

**Avropsvägledning**  
**Bilaga A:**  
**Kompetensområden**  
**och**  
**exempelroller**  
**IT-konsulttjänster 2016**

Projektnummer 10307

## Innehåll

1	Verksamhetsutveckling och strategi .....	3
1.1	IT- eller Digitaliseringsstrateg (A) .....	3
1.2	Modelleringsledare(A) .....	3
1.3	Kravställare/Kravanalytiker(A) .....	3
1.4	Metodstöd (A) .....	4
2	Ledning och styrning .....	4
2.1	Projektledare (A) .....	4
2.2	Teknisk projektledare (A) .....	4
2.3	Process-/Förändringsledare (A).....	5
2.4	Testledare (A) .....	5
2.5	IT-controller (A) .....	5
3	Systemutveckling/-förvaltning och infrastruktur .....	5
3.1	Systemutvecklare (A).....	6
3.2	Systemintegratör (A) .....	6
3.3	Tekniker (B).....	6
3.4	Testare (B) .....	7
4	Arkitekter.....	7
4.1	Enterprisearkitekt (A) .....	7
4.2	Verksamhetsarkitekt (A).....	7
4.3	Lösningsarkitekt(A).....	8
4.4	Mjukvaruarkitekt (A) .....	9
4.5	Infrastrukturarkitekt (A) .....	9
5	Informationssäkerhet .....	10
5.1	Säkerhetsstrateg/säkerhetsanalytiker(A) .....	10
5.2	Risk Management (A).....	10
5.3	Säkerhetstekniker(B).....	10
6	Användbarhet, information och webb.....	11
6.1	Webbstrateg (A) .....	11
6.2	Interaktionsdesigner (A) .....	11
6.3	Grafisk formgivare (A).....	11
6.4	Testare användbarhet (B).....	12
7	Användarsupport.....	12
7.1	Teknikstöd – på plats (A) .....	12

## 1 Verksamhetsutveckling och strategi

Kompetensområdet verksamhetsutveckling och strategi omfattar uppdrag med syfte att utveckla verksamheten eller nyttan av IT.

Uppdrag inom kompetensområdet rör ofta digitalisering, e-tjänster, e-förvaltning och kan vara i form av utredningar, förstudier, behovsanalyser, utveckling av strategier, kravspecificering och metodarbete.

Uppdragen kräver många gånger god kunskap om projekt-, process- och systemutvecklingsmodeller som är etablerade på marknaden samt kännedom om lagar som styr offentlig verksamhet, t.ex. upphandlingslagstiftning, lagen om offentlighet och sekretess, kommunallagen, lagstiftning om behandling av personuppgifter och regleringar om informationssäkerhet.

Kompetensområdet innehåller en kategori exempelroller (A).

### 1.1 IT- eller Digitaliseringsstrateg (A)

#### Rollbeskrivning

Rollen omfattar att bidra till effektivisering och förenkling av verksamheten för både interna och externa intressenter med hjälp av IT och digitalisering.

#### Efterfrågad kompetens

Rollen kräver god förståelse av den upphandlande myndighetens verksamhet och hur IT kan användas som stöd. Kompetens att på ett pedagogiskt vis förklara nyttor och utmaningar i digitaliseringsarbetet krävs.

#### Exempel på uppdrag

- Skapa, analysera eller utveckla upphandlande myndighetens IT-strategi eller digitaliseringsplaner
- Utbilda ledningsgrupper om digitaliseringsmöjligheter
- Utvärdera och implementera e-förvaltningstjänster

### 1.2 Modelleringsledare(A)

#### Rollbeskrivning

Rollen omfattar att leda och organisera operativ verksamhetsmodellering. I arbetet kan ingå att kartlägga processer i verksamheten eller informationsstruktur i systemen.

#### Efterfrågad kompetens

Konsulten ska ha erfarenhet på strategisk nivå ifrån planering och utveckling av offentlig verksamhet.

#### Exempel på uppdrag

- Leda workshops och verksamhetsmodelleringar
- Driva en processkartläggning

### 1.3 Kravställare/Kravanalytiker (A)

#### Rollbeskrivning

Rollen omfattar att leda eller samordna framtagning av krav på system, såväl funktionella och icke-funktionella krav.

#### Efterfrågad kompetens

Konsulten ska ha god förmåga att översätta verksamhetens behov till systemkrav. Konsulten ska ha erfarenhet av kravmetodik och att leda arbetsgrupper och förstudier i syfte att fånga, sortera och prioritera krav. Kunskap om lagstiftningen om offentlig upphandling, informationssäkerhet och personuppgiftsbehandling är ofta nödvändig.

#### Exempel på uppdrag

- Planera kravarbetet tillsammans med verksamheten och IT-avdelning
- Expertstöd vid upphandling av IT
- Framtagande av systemkravspecifikationer utifrån genomförd verksamhetsanalys

## 1.4 Metodstöd (A)

### Rollbeskrivning

Rollen omfattar anpassning, införande, uppföljning och utbildning i metodik och modeller. Uppdrag kan även innehålla utveckling och vidareutveckling av befintliga rutiner, metoder och instruktioner.

### Förväntad kompetens

Rollen kräver erfarenhet och god kännedom om den upphandlande myndighetens verksamhet och vilka krav som ställs på denna.

### Exempel på uppdrag

- Utveckling och införande av metodik och modeller
- Utbildning i metodik och modeller

## 2 Ledning och styrning

Kompetensområdet omfattar IT-konsulttjänster inom ledning och styrning. Uppdragen kräver många gånger god kunskap om ITIL, projekt- och förvaltningsstyrningsmodeller samt metoder för kostnads- och nyttoberäkning.

Exempel på uppdrag inom kompetensområdet är projektledning, kvalitetsarbete, kompetensöverföring, process- och testledning.

Kompetensområdet innehåller en kategori exempelroller (A).

### 2.1 Projektledare (A)

#### Rollbeskrivning

Rollen innebär att leda och ansvara för ett i tid och omfattning avgränsat uppdrag. Förväntad kompetens Konsulten ska ha erfarenhet och kompetens för att strukturerat leda projekt och förväntas bl.a. kunna:

- Utarbeta projektmål och tidplaner Bemanningsplanering
- Operativ ledning av projektets deltagare
- Uppföljning och rapportering
- Fördelning och prioritering av resurser och arbete
- Dialog med och samordning av beställare, användare och andra intressenter

#### Exempel på uppdrag

- Leda projekt mot rätt mål, i rätt tid till rätt kostnad
- Agera delprojektledare för en avgränsad del av program/projekt

### 2.2 Teknisk projektledare (A)

#### Rollbeskrivning

Rollen teknisk projektledare leder och ansvarar för ett i tid och omfattning avgränsat tekniskt utvecklingsuppdrag. Den tekniska projektledaren leder utvecklingen genom att följa utvecklingsmodeller, ramverk t.ex. SCRUM, RUP, samt kan leda arbete med planering/förändring av IT-avdelningens infrastruktur och dylikt.

#### Förväntad kompetens

Konsulten förväntas ha kunskap runt aktuella utvecklingsmodeller och ramverk. I uppdraget ska konsulten bl.a. kunna:

- Utarbetande av projektmål och tidplaner Bemanningsplanering
- Teknisk operativ ledning av projektets deltagare Uppföljning och rapportering
- Fördelning och prioritering av resurser och arbete

#### Exempel på uppdrag

- Leda utvecklingsprojekt
- Leda implementationsprojekt

## 2.3 Process-/Förändringsledare (A)

### Rollbeskrivning

Rollen innebär att leda och ansvara för arbete i eller utveckling av en eller flera processer.

### Förväntad kompetens

Konsulten förväntas ha god kunskap och erfarenhet av metoder runt processkartläggning, processutveckling och förändringsarbete.

### Exempel på uppdrag

- Analysera och utvärdera en process
- Planera och utveckla en process
- Leda förändringsarbete

## 2.4 Testledare (A)

### Rollbeskrivning

Rollen innebär ledning och ansvar för testarbete.

### Förväntad kompetens

Konsulten förväntas ha god kännedom om testmetodik och testverktyg samt standarder som det testade systemet ska följa.

### Exempel på uppdrag

- Leda den personal som utför test
- Skapa och verifiera testplaner och testmiljöer
- Ta fram testfall som behövs och verifiera förväntad funktion eller resultat

## 2.5 IT-controller (A)

### Rollbeskrivning

Rollen omfattar ekonomisk prognostisering och uppföljning av verksamhetens IT-investeringar och IT-kostnader. Uppdrag kan även innebära arbete med att fördela organisationens IT-kostnader internt – interndebitering.

### Förväntad kompetens

Konsulten behöver kunskap om ekonomisk redovisning och investeringskalkylering.

### Exempel på uppdrag

- Ekonomisk uppföljning på IT-investering
- Strukturera interndebitering av IT-kostnader

## 3 Systemutveckling/-förvaltning och infrastruktur

Kompetensområdet Systemutveckling/-förvaltning och infrastruktur omfattar uppdrag i olika steg vid den upphandlande myndighetens systemutveckling och systemintegration. Kompetensområdet omfattar även förvaltning av befintliga system hos den upphandlande myndigheten. Med system avses allt från enkel programvara till komplexa system bestående av programvaror med i förekommande fall tillhörande

hårdvara. Uppdragen kräver många gånger god kunskap om de projekt-, process- och systemutvecklingsmodeller som är etablerade på marknaden.

Kompetensområdet omfattar även uppdrag inom något infrastrukturområde eller uppdrag med integration inom infrastrukturområdet. Med infrastruktur avses den grundläggande tekniska plattformen som är en förutsättning för andra tillämpningar (applikationer).

Kompetensområdet innehåller två kategorier exempelroller (A & B).

### 3.1 Systemutvecklare (A)

#### Rollbeskrivning

Rollen systemutvecklare omfattar uppdrag inom systemering och programmering relaterad till systemutveckling. Rollen kan även omfatta uppdrag under ett systems förvaltningsperiod, systemförvaltning. Den upphandlande myndighetens specificering vid avropet är utgångspunkt för riktlinjer, programförutsättningar och systembeskrivning. I övrigt ska arbetet bedrivas i överensstämmelse med de standards som utarbetats för offentlig sektor.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver god kunskap om aktuella utvecklingsplattformar samt kunskap om verktyg för test och konfigurations- och versionshantering.

#### Exempel på uppdrag

- Konstruktion av system genom analys, granskning samt sammanställning av programförutsättningar
- Framtagande av riktlinjer och systembeskrivningar utifrån beställarens krav

### 3.2 Systemintegratör (A)

#### Rollbeskrivning

Rollen systemintegratör omfattar integration av system, så att de fungerar tillsammans på den tekniska plattformen (infrastrukturen). Systemintegratören ansvarar även för processen för konfigurations- och versionshantering, bland annat genom att organisera arbetet och införa verktyg som stöttar processen.

#### Förväntad kompetens

Uppdragen kräver kompetens för att integrera nyutvecklade moduler så att de fungerar tillsammans och på den tekniska plattformen (infrastrukturen) eller kompetens för att integrera redan utvecklade system med andra system, exempelvis i samband med verksamhetsutveckling, automatisering och digitalisering.

Uppdragen kräver även kompetens inom middleware. Med middleware avses program som länkar samman eller integrerar annan programvara som exempelvis transaktionshanterare, meddelandehantering, Web Services och andra integrationsverktyg.

#### Exempel på uppdrag

- Integration av system i samband med verksamhetsutveckling och digitalisering
- Integration mellan befintliga verksamhetssystem inom e-förvaltning

### 3.3 Tekniker (B)

#### Rollbeskrivning

En tekniker kan vara specialist inom olika områden, t.ex. system, nätverk, mobilitet eller databaser. Teknikern är involverad vid installationer och felavhjälpning inom sitt respektive specialistområde.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver god teknisk kompetens inom det aktuella området, t.ex. operativsystem, nätoperativsystem, server- och klientrelaterade programvaror, nätverkslösningar, mobilitet och databaser.

#### Exempel på uppdrag

- Installation av trådlöst nätverk
- Uppgraderingar av operativsystem
- Databashantering

### 3.4 Testare (B)

#### Rollbeskrivning

Rollen testare omfattar genomförande av test.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver god kännedom om:

- Systemet/applikationen som ska provas
- Test och testverktyg
- Utvecklingsplattform
- Standarder som systemet ska följa

#### Exempel på uppdrag

- Test av utvecklade system inför produktionssättning
- Test av system vid utvärdering

## 4 Arkitekter

Arkitektrollerna nedan beskrivs primärt utifrån ett IT-perspektiv. Vissa av rollerna kan även arbeta utan IT fokus (helt eller delvis). Detta gäller framförallt verksamhetsarkitekt som har ett ansvar för verksamheten som inte enbart adresseras via IT.

IASA Swedens rekommendation ifrån 2012 avseende arkitektroller i Sverige tillämpas för denna upphandling, <http://www.iasa.se/>

Kompetensområdet innehåller en kategori exempelroller (A).

### 4.1 Enterprisearkitekt (A)

#### Rollbeskrivning

IASA definierar numera denna roll som en funktion och inte längre en arkitektroll. Vi tar ändå med denna som en exempelroll inom området, då vi ser att det kan finnas behov av avropa konsulter som ska säkerställa det holistiska arkitekturperspektivet i den gemensamma enterprisearkitekturen för att leverera värde till organisationen och för de beslut, riktlinjer, mallar, verktyg, metoder, principer och styrmodeller som används för att bedriva arkitekturarbetet.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver gedigen erfarenhet och förståelse för arkitektarbete inom de olika arkitektrollerna. Enterprisearkitekten ska säkerställa att verksamheten får hög nytta av sina IT-system.

#### Exempel på uppdrag

- Implementera lämplig styrmodell och andra strukturer på plats för att utveckla, förvalta, planera och följa upp arkitekturarbetet
- Ta fram strategier och beslutsunderlag

### 4.2 Verksamhetsarkitekt (A)

#### Rollbeskrivning

Konsultrollen innebär arbete med verksamhetens processer, information och system i samverkan. Verksamhetsarkitekten har främst verksamhets- och nyttoperspektiv.

Verksamhetsarkitekten ansvarar för att visualisera upphandlande myndighets verksamhet med hjälp av

olika modeller, både nuläges- och målbeskrivningar. Konsulten säkerställer sambandet mellan informationsflöden och verksamhetsprocesser samt att information och processer är organiserade ur verksamhetens perspektiv.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver:

- Förståelse för verksamheten och vilka krav som ställs på den samt kan översätta detta till grova planer för IT-lösningar
- Erfarenhet av att skapa verksamhetsmodeller tillsammans med organisationens verksamhetsspecialister, främst hur processer och information och dess koppling till system ser ut
- Djup förståelse för organisationens huvudsyfte och den domän där organisationen verkar. Är insatt i det politiska läget inom organisationen och har goda ledaregenskaper
- Djupa kunskaper inom process-, begrepps- och informationsmodellering samt kravhantering
- Kunskap om systemlandskap och dess komplexitet samt vad systemlandskapet ger för möjligheter och begränsningar i olika scenarier

#### Exempel på uppdrag

- Framtagning av målarkitektur- och nulägesbeskrivningar
- Design och visualisering av processer

### 4.3 Lösningsarkitekt(A)

#### Rollbeskrivning

Konsultrollen innebär arbete med att planera realiseringen av IT-lösningar baserat på verksamhetens behovsbild och med förutsättningar från existerande IT-tjänster i organisationen. Lösningsarkitekten har fokus på att se till att återanvändning av funktionalitet sker samt att säkerställa att de myndighetsövergripande arkitekturprinciperna och riktlinjer kring standarder följs i den tekniska arkitekturen.

Lösningsarkitekten ansvarar för att IT-lösningar realiserar (ofta genom projekt) på ett korrekt sätt i enlighet med verksamhetens krav och i förhållande till andra IT-lösningar samt att lösningen kan leva vidare under en lång tid. Lösningsarkitekten formulerar och säkerställer ofta även de icke-funktionella kraven. Säkerhetsarkitekt & Integrationsarkitekt är exempel på lösningsarkitekter.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver:

- Förmåga att omsätta verksamhetsarkitekturen till hållbara tekniska lösningar Goda modelleringskunskaper
- Djup teknisk kompetens
- Djup och bredd – övergripande kunskap inom IT och teknik, men även specialiseringar såsom inom infrastruktur, datamodellering eller tjänsteorientering
- Förmåga till helhetssyn
- Förmåga att bedöma realiseringsalternativ (lönsamhetsbedömningar), exempelvis om man skall köpa eller bygga själv
- God ledarskapsförmåga då lösningsarkitekten sällan är direkt chef för de personer som är inblandade i projekten
- God kommunikationsförmåga för att kunna diskutera frågeställningar både med tekniska specialister och personer utan teknikkunskap
- Goda kunskaper i utvecklingsprocessen och dess steg. Kunskap om utvecklingsverktyg och annan teknik så som databas, ramverk, tredjepartsprodukter med mera

#### Exempel på uppdrag

- Genomförande av arkitekturgranskningar
- Säkerställa att lösningens kvalitetsegenskaper (såsom prestanda, skalbarhet, robusthet, förvaltningsbarhet och flexibilitet) adresseras och vägs mot funktionella krav



#### 4.4 Mjukvaruarkitekt (A)

##### Rollbeskrivning

Konsulttjänsten innebär arbete med att strukturera och designa mjukvaror så att de uppfyller både funktionella krav och de olika arkitekturella kvalitetskrav som ställs på systemen.

Mjukvaruarkitekten ansvarar för att mjukvaran hålls ihop och att den är i det skick den bör vara relaterat till sin position i livscykel. I detta ingår att säkerställa att valda mönster används, samtidigt som det är av vikt att kunna jämkna olika behov inom mjukvaran. Ytterligare ett ansvarsområde är att säkerställa att mjukvaran är möjlig att installera, uppgradera, förvalta och övervaka samt att rätt kompetens för detta finns. Ett annat område för en mjukvaruarkitekt är att agera så kallad *technical lead*. I detta ingår att utöva mentorskap för utvecklare i utvecklingsteam.

##### Förväntad kompetens

Rollen kräver:

- Goda kunskaper i modellering
- God kunskap om design- och konstruktionsmönster
- Djup teknisk kunskap, särskilt i de tekniker som används inom mjukvaran God kunskap inom programvaruutveckling
- Förståelse för den verksamhet och det tekniska sammanhang där mjukvaran finns och verkar Ofta specialist på någon av de ledande plattformarna, .NET eller Java, eller på någon specifik produkt

##### Exempel på uppdrag

- Agera expert för en eller flera mjukvaror i diskussion med lösningsarkitekten runt nya lösningar
- Ta fram beskrivning av tänkt livscykel och förvaltning

#### 4.5 Infrastrukturarkitekt (A)

##### Rollbeskrivning

Konsultrollen innebär arbete med att strukturera, dokumentera och föreslå den infrastruktur som matchar organisationens behov. Infrastrukturarkitekten designar och optimerar de möjliggörande IT-infrastrukturerna.

En infrastrukturarkitekt är ansvarig för infrastrukturens arkitekturella vyer, vilket innebär en konceptualisering av infrastrukturens komponenter för arkitekturens olika intressenter. Detta medför också att infrastrukturen blir tillgänglig för lösningsarkitekten och kan bidra till enterprisearkitekten.

Infrastrukturarkitekten är också ansvarig för hur olika mjukvara överlämnas, driftsätts och övervakas i driftorganisationen, t.ex. enligt processer såsom ITIL:s. En infrastrukturarkitekt säkerställer att organisationen har rätt IT-infrastruktur för verksamhetens syfte, samt att infrastrukturen hålls uppdaterad i en lagom takt för organisationens behov. Vidare säkerställer infrastrukturarkitekten också att tillämpliga styrmodeller finns uppsatta, samt tillhandahåller dokumentation av infrastrukturen.

##### Förväntad kompetens

Rollen kräver:

- God teknisk kunskap
- Kunskap om hur kvalitetsattribut påverkas av olika infrastruktur-lösningar
- Förståelse för olika behov av infrastruktur inom verksamhetens olika delar

##### Exempel på uppdrag

- Deltagande vid uppstart av projekt för att säkerställa infrastruktur-lösningar som ligger i linje med utvecklingsplaner, både som stöttning för projekt och för att tidigt få insikt i nyttan med lösningen
- Kapacitetsberäkning med modeller för skalning
- Bedömning av driftsalternativ (såsom egen hall, moln och virtualisering) beroende på kvalitetsattribut

## 5 Informationssäkerhet

I informationssäkerhetsområdet ingår t.ex:

- ledning av informationssäkerhetsarbete framtagning av policy och styrande dokument framtagning av metoder och modeller för riskanalys och värdering/klassning av informationstillgångar
- utbildning av medarbetare
- anpassning och implementering av säkerhetslösningar

Kompetensområdet kräver god kunskap om aktuella standarder och vägledningar på området.

I området ingår även IT-säkerhet med teknisk inriktning, vilket avser säkerhet med inriktning på utveckling och förvaltning av verksamhetens IT-infrastruktur och tillämpningssystem.

Konsulttjänsten omfattar ofta utveckling och införande av framtagna tekniska säkerhetslösningar inom områden som t.ex. behörighetskontrollsystem, PKI, digitala signaturer, logghantering, säkerhetsanalyser, brandväggar och antiviruslösningar.

Kompetensområdet innehåller två kategorier exempelroller (A & B).

### 5.1 Säkerhetsstrateg/säkerhetsanalytiker(A)

#### Rollbeskrivning

Rollen omfattar uppdrag med ledning och styrning av informationssäkerhet.

#### Förväntad kompetens

För rollen krävs kompetens att analysera behoven av styrning av användares åtkomst och behörighet till hanterad information genom tillämpning av rollbaserad behörighet, analys av intrångsskydd etc. God kunskap om standardserien 27000 och GDPR är i många uppdrag ett krav.

#### Exempel på uppdrag

- Utforma och införa policy, strategi och övriga regelverk för organisationens informationssäkerhet med utgångspunkt från etablerade standarder på området.
- Arbete med katastrof-/kontinuitetsplanering med inriktning på informationsbehandling och utformning och etablering av rutiner för incidenthantering, övergripande IT-säkerhetsarkitektur samt mätning/utvärdering av informations- och IT-säkerhet.

### 5.2 Risk Management (A)

#### Rollbeskrivning

Konsulttjänsten omfattar genomförande av riskanalyser, värdering av informationstillgångar och bedömning av säkerhetsnivåer, exempelvis informationsklassning och risk- och sårbarhetsanalys.

#### Förväntad kompetens

Konsulten förväntas ha kunskap om aktuella regler, ramverk och standarder som gäller för den upphandlande myndigheten samt erfarenhet från riskverktyg och metoder.

#### Exempel på uppdrag

- Delta i utveckling och införande av riskpolicy
- Genomföra risk- och sårbarhetsanalyser
- Klassificera data

### 5.3 Säkerhetstekniker(B)

#### Rollbeskrivning

Rollen omfattar uppdrag att utformning och implementering av säkerhetsteknik.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver kompetens för att utforma och implementera säkerhetslösningar, exempelvis med inriktning på behörighetskontrollsystem, säkerhet i tillämpningssystem, säkerhet i webbtjänster, patchhantering, datakommunikation, brandväggar och andra intrångsskyddssystem, skydd mot skadlig kod, penetrationstestning, hantering av säkerhetsloggar m.m.

Rollen kräver god kunskap om säkerhetsarkitekturer, PKI, certifikathantering, kryptering samt erfarenhet av implementationer av säkerhetskoncept i olika tekniska miljöer.

#### Exempel på uppdrag

- Intrångstest
- Implementering av säkerhetslösningar

## 6 Användbarhet, information och webb

Uppdragen omfattar arbete med den upphandlande myndighetens webbstrategi och utformning av webbsida. Uppdrag kan också vara att en användbar produkt eller tjänst utformas efter målgruppernas behov och bidrar till verksamhetens nytta.

Exempel på uppdrag som omfattas är framtagande av koncept och gränssnitt eller utvärdering av prototyper och befintliga system ur ett användarperspektiv.

Kompetensområdet innehåller två kategorier exempelroller (A & B).

### 6.1 Webbstrateg (A)

#### Rollbeskrivning

Konsultrollen innebär arbete med att ta fram, genomföra och följa upp verksamhetens webbstrategi. Arbetet kan utföras både med ett tekniskt perspektiv och ett användarperspektiv.

#### Förväntad kompetens

Konsulten förväntas ha god kännedom om sökmotoroptimering, tillgänglighet, interaktionsdesign samt tekniska webbverktyg.

#### Exempel på uppdrag

- Utveckla den upphandlande myndighetens webbstrategi
- Analysera webbplats, plattform för e-tjänster
- Framtidssäkra teknikval

### 6.2 Interaktionsdesigner (A)

#### Rollbeskrivning

Interaktionsdesign beskriver, utifrån verksamhets- och målgruppsanalysen, interaktionen som äger rum mellan användarna och systemet, hur informationen i systemet ska struktureras och presenteras. Interaktionsdesignen och den grafiska formen ligger till grund för programmeringen av gränssnittet.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver erfarenhet och kompetens runt hur information ska struktureras och presenteras för att uppnå hög användbarhet i systemet.

#### Exempel på uppdrag

- Ta fram skisser och prototyper på användargränssnittet
- Utvärdera prototyper tillsammans med slutanvändare

### 6.3 Grafisk formgivare (A)

#### Rollbeskrivning

Den grafiska formgivaren tar fram den grafiska formen för systemet och arbetar tillsammans med

interaktionsdesignern och utvecklare för att skapa ett tydligt och lättanvänt gränssnitt. Den grafiska formen för systemet bör i de flesta fallen överensstämja väl med organisationens grafiska profil.

#### Förväntad kompetens

Rollen kräver förmåga att kunna skapa gränssnitt som både har hög användbarhet och stämmer överens med den upphandlande myndighetens övergripande grafiska profil.

#### Exempel på uppdrag

- Ta fram den grafiska formen för ett system i linje med den upphandlande myndighetens grafiska profil

## 6.4 Testare av användbarhet (B)

### Rollbeskrivning

Rollen innefattar att kontrollera att systemet fungerar i användning, till exempel att användarna enkelt kan använda systemet och har nytta av det. I ett användningstest får användare ur systemets målgrupper utföra realistiska uppgifter. Användningstestet identifierar problem som uppstår vid användningen av systemet och orsakerna till dessa. Resultatet används för att åtgärda problemen innan systemet sätts i drift och för att planera framtida utvecklingsarbete. Användningstester kan också göras på ett befintligt system.

### Förväntad kompetens

Konsulten förväntas ha förståelse för slutanvändarnas behov och vana av testmetoder och dokumentation och rapportering av testutfall.

### Exempel på uppdrag

- Systemtester med ett slutanvändarperspektiv

## 7 Användarsupport

Området avser användarstöd, systemadministration, underhåll, reparation och dokumentation. Supporten kan ges både på distans över telefon och/eller fjärranslutning eller på plats hos användaren.

Området täcker också skräddarsydda upplägg där konsult står i beredskap för att rycka ut vid akuta felavhjälpningar, både på plats eller på distans. I dessa avrop ska den upphandlande myndigheten precisera SLA-nivåer, t.ex. inställetid. Denna typ av avrop ska genomföras som en förnyad konkurrensutsättning utan takpris, dvs. priserna är inte begränsade till leverantörens takpriser för kompetensområdet.

Kompetensområdet innehåller en kategori exempelroller (A).

### 7.1 Teknikstöd – på plats (A)

#### Rollbeskrivning

Rollen innebär att på plats avhjälpa IT-relaterade problem hos användarna.

Rollen kan avropas i form av förutbestämd schemalagd närvaro hos avropande myndighet eller i form av ett åtagande där resursen är i beredskap och kan ringas in vid behov.

Konsulten ska registrera ärendena i upphandlande myndighets ärendehanteringssystem samt bidra till proaktivt kvalitetsförbättringsarbete genom bidrag till FAQ-underlag, lathundar och rutiner.

Konsultrollen kan även innebära support som användaradministration, imageinstallationer, utskriftshantering m.m.

#### Förväntad kompetens

Konsulten ska ha god allmän teknisk kännedom, vara supporterande och på ett pedagogiskt sätt leda felavhjälpningen. Konsulten ska även kunna registrera och följa upp sitt arbete i den upphandlande myndighetens ärendehanteringssystem.

Exempel på uppdrag

- Avhjälpa tekniska problem hos användare på plats
- Administrera användarkonton
- Beredskap att rycka ut och avhjälpa fel vid behov