

**Avtalsnamn** Förmedlingstjänst  
organisations- och  
managementkonsulter mfl  
STIC 2023

**Ref. nr.** 10597

**Startdatum** 2023-12-11

**Slutdatum** 2027-12-10

**Förlängning** Ingen förlängning

## Avtalsparter

**Köpare**

Adda Inköpscentral AB  
5568194798

**Säljare**

Upgraded People AB  
5568200462

**Adress**

Slussgården AB, Hornsgatan 15  
11882  
STOCKHOLM  
Sverige

**Adress**

Lillsjöraden 22  
55320  
JÖNKÖPING  
Sverige

**Kontaktperson**

Susanne Pettersson  
+46 (0)72 998 11 75 (tel)  
susanne.pettersson@adda.se

**Kontaktperson**

Linda Sundlöf  
+46(0)7383449 (tel)  
+46(0)7383449 (mob)  
linda.sundlof@upgraded.se

## 3. Krav på tjänsten

### 3.1 Inledning

Här nedan anges de krav på tjänsten som upphandlas. Anbudsgivaren ska tillhandahålla samtliga i detta upphandlingsdokument efterfrågade tjänster och kraven måste vara uppfyllda för att ett anbud ska kunna prövas och antas. Leverantören måste både vid anbudsutvärderingen och under hela avtalstiden uppfylla samtliga i upphandlingsdokumentens angivna krav.

**Leverantören bekräftar att samtliga krav på tjänsten uppfylls i enlighet med upphandlingsdokumentet.**

Ja

### 3.2 Definitioner

Nedan följer definitioner av begrepp som används i detta avsnitt.

Förmedlare - Anbudsgivare/ leverantör för tjänsten

Beställare - Upphandlande myndigheter

Konsult - Förmedlad konsult från förmedlaren

### 3.3 Förmedling av konsulter

#### 3.3.1 Villkor för genomförande av konsultuppdraget

Förmedlaren ansvarar för koordinering av kontakt och informationsutbyte mellan beställaren och förmedlade konsulter.

Konsultförmedlingsorganisationen ska ha tillräckliga personella resurser för att kunna åta sig flera parallella uppdrag av skiftande karaktär.

Förmedlaren får inte parallellt bedriva konsultverksamhet och därmed konkurrera med de konsulter som förmedlas inom ramen för uppdraget.

Förmedlaren får inte ha egna anställda konsulter som kan offereras inom ramen för ramavtalet.

Förmedlaren får inte ingå i en koncern där systerbolag, dotterbolag, moderbolag kan offerera egna konsulter inom ramen för ramavtalet.

Fakturering, all kontakt och all dialog med beställaren avseende förmedling och uppföljning av uppdrag sker mellan beställaren och förmedlaren.

Förmedlaren är avtalspart och juridiskt ansvarig gentemot beställaren för genomförandet av konsultuppdraget.

#### 3.3.2 Förmedlingsuppdrag

Förmedlaren ska ha en konsultförmedlingsorganisation som kan ta emot och hantera konsultförfrågningar.

Nedanstående förteckning över exempel på tjänster som kan komma att ingå är inte uttömmande. Managementkonsulter är ett vitt begrepp och kommunens behov kan komma att variera.

Förmedlaren ska förmedla konsulter inom nedanstående områden.

##### 3.3.2.1 Verksamhets- och strategiutveckling

Verksamhetsutveckling och strategi berör myndighetens vision, mål, värdegrund, strategi samt taktik och bygger ofta på analys.

De tjänster som omfattas är:

- Framtagandet av mål, visioner och strategier hos en myndighet
- Genomlysning av myndighetens befintliga strategier och uppsatta mål för att hitta lösningar på problem och/eller föreslå åtgärder/strategier, genomföra och implementera åtgärder tillsammans med beställarnas egen personal
- Finna nya möjligheter till att skapa utveckling och tillväxt inom verksamheten
- Strategier kring kommunikation (intern och extern kommunikation)
- Facility management (samordna en organisations byggnader, tillgångar och tjänster på ett effektivt sätt)
- Strategier kring olika myndighetspolicys inom t.ex. jämställdhet eller miljö samt jämställdhets- och integrationsanalyser
- Outsourcingstrategier
- Strategier kring driftsformer för bästa måluppfyllelse

- Strategier kring hållbar utveckling och miljö
- Strategier kring välfärd och medborgarservice
- Leveransstyrningsfunktion (utveckling av beställarkompetensen, rutiner, avtalshantering, ledtider etc.)
- Strategier kring organisationers värdegrund
- Översyn/utformning av myndigheters planerings- och uppföljningsprocesser
- Kvalitetsutveckling
- Utbildning

### 3.3.2.2 Process - och organisationsutveckling

Organisationsutveckling omfattar utveckling/förändring/effektivisering av organisationsstrukturer och/eller processer inom myndigheten.

De tjänster som omfattas är:

- Framtagandet av nya processer, arbetsprocesser, strukturer och metoder inom olika funktionsområden (t.ex. inköp/upphandling, administration, HR, IT) eller för att uppnå olika myndighetspolicys inom exempelvis integration, jämställdhet eller miljö
- Förändringsarbeten som berör utveckling och effektivisering av myndighetens befintliga processer, strukturer och metoder
- Förändringsledning
- Uppbyggnad av verksamhet eller en funktion inom verksamheten
- Föreslå strategi för sammanslagning av verksamheter samt nedläggning av hela eller delar av en verksamhet
- Utveckling och effektivisering av organisationers interna/externa kommunikation.
- Tracking change – kunna följa (följa upp och dokumentera en förändringsprocess, följa upp om efterfrågat resultat uppnåtts, effektutvärdering etc.)
- Efter genomlysning av befintliga strategier och uppsatta mål, föreslå lösningar på problem och/eller föreslå åtgärder/strategier, genomföra och implementera åtgärder tillsammans med beställarnas egen personal
- Utbildning

### 3.3.2.3 Ekonomistyrning

Ekonomistyrning omfattar de åtgärder inom en verksamhet som utförs för att uppnå uppsatta ekonomiska mål. De ekonomiska målen måste sammankopplas med verksamhetens vision, strategiska mål, framgångsfaktorer samt verksamhetsplaner.

De tjänster som omfattas är

- Analys av befintligt läge samt identifiering av olika åtgärder som behöver vidtas för att de ekonomiska målen ska uppnås.
- Mätetal, målinstrument och kontrollmekanismer (t.ex. genom styrkort). Utveckling av nyckeltal för t.ex. befolkningsutveckling
- Analys av intäkter och kostnader.
- Planering och uppföljning av exempelvis kvalitet, genomloppstider och annat som påverkar intäkter och kostnader.
- Finansiell rådgivning
- Översyn/utveckling av myndigheters rutiner för intern kontroll.
- Modeller för fördelning av ekonomiska resurser inom myndigheter.
- Utbildning

### 3.3.2.4 HR/kompetensförsörjning

HR/Kompetensförsörjning berör medarbetarens, gruppens och organisationens kompetens och uppbyggnaden av kompetens.

Området omfattar en översyn av befintlig kompetens och vilken kompetens som behövs i framtiden för att nå verksamhetens mål.

De tjänster som omfattas är:

- Kartläggning, konkretisering, inventering av nuvarande kompetens och befintlig resurssituation
- Identifiera och föreslå organisationsspecifika utbildningar
- Kompetensanalyser (utreda vilken kompetens som finns idag och identifiering av framtida kompetensbehov baserat på mål och verksamhetsstrategier)
- Identifiering av nyckelkompetenser
- Skapa kompetensprofiler (för hela eller delar av organisationen)
- Översyn av verksamhetens kultur – stämmer den överens med verksamhetsstrategin?
- Analys av rekryteringsprocesser (exempelvis avseende chefer eller sett ur ett jämställdhetsperspektiv)
- Kontinuitetsplan för nyckelpersoner inom verksamheten
- Integreringsprocesser (hur hanteras integrering inom organisationen, framtagning av integreringsprocesser)
- Hantering av generationsskiftet
- Identifiera potentiella ledare inom organisationen
- Kompetenshöjande insatser
- Employer branding
- Utbildning

### 3.3.2.5 Analys och metod

Analys och metod omfattar analys av datamaterial, utgör stöd i utveckling av statistiska metoder och metoder för datahantering samt framtagande av nyckeltal.

Exempel på tjänster inom området kan vara:

- Utredningar/analyser av verksamheten som helhet eller delar av verksamheten
- Omvärldsanalys ("best practice")
- Ta fram nya och vidareutveckla befintliga modeller för prognos-, analys- och utvärderingsprojekt
- Ta fram och utvärdera nyckeltal för t.ex. befolkningsutveckling
- Anpassa och utvärdera prognoser utefter föreslagna scenarier
- Tillhandahålla teknisk plattform för databearbetning och analys

### 3.3.2.6 Utveckling och stöd inom ledarskap och medarbetarskap

De tjänster som omfattas är:

#### Ledarskap och medarbetarskap

- Ledningsgruppsutveckling (sammansättning, operativ eller strategisk ledningsgrupp, hantera generationsväxling etc.)
- Chef- och ledarskapsutveckling (ledarskapets olika delar, metoder och koncept som lyfter chefers ledarskap etc.)
- Medarbetarutveckling (medarbetarskapets olika delar, metoder och koncept som lyfter medarbetarens prestation och individuella förmåga)
- Management audit – Potentialbedömningar (hur kan chefen utvecklas vidare i rollen som ledare)
- Stöd i teamutveckling (avser både stöd direkt till chefer samt direkt till medarbetare om chefen har behov av att se över/utveckla gruppdynamiken, gruppens effektivitet etc.)
- Stöd i framtagande av chefsaspirantutbildning
- Stöd vid framtagande av introduktionsprogram för nyblivna chefer och medarbetare
- Coaching av chefer/medarbetare enligt utvecklande ledarskap eller andra likvärdiga modeller
- Mentorprogram, Individuell coaching, Gender coaching.
- Samtalsutbildning, att hålla svåra och utmanande samtal
- Utbildning kring att leda utan att vara chef
- Stöd eller utbildning vid konflikthantering (exempelvis samtalsmetodik)
- Arbetsmiljökartläggning

- **Interimschef att hyra**
- Konsult som förstärker beställaren i det löpande arbetet som drivs av beställande enhet.

### 3.3.2.7 Kompetenskrav på förmedlad konsult

Förmedlaren ska kunna förmedla konsulter inom ovan efterfrågade kompetensområden och som har kompetens med kompetensnivåer enligt nedan definitioner.

I denna upphandling och vid framtida konsultförfrågningar används en modell för definition av olika kompetensnivåer för konsulter som utför tjänster inom ovan angivna områden. Syftet med denna kompetensnivåmodell för konsulter är att underlätta klassificering av kompetensen genom att använda enhetliga principer och begrepp. Nedan angivna kompetensnivåer baseras på Kammarkollegiets kompetensnivåer. Upphandlande myndigheter har för avsikt att avropa konsulter från alla nivåer.

Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en konsults kompetens inom aktuellt kompetensområde kommer den kompetensnivå som passar bäst väljas vid varje enskild konsultförfrågan. Erfarenhet i antal år innebär antal arbetade år inom rollen/kompetensen – d.v.s. inte nödvändigtvis i antal år som konsult inom aktuell roll.

#### Nivå 1

Kunskap: Nyss genomförd utbildning inom aktuellt område

Erfarenhet: Kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult

Ledning: Kräver arbetsledning

Självständighet: Kan självständigt utföra enklare uppgifter

#### Nivå 2

Kunskap: Har utbildning inom området, viss svårighetsgrad

Erfarenhet: 1-3 år som konsult inom området, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag

Ledning: Kräver arbetsledning

Självständighet: Kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter

#### Nivå 3

Kunskap: Hög kompetens inom sitt område

Erfarenhet: 4-8 år som konsult inom området, är förebild för andra konsulter på lägre nivå. Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år.

Ledning: Tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp

Självständighet: Kan arbeta självständigt

#### Nivå 4

Kunskap: Hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom ett område

Erfarenhet: Har deltagit i stora uppdrag inom olika områden och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet, nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom området. Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år.

Ledning: Tar huvudansvar för ledning av större grupp

Självständighet: Mycket stor

#### Nivå 5

Kunskap: Kompetens av högsta rang, uppfattas som expert/guru på marknaden.

Erfarenhet: (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år

Ledning: Har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning

Självständighet: Mycket stor

### 3.3.2.8 Handledare

Området avser handledare med psykoterapeutiskt vidareutbildning.

Nedan anges exempel på områden som kan bli aktuella. Förteckningen är inte uttömmande.

Handledning av socialsekreterare i enskilda klientärenden

Handledning av grupprocesser bland socialsekreterare

Handledning för familjeresursenhet med behandlare

Handledning i grupp för behandlare

Handledning av behandlare inkl. familjerådgivare

Handledning i grupp för familjeterapeuter

Handledning individuellt för personal inom socialpsykiatri

Handledning för biståndsbedömare

Handledning för familjehem

Handledning för personal som arbetar med omsorg om personer med funktionsnedsättning eller äldreomsorg

Handledning för personal som arbetar med psykisk eller psykiatrisk vård

Handledning i enskilda ärenden i grupp för personal på HVB-hem för ensamkommande barn

Handledning i grupprocesser för personal på HVB-hem för ensamkommande barn/ungdomar

Handledning för arbetsledare för stöd personalkonfliktfrågor/grupprocesser

### 3.3.2.9 Kompetenskrav handledare

1. Dokumenterad psykoterapeutisk handledarutbildning
2. 3 års dokumenterad erfarenhet som handledare
3. Högskoleutbildning: psykolog, socionom eller läkare samt påbyggnadsutbildning för psykoterapeuter, 3 årigt familjeterapiutbildning
4. Ska antingen ha KBT-kompetens, psykodynamisk kompetens eller systemteoretisk kompetens
5. Ska ha steg 1 och/ eller steg 2 för psykoterapeuter beroende på uppdraget

### 3.3.3 Allmänna bestämmelser konsulter

I upphandlingsdokumentet avsnitt 8 **Allmänna bestämmelser konsulter**, beskrivs de förutsättningar och krav som beställare ställer på förmedlaren och förmedlade konsulter för utförande av beställda tjänster.

Förmedlaren ska ingå avtal med de konsulter som förmedlas till beställare för att de ska bli godkända. Innan konsulten förmedlas kontrollerar förmedlaren giltigt försäkringsbevis gällande offererande konsulter.

Det avtalet ska minst omfatta villkoren i avsnitt 8, i tillägg till de krav på förmedlare och konsulter som ställs på andra ställen i detta upphandlingsdokument.

Konsulter som har befintliga avtal i beställarens verksamhet kan, om det befintliga avtalet tillåter och på beställarens begäran tas över av förmedlaren.

### 3.3.4 Samverkan med beställare

Förmedlaren och beställaren ska samverka för att skapa bästa möjliga förutsättningar för uppdragets genomförande. Vidare är förmedlaren och beställaren skyldiga att så snart det är möjligt informera varandra om viktiga förändringar som kan påverka förutsättningarna för vardera parterns åtaganden och ansvar enligt ramavtal och ingånget kontrakt.

### 3.3.5 Personuppgiftsbiträdesavtal

I de fall det är aktuellt ska ett personuppgiftsbiträdesavtal ingås mellan Upphandlande myndighet och förmedlare/förmedlad konsult. Av beställningen ska det framgå om ett sådant avtal ska ingås samt ska avtalet följa med som bilaga till kontrakt.

### 3.3.6 Konsultsökning och tillgång till annonseringsplats

Förmedlaren ska tillhandahålla och göra beställningar tillgängliga på en offentlig annonseringsplats för sökning av konsulter.

Konsulterna ska ha tillgång till beställningarna via en lättillgänglig och kostnadsfri elektronisk annonseringsplats.

Beställningarna ska finnas tillgängliga på annonseringsplatsen i minst fem (5) dagar för konsulterna att lämna offert.

Förmedlaren får inte någon gång ta ut någon annan ersättning från förmedlade konsulterna t.ex. genom partnersättning, administrativ ersättning eller kickback i någon form.

Samtliga konsulter som förmedlas till beställare ska vara godkända enligt avsnitt 4.3.3 *Allmänna bestämmelser konsulter*.

Förmedlaren ansvarar för att nya tillkommande konsulter som uppfyller kraven i denna upphandling ska godkännas och läggas till samt ha tillgång till denna annonsplats.

### 3.3.7 Tider

Förmedling ska i första hand utföras enligt beställarens önskemål. Det innebär att förmedlaren ska vara tillgänglig under normal arbetstid. Som normal arbetstid räknas klockan 08:00-17:00 på helgfria dagar, dvs. vardagar.

## 3.4 Beställningsrutiner

### 3.4.1 Beställningsförfrågan

Genom beställningsförfrågan beskrivs innehållet i den kompletta tjänsten närmare. Förmedlarens organisation hanterar inkommande beställningar, annonsering, verifiering och uppfyllelse av kvalificerings- och obligatoriska krav, utvärdering av inkomna offerter, kontraktsskrivning och uppföljning.

Beställaren får ange ett tak för uppdragets kostnad och också ett tak för förmedlarens arvode för den enskilda förmedlingen.

Uppdrag ska kunna annonseras när en komplett beställning inkommit eller inom annan överenskommen tid i enlighet med beställningen.

Beställaren får ange i beställningen när förmedlaren senast ska presentera en lämplig konsult för uppdraget. Denna tid får inte vara kortare än fem (5) arbetsdagar från beställning.

Förmedlaren ska säkerställa att föreslagna konsulter är tillgängliga att påbörja uppdraget hos beställaren efter överenskommelse.

Beställning ska kunna göras via en beställningsportal, telefon, e-post eller via e-handel under kontorstid, kl 08.00 - 17.00, vardagar. Beställningar och bekräftelse av mottagen beställning sker skriftligt. Beställningar ska kunna ske genom e-handel inom 6 månader efter överenskommelse med respektive kommun. Se separat kring e-handel i avsnitt 4.9.

Skriftliga beställningar ska bekräftas och stämmas av med beställare elektroniskt, inom 24 timmar vardagar.

### **3.4.2 Avstämning beställningsunderlag**

Avstämning sker i syfte att nå samsyn kring uppdragets art och ändamål för att på bästa sätt attrahera rätt kompetens på konsultmarknaden.

Avstämningen kan också vara i termer av tidsplanering, leverans av antal CV eller övriga komponenter i leverans av tjänsten. Justeringar och förtydliganden av beställningen görs i samråd med beställaren.

### **3.4.3 Svar på beställningsförfrågan**

Förmedlaren ska efter samråd med beställaren presentera minst 3 kandidater (förutsatt att så många som 3 kandidater inkommit med offert, i annat fall presenteras de som inkommit), eller så många som upphandlade myndighet anger, rangordnade utifrån de parametrar som angetts i beställningen, under förutsättning att tillräckligt många motsvarar beställningen. Förslagen levereras inom överenskommen tid angiven vid beställningstillfället.

### **3.4.4 Beställarens verifiering av konsult**

Om beställaren efterfrågar detta ska beställaren ges möjlighet att verifiera förmedlarens resultat och den högst rangordnade konsultens kompetens och erfarenhet mot ställda krav i beställningen. Detta kan antingen ske skriftligen eller vid intervju med erbjuden konsult. Om beställaren inte anser denne konsult motsvarar uppsatt kravspecifikation verifieras den näst i turordning.

Om ingen av de erbjudna konsulterna uppfyller kraven i beställningen ska förmedlaren erbjuda ny konsult. Förmedlaren återkopplar till konsult om resultat.

### **3.4.5 Mall för beställning**

I anslutning till avrop på detta ramavtal överenskomms närmare rutinbeskrivning för respektive Beställare. Det kan t.ex. vara utformande av underskrifter och andra administrativa beställarspecifika önskemål som exempelvis e-signatur.

Vid beställning formuleras konsultkategori, uppdragets art, uppdragsbeskrivning och krav för genomförande samt hur kvalificering och utvärdering ska ske. Detta görs i enlighet med mall, "Beställningsförfrågan". Se bilaga 01.

Hela eller delar av den initiala beställningen kan utgöra grund för den slutliga underskrivna beställningen som utgör kontraktet.

### **3.4.6 Rapport över inkomna svar på beställningsförfrågningar**

Alla inkomna svar på beställningarna ska vara transparenta för beställaren. För varje beställning ska därför en bruttolista/rapport upprättas av förmedlaren över de inkomna offerterna och sparas.

Rapporten ska visa:

- Kompetens på konsult
- Pris
- diskvalificerade konsulter och grunder för diskvalificering.
- eventuellt andra variabler relaterade till förutsättningar angivna i beställningen.



Rapporten sparas i ett år och presenteras för beställare vid begäran.

Rutiner för hantering av bruttolistan kan specificeras av upphandlande myndighet närmare vid avrop på detta ramavtal. Rutinerna måste följa GDPR.

### **3.4.7 Kontrakt**

Förmedlaren upprättar kontrakt inför uppdragets utförande. Det är en av bägge parter underskriven beställning, bekräftelse av uppdraget.

Uppgifter från beställning avseende tex kontaktpersoner, uppdragets art, konsulternas namn och av förmedlaren pris/timme eller fast pris, ska ingå i kontraktet.

Beställaren har möjlighet att lägga tilläggsbeställningar som ligger inom ramen för den ursprungliga beställningen.

### **3.4.8 Beställningsportal**

Förmedlaren ska tillhandahålla en beställningsportal där beställaren ska kunna göra beställningar samt i realtid få en sammanställning om vilka konsulter, konsultprofil som är och som från ramavtalsstart varit kontrakterade i uppdrag och deras avtalstider och timpriser.

Beställningsportalen ska möjliggöra att nedanstående aktiviteter görs direkt i systemet

- beställningar och avrop
- ändring av befintliga avtal
- utökning tid
- utökning budget
- ändring eller komplettering av resurser
- Indexregleringar
- signering av avtal
- ekonomisk uppföljning av avtal
- tillgång till avtalen
- sökbarhet i portalen

Beställningsportalen ska inte kräva klientinstallation eller utpekad webbläsare.

Beställningsportalen ska motsvara innehållet från beställningsmallen i bilaga 01.

Användningen av beställningsportalen ska ske utan plug- ins eller single sign on. Beställningsportalen ska vara tillgänglig utanför beställarens nätverk. Förmedlaren ska erbjuda beställaren att medverka vid behov av behovsintervjuer och testning av ny eller utvecklad funktionalitet i beställningsportalen.

Beställningsportalen ska vara på svenska.

Ovanstående krav ska uppfyllas senast vid ramavtalsstart och utgör ett särskilt kontraktsvillkor, se ramavtalsutkast avsnitt 5.8 Beställningsportal.

#### **3.4.8.1 Användarkonton**

Förmedlaren ska tillhandahålla användarkonton för samtliga beställare inom respektive upphandlande myndighet.

Beställaren ska kunna återställa / ändra sina personliga lösenord.

Förmedlaren ska i samband med avtalsuppföljning redovisa vilka som har access till beställningsportalen.

#### **3.4.8.2 Backup**

Säkerhetsuppdateringar i servermiljö ska ske regelbundet.

Tjänsten ska säkerställa datasäkerhet och feltolerans. Verktøget ska ha utformats så att systemavbrott och fel hanteras på ett sätt som utesluter förlust av data.

### **3.4.8.3 Systemunderhåll**

Rutinbeskrivning på hur hanteringen av planerat systemunderhåll eller eventuella ändringar i tillhandahållen webbportaltjänst sker ska kunna erhållas efter begäran av inköpscentralen eller upphandlande myndighet.

Rutinbeskrivningen ska minst innehålla nedan uppgifter:

- Vilken tid på dygnet genomförs de
- Hur informeras användarna
- Hur hanteras användare som arbetar i verktøget när systemunderhåll startar

### **3.4.8.4 Utbildning och användarmanual**

Förmedlaren ska, vid två (2) fasta tillfällen a 2 timmar, utbilda beställare hur verktøget används.

Förmedlaren ska tillhandahålla användarmanual on-line på svenska.

### **3.4.8.5 Service och support**

Förmedlaren ska kunna ta emot felärenden och ge användarsupport via telefon och e-mail. Förmedlarens support ska var öppen helgfri mån-fre 08,00 – 17,00. Support ska lämnas på svenska.

Förmedlaren ska vid behov kunna ge beställare support i beställningsförfarandet ex. hur en beställning formuleras, uppdragsbeskrivning och krav för genomförande.

Beställningsportalen ska vara en del av leverantörens långsiktiga strategi och ska kunna ge service och support under hela avtalslängden.

## **3.5 Förmedlarens personal och uppföljning**

### **3.5.1 Kompetenskrav**

Förmedlaren ska säkerhetsställa att personal som ansvarar för respektive förmedlingsuppdrag har relevant kompetens för att kunna verifiera och bedöma uppfyllelse av kvalificerings- och obligatoriska krav samt utvärdera offerterna i enlighet med LOU.

### **3.5.2 Kundansvarig**

Förmedlaren ska tillhandahålla kundansvarig som ska vara huvudansvarig för tjänsternas utförande gentemot beställaren. Varje upphandlande myndighet ska endast erbjudas en kundansvarig. Kundansvarig ska vara tillgänglig via telefon eller e-post helgfri mån-fre 08,00 - 17,00.

Kundansvarig ska ha goda kunskaper om och erfarenhet av den tjänst som förmedlaren erbjuder inom ramen för ramavtalet. Kundansvarig ska ha fullgod kännedom om förmedlarens aktuella processer och tjänster.

Kundansvarig kan ej bytas ut utan respektive upphandlande myndighets skriftliga godkännande.

Kundansvarig hos förmedlaren ska ansvara för :

- att vara ett stöd rörande förmedlingsuppdragen och ansvara för avtalet med respektive upphandlande myndighet.
- att hantera eventuella reklamationer
- att ta fram statistik

- rådgivning, rapportering och uppföljning
- utveckling av samarbete och rutiner.

Kundansvarig ska främja ett gott och flexibelt samarbete samt ett professionellt agerande. Vid eventuell frånvaro av ansvarig ska alltid ersättare finnas tillgänglig.

Kundansvarig som uppfyller ovan ställda krav tillsätts i samband med avtalstecknande.

### 3.5.3 Sekretess och tystnadsplikt

I uppdrag som förmedlaren och förmedlarens personal utför gäller sekretess och tystnadsplikt enligt OSL, exempelvis beträffande hantering av personuppgifter. Förmedlaren ansvarar för att alla, dvs både konsulter och medarbetare hos förmedlaren, som arbetar med uppdraget är medvetna om denna skyldighet samt efterlever den.

Sekretessen och tystnadsplikten gäller även efter ramavtalets och kontraktens upphörande.

### 3.5.4 Uppföljningsmöten

Förmedlarens kundansvarige/representant och beställare ska följa upp avtalets tillämpning och utveckling, preliminärt en gång per kvartal första året därefter minst en gång/år. Beställaren är ansvarig för att kalla till uppföljningsmöte.

Förmedlaren ska via e-post före mötet presentera statistik över verksamheten, eventuella avvikelser och klagomål. Förmedlaren ska även mäta kundernas tillfredsställelse regelbundet, minst en gång per år.

Förmedlarens arbete kommer att följas upp enligt följande principer:

- upprätthållande av avtalade beställningsrutiner/svarstider på beställningar/leveranstider av konsulter
- kundnöjdhet
- konsultbyten
- reklamationer
- uppföljning priser
- uppföljning av övriga villkor och krav enligt avtal och kravspecifikation att kravet på transparens i prissättning har följts

## 3.6 Priser

### 3.6.1 Angivet förmedlingsarvode

Om inte annat framgår i detta upphandlingsdokument ska, i angivna priser/ arvode ingå samtliga kostnader för förmedling som t.ex. sociala avgifter, arbets- och semesterlöner, försäkringar, traktamenten, inställesekostnader, framkörningsavgifter, resekostnader, trängselskatter kontroll av utfört arbete, administrativ ersättning, statistik, övriga lönekostnader samt försäkring enligt gällande lagar och Avtal. Denna uppräkningslista är ej uttömmande. Beställare betalar inga övriga extra kostnader eller avgifter.

Förmedlingsarvodet ska täcka samtliga kostnader för förmedlingen.

### 3.6.2 Kostnadstransparens

Förmedlaren ska tillhandahålla full insyn för beställaren i prissättning mellan förmedlare och konsult när beställning görs och under hela uppdragets genomförande. Förmedlaren ska garantera att inga kostnader belastar underleverantörer, förmedlade konsulter i

form av fasta avgifter eller liknande avtal.

Förmedlade konsulter ska utan avdrag, fasta avtalskostnader eller liknande pålagor erhålla mellan beställaren och förmedlaren tecknat kontrakt angivet timpris (eller i förekommande fall fast pris). Förmedlarens intäkter för uppdraget ska endast komma från beställaren och ersättningen ska endast utgöras av det procentuella påslaget. Detta innebär att det inte får förekomma någon annan form av ersättning, direkt eller via mellanhand, mellan förmedlare och konsult utöver vad som anges i detta avtal.

### 3.6.3 Maxtak förmedlingsarvode

Det procentuella förmedlingsarvodet på konsulternas timarvoden har ett maxtak i SEK, ex moms:

För konsultsök är maxtak 85 kr/ timme.  
För fast pris projekt är maxtak 10 000 kr.

### 3.6.4 Takarvode

För rörligt arvode för konsulters olika roller inom ramen för denna upphandling gäller följande takarvoden:

Expert 4 000 kr/timme, motsvarar nivå 5 enligt 2.3.2.7  
Seniorkonsult 2 800 kr/timme, motsvarar nivå 4 enligt 2.3.2.7  
Konsult 1 800 kr/timme, motsvarar nivå 3 enligt 2.3.2.7  
Projektledare 2 500 kr/timme, motsvarar nivå 2 enligt 2.3.2.7  
Juniorkonsult 1 200 kr/timme, motsvarar nivå 1 enligt 2.3.2.7  
Handledare 2 000 kr/timme

### 3.7 Statistik till beställaren

Förmedlaren ska till beställaren leverera statistik av beställningar och leveranser inom ramen för ramavtalet. Uppgifterna ska kunna aggregeras till en för kommunen/bolagens totalnivå. Rapporterna ska göras tillgänglig en gång per månad alternativt på anmodan med två veckors varsel. Motsvarande statistik ska kunna levereras till inköpscentralen på totalt aggregerad nivå månadsvis. Statistik ska levereras i efterfrågat av upphandlande myndighets format.

Statistik enligt:

- Antal genomförda beställningsförfrågningar av konsulter i kommunen/bolag
- Antal anvisade konsulter genom konsultsök

Av ovanstående ska kunna framgå:

- kompetenser
- roll/uppdrag
- pris
- antal timmar
- uppdragstidens längd
- per beställare på verksamhetsnivå
- Antal ej levererade CV samt de CVn och konsulter som har levererats
- Antal beställda, ej levererade konsulter
- Beställare

Rapporter med annat innehåll kan också bli aktuella. I det fall ska det framgå från rapportförfrågan vilken information som behövs och i vilket format.

Rapporterna ska vara lättillgängliga för beställaren så att de vid behov kan följa status och omfattning av uppdrag utförda av konsulterna och finns tillgängliga att kunna hämtas ut via

beställningsportalen.

### 3.8 Implementeringsplan vid avtalsstart

Förmedlaren ska säkerställa en smidig avtalsstart och erbjuda uppstartsmöte med respektive upphandlande myndighet.

Förmedlaren ska senast två månader efter ramavtalets tecknande kunna påbörja och genomföra leveranser av de efterfrågade konsultkategorierna enligt kraven i detta upphandlingsdokument.

### 3.9 Allmän information och förutsättningar för e-handel

De upphandlade myndigheterna arbetar i olika omfattning med elektronisk handel (e-handel). Syftet är att effektivisera offentlig sektors inköp av produkter och tjänster samt att reducera miljöpåverkan kopplat till pappershantering och transporter. E-handel kan ge motsvarande vinster för leverantörerna.

Användning av e-handel innebär att affärsdokument utväxlas elektroniskt mellan leverantören och den upphandlade myndigheten. Villkoren är utformade enligt de gemensamma standarder som finns inom området och som [Single Face To Industry \(SFTI\)](#) rekommenderar. SFTI är ett samverkansprojekt för att främja utvecklingen av en effektiv affärsprocess för e-handel mellan offentlig sektor (kommuner, regioner och statliga myndigheter) och leverantörer av varor och tjänster. Standarderna är väletablerade på marknaden, baserade på öppna och internationella standarder och lämpade för olika inköpsituationer. Frågor om e-handel som direkt rör ramavtalsupphandlingen ska alltid ställas till inköpscentralen via frågor och svar.

[Peppol](#) är ett internationellt nätverk för elektroniska inköp som gör e-handel och e-upphandling enklare. Nätverket benämns ibland som Peppols infrastruktur och det består av flera delar, bland annat en teknisk infrastruktur, gemensamma meddelandestandarder och en medlemsbaserad organisation som utvecklar nätverket.

När begreppet leverantörsportal används avses ett webbgränssnitt som tillhandahålls av den upphandlande myndigheten och där leverantören manuellt kan registrera elektroniska kataloger, ta emot elektroniska beställningar samt skicka orderbekräftelser och elektroniska fakturor.

#### 3.9.1 Krav på e-handel

##### 3.9.1.1 Katalog

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom 6 månader kunna skapa och sända elektronisk katalog (sortiments- och prislista) enligt minst ett av följande format:

- Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response)
- SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall (se bilaga Z - Mall e-katalog)
- SFTI ESAP 6
- Annan katalog som är anpassad till Raindance marknadsplats, Unit4 ERP och Visma Proceedo

Leverantören ska, utöver något eller flera av formaten ovan, kunna använda leverantörsportaler som de upphandlande myndigheterna tillhandahåller.

##### Avgränsningar i katalogen

Den elektroniska katalogen ska kunna avgränsas i enlighet med ramavtalet och enbart innehålla de tjänster som omfattas av ramavtalet och visa avtalade priser. Sortimentet ska avgränsas enligt uppgift från den upphandlande myndigheten.

Beställningsdagens pris ska faktureras. Det ska tydligt framgå vilket ramavtal som katalogen är kopplad till.

**Kan ni leverera formatet Peppolkatalog (Peppol BIS Catalogue without response) enligt kravet ovan?**

Ja

**Kan ni leverera formatet SFTI:s katalog som cellstrukturerad mall enligt kravet ovan?**

Nej

**Kan ni leverera formatet STFI ESAP 6 avseende katalog enligt kravet ovan?**

Nej

**Kan ni leverera annan katalog som är anpassad till Raindance marknadsplats, Unit4 ERP och Visma Proceedo enligt kravet ovan?**

Nej

### 3.9.1.2 Order och ordersvar

Leverantören ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom 6 månader kunna ta emot elektronisk order samt skapa och sända ordersvar enligt minst ett av följande format:

- Peppol BIS Ordering (order och ordersvar)
- SFTI ESAP 6 (order och avropserkännande och/eller avropsbekräftelse)
- E-post (order skickas per e-post från e-handelssystemet och ordersvar sker via e-post till beställaren)

Leverantören ska, utöver något eller flera av formaten ovan, kunna använda leverantörsportaler som de upphandlande myndigheterna tillhandahåller.

Ordersvar ska ges/skickas enligt avsnittet 4.4.3 Svar på beställningsförfrågan.

**Kan ni leverera formatet Peppol BIS Ordering för order och ordersvar enligt kravet ovan?**

Ja

**Kan ni leverera formatet SFTI ESAP 6 (order och avropserkännande och/eller avropsbekräftelse) för order och ordersvar enligt kravet ovan?**

Nej

**Kan ni leverera order och ordersvar via e-post enligt kravet ovan?**

Ja

### 3.9.1.3 Elektronisk kommunikation

Leverantören ska ska vid begäran från respektive upphandlande myndighet inom 6 månader kunna kommunicera affärsprocesserna elektroniskt med en upphandlade myndighet på minst ett av följande alternativ:

- Via PEPPOL-nätverket
- Via partsuppsättning mot den upphandlade myndighetens operatör

Leverantören ska, utöver något eller flera av formaten ovan, kunna använda leverantörsportaler som de upphandlande myndigheterna tillhandahåller.

**Kan ni kommunicera affärsprocesserna elektroniskt via PEPPOL-nätverket enligt kravet ovan?**

Ja

**Kan ni kommunicera affärsprocesserna elektroniskt via partupsättning mot upphandlande myndigheter operatörer enligt kravet ovan? Om ja, ange nedan vilka operatörer.**

Nej

### **3.9.1.4 Inför avrop från ramavtalet**

#### **3.9.1.4.1 Begäran om etablering av e-handelslösning**

När den upphandlande myndigheten önskar börja avropa från ramavtalet via e-handel ska leverantören fylla i bilaga Y - E-handel leverantörens uppgifter och inkomma med denna till den upphandlande myndigheten.

När den upphandlande myndigheten har mottagit bilaga Y från leverantören ska den upphandlande myndigheten i sin tur:

1. fylla i bilaga X - E-handel beställarens uppgifter utifrån de alternativ som leverantören kan erbjuda enligt bilaga Y, och
2. skicka ifylld bilaga X till leverantören.

En begäran om etablering av e-handel anses delgiven leverantören genom att den upphandlande myndigheten skickar ifylld bilaga X till leverantören, exempelvis via e-post. Leverantören ska därefter skriftligen, exempelvis via e-post, skicka en bekräftelse till den upphandlande myndigheten att e-handel kan etableras inom angiven tidplan enligt avsnittet "Tidplan för e-handelsprocess" nedan.

#### **3.9.1.4.2 Tidplan för e-handelsprocess**

Leverantören ska kunna tillhandahålla en fungerande e-handelsprocess till den upphandlande myndigheten inom 6 månader från den upphandlande myndighetens skriftliga begäran om etablering av e-handel enligt avsnittet "Begäran om etablering av e-handelslösning" ovan.

Med fungerande e-handelsprocess avses en fullt implementerad e-handel som är testad mot den upphandlande myndighetens e-handelssystem och godkänd av den upphandlande myndigheten.

#### **3.9.1.4.3 Standardiserade meddelanden för e-handel**

De format och kommunikationssätt som parterna använder för standardiserade meddelanden för e-handel ska vara rekommenderade av SFTI, såvida inte annan standard överenskommit mellan parterna. I de fall ett format eller kommunikationssätt som anges under "Krav på e-handel" upphör att rekommenderas har den upphandlande myndigheten rätt att anvisa ett annat likvärdigt alternativ som SFTI rekommenderar.

Om leverantören skickar Peppolmeddelanden ska leverantören skicka dem via Peppolnätverket. Om leverantören tar emot Peppolmeddelanden ska leverantören vara registrerad i Peppols registerfunktion Service Metadata Publisher (SMP) för att kunna ta emot meddelanden. Meddelanden som skickas via Peppolnätverket måste följa formatets regler och versionsuppdateringar.

#### **3.9.1.4.4 Ansvar för format, kommunikationssätt och kostnader**

Leverantören står för sina kostnader som det innebär att utveckla, använda och underhålla lämpligt systemstöd för de affärsprocesser, standardiserade meddelanden och kommunikationssätt som framgår i nedanstående avsnitt. Leverantören står alltså även för de kostnader som uppstår vid katalogens utformning. Med katalogens utformning menas anpassning av den upphandlande myndighetens val av sortiment och obligatoriska uppgifter. I bilaga Z - Mall e-katalog framgår vilka uppgifter som är föreslagna som obligatoriska. Den upphandlande myndigheten står för sina kostnader. Den upphandlande myndigheten ska enligt avsnittet "Begäran om etablering av e-handelsprocess" ovan precisera vilka som ska tillhandahållas i katalogen inför etableringen av e-handelslösningen.

I bilaga Z framgår t.ex. vilka uppgifter som är obligatoriska att ange i en e-katalog. Den upphandlande myndigheten har möjlighet att välja bort vissa av dessa uppgifter. Den upphandlande myndigheten har även möjlighet att begära att uppgifter som i bilagan är markerade med "efter behov" ska anges i e-katalogen.

### **3.9.1.5 Leverantörens åtaganden efter etablering av e-handelslösning**

#### **3.9.1.5.1 Förändringar av e-handelslösningen**

Om den upphandlande myndigheten efter etableringen av e-handelslösningen önskar göra en förändring av den precisering som skett inför etableringen av lösningen ska leverantören kontaktas skriftligen. Tidpunkt för när förändringen ska träda i kraft beslutas efter överenskommelse mellan leverantören och den upphandlande myndigheten.

#### **3.9.1.5.2 Vite vid brister i villkoren för e-handel**

Den upphandlande myndigheten har även rätt till vite om leverantören är försenad med implementeringen av e-handelslösningen. Den upphandlande myndigheten har rätt till vite med 5 000 kr, exklusive mervärdesskatt, per påbörjad kalendervecka som förseningen varar. En försening inträder efter att tidsfristen för att implementera e-handel enligt avsnittet "Tidplan för e-handelsprocess" ovan har löpt ut. Förseningen upphör då leverantören har tillhandahållit ett avtalsenligt resultat. Vitet ska utgå under högst 5 kalenderveckor.

Den upphandlande myndigheten har rätt till vite om leverantören inte fullgör övriga åtaganden avseende e-handel som överenskommits mellan parterna. Den upphandlande myndigheten har rätt till vite med 5 000 kr, exklusive mervärdesskatt, per påbörjad kalendervecka som avtalsbrottet varar. Vitet ska utgå under högst 5 kalenderveckor.