



Kammarkollegiet

Bilaga 5
Administration och kontroll
Dnr 93-25-09
Kommunikation som tjänst - A

Bilaga 5

Administration och kontroll

Innehåll

| | | |
|----------|--------------------------------------|----------|
| 1 | Allmänt | 3 |
| 2 | Administration och kontroll | 4 |
| 2.1 | Medverkan | 4 |
| 2.2 | Kvalitetsansvarig | 4 |
| 2.3 | Meddelande vid planerade arbeten | 4 |
| 2.4 | Rapporter och statistik | 5 |
| 2.4.1 | Statistik över Funktioner | 5 |
| 2.4.2 | Statistik över Tillgänglighet | 5 |
| 2.4.3 | Driftstatistik | 5 |
| 2.4.4 | Redovisning och avstämning | 6 |
| 2.4.5 | Historik för Statistik | 7 |
| 2.4.6 | Webbgränssnitt | 7 |
| 2.4.7 | KST – TDC Informationswebb, standard | 7 |
| 2.4.8 | Kundanpassad Informationswebb | 9 |
| 2.5 | Fakturering | 9 |
| 2.5.1 | Fakturornas innehåll | 9 |
| 2.6 | Dokumentation | 12 |
| 2.6.1 | Dokumentationens omfattning | 12 |
| 2.6.2 | Uppdateringar | 13 |



1 Allmänt

TDC erbjuder tjänster för administration och kontroll i enlighet med beskrivningar i denna bilaga.

TDC erbjuder Kommunikation som tjänst för telefoni i två olika paketeringar. Dels erbjuds en tjänst som levereras från central plats inom TDC via IP, dels en traditionell tjänst där funktioner och tjänster realiserar via kundplacerade funktioner och produkter. TDC väljer här att benämna dessa KST centraliserad respektive KST standard. Dessutom erbjuds Kommunikation som tjänst för LAN och datakommunikation.

KST centraliserad vänder sig till avropande myndighet som önskar en standardiserad tjänst för telefoni med fasta modeller för pris, funktion och innehåll. KST centraliserad erbjuder en attraktiv prisnivå för mindre myndigheter. Specifikt för denna tjänst:

- Tjänster levereras enligt standardmodell
- Hög flexibilitet
- Snabba leveranstider
- Kostnadskontroll för samtalstrafik genom så kallad Flat Rate
- Serviceklasser enligt nivå 1 - 6

KST standard vänder sig till avropande myndighet med komplexa behov för sin telefoni. Tjänster och nivåer i denna bilaga kan avropas och anpassas individuellt. Specifikt för denna tjänst:

- Kundanpassad funktionalitet
- Kundanpassad flexibilitet
- Ej plattformsb beroende
- Möjlighet att realisera på myndighetens befintliga utrustning
- Möjlighet att överta befintligt restvärde
- Tydlig prisbild med stafflade rabattnivåer
- Servicenivåer enligt nivå 1 - 6

KST LAN och datakommunikation är för avropande myndighet som har behov att avtala leverans av LAN-port som tjänst. Alla tjänster och nivåer i denna bilaga kan avropas och anpassas individuellt.

2 Administration och kontroll

2.1 Medverkan

TDC kommer vid avrop att medverka vid framtagning av rutiner för administration och kontroll tillsammans med avroparen.

De åtaganden som gäller för varje kund/myndighet sparas i TDCs databas för avtal. De uppgifter som berör processer, rutiner och villkor kommer att vara åtkomlig för TDCs utförande enhet och för övrig berörd personal inom TDC som skall leverera tjänster på avtalet.

Det är projektgruppen för migration och installation som säkerställer att processerna blir införda i TDCs tjänstelevererande enheter samt i databaser för informationsspridning. För mindre situationer sköts detta av TDCs leveransorganisation för kommunikation som tjänst eller ServiceDesk för kund.

2.2 Kvalitetsansvarig

Kvalitetsansvarig vid avrop av Kommunikation som tjänst från TDC är en för kunden utpekad Service Account Manager, eller SAM som TDC normalt uttrycker funktionen. SAM har fokus på driftsrelaterade frågor och uppföljning av levererade tjänster och funktioner.

En SAM ansvarar för att underhålla och gradvis utveckla åtagandet samt att arbeta proaktivt i nära relation med kunden. Genom uppföljning och utvärderingar skapas förutsättningar för avropande kund att uppnå kontroll över de delar i egen organisation som berörs av avtalade tjänster och funktioner. Med hjälp av SAM optimeras nyttjandet av avtalade tjänster och uppföljning av servicegrad.

SAM ingår i åtagandet och levereras på distans via telefon, e-post eller webb. Genom att avropa tjänsten Driftmöten kan SAM delta i ett definierat antal möten per år på plats hos kund.

2.3 Meddelande vid planerade arbeten

Planerade arbeten utförs normalt inom ett avtalat Servicefönster och ger TDC rätt att göra avbrott i Teknikplattformen. Avbrott meddelas senast fem (5) arbetsdagar innan planerade arbeten utförs. Meddelande kan ske via direktkontakt per telefon eller e-post men kan även meddelas via webbportal. Arbetet ska godkännas av Kunden om



inte synnerliga skäl föreligger att inte göra så. Exempel på synnerliga skäl är situationer som syftar till att hindra och begränsa skador på människor eller egendom eller i miljön, upprätthållande av allmän ordning och dylikt.

2.4 Rapporter och statistik

Nedanstående tjänster för rapporter och statistik kan levereras som e-post, via webb eller på driftsmöten beroende på avropande myndighets behov och önskemål.

2.4.1 Statistik över Funktioner

I åtagandet ingår att TDC varje kvartal tillhandahåller statistik över levererade funktioner. Av statistiken framgår vilka funktioner, och till vilken mängd, som levererats under föregående period samt om funktioner tillkommit eller avgått ur åtagandet.

2.4.2 Statistik över Tillgänglighet

I åtagandet ingår att TDC varje kvartal tillhandahåller statistik över levererad tillgänglighet och underlag för vitesberäkning. Statistiken bygger på uppgifter hämtade ur TDCs ärendehanteringssystem. Rapporterna sammanställs och redovisar eventuella skillnader mellan tjänstspecifikation och levererad tjänst. Resultatet i rapporterna utgör underlag för eventuella reduktioner av kvartalsavgift. Dessutom används resultatet för att målstyra TDCs egen verksamhet. Rapporterna levereras fyra (4) gånger per år via mail enligt av TDC valt standardformat eller redovisas av ansvarig enhet hos TDC om kunden avropar tjänsten driftmöten. För vissa åtaganden kan statistiken hämtas via webbportal.

2.4.3 Driftstatistik

I åtagandet ingår att TDC varje kvartal tillhandahåller driftsstatistik och statistik över levererad tillgänglighet.

Statistiken hämtas ur TDC ärendehanteringssystem och ger kunden tillgång till samtliga ärenden under en period. Ur statistiken kan utläsas ärende-id och vad ärendet gäller. Vidare ser man när ett ärende anmäldes (datum, klockslag), vem som anmälde ärendet, vem som registrerade ärendet samt vem som äger ärendet. Man kan även utläsa vad som hänt med ärendet ända tills ärendet stängts.

Rapporten levereras avtalat antal gånger per år via e-post enligt av TDC valt standardformat till utsedd kontaktperson eller redovisas av ansvarig enhet hos TDC om kunden avropar tjänsten driftmöten.

För vissa åtaganden kan statistiken hämtas via webbportal.

2.4.4 Redovisning och avstämning

2.4.4.1 TDCs tjänst Driftmöten

Med denna Tjänst åtar sig TDC att kontinuerligt följa upp det åtagande som överenskommit i Avtalet samt att redogöra för dess status. Driftmötestjänsten förutsätter även tjänsterna Driftstatistik, Statistik över Tillgänglighet samt Statistik över Funktioner (se tjänsteinnehåll ovan) och genomgås vid varje driftmöte.

TDCs tjänstekoncept fokuserar på Kundens behov och krav på funktion, prestanda och servicenivåer. Därför är dessa kontinuerliga driftmöten viktiga.

Avtalat antal Driftmöten är en (1) gång per kvartal, men under första halvåret efter driftsättning kan TDC föreslå att det sker varje månad. Vid mötet närvarar såväl medlemmar ur kundens projektgrupp som ansvarig personal från TDC.

Punkter som tas upp på dessa möten är:

- Kundnöjdhet
- Redovisning av föregående period avseende aktuellt avtal
- Genomgång av Statistik och Driftrapporter
- Genomförda och planerade installationer/beställningar
- Genomgång av loggade felanmälningar
- Genomgång av övriga ärenden (beställningar, förfrågningar, etc.)
- Genomgång av rutiner
- Nyheter inom respektive organisation – kontaktpersoner
- Andra aktuella frågor från TDC

Det åligger TDC att föra protokoll och att skicka protokoll till berörda parter i god tid innan nästa möte, dock senast 14 dagar efter mötet.

Kund deltar med minst en person som har beslutsrätt. Deltagare från TDCs och kunds sida enligt senare separat överenskommelse.

2.4.4.2 Statistik över fakturering

TDC tillhandahålla statistik över fakturering och presentera dessa på olika organisatoriska nivåer så att beställaren kan avläsa kostnaden för kommunikationstjänsterna.

Statistiken levereras avtalat antal gånger per år via e-post enligt av TDC valt standardformat till utsedd kontaktperson eller redovisas av ansvarig enhet hos TDC om kunden avropar tjänsten driftmöten.

För vissa åtaganden kan statistiken hämtas via webbportal.



2.4.5 Historik för Statistik

Med denna tjänst kan TDC tillhandahålla efterfrågade rapporter och statistik för en period om minst 15 månader. TDC kan även, i förekommande fall, redovisa underlag för vitesberäkning.

2.4.6 Webbgränssnitt

TDC kan erbjuda ett webbgränssnitt där beställaren kan utläsa all ovanstående efterfrågad statistik.

Förutom rapporter och statistik kan annan information hämtas och lämnas av kund via webb. Gränssnittet erbjuder även andra funktioner och kan vara den samlande tjänsten för kontakten mellan beställaren och TDC. Nedan beskrivs de erbjudna webbgränssnitten. Priser framgår av bilaga 2.

2.4.7 KST – TDC Informationswebb, standard

För kunder med avtal om Kommunikation som tjänst kan TDC tillhandahålla ett gränssnitt för information som nås via webbläsare.

2.4.7.1 Grundfunktioner i Informationswebb

- Fel
 - Felanmälan kan lämnas dygnet runt. Aktiv hantering av ärendet startas under Servicetid i enlighet med avtalat driftsättagande
 - Aktuell status för felanmält ärende kan följas, såsom:
 - Felanmälan mottagen, tidpunkt
 - Felavhjälpning påbörjad, tidpunkt
 - Fel avhjälp, tidpunkt
- Beställning
 - Beställningar kan mottagas dygnet runt. Aktivitet startas under Servicetid enligt avtal
 - Bekräftelse av mottagen beställning till beställaren sker inom 1 arbetsdag
 - Besked om planerat leveransdatum levereras tillhandahålls via avtalad kanal (telefon, e-post, webb) på avtalad tid
- **Webbaserad användarsupport** (om denna tjänst avropats, Bil 4/5.1.1)
Användarsupport är en webbaserad tjänst där Kundens användare dygnet runt kan få svar på de vanligaste frågorna om handhavande av sina terminaler, hämta snabbguider samt i vissa avtalade fall se TDCs kursutbud för aktuell Basanläggning.



Sökning kan antingen göras som fritextsökning eller med hjälp av rullgardinsmenyer eller bilder. Följande information finns tillgänglig:

- Frågor och svar (FAQ)
- Snabbguider till terminalerna
- Kursutbud samt en länk till tjänsten Webbaccess ärendehantering (separat login krävs och länken finns endast när telefoniansvarigs login används)

Tjänsten sätts upp med två olika inloggningsnivåer, ett för Kundens telefoniansvarige och ett för övriga användare. Dessa har olika login och därmed tillgång till olika servicenivåer:

- Användare - Alla användare använder samma login. Om användaren inte finner den information som önskas, hänvisas han/hon till telefoniansvarig
- Telefoniansvarig ansvarar normalt för att besvara frågor från användarna gällande företagets telefonsystem med tillhörande terminaler samt att vara kontaktlänk gentemot TDC. För denne ges dessutom möjlighet att ställa frågor till TDC samt se ärenden i TDCs system

2.4.7.2 Tilläggfunktioner till Informationswebb

- Tilläggfunktioner som kan erhållas om Informationswebb standard avropats:
 - Rapporter och statistik. Uppdateras varje kvartal, om inget annat avtalats
 - Statistik över Funktioner. Uppdateras varje kvartal, om inget annat avtalats
 - Driftstatistik inklusive statistik över levererad tillgänglighet
 - Uppdateras varje kvartal, om inget annat avtalats
 - Underlag för viteshantering
 - Statistik över Fakturering
 - Historik för Statistik

2.4.7.3 Andra Utökade Tillval som är möjliga att avtala

- **Anpassad webbportal för terminaler** (om denna tjänst avropats)
I en anpassad webbportal för terminaler kan följande funktioner göras tillgängliga för hantering av terminaler. Innehållet regleras i separat överenskommelse.
 - Skapa inköpsförfrågan i varukorg
 - Attesträttsfunktion
 - Nybeställning
 - Leveransadresser
 - Faktureringsadress



- Beställning av ersättningstelefon
- Upp eller nedgradering av en tjänst
- Tillbehörshantering

2.4.8 Kundanpassad Informationswebb

Tjänsten innebär att TDC skapar en anpassad kontaktyta för kunden. Den utgår från standardiserade komponenter och anpassas till det åtagande TDC har avtalat med kunden. Erbjuder samma information som KST - TDC Informationswebb, standard men kan även anpassas enligt följande:

- Den webbaserade kontaktytan följer ett standardformat för gränssnitt men som tillåter anpassningar. Den utformas med länkar till de system som innehåller information, dokumentation och annan information som behöver åtkommas
- Funktioner som kan avtalas kan definieras först när undersystem är kända

Förutsättning:

Skapandet av kontaktytan och tillgången till webbplatsen och dess funktioner utförs som ett separat projekt. Detta projekt innehåller:

- En definitionsfas som utförs tillsammans med kund
- TDC framtagar beskrivning av åtagandet och innehållet i tjänsten
- TDC utvecklar funktionen och dokumenterar
- Ett pilottest utförs tillsammans med kund
- Utvärderings och leveransgodkännande
- Den specialanpassade tjänsten baseras på TSO webbservice gränssnitt och byggs separat. Målsättning skall vara att ingen affärslogik eller datalagring utanför TSO sker

Kunden tillhandahålla personal som kan beskriva behov och fatta beslut om omfattning. Kunden skall tillhandahålla personal som kan undersystem eller målsystem.

Projektet betalas mot löpande timdebitering om inget annat har avtalats.

2.5 Fakturering

Nedanstående tjänster för fakturering kan levereras på sätt som överenskomms med kund vid avrop beroende på avropande myndighets behov och önskemål.

Informationen kan ingå i elektronisk faktura eller levereras separat via e-post eller webbportal beroende på kundsituation.

2.5.1 Fakturornas innehåll



TDC erbjuder flera nivåer av fakturahantering för avtalat åtagande. Kunden väljer önskad nivå genom att avropa någon av nedan beskrivna tjänster. Samtliga levererade produkter och tjänster anpassas till prislista så att produkt, volym och total kostnad kan framgå av specifikation.

2.5.1.1 En samlad KST-faktura för funktioner

Genom att Kunden väljer denna Tjänst åtar sig TDC att leverera en (1) faktura per period med angivet antal Användare och deras respektive Tjänster, uppdelat på en fast månadskostnad per funktion.

Uppdelningen avser det totala antalet levererade Abonnemang och Tjänster, t.ex. 105st T1A, 220st T1B, 7st Access switch 24 o.s.v.

Löpande kostnader, så som trafik eller extra beställningar eller annat utfört tillägsarbete, faktureras löpande på egen faktura efter slutfört arbete.

2.5.1.2 Specifikation av KST faktura per kostnadsställe för funktioner

Genom att kunden väljer denna Tjänst, som förutsätter avrop av tjänsten systemadministration av Bassystem, åtar sig TDC att göra en uppdelning per kostnadsställe av både Funktionspriser och löpande kostnader till max 75st kostnadsställen och fakturera dessa.

Fasta Funktionspriser och löpande kostnader fördelas utifrån de beställningar och förändringar som har gjorts. TDC kan även fördela andra specifika kostnader (kostnader som är specifika per användare) åt kund.

Den exakta utformningen av fakturaspecifikation och fördelning görs tillsammans med Kunden.

Om tjänsten Specifikation av KST faktura per kostnadsställe trafik kostnader (nedan) avtalats med kunden, kan även samtalsavgifterna ingå i fakturaspecifikationen mot kostnadsstället.

Kunden förser TDC med aktuella kostnadsställen. Dessa skall vara verifierade och klara senast 1 (en) månad innan avtalsstart. Revidering av kostnadsställen under avtalstid kan ske en (1) gång per år.

2.5.1.3 Specifikation av KST-faktura per kostnadsställe för trafik kostnader

Genom att välja denna Tjänst får Kunden en uppdelning per kostnadsställe (max 75st) av trafik kostnaderna. När debiteringssystem ingår för lösningen ingår



hanteringen av debiteringssystemet. Trafikkostnaderna fördelas utifrån den fördelning som debiteringssystemet ger. TDC uppdaterar även de tabeller som behövs för att anpassa trafiktarifferna. Om ett debiteringssystem inte finns, tillkommer kostnader för ett sådant. Ifall kundens befintliga debiteringssystem används, måste TDC ha godkänt debiteringssystemet innan Tjänsten träder i kraft.

När debiteringssystem ej ingår sköts kostnadsuppdelning med hjälp av TDCs operatörstjänster, eller tillsammans med den operatör som Kunden eller TDC anlitat. Om kunds operatör används krävs att TDC godkänt operatören innan tjänsten träder i kraft. Trafikkostnaderna fördelas utifrån den fördelning som operatörstjänsten erbjuder.

Oavsett debitering genomförs med debiteringssystem eller operatörstjänst gäller att den exakta utformningen av specifikation och fördelning görs tillsammans med kund, specifikationen bifogas som underlag till den faktura som skickats till kunden.

Om kunden också avropar tjänsten Specifikation av KST-faktura per kostnadsställe för funktioner, läggs denna specifikation in direkt i fakturan som skickas till kostnadsstället.

Kunden förser TDC med aktuella kostnadsställen. Dessa skall vara verifierade och klara senast 1 (en) månad innan avtalsstart. Revidering av kostnadsställen under avtalstid kan ske en (1) gång per år.

2.5.1.4 Specifikation av KST-faktura per kostnadsställe för trafikknadener, Centraliserat Debiteringssystem

Genom att välja denna Tjänst får Kunden en uppdelning per kostnadsställe (max 75st) av trafikknadenerna. Ett centralt Debiteringssystem placerat hos TDC används för framtagning av knadener. Trafikknadenerna fördelas utifrån den fördelning som debiteringssystemet ger. TDC uppdaterar även de tabeller som behövs för att anpassa trafiktarifferna.

Den exakta utformningen av specifikation och fördelning görs tillsammans med kund, specifikationen bifogas som underlag till den faktura som skickats till kunden.

Om kunden också avropar tjänsten Specifikation av KST-faktura per kostnadsställe för funktioner, läggs denna specifikation in direkt i fakturan som skickas till kostnadsstället.

Kunden förser TDC med aktuella kostnadsställen. Dessa skall vara verifierade och klara senast 1 (en) månad innan avtalsstart. Revidering av kostnadsställen under avtalstid kan ske en (1) gång per år.

2.6 Dokumentation

2.6.1 Dokumentationens omfattning

TDC levererar dokumentation på svenska eller engelska över levererade tjänster och funktioner.

Vid övertagande av driftsansvar från tidigare leverantör, eller från kund, utgår TDC från att befintlig dokumentation övertas. TDC bygger vidare på denna dokumentation. Dokumentationen förutsätts ha en kvalitet och ett innehåll som motsvarar kundens ställda krav på TDC för dokumentation.

I samband med avtalsskrivande, eller senast under implementationsfas, skall TDC ges möjlighet att godkänna övertagen befintlig dokumentation. Anser TDC att denna dokumentation har grava brister för att nå kundens krav skall TDC ha rätt att uppdatera dokumentationen till tillräcklig kvalitet på kundens bekostnad.

Vid nyinstallationer och utökningar tillhandahåller TDC nödvändig systemdokumentation och anläggningsdokumentation.

TDC ansvarar för att sköta och förvalta dokumentation, uppdatering av systemskisser och systemdokumentation och anläggningsdata, på de system som ägs, underhålls och driftas av TDC.

För dokumentation kring kunddata ansvarar kunden för att överlämna sådan information till TDC. TDC ansvarar för etablering, uppdatering och förändringen av denna vid ändringar och flyttningar, utom i de fall kunden valt att äga detta administrativa ansvar själv.

Med kunddata avses uppgifter som rör en specifik anknytning, det vill säga vem, vilken anknytning, vilken typ av telefon, vart han/hon sitter, organisatorisk tillhörighet m.m. eller uppgifter om anslutning, IP-adress, användare, organisatorisk placering m.m. om LAN-port efterfrågas.

Önskar kunden annan typ av dokumentation tillkommer framtagningskostnad mot löpande räkning. Sådan åtagande definieras i Leveransavtal.

2.6.1.1 Elektronisk form

Önskar kund dokumentation i elektronisk form kan anpassning ske mot löpande räkning förutom vad som sägs nedan:

Normalt gör TDC:

- Anläggningsdokumentation och dokumentation om hur systemen är sammankopplade görs normalt i MS Word, MS Excel och MS PowerPoint.
- För systemkonfiguration används tillverkarens originalverktyg som levereras på CD och DVD och vars data snarast bevaras i form av back up på andra system eller medier hellre än i utskriftsbara verktyg.
- Kunddata och växelns programmering dokumenteras vanligtvis i MS Excel.
- Anläggningsinformation likt ingående enheters benämning och serienummer dokumenteras i TDCs egna databaser baserade på egna elektroniska verktyg men kan i viss mån överföras till MS Excel.

2.6.2 Uppdateringar

TDC kommer att leverera uppdateringar av dokumentationen i takt med att förändringar införs i tjänster och funktioner, under hela avtalstiden.