A
4	På begäran utföra uppdraget i Stadens lokaler.	M	A
5	Dokumentera allt arbete i de mallar som Staden föreskriver.	G	A