

Bilaga 5

Administration och kontroll

Innehåll

1	Allmänt	3
2	Administration och kontroll	4
2.1	Medverkan	4
2.2	Kvalitetsansvarig	4
2.3	Meddelande vid planerade arbeten	5
2.4	Rapporter och statistik	5
2.5	Fakturering	7
2.6	Dokumentation	7

1 Allmänt



2 Administration och kontroll

2.1 Medverkan

Leverantören skall vid avrop medverka vid framtagning av rutiner för administration och kontroll tillsammans med avroparen.

Svar: Uppfylls, Telenor har väl förankrade standardrutiner och processer för administration och kontroll.

Telenor kommer att tillsammans med avroparen medverka till att ta fram rutiner för administration och kontroll för de funktioner, tjänster och produkter som avropas.

2.2 Kvalitetsansvarig

För erbjudna funktioner, produkter och tjänster skall leverantören tillse att en kvalitetsansvarig finns.

Svar: Uppfylls,
Telenor tillser att en kvalitetsansvarig finns för erbjudna funktioner, produkter och tjänster. Kvalitetsansvarig i detta anbud är Service Management.

Service Management är utformad för att uppnå optimal kvalitet, kundtillfredsställelse och samarbete mellan organisationernas medarbetare.

Service Management driver en förbättringsprocess mellan Telenor och avroparen, för både arbetsrutiner och tekniska specifikationer. Förbättringsprocessen utgår från en analys av tjänsternas användning i avroparens verksamhet. Service Managementfunktionen är kundens SPOC hos Telenor med överordnat ansvar och befogenhet att agera inom ansvarsområden för drift och leverans.

Service Management förbättrar och utvecklar kontinuerligt data- och telekommunikationslösningen avseende både teknik och samarbetsformer. Tjänsternas funktion i den dagliga verksamheten följs upp och analyseras under kontraktstiden/drifftiden.

En utvald Service Manager har den yttersta kunskapen i driftrelaterade frågor samt är ansvarig för dess förvaltning och utveckling av funktion, teknik och ekonomi. Avroparen får rapporter, driftstatistik och färdiga analyser anpassat till sin egen verksamhet. Vidare ingår t ex praktisk rådgivning, koordinering av förändringar i tjänsterna, mm.



Service Management- tjänstens slutgiltiga utformning tas fram tillsammans med avroparen och dokumenteras i en så kallad Drifthandbok/Operations Manual.

2.3 Meddelande vid planerade arbeten

Kunden skall kontaktas och meddelas senast 5 (fem) arbetsdagar innan planerade arbeten utförs. Arbetet ska godkännas av Kunden om inte synnerliga skäl föreligger att inte göra så. Exempel på synnerliga skäl är situationer som syftar till att hindra och begränsa skador på människor eller egendom eller i miljön, upprätthållande av allmän ordning och dylikt.

Svar: Uppfylls, Telenor kontaktar Beställaren senast fem (5) arbetsdagar innan planerat arbete utförs. Vid synnerliga skäl enligt beskrivning ovan, som gör att planerat arbete inte godkänns av kund, skall Telenor meddelas senast tre (3) dagar innan det planerade arbetet var tänkt att utföras.

2.4 Rapporter och statistik

2.4.1 Statistik över Funktioner

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Svar: Uppfylls, Telenor tillhandahåller kvartalsvis statistik över levererade funktioner på avropade serviceobjekt.

2.4.2 Statistik över Tillgänglighet

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererad tillgänglighet.

Svar: Uppfylls, Telenor tillhandahåller kvartalsvis driftstatistik över levererad tillgänglighet för de funktioner servicenivåer avropats.

2.4.3 Driftstatistik

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla driftstatistik.

Svar: Uppfylls, Telenor tillhandahåller kvartalsvis driftstatistik.

2.4.4 Redovisning och avstämning

– Leverantören skall på återkommande driftsmöten redovisa och stämma av tillgänglighet som åtgärdstid, avbrottstid och antal fel.

– Statistik över Fakturering

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

Svar: Uppfylls,

Telenor redovisar och stämmer av tillgänglighet som åtgärdstid, avbrotstid och antal fel på återkommande driftsmöten. Driftsmöten leds av Service Management.

Telenor tillhandahåller statistik över fakturering enligt ovan krav.

2.4.5 Historik för Statistik

Leverantören skall kunna tillhandahålla efterfrågade rapporter och statistik för en period om minst 15 månader.

Leverantören skall också, i förekommande fall, redovisa underlag för vitesberäkning.

Svar: Uppfylls,

Telenor erbjuder leverantören efterfrågade rapporter och statistik för en period om minst 15 månader.

I de fall Telenor inte uppfyller sitt åtagande gällande åtgärdstid, avbrotstid eller max antal fel under servicetiden för de servicenivåer per funktioner kund avropat, kommer Telenor att redovisa vitesberäkning kvartalsvis. Underlag för vitesberäkning är den tillgänglighetsmätning som sker för avropad funktion och servicenivå.

2.4.6 Webbgränssnitt

Leverantören bör erbjuda ett webbgränssnitt där beställaren kan utläsa all ovanstående efterfrågad statistik. Redovisa vad beställaren kan utföra i erbjudet webbgränssnitt.

Svar: Telenor erbjuder leverantören möjlighet att via webbgränssnitt utläsa efterfrågad statistik enligt ovan.

- Statistik över funktioner
- Driftstatistik
- Statistik över fakturering
- Statistik över tillgänglighet
- Historik över statistik

2.5 Fakturering

2.5.1 Fakturornas innehåll

Fakturorna inklusive dess specifikation skall omfatta samtliga levererade produkter och tjänster samt vara anpassad till prislistan d v s produkt, volym, samt total kostnad ska tydligt framgå av specifikationen.

Svar: Uppfylls,

Telenors fakturor omfattar samtliga levererade produkter och tjänster samt är anpassad till prislistan. Av specifikationen framgår tydligt levererade produkter, volym samt total kostnad.

2.6 Dokumentation

2.6.1 Dokumentationens omfattning

Leverantören skall leverera dokumentation på svenska eller engelska över levererade tjänster och funktioner.

Svar: Uppfylls,

Telenor levererar dokumentation över erbjudna och levererade tjänster och funktioner i form av produktbeskrivningar, användarguider, tjänstebeskrivningar, manualer, teknisk dokumentation etc.

Beställaren kan finna generell information om erbjudna och levererade tjänster och funktioner på Telenors hemsida www.telenor.se och/eller få hjälp med information via Telenors Kundservice.

2.6.2 Uppdateringar

Leverantören skall förbinda sig att leverera uppdateringar av dokumentationen i takt med att förändringar införs i tjänster och funktioner, under hela avtalstiden.

Svar: Uppfylls,

Telenor förbinder sig att leverera uppdateringar av dokumentation under hela avtalstiden.