

Bilaga 2

Funktioner, produkter, tjänster och priser

Innehållsförteckning

1	Allmänt	4
2	Funktioner för telefoni (tal, bild och data)	5
2.1	Tjänsteutformning, hela anbudsområdet	5
3	Produkter	9
3.1	Produkter och licenser	10
3.2	Befintlig utrustning	10
3.3	Övertagande	10
3.4	IPv6	11
3.5	Funktioner för telefoni (tal, bild och data)	11
3.6	Abonnemang för tal, bild och data	12
3.7	Abonnemangsbundna tilläggfunktioner	21
3.8	Övriga abonnemangsformer	30
3.9	Generella tilläggfunktioner	32
3.10	Röstbrevlådefunktion	34
3.11	Systemadministration	36
3.12	Funktion för Samlad kommunikation (Unified Communication)	37
3.13	Telefoner	39
3.14	Kontaktcenter	41
3.15	Hantering av inkommande ärenden via andra ingångar	43
4	Tjänst för LAN och datakommunikation	49
4.1	Krav på tjänsteleveransen	49
4.2	Funktionella krav på tjänsten	53
4.3	Tilläggfunktioner till tjänsten	59
5	Leverantörstjänster	66
5.1	Allmänt	66
5.2	Införande och migration	67
5.3	Support och assistans	69
5.4	Felhantering	70
5.5	Kanaler för felanmälan	70
5.6	Beställningar	71
5.7	Information	72
5.8	Uppföljning, utveckling och avveckling	72
5.9	Tilläggs tjänster	73
6	Priser	76
6.1	Pris för funktioner	76

7	Tele2 Ramavtalsprislista	77
7.1	Funktionspaket (2.1.1.1)	77
7.2	Fasta operatörstjänster (3.5.1.1)	78
7.3	Mobila operatörstjänster	83
7.4	Transmissionstjänster	91

1 Allmänt

2 Funktioner för telefoni (tal, bild och data)

Anbudsgivaren ska i text beskriva följande funktioner i enlighet med numreringen i denna bilaga.

2.1 Tjänsteutformning, hela anbudsområdet

2.1.1 Tjänst

2.1.1.1 Tjänstepaketering

Svar Tele2:

Uppfylls.

Med affärsmodellen Kommunikation som tjänst tar Tele2 ett heltäckande åtagande i enlighet med det som Kammarkollegiet definierat i förstudien "Dante". Tele2s tjänstepaketering omfattar såväl fast och mobil kommunikation som paketerade tjänster gällande administration, statistik, service och säkerhet.

Vi kallar våra olika tjänstepaketeringar för kommunikationskoncept. Kommunikationskoncepten är anpassade för olika typer av offentliga organisationer; stora som små med enkla som komplexa systemlösningar. Utifrån myndighetens kommunikationsbehov väljer Tele2 det kommunikationskoncept som ger bästa möjliga kommunikationslösning till bästa möjliga pris.

Koncepten innefattar alltifrån mobilbaserade kommunikationslösningar till olika kombinationer av fasta- och mobilbaserade lösningar. Vidare kan Tele2 kundanpassa integration av avropande myndigheters befintliga telefonsystem.

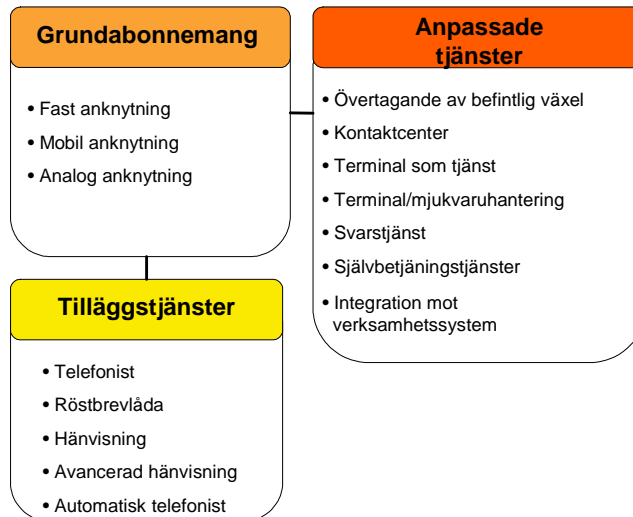
Oavsett kommunikationsplattform harmoniserar koncepten enligt Kammarkollegiets önskemål gällande både funktionalitet och prissättning. Kommunikationskoncepten är tydligt paketerade vilket möjliggör enkla avrop för offentliga organisationer och myndigheter.

Tele2 erbjuder tre koncept för att tillgodose olika kundbehov. Genom ett långsiktigt helhetstagande säkras flexibla, skalbara och framtidssäkra lösningar

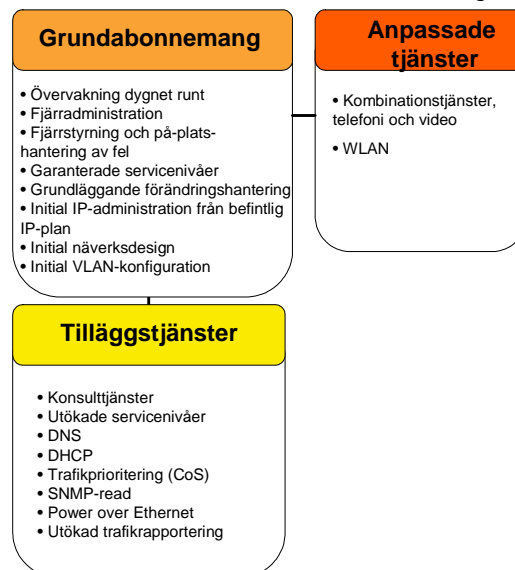
Koncept 1

För landsting, kommuner eller större myndigheter erbjuder Tele2 ett klassiskt koncept för Kommunikation som tjänst vilket omfattar ett helhetsåtagande inom telefoni, datanät, video, kontaktcenter, var för sig eller i tjänstepaket. Åtagandet för administrativa funktioner kan anpassas efter kundens behov och önskemål.

Koncept 1: Klassisk Kommunikation som tjänst



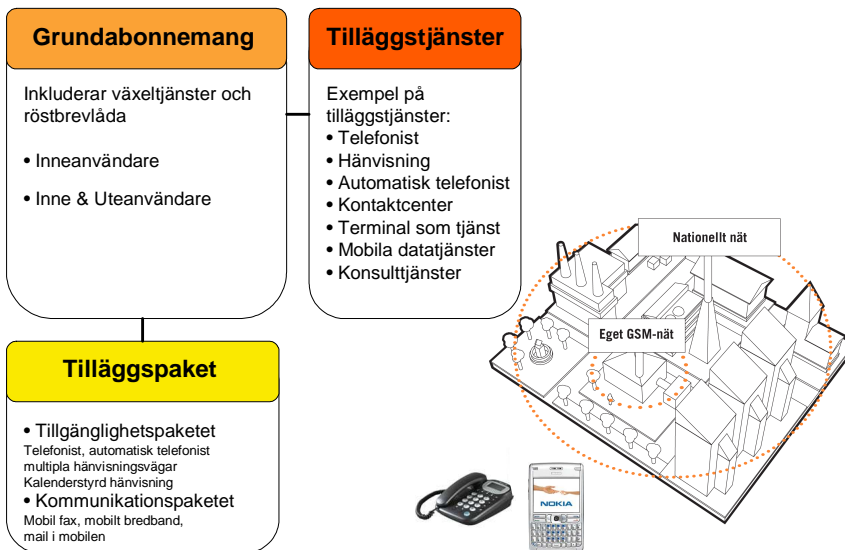
Koncept 1-3: Kommunikation som tjänst LAN



Koncept 2

Till den medelstora kommunen, myndigheten, eller där större delen av verksamheten är mobil. Tele2 en helhetslösning baseras på ett eget, lokalt GSM-nät som installeras i kundens lokaler. Utanför kontoret har användarna tillgång till GSM-nät och UMTS-nät. Genom detta koncept har kunden möjlighet att räckviddsbegränsa mobiltelefonanvändandet och lösningen är på så vis en fullvärdig och kostnadseffektiv ersättare till DECT-system. Exempel på funktionsmoduler som kan inkluderas i tjänsteleveransen är: kontaktcenter, hänvisningssystem, svarsgrupper, röststyrda tjänster, mobilt och fast nummer till samma telefon samt fullständig support av samtliga GSM-funktioner.

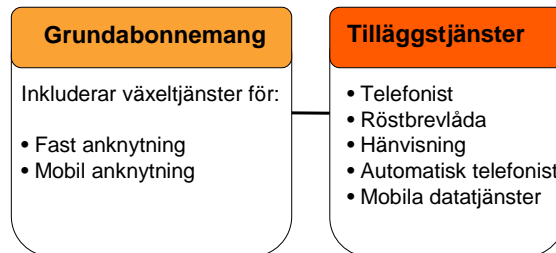
Koncept 2: Mobil telefonlösning med eget nät



Koncept 3

Till medelstora eller mindre kommuner och myndigheter har vi en flexibel helhetslösning som erbjuder fasta såväl som mobila anslutningar med full växelfunktionalitet, en så kallad centrelösning. Lösningen är fullständigt skalbar och erbjuder låga investerings- och driftkostnader för kund. Oberoende av om användaren ringer via sin fasta eller mobila anslutning, gäller samma prisplan. Oavsett var användaren befinner sig och oberoende av telefon erbjuder tjänsten ett nummer, en integrerad röstbrevlåda och ett hänvisningssystem. Slut användaren hanterar flexibelt samtal genom webbaserade verktyg, röststyrd portal eller direkt via telefonen. Konceptet paketeras utifrån en mångfacetterad palett för att tillgodose kundens behov.

Koncept 3: Nätbaserad telefonilösning



Funktionspaketeringar

Koncept 1

Under koncept 1 erbjuder vi även bland annat följande paket:

Avancerad hänvisning som tjänst

Denna paketering är framtagen för kunder som använder en telefoni tjänst vilken hanterar fasta och mobila telefoner. Normalt sett innebär detta att användarna fritt väljer vilken typ av anknytning som önskas och om behov uppstår kompletteras även tjänsten med bärbar anknytning för befintligt, eller eventuellt nytt, DECT system samt tillhörande WLAN telefoner.

Vad vi här erbjuder är ett kompletterande hänvisningspaket genom vilket användaren enkelt kan hänvisa sig på valfritt sätt. Denna lösning är mycket flexibel och de alternativ som erbjuds användaren är att hänvisa sig via sin telefon, via ett webbgränssnitt, via koppling mot sin kalender eller via röststyrning.

Videokonferens som tjänst

Denna paketering innebär att kunden erbjuds en videokommunikationslösning som hanteras som en helhetstjänst vari all erforderlig utrustning (anpassad efter storlek på konferensrum), support samt WAN tjänst ingår. Kunden kan även vid behov avropa tilläggstjänster så som flerpartstjänst, uppstartshjälp samt aktivt konferensstöd.

Koncept 2

För Koncept 2 levererar Tele2 kompletta funktionspaket. Dessa paket är baserade på erfarenheter från val som befintliga kunder har gjort. Koncepten avropas enkelt efter behov och önskad funktionalitet. Önskas enstaka delar av ett kommunikationskoncept går dessa att köpa separat alternativt så kan kundspecifika paketeringar göras. Detta specificeras då i avtal.

”Tillgänglighetspaketet”

Tillgänglighetspaketet är en paketering för kunder som önskar en komplett lösning där alla användare enkelt får tillgång till ett stort utbud av tjänster för att både hantera inkommande samtal och tillgänglighetsinformation.

Tillgänglighetspaketet innefattar telefonistapplikation samt stödsystem för informationsspridning till telefonist såväl som till kollegor och externa parter. Detta för att på bästa sätt kunna hantera inkommande samtal och ge information om varför vederbörande inte är anträffbar och när denne åter förväntas vara tillgänglig.

I tillgänglighetspaketet har varje användare multipla vägar för att skapa och se hänvisningar. Exempelvis kan användare hantera sin hänvisning via dator, via telefon genom att ringa och tala in hänvisningen alternativt knappa in hänvisningen och via sin kalender. Multipla accessvägar gör att användare oavsett var denne befinner sig har tillgång till hänvisningssystemet.

Följande ingår i tillgänglighetspaketet:

- Telefonistsystem
- Hänvisningssystem inklusive kalenderstyrd hänvisning
- Automatisk telefonist
- Multipla hänvisningsvägar

”Kommunikationspaketet”

För organisationer och användare som har behov av en komplett lösning för kommunikation på fler sätt än via tal erbjuder vi vårt kommunikationspaket. Detta paket innehåller funktionalitet för att ge användarna grundstommen för att hantera data, mail och fax via sin mobila enhet såväl som via sin PC.

Följande ingår i Kommunikationspaketet:

- Mobil, geografiskt obunden faxlösning till användaren
- Mobilt bredband
- Mail i mobilen

3 Produkter

3.1 Produkter och licenser

Alla produkter och licenser som krävs för att realisera tjänsten skall ingå.

Svar Tele2:
Uppfylls.

3.2 Befintlig utrustning

Svar Tele2:
Uppfylls.

I samråd med avropande myndighet och med hänsyn tagen till de krav som ställs på avropad funktionalitet/tjänst kan befintlig utrustning inkluderas i avtalet. Ersättning för den utrustning som överlåtes och som skall inkluderas i avtalet, regleras i en separat bilaga/avtal till kommunikation som tjänst avtalet.

Avropande myndighet svarar för samtliga kostnader för övertagen utrustning fram till tillträdesdagen samt skall även svara för försäkring för övertagen utrustning efter tillträdesdagen i enlighet med vad som anges i parternas avtal om kommunikation som tjänst.

Avropande myndighet garanterar att man äger och har oinskränkt rådighet över all övertagen utrustning. Inget företagshypotek har upplåtits avseende den övertagna utrustningen. Avropande myndighet garanterar även att samtliga motparter i övertagna avtal har godkänt överlåtelsen till Tele2 och att det inte föreligger grund för uppsägning av övertagna avtal eller anledning att anta att övertagna avtal skulle upphöra att gälla i förtid.

3.3 Övertagande

Kunden skall efter avtalets slut ha rätt att överta sådan teknisk utrustning som leverantören övertagit vid avtalets ingående.

Svar Tele2:
Uppfylls.

Avropande myndighet har efter avtalets slut rätt att överta den utrustning som av leverantören övertagits i avtalets ingående. Beroende på avtalsperiod och överenskommelse vid avtalets ingående regleras eventuella restvärden om så föreligger.

3.4 IPv6

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 erbjuder tjänsten IPv6 för ramavtalsområde Kommunikation som tjänst.

Tele2 menar att skillnaderna mellan IPv6 och tidigare versioner endast är relaterade till adressutseende då det är olika adresstandarder. Kompatibilitet mot tidigare versioner finns. Användandet av IPv6 medför ingen funktionsförändring vare sig för avropande myndighet eller enskild användare.

3.5 Funktioner för telefoni (tal, bild och data)

3.5.1 Grundläggande krav

3.5.1.1 Operatörstjänster

Operatörstjänster för tjänsten skall ingå.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.5.1.2 Valfri operatör som förval

Kunden skall ha rätt att ansluta valfri operatör för indirekt utgående trafik, s.k. förval.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.5.1.3 Nummer

Kunden skall kunna behålla nuvarande huvud- och direktvalsnummer.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Kunden äger rätten till sina nummerserier enligt Post och Telestyrelsens (PTS) anvisningar. Således är det möjligt för kunden att behålla nuvarande nummerserier,

såväl huvud- som direktvalsnummer, vid byte av leverantör. Detta kallar Tele2 portering av nummerserier. En förutsättning för portering av befintliga telefonnummer är att kunden har reserverat telefonnummerserien hos sin befintliga teleoperatör.

3.5.1.4 Användargränssnitt

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s användargränssnitt för samtliga användare är på svenska och anpassade för svenska förhållanden, vilket i sin tur underlättar handhavandet för användarna.

3.6 Abonnemang för tal, bild och data

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.6.1 Abonnemang för stationär användning (T1)

3.6.1.1 Abonnemang med basfunktioner

Leverantören skall erbjuda abonnemang för stationär användning med följande basfunktioner.

<i>Direkt vidarekoppling, internt/extern</i>	<i>En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal går över till ett passningsställe.</i>
<i>Förfrågan och pendling</i>	<i>En användare kan tillfälligt avbryta ett pågående samtal och sedan, om så önskas, återgå till det ursprungliga samtalet.</i>
<i>Gemensamt kortnummer</i>	<i>Organisationen definierar gemensamma kortnummer för telefonnummer som utnyttjas regelbundet i en katalog för hela myndigheten, en katalog för en avdelning eller en katalog för en användare</i>
<i>Gemensam nummerplan</i>	<i>Abonnemangen ska ingå i gemensam nummerplan för tjänsten</i>
<i>Konferenssamtal (min 3 parter)</i>	<i>Tjänsten möjliggör för en användare att ha en samtidig kommunikation mellan flera användare.</i>
<i>Parkering</i>	<i>Pågående samtal kan parkeras och luren läggs på. Samtalet kan sedan plockas upp igen.</i>
<i>Repetering av senast tagna</i>	<i>Tjänsten har lagrat senaste slagna externnummer</i>

<i>externnummer</i>	<i>och med få tangenttryckningar rings externnumret upp igen inom en nätgrupp eller externt via publikt nät.</i>
<i>Samtal väntar avisering</i>	<i>Den anropade användare får en indikation om att ett inkommande samtal inte har fått tillgång till en ledig kanal. Användaren har då möjlighet att acceptera, avvisa eller ignorera det väntande samtalet.</i>
<i>Tonvalssignalering under samtal</i>	<i>Möjliggör att från valfritt abonnemang tonvalssignalera mot telefonstation. Banker och en del andra företag har ofta en service som innebär att man kan få tillgång till vissa tjänster, t ex kontobesked, via sin telefon.</i>
<i>Transport av samtal internt</i>	<i>Ett samtal kan kopplas om till annat abonnemang.</i>
<i>Vidarekoppling vid inte svar</i>	<i>En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal som ej besvaras går över till ett passningsställe.</i>
<i>Vidarekoppling vid upptaget.</i>	<i>En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal som möter upptagetillstånd går över till ett passningsställe.</i>

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.6.1.2 Abonnemangsformer som erbjuds

Nummer	Benämning	Kort beskrivning
T1A	Fast IP-anknytning	Vilken realiseras i kundens datanät.
T1B	Digital anknytning	Vilken realiseras i kundens traditionella telefonikablage, vanligtvis koppar.
T1C	Bärbar anknytning	Vilken realiseras antingen som en bärbar DECT-telefon eller som en bärbar IP-telefon.
T1D	Analog anknytning	Vilken realiseras i kundens traditionella telefonikablage, vanligtvis koppar, alternativt via kundens datanät. Tele2 avser att leverera detta via en analogadapter.

Svar Tele2:

Uppfylles.

3.6.1.3 Funktionsmatris

Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D
Funktion					
Nummerpresentation	Den anropandes abonnentnummer kan presenteras, med extra adressinformation (t ex anropande abonnentens subadress), för den anropade abonnenten.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Presentation av uppkopplat nummer	Det uppkopplade numret är tillgängligt för anropande abonnenten, med extra adressinformation, under samtalets uppkopplingsperiod.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Skydd mot nummerpresentation och presentation och uppkopplat nummer	(CLIR) Tjänsten erbjuds den anropande abonnenten. Den förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation. (COLR) Tjänsten erbjuds den uppringde abonnenten och förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Återuppringning vid inte svar	A-abonnent kan beställa tjänsten återuppringning till B-abonnent som inte svarar. När B-abonnent har återkommit och ringt ett samtal och lägger på luren får A-abonnenten en ringsignal. När A-abonnenten lyfter luren anropas B-abonnenten automatiskt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D
Funktion					
Kundstyrd vidarekoppling	En användare kan styra om ett inkommande samtal till ett annat nummer som anges i samband med tjänstebegäran. Denna begäran är individuell per samtal och kan endast ske innan samtalet besvaras.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Svar på valfri telefon	När det ringer i ett abonnemang kan samtalet plockas upp från annan valfri anknytning inom växeln	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Meddelande väntar, lampa eller signal	När meddelande finns i ansluten hänvisningsdator lämnas besked härom.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Överflyttning	Ett pågående samtal kan kopplas om till annat abonnemang.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Återuppringning vid upptaget	A-abonnent kan beställa tjänsten återuppringning till upptagen B-abonnent. När B-abonnent avslutar samtal får A-abonnenten en ringsignal. När A-abonnenten lyfter luren anropas B-abonnenten automatiskt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:
Uppfylls.

3.6.1.4 Övriga funktioner

Redovisa andra funktioner som ingår utan extra kostnad som basfunktioner i abonnemangsformerna.

Abonnemang	Kort beskrivning	T1A	T1B	T1C	T1D
Funktion					
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.6.2 Abonnemang för mobil användning (T2)

3.6.2.1 Abonnemang med basfunktioner

Leverantören skall erbjuda abonnemang för mobil användning inom och utanför kontoret med följande basfunktioner.

Direkt vidarekoppling, internt/externt	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal går över till ett passningsställe.
Förfrågan och pendling	En användare kan tillfälligt avbryta ett pågående samtal och sedan, om så önskas, återgå till det ursprungliga samtalet.
Gemensamt kortnummer	Organisationen definierar gemensamma kortnummer för telefonnummer som utnyttjas regelbundet i en katalog för hela myndigheten, en katalog för en avdelning eller en katalog för en användare
Gemensam nummerplan	Abonnemangen ska ingå i gemensam nummerplan för tjänsten
Konferenssamtal (min 3 parter)	Tjänsten möjliggör för en användare att ha en samtidig kommunikation mellan flera användare.
Parkering	Pågående samtal kan parkeras och luren läggas på. Samtalet kan sedan plockas upp igen.
Repetering av senast tagna externnummer	Tjänsten har lagrat senaste slagna externnummer och med få tangentryckningar rings externnumret upp igen inom en nätgrupp eller externt via publikt nät.
Samtal väntar avisering	Den anropade användare får en indikation om att ett inkommande samtal inte har fått tillgång till en ledig kanal. Användaren har då möjlighet att acceptera, avvisa eller ignorera det väntande samtalet.
Tonvalssignalering under samtal	Möjliggör att från valfritt abonnemang tonvalssignalera mot telefonstation. Banker och en del andra företag har ofta en service som innebär att man kan få tillgång till vissa tjänster, t ex kontobesked, via sin telefon.
Transport av samtal internt	Ett samtal kan kopplas om till annat abonnemang.
Vidarekoppling vid inte svar	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal som ej besvaras går över till ett passningsställe.
Vidarekoppling vid upptaget.	En användare kan styra om inkommande samtal så att alla samtal som möter upptagetillstånd går över till ett passningsställe.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.6.2.2 Abonnemangsformer som erbjuds

Redovisa vilka olika abonnemang för mobil användning som erbjuds och som uppfyller kraven enligt 3.6.2.1 ovan (maximalt 4 stycken).

Nummer	Benämning	Kort beskrivning
T2A	Inne	Abonnemang för användande inom det egna kontorsområdet, att jämföra med DECT.
T2B	Inne & Ute Rörlig	Abonnemang med rörlig trafiktariff för användande inom och utanför det egna kontorsområdet.
T2C	Inne & Ute Fast	Abonnemang med fasta trafikavgifter för användande inom och utanför det egna kontorsområdet. Anpassat för organisationer med behov av precis kostnadsbudgetering.
T2D	Mobil anknötning (MEX)	Växelintegrerad mobiltelefon.

Nummer	Benämning	Kort beskrivning
T2BA	Basabonnemang	Mobiltelefon med basfunktionalitet, till en låg månadsavgift.
T2BB	Centrex Mobil	Mobiltelefon där växelfunktionaliteten ligger i operatörsnätet.
T2BC	MEX-light	Mobiltelefon vilken främst används inom kontoret med växelfunktionalitet.
T2BD		

3.6.2.3 Begränsningar i nyttjandet av mobila abonnemang

Svar Tele2:

Uppfyller.

De mobila abonnemangen kan användas såväl inom som utanför Sverige.

3.6.2.4 Funktionsmatris

Abonnemang		Kort beskrivning			
Funktion		T2A	T2B	T2C	T2D
Nummerpresentation	Den anropandes abonnentnummer kan presenteras, med extra adressinformation (t ex anropande abonnentens subadress), för den anropade abonnenten.	☒	☒	☒	☒
Presentation av uppkopplat nummer	Det uppkopplade numret är tillgängligt för anropande abonnenten, med extra adressinformation, under samtalets uppkopplingsperiod.	☒	☒	☒	☒

Abonnemang	Kort beskrivning	T2A	T2B	T2C	T2D
Funktion					
Skydd mot nummerpresentation och presentation och uppkopplat nummer	(CLIR) Tjänsten erbjuds den anropande abonnenten. Den förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation. (COLR) Tjänsten erbjuds den uppringde abonnenten och förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Återuppringning vid inte svar	A-abbonent kan beställa tjänsten återuppringning till B-abbonent som inte svarar. När B-abbonent har återkommit och ringt ett samtal och lägger på luren får A-abbonenten en ringsignal. När A-abbonenten lyfter luren anropas B-abbonenten automatiskt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kundstyrd vidarekoppling	En användare kan styra om ett inkommande samtal till ett annat nummer som anges i samband med tjänstebegäran. Denna begäran är individuell per samtal och kan endast ske innan samtalet besvaras.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Svar på valfri telefon	När det ringer i ett abonnemang kan samtalet plockas upp från annan valfri anknytning inom växeln	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Meddelande väntar, lampa eller signal	När meddelande finns i ansluten hänvisningsdator lämnas besked härom.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Överflyttning	Ett pågående samtal kan kopplas om till annat abonnemang.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Återuppringning vid upptaget	A-abbonent kan beställa tjänsten återuppringning till upptagen B-abbonent. När B-abbonent avslutar samtal får A-abbonenten en ringsignal. När A-abbonenten lyfter luren anropas B-abbonenten automatiskt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abonnemang	Kort beskrivning	T2BA	T2BB	T2BC	T2BD
Funktion					
Nummerpresentation	Den anropandes abonnentnummer kan presenteras, med extra adressinformation (t ex anropande abonnentens subadress), för den anropade abonnenten.	x	x	x	<input type="checkbox"/>
Presentation av uppkopplat nummer	Det uppkopplade numret är tillgängligt för anropande abonnenten, med extra adressinformation, under samtalets uppkopplingsperiod.	x	x	x	<input type="checkbox"/>

Abonnemang	Kort beskrivning	T2BA	T2BB	T2BC	T2BD
Funktion					
Skydd mot nummerpresentation och presentation och uppkopplat nummer	(CLIR) Tjänsten erbjuds den anropande abonnenten. Den förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation. (COLR) Tjänsten erbjuds den uppringde abonnenten och förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation.	X	X	X	<input type="checkbox"/>
Återuppringning vid inte svar	A-abonnent kan beställa tjänsten återuppringning till B-abonnent som inte svarar. När B-abonnent har återkommit och ringt ett samtal och lägger på luren får A-abonnenten en ringsignal. När A-abonnenten lyfter luren anropas B-abonnenten automatiskt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kundstyrd vidarekoppling	En användare kan styra om ett inkommande samtal till ett annat nummer som anges i samband med tjänstebegäran. Denna begäran är individuell per samtal och kan endast ske innan samtalet besvaras.	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Svar på valfri telefon	När det ringer i ett abonnemang kan samtalet plockas upp från annan valfri anknytning inom växeln	<input type="checkbox"/>	X	X	<input type="checkbox"/>
Meddelande väntar, lampa eller signal	När meddelande finns i ansluten hänvisningsdator lämnas besked härom.	X	X	X	<input type="checkbox"/>
Överflyttning	Ett pågående samtal kan kopplas om till annat abonnemang.	X	X	X	<input type="checkbox"/>
Återuppringning vid upptaget	A-abonnent kan beställa tjänsten återuppringning till upptagen B-abonnent. När B-abonnent avslutar samtal får A-abonnenten en ringsignal. När A-abonnenten lyfter luren anropas B-abonnenten automatiskt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Svar Tele2:
Uppfylls.

3.6.2.5 Övriga funktioner

Redovisa även andra funktioner som ingår utan extra kostnad som basfunktioner i abonnemangsformerna.

Abonnemang / Funktion	Kort beskrivning	T2A	T2B	T2C	T2D
T2 E-post	Mobiltelefonen kan ta emot E-post i form SMS samt skicka SMS som levereras som E-post.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Automatisk uppringning från röstbrevlådan	Användaren kan genom att trycka på ”nollan” på sin telefon automatiskt ringa upp den som lämnat meddelandet förutsatt att denna inte ringt med skyddat nummer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS från röstbrevlådan på B-abonnentens nummer	Användaren kan efter att ha lyssnat på ett meddelande i sin röstbrevlåda erhålla B-abonnentens nummer via SMS för vidare hantering.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fast/mobil nummer separation	Med denna funktion kan användaren fritt välja att hänvisa enbart det fasta numret eller enbart det mobila numret när man hänvisar sig.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direktmeddelande	En användare kan ringa direkt till en annan användares röstbrevlåda inom organisationen och lämna ett meddelande. På samma sätt går även att lämna meddelande till samtliga användare i en fördefinierad grupp.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abonnemang / Funktion	Kort beskrivning	T2BA	T2BB	T2BC	T2BD
Selektiv vidarekoppling	Här kan användaren välja upp till 12 stycken nummer som kopplas vidare oavsett om användaren är hänvisad som upptagen eller inte.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Webbaserat verktyg för samtalshantering och personliga inställningar	Ett användarvänligt gränssnitt där användaren grafiskt kan hantera inkommande samtal, hänvisningar, ändra inställningar, ”klicka för att ringa” ifrån	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	adressboken i Outlook, etc.				
Stör ej	Tjänsten möjliggör för användare att hänvisa sig som ej tillgänglig. Selektiv vidarekoppling kringgår denna tjänst om användaren så vill.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dubbelt anrop	Här kan användare välja att det ska ringa på flera telefoner samtidigt. Till exempel om vederbörande har en fast och mobil anslutning ringer bägge samtidigt.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sekventiellt ringande	Här kan användaren välja att det först ska ringa på en telefon och därefter på den andre. Det är valbart hur länge det ska ringa och i vilken ordning.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kortnummer	Här kan användaren lagra och använda egna kortnummer.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfyller.

3.7 Abonnemangsbundna tilläggfunktioner

3.7.1 Tilläggfunktioner för stationära och mobila abonnemang

Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D	T2A	T2B	T2C	T2D
Funktion									
Bildkommunikation mellan användare	Två användare har även bildkommunikation under ett samtal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Byte av kommunikationskanal under pågående samtal, t.ex. från tal till text eller från text till bild	Användare kan dynamiskt under ett samtal växla mellan olika media.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datakommunikation	Abonnemanget kan användas för datakommunikation.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D	T2A	T2B	T2C	T2D
Funktion									
Synkroniseringsfunktion mot e-postsystem	Abonnemanget kan synkroniseras mot myndighetens e-postsystem.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Extra katalognummer	En anknytning kan ha flera katalognummer (anropsnummer).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Överföring av uppringarens namn	Vid svar på telefonanrop visas i telefonapparatsens display den anropandes namn.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Överföring av anropads namn.	När svar erhållits vid telefonanrop visas i den anropandes telefonapparat namnet på den som besvarat anropet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begränsning av namnöverföring (uppringarens och anropads).	Medger att överföring av namn (anropandes eller anropads) kan begränsas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spårning.	En användare kan få ett inkommande koppel spårat och registrerat i nätet, oavsett om den anropande abonnenten har CLIR eller inte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kostnadsinformation	Den anropande erhåller kostnadsinformation angående samtalet.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fjärraccess	Möjliggör att en person från sin privata hemtelefon kan ringa samtal via en företagsväxel. Samtalskostnader debiteras därvid på anknytning i företagsväxeln. Behörighetskod för anknytning gäller.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personsökning	Tjänsten förutsätter att separat personsökaranläggning tillkopplats växeln. Abonnemang kan kopplas om till personsökaren varvid anrop till anknytningen kan besvaras från valfri annan anknytning inom växeln vid sökning.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Säker överföring	För varje grupp som sannolikt kommer att delta i konfidentiella samtal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D	T2A	T2B	T2C	T2D
Funktion									
Multipelrepresenterade nummer ("linjetagarfunktion")	Ett abonnemang kan övervaka samt svara på anrop till ett multipelrepresenterat nummer som visas i flera abonnemangs telefoner. Samtal till det multipelrepresenterade numret aviseras såväl optiskt som akustiskt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förbigång av vidarekoppling och medflyttning	Den anropande ges möjlighet att anropa ett abonnemang trots att detta är vidarekopplad eller medflyttad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbrytning	Den anropande ges möjlighet att anropa (bryta in i pågående samtal) en anknytning trots att denna är upptagen i samtal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SMS	Ett textmeddelande kan skickas och tas emot från abonnemanget.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
MMS	Ett bildmeddelande kan skickas och tas emot från abonnemanget.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Delad faktura	Det går att styra vilka samtal/meddelanden/datatrafik som ska komma på en särskild faktura.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Åtkomst till Internet	Mobilt abonnemang har åtkomst till Internet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Åtkomst till myndighetens WAN	Mobilt abonnemang har åtkomst till myndighetens WAN.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Säker anslutning för åtkomst till myndighetens WAN	Mobilt abonnemang har åtkomst till myndighetens WAN via en av Leverantören tillhandahållen säker anslutning.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Abonnemang		T1A	T1B	T1C	T1D	T2A	T2B	T2C	T2D
Övriga funktioner	Kort beskrivning								
Selektiv vidarekoppling	Här kan användaren välja upp till 12 st nummer som kopplas vidare, oavsett om	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abonnemang		T2BA	T2BB	T2BC	T2BD
Funktion					
Bildkommunikation mellan användare	Två användare har även bildkommunikation under ett samtal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Byte av kommunikationskanal under pågående samtal, t.ex. från tal till text eller från text till bild	Användare kan dynamiskt under ett samtal växla mellan olika media.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datakommunikation	Abonnemanget kan användas för datakommunikation.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibel anknötning, så kallad "free seating"	Användare kan styra till anropsnummer till valfritt stationärt eller mobila abonnemang.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hotline	När användare lyfter luren kopplas ett samtal upp mot ett fördefinierat anropsnummer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Köfunktionalitet med välkomstbesked och köbesked (minimum 5 samtal på kö)	Den anropande kan få ett välkomstbesked, om användaren inte svarar direkt placeras i kö och under kötiden få ett köbesked.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Presentation av abonnemangsnummer vid utgående samtal	Användares abonnemangsnummer skickas från tjänsten och kan presenteras för den som rings upp (under förutsättning att denna har möjlighet att ta emot detta).	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ringa via katalogfunktion.	Via en katalogfunktion i tjänsten söka och direkt ringa sökt nummer vid träff.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ringlista där samtalet kopplas enligt en lista per abonnemang vid inte svar	Regler som seriellt styr samtal som rings till ett abonnemang till olika svarsställen.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spärr av extern vidarekoppling	Abonnemanget kan spärras mot att aktivera extern vidarekoppling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spärr av transport av samtal externt	Abonnemanget kan spärras mot att aktivera transport av samtal externt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spärr mot nyttjande av vissa trafikslag (utlands-, mobilsamtal etc.)	Abonnemanget kan spärras mot att ringa vissa trafikslag.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spärr mot presentation av nummer vid utgående samtal	Spärr mot att användarens abonnemangsnummer skickas från tjänsten.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abonnemang		T2BA	T2BB	T2BC	T2BD
Funktion					
Unified Messaging, där röstmeddelanden är läsbara och avlyssningsbara från e-postsystem	Röstmeddelanden som lämnas i tjänsten skickas vidare som en text- eller ljudfil till användarens e-postadress i myndighetens e-postsystem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Synkroniseringsfunktion mot e-postsystem	Abonnemanget kan synkroniseras mot myndighetens e-postsystem.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Extra katalognummer	En anknytning kan ha flera katalognummer (anropsnummer).	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Överföring av uppringarens namn	Vid svar på telefonanrop visas i telefonapparatens display den anropades namn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Överföring av anropads namn.	När svar erhållits vid telefonanrop visas i den anropandes telefonapparat namnet på den som besvarat anropet.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begränsning av namnöverföring (uppringarens och anropads).	Medger att överföring av namn (anropandes eller anropads) kan begränsas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spårning.	En användare kan få ett inkommande koppel spårat och registrerat i nätet, oavsett om den anropande abonnenten har CLIR eller inte	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kostnadsinformation	Den anropande erhåller kostnadsinformation angående samtalet.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fjärraccess	Möjliggör att en person från sin privata hemtelefon kan ringa samtal via en företagsväxel. Samtalskostnader debiteras därvid på anknytning i företagsväxeln. Behörighetskod för anknytning gäller.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Abonnemang Funktion		T2BA	T2BB	T2BC	T2BD
Personsökning	Tjänsten förutsätter att separat personsökaranläggning tillkopplats växeln. Abonnemang kan kopplas om till personsökaren varvid anrop till anknytningen kan besvaras från valfri annan anknytning inom växeln vid sökning.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Säker överföring	För varje grupp som sannolikt kommer att delta i konfidentiella samtal.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multipelrepresenterade nummer ("linjetagarfunktion")	Ett abonnemang kan övervaka samt svara på anrop till ett multipelrepresenterat nummer som visas i flera abonnemangs telefoner. Samtal till det multipelrepresenterade numret aviseras såväl optiskt som akustiskt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förbigång av vidarekoppling och medflyttning	Den anropande ges möjlighet att anropa ett abonnemang trots att detta är vidarekopplad eller medflyttad.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inbrytning	Den anropande ges möjlighet att anropa (bryta in i pågående samtal) en anknytning trots att denna är upptagen i samtal.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SMS	Ett textmeddelande kan skickas och tas emot från abonnemanget.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MMS	Ett bildmeddelande kan skickas och tas emot från abonnemanget.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Delad faktura	Det går att styra vilka samtal/meddelanden/datatrafik som ska komma på en särskild faktura.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Åtkomst till Internet	Mobilt abonnemang har åtkomst till Internet.	<input type="checkbox"/>	x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.8 Övriga abonnemangsformer

3.8.1 Abonnement för fax och texttelefon

3.8.1.1 Abonnementet

Leverantören skall erbjuda abonnemang för anslutning av fax och texttelefon som en integrerad del i tjänsten.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.8.2 Abonnement för satellitkommunikation

3.8.2.1 Abonnementet

Svar Tele2:

Uppfylls ej.

3.8.3 Abonnement för videokommunikation

3.8.3.1 Abonnementet

Svar Tele2:

Tele2 erbjuder flera olika kommunikationslösningar som tjänst:

Videotelefoni som tjänst

Denna tjänst ger användaren möjligheten att från en mobiltelefon upprätta ett samtal där kommunikationen sker med hjälp av både ljud och bild. Detta förutsätter dock att alla deltagare i samtalet har både mobiltelefoner samt tillhörande tjänster som stödjer denna funktion.

Webbkonferens som tjänst

Tele2s webbkonferenstjänst ger organisationer möjlighet att kommunicera på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. Det enda kravet som finns för att tjänsten skall kunna utnyttjas är att användarnas datorer är uppkopplade mot Internet.

Tjänsten erbjuder många olika funktioner och vid ett onlinemöte väljer användarna enkelt vilken eller vilka av dessa de för tillfället har behov av. Dessa funktioner innefattar att kunna visa och dela dokument med varandra eller att vid tillfället även

kommunicera med bara ljud eller med ljud och bild (vilket kräver att webb kameror finns tillgängliga) eller om de vill chatta med varandra.

Webbkonferenstjänsten är placerad på ett värdsystem som enkelt kopplar ihop deltagare när ett onlinemöte initieras. Eftersom alla mötesdeltagarna deltar från sina datorer kan man välja att hålla en presentation, köra igång ett projekt, diskutera idéer, redigera filer, samarbeta via whiteboards med mera. En stor fördel med denna tjänst är att organisationen kan spara en hel del resekostnader i samband med möten som upplevs som personliga trots att deltagarna befinner sig på olika lokationer.

Support

Support av lösningen erbjuds via flera olika media:

- Personlig telefonkontakt (SPOC)
- Personlig e-mailkontakt (SPOC)
- Via Fjärr diagnostik

Videokonferens som tjänst

Videomöten blir idag allt mer vanligt, många företag och organisationer ser över sin möteskultur av flera anledningar men ofta handlar det om tid- och kostnadsbesparingar samt miljöperspektivet vilket påverkar många idag.

Tele2 erbjuder en tjänst som gör det enkelt att komma igång med videomöten som alternativ till traditionella möten. Utrustningen i tjänsten är klar för HD och stödjer även äldre befintliga videokonferens utrustningar som följer standard. Utrustningen i tjänsten anpassas efter storleken på konferensrum samt andra eventuella önskemål.

I lösningen Videokonferens som tjänst ingår följande:

1. Utrustning och nätanslutning med mycket bra ljud och bild (HD), vilket innefattar:

- ledande utrustning från Polycom,
- Skärmar i storleken 40", 46" eller 50"
- SMS (stativ) för en alternativt två skärmar
- möjlighet till visning av grafik via dator under videomötet
- IP-nät med publik IP adress eller ISDN (eventuella trafikavgifter tillkommer)

2. Support och underhåll, vilket innefattar:

- Support via telefon (SPOC)
- Support via e-mail (SPOC)
- Mjukvara uppgraderingar
- Reservdelar (utbytes enhet)
- Fjärr diagnostik
- Möjlighet till test av system s.k. test uppkoppling

3. Användar service, vilket innefattar:
- Bokning av videomöten
 - Uppstartshjälp av videomöten
 - Teknisk övervakning av varje videomöte

4. Flerpartstjänster, vilket innefattar:
- Tillgång till flerpartsmötestjänst
 - Möjlighet till fler än 80 stycken simultana videokonferenssystem per möte
 - Möjlighet att kombinera videokonferens och telefonkonferens i samma möte
 - Möjlighet att tillåta externa videokonferenssystem delta via IP/ISDN

Flerpartstjänsten kan avropas per timmer eller i form av månads abonnemang.

3.9 Generella tilläggsfunktioner

3.9.1 Telefonistfunktion

3.9.1.1 Basfunktioner

Matrisen innehåller funktioner som skall ingå i telefonistarbetsplatsen.

Funktion
Automatisk presentation på skärmen, av uppgifter såsom namn, anknytningsnummer eventuella hänvisningsbesked, för den aktuella abonnenten vid anrop mot telefonist
Begränsa sökning till avdelning eller liknande om arbetet i växeln är organiserat så att vissa växelbord/PC endast arbetar mot motsvarande grupper av anknytningar.
Fonetisk sökning av namn
Från telefonistarbetsplatsen förmedla mottagna meddelande via e-post och SMS.
Förmedling av samtal.
Förmedling med avisering.
Koppla upp konferenssamtal.
Kunna registrera meddelanden till abonnenten direkt i hänvisningsbilden.
Kunna söka i hela databasen på minst följande sökbegrepp: <ul style="list-style-type: none">- förnamn och/eller efternamn- anknytningsnummer- organisationstillhörighet- rumsnummer och geografisk placering- arbetsuppgift/ärende (flera uppgifter)- valfria kombinationer av ovanstående- mobiltelefonnummer- e-postadress
Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare.

Funktion
Lägga in hänvisningsbesked utan att anknytningen stängs då flera användare delar på en anknytning.
Lägga in regelbunden frånvaro, t ex schemalagd arbetstid eller telefontid, för en användare eller en grupp av användare. Hänvisningen gäller löpande till dess den manuellt upphävs eller förändras.
Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt.
Medhörning av extra telefonist vid t.ex. utbildning.
Nattkoppling av telefonist med tillhörande talbesked.
Parkering av samtal.
Påkoppling/Inbrytning.
Samtalskö mot telefonist.
Talsvar vid kö mot telefonist.
Väntkoppling av samtal vid upptaget.
Återanrop till samma telefonist vid ej svar hos användaren, med information om användaren.
Övervakning vid upptagen användare.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.9.1.2 Tilläggfunktioner

Funktion	
Indikering sker endast på en telefonistarbetsplats i taget.	<input checked="" type="checkbox"/>
Stöd för synskadad telefonist	<input checked="" type="checkbox"/>
Utföra samtliga kommandon från tangentbordet	<input checked="" type="checkbox"/>
Skapa ytterligare sökbegrepp	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfylls.

Samtliga ovanstående funktioner ingår utan extra kostnad.

- Indikering på en telefonist i taget sker genom att växelkön fördelar ett samtal i taget till längst ledig telefonist.

- Tele2 erbjuder stöd för synskadad telefonist och har god erfarenhet av telefoniststöd för synskadade.

- Telefonist kan utföra samtliga kommandon via tangentbordet. Utöver detta kan även mus användas.
- Ett stort antal valbara fält kan användas som sökfält. I samband med installation bestäms i samråd med kunden vilka fält som ska användas.

3.9.2 Hänvisningsfunktion

3.9.2.1 Basfunktioner

Hänvisning skall innehålla nedanstående basfunktioner

- Kunden kan med viss behörighet ha rätt att administrera och förändra data i hänvisningsdatabasen
- Användaren kan hänvisa sin anknytning med klockslag alternativt datum från egen telefonapparat
- Koppling till kalendersystem där kalenderuppgifterna styr telefonen
- Webbgränssnitt för att aktivera hänvisning, söka i hänvisningsdatabasen samt lägga in multipla hänvisningar

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.9.2.2 Tilläggfunktioner

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tilläggfunktionen ingår utan extra kostnad.

- Användare kan hänvisa sin anknytning till ett bestämt klockslag kommande dag/dagar. Även möjligt att skapa schemalagda hänvisningar.

3.10 Röstbrevlådefunktion

3.10.1 Basfunktioner

Röstbrevlådefunktionen skall innehålla nedanstående basfunktioner

- Personlig hälsningsfras och möjlighet att lämna meddelande
- Möjlighet till avlyssning av meddelanden internt/externt
- Möjlighet till koppling av inkommande samtal till t.ex. telefonist
- Avisering av mottaget meddelande

- Möjlighet till aktivering vid hänvisning och vid inte svar

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.10.2 Automatisk telefonist**3.10.2.1 Basfunktioner**

Automatisk telefonist skall innehålla nedanstående basfunktioner.

- Ge valbart välkomstbesked
- Röststyrning
- Koppla samtalet till den anknytning som den inringande söker
- Läsa upp aktiva hänvisningar
- Läsa upp efterfrågat nummer eller namn
- Aktivera hänvisning för anknytning
- Alla namn, anknytningsnummer och mobiltelefonnummer som databasen innehåller
- Undanta vissa namn, anknytningsnummer och mobiltelefonnummer i databasen
- Uppdateras med information från databasen
- Statistik över användningen

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.10.2.2 Tilläggfunktioner**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Ovanstående funktioner stöds. Utöver dessa finns även stöd för bland annat:

- Samma anropsnummer för kalenderuppgift som för funktionerna koppling av samtal och hänvisning. Olika nummer för respektive tjänst kan användas om så önskas.

3.11 Systemadministration

3.11.1 Basfunktioner

Kunden skall kunna administrera och förändra data i databaserna för kommunikation som tjänst med följande basfunktioner

- Byte av anknyningsnummer
- Förändring och administration av hänvisning och röstbrevlåda
- Loggning av utförda förändringar med datum och av vem förändringarna utförts

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.11.2 Debitering

3.11.2.1 Funktioner

Debiteringsfunktionen skall innehålla nedanstående funktioner.

- Aktuell prislista för samtalstrafik
- Aktuell prislista för funktioner
- Datum för aktivering av funktion
- Möjlighet att lägga in myndighetsspecifika kostnader, såväl periodiska som fasta
- Myndighetens kontoplan
- Alla namn och anknyningsnummer som databasen innehåller
- Uppdateras automatiskt med information från databasen
- Statistik för minst 6 månaders debitering

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.11.3 Trafikmätning

3.11.3.1 Funktioner

Trafikmätningfunktionen skall kunna mäta på:

- Trafik från enskild anknyning oberoende av anknyningsform
- Trafik till och från myndigheten som helhet
- Telefonisttrafik (minst antal samtal i kö, svarstider, handläggningstider och övergivna samtal, per grupp och individ).

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.11.3.2 Presentation

Funktionen skall presentera statistik av trafikmätningar i PC-baserat verktyg med följande miniminivå för valfri tidsperiod:

- inkomna samtal
- samtal via telefonist
- återanrop
- Medelexpeditionstid
- Medelsvarstid
- Övergivna/tappade samtal
- Samtalsfördelning på veckodag och klockslag

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.12 Funktion för Samlad kommunikation (Unified Communication)

3.12.1 Funktion för Samlad kommunikation (UC)

Svar Tele2:

Uppfylls.

Förlängning till mobiltelefon;

Funktionen förlängning till mobiltelefon kopplar de som ringer till mobila anställda, oavsett var dessa befinner sig. Förlängning till mobiltelefon skickar på ett transparent sätt samtalen vidare till vilken mobiltelefon som helst över ett trådlöst operatörsnätverk, så att de anställda bara behöver ett enda jobbnummer, så kallad parallellringning. Produktivitetshöjande funktioner, exempelvis konferenssamtal och vidarekoppling av samtal, kan därmed även fås på mobiltelefonerna. En klientapplikation förbättrar användarvänligheten genom att ge ett lättanvänt gränssnitt för åtkomst till telefonfunktionerna från mobiltelefoner som kör Symbian eller Windows Mobile operativsystem.

Softphone

Softphone är ett flexibelt verktyg som ger åtkomst till och hanterar all telefonikommunikation inom verksamhet från vilken plats som helst som har åtkomst till Internet. Det kan användas fristående som en kraftfull mjukvaruklient för telefoni eller fungera tillsammans med Microsoft OCS eller IBM Sametime för integrerad

telefoni och Chat, och möjliggöra "klicka för att ringa" från en post i en kontaktlista, ett email eller en smart tagg. Softphone går också lätt att integrera med skrivbords- och gruppvideotillämpningar, vilket gör videokonferenser lika enkla som telefonsamtal.

Web Softphone

En webbaserad softphone för företag som inte vill ha någon klient installerad på PC eller bärbar dator men ändå dra nytta av mobilitet och UC-funktionalitet som presence, katalogtjänst, och telefonifunktioner etc. i ett grafiskt gränssnitt.

Integration av Microsoft Office Communicator Server och IBM Lotus Sametime Fast telefoni kan integreras med OCS och Sametime för enkel "klicka för att ringa" integrerat med företagets katalogtjänst och integrerad presence då användare är upptagen i samtal. Ett enkelt och uppskattat sätt att integrerar telefoni med UC-funktionalitet utan att ersätta de traditionella telefonerna.

Audio och Web Conferencing

Audio och Web Conferencing är lösningen för att skapa lätthanterliga virtuella möten som ökar produktiviteten och reducerar resekostnader. Lösningen för Audio Conferencing kan integreras med webbkonferensprodukter från Adobe, IBM och Microsoft.

Web Conferencing ger flera praktiska funktioner för att hålla produktiva virtuella möten.

- PowerPoint-presentationer
 - Dokumentnoteringar
 - White board
 - Text chat
 - Utförande av opinionsundersökning
 - Delning av skrivbord för demonstrationer och bearbetning av dokument
- etc.
- Inspelning
 - Videomöjlighet av konferenspresentatör till deltagarna (en till många)
 - Tillgång till telefon- och webbkonferens med ett lösenord
 - Identifiera vem som talar eller störande ljud från enskilda deltagare
 - Stänga av ljudkanalen för enskilda deltagare eller för alla deltagare
 - Koppla bort deltagare från konferensen
 - Starta/stoppa inspelning av konferens

3.13 Telefoner

3.13.1 Telefoner till abonnemangsformerna

Telefoner att ansluta till respektive abonnemangsform skall erbjudas.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.13.1.1 Telefoner i tjänsten eller inte

Det skall vara möjligt för Kunden att avgöra om telefoner ska ingå i tjänsten eller inte.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.13.1.2 Basfunktioner mobila telefoner

Anbudsgivaren skall erbjuda ett utbud av mobila telefoner som sammantaget har stöd för följande funktioner:

- SMS
- MMS
- Röststyrning
- Inspelning
- Högtalare
- Videosamtal
- E-post
- Kalender
- Kontakter/telefonbok
- Datakommunikation (GPRS, EDGE, UMTS och HSDPA)
- Dataanslutning (Bluetooth, WLAN och USB)

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.13.1.3 Övriga funktioner mobila telefoner

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s lösning för Kommunikation som tjänst stöder samtliga marknadsledande telefonfabrikat. Användaren kan ändra textstorlek i display, ändra ljus respektive kontrast, samt välja en telefonmodell som har stora tangenter.

3.13.1.4 Basfunktioner fasta telefoner

Anbudsgivaren skall erbjuda produkter inom området som sammantaget har stöd för följande funktioner:

- Kortnummer
- Repetition av senast slagna nummer
- Tonvalssignalering (DTMF)
- Telefonbok
- Nummerpresentation
- Snabbvalsknappar
- Högtalare
- Återuppringning
- Sekretessknapp
- Uttag för headset

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.13.1.5 Övriga funktioner fasta telefoner

Svar Tele2:

Uppfylls delvis.

Användaren kan ändra ljus respektive kontrast, samt välja en fast telefon vilken har stora tangenter.

3.14 Kontaktcenter

3.14.1 Funktioner för automatisk samtalshantering

Nedanstående matris innehåller de funktioner som skall ingå i funktionen.

Funktion
Talat besked till inringande
Köbesked ges under kötiden i form av upprepat köbesked
Köbesked kan anpassas beroende på kösituation
Hierarkiskt uppbyggt menysystem
Möjlighet för inringande att styra menyvalet genom knappval
Samtal kan styras grundat på A-nummer
Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i menyn
Styrning av samtal kan ske baserat på <ul style="list-style-type: none">- klockslag- datum- antal samtal i kö- samtalets kötid för de samtal som väntat längst

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder två koncept för kontaktcenter, kallade koncept 1 och koncept 2. Koncepten är flexibla, modulärt uppbyggda och geografiskt oberoende och enkla att administrera. Lösningarna är redundanta med möjlighet att välja olika abonnemangsformer.

Koncept 1:

Detta Kontaktcenter erbjuds i tre nivåer. Tjänsten är skalbar och flexibel och kan anpassas till respektive avropande enhets behov.

Bas:

- Kompetensstyrning av samtal
- Formbara flödesdiagram för särskilda köer
- Menystyrning av samtal (IVR)
- Agentens arbetsplats,
 - IP telefon med informationsdisplay och snabbknappar
 - IP Agent softphone i en dator
 - Hemarbetsplats i en laptop, via en mobil eller en mix av båda

Standard:

- Applikation för hantering av röstsamtal
- Applikation för kö och prioritering av e-post, Web, fax och SMS
- Igenkänning av VIP-nummer i allmän kö och omstyrning av dessa

Avancerad:

- Inspelning av samtal
- Avancerad statistikuppföljning
- Anslutning mot CRM och popup av information

Koncept 2:

Detta Kontaktcenter är skalbart och flexibelt. Det är vidare fullt integrerat i Koncept 2 vilket innebär att Agenter kan använda KC-tjänsterna i harmoni med övrig funktionalitet i Koncept 2. Agenterna får tillgång till en klient på sin PC som är uppbyggd med flikar för att enkelt bra överskådlighet samt enkel navigering mellan de olika vyerna. Klienten använder Java 6.1 och behöver tillgång till internet. En rad tilläggsfunktioner och integrationer kan läggas till grundfunktionaliteten. Se vidare i prislistan.

3.14.2 Tilläggsfunktioner för automatisk samtalshantering

Funktion	
Möjlighet till identifiering via knappval (mata in personnummer) eller A-nummer	<input checked="" type="checkbox"/>
Möjlighet att ange telefonnummer för att senare bli uppringd	<input checked="" type="checkbox"/>
Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten	<input checked="" type="checkbox"/>
Möjlighet för den inringande att lämna meddelande i t.ex. en röstbrevlåda	<input checked="" type="checkbox"/>
Mobilsamtal kan styras grundad på var mobiltelefonen befinner sig.	<input checked="" type="checkbox"/>
Kömusik eller ringsignal mellan köbeskeden	<input checked="" type="checkbox"/>
Upprepat köbesked ges under kötiden i form av förväntad återstående kötid eller köplats	<input checked="" type="checkbox"/>
Möjlighet att välja väg även senare i menyvalet (välja en självservicejänst om kötiden till handläggare är för lång)	<input checked="" type="checkbox"/>
Längre meddelande (minst en minut) kan nås genom val av den inringande	<input checked="" type="checkbox"/>
Lavinmeddelande	<input checked="" type="checkbox"/>

Tele2 svar:

Uppfylls.

Samtliga tilläggsfunktioner för automatisk samtalshantering erbjuds av Tele2.

Funktionen ”mobilsamtal kan styras grundat på var mobiltelefonen befinner sig” realiseras endast för 112.

3.14.3 Förändring av talsvar

Anbudsgivaren skall erbjuda en funktion som möjliggör för Kunden att hantera talsvaret (läsa in, aktivera och ändra talsvar momentant från en terminal (motsvarande) placerad i Kundens lokaler.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.15 Hantering av inkommande ärenden via andra ingångar

3.15.1.1 Inkommande ärenden via andra kanaler än tal

Funktion	
Klicka och ring från myndighetens webbplats	<input checked="" type="checkbox"/>
Klicka för återuppringning från myndighetens webbplats	<input checked="" type="checkbox"/>
Hantering av inkommande e-post	<input checked="" type="checkbox"/>
Hantering av Chat	<input checked="" type="checkbox"/>
Hantering av inkommande fax	<input checked="" type="checkbox"/>
Hantering av inkommande SMS	<input checked="" type="checkbox"/>
Hantering av inkommande MMS	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfylls delvis.

Tele2 uppfyller alla ovan beskrivna funktioner. Inkommande MMS hanteras som e-post.

Ovan nämnda inkommande kanaler indelas med hjälp av kompetenser och prioriteringar, så kallad kompetensstyrd samtalshantering.

3.15.2 Arbetsplats för personlig samtalshantering

3.15.2.1 Funktioner arbetsplats

Nedanstående matris innehåller de funktioner som skall ingå för arbetsplats.

Funktion
Samtalshantering kan ske antingen med en telefon eller via PC
Handläggaren loggas automatiskt ut då samtal ej besvaras inom tid som bestäms av administratören
I display på telefon eller PC syns kötid för det samtal som väntat längst.
Handläggare kan koppla samtal vidare inom eller utanför myndigheten.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Agenterna loggar in sig i en klient vilken bygger på ett flikssystem som ger möjlighet att kunna se olika vyer i kontaktcentersystemet. Vyerna är konfigurerbara per användare.

3.15.2.2 Tilläggfunktioner arbetsplats

Funktion	
Inkommande samtal indikeras antingen på telefonapparaten eller på PC-skärmen.	<input checked="" type="checkbox"/>
Information om den inringande kan hämtas från myndighetens verksamhetssystem.	<input checked="" type="checkbox"/>
Inloggade handläggare kan välja att ta emot direktanrop på ordinarie telefonnummer.	<input checked="" type="checkbox"/>
Belastningen på de köer som hanteras av handläggare presenteras på PC-skärmen eller i telefonen.	<input checked="" type="checkbox"/>
Det är möjligt att "plocka" ett visst samtal från en viss kö.	<input checked="" type="checkbox"/>
Handläggare kan även arbeta från plats utanför myndighetens lokaler.	<input checked="" type="checkbox"/>
Trådlösa headset kan användas.	<input checked="" type="checkbox"/>
I en handläggares profil kan språk och minst tre områdeskompetenser definieras.	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfylls.

För integration till myndighetens verksamhetssystem tillkommer en integrationskostnad i enlighet med ramavtalsprislista, konsultnivå 5.

3.15.2.3 Geografisk placering av arbetsplatser

Arbetsplatserna skall kunna vara geografiskt spridda på olika adresser.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.15.3 Administration och övervakning

3.15.3.1 Funktioner systemadministration

Nedanstående matris innehåller de funktioner som skall ingå för systemadministration.

Funktion
Administration av talsvar
Administration av samtalsstyrning
Administration av handläggare
Grundläggande statistik över antal samtal och inloggade handläggare

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.15.3.2 Tilläggfunktioner systemadministration

Funktion	
Inspelning av samtal i utbildningssyfte	<input checked="" type="checkbox"/>
Inspelning av samtal i dokumentationssyfte	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfylls.

När inspelning av samtal ska ske bestäms av handläggaren.

Lagring av inspelade samtal sker antingen lokalt hos handläggaren alternativt på en centraliserad server hos kunden. Allt inspelat material ägs av kunden.

3.15.3.3 Fördjupad statistik

Anbudsgivaren skall erbjuda fördjupad statistik enligt följande:

Funktion
Statistik kan erhållas för valfritt intervall och period
Antal ankommande samtal
Antal framkopplade samtal
Antal övergivna/tappade samtal
Antal samtal per kompetensprofil
Antal samtal per handläggare
Antal samtal per grupp av handläggare
Medelsvarstid
Längsta kötid
Medelhandläggningstid
Möjlighet att selektera på delområden (minst innehållandes: totalt, grupp, geografisk plats och olika typer av ärenden) samt av kunden definierade kvalitetsnivåer
Rapporter kan erhållas som standardrapporter, anpassade rapporter samt av kunden definierade rapporter.
Möjlighet att schemalägga rapporter

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.15.3.4 Övervakning

Anbudsgivaren skall erbjuda en funktion för momentan övervakning av trafik och handläggare.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.15.4 Bemanningsplanering

Funktion	
Integreras mot erbjuden funktion för personlig samtalshantering	<input checked="" type="checkbox"/>
Planering/schemaläggning av handläggares telefontid	<input checked="" type="checkbox"/>
Planering på kompetensnivå där en handläggare kan ha flera kompetenser	<input checked="" type="checkbox"/>
Strategisk planering med prognoser på kort o lång sikt	<input checked="" type="checkbox"/>
Planering en månad i förväg	<input checked="" type="checkbox"/>
Simulera och analysera schemaläggning för att se effekter av olika förändringar	<input checked="" type="checkbox"/>
Redigering i schemalagda arbetspass t.ex. vid oplanerad frånvaro	<input checked="" type="checkbox"/>
Visa personligt schema och grupp-schema för handläggare	<input checked="" type="checkbox"/>
Kunna tillgodose individuella önskemål från handläggarna om arbetspass	<input checked="" type="checkbox"/>

Funktion	
och vid schemaläggning skapa en rättvis uppfyllnad av dessa önskemål för de handläggare som schemaläggs under viss period	
Skapa rapporter för att följa upp servicenivåer och samtalsvolymmer med numerisk och grafisk presentation i olika nivåer från individ- till helhetsnivå	<input checked="" type="checkbox"/>
Larm vid differens mellan prognos och verkligt utfall	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfylls.

Ovanstående funktioner realiseras via ett personalhanteringssystem. Denna tjänst underlättar bemanningsplanering för kontaktcenter säkerställa optimala resurser användning i kombination med uppfyllandet av önskvärda svarstider på inkommande kontaktytor.

Utöver ovanstående funktioner erbjuds:

- Dynamisk multi-skill prognos och schemaläggning för samtliga kontaktkanaler
- Säkerställande av efterlevnad av arbetsrättslagstiftningen
- Omfattande webbaserade analysverktyg
- Simulering och analys av kostnader

3.15.5 Självservicefunktioner

3.15.5.1 Olika kanaler in

Funktion	
Röststyrning	<input checked="" type="checkbox"/>
Tonvalssignalering (DTMF)	<input checked="" type="checkbox"/>
SMS	<input checked="" type="checkbox"/>
MMS	<input checked="" type="checkbox"/>
Browser (i mobiltelefonen)	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfylls delvis.

- Röststyrning ges som standard på svenska med option för andra språk.
- Tonvalssignalering realiseras via menyval.
- SMS kan hanteras som E-post och köas upp som en unik grupp.
- Inkommande MMS hanteras som e-post.

3.15.5.2 Olika kanaler ut

Funktion	
Uppläst tal (text till talfunktion)	<input checked="" type="checkbox"/>
SMS	<input checked="" type="checkbox"/>
MMS	<input type="checkbox"/>
Browser (i mobiltelefonen)	<input checked="" type="checkbox"/>
Fax	<input checked="" type="checkbox"/>
E-post	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfylles delvis.

Tele2 uppfyller ovanstående kanaler som är möjligt att erhålla svar via, utom MMS.

4 Tjänst för LAN och datakommunikation

4.1 Krav på tjänsteleveransen

4.1.1 Behovsanpassning

Anbudsgivaren skall svara för att lösningen är behovsanpassad.

Svar Tele2:

Uppfylles.

Tele2s LAN och datakommunikation som tjänst erbjuder kunden en funktionell och behovsanpassad tjänst som uppfyller befintliga och framtida krav på användarbaserade tjänster såsom Voice Over IP, Samlad kommunikation, PC-arbetsplatser och mobil data.

Tele2s Kommunikation som tjänst för LAN tillhandahåller all nödvändig teknik, funktionalitet och tjänster i form av funktioner till kunden. Kunden fattar beslut om antal LAN-portar och var de placeras för till exempel datorer, skrivare, IP-telefoner och servrar.

Tele2 gör en bedömning av de specifika kundbehoven och genomför en inventering på plats. Baserat på analyser av den kundspecifika informationen och tidigare erfarenhet utformar Tele2 en kundanpassad nätverkslösning utifrån standardiserade rutiner och med utrustning i enlighet med Kammarkollegiets kravbild.

Tele2s modulära tjänst innebär att kunden kan erhålla en tjänst som är anpassad efter kundens behov avseende funktion, kvalitet och prestanda där frågor som tillgänglighet regleras genom avtalat SLA och realiseras både tekniskt och operativt.

4.1.1.1 Lösningsdesign

Anbudsgivaren skall svara för fullständig Lösningsdesign baserad på de behov som Kunden redovisar och att lösningen följer gällande standarder och är anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell fastighet.

Svar Tele2:

Uppfylles.

Tele2s Lösningsdesign baseras på kundens behov. Lösningsdesign utförs av erfarna designspecialister som använder sig av ledande leverantörers produkter vilka följer gällande standards i enlighet med de funktionella och tekniska krav som ställs i

Kammarkollegiets upphandling. Designen utförs så att efterfrågad prestanda, tillgänglighet och administration kan levereras.

4.1.1.2 Begränsningar

Anbudsgivaren skall för Kunden redovisa eventuella begränsningar och kostnadsdrivande delar i föreslagen lösning. Exempelvis kan detta vara möjlighet till framtida teknisk utveckling, utökad funktionalitet och förändring av omfattning.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Det är Tele2s absoluta fokus att alltid ta fram kostnadseffektiva lösningar både ur ett tekniskt perspektiv, ett skalbarhetsperspektiv samt ur ett drift- och underhållsperspektiv. Installerade lösningar kan utvecklas med ny teknik för att möjliggöra nya funktioner och tjänster.

Vid Tele2s framtagande av lösningsdesign genomförs en analys av eventuella begränsningar samt kostnadsdrivande delar både ur ett teknik- och driftperspektiv. Dessa redovisas för beställaren.

4.1.1.3 Ansvarsgränser

Anbudsgivaren skall för Kunden redovisa tydliga funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 ansvarar för funktion och tjänst för de beskrivna tjänsterna i detta anbudssvar. Kunden ansvarar för att informera om behov och förutsättningar. Kunden ansvarar för att informera och tillhandahålla dokumentation om befintlig utrustning som skall tas över. Exempelvis; produkt, benämning, funktion, serienummer, ålder, samt eventuella garantiförhållanden, eventuella specifika uppdaterings- och underhållsavtal, ägandeförhållande med mera.

Kunden ansvarar för att tillhandahålla information och dokumentation av fastighetsnät som skall nyttjas samt testprotokoll för genomförd installation. Kunden ansvarar för funktionalitet fram till och med Tele2s övertagande av utrustning.

Kunden ansvarar för fastighetsnät.

Kunden ansvarar för intern information om den förändring som sker till den egna organisationen på ett lämpligt sätt så att det underlättar Tele2s arbete med kundens organisation.

Råder specifika förutsättning i fastigheten skall kunden informera Tele2 om dessa förutsättningar. Exempel på dessa är om fastigheten är K-märkt eller om konstruktioner har specifik karaktär.

Integrationsarbete med angränsande system såsom e-post, kalender och webb kan utföras av Tele2. Denna insats debiteras separat enligt tjänsteprislistan eller enligt specifikt avtalade villkor.

Kunden ansvarar för att tillse att kundplacerad utrustning placeras i låsta och miljöanpassade utrymmen.

Tele2 ansvarar för att informera kunden om tekniska förutsättningar såsom anslutning till elektricitet, effektförbrukning, ytbehov samt miljökrav i form av temperatur och luftfuktighet. Kunden ansvarar för att tillhandahålla utrymme, kraft och miljö.

Vid övertagande av utrustning förbehåller sig Tele2 rätten att verifiera funktionalitet i utrustningen som skall övertas. Denna aktivitet planeras in i transitionsfasen för att säkerställa implementationsprojektet.

4.1.1.4 IP-adresser och namnstandard

Kunden skall inte behöva förändra befintliga IP adresser eller namnstandard vid införande av tjänsten.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 ändrar inte kundens namnstandard eller IP-adresser utan kundens uttryckliga begäran. Tele2 kan dock rekommendera ändringar i händelse av att till exempel kundens IP-adresser börjar ta slut.

4.1.1.5 Rutiner

Leverantör skall vid avrop presentera rutiner för drift och övervakning till Kunden.

Svar Tele2:

Uppfylls.

För kund som avropar tjänst för drift och övervakning är utgångspunkten att i respektive avropskontrakt, eller leveransavtal, specificera de kundspecifika rutiner som avtalats mellan kund och Tele2.

De åtaganden som gäller för varje kund/myndighet sparas i Tele2s databas för avtal. De vitala uppgifter som berör processer, rutiner och villkor kommer att vara åtkomliga för Tele2s servicepersonal.

Tele2 säkerställer att de eventuellt unika rutiner som avtalas med enskilda kunder blir dokumenterade i avropskontraktet och/eller leveransavtalet. Det är projektgruppen för migrations och/eller installationsprojektet som säkerställer att processerna blir införda i Tele2s tjänstelevererande enheter samt i gemensamma informationsdatabaser.

Presentation av rutiner till kund görs som en utbildnings- och informationsaktivitet. Tydliga rutinbeskrivningar överlämnas i form av en tjänstehandbok samt på kundwebb. Vid eventuella förändringar i kundens miljö uppdateras informationen och kunden fortlöpande.

4.1.2 Funktionsansvar

4.1.2.1 Helhetsansvar

Leverantören skall erbjuda ett helhetsansvar avseende införande, drift och funktion för offererad tjänst. Detta gäller även vid migrering från befintlig miljö.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 ansvarar för funktion och tjänst för de beskrivna tjänsterna i detta anbudssvar.

Tele2 har rutiner och processer för att ta över funktioner och tjänster från förstudiefasen till drift och underhåll. Detta innebär att Tele2 kan ta ett helhetsansvar för LAN som tjänst enligt de förutsättningar och beskrivningar som anges i detta anbudssvar.

För att leverera en smidig migrering/implementation är det viktigt att beställaren avsätter resurser och tillhandahåller information samt dokumentation gällande den befintliga miljön.

4.1.2.2 Funktion, kvalitet och prestanda

Leverantören skall ansvara för design och paketering av tjänsten så att den håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tar alltid fram kostnadseffektiva lösningar ur ett tekniskt perspektiv och ur skalbarhets-, drifts- & underhållsperspektiv. Dessa lösningar ska kunna utvecklas med nya tekniska lösningar för att möjliggöra nya funktioner och tjänster. Vid Tele2's framtagande av lösningsdesign genomförs en analys av eventuella begränsningar samt kostnadsdrivande delar både ur ett tekniskt- och driftperspektiv.

4.1.2.3 Utökat ansvar

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder ett utökat drift- och funktionsansvar för funktioner/delar som inte ingår i grundtjänsten men som är en förutsättning för tjänsten. Detta kan göras under förutsättning att Tele2 har egen kompetens för att lösa detta. Tele2 kan exempelvis bemanna funktioner hos kund, alternativt överta personal från kund som då inkluderas i tjänsten. Tele2 kan även ta ansvar för hela fastighetsnätet och drift/förvaltning av hela serverhallar till uppmärkning av enskilda uttag i fastighetsnätet.

Vid tecknande av SLA för den avtalade funktionen tar Tele2 hänsyn till befintliga förutsättningar och tekniska begränsningar vilket kan leda till att komponenter byts ut och ersätts med produkter som uppfyller kraven. Exempelvis kan kostnaderna sedan räknas in i den erbjudna tjänsten som en tilläggsfunktion.

4.2 Funktionella krav på tjänsten

4.2.1 Basfunktioner

4.2.1.1 Trafiktyper

Leverantören skall erbjuda tjänst som kan hantera datakommunikation och ljud och bild i realtid.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder en funktion för att säkerställa prestanda för tidskritiska applikationer genom att erbjuda möjligheten att dela in Ethernettrafiken i olika klasser, så kallad "class of service" (CoS). Prioritering görs antingen för fysisk LAN-port, IP-adress, protokoll eller VLAN-nivå .

De klasser som är erbjuds är:

Klass 1	För exempelvis IPVoice-applikationer
Klass 2	För exempelvis verksamhetskritiska system som video, ekonomisystem, journalsystem, mm.
Klass 3	För exempelvis databastransaktioner, mellan klient och server.
Klass 4	För exempelvis icke tidskritisk applikationsdata

4.2.1.2 Anslutning Ethernet

Leverantören skall erbjuda anslutningar för Kundens utrustning enligt standard IEEE 802.3 med gränssnitt av typen Ethernet med stöd för både fiber och koppar.

Svar Tele2:

Uppfylls.

LAN-portar utgör i Kommunikation som tjänst väsentliga byggstenar i bastjänsten. De speglar kundens basanslutning och kommunikationsbehov vad gäller datorer, skrivare, IP-telefoner och annat. Det finns två typer av portar; klientportar och serverportar.

Klientport:

En klientport är en switchport som kan användas för datorer, IP-telefoner, skrivare med mera. Klientportarna övervakas inte individuellt – övervakningen görs på switchnivå. Det finns 4 olika typer av klientportar:

- 10/100 Mbps koppar
- 10/100/1000 Mbps koppar
- 10/100 Mbps koppar med strömmatning
- 10/100/1000 Mbps koppar med strömmatning

Coreport/Serverport L2/L3:

En 10/100/1000 Mbps switchport som används till Corenätet samt till större servrar. Det finns två typer av Coreportar/serverportar. för de fall då det krävs stöd för avancerad IP-routing och/eller multicasting.

Beroende på val av portgrupp, kan huvudportarna eller samtliga portar utrustas med optiska gränssnitt för fiberkablar internt i anläggningen.

- 10/100/1000 Mbps koppar
- 10/100/1000 Mbps fiber

Tele2s Kommunikation som tjänst LAN-tjänst är utformad i olika spann för att på ett effektivt sätt kunna redovisa en prismodell. Spannet anger pris per port baserat på kundens storlek i antal portar.

Följande intervall finns:

100-300 LAN-portar
301-600 LAN-portar
601-1000 LAN-portar
1001-3000 LAN-portar
> 3001 LAN-portar

4.2.1.3 Anslutning WLAN

Leverantören skall erbjuda anslutningar över WLAN minst enligt standard IEEE 802.11 a/b/g för Kundens utrustning.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 levererar WLAN enligt efterfrågad standard som tjänst med samma funktionalitet som för LAN som Tjänst. Ett WLAN fungerar som ett delat media. Kommunikationen på WLANet är halv-duplex och alla enheter inom ett och samma WLAN delar på samma trådlösa förbindelse. Hastigheten som erhålles är beroende av vilken typ av radio som används och vilka förutsättningar som finns i kundens fysiska miljö, till exempel tjocklek på väggar och andra eventuella störkällor.

Tjänster som går via WLAN-access i det trådlösa nätet utgörs av accesspunkter (APs), central controller, antenner, vilka dimensioneras för respektive kunds unika förutsättningar, men Tele2 tar på sig det fulla ansvaret att mäta in och designa/dimensionera/implementera WLANet och därefter inkludera funktion/drift i avtalad SLA.

Denna lösning prissätts per accesspunkt då kombinationen av antalet användare, accesspunkter och yta som skall täckas ej kan förutses.

4.2.1.4 Virtuella nät

Offererad tjänst skall ha en funktion för att skapa logiskt avskilda virtuella nät, minst enligt IEEE 802.1Q, samt ha stöd för hantering av flera routinginstanser.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s Kommunikation som tjänst LAN stöder VLAN-segmentering enligt standarden IEEE 802.1Q, med stöd för flera routinginstanser.

4.2.1.5 L3-switching och routing

Offererad tjänst skall ha stöd för L3-switching, för de vanligaste routingprotokollen och för filterhantering

Svar Tele2:

Uppfylls.

Avtalad tjänst som är specificerad för L3-switching har stöd för de vanligaste routingprotokollen, så som OSPF samt RIP.

4.2.1.6 Redundans

Leverantören skall erbjuda redundanta lösningar med exempelvis lastdelning/resilient links och stöd för IEEE802.1D Spanning-Tree Protocol på flera nivåer och dubblerade komponenter i tjänsten.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Där kund ställer krav på redundant Kommunikation som tjänst lösning erbjuder Tele2 redundans på samtliga ingående komponenter i tjänsten.

4.2.1.7 Autosensing m.m.

Offererad tjänst skall erbjuda stöd för autosensing (IEEE 802.3u), full duplex autonegotiation och manuell statisk inställning av enskilda portar.

Svar Tele2:

Uppfylls.

De produkter som nyttjas i Kommunikation som tjänst LAN tjänsten har stöd för automatisk avkänning per enhet, full duplex, auto negotiation, auto-uplink, QoS, paketfiltrering mm.

Detta sker enligt de policier som avropande kund har för exempelvis bandbreddstilldelning.

4.2.1.8 Anpassning mot kablage

Alla portar som ansluter mot Kundens utrustning skall ha stöd för automatisk justering för korsat eller rakt anslutningskablage.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Relevanta anslutningar som beskrivs under punkt 4.1.2 har stöd för automatisk justering för både korsat och rakt anslutningskablage.

4.2.1.9 Trafikprioritering

Offererad tjänst skall ha en standardiserad funktion för trafikprioritering (QoS, CoS) av olika trafiktyper för att exempelvis stödja IP-telefoni.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Utrustning som används i Kommunikation som tjänst har stöd för trafikprioritering (QoS) för att prioritera telefontrafik framför datatrafik. Tele2 erbjuder trafikprioriteringsmätningar där krav finns på en dokumenterad kapacitetsgräns av QoS trafiken.

I de fall där krav finns på kategorisering av trafik erbjuder Tele2 QoS i Kommunikation som tjänst LAN. Tjänsten innebär att utrustning i LANet lyssnar på trafiken under begränsad tid för att identifiera vilka trafiktyper som belastar nätet. Dessa trafiktyper kategoriseras och kan därefter prioriteras efter önskemål. Ex på trafiktyper är e-mail, streaming video, voice samt trafik från olika applikationer i kundens nät.

Tele2 erbjuder även "Quality of Service" (QoS) i tjänsten Trafikprioritering för WAN. Trafikprioritering är en tilläggstjänst till Tele2 Intranät, Intranät Light och Tele2 Kombi. Tjänsten Trafikprioritering ger så kallad Quality-of-Service (QoS) och medger därmed att utvald trafik prioriteras före annan trafik, exempelvis att taltrafik går före datatrafik eller att Intranättrafik går före Internettrafik.

Trafikprioriteringen träder i kraft först då anslutningen har börjat nå en viss belastning. Detta innebär att om det inte går någon Internettrafik så kan hela anslutningens bandbredd nyttjas för Intranättrafik och vice versa om trafikprioritering gäller mellan dessa två trafikfall.

Följande val av trafikprioritering erbjuds i standardtjänsten:

- Prioritera tal före allt annat

- Prioritera tal före Intranät före Internet
- Prioritera tal före Internet före Intranät
- Prioritera Intranät före Internet
- Prioritera Internet före Intranät

Andra typer av trafikprioritering och QoS-definitioner, som till exempel realtidskommunikation, kritisk kommunikation och övrig kommunikation, erbjudes också i form av kundanpassade lösningar.

Beroende på vilken typ av accessutrustning som används för anslutningen ifråga, används QoS-tekniker: CBWFQ (Class Based Weighted Fair Queueing, EDRR (Enhanced Deficit Round Robin). Tele2 använder Diffserver DSCP-kod som standard för prioritering.

Prioritering kan ske på såväl IP-adress som UDP-port men dessa erbjuds i form av kundanpassade lösningar.

Tele2 har standardiserade funktioner för att säkerställa QoS och CoS i kundens nät innan t ex en IP-telefoni implementation. Tele2 erbjuder två varianter av tjänsten där båda varianterna bör användas innan en implementation.

- Tjänst för att rita upp kundens nät med ingående hårdvara.
- Tjänst för att last-testa nätet för att se att det uppfyller QoS/CoS-krav.

4.2.2 Tilläggfunktioner

4.2.2.1 Strömbortfall

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 LAN som tjänst baseras i sin helhet på utrustning som automatiskt återgår till driftläge efter strömbortfall. Vid övertagande av befintlig utrustning förbehåller sig Tele2 rätten att verifiera denna funktion på utrustning som skall övertas innan övertagande sker. Ifall befintlig utrustning ej stödjer denna funktion kan inte Tele2 ta ansvar för denna funktion. Detta kan hanteras genom specifikt tillägg till avtal.

4.2.2.2 Övrigt

Funktion	
Komplettering för stöd av IP-baserad ljud- och bildkommunikation	<input checked="" type="checkbox"/>
Funktion för att hantera IP Multicast och broadcast.	<input checked="" type="checkbox"/>
Stöd för etablering av säkerhetslösningar enligt IPsec.	<input checked="" type="checkbox"/>

Funktion	
Kryptering av Kundens trafik. Stöd för Network Admission Control och auktorisering enligt IEEE 802.1x eller motsvarande	<input checked="" type="checkbox"/>
Funktion för avbrottsfri kraft	<input checked="" type="checkbox"/>
Funktion för matning av kraft till Kundens utrustning enligt IEEE 802.3af/at.	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Uppfylls.

Komplettering för stöd av IP-baserad ljud- och bildkommunikation

Tele2 stödjer hantering av IP-baserad ljud- och bildkommunikation.

Funktion för att hantera IP Multicast och broadcast.

Tele2 stödjer hantering av IP Multicast och broadcast genom ett flertal olika standardprotokoll

Stöd för etablering av säkerhetslösningar enligt IPSec

Tele2 stödjer på olika sätt IPSec för säker förbindelse mellan punkt A och B.

Kryptering av Kundens trafik. Stöd för NAC/802.1x

Tele2 erbjuder som tillägg ett flertal olika säkerhetsskydd, däribland kryptering av all rösttrafik från gateway till ändpunkt, implementering och stöd för NAC och 802.1x autentisering samt ytterligare säkerhetshöjande funktioner såsom IPS.

Funktion för avbrottsfri kraft

Tele2 har avbrottsfri kraft i form av batteribackup för kortare avbrott och dieselaggregat för längre perioder utan ström för drift av servrar och annan hårdvara. Som tillägg kan batteribackup placeras även i kundens miljö om så önskas.

Funktion för matning av kraft till kundens utrustning enligt IEEE 802.3af/at

Kraftmatning enligt 802.af/at finns som tillägg om kunden önskar det. Detta kräver dock att även den kundplacerade switchen har stöd för det.

4.3 Tilläggfunktioner till tjänsten

4.3.1 Tilläggfunktion WAN

4.3.1.1 WAN

Leverantören skall erbjuda WAN som en tilläggfunktion för IP-kommunikation mellan Kundens anslutna enheter enligt principen ”alla till alla”.

Svar Tele2:

Uppfyller

Tele2 erbjuder basfunktion WAN i IP-portstjänsten Tele2 Intranät. Med Tele2 Intranät knyts geografiskt spridda kontor ihop för säker och effektiv datakommunikation. Hela tjänsten är byggd enligt senaste IP VPN-standard och alla funktioner går via en IP-Port på varje kontor.

Tjänsten baseras på MPLS (Multi Protocol Label Switching). MPLS-tekniken gör det möjligt att bygga säkra förbindelser mellan olika kontor i en kundlösning. Med hjälp av denna teknik separeras också olika kunders nät logiskt från varandra.

Tele2 Intranät ger en alla-till-alla-kommunikation ("fully meshed") för samtliga kontor som ingår i en kundlösning.

- I tjänsten ingår:

- kundplacerad router eller motsvarande accessutrustning
- fast accesslinje till närmaste nod hos Tele2
- konfiguration och installation av utrustning ingående i tjänsten
- drift och övervakning dygnet runt, 365 dagar om året
- service, underhåll och support
- Standard SLA klass 6

4.3.1.2 Brandvägg

Leverantören skall erbjuda brandväggsfunktionalitet för WAN-anslutningar.

Svar Tele2:

Uppfyller

Tele2 erbjuder kunder brandväggstjänsten Managed Security Service (MSS). MSS är en managerad tjänst där Tele2 placerar ut en dedikerad brandvägg i kundens miljö. Med denna tjänst sköts varje brandvägg helt och hållet av Tele2s nätövervakningscenter (NOC) som sköter konfiguration, övervakning, loggning, backup av konfiguration, uppdatering av hård- och mjukvara samt ger support.

MSS kan skräddarsys för respektive beställare och kan byggas upp modulärt med olika funktioner, uppföljning och dokumentation efter aktuell beställares behov.

Varje brandväggslösning baseras på den kundspecifika säkerhetspolicy som definieras tillsammans med varje beställare och som inkluderar definition av hot, vilka åtgärder som skall vidtas, hur dokumentationen skall se ut, behörighetskriterier samt eventuella trafikbegränsningar.

Alla händelser loggas i tjänsten och dokumenteras i rapporter som distribueras till beställaren i krypterad form över web.

Tjänsten går även att bygga fullt redundant för ökad tillgänglighet med hjälp av dubbla WAN anslutningar och dubbla brandväggar som sätts upp i aktivt respektive passivt läge.

Följande tillval finns:

- Redundans, för ökad tillgänglighet
- IPS/IDS, detektering och skydd mot intrång
- Anti-virus och anti-spyware och innehållsfiltrering
- VPN-funktion

4.3.2 Tilläggfunktion Internet

4.3.2.1 Internet

Leverantör skall erbjuda Internetanslutning som en tilläggfunktion till tjänsten för Kundens åtkomst till Internet.

Svar Tele2:

Uppfyller

Tele2 erbjuder basfunktion Internet i IP-portstjänsten Tele2 Internet.

Tele2 Internet är en dedikerad fast förbindelse mellan kundens lokala nätverk och Tele2s stamnät SWIPnet.

Tele2s fiberoptiska stamnät för IP-trafik, SWIPnet, är ett av de kraftfullaste på den Nordiska marknaden. Det innebär hög kapacitet med korta fördröjningar och hög genomströmning.

Tele2 har så kallad direktpeering (direktanslutning mellan nät) med alla större Internetoperatörer i Europa samt egen kapacitet till alla betydande knutpunkter (Netnod, London/LINX, Amsterdam/AMSIX, m fl). Tele2 har också egen kapacitet till USA och direktanslutningar till Internetleverantörer där.

- Tele2 Internet är bastjänsten för fast företagsanslutning till Internet. I tjänsten ingår:
 - kundplacerad router eller motsvarande accessutrustning
 - fast accesslinje till närmaste nod hos Tele2
 - konfiguration och installation av utrustning ingående i tjänsten

- ansökan om ett domännamn
- ansökan om fasta IP-adresser i enlighet med RIFEs riktlinjer
- sekundär DNS, backupfunktion till företagets namnserver – för en domän drift och övervakning dygnet runt, 365 dagar om året
- service, underhåll och support
- servicenivå klass 6

Följande accesshastigheter finns tillgängliga som standard:
2 Mbps, 4 Mbps, 10 Mbps, 20Mbps, 50 Mbps, 100 Mbps och 1000Mbps.

4.3.2.2 DNS

Leverantören skall erbjuda namnuppslagning med DNS för Internetanslutningen.

Svar Tele2:

Uppfylls

Stöd för namnuppslagning med DNS ingår som standard i Tele2s tjänst Tele2 Internet.

4.3.2.3 SMTP

Leverantören skall ha en funktion för att hantera kundens e-posttrafik med hjälp av SMTP för Internetanslutningen.

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 erbjuder SMTP-relaying för de kunde som saknar egen e-postserver.

4.3.2.4 Brandvägg

Leverantören skall ha en funktion för brandvägg för Internetanslutningen.

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 erbjuder kunder brandväggstjänsten Managed Security Service (MSS). MSS är en managerad tjänst där Tele2 placerar ut en dedikerad brandvägg i kundens miljö. Med denna tjänst sköts varje brandvägg helt och hållet av Tele2's nätövervakningscenter (NOC) som sköter konfiguration, övervakning, loggning, backup av konfiguration, uppdatering av hård- och mjukvara samt ger support.

MSS kan skräddarsys för respektive beställare och kan byggas upp modulärt med olika funktioner, uppföljning och dokumentation efter aktuell beställares behov. Varje brandväggslösning baseras på den kundspecifika säkerhetspolicy som definieras tillsammans med varje beställare och som inkluderar definition av hot, vilka åtgärder som skall vidtas, hur dokumentationen skall se ut, behörighetskriterier samt eventuella trafikbegränsningar.

Alla händelser loggas i tjänsten och dokumenteras i rapporter som distribueras till beställaren i krypterad form över web.

Tjänsten går även att bygga fullt redundant för ökad tillgänglighet med hjälp av dubbla WAN anslutningar och dubbla brandväggar som sätts upp i aktivt respektive passivt läge.

Följande tillval finns:

- Redundans, för ökad tillgänglighet
- IPS/IDS, detektering och skydd mot intrång
- Anti-virus och anti-spyware och innehållsfiltrering
- VPN-funktion

4.3.2.5 Viruskontroll

Leverantören skall erbjuda en funktion för att kontrollera och ta bort virus för trafik till och från Kundens genom Internetanslutningen.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Managed Web Security

Managed Web Security är en tjänst som skyddar mot de ökande antal hot som finns på Internet genom att all webbtrafik till och från företaget måste passera genom en webbsäkerhetsgateway. I denna gateway sker ett flertal olika filtrerings- och skanningtekniker som stoppar virus, spyware och annan skadlig trafik.

Webbsäkerhetsenheten klarar dessutom att skanna HTTPS trafik genom att enheten själv terminerar SSL sessionen för att sen upprätta den och skicka vidare till webbläsaren. Tele2 erbjuder denna tjänst både som en kundplacerad gateway alternativt att den placeras hos Tele2.

Följande tillval finns:

- Redundans, för ökad tillgänglighet

- URL –filtrering, förhindrar att osäkra sidor liksom för företaget olämpliga sidor accessas.
- Web reputation skydd, ett proaktivt skydd mot hot som ännu inte hunnit lagts till i URL-filterdatabasen.
- Skanning av anti-virus och anti-spyware med McAfee eller Webroot
- Skydd mot och översikt ”phone home”-aktivitet från redan infekterade klienter

4.3.2.6 Övriga funktioner

Funktion	
Realisera DNS-funktion med DNSsec	<input checked="" type="checkbox"/>
Funktion för att kontrollera om trafik till och från kunden genom Internetanslutningen har otillåtet innehåll	<input checked="" type="checkbox"/>
Erbjuda obundna IP adresser, så kallade Public Interface adresser	<input checked="" type="checkbox"/>
Erbjuda funktion för intrångsdekering och skydd mot intrång sk IDS och IPS	<input checked="" type="checkbox"/>
Erbjuda funktion för skydd mot DDoS-attacker	<input checked="" type="checkbox"/>

Svar Tele2:

Realisera DNS funktion med DNSsec

Uppfylls.

Tele2 kan erbjuda stöd för SecureDNS funktionen. Secure DNS implementeras fullständigt först då toppdomänerna erbjuder stöd för detta. Tele2 deltar i det svenska arbetet med att ta fram stöd för Secure DNS.

- En funktion för att kontrollera om trafik till och från beställaren genom Internetanslutningen har otillåtet innehåll

Uppfylls.

Managed Web Security är en tjänst som skyddar mot de ökande antal hot som finns på Internet genom att all webbtrafik till och från företaget måste passera genom en webbsäkerhetsgateway. I denna gateway sker ett flertal olika filtrerings- och skanningstekniker som stoppar virus, spyware och annan skadlig trafik.

Webbsäkerhetsenheten klarar dessutom att skanna HTTPS trafik genom att enheten själv terminerar SSL sessionen för att sen upprätta den och skicka vidare till webbläsaren. Tele2 erbjuder denna tjänst både som en kundplacerad gateway alternativt att den placeras hos Tele2.

- Erbjuder obundna IP adresser, så kallade Public Interface adresser.

Uppfylls.

Tele2 kan hjälpa Beställaren med att fylla i ansökan för obundna IP-adresser i enlighet med RIPE´s riktlinjer. Tele2 kan ej påverka RIPE´s beslut om ansökan skulle avslås.

- Erbjudna funktion för intrångsdektering och skydd mot intrång sk IDS och IPS Uppfylls.

Tele2 erbjuder skydd mot intrång genom Managed IPS. En IPS (Intrusion Prevention System) enhet placeras i kundens miljö och öKammarkollegietkas, konfigureras, samt ges support av Tele2. IPS-enhetens syfte är att analysera all trafik som passerar och godkänna eller blockera trafiken utifrån uppsatta regelverk. Enheten placeras på den plats eller segment i nätverket som kunden önskar. Ex kan en mindre IPS enhet placeras ut för att enbart skydda en IP-telefonlösning genom att skydda telefoniservrar, gateways, hänvisningssystem och telefoner från attacker och intrång. Det finns även möjlighet att välja en större IPS enhet som skyddar det interna nätverkets hård och mjukvara mot intrång utan att för den skull påverka nätverkets prestanda nämnvärt.

- Erbjudna funktion för skydd mot DDoS-attacker Uppfylls delvis.

Tjänsten Managed Security Services har i brandväggen inbyggt skydd mot DoS och DDoS-attacker. Ofta är det tillräckligt skydd för vanliga verksamheter. För mer omfattande DDoS-attacker under en längre tids krävs dock att skyddet ligger på operatörsnätet. Det kräver en hög bandbredd och tekniska lösningar som kan filtrera och temporärt styra bort den attackerande trafiken till en annan plats. Denna funktion kan Tele2 inte erbjuda som tjänst i dagsläget.

4.3.2.7 Säker anslutning över Internet

Leverantören skall ha en funktion för att skapa säkra logiskt avskilda virtuella nät (VPN) för Kunden inom en del av den totala Internet funktionen.

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 kan leverera två olika lösningar för logiskt avskilda virtuella nät.

Tele2 IP-Port Intranät

Logiskt avskilda nät (VPN) inom en del av Internet-funktionen erbjuds av Tele2 i form av tjänsten Tele2 Intranät. Tele2 Intranät konfigureras som VPN-nät ovanpå samma IP-baserade plattform som Tele2 Internet-tjänsten. Med tjänsten Tele2 Kombi, erbjuds Internet- och VPN-funktion via en och samma accessförbindelse.

VPN

VPN-tjänsten är en managerad tjänst där vi placerar ut en dedikerad VPN Gateway på de lokalkontor som skall kopplas samman samt hanterar enskilda användare som skall kunna koppla upp sig mot företagets nätverk. VPN-nätverket övervakas och hanteras av vår NOC (Network Operations Center).

5 Leverantörstjänster

5.1 Allmänt

5.1.1 Principer för kontakt

Svar Tele2:

Uppfyller

Tele2 tillhandahåller kunden tydliga och enkla rutiner för all kommunikation mellan kunden och Tele2 avseende avropade tjänster.

Som kund till Tele2 gällande tjänsten Kommunikation som tjänst erhålls en kontaktväg (SPOC) in till leverantören oavsett ärende. Detta gäller för samtliga i avtalet ingående tjänster. Kunden erhåller även en dedikerad kontaktperson som är ansvarig för att Tele2 levererar avtalad tjänst.

SPOC

Tele2s SPOC fungerar som enda kontaktpunkt för kunden. Den är kundens samlade kontaktyta mot Tele2. Här görs felanmälningar, beställningar, förfrågningar och här får kundens kontaktpersoner hjälp i alla typer av frågor som rör Tjänsten. Tele2s SPOC är öppen under kundens servicetid. Personer som har rätt att kontakta SPOC ska specificeras i Serviceavtalet.

Felanmälan

Tele2s SPOC tar emot felanmälningar från kunden via telefon eller e-post/webbformulär. När Tele2 SPOC emottagit en felanmälan, beställning eller förfrågning, registreras detta och kunden får ett ärendenummer.

Ärendehantering

Tele2 SPOC registrerar alla aktiviteter kring ärendet. Alla medarbetare i Tele2 SPOC har tillgång till samtliga moduler i stödsystemet och kan följa, ta över samt besvara frågor avseende samtliga ärenden.

Tele2 SPOC sköter och dokumenterar kontakter med exempelvis supporttekniker, underleverantörer och nättekniker. Beställaren får kontinuerligt underhandsinformation med statusbesked via e-post, telefon och SMS.

Kontaktperson

Kunden tilldelas en SM (Service Manager) som regelbundet hanterar kundens/verksamhetens krav på lösningen. SM ansvarar för att de överenskomna SLA:erna efterlevs samt att regelbundna driftsmöten hålls. SM informerar om nya tjänster, funktioner samt utvecklingsmöjligheter inom avtalsområdet.

5.2 Införande och migration

Svar Tele2

Uppfylls.

- Vid nybeställning eller flytt av anslutningar kan Tele2 leverera anslutningar inom 30 arbetsdagar.
- Vid beställningar av uppgradering eller nedgradering som inte kräver byte av utrustning levererar Tele2 inom 5 arbetsdagar. Tele2 Service Manager ansvarar och synkroniserar uppgradering/nedgradering internt i Tele2s organisation.
- Tele2 utför konfigurationsändringar inom 1 arbetsdag. När konfigurationsändringen är genomförd meddelar Tele2 kunden för att bekräfta att konfigurationsändringen är genomförd.

5.2.1 Successiv leverans vid migration

Leverans av en helt ny kommunikationslösning skall kunna ske successivt med en parallell användning av kundens befintliga plattform.

Svar Tele2:

Uppfylls och realiserar enligt nedan;

Då kunden har en befintlig kommunikationsplattform som skall förnyas innebär detta en överlämning och ett övertagande. För att detta ska ske smärtfritt för alla inblandade parter använder sig Tele2 sedan länge av en väl beprövad metodik. Denna metodik tar sin utgångspunkt i en migreringsplan som hanterar de olika förändringar och kompletteringar som behöver göras i samband med bytet från nuvarande lösning till ny kommunikationsplattform. Införandet och migrationsarbetet leds av en dedikerad projektledare och en dedikerad service

manager. Tele2 delar upp detta arbete i tre faser: verifiering, transition och transformation.

Verifiering

Verifieringsfasen är den fas där Tele2 säkerställer att kundens kravbild har blivit kommunicerad på den detaljeringsnivå som krävs. I denna fas säkerställs även åtkomst av de nyckelresurser som krävs för att säkerställa de kritiska delarna av tjänsteleveransen. Här valideras också de tekniska detaljerna såväl som åtkomsten till de berörda systemen. Exempel på aktiviteter som utförs under denna fas är: informationskontroll, tidplansverifiering, rollfördelning och dokumentering på detaljnivå.

Transition

Transitionsfasen säkrar att ett kontrollerat övertagande av funktioner och plattformar sker. Under transitionsfasen etablerar Tele2 ett såkallat Transitionsteam som består av både Tele2-personal (bland annat Service Manager och projektledare) och personal från kunden. Teamet ansvarar för överenskomna resurser, processer och verktyg samt ser till att implementationen genomförs optimalt med minimal påverkan på verksamheten och levererar en konkret plan för etableringen av tjänsteleveransen.

Detta inkluderar bland annat:

- Att Tele2s transitionsteam säkerställer en optimal resursanvändning hos kund.
- Att man med ledning av den tidigare genomförda verifieringen kan de mest riskfulla områdena utkristalliseras och tidiga åtgärder vidtagas.
- Att genomförandet av transitionen drivs i projektform och att projektet;
 - Säkerställer och pekar ut resurser för projektet
 - Förbereder etablerande av kundservice och övertagande av ärendehantering
 - Förbereder etablerande av övervakning & kontroll
 - Identifierar och initierar styrinstrument för projektet
 - Definierar när övertagande av ansvar från Kunden och/eller tidigare servicegivare för berörda funktioner skall ske
 - Säkrar Tele2s tjänsteorganisation vid uppstart

Transformation

Under transformationfasen implementeras den nya miljön parallellt med den befintliga. Efter genomförd pilot samt godkända acceptanstester påbörjas en successiv utrullning av den nya miljön utan driftstörningar eller driftavbrott för kunden.

Berörda områden:

- Tjänster

- Processer, rutiner, flöden
- Funktioner/ Organisationsenheter
- Planerat Etableringsprojekt
- Personal
- Övertagande från nuvarande/tidigare servicegivare

Påverkande funktioner:

- Service Manager
- SPOC
- Support
- NOP (Network Operations Project)

5.3 Support och assistans

Leverantören skall lämna nödvändig assistans i samband med driftstart av avtalade tjänster och funktioner.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller lämpliga resurser från Transitionsteamet och Service Manager vid driftstart i syfte att säkerställa en smidig uppstart av den nya kommunikationslösningen.

5.3.1 Support för kunden

Leverantören skall erbjuda support till kundens administratörer och tekniska specialister på svenska eller engelska via telefon och e-post för avropade funktioner och tjänster.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder support till såväl kundens administratörer och teknisk specialist på svenska och/eller engelska via telefon och e-post.

5.3.2 Webbgränssnitt

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder support på svenska och/eller engelska för kundens telefoniansvarige via webbgränssnitt för avropade funktioner och tjänster.

5.4 Felhantering

5.5 Kanaler för felanmälan

Leverantören skall ta emot felanmälan dygnet runt via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Felanmälan

Tele2 SPOC hanterar felanmälan dygnet runt via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

Felanmälan via e-post och webbgränssnitt genererar en automatiserad återkoppling med tillhörande ärendenummer.

5.5.1 Information om felhantering via webbgränssnitt

Leverantören skall via webbgränssnitt kunna presentera aktuell status för felanmälningar som exempelvis:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder ett webbgränssnitt där avropande myndighet kan erhålla aktuell status för felanmälningar så som;

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

5.5.2 Information om felavhjälpning via telefon och SMS

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 kan genom telefon och SMS meddela kund.

5.6 Beställningar

- dygnet runt via e-post, fax och webbgränssnitt
- Personligt betjänad, vardagar under kontorstid (08.00-16.00) via telefon

Svar Tele2:

Uppfylls.

- Beställningar kan göras via e-post, fax samt via Tele2s webbaserade ärendehanteringssystem dygnet runt, årets alla dagar.

- Tele2 erbjuder personlig betjäning, vardagar 8-16.

5.6.1 Bekräftelse av mottagen beställning

Leverantören skall ge skriftlig bekräftelse av mottagen beställning till kunden inom 1 arbetsdag.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 meddelar kund skriftligen inom en (1) arbetsdag antingen via fax, e-post, SMS eller webb.

5.6.2 Besked om leveransdatum

Leverantören skall meddela leveransdatum till kunden.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Efter inkommen beställning meddelar Tele2 leveransdatum till kund via fax, e-post, SMS eller webb.

5.7 Information

Leverantören skall tillhandahålla information om erbjudna och levererade tjänster och funktioner för Kunden.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller information om funktioner, produkter och tjänster på bland annat följande sätt:

- Personliga möten
- Utbildningar
- Avstämningsmöten med Service Manager
- Produktblad/broschyrer i printad eller elektronisk form
- Information via webbsida alternativt e-post
- Dokumentation i samband med överlämnande av driftsatt tjänst

5.8 Uppföljning, utveckling och avveckling

Leverantören skall erbjuda uppföljning av kundens avrop, beställningar och kvaliteten i de tjänster och funktioner som levereras samt att kontinuerligt informera kunden om den utveckling som sker inom avtalsområdet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Kundens dedikerade Service Manager vilken regelbundet hanterar kundens/verksamhetens krav på lösningen. Service Manager ansvarar för att de överenskomna SLA-nivåer efterlevs enligt gällande avtal samt att regelbundna driftsmöten hålls. Vidare informerar Service Manager om nya tjänster, funktioner samt utvecklingsmöjligheter inom avtalsområdet.

5.8.1.1 Avveckling av tjänst

Leverantören skall vara behjälplig i samband med avveckling av tjänst och vid byte av leverantör. Detta innefattar exempelvis besvarande av förfrågningar, teknisk assistans och överlämning av driftdokumentation.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 hanterar avveckling av tjänst samt byte av leverantör på samma sätt som vid migration.

Transition

Tele2 etablerar ett Transitionsteam som kan bestå av både Tele2-personal samt kundens personal. Teamet tar ansvar för överenskomna resurser, processer, verktyg och i vissa fall personal samt ser till att implementationen genomförs på ett smidigt sätt med minimal påverkan på verksamheten.

Transformation

Under transformationfasen avvecklas den gamla miljön/funktionen parallellt med den eventuellt nya miljön/funktionen.

5.9 Tilläggstjänster

5.9.1 Helhetsansvar vid införande

Leverantören skall erbjuda ett helhetsansvar vid införande/migration av funktioner och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranstest.

Svar Tele2:

Uppfylls.

När avropsavtal är tecknat mellan Tele2 och kund tar Tele2s Service Manager över ansvaret gällande installation, driftsättning och leveranstest.

Vid införande av tilläggstjänster säkerställer Service Manager att avropade tilläggstjänster installeras enligt överenskommelse.

5.9.2 Spegling av övervakning

Svar Tele2:

Uppfylls.

Övervakning av kommunikationstjänsten realiseras genom att övervakningen placeras i beställarens lokaler. Funktioner som övervakas anpassas efter respektive beställares önskemål. Tele2 accessar övervakningen via fjärraccess.

För transmissionstjänster som är IP-baserade erbjuder Tele2 spegling av övervakning. Myndigheten beställer tjänsten "SNMP Read" som ger möjlighet till egen övervakning av transmissionstjänsten. Med "SNMP Read" kan Tele2 erbjuda titthål i

form av stöd för beställaren att använda egen SNMP-baserad programvara för realtidsövervakning av levererade funktioner.

Av säkerhetsskäl ska Tele2 godkänna användningen av sådan programvara. Programvaran avser att vara utformad för ren övervakning och statistikinsamling. Tele2s aggregeringsrouter har stöd för SNMP version 1 eller version 2c och MIB-II.

5.9.3 Nöjd kund index

Svar Tele2:

Tele2 fäster stor vikt vid att leverera god kvalitet och att detta också upplevs som sådan av våra kunder. I detta syfte genomför Tele2 därför regelbundet kundnöjdhetsundersökningar (NKI-undersökningar) efter överenskommelse med kunden.

Resultatet av NKI-undersökningarna används i kvalitetshöjande syfte internt inom Tele2. I det fall något problemområde identifieras kommer Tele2 att arbeta aktivt för att eliminera dess orsaker.

Resultatet av undersökningarna kommer att ligga till grund för en del av Service Managers proaktiva kvalitetsarbete och kommer även att presenteras på driftmötena. Vidare kommer resultatet att dokumenteras och finnas tillgängligt för kunden.

För att genomföra dessa undersökningar kan Tele2 behöva hjälp av kunden avseende information, målgrupper etc.

5.9.4 Utbildning

Leverantören skall erbjuda utbildning avseende offererade funktioner och tjänster för exempelvis administratörer och användare innehållandes:

- undervisningsmaterial på svenska eller engelska
- kurser företrädesvis på svenska eller undantagsvis på engelska

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder såväl undervisningsmaterial som kurser på både svenska och engelska.

5.9.5 Användaradministration

Leverantören skall erbjuda en tjänst för användaradministration för kundens kommunikationslösning som exempelvis kunddata och abonnemang.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder kund ett gränssnitt för användaradministration av överenskommen tjänst så som abonnemang och information om kunddata.

5.9.6 Trafikmätningar

Leverantören skall tillhandahålla trafikmätningar och presentera dessa på olika organisatoriska nivåer så att kunden kan avläsa kapacitetsutnyttjande och användning av kommunikationstjänsterna.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller rapporter över efterfrågade trafikmätningar vilka presenteras enligt kundens önskemål, baserat på olika organisatoriska nivåer. Mätningarna utförs och presenteras för olika valbara tidsperioder i samråd med beställaren.

De vanligaste rapporterna för fasta- eller mobila operatörstjänster visar trafik för vald period (väljs månadsvis/kvartalsvis) eller vald utformning ett år tillbaka där totalvärdet presenteras enligt nedan:

- minuter, antal samtal, internt det vill säga inom egen växelnummerserie.
- minuter, antal samtal, på detaljerad nivå exempelvis till respektive mobiloperatör, nationellt, internationellt per land och betaltjänster.
- minuter, antal samtal, kostnad på övergripande nivå det vill säga mobil, nationellt, internationellt och betaltjänster.

5.9.7 Tillhörande konsulttjänster

	Kompetensnivå 3	Kompetensnivå 4	Kompetensnivå 5
Analys/utredning	☒	☒	☒
Installation/konfiguration	☒	☒	☒
Projektledning	☒	☒	☒

6 Priser

6.1 Pris för funktioner

6.1.1 Prismodell

Svar Tele2:

Tele2 har en tjänstebaserad modell för prissättning och är en modell som är fullständigt skalbar. Tilläggstjänsterna kan ses som moduler som enkelt kan läggas till och tas bort i linje med kundens behov. Vidare har Tele2 en volymbaserad prissättning som självfallet utnyttjas till fullo vid förändringar. Dessutom erbjuder Tele2 i många fall färdiga funktions- och behovspaketeringar på både organisations- och abonnentnivå. Detta innebär enkla avropsförfaranden och mycket konkurrenskraftiga priser.

Nedan anges Tele2s flexibilitet i som ingår i anbudet avseende våra kommunikationskoncept;

Koncept 1:

Telefoni- 10% flexibilitet såväl upp som ner utan att prisändringar eller förändringar i kommunikationslösningen behövs göras.

LAN- priset gäller per port oavsett storlek på lösning.

Koncept 2:

10% flexibilitet ner, om myndigheten behöver minska lösningen utan att prisändringar eller förändringar i kommunikationslösningen behövs göras. Kommunikationslösningen är skalbar och flexibel uppåt, det vill säga inga begränsningar för myndigheten.

Koncept 3:

Flexibelt kommunikationskoncept som är fullständigt skalbar och innebär inga begränsningar för avropande myndighet.

6.1.2 Priser

Prislistan skall innehålla samtliga efterfrågade och offererade funktioner, produkter och tjänster, oavsett om de ingår i typkonfigurationer eller ej. Priser enligt skall vara de högsta priser som får erbjudas vid avrop.

Svar Tele2:

Uppfylls.

6.1.3 Priser och rabattsatser

Leverantörens angivna priser för samtliga offererade funktioner, produkter och tjänster skall gälla från anbudsdagen. Redovisa vilka volymrelaterade rabatter som erbjuds.

Svar Tele2:

Kravet uppfylls genom att Tele2 erbjuder volymbaserade rabatter. Dessa beräknas dels utifrån anknytningsmängd och portantal för LAN/WAN och dels utifrån total faktureringsvolym för trafik.

6.1.4 Prislistan

Prislistan får enbart innehålla funktioner, produkter och tjänster som efterfrågas i denna upphandling. Leverantören skall förbinda sig att ta bort eventuella funktioner och tjänster som ej omfattas av denna upphandling.

Svar Tele2:

Uppfylls

6.1.5 Enhetlig prissättning

Svar Tele2:

Uppfylls.

Samtliga ramavtalspriser för erbjudna funktioner, produkter och tjänster är enhetliga för hela Sverige.

7 Tele2 Ramavtalsprislista

7.1 Funktionspaket (2.1.1.1)

Pris per användare och/eller månad

Paketnamn	Pris per användare	Omräkningsfaktor
Koncept 1		
Avancerad hänvisning som tjänst*	57 kr	0,650
	Pris per månad	
Videokonferenstjänst paket 1	6409 kr	0,850
Videokonferenstjänst paket 2	7990 kr	0,850
Koncept 2	Pris per användare	
Tillgänglighetspaketet	40 kr**	0,533
Kommunikationspaketet	178 kr***	0,836

* Anknytningspris tillkommer

** Telefonistarbetsplats är inte inkluderad, tillkommer med 1 000 kr per telefonist

*** Engångskostnader för det mobila bredbandet ingår inte i priset.

7.2 Fasta operatörstjänster (3.5.1.1)

Minutavgifter – Rörlig tariff

Liten, rörlig tariff, fakturerad volym < 600.000 kr/år

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,07 kr/min	0,700
Egna fastnät nummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,49 kr/min	0,494
Övriga mobiloperatörer	0,79 kr/min	0,724
Öppningsavgift	0,09 kr/samtal	0,473

Stor, rörlig tariff, fakturerad volym > 600.000 kr/år

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,05 kr/min	0,714
Egna fastnät nummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,39 kr/min	0,709
Övriga mobiloperatörer	0,69 kr/min	0,775
Öppningsavgift	0,05 kr/samtal	0,555

Minutavgifter – Fast Pris

Liten, fast pris, fakturerad volym < 600.000 kr/år

Pris per anknytning: 99 kr/mån

Inkluderar 300 min/mån.

Ev. överskjutande trafik debiteras med 55 öre / min, utan öppningsavgift.

Stor, fast pris, fakturerad volym > 600.000 kr/år

Pris per anknytning: 299 kr/mån

Inkluderar 3.000 min/mån.

Ev. överskjutande trafik debiteras med 55 öre / min, utan öppningsavgift.

Internationella Samtal

Dygnet runt

Öppningsavgift

Enligt prisplan

Danmark, Finland, Norge.

0,19 kr/min

Belgien, Estland, Frankrike, Island, Kanada, Luxemburg,
Nederländerna, Nordirland, Schweiz, Storbritannien,
Tyskland, USA

0,29 kr/min

Australien, Irland, Italien, Japan, Liechtenstein, Polen,
Portugal, Spanien, Tjeckien, Österrike

0,59 kr/min

Danmark mobil, Finland mobil, Grekland, Monaco, Nya
Zeeland

1,05 kr/min

Andorra, Chile, Jugoslavien, Kanarieöarna, Kroatien, Lettland,

1,20 kr/min

Norge mobil, San Marino, Slovakien, Slovenien, Ungern

Albanien, Belgien mobil, Brasilien, Bulgarien, Cypern, Frankrike mobil, Färöarna, Gibraltar, Italien mobil, Kina, Litauen, Luxemburg mobil, Nederländerna mobil, Nordirland mobil, Palestina, Ryssland, Singapore, Spanien mobil, Storbritannien mobil, Sydafrika, Taiwan, Thailand, Tyskland mobil, Österrike mobil	1,71 kr/min
--	-------------

Algeriet, Argentina, Australien mobil, Bosnien-Hercegovina, Brasilien mobil, Chile mobil, Estland mobil, Grekland mobil, Hong Kong, Island mobil, Israel, Malta, Monaco mobil, Rumänien, Schweiz mobil, Singapore mobil, Taiwan mobil, Tjeckien mobil, Turkiet, Ukraina, Ungern mobil	2,05 kr/min
---	-------------

Armenien, Cypern mobil, Georgien, Indonesien, Iran, Irland mobil, Kina mobil, Kirgizistan, Kroatien mobil, Libyen, Makedonien (FYROM), Malaysia, Mexico, Moldavien, Nya Zeeland mobil, Polen mobil, Sydkorea, Thailand mobil, Tunisien, Turkmenistan, Uzbekistan, Vitryssland	2,99 kr/min
---	-------------

Arabemiraten Förenade, Bahamas, Bahrain, Bermuda, Colombia, Japan mobil, Kazakstan, Lettland mobil, Litauen mobil, Marocko, Peru, Portugal mobil, Puerto Rico, Qatar, Sydafrika mobil, Venezuela	3,45 kr/min
--	-------------

Övriga världen	6,35 kr/min
----------------	-------------

Anslutning mot publika telenätet

ISDN-PRI (30B+D)

Pris per PRI

	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	990,00 kr	0,507

Analog anslutning

Pris per abonnemang

Nytt abonnemang	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	790,00 kr	0,797
Månadsavgift	89,00 kr	0,816
Befintligt abonnemang	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	89,00 kr	0,816

Anslutning mot publika telenätet med IP

Anslutning över IP, pris per anslutning

	Bandbredd	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	2 Mbps	0,00 kr	0,000

Månadsavgift	2 Mbps	990,00 kr	0,507
--------------	--------	-----------	-------

Punkt till punkt förbindelse abonnentväxel

Gränssnitt G.703, pris per förbindelse

	Bandbredd	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2 Mbps	2490,00 kr	0,488

Gränssnitt över IP, pris per förbindelse

	Bandbredd	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2 Mbps	3790,00 kr	0,488

Direktvalsnummer och nummerserier

Nummerserie (inkl direktval)

Per 10 – tal	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Per 100 – tal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Per 1000 – tal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Nummerportering

	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Basfunktioner

Basfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Basic call		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Parkering av samtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Direkt vidarekoppling		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
DTMF signalering		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Vidarekoppling vid ej svar		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Hänvisning till nytt nummer...		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Frisamtal	Pris per nummer	
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	200,00 kr	0,666
Nummerupplysning	Pris per samtal	
Start/avgift	10,00 kr	0,000
Minutavgift	0,09 kr	0,000
Nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Skydd av nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Spärr för betalsamtal	Pris per anknytning	
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	10,00 kr	0,416

Tilläggsfunktioner

Tilläggsfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Spärr av samtal till av beställaren...		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Nationella riktnummer	Pris per nummer	
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	200,00 kr	0,666
Nationella nummerserier		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Sluten användargrupp		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Gruppnummer till ett antal abonnemang		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Betalsamtal	Pris per nummer	
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	200 kr	0,666

Funktioner för anslutning till publika telenätet med IP

Basfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Basic call		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Direkt vidarekoppling		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
DTMF signalering		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Hänvisning till nytt nummer...		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Frisamtal	Pris per nummer	
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	200,00 kr	0,666
Nummerupplysning	Pris per samtal	
Start/avgift	10,00 kr	0,000
Minutavgift	0,09 kr	0,000
Nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Skydd av nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Tilläggsfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Nationella riktnummer	Pris per nummer	
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	200,00 kr	0,666
Nationella nummerserier		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Betalsamtal	Pris per nummer	
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	200 kr	0,666

Redundans

Redundans*	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Tvåstationsanslutning	Pris per förbindelse	
Engångsavgift	15000,00 kr	0,750
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Fysiskt skilda vägar...		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Lastdelning		

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Dubblerad utrustning	Pris per förbindelse	
Engångsavgift – koppar	0,00 kr	0,000
Månadsavgift - koppar	0,00 kr	0,000
Engångsavgift - fiber	15000,00 kr	0,750
Månadsavgift - fiber	0,00 kr	0,000

*I tjänsten är ej accessförbindelse inkluderad. För pris se Anslutning mot publika telenätet, samt anslutning mot publika telenätet med IP.

By-pass anslutning

Pris per anslutning

By-pass anslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	990,00 kr	0,507

7.3 Mobila operatörstjänster

Abonnemang för talkommunikation

Minutavgifter – Rörlig tariff

Prisplan 1, rörlig tariff

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Anslutningsavgift för basabonnemang	0 kr	0,000
Månadsavgift för basabonnemang	19 kr/mån	0,275
Fasta nätet i Sverige	0,39 kr/min	0,795
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,55 kr/min	0,797
Övriga mobiloperatörer	0,55 kr/min	0,797
Mobilsvar	0,55 kr/min	0,797
SMS	0,55 kr/st	0,797
Öppningsavgift	0,09 kr/samtal	0,230

Prisplan 2, rörlig tariff

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Anslutningsavgift för basabonnemang	0 kr	0,000
Månadsavgift för basabonnemang	39 kr/mån	0,565
Fasta nätet i Sverige	0,19 kr/min	0,387
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,39 kr/min	0,565
Övriga mobiloperatörer	0,49 kr/min	0,710
Mobilsvar	0,49 kr/min	0,710
SMS	0,49 kr/st	0,710
Öppningsavgift	0,00 kr/samtal	0,000

Minutavgifter – Fast Pris per anknytning

Fast pris Liten

Pris per abonnemang: 99 kr/mån

Inkluderar 300 min/mån samt 300 SMS/mån.

Ev. överskjutande trafik debiteras med 0,59 kr / min, öppningsavgift 0,59 kr / min.

Fast pris Stor

Pris per anknytning: 299 kr/mån

Inkluderar 3.000 min/mån samt 3.000 SMS/mån.

Ev. överskjutande trafik debiteras med 0,59 kr / min, öppningsavgift 0,59 kr / min.

Internationella samtal	Ordinarie utlandspriser		Pris med Tele2 Utland *	
	Fasta nätet	Mobil	Fasta nätet	Mobil
Norden Danmark, Finland, Island, Norge	0,29 kr/min	2,49 kr/min	0,20 kr/min	1,74 kr/min
Europa & USA Cypern, Gibraltar, Ryssland, Tjeckien, Estland, Nederländerna, Österrike, Belgien, Kroatien, Frankrike, Tyskland, Grekland, Ungern, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Polen, Portugal, Slovenien, Spanien, Schweiz, Storbritannien, Kanada, USA.	0,39 kr/min	3,49 kr/min	0,27 kr/min	2,44 kr/min
Världen 1 Ukraina, Australien, Chile, Hong Kong, Indonesien, Japan, Sydkorea, Kuwait, Sydafrika, Slovakien, Israel, Kosovo, Montenegro, Serbien, Bulgarien, Litauen, Turkiet.	0,79 kr/min	3,99 kr/min	0,55 kr/min	2,79 kr/min
Världen 2 Kina, Thailand, Palestina, Egypten, Iran, Irak, Jordanien, Libanon, Lettland.	1,59 kr/min	3,99 kr/min	1,11 kr/min	2,79 kr/min
Världen 3 Algeriet, Bosnien-Hercegovina, Förenade Arabemiraten, Libyen, Makedonien, Malta, Marocko, Rumänien, Saudiarabien, Tunisien.	1,99 kr/min	3,99 kr/min	1,39 kr/min	2,79 kr/min
Världen 4 Afghanistan, Bangladesh, Pakistan, Vietnam.	2,99 kr/min	3,99 kr/min	2,09 kr/min	2,79 kr/min
Världen 5 Argentina, Bahrain, Bolivia, Brasilien, Colombia, Ecuador, Malaysia, Singapore, Taiwan, Venezuela, Yemen, Färöarna, Nicaragua, El Salvador, Vitryssland, Kazakstan, Nya Zeeland, Panama, Peru, Andorra, Moldavien, San Marino, Albanien, Azerbajdzjan, Turkmenistan, Uzbekistan, Grönland, Mexico, Oman, Qatar.	4,99 kr/min	4,99 kr/min	3,49 kr/min	3,49 kr/min
Övriga Övriga länder	9,95 kr/min	9,95 kr/min	6,79 kr/min	6,97 kr/min
Satellit	39,00 kr/min	39,00 kr/min	39,00 kr/min	39,00 kr/min

* ”Pris med Tele2 utland” innebär att priserna är 30 % lägre än ordinarie utlandspriser. Dock tillkommer en månadsavgift om 19 kr per abonnemang.

Mobil anknytning, fakturerad trafikvolym (inkl MEX-abonnemang) < 600.000 kr/år

Pris per MEX-abonnemang: 159 kr/mån

Mobiltjänster som tex SMS/MMS, mobil data, roaming etc debiteras enligt mobila operatörstjänster.

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,07 kr/min	0,368
Egna fastnätssystem i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,49 kr/min	0,494
Övriga mobiloperatörer	0,79 kr/min	0,724
Öppningsavgift	0,09 kr/samtal	0,473

Mobil anknytning, fakturerad trafikvolym (inkl MEX-abonnemang) > 600.000 kr/år

Pris per MEX-abonnemang: 129 kr/mån

Mobiltjänster som tex SMS/MMS, mobil data, roaming etc debiteras enligt mobila operatörstjänster.

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,05 kr/min	0,714
Egna fastnätssystem i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,39 kr/min	0,709
Övriga mobiloperatörer	0,69 kr/min	0,775
Öppningsavgift	0,05 kr/samtal	0,555

Prisplan Koncept 2 – Liten (fakturerad trafikvolym < 600.000 kr/år)

Mobiltjänster som tex MMS, mobil data, roaming etc debiteras enligt mobila operatörstjänster.

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,07 kr/min	0,368
Egna fastnätssystem i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,49 kr/min	0,494
Övriga mobiloperatörer	0,79 kr/min	0,724
Öppningsavgift	0,09 kr/samtal	0,473
SMS	0,55 kr/SMS	0,797

Prisplan Koncept 2 – Stor (fakturerad trafikvolym > 600.000 kr/år)

Mobiltjänster som tex MMS, mobil data, roaming etc debiteras enligt mobila operatörstjänster.

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,05 kr/min	0,714
Egna fastnät nummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,39 kr/min	0,709
Övriga mobiloperatörer	0,69 kr/min	0,775
Öppningsavgift	0,05 kr/samtal	0,555
SMS	0,49 kr/SMS	0,710

Abonnemang för datakommunikation

Pris per användare/abonnemang.

Inkluderad datamängd	Hastighet (upp till)	Ramavtalspris / mån	Omräkningsfaktor
Rörlig taxa	10 mbit/s	6,00 kr / MB	0,500
100 MB	1 mbit/s	19 kr / mån	0,500
1 GB	1 mbit/s	45 kr / mån	0,918
3 GB	10 mbit/s	85 kr / mån	0,955
5 GB	10 mbit/s	139 kr / mån	0,932

När den inkluderade datamängden passeras stryps hastigheten till 64 kbit/s.

Direktanslutning från beställarens abonnentväxel till mobiloperatörens nät

Pris per direktanslutning.

Direktanslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift (ISDN-PRI)30B+D	990,00 kr	0,507

Basfunktioner

Pris per funktion och abonnemang, om inte annat anges.

Basfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Parkering av samtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Pendling mellan samtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Vidarekoppling		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000

Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Spärr mot betalningar		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	10,00 kr	0,500
Skydd mot nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Konferenssamtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Röstbrevlåda		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Textmeddelande (SMS)		
Öppningsavgift	0,00 kr	0,000
Kostnad per SMS	0,55 kr	0,797
Samtal väntar		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Minutavgift	0,00 kr	0,000

Tilläggfunktioner

Tilläggfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Rörlig bildöverföring		
Öppningsavgift	0,00 kr	0,000
Minutavgift (Tele2)	2,79 kr	1,000
Minutavgift (övriga operatörer)	5,59 kr	1,000
Bildmeddelande (MMS)		
Öppningsavgift	0,00 kr	0,000
Kostnad per MMS	1,35 kr	0,519
E-post		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Faxlåda		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Mobil åtkomst till Internet (Mobilsurf)

Inkluderad datamängd	Hastighet (upp till)	Ramavtalspris / mån	Omräkningsfaktor
Rörlig taxa	10 mbit/s	6,00 kr / MB	0,500
100 MB	1 mbit/s	19 kr / mån	0,500
1 GB	1 mbit/s	45 kr / mån	0,918
3 GB	10 mbit/s	85 kr / mån	0,955
5 GB	10 mbit/s	139 kr / mån	0,932

När den inkluderade datamängden passerar stryps hastigheten till 64 kbit/s.

Mobil åtkomst till WAN

Mobil åtkomst till WAN (APN)	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	9900,00 kr	0,495
Månadsavgift/användare vid < 300 användare	15,00 kr	0,789
Månadsavgift/användare vid > 300 användare	9,00 kr	0,750

Tilläggsfunktioner övrigt

SMS-utskick från persondator	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Kostnad per SMS inom Sverige	0,39 kr	0,709
Kostnad per SMS utanför Sverige*	0,79 kr	0,612

* Samtrafiksavgift mot utlandet tillkommer.

Utskick av Grupp-SMS	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2500,00 kr	0,625
Kostnad per SMS	0,45 kr	0,818

Två separata fakturor

Två separata fakturor	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Separata trafikavgifter

Separata trafikavgifter	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,39 kr/min	0,795
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,55 kr/min	0,797
Tele2 mobil	0,55 kr/min	0,797
Övriga mobiloperatörer	0,55 kr/min	0,797
Mobilsvvar	0,55 kr/min	0,797
SMS	0,55 kr/st	0,797
Öppningsavgift	0,09 kr/samtal	0,230

Hel nummerserie

Hel nummerserie	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Portering av hel nummerserie

Portering av hel nummerserie	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Mex Light

Pris per abonnemang

Mex Light	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	150,00 kr	0,508
Månadsavgift	119,00 kr	0,798

Trafikpriser enligt fasta operatörstjänster, Liten/Stor rörlig tariff.

By-pass anslutning är ej inkluderad, pris för By-pass se By-pass anslutning.

3G/4G – USB – Modem (Mobilt bredband)

Inkluderad datamängd	Hastighet (upp till)	Modem	Pris/mån	Omräkningsfaktor
Small Pro - 1 GB	16 mbit/s	796 kr	75 kr / mån	0,949
Medium Pro – 3 GB	16 mbit/s	796 kr	115 kr / mån	0,966
Large Pro – 20 GB	16 mbit/s	1 595 kr	195 kr / mån	0,979
4G - Obegränsat	80 mbit/s	1 595 kr	395 kr / mån	0,989

Vid 18 månaders bindningstid ingår modemmet kostnadsfritt.

När den inkluderade datamängden passerar stryps hastigheten till 200 kbit/s.

Data – Bulk

Pris per användargrupp

Data - Bulk	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Månadsavgift – 2 GB	2190,00 kr	0,877
Överskjutande MB	1,19 kr	1,000
Månadsavgift – 5 GB	4900,00 kr	0,891
Överskjutande MB	1,19 kr	1,000
Månadsavgift – 10 GB	8900,00 kr	0,936
Överskjutande MB	1,19 kr	1,000
Månadsavgift – 25 GB	19900,00 kr	0,796
Överskjutande MB	1,19 kr	1,000
Månadsavgift – 50 GB	34900,00 kr	0,997
Överskjutande MB	1,19 kr	1,000
Månadsavgift – 100 GB	59900,00 kr	0,997
Överskjutande MB	1,19 kr	1,000
Månadsavgift – 200 GB	99900,00 kr	0,908
Överskjutande MB	1,19 kr	1,000

Mail i mobilen, pushmail

Pris per användare/abonnemang

Mail i mobilen	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	99,00 kr	0,664

Fri mail-trafik i Sverige ingår.

Övriga tilläggstjänster

Pris per abonnemang

Övriga tilläggstjänster	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
T2 svar med telefonistöd		
Engångsavgift	50,00 kr	1,000
Månadsavgift	15,00 kr	1,000
Skräddarsydda spärrtjänster		
Engångsavgift	50,00 kr	1,000
Månadsavgift	15,00 kr	1,000
Kontroll av Ljudkvalitet		
Engångsavgift	0,00 kr	1,000
Månadsavgift per site/lokation	20.000,00 kr	1,000

7.4 Transmissionstjänster

Punkt till punkt-anslutningar

Pris per förbindelse

Punkt till Punkt-anslutningar	Bandbredd	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2 Mbps	2490,00 kr	0,488

Gränssnitt anslutningar IP

Gränssnitt anslutningar IP	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
10 BaseX	0,00 kr	0,000
100 BaseX	0,00 kr	0,000
1000 BaseX	0,00 kr	0,000

Gränssnittsutrustning router

Gränssnittsutrustning router	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Router	0,00 kr	0,000

Gränssnittsutrustning övrigt

Gränssnittsutrustning övrigt	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Övrig gränssnittsutrustning	0,00 kr	0,000

Fler funktioner i samma anslutning

Fler funktioner i samma anslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fler funktioner	0,00 kr	0,000

Namnstandard

Namnstandard	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Namnstandarder	0,00 kr	0,000

Tilläggfunktioner WAN

Tilläggfunktioner Wan	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Trafikstatistik		0,000
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift per anslutning	49,00 kr	0,494
DHCP-Relay		0,000
Engångsavgift per anslutning	490,00 kr	0,705
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Tele2 accesslistor		0,000
Engångsavgift per anslutning	395,00 kr	0,797
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
SNMP Read only		0,000
Engångsavgift per anslutning	490,00 kr	0,823
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Tunnling av andra protokoll

Pris per protokoll

Tunnling av andra protokoll	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	4900,00 kr	1,000
Månadsavgift	495,00 kr	1,000

IP-helper

Pris per förbindelse.

IP-helper	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	490,00 kr	0,705
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Åtkomst till router

Åtkomst till router	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift per anslutning	490,00 kr	1,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Abonnemang för tal, bild och data (3.6)

Abonnemang för stationär användning (T1) (3.6.1)

Koncept 1 och 3, Centralt placerad utrustning (Hostad lösning). Pris per användare och månad.

	Abonnemang	<100	100-250	251-500	501-750	751+	Omräkningsfaktor
T1A	IP-anknytning	99 kr	89 kr	79 kr	75 kr	71 kr	0,700
T1B	Digital anknytning	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
T1C	Bärbar fast ankn*	99 kr	89 kr	79 kr	75 kr	71 kr	0,700
T1D	Analog anknytning**	109 kr	96 kr	91 kr	86 kr	82 kr	0,700

* Utrustning för IP-Deect basar alternativt WLAN access tillkommer

** Inkluderar analogadapter

Abonnemang för stationär användning (T1) (3.6.1)

Koncept 1 Kundplacerad utrustning. Pris per användare och månad

	Abonnemang	100-250	251-500	501-750	751+	Omräkningsfaktor
T1A	IP-anknytning	137 kr	113 kr	100 kr	89 kr	0,700
T1B	Digital anknytning	137 kr	113 kr	100 kr	89 kr	0,700
T1C	Bärbar fast anknytning*	137 kr	113 kr	100 kr	89 kr	0,700
T1D	Analog anknytning	148 kr	130 kr	115 kr	103 kr	0,700

* Utrustning för IP-Dect basar alternativt WLAN access tillkommer
Priset för WLAN-access (portar) hämtas från tabellen under punkt 4.1. På det priset görs ett påslag om 20 procent. För IP-Dect basar görs ett påslag om 38 procent på WLAN-accesspriset från punkt 4.1.

Abonnemang för mobil användning (T2) (3.6.2)**Abonnemang för mobil användning (T2A)**

Pris per användare och månad

Koncept 1 och 2

	Abonnemang	Liten (fakturerad volym < 600.000 kr/år) - Prisplan Koncept 2 – Liten		Stor (fakturerad volym > 600.000 kr/år) – Prisplan Koncept 2 – Stor		Omräkningsfaktor
		Hög	Låg	Hög	Låg	
T2A	Inne	79 kr	79 kr	69 kr	69 kr	0,497
T2B	Inne & Ute rörlig	164 kr	139 kr	154 kr	129 kr	0,590
T2C	Inne & Ute fast	429 kr	229 kr	419 kr	219 kr	0,539
	Abonnemang	100-250	251-500	501-750	751	
T2D	Mobil anknytning	118 kr	112 kr	106 kr	101 kr	0,700

Inne

Inkluderar obegränsat antal trafikminuter inom det egna kontorsområdet till gällande prisplans trafikpriser.

Inne & Ute Rörlig Låg

Inkluderar obegränsat antal trafikminuter inom det egna kontorsområdet till gällande prisplans trafikpriser. Inkluderar 120 trafikminuter utanför det egna kontorsområdet till gällande prisplans trafikpriser. Därefter görs ett pålägg om 0,40 kr/min på samtliga trafikslag ringda utanför det egna kontorsområdet.

Inne & Ute Rörlig Hög

Inkluderar obegränsat antal trafikminuter till gällande prisplans trafikpriser.

Inne & Ute Fast Låg

Inkluderar 300 nationella min/mån samt 300 SMS/mån.

Ev. överskjutande trafik såväl som roaming, utlandssamtal och betalsamtal debiteras enligt rörlig tariff till gällande prisplans trafikpriser.

Inne & Ute Fast Hög

Inkluderar 3000 nationella min/mån samt 3000 SMS/mån.

Ev. överskjutande trafik såväl som roaming, utlandssamtal och betalsamtal debiteras enligt rörlig tariff till gällande prisplans trafikpriser.

Mobil Anknytning

Inkluderar växelintegration. Kostnad för MEX-abonnemang tillkommer i enlighet med ”Mobil anknytning, fakturerad volym < 600.000 kr/år” respektive ”Mobil anknytning, fakturerad volym > 600.000 kr/år”.

Abonnemang för mobil användning (T2B)

Pris per användare och månad

	Abonnemang	<100	100-250	251-500	501-750	751	Omräkningsfaktor
T2BA	Bas abonnemang*	19 kr	19 kr	19 kr	19 kr	19 kr	0,275
T2BB	Centrex mobil**	132 kr	127 kr	122 kr	117 kr	112 kr	0,750
T2BC	MEX light***	119 kr	119 kr	119 kr	119 kr	119 kr	0,798

* Pris enligt Mobila Operatörstjänster, Prisplan 1, rörlig tariff

** Gäller koncept 3

*** Engångsavgift tillkommer.

Övriga abonnemangsformer**Abonnemang för fax och texttelefon (3.8.1)**

Pris per användare och månad

		Omräkningsfaktor
Företagsabonnemang*	89 kr	0,816
Analog växelanknytning	109 kr	0,700

* Engångsavgift tillkommer.

Abonnemang för videokommunikation (3.8.3)

Pris per månad

Webkonferens	≤ 5 anv	≤ 10 anv	≤20	Därefter	Omräkningsfaktor

				per anv	
Webkonferens Standard	309 kr	587 kr	1113 kr	53 kr	0,900
Webkonferens Professional	1044 kr	1984 kr	3759 kr	179 kr	0,900
Videokonferens					
Paket 1*	6 409 kr	6 409 kr	6 409 kr		0,850
Paket 2**	7 990 kr	7 990 kr	7 990 kr		0,850
Paket 3***	4190 kr	4190 kr	4190 kr		0,850

* Videokonferens paket 1 innehåller videokonferens utrustning klar för HD med möjlighet till grafikvisning, 1st 46" skärm, golvstativ (för en skärm), service, support samt publik IP anslutning. Kostnaden reduceras med 2000 kr/mån om IP anslutning ej avropas.

**Videokonferens paket 2 inkl. videokonferens utrustning klar för HD med möjlighet till grafikvisning, 2st 46" skärm, golvstativ (för två skärmar), service, support samt publik IP anslutning. Kostnaden reduceras med 2000 kr/mån om IP anslutning ej avropas.

*** Videokonferens paket 3 inkl. videokonferens utrustning klar för HD med möjlighet till grafikvisning, mobil stativ, service, support.

Tilläggstjänster	Per timme och deltagande enhet	Omräknings faktor
Flerpartstjänst dial in	195 kr	0,750
Flerpartstjänst dial out	295 kr	0,750
Gateway IP/ISDN	250 kr	0,750
Deltagare via telefon	150 kr	0,800
Aktivt konferensstöd	850 kr	0,900
Uppstartshjälp*	450 kr	0,900

*Priset gäller per konferens

Trafikavgifter tillkommer enligt fastnätstaxa.

Mobilabonnemang T2 Open

Tele2 erbjuder ett komplement till Tele2s mobila abonnemang - T2 Open-abonnemang - där mobiltrafiken origineras i annan svensk operatörs 2G-/3G-nät. Denna abonnemangsform kompletterar Tele2s nättäckning under tiden vi bygger nättäckning till kund. Vidare är abonnemangsformen tänkt för användare inom räddningstjänst eller jourpersonal. Abonnemanget nyttjar 3G- och 2G-nätet och med tilläggstjänster kan sedan ett skraddarsytt abonnemang tas fram för varje kund.

Prisbild – T2 Open

Beskrivning/destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Anslutningsavgift för basabonnemang	99 kr/abonnemang	1.000
Månadsavgift för basabonnemang	149 kr/mån	1.000
Fasta nätet i Sverige	0,59 kr/min	1.000
Egna mobilnummer i operatörens nät	0,39 kr/min	1.000
Tele2 mobil	0,99 kr/min	1.000

Övriga mobiloperatörer	0,99 kr/min	1.000
Mobilsvar	0,99 kr/min	1.000
SMS	0,99 kr/st	1.000
Öppningsavgift	0,29 kr/samtal	1.000

Generella tilläggfunktioner

Telefonistfunktion (3.9.1)

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
Per telefonist	0 kr*	1 000 kr	0,500

*Exklusive hårdvara

Hänvisningsfunktion inklusive kalenderkoppling (3.9.2)

Hänvisningsfunktion avropas för samtliga anknytningar

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
Hänvisningsfunktion per anknytning Koncept 1	0 kr	27 kr	0,692
Hänvisningsfunktion per anknytning Koncept 2 och 3	0 kr	20 kr	0,500

Röstbrevlådefunktion (3.10)

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
Röstbrevlåda per anknytning	0 kr	10 kr*	0,700

*Röstbrevlåda ingår utan kostnad i koncept 2

Automatisk telefonist (3.10.2)

Automatisk telefonist avropas för samtliga anknytningar

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
Automatisk telefonist per anknytning	0 kr	20 kr	0,400

Systemadministration (3.11)

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
Systemadministration	0 kr	0 kr	0,000

Debitering (3.11.2)

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
Debitering	0 kr	3 490 kr	0,900

Trafikmätning (3.11.3)

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
Trafikmätning	0 kr	3 490 kr	0,900

Presentation (3.11.3.2)

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
Presentation	0 kr*	0 kr*	0,000

*Ingår i trafikmätning

Funktion för Samlad kommunikation (Unified Communication) (3.12)

Funktioner för Unified Communication gäller bara för koncept 1

Unified Communication avropas för samtliga anknötningar

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräknings faktor
UC per anknötning	0 kr	51 kr	0,700

Integration mot OCS/Lync

Antal användare	Pris per mån	Omräkningsfaktor
Upp till 20 användare	330 kr	0,900
21-100 användare	490 kr	0,900
101-500 användare	990 kr	0,900
501-1000 användare	1 790 kr	0,900
1001-2000 användare	2 690 kr	0,900
2001-5000 användare	5 390 kr	0,900
5001-10000 användare	10 690 kr	0,900

Mobil klient

Antal användare	Pris per mån	Omräkningsfaktor
Upp till 20 användare	330 kr	0,900
21-100 användare	490 kr	0,900
101-500 användare	990 kr	0,900
501-1000 användare	1 790 kr	0,900
1001-2000 användare	2 690 kr	0,900
2001-5000 användare	5 390 kr	0,900
5001-10000 användare	10 690 kr	0,900

Telefoner (3.13)

Priser vid köp av mobiltelefoner

Tillverkare	Modell	Pris/st	Omräknings faktor
Sony Ericsson	X1	4 934 kr	0,900

Samsung	I900 OMNIA	4 671 kr	0,900
Nokia	E71	3 404 kr	0,900
Sony Ericsson	G900	2 682 kr	0,900
Sony Ericsson	G502	1 113 kr	0,900
LG	KP 235	565 kr	0,900
Nokia	1650	364 kr	0,900

Priser vid mobiltelefoner som tjänst

Tillverkare	Modell	Pris/st/mån	Omräknings faktor
Sony Ericsson	X1	226 kr	0,900
Samsung	I900 OMNIA	214 kr	0,900
Nokia	E71	156 kr	0,900
Sony Ericsson	G900	123 kr	0,900
Sony Ericsson	G502	51 kr	0,900
LG	KP 235	26 kr	0,900
Nokia	1650	17 kr	0,900

Priser vid köp av fasta telefoner

Telefonmodell	Pris/st/mån	Omräknings faktor
Grandstream BT200	349 kr	0,550
Polycom Soundpoint 320IP	899 kr	0,770
Polycom Soundpoint 650 IP	2 590 kr	0,780
Polycom Soundstation 6000 IP	5 690 kr	0,770
PAP2T ATA-box	299 kr	0,820
Avaya 1603	456 kr	0,700
Avaya 1608	817 kr	0,700
Avaya 1616	981 kr	0,700
Avaya Knappmodul till 1616	489 kr	0,700
Avaya AC adapter	120 kr	0,700
Avaya headset mono	1302 kr	0,700
Avaya headset dual	1421 kr	0,700
Kirk Z-4020 (Dect-telefon)	1 795 kr	0,850
Ascom HS i75 Messenger inkl batteri (WLAN-telefon)	3 995 kr	0,850

Priser vid hyra av fasta telefoner

Telefonmodell	Pris/st/mån	Omräknings faktor
Grandstream BT200	12 kr	0,550
Polycom Soundpoint 320IP	39 kr	0,770
Polycom Soundpoint 650 I	119 kr	0,780
Polycom Soundstation 6000 IP	269 kr	0,770
PAP2T ATA-box	15 kr	0,820
Avaya 1603	15 kr	0,700
Avaya 1608	27 kr	0,700
Avaya 1616	33 kr	0,700
Avaya Knappmodul till 1616	16 kr	0,700
Avaya AC adapter	4 kr	0,700

Avaya headset mono	43 kr	0,700
Avaya headset dual	47 kr	0,700
Kirk Z-4020 (Dect-telefon)	59 kr	0,850
Ascom HS i75 Messenger inkl batteri (WLAN-telefon)	133 kr	0,850

Mobile device management

	Pris/anv/mån	Omräkningsfaktor
Mobile device management per ankn	44,50 kr	0,900

Kontaktcenter koncept 1 (3.14)

Funktioner för automatisk samtalshantering (centralt placerad ("hostad")) (3.14.1)

Pris per handläggare och månad

Miniminivå för avrop är 10 handläggare

	Engångskostnad	Per månad	Omräkningsfaktor
Bas	15000 kr*	519 kr/handläggare	0,700
Standard	15000 kr*	943 kr/handläggare	0,700
Avancerad	15000 kr*	1011 kr/handläggare	0,700

* Engångskostnaden gäller Kontaktcenter i standardutförande. För integrationer mot t.ex. affärssystem och omfattande migrationer debiteras timtaxa enligt Konsult Nivå 5.

Funktioner för automatisk samtalshantering (kundplacerad) (3.14.2)

Pris per handläggare och månad

Miniminivå för avrop är 10 handläggare

	Engångskostnad	Per månad	Omräkningsfaktor
Bas	30000 kr*	649 kr/handläggare	0,700
Standard	30000 kr*	1109 kr/handläggare	0,700
Avancerad	30000 kr*	1123 kr/handläggare	0,700

* Engångskostnaden gäller Kontaktcenter i standardutförande. För integrationer mot t.ex. affärssystem och omfattande migrationer debiteras timtaxa enligt Konsult Nivå 5.

Kontaktcenter koncept 2

	Engångskostnad	Månadskostnad	Omräkningsfaktor
Kontaktcenter koncept 2	30 000 kr*	500 kr/ agent	0,814
Passiv agent		50 kr/ agent	1,000
Tilläggsjänster			

Kontaktcenter koncept 2:			
Call Back Funktion	1000 kr	1 500 kr	1,000
Inspelning	1000 kr	1 500 kr	1,000
Inkommande kanaler utöver tal	1000 kr	80 kr/agent	0,500
VIP-styrning	1000 kr	1 500 kr	1,000
A-nummer styrning	1000 kr	1 500 kr	1,000
Samtalsstyrning	1 000 kr	500 kr /nummer	0,513
Utökad kö per 30 köplatser	1000 kr	1 500 kr	1,000
Lavinmeddelande	1 000 kr	1 500 kr	1,000

* Engångskostnaden gäller Kontaktcenter i standardutförande. För integrationer mot t.ex. affärssystem och omfattande migrationer debiteras timtaxa enligt Konsult Nivå 5.

Bemanningsplanering (3.15.4)

	För upp till 30 handläggare	Omräknings faktor
Pris per månad*	11 990 kr	0,900

*I priset ingår ovan ingår följande:

- Projektstartsmöte
- Workshops
- Styrgruppsmöten
- Nulägesgenomgång
- Konfigurering av applikationsdatabas
- Installation av server och klienter
- Uppsättning och validering av ACD/CTI loggning
- Grundutbildning
- Överlämning till IT-drift
- Funktionalitetstest
- Användarsupport under uppstart
- Projektavslut
- Uppföljningsmöte

Tjänst för LAN och datakommunikation (4)

Funktionella krav på tjänsten (4.1)

Pris per port per månad

Antal portar	≤300*	301-600	601-1000	1001-3000	3000-	Omräkningsfaktor
Klient						
L2 10/100 koppar	58 kr	59 kr	52 kr	48 kr	35 kr	0,800
L2 10/100/1000 koppar	78 kr	79 kr	72 kr	67 kr	55 kr	0,800
L2 10/100 koppar PoE	64 kr	65 kr	58 kr	54 kr	39 kr	0,800
L2 10/100/1000 koppar PoE	83 kr	84 kr	77 kr	72 kr	59 kr	0,800
Core/Server						
L3 10/100 1000 Fiber	288 kr	295 kr	261 kr	238 kr	178 kr	0,800
L3 10/100/1000 koppar	173 kr	177 kr	157 kr	143 kr	108 kr	0,800
WLAN per Accesspunkt**	173 kr	177 kr	157 kr	143 kr	108 kr	0,800

Priserna i tabell nedan gäller vid 36 månaders avtalstid samt SLA nivå 5.

* Tjänsten levereras exkl. öKammarkollegietkning. Avrop under 100 portar, enligt tabellen ovan, kommer att debiteras 100 portar.

** varje accesspunkt klarar upp till 12 samtidiga användare.

Virtuella nät (4.2.1.4)

Pris per anslutning.

Virtuella nät	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	4900,00 kr	1,000
Månadsavgift	495,00 kr	1,000
VPN - huvudkontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2495,00 kr	1,000
VPN – mindre kontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	995,00 kr	1,000
Redundans*		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3495,00 kr	1,000

*Förutsätter redundanta anslutningar.

Redundans (4.2.1.6)

Pris per site

	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Redundans		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	495,00 kr	0,497
Primär förbindelse		

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	Enligt vald kapacitet och ort.	0,000
Sekundär förbindelse		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	Enligt vald kapacitet och ort.	0,000
Lastdelning		
Engångsavgift	7900,00 kr	1,000
Månadsavgift	990,00 kr	1,000

Trafikprioritering (QoS) (4.2.1.9)

Pris per anslutning

Quality of service	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 > 10 MB	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 > 10 MB	295,00 kr	1,000
Engångsavgift – 10 > MB	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 > MB	495,00 kr	1,000

Multicast och broadcast (4.2.2.2)

Pris per anslutning

Multicast och broadcast	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	990,00 kr	1,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

IPSEC (4.2.2.2)

Se punkt kryptering nedan.

Kryptering (4.2.2.2)

Pris per enhet

Kryptering	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
VPN - huvudkontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2495,00 kr	1,000
VPN – mindre kontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	995,00 kr	1,000
Redundans*		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3495,00 kr	1,000
SSL VPN		
Månadsavgift – 25 användare	120,00 kr	1,000
Månadsavgift – 100 användare	49,00 kr	1,000
Månadsavgift – 250 användare	32,00 kr	1,000
Tvåfaktorsautentisering		
Månadsavgift – 100-249 användare	89,00 kr	1,000
Månadsavgift – 500-999 användare	35,00 kr	1,000

Månadsavgift – 2500-5000 användare	16,00 kr	1,000
------------------------------------	----------	-------

*Förutsätter redundanta anslutningar.

WAN-anslutning (4.3.1.1)

Prismodellen är baserad på den stora volym som Ramavtalet avser och bygger på enkelhet för de avropsberättigade genom enhetlig prissättning för WAN- och Internetanslutningar på hastigheter upp till 4 Mbps. För hastigheter från och med 10Mbps gäller en zonindelning där vi delat upp orterna i SCB:s lista Tätorter 2005 i 3st zoner och där priset är avhängigt vilken ort (och därmed zon) som avses. Zonindelningen innehållande dessa orter återfinns i bilaga: Kammarkollegiet zonindelning transmissionstjänster.

Zon 1, Pris per anslutning

Wan-anslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	1990,00 kr	0,498
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	3490,00 kr	0,582
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	4900,00 kr	0,449
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	6900,00 kr	0,463
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	7900,00 kr	0,396
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	10900,00 kr	0,437
Engångsavgift – 200 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 200 Mbps	16900,00 kr	0,437
Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	28900,00 kr	0,579

Zon 2, Pris per anslutning

Wan-anslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	1990,00 kr	0,498
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	3490,00 kr	0,582
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	7900,00 kr	0,530
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	8900,00 kr	0,447
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	11900,00 kr	0,477
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	15900,00 kr	0,531
Engångsavgift – 200 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 200 Mbps	21900,00 kr	0,437

Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	32900,00 kr	0,659

Zon 3, Pris per anslutning

Wan-anslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	1990,00 kr	0,498
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	3490,00 kr	0,582
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	10900,00 kr	0,547
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	11900,00 kr	0,477
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	16900,00 kr	0,565
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	22900,00 kr	0,510
Engångsavgift – 200 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 200 Mbps	28900,00 kr	0,437
Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	41900,00 kr	0,524

Brandvägg (4.3.1.2 samt 4.3.2.4)

Pris per brandvägg

Brandvägg	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Brandvägg - enkel		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2495,00 kr	1,000
Brandvägg – enkel - vpn		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2995,00 kr	1,000
Brandvägg - redundant		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3495,00 kr	1,000
Brandvägg – redundant -vpn		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3995,00 kr	1,000

Internetanslutning (4.3.2.1)

Prismodellen är baserad på den stora volym som Ramavtalet avser och bygger på enkelhet för de avropsberättigade genom enhetlig prissättning för WAN- och Internetanslutningar på hastigheter upp till 4 Mbps. För hastigheter från och med 10Mbps gäller en zonindelning där vi delat upp orterna i SCB:s lista Tätorter 2005 i 3st zoner och där priset är avhängigt vilken ort (och därmed zon) som avses. Zonindelningen innehållande dessa orter återfinns i bilaga: Kammarkollegiet zonindelning transmissionstjänster.

Zon 1, Pris per anslutning

Internetanslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	1990,00 kr	0,498
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	3490,00 kr	0,582
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	4900,00 kr	0,449
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	6900,00 kr	0,463
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	7900,00 kr	0,396
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	10900,00 kr	0,437
Engångsavgift – 200 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 200 Mbps	16900,00 kr	0,437
Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	28900,00 kr	0,579

Zon 2, Pris per anslutning

Internetanslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	1990,00 kr	0,498
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	3490,00 kr	0,582
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	7900,00 kr	0,530
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	8900,00 kr	0,447
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	11900,00 kr	0,477
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	15900,00 kr	0,531
Engångsavgift – 200 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 200 Mbps	21900,00 kr	0,437
Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	32900,00 kr	0,659

Zon 3, Pris per anslutning

Internetanslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	1990,00 kr	0,498
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	3490,00 kr	0,582
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	10900,00 kr	0,547
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	11900,00 kr	0,477
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	16900,00 kr	0,565

Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	22900,00 kr	0,510
Engångsavgift – 200 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 200 Mbps	28900,00 kr	0,437
Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	41900,00 kr	0,524

DNS (4.3.2.2)

Tilläggsfunktioner Internet	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
DNS - primär		
Engångsavgift	450,00 kr	1,000
Månadsavgift per domän	79,00 kr	1,000
DNS – sekundär*		
Engångsavgift	450,00 kr	0,000
Månadsavgift per anslutning	0,00 kr	0,000
Secure DNS		
Engångsavgift per anslutning	450,00 kr	0,000
Månadsavgift	79,00 kr	0,000

SMTP (4.3.2.3)

SMTP	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Viruskontroll (4.3.2.5)

Pris per användare. Minimiavgift 250 användare.

Viruskontroll	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Viruskontroll – email grund		
Månadsavgift – 250-499 användare	20,00 kr	1,000
Månadsavgift – 500-999 användare	12,00 kr	1,000
Månadsavgift – 1000-2000 användare	10,00 kr	1,000
Viruskontroll – email full		
Månadsavgift – 250-499 användare	27,00 kr	1,000
Månadsavgift – 500-999 användare	18,00 kr	1,000
Månadsavgift – 1000-2000 användare	19,00 kr	1,000
Viruskontroll – web grund		
Månadsavgift – 250-499 användare	23,00 kr	1,000
Månadsavgift – 500-999 användare	15,00 kr	1,000
Månadsavgift – 1000-2000 användare	11,00 kr	1,000
Viruskontroll – web full		
Månadsavgift – 250-499 användare	39,00 kr	1,000
Månadsavgift – 500-999 användare	27,00 kr	1,000
Månadsavgift – 1000-2000 användare	19,00 kr	1,000

IP-adresser (PI-adresser) (4.3.2.6)

Pris per ansökan.

IP-adresser	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	2900,00 kr	0,743
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Intrång (IDS och IPS) (4.3.2.6)

Pris per enhet

Intrång	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift -50 Mbps	6219,00 kr	1,000
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 200 Mbps	9854,00 kr	1,000
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 600 Mbps	17123,00 kr	1,000

Datamängden avser trafik som passerar genom utrustningen.

DDoS (4.3.2.6)

Pris per brandvägg

DDoS	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Brandvägg - enkel		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2495,00 kr	1,000
Brandvägg – enkel - vpn		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2995,00 kr	1,000
Brandvägg - redundant		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3495,00 kr	1,000
Brandvägg – redundant -vpn		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3995,00 kr	1,000

Säker anslutning över Internet (4.3.2.7)

Pris per anslutning.

Säker anslutning över internet	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Tele2 IP-port Intranät		
Engångsavgift per anslutning	4900,00 kr	1,000
Månadsavgift per anslutning	495,00 kr	1,000
VPN	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
VPN - huvudkontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2495,00 kr	1,000
VPN – mindre kontor		

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	995,00 kr	1,000
VPN – redundant*		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3495,00 kr	1,000

*Förutsätter redundantanta anslutningar.

Leverantörstjänster (5)

Allmänt

Införande och migration (5.2)

Koncept 1 och 3

	Engångskostnad	Omräknings faktor
Installation inkl. projektledning	Ingår	0,000
Utplacering av fasta telefoner	Konsulttjänst installationsuppdrag enligt nivå 1	0,800

Koncept 2

	Engångskostnad	Omräknings faktor
Installation inkl. projektledning	30 kr per kvm	0,642

Support och assistans (5.3)

Tjänst	Pris	Omräknings faktor
Driftstartstöd	Ingår	0,000

Support för kunden (5.3.1)

Tjänst	Pris	Omräknings faktor
Support för admin och tekn specialister	Ingår	0,000

Webbgränssnitt (5.3.2)

Tjänst	Pris	Omräknings faktor
Admin och slutanvändargränssnitt	Ingår	0,000

Tilläggstjänster (5.9)

Trygglarm bas

Tjänsten Trygglarm bas som tilläggstjänst till abonnemangsformerna T2A, T2B och T2C.

	Månadskostnad	Omräknings faktor
Trygglarm bas*	375 kr/abonnemang	0,650

* Trygglarm bas inkluderar Larmservermjukvara samt 1 inkommande larmport. Minsta avropsvolym är 20 abonnemang. Hårdvara tillkommer. Förutsätter en Koncept 2-lösning samt att kunden tillhandahåller en Internetförbindelse om minst 1 Mbit.

Utbildning (5.9.4)

Utbildningstyp	Pris per person	Kommentar	Omräkningsfaktor
Telefonistutbildning, heldag	12 500 kr	Inkluderar resekostnader	0,800
Telefonistutbildning, halvdag	7 490 kr		0,800
Administratörsutbildning, halvdag	7 490 kr		0,800
Superanvändarutbildning, halvdag	7 490 kr		0,800
Webkonferensutbildning	995 kr		0,833

Tillhörande konsulttjänster (5.9.7)

Pris per timme

	Installationsuppdrag	Konsult	Omräkningsfaktor
Nivå 1	485 kr	485 kr	0,800
Nivå 2	510 kr	690 kr	0,800
Nivå 3	525 kr	850 kr	0,800
Nivå 4	700 kr	990 kr	0,800
Nivå 5	990 kr	1 250 kr	0,800

Jourservice (8.1.10, Bilaga A)

Pris per uttryckning

Jourservice	Servicejobb	Omräkningsfaktor
Konsult	20000,00 kr	1,000

Administration och kontroll

Service Manager*	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	20000,00 kr	0,500

* Vid installations- och driftstartsprojekt ingår tjänsten utan extra kostnad.

Priser på SLA-nivåer

Klass	Prispåslag	Kommentar	Omräkningsfaktor
Klass 1*	20%	Se mobilnät beställarens lokaler nedan**	0,675
Klass 2*	16%	Se mobilnät beställarens lokaler nedan**	0,675
Klass 3	14%		0,675
Klass 4*	6%		0,675
Klass 5	0%		0,675
Klass 6	-2%		0,980

* För WAN/Internettjänster kräver SLA-nivån en redundant lösning. För priser på redundans se tabell 4.2.1.6.

** Vid mobilnät i beställarens lokaler för koncept 1 och koncept 3 tillkommer en kostnad för teknisk lösning, site-förstärkning, om 30.000 kr per år.

Eftersom det är valfritt för kunden att välja lämplig SLA-nivå, anpassar sig priserna efter detta. Tele2 har olika påslag i procent per anknötning för respektive SLA-nivå. Dessa anges i tabellen ovan.

Priset för respektive serviceklass är en månadskostnad som sätts i relation till antalet användare. Denna beräknas alltid utifrån den totala kostnaden av de i avtalet ingående tjänsterna.

Total kostnad exkluderar följande poster:

- Engångskostnader
- Operatörstjänster (abonnemangsavgift undantagen)
- Trafikkostnader

För WAN- /Internettjänster där SLA-nivån kräver redundant lösning tillkommer, utöver redovisade prispåslag ovan, priser för redundans se ”Redundans (4.2.1.6)”

För koncept 2 beräknas kostnaden för avtalad SLA-nivå avseende telefonitjänst enligt följande:

SLA-påslag multiplicerat med det totala antalet anknötningar multiplicerat med kostnaden för ett abonnemang Inne (till exempel 6 % x 100 anknötningar x 79 kr)
För tjänster ej relaterade till telefonileveransen avropade i en Koncept 2-lösning gäller SLA-beräkningar enligt ovan.

Utvalda priser från utlandet (roaming, Typkonfiguration 2)

Typ	Per enhet	Kommentar	Omräkningsfaktor
SMS skickade från Tyskland (pris per SMS)	1,90 kr	Pris avstämt per 081114. Operatör E2.	1,000
SMS skickade från Spanien (pris per SMS)	2,24 kr	Pris avstämt per 081114. Operatör Xfera.	1,000
MB nedladdade i	50,40 kr	Pris avstämt per 081114.	1,000

Frankrike (pris per MB)		Operatör Bouygues Telecom.	
MB nedladdade i Danmark (pris per MB)	44,37 kr	Pris avstämt per 081114. Operatör Telia Danmark.	1,000