

## **Bilaga 5**

### Administration och kontroll

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Allmänt</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Administration och kontroll</b>	<b>4</b>
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	6
2.4.6	Webbgränssnitt	6
2.5	Fakturering	7
2.5.1	Fakturornas innehåll	7
2.6	Dokumentation	7
2.6.1	Dokumentationens omfattning	7
2.6.2	Uppdateringar	7

## 1 Allmänt

## 2 Administration och kontroll

### 2.1 Medverkan

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Tele2 medverkar aktivt i framtagande av rutiner för administration och kontroll tillsammans med kund. Ansvarig för att ta fram rutiner från Tele2 är Service Manager.

### 2.2 Kvalitetsansvarig

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Tele2 Service Manager är kundens utpekade person vilken är utformad för att arbeta geografiskt nära kunden. Tele2 Service Manager ansvarar för driftrelaterade frågor under den pågående implementationen samt följer upp de levererade tjänsternas kvalitet i syfte att säkerställa leverans enligt gällande avtal. Efter godkänd leverans hanterar Service Manager kundens krav på lösningen. Tele2 Service Manager utvecklar tillsammans med kund proaktiva förbättringsförslag gällande levererade funktioner och tjänster vid regelbundna driftsmöten. Service Manager ansvarar för att de överenskomna SLA-nivåerna efterlevs. Om något oförutsett inträffar vidtar Service Manager aktiva åtgärder i form av personlig återkoppling vid kritiska fel samt följer upp incidentrapporteringen.

### 2.3 Meddelande vid planerade arbeten

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Planerade underhåll kommer i största möjliga mån att utföras utanför kontorstid. Information avseende drift och underhåll som kan komma att påverka Kundens miljö kommer att meddelas utan fördröjning, dock senast fem (5) arbetsdagar innan det planerade underhållet sker.

## **2.4 Rapporter och statistik**

### **2.4.1 Statistik över Funktioner**

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller kvartalsvis statistik över levererade funktioner via e-post och vid driftsmöten mellan kund och Tele2 Service Manager.

### **2.4.2 Statistik över Tillgänglighet**

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller kvartalsvis statistik över levererade tillgänglighet via e-post och vid driftmöten. Rapporterna över tillgängligheten erhåller kund från dedikerad Service Manager.

### **2.4.3 Driftstatistik**

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller kvartalsvis driftstatistik via e-post alternativt och vid driftmöten mellan Service Manager och kund.

#### 2.4.4 Redovisning och avstämning

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Vid de kontinuerliga driftsmöterna mellan kund och Tele2 redovisar Service Manager;

- Åtgärdstid, avbrotstid samt antal fel
- Statistik över fakturering av kunden önskade organisatoriska nivåer

#### 2.4.5 Historik för Statistik

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller statistik för en period om minst 15 månader.

Alla typer av ärenden som rapporteras in till Tele2s SPOC registreras och behandlas i ärendehanteringssystemet, ärenden kategoriseras efter tjänst eller funktion.

Rapporter gällande tillgängligheten tas fram ur ärendehanteringssystemet som visar tid för anmälan, vilken del av tjänst/funktion som anmälan avser, tid för påbörjat arbete och för avslutat arbete. Rapporten visar total åtgärdstid och vilken typ av åtgärd samt vidtagits.

Rapporten visar även eventuell avbrotstid och totalt antal ärenden.

Tele2 redovisar i förekommande fall underlag för vitesberäkningar.

#### 2.4.6 Webbgränssnitt

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Tele2 erbjuder webbgränssnitt som ger möjlighet till överblick och kontroll av tjänster och abonnemang. Systemet är ett onlinesystem som speglar Tele2s faktureringsystem och uppdatering av systemet sker kontinuerligt.

huvudsakliga funktionsområden är:

- Beställning av tjänster och administrativa förändringar
- Åtkomst till fakturainformation
- Egen struktur
- Rapporter

## 2.5 Fakturering

### 2.5.1 Fakturornas innehåll

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Fakturornas innehåll omfattar samtliga levererade tjänster och är anpassade till prislistan gällande;

- produkt
- volym
- total kostnad

## 2.6 Dokumentation

### 2.6.1 Dokumentationens omfattning

**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Inom Tele2 finns produktansvariga för varje tjänst och funktion som Tele2 levererar. Produktansvariga ansvarar för att dokumentationen är uppdaterad och anpassad efter avtalad tjänst. Kund tillhandahåller dokumentationen på svenska och/eller engelska.

Vidare kommunicerar Tele2 dokumentation över funktioner, produkter och priser via;

- personliga möten;
- utbildningar
- produktblad
- information via webb och hemsida
- dokumentation i samband med överlämnande av driftsatt tjänst

### 2.6.2 Uppdateringar

**Svar Tele2:**

Uppfylls

Anbudsgivaren uppdaterar löpande dokumentation i takt med att förändringar införs eller tjänsten utvecklas och kommunicerar detta till kund under hela avtalstiden.