

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

**Ramavtalsbilaga 3
Krav på Leverantör**

Besvarad av EVRY HR Solutions AB i lämnat anbud 2013-05-13.

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

1 Krav på Leverantör

I detta avsnitt redovisas de kvalifikationskrav (ska-krav) som varit gällande för denna upphandling och tecknat ramavtal. Samtliga dessa ska-krav måste vara uppfyllda för att anbudsgivaren ska vara godkänd som leverantör.

Leverantör har möjlighet att anlita Underleverantör för utförande av uppgifter som ingår i åtagandet enligt detta ramavtal. Underleverantör äger inte rätt att i sin tur anlita Underleverantör för utförande av sina åtaganden.

I det fall Underleverantör ingår i lämnat anbud, ska också efterfrågade redovisningar lämnas för Underleverantör när detta anges.

Om anbudsgivande Leverantör inte innehar äganderätten till offererat Personalsystem, ska äganderättsinnehavaren vara Underleverantör.

1.1 Anbudsgivare

Anbud kan lämnas av en (1) Leverantör (juridisk person) eller en grupp av leverantörer. För anbud som lämnas av en (1) Leverantör ska information lämnas enligt avsnitt 1.1.1 och för grupp av leverantörer lämnas information enligt avsnitt **Fel! Hittar inte referenskölla..**

1.1.1 Anbudsgivaren är en juridisk person

Tillämplig i det fall anbudsgivare är en (1) juridisk person. Om så önskas har anbudsgivaren möjlighet att använda Underleverantör för utförande av uppgifter som ingår i åtagandet. Om Underleverantör avses att anlitas, ska uppgift om Underleverantörens firma och organisationsnummer redovisas med uppgift om vilken del av åtagandet som avses att läggas ut på respektive redovisad Underleverantör.

1. Uppgift om anbudsgivaren (punkt 1 nedan) och samtliga eventuella Underleverantörers (punkt 2) fullständiga namn och organisationsnummer:

Anbudsgivarens fullständiga namn och organisationsnummer:

1. EVRY HR Solutions AB, 556620-5992
2. Underleverantör/-er, fullständigt namn och organisationsnummer:
 - 2a. EVRY One Outsourcing Services Uppsala AB, 556252-9551
 - 2b. GlobeSoft AB, 556675-7810

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

2. Beskrivning av hur anbudsgivaren avser att organisera verksamheten inklusive vilka uppgifter som anbudsgivaren själv kommer att svara för och vilka delar i åtagandet som respektive ovan redovisad Underleverantör avses utföra:

Som Leverantör är EVERY HR Solutions ytterst ansvarig för att upprätthålla en smidig och i alla delar professionell leverans mot så väl ESV som de avropande myndigheterna av ramavtalet. Inom två områden, teknisk drift och rekrytering, stärker EVERY HR Solutions sitt erbjudande genom anlita tajta samarbetspartners. I det att myndigheter avser att avropa drift och övervakning av den tekniska plattformen för Driftservice enligt ramavtalet tillhandahåller vårt systerbolag EVERY One Outsourcing Services Uppsala AB. Bolaget har en drygt 40-årig historia att leverera trygg och säker drift till statsförvaltningen, exempelvis som driftställe av PIR/Slör och i nutid som driftsansvarig av Primula för ett flertal myndigheter.

De kunder som avser att använda Rekrytering, kommer att få tillgång till den marknadsledande funktionen ReachMee som utvecklas av vår samarbetspartner GlobeSoft AB.

Övriga funktioner och tjänster i detta erbjudande svarar EVERY HR Solutions för. Som basfunktioner löneadministration inkl lönebokföring och rapportering, lönebildning, schema, tidshantering. Tilläggsfunktioner som Bemanning, Resa/utlägg, Kompetens och utbildningsadministration. Till detta kommer också Standardkonfigurering och applikationsdrift inom ramen för avropad Driftservice samt införande, support och underhåll.

Med våra två underleverantörer har vi strikt reglerade och legala samarbetsavtal. Förutom daglig operativ samverkan med våra partner genomför vi regelbundet möten med våra partners där vi följer upp vår gemensamma verksamhet samt planerar för framtida utvecklingsinsatser.

1.2 Uteslutningsgrunder från deltagande i upphandlingen

Anbudsgivare kommer att uteslutas från deltagande i upphandlingen om någon av omständigheterna i punkterna 1-4 nedan föreligger (10 kap. 1 § LOU). Lagakraftvunnen dom utgör underlag för uteslutning. Anbudsgivare kommer att uteslutas om en företrädare för den juridiska personen har dömts för brottet. Anbudsgivaren äger heller inte rätt att anlita Underleverantör som är föremål för dessa omständigheter.

1. Deltagande i organiserad brottslighet
2. Bestickning
3. Bedrägeri
4. Penningtvätt

Anbudsgivare kommer att uteslutas från deltagande i upphandlingen om någon av följande punkter 5-8 angivna omständigheter föreligger avseende anbudsgivaren eller en företrädare för sådan juridisk person (10 kap. 2 § LOU). Anbudsgivaren äger heller inte rätt att anlita Underleverantör som är föremål för dessa omständigheter.

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

5. Konkurs eller likvidation, under tvångsförvaltning eller föremål för ackord eller tills vidare inställt sina betalningar eller underkastad näringsförbud.
6. Föremål för ansökan om konkurs, tvångslikvidation, tvångsförvaltning, ackord eller annat liknande förfarande.
7. Dömd för brott avseende yrkesutövningen enligt lagakraftvunnen dom.
8. Gjort sig skyldig till allvarligt fel i yrkesutövningen.

1. Leverantörs eget intygande avseende uteslutningsgrunder:

Härmed intygas att samtliga företag redovisade i avsnitt 1.1.1 alternativt **Fel! Hittar inte referenskälla.** och företrädare för dessa företag inte är föremål för någon under punkt 1-7 ovan uppräknade omständigheter. **Ja**

Notera att ESV kan komma att kontrollera att redovisade företag inte har gjort sig skyldig till under punkt 8 ovan angivna omständighet.

1.3 Registreringsskyldigheter, betalning av skatter och avgifter med mera

Anbudsgivaren och av denne anlita Underleverantör ska uppfylla i Sverige eller i hemlandet lagenligt ställda krav avseende registrerings-, skatte- och avgiftsskyldigheter.

Anbudsgivaren eller av denne anlita Underleverantör ska inte under de två senaste åren ha ådragit sig skulder för socialförsäkringsavgifter eller skatter i Sverige eller i det egna landet, vilka lett till att skuld registrerats hos Kronofogden eller motsvarande myndighet i hemlandet. Kravet är inte tillämpligt för sådana skulder som avser försumbara belopp eller motsvarande omständigheter.

1. Leverantörs intygande om fullgjorda skyldigheter:

Härmed intygas att samtliga företag redovisade i avsnitt 1.1.1 alternativt **Fel! Hittar inte referenskälla.** uppfyller ställda krav avseende registrerings-, skatte och avgiftsskyldigheter. **Ja**

Notera att ESV kommer att kontrollera uppgifterna genom att begära in intyg från Skatteverket (SKV 4820) eller motsvarande intyg från utländsk myndighet. Leverantör ska vara beredd att tillhandahålla aktuella dokument i det fall ESV inte har möjlighet att själva ta del av dessa

2. Leverantörs intygande om skuldfrihet:

Härmed intygas att samtliga företag redovisade i avsnitt 1.1.1 alternativt **Fel! Hittar inte referenskälla.** under de två senaste åren inte har åsidosatts sina förpliktelser avseende socialförsäkringsavgifter eller skatt, vilket lett till att skuld registrerats hos Kronofogden eller motsvarande myndighet i hemlandet. **Ja**

Notera att ESV kan komma att kontrollera uppgifterna genom att begära uppgifter från Kronofogden eller motsvarande utländsk myndighet. Leverantör ska vara beredd att tillhandahålla aktuella dokument i det fall ESV inte har möjlighet att själva ta del av dessa

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

1.4 Erfarenhet av löne- och personaladministrativa system

Anbudsgivaren ska inneha erfarenhet av att tillhandahålla löne- och personaladministrativa system. Anbudsgivarens erfarenheter ska omfatta tillhandahållande av:

- löne- och personaladministrativa system som uppfyller i Sverige lagenliga krav. Funktioner får ha tillhandahållits genom integrerade moduler tillhandahållna av Underleverantör till anbudsgivaren
- stöd för lönehantering och personaladministrativa rutiner
- förebyggande och felavhjälpande underhåll för levererade löne- och personaladministrativa system
- regelbundna versionsuppdateringar utförda av anbudsgivaren eller av denne anlita Underleverantör
- drift av tillhandahållt system, vilket till art och omfattning motsvarar Driftservice inkluderande ansvar för förebyggande och felavhjälpande underhåll och support samt leverans av regelbundna versionsuppdateringar.

Anbudsgivaren ska styrka sin erfarenhet genom redovisning av minst tre, av kund godkända, uppdrag omfattande leverans av löne- och personaladministrativa system med i ovan angivet innehåll (referensuppdrag). Anbudsgivaren eller i anbudet medverkande underleverantör ska ha varit ansvarig avtalspart gentemot respektive kund för det angivna uppdraget.

Referensuppdragen ska:

- ha utförts under de senaste tre åren
- avse tre separata externa kunder, där minst en av kunderna ska ha en volym om 1 000 anställda eller mer.
- ha inkluderat ansvar för drifts-, underhålls- och support av levererat löne- och personaladministrativt system

1. Leverantörs bekräftelse av ställda krav:

Bekräftelse att Leverantör uppfyller kraven på att inneha erfarenhet som ställts i detta avsnitt 1.4. **Ja**

2. Leverantörs redovisning av verksamheten:

Kortfattad beskrivning av Leverantörs verksamhet som visar hur kraven uppfylls:

Verksamheten levererade sitt första lönesystem till statsförvaltningen 1967 och har genom åren verkat under följande företagsnamn Udac AB, SYSteam PA AB och sedan i april under namnet EVERY HR Solutions AB. EVERY blev det gemensamma namnet efter fusionen mellan ErgoGroup/SYSteam och EDB, idag nordens näst största IT-leverantör med 10 000 medarbetare. Koncernen är en stor och ledande leverantör av IT mot den offentliga sektorn i nordens och har ett uttalat mål att växa inom detta segment. EVERY HR Solutions verkar till 95 % mot offentliga organisationer och då enbart i Sverige. Är idag en av tre ledande leverantörer mot denna sektor.

Genom årens lopp har bolaget utvecklat ett flertal applikationsstöd inom lön/PA och HR för stat, landsting och kommuner och byggt upp en gedigen kompetens och strukturerad verksamhet för att högkvalitativt erbjuda offentliga kunder tjänster inom områdena:

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

- Underhåll och support inom lag- och det offentliga avtalsområdet.
- Felavhjälpning och verksamhetskunnig användarsupport.
- Versionsuppdateringar i samband med den kontinuerliga utvecklingen av programstödet och vid ev felrättning.
- Trygg och säker drift av så väl applikationen som den tekniska driftplattformen.

3. Leverantörs redovisning av referensuppdrag:

A. Referensuppdrag 1:	
Kundens namn: Chalmers tekniska högskola	Tidsperiod när uppdraget utfördes: 2012-08-01 till 2013-01-10
<p>Uppdragets omfattning och innehåll samt beskrivning som visar att ovan ställda krav uppfylls inklusive redovisning av om, och i så fall vilka, underleverantörer som deltagit i uppdraget:</p> <p>Projektets mål har varit att införa Primula i sin helhet när det gäller lönehanteringen. I detta sista steg tog Chalmers in resehanteringen för alla sina anställda. För att få en enhetlighet i rapporteringen av löner för de anställda så har nu Chalmers infört egenrapportering för alla anställda i och med denna etapp av införandet av resor.</p>	
B. Referensuppdrag 2	
Kundens namn: Karolinska institutet	Tidsperiod när uppdraget utfördes: 2012-01-15 till 2012-05-25
<p>Uppdragets omfattning och innehåll samt beskrivning som visar att ovan ställda krav uppfylls inklusive redovisning av om, och i så fall vilka, underleverantörer som deltagit i uppdraget:</p> <p>Karolinska institutet har sedan införandet av Primula i oktober 2000 själva varit ansvariga för och skött såväl applikationsdrift som teknisk drift av systemet. Karolinska institutet valde att teckna avtal med EVERY HR Solutions avseende totalansvaret för drift av Primula. Karolinska institutet betalar ut ca 6.500 löner per månad.</p> <p>Karolinska institutet har, liksom övriga Primula kunder, två installationer av Primula, en för produktion samt en för test. Under våren 2012 installerades den tekniska miljön för båda test och produktion. Överföring av databas för testmiljön skedde i ett första steg. Vid produktionsstart i maj skedde en slutlig kopiering av produktionsdatabasen.</p> <p>Projektets mål var att Primula var installerat och driftansvar gick över till EVERY inklusive ett antal gränssnitt mot externa system.</p> <p>Projekt- och Aktivitetsplanen var även här ett styrande dokument för projektet och fanns tillgängligt för all berörd personal.</p>	
C. Referensuppdrag 3	

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

Kundens namn: Luleå tekniska universitet	Tidsperiod när uppdraget utfördes: 2011-03-08 till 2011-05-13
<p>Uppdragets omfattning och innehåll samt beskrivning som visar att ovan ställda krav uppfylls: inklusive redovisning av om, och i så fall vilka, underleverantörer som deltagit i uppdraget</p> <p>Efter att ha använt Primula under ett antal år beslutade kunden att bygga vidare på vårt koncept och införa vår rekryteringslösning.</p> <p>Projektet innebar uppsättning av tekniska driftmiljöer för kunden, inklusive integrationer mot valda publiceringsplatser. Utbildning och uppsättning/anpassning av systemet för att motsvara kundens krav på arbetssätt och processer. Med denna lösning så har nu kunden fått en helhetslösning rörande deras löne- och personaladministrativa processer.</p> <p>Delaktig i införandet har också äganderättsinnehavaren till systemet och till vår underleverantör GlobeSoft AB varit. Detta bl.a. gällande integrationer med valda publiceringsplatser.</p>	

1.5 Resurser för vidareutveckling av löne- och personaladministrativa system

Anbudsgivare som innehar äganderätten till offererat Personalsystem ska ha särskilt avdelade resurser för funktionell och prestandamässig vidareutveckling av löne- och personaladministrativa system och moduler som ingår i sådant system med tillhörande tjänster. Avsättning för sådan vidareutveckling ska årligen under de tre senaste räkenskapsåren ha uppgått till ett belopp motsvarande lägst fem procent av intäkterna för den del av verksamheten som svarat för leverans, implementering, dokumentation, utbildning, drift, support och vidareutveckling samt förebyggande och felavhjälpande underhåll av löne- och personaladministrativa system.

I det fall Underleverantör äger offererat Personalsystem eller del därav, ska varje sådan Underleverantör uppfylla ovan angivna krav, varvid de fem procenten ska räknas på Underleverantörens aggregerade intäkter enligt ovan.

1. Leverantörs redovisning av resurser för vidareutveckling:

Härmed intygas att krav på resurser för vidareutveckling som ställs i detta avsnitt 1.5 uppfylls. **Ja**

2. Leverantörs redovisning av avsättning för vidareutveckling:

Redovisning av hur stor avsättningen för vidareutveckling av löne- och personaladministrativa system och moduler har varit under de tre senare räkenskapsåren:

År 1: 2011, Avsättning i procent: 10

År 2: 2010, Avsättning i procent: 7,5

År 3: 2009, Avsättning i procent: 6

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

1.6 Anbudsgivarens resursbas

Anbudsgivaren ska, exklusive eventuella Underleverantörs resurser, inneha en sådan resursbas, att avtalad Leverantör fullgör de åtaganden som följer av ramavtalet och därtill kommande Avropsavtal. För att möjliggöra detta ska anbudsgivaren ha tillgång till resurser som svarar mot ramavtalets omfattning och innehåll.

Anbudsgivaren ska

- under de två senaste räkenskapsåren ha uppnått en årlig omsättning motsvarande lägst 20 000 000 SEK för den del av verksamheten som svarat för försäljning, leverans, utveckling, vidareutveckling och anpassning av löne- och personaladministrativa system med tillhörande tjänster såsom drift, utbildning och support samt förebyggande och felavhjälpande underhåll
- ha en stabil ekonomisk resursbas som motsvarar det åtagande som ramavtalet omfattar. Leverantör uppfyller kravet om minst en av följande förutsättningar uppfylls.
 1. Anbudsgivaren innehar en soliditet, enligt den senast avslutade och fastställda årsredovisningen, som uppgår till minst 20 procent. I det fallet endast lägre nyckeltal redovisas, ska anbudsgivaren ändå anses ha uppfyllt kravet om det i anbudet lämnats en sådan förklaring, att det är klarlagt att anbudsgivaren innehar motsvarande ekonomisk stabilitet. Exempel på en situation där efterfrågad förklaring lämnas är när vinstmedel överförs från dotterbolag till moderbolag.
 2. Anbudsgivaren uppnår en av kreditmarknadsinstitut lämnad rating motsvarande lägst 3 (UC) eller A (Soliditet).

Eventuella förändringarna av nyckeltalet för soliditet under innevarande verksamhetsår ska inte vara sådana, att det indikerar att innevarande års verksamhet kommer att leda till att kraven på soliditet inte nås. ESV ska ha möjlighet att kontrollera av anbudsgivaren lämnade uppgifter. Kontroll kan exempelvis innebära att anbudsgivarens revisorer kontaktas och att en kassaflödesanalys genomförs.

Nyckeltalet för soliditet ska beräknas enligt följande formel. Beloppet för obeskattade reserver reduceras med ett värde motsvarande den statliga inkomstskatten för aktiebolag.

$$\frac{\text{Eget kapital} + (\text{Obeskattade reserver} * 0,737)}{\text{Tillgångar totalt}}$$

1. Leverantörs bekräftelse av ställda krav:

Bekräftelse att anbudsgivaren under de två senaste avslutade räkenskapsåren uppnått den i detta avsnitt 1.6 angivna årsomsättningen.

Ja

2. Leverantörs redovisning av omsättning:

A. Redovisning av den totala omsättningen av löne- och personaladministrativa system med angivna tillhörande tjänster under närmast föregående räkenskapsår enligt detta avsnitt 1.6:

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

Räkenskapsår 1, år:2011, årsomsättning SEK: 40022

Räkenskapsår 2, år:2010, årsomsättning SEK: 37161

B. Fullständig kopia av senast avslutad årsredovisning inklusive revisionsberättelse bifogas anbudet:

Bilaga nr: EVRYs bilaga 2 (anbudsbilaga)

3. Leverantörs redovisning av nyckeltal för soliditet:

A. Redovisning av anbudsgivarens nyckeltal för soliditet, beräknat enligt detta avsnitt 1.6, enligt redovisningen i senast fastställda årsredovisning:

Räkenskapsår:2011, Nyckeltal för soliditet: 38%

4. Anbudsgivarens redovisning av rating enligt UC eller Soliditet:

Redovisning av anbudsgivarens rating enligt UC alternativt Soliditet.

Kopia på UC:s/Soliditets ratingklassificering bifogas. Bilaga nr: EVRYs bilaga 1, Soliditetssupplysning (anbudsbilaga)

1.7 Personella resurser

För genomförande av uppdrag inom ramen för tecknat ramavtal och de åtaganden som framgår av ramavtal och tillhörande Avropsavtal ska Leverantör kunna tillhandahålla personella resurser enligt nedan angiven kravställning.

Personella resurser, vilka får tillhandahållas genom egna resurser och/eller av eventuella Underleverantörer, ska utöver de krav som anges i avsnitt 1.8 och 1.9 ha de kunskaper och erfarenheter som krävs för att tillhandahålla för Myndighet väl fungerande Personalsystem enligt de förutsättningar och villkor som anges i ramavtalsbilaga 2, Krav på Personalsystem med tillhörande bilagor.

Av Leverantören tillhandahållna personer ska ha kunskap och erfarenhet om tillämpliga lagar och förordningar med tillhörande anvisningar inom det statliga personaladministrativa området samt centrala avtal för den statliga sektorn i den omfattning som krävs för att offererat Personalsystem över tiden ska uppfylla ställda krav.

Personal som Leverantören använder utöver de som specificeras i avsnitt 1.7.1-1.7.2, för att fullgöra uppgifter som ingår i åtagandet ska inneha adekvat utbildning och erfarenhet omfattande berörda arbetsuppgifter och komponenter. Den personal som Leverantören tillhandahåller ska, där arbetsuppgiften så motiverar, ha genomgått av tillverkare föreskriven certifieringsutbildning i det fall detta är ett krav, för att hård- och mjukvarutillverkarens garantier, underhållsåtaganden eller motsvarande ska kvarstå oförändrade.

Leverantören ska tillhandahålla de personella resurser som krävs för att samtidigt kunna genomföra minst fem uppdrag avseende leverans av Personalsystem.

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

1.7.1 Personal för ledning och styrning:

Leverantören ska tillhandahålla erforderliga personella resurser för styrning och ledning av Avropade uppdrag enligt konsultkategorier nedan.

- **Kundansvarig:** Person med uppgift att vara ansvarig kontaktperson gentemot ESV. Kundansvarig ska ha befogenhet att företräda Leverantören i frågor som berör avtalet tecknat mellan parterna. Kundansvarig ska ha erfarenhet av rollen som kundansvarig vid minst ett uppdrag som omfattat löne- och personaladministrativa system för extern kund. Redovisat referensuppdrag ska ha utförts under de tre senaste åren.
- **Systemarkitekt:** Person som är ansvarig för anpassning och utveckling av Personalsystemet. Systemarkitekt ska ha erfarenhet av rollen som systemarkitekt vid minst ett uppdrag som omfattat löne- och personaladministrativa system för extern kund. Redovisat referensuppdrag ska ha utförts under de tre senaste åren.
- **Driftansvarig:** Person som är ansvarig för drift av Personalsystemet för kunder som väljer detta driftalternativ. Driftansvarig ska ha erfarenhet av rollen som driftansvarig vid minst ett uppdrag som omfattat löne- och personaladministrativa system för extern kund. Redovisat referensuppdrag ska ha utförts under de tre senaste åren.

1.7.2 Konsulter

Leverantören ska tillhandahålla erforderliga personella resurser för utförande av Avropade uppdrag enligt konsultkategorier nedan.

- **Uppdragsledare:** Konsult med uppgift är att arbeta med ledning och styrning av leverans till Myndighet av offererat Personalsystem. Arbetet innefattar att ta ett helhetsansvar för Leverantörs åtagande gentemot Avropande Myndighet. I arbetsuppgifterna ingår projektledning, kvalitetsarbete, kompetensöverföring, testledning, projektadministration samt konfigurations- och versionshantering.
- **Systemutvecklare:** Konsult som arbetar med lösningar anpassade för Myndighet. Uppgifter avser tekniska anpassningar i form av exempelvis Integrationslösningar, vidareutveckling och löpande vidareutveckling.
- **Systemexpert (lösningsarkitekt):** Konsult med detaljerad kunskap om offererat Personalsystem och som utifrån krav, vilka uppkommer till följd av förändringsbehov i Myndighets verksamhet, deltar i införandeaktiviteter. Denne ska ha som uppgift att optimera Personalsystemets utformning för Myndigheten, samtidigt som konsulten ska bidra till att systemets hela potential till förbättring i Myndigheten, ska kunna tillvaratas.
- **Applikationskonsult:** Konsult som arbetar med uppsättning av Personalsystem utifrån Myndighets behov. Uppgifter omfattar parametersättning av kundunika lösningar inom ramen för offererat Personalsystem. Person ska också kunna genomföra kundanpassad utbildning på plats i Myndighets lokaler, hos Leverantör eller på annan plats som Myndighet anvisar.

1.7.3 Kompetensnivåer

Personer som tillhandahålls för utförande av Avropade uppdrag ska klassificeras enligt följande kompetensnivåer. Vid klassning av en persons kompetens inom

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

aktuellt kompetensområde i denna upphandling ska kriterierna för nivåbeskrivningarna uppfyllas (se nedan).

- Nivå 2 Kunskap: För arbetsuppgiften erforderlig kompetens inom respektive ovan angivna konsultkategorier.
Erfarenhet: 1-2 år som konsult inom respektive ovan angivna konsultkategorier.
Självständighet: Arbetar självständigt.
- Nivå 3 Kunskap: Hög kompetens inom respektive ovan angivna konsultkategorier.
Erfarenhet: 3-5 år som konsult inom respektive ovan angivna konsultkategorier.
Ledning: Kan leda en mindre grupp eller delprojekt.
Självständighet: Arbetar självständigt.
- Nivå 4 Kunskap: Mycket hög kompetens inom respektive ovan angivna konsultkategorier.
Erfarenhet: Mer än fem års erfarenhet som konsult inom respektive ovan angivna konsultkategorier. Har under minst två år arbetat med uppgifter samt haft ansvar i enlighet med nivå 3.
Ledning: Kan leda större grupp eller större projekt.
Självständighet: Mycket stor.

Samtliga kontakter, muntliga och skriftliga, med ESV och Myndighet ska kunna ske på svenska.

1.7.4 Konsultprofiler

Personal enligt avsnitt 1.7.2 ska inneha följande kompetensnivåer. Anbudsgivaren ska sammantaget redovisa minst 14 personer enligt nedan angiven fördelning.

Konsultresurser som ska redovisas i anbudet:

Konsultkategori	Kompetensnivå	Minsta antal konsulter som ska redovisas i anbudet
1. Uppdragsledare	3	1
2. Uppdragsledare	4	2
3. Systemutvecklare	3	1
4. Systemutvecklare	4	1
5. Systemexpert	3	1
6. Systemexpert	4	1
7. Applikationskonsult	2	1
8. Applikationskonsult	3	1
9. Applikationskonsult	4	1
10. Ytterligare konsultresurser inom någon av ovanstående konsultkategorier	valfri	4
		Summa 14 konsulter

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

Uppdragsledare ska vardera under de fem senaste åren ha varit ansvarig för minst tre uppdrag avseende införande av löne- och personaladministrativt system hos extern kund.

Systemutvecklare ska vardera under de fem senaste åren ha utfört minst två uppdrag avseende angiven konsultkategori för extern eller intern kund.

Övriga personer ska vardera under de fem senaste åren ha utfört minst två uppdrag avseende angiven konsultkategori för extern kund.

Kommentar: Notera att anbudsgivaren får redovisa fler personer än de antal som kravet anger i det fall anbudsgivaren gör bedömningen att det finns ett behov av ytterligare personer för att tillmötesgå behoven i kommande Avrop.

1. Leverantörs bekräftelse av ställda krav:

Bekräftelse att Leverantör uppfyller kraven på tillhandahållande av personella resurser som ställts i detta avsnitt.	Ja <input checked="" type="checkbox"/>
--	--

2. Leverantörs redovisning av personella resurser:

Leverantörs redovisning av minst 14 namngivna personer som Leverantör tillhandahåller för i detta avsnitt 1.7 redovisade konsultkategorier har lämnats i förfrågningsunderlagets bilaga 1, Mall för redovisning av konsulter.	Ja <input checked="" type="checkbox"/>
---	--

1.8 Kvalitetssystem – Kvalitetssäkringsfrämjande rutiner

Leverantören ska bedriva sin verksamhet med utgångspunkt från dokumenterade kvalitetssäkringsfrämjande rutiner. Kvalitetssäkringsarbetet, inklusive uppföljningar, ska utföras av särskilt utsedd person (kvalitetsansvarig) som inte ska vara direkt underställd de personer som utför åtagande som ingår i åtagande enligt tecknat ramavtal.

Leverantör eller Underleverantör som svarar för Driftservice ska inneha och tillämpa dokumenterade rutiner i enlighet med förutsättningarna i standarden för ledningssystem för it-tjänster, ISO/IEC 20000.

Leverantörens kvalitetssäkringsfrämjande rutiner för systemutvecklingsprocessen ska innefatta rutiner för analys av löne- och personaladministrativt it-systems Användbarhet och tillgänglighet sett ur användarperspektiv. Rutinerna ska vara dokumenterade.

Leverantörs kvalitetssäkringsrutiner ska innefatta följande dokumenterade och av Leverantör och berörd Underleverantör beslutade processer enligt ITIL (IT Infrastructure Library – utgivet av Office of Government Commerce) eller motsvarande:

- Incident- & problem management.
- Change & release management.
- Configuration management.
- Capacity management.

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

1. Leverantörs bekräftelse av ställda krav:

1. Bekräftelse att Leverantör tillämpar kvalitetssäkringsfrämjande rutiner enligt kraven i detta avsnitt 1.8. **Ja**

2. Leverantörs redovisning av kvalitetssäkringsfrämjande rutiner:

Beskrivning av Leverantörs kvalitetssäkringsfrämjande rutiner:

Vi har en kvalitetsmanual där rutiner för kvalitetssäkring lagts fast. Manualen redovisas inte i sin helhet, men för att illustrera omfattning och inriktning redovisas att den har följande huvudrubriker:

- Kvalitetspolicy och filosofi
- Företagsledningens ansvar
- Strategier
- Ständiga förbättringar
- Processer och rutiner
- Ansvarsfördelning i organisationen
- Medarbetare och team
- Miljö
- Säkerhet
- Helhet och samverkan
- Verksamhetsstyrning
- Verksamhetsuppföljning
- Kvalitetsrevision

I kvalitetsmanualen finns bl a dokumenterat som grundläggande utgångspunkter för kvalitetsarbetet:

Vi uppnår kvalitet genom att:

- alltid leverera enligt kundens krav och förväntningar
- skapa förtroende för oss som partner och leverantör
- ständigt förbättra våra produkter och tjänster

3. Leverantörs redovisning av rutiner för Driftservice:

Beskrivning av Leverantörs rutiner för utförande av Driftservice enligt kraven ovan:

Frågan täcker ett mycket stort område. Sammanfattningsvis blir vår beskrivning att vi följer regelverket ITILV3 och tillhandahåller alla för tjänsten nödvändiga metoder och verktyg för att effektivt kunna presentera att avtalade servicenivåer överträffas. Arbetet fortgår löpande för att förbättra arbetsflöden, arbetsorganisation och verktyg.

4. Leverantörs redovisning av rutiner för Användbarhet och tillgänglighet:

Beskrivning av Leverantörs rutiner för Användbarhet och tillgänglighet sett ur användarperspektiv med beskrivning av testprocessen samt ett exempel som visar utfallet av ett test:

Vid större utvecklingsprojekt träffas initialt kunden tillsammans med utvecklare och användbarhetsspecialist för att ta fram effektmål. En plan för målgruppsanalys tas fram utifrån de grundförutsättningar som man har.

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

I målgruppsanalys som sedan genomförs kan någon eller flera av följande tekniker användas.

- Intervjuer
- Observationer
- Dagbok
- Enkät

Tillsammans med kunden, bla utifrån effektmålet, görs en prioritering av målgrupperna. Målgruppsanalysen är också underlag för att ta fram användarprofiler sk personas som sedan följer med under hela utvecklingsprocessen och som finns tillhands i alla utvecklingsbeslut.

I nästa fas görs kravspecificering som bla baseras på det som framkommit i målgruppsanalys och den konceptuella designen tas fram. De förslag som tas fram stäms av med våra fokusgrupper.

Efter detta utförs en mer detaljerad design samt kodning

All utveckling testas sedan :

- Funktionellt av utvecklare eller verksamhetskonsult eller annan testare
- Av användbarhetsspecialist för att se att produkten fungerar på ett sätt som är tillfredsställande utifrån kunskap om hur människan fungerar
- Användartest där användaren utifrån en given uppgift använder produkten

Allt detta arbete är en iterativ process. Varje steg i processen kan gå tillbaka till ett tidigare steg eller börja om flera steg tillbaka.

Exempel på utvecklingsprojekt är Resemodulen i Primula, se "EVRYs bilaga 3, Ett exempel - 3.8 Kvalitetssystem punkt 4" (anbudsbilaga).

5. Leverantörs redovisning av rutiner för systemutvecklingsprocessen:

Redovisningen av i fjärde stycket ovan nämna processer ska omfatta följande beskrivningar:

A. Beskrivning av rutinerna som visar att kraven uppfylls.

CHANGE & RELEASE MANAGEMENT

Primulas kunder har tillgång till en supportgrupp som kan nås via telefon, mail men framförallt via avsett ärendehanteringssystem. Kravfångsten till att skapa en ny version sker bla via dessa kanaler.

Change Management (förändringshantering) är en process för att säkerställa att alla ändringar som införs i Primula är planerade, godkända och testade.

Processens syfte är att få kontroll över vilka ändringar som förs in i Primula, undvika oväntade konsekvenser, få en effektiv hantering av ändringar och få verksamhetsfokus på alla ändringar.

Starthändelsen för Change Management (förändringshantering) är att en Request for Change (ändringsbegäran) inkommer.

Detta ingår i en Request for Change (RFC)

- typ av RFC, Normal/Standard/Akut
- namn
- beskrivning
- tidplan
- om möjligt, hur återställning sker
- påverkansbedömning och skyndsamhetsbedömning
- beställare (den som har ekonomiskt mandat att beställa ändringens införande)
- ansvarig (den som genomför ändringen)

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

- testning
- resursbehov.

Det kompletta innehållet i RFC finns i mall för RFC.

Återkoppling till kund (om RFC kommit den vägen)

- Stängd RFC
- Dokumentation om RFC inklusive bilagor

RELEASE MANAGEMENT

En ny versions innehåll tas fram av problem, önskemål och nya funktioner rapporterade via ärende-hanteringssystemet tillsammans med den egna supportavdelningen och ansvariga för kravfångst.

Utifrån ovanstående och tillsammans med förändringar i lagar och centrala avtal planeras en ny implementation av Primula. Utvecklingen av Primula sker agilt med hjälp av utvecklingsmetodiken Scrum. Under framtagningen av en ny implementation skapas med hjälp av versionshanterings-systemet ett flertal version. Versionerna är prototypversioner och alfaversioner som är interna och för de interna testarna. Efter intern test skapas betaversioner som sänds ut till frivilliga testare inom kundstocken. Efter den korrigering som kommer utifrån betatesten tas en release-kandidat fram som utgör den nya versionen. Denna version kommer slutligen att släppas till de befintliga kunderna.

Eftersom hela leveransprocessen är interaktiv börjar det om igen med kravfångst, alfa och slutligen en ny version.

INCIDENT- & PROBLEM MANAGEMENT

Incident - & problem Management-processen omfattar alla händelser som stör eller kan störa en tjänst oavsett om det är användaren som rapporterar incidenten eller om incidenten upptäcks av en tekniker inom driften.

Händelser som inleder processen

- Mail
- Telefonsamtal
- Personliga besök
- Anmälningar via webb
- Signaler från övervakning

Resultat

Processen resulterar i att incidenten har hanterats och normalläget är återställt samt att kund är informerad.

Inflöden

- Ärenden
- Dokument
- Checklistor
- Beställning t.ex. ansökan om konton

Utflöden

- Dokumenterad incident
- Färdigbehandlad incident
- Återkoppling till kund

Efter ankomst loggas ärendet av Primulassupport, ärendet kategoriseras och en prioritering görs av aktuellt ärende. En initial analys av ärendet görs, tex en kontroll av tidigare incidenter av samma typ.

Supportgruppen alternativt avdelningschef tilldelar ärendet till en drifttekniker/utvecklare/verksamhetskonsult.

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

Tilldelad person ser till att lösning utarbetas, implementering genomförs och dokumenterar lösningen. Den framtagna lösningen skall verifieras internt och även av rapporterad användare om sådan står för rapporteringen av ärendet. Avslutningsvis stängs ärendet.

CONFIGURATION MANAGEMENT

Configuration Management (konfigurationshantering) är en stödprocess som tillhandahåller information till flera av de andra processerna om de olika komponenterna i IT-infrastrukturen och hur de är konfigurerade.

Omfattning

- Informationssamband mellan konfigurationsenheter
- IT-utrustning (t.ex. servrar och nätverksutrustning)
- Programvara

Starthändelse

De starthändelser som sätter igång processen är:

- Ny konfigurationsenhet
- Förändrad konfigurationsenhet
- Borttagen konfigurationsenhet
- Begäran om rapport
- Indikationer om avvikelser
- Tid infaller för granskning, kontroll och rapportering.

Resultat

Processen resulterar i korrekt och uppdaterad konfigurationsinformation samt rapporter.

Inflöden

Inflöden i processen är:

- Information om nya konfigurationsenheter
- Information om förändrade konfigurationsenheter
- Information om borttagen/avvecklad konfigurationsenhet

B. Beskrivning av hur ansvarsfördelningen är definierad och på vilket sätt det säkerställs att funktionerna är bemannade med rätt kompetens

Utvecklingen av Primula sker agilt med hjälp av utvecklingsmetodiken Scrum. Metoden bygger på att verksamhetskunniga och utvecklare arbetar tillsammans dagligen under hela projektet. Kommunikation ansikte mot ansikte är det bästa och effektivaste sättet att förmedla information, både till och inom utvecklingsteamet. Vid dagliga möten fördels arbetsuppgifter och var och en går igenom status, vad som är gjort, vad som är kvar och vilka eventuella problem som uppstått. Gruppen kan tillsammans lösa problem och omfördela arbetsuppgifter om behov finns. Detta arbetssätt ökar individens kompetens och motivation. Bäst arkitektur, krav och design växer fram med självorganiserande team. Med jämna mellanrum reflekterar teamet över hur det kan bli mer effektivt och justerar sitt beteende därefter.

CAPACITY MANAGEMENT

Capacity management är i systemutvecklingstermer ledningens instrument för att säkerställa att det finns personella resurser till arbetsuppgifter som uppstår i våra projekt.

Genom att se över/utbilda/planera och kan vi vara proaktiva och tillse att roller besätts med rätt resurs.

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

Genom capacity management ser vi till att projekten tillsätts de maskinella resurser som är nödvändiga.

C. Beskrivning av i vilken grad processerna följer ISO/IEC 20000:

Ca 80%

6. Leverantörs redovisning av kvalitetssäkringsansvarig:

Uppgift om vilken person som Leverantör kommer att använda som kvalitetssäkringsansvarig.

Kvalitetssäkringsansvarigs namn: Roland Nyberg

1.9 Ledningssystem för informationssäkerhet

Leverantör och eventuell Underleverantör ska bedriva avtalat åtagande med utgångspunkt från dokumenterade rutiner i enlighet med förutsättningarna i fastställda standarder för informationssäkerhet, i första hand svensk standard som överensstämmer med europeisk standard.

Leverantörens rutiner för informationssäkerhet ska vara utformade i enlighet med ISO 27001 eller likvärdigt. Detta innebär bland annat att Leverantören ska ha:

- rutiner som hanterar Myndighets krav på informationsklassning
- rutiner för upprättande av beredskapsplaner för oförutsedda händelser
- rutiner för kris- och katastrofplanering.

1. Leverantörs bekräftelse av ställda krav:

1. Bekräftelse att Leverantör tillämpar rutiner i enlighet med kraven i detta avsnitt 1.9.

Ja

2. Leverantörs beskrivning av rutiner:

Beskrivning av rutiner för informationssäkerhet:

Verksamheten arbetar enligt ITIL, vilken är ett processororienterat arbetssätt för att hantera de operativa processerna. Inom respektive process (de primära är: Incident, Change och Problem) finns processansvariga som ansvarar för att granska, kvalitetssäkra och vidareutveckla sin respektive process.

Ur ett informationssäkerhetsperspektiv så arbetar leverantören enligt ISO 27001, vilket innebär att arbetet inom informationssäkerhet bedrivs på ett strukturerat och fokuserat sätt med en tydlig målinriktning att snarast genomföra en formell certifiering.

Genom vårt strukturella och långsiktiga arbete inom säkerhetsområdet har vi i vår externa ISO 27001 revision, (utförd april 2011 av certifierad konsult från säkerhetsbolaget Amentor), fått betyget:

"The general impression is that EVERY Outsourcing Services operates in line with best practices."

3. Leverantörs rutiner för hantering av statliga myndigheter:

Beskrivning av Leverantörs rutiner för att tillförsäkra uppfyllande av bestämmelser

Ramavtalsbilaga 3 - Personalsystem

för statliga myndigheter enligt ovan angivna krav med redovisning av hur dessa vidareutvecklas genom testning, övningar med mera:

Samtlig personal hos leverantören har sekretessavtal som en del av sitt anställningsavtal.

All information hos kunden hanteras driftmässigt i separata nätverk fysiskt eller logiskt åtskilda från andra kunder. I normalfallet har en anställd ingen åtkomst till konfidentiell information för att utföra sina avtalade driftsuppgifter. I fall där detta är nödvändigt så delas rättigheter för detta endast ut i den omfattning som behövs och som kunden godkänner.

Leverantören accepterar de krav på tillsyn som krävs och de föreskrifter, allmänna råd och anvisningar som gäller för informationssäkerhet i myndigheternas verksamhet.

4. Leverantörs redovisning av informationssäkerhetsansvarig:

Uppgift om vilken person som Leverantör kommer att använda som informations-säkerhetsansvarig.

Informationssäkerhetsansvarigs namn: Roland Nyberg