



Kammarkollegiet

Uppdaterat 2011-11-xx

Bilaga 2  
Funktioner, produkter, tjänster och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

## **Bilaga 2**

### Funktioner, produkter, tjänster och priser



## Innehåll

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <b>Allmänt</b>  | <b>3</b>   |
| <b>2</b> | <b>Funktioner för telefoni (tal, bild och data)</b>       | <b>3</b>   |
| 2.1      | Tjänsteutformning, hela anbudsområdet                     | 3          |
| <b>3</b> | <b>Produkter</b>  | <b>3</b>   |
| 3.1      | Produkter och licenser                                    | 3          |
| 3.2      | Befintlig utrustning                                      | 3          |
| 3.3      | Övertagande   | 4          |
| 3.4      | IPv6  | 4          |
| 3.5      | Funktioner för telefoni (tal, bild och data)              | 5          |
| 3.6      | Abonnemang för tal, bild och data                         | 5          |
| 3.7      | Abonnemangsbundna tilläggfunktioner                       | 16         |
| 3.8      | Övriga abonnemangsformer                                  | 22         |
| 3.9      | Generella tilläggfunktioner                               | 31         |
| 3.10     | Röstbrevlådefunktion                                      | 34         |
| 3.11     | Systemadministration                                      | 36         |
| 3.12     | Funktion för Samlad kommunikation (Unified Communication) | 39         |
| 3.13     | Telefoner   | 47         |
| 3.14     | Kontaktcenter   | 51         |
| 3.15     | Hantering av inkommande ärenden via andra ingångar        | 54         |
| <b>4</b> | <b>Tjänst för LAN och datakommunikation</b>               | <b>65</b>  |
| 4.1      | Krav på tjänsteleveransen                                 | 65         |
| 4.2      | Funktionella krav på tjänsten                             | 69         |
| 4.3      | Tilläggfunktioner till tjänsten                           | 81         |
| 4.4      | Tilläggfunktion DataCenter                                | 96         |
| <b>5</b> | <b>Leverantörstjänster</b>                                | <b>100</b> |
| 5.1      | Allmänt   | 100        |
| 5.2      | Införande och migration                                   | 102        |
| 5.3      | Support och assistans                                     | 103        |
| 5.4      | Felhantering  | 104        |
| 5.5      | Kanaler för felanmälan                                    | 104        |
| 5.6      | Beställningar   | 105        |
| 5.7      | Information   | 106        |
| 5.8      | Uppföljning, utveckling och avveckling                    | 106        |
| 5.9      | Tilläggtjänster   | 107        |
| <b>6</b> | <b>Priser</b>   | <b>120</b> |
| 6.1      | Pris för funktioner                                       | 120        |



## **1 Allmänt**

## **2 Funktioner för telefoni (tal, bild och data)**

### **2.1 Tjänsteutformning, hela anbudsområdet**

#### **2.1.1 Tjänst**

##### **2.1.1.1 Tjänstepaketering**

Leverantören bör erbjuda kommunikation som tjänst paketerad i tydliga funktionspaket som därmed är enkel att avropa.

Funktioner i avtalet är paketerade i tydliga funktionspaket som enkelt kan avropas utifrån kundens unika behov och kravbild.

## **3 Produkter**

### **3.1 Produkter och licenser**

Alla produkter och licenser som krävs för att realisera tjänsten skall ingå.  
Alla produkter och licenser som krävs för att realisera tjänsten ingår normalt.  
Ändrustning för att nyttja tjänsten som t.ex. klient PC och terminaler ingår ej utan tecknas separat.

### **3.2 Befintlig utrustning**

Leverantören bör överta befintliga abonnentväxlar, stödsystem och LAN- och WAN-utrustning hos myndigheterna som kan ingå som plattform i kommunikation som tjänst och erlägga ersättning till myndigheten för detta.

I de fall som realiserandet av kommunikation som tjänst innebär att Telia väljer att överta en teknisk plattform från kund kan kunden erhålla en köpeskilling. Köpeskillingen bestäms efter en teknisk genomgång av utrustningen och beror på plattformens typ, release och totalt antal övertagna aktiva funktioner.

Telia och kunden går igenom de tekniska och kommersiella förutsättningarna för ett övertagande av teknisk utrustning inför Telias drift av tjänsten. För att kunna nyttja Kommunikation som tjänst från Telia krävs att ägandet för befintlig utrustning går över fullt ut till Telia samt att det inte får finnas några eventuella skuldkrav kvar kopplade till den övertagna utrustningen.  
Telia ansvarar fullt ut för övertagen utrustning under avtalstiden.

### 3.3 Övertagande

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

I de fall Telia övertagit en teknisk plattform från kund, samt att kunden erhållit en köpeskilling för övertagen utrustning, kan kunden vid avtalets slut och fullgjord betalning för tjänsten återta aktiv teknisk plattform till ett överenskommet pris.

### 3.4 IPv6

Redovisa möjligheten att erbjuda tjänster inom detta ramavtalsområde realiserats med IPv6 och ange eventuella skillnader och begränsningar i erbjuden funktionalitet.

#### IPv6 i WAN

TeliaSonera, som stor Internet/IP aktör, deltar och driver på utvecklingen av Internet/IP området inom flera nya områden. Ett exempel är IPv6, där TeliaSonera redan 2001, som andra operatör i världen, började erbjuda IPv6-tjänster.

TeliaSonera fick under 2004 den då hittills största IPv6 adress tilldelningen i världen, 2 upphöjt i 108 adresser, vilket visar på vår ställning inom IP-området och ett bevis på vår djupa kunskap och framsynhet.

Telias routrar har stöd för IPv6 idag. Vi arbetar nu med införande planer för IPv6, först och främst på den mobila sidan och i steg 2 på fastnät sidan.

Det finns olika metoder att införa IPv6 i ett nät och att vi vid ett eventuellt införande vill ha en diskussion om vad som passar för varje kund.

#### IPv6 i LAN:

På ethernetnivå ingår transport av IPv6 utan beställning.

På L3, IP routing nivå ingår stöd för IPv6 i de komponenter som ingår som standard i Datanet LAN och funktionen kan aktiveras på begäran.

#### Telefoni

Telefonifunktionerna kan realieras över IPv6 nät.

#### Videokonferens

Tandberg MXP ändutrustning stödjer IPv6.

Tandberg VCS kan dessutom fungera som en brygga/gateway mellan utrustningar som bara stödjer IPv4 och nyare som kör IPv6.



## **3.5 Funktioner för telefoni (tal, bild och data)**

### **3.5.1 Grundläggande krav**

#### **3.5.1.1 Operatörstjänster**

Operatörstjänster för tjänsten skall ingå.

Erforderliga operatörstjänster för att uppnå erbjuden funktionalitet ingår i tjänsterna.

#### **3.5.1.2 Valfri operatör som förval**

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

Via förval kan valfri operatör anslutas för indirekt utgående trafik.

#### **3.5.1.3 Nummer**

Kunden skall kunna behålla nuvarande huvud- och direktvalsnummer.

Telia följer PTS direktiv för nummerportabilitet, förutsatt att befintlig operatör/leverantör släpper nuvarande huvud- och direktvalsnummer så kan dessa användas till funktionerna.

#### **3.5.1.4 Användargränssnitt**

Samtliga användargränssnitt bör vara på svenska och anpassade efter svenska förhållanden.

De användargränssnitt som tillhandahålls är där det är möjligt på svenska och anpassade för svenska.

## **3.6 Abonnemang för tal, bild och data**

Abonnemang för tal, bild och data är avsedd för slutanvändare som i första hand har behov av talkommunikation. De slutanvändare som har behov av bild- och datakommunikation ska kunna avropa detta.



### 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.

|   |   |
|---|---|
| Direkt vidarekoppling, internt/extern   | 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 läggs på. Samtalet kan sedan plockas upp igen.   |
| Repetering av senast tagna externnummer | Tjänsten har lagrat senaste slagna externnummer och med få tangenttryckningar 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.  |



| <b>Önskad basfunktion</b>               | <b>Beskrivning av funktionen</b>   |
|---|--|
| Direkt vidarekoppling, internt/externt  | Användaren kan själv styra samtalen direkt till annat nummer, dock ej längre än den egna räckviddsbegränsningen.   |
| Förfrågan och pendling                  | Under ett pågående samtal kan man från anknytning ringa upp en annan person, t ex för att få svar på en fråga, medan den användaren först talade med väntar i telefonen. Det är även möjligt att pendla mellan de två pågående samtalen. |
| Gemensamt kortnummer                    | Gemensamma kortnummer erbjuds, antalet möjliga kortnummer begränsas av hur många siffror man vill ha i kortnumret.   |
| Gemensam nummerplan                     | Till samtliga anknytningar ingår direktval i gemensam nummerserie.   |
| Konferenssamtal (min 3 parter)          | Anknytningsinnehavare kan från egen terminal anordna telefonkonferenser med upp till 3 deltagare varav 2 externa.  |
| Parkering                               | Anknytningsinnehavare kan parkera ett samtal.  |
| Repetering av senast tagna externnummer | Vid avgående samtal och ingen svarar eller om det är hos den användaren ringer till, kan man med servicekod ringa senast slagna nummer igen. Funktionen finns även i ett flertal terminaler.   |
| Samtal väntar avisering                 | När tjänsten är aktiverad blir användaren uppmärksammas om att det är ytterligare ett samtal på väg in.  |
| Tonvalssignalering under samtal         | Anknytningsinnehavare kan använda tonvalssignalering under pågående samtal.  |
| Transport av samtal internt             | Under ett pågående samtal kan användaren ringa upp en tredje person och flytta över samtalet till denna.   |
| Vidarekoppling vid inte svar            | Användaren kan själv styra samtalen vid ej svar till annat nummer.   |
| Vidarekoppling vid upptaget.            | Användaren kan själv styra samtalen vid upptaget till annat nummer.  |



### 3.6.1.2 Abonnemangsformer som erbjuds

Redovisa vilka olika abonnemang för stationär användning som erbjuds och som uppfyller kraven enligt 3.6.1.1 ovan (maximalt 4 stycken).

| Nummer | Benämning                         | Kort beskrivning   |
|--------|-----------------------------------|--|
| T1A    | Fast anknytning nätbaserad koppar | Anknytning ansluten via kopparaccess till nätbaserad växel |
| T1B    | Fast anknytning nätbaserad IP     | Anknytning ansluten via IP-access till nätbaserad växel    |
| T1C    | Fast anknytning kundplacerad IP   | Anknytning ansluten via kundplacerad IP-växel              |
| T1D    |                                   |  |

#### Allmänt

Vi har i kommunikation som tjänst valt att erbjuda funktionerna på olika plattformar. En nätbaserad lösning där anknytningar även kan realiseras via koppar access mot allmänna telenätet och en där anknytningsfunktionalitet realiseras i en kundplacerad ip-växel. Nätbaserade och kundplacerade abonnemangsformer kan ej kombineras i samma lösning.

Den nätbaserade lösningen realiseras i centralt i Telias produktionsmiljö vilket innebär att WAN-access tillkommer för fast anknytning nätbaserad IP.

För en nätbaserad lösning innebär det att när man avropar en anknytning bör ta hänsyn till vilken accessform det är på den aktuella adressen för att minimera avropande myndighets kostnad, LAN/WAN ingår ej utan avropas separat.

Den kundplacerade lösningen realiseras med utrustning i kundens lokaler på en adress, LAN/WAN ingår ej utan avropas separat.

### 3.6.1.3 Funktionsmatris

Matrisen innehåller funktioner som utan extra kostnad bör ingå i de abonnemangsformer för stationär användning som redovisats ovan. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds:

| Abonnemang / Funktion |   | T1A                                 | T1B                                 | T1C                                 | T1D                      |
|-----------------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 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 type="checkbox"/> |





| Abonnemang / Funktion   |   | T1A                                 | T1B                                 | T1C                                 | T1D                      |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 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 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.<br>(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-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 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"/>            | <input type="checkbox"/>            | <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 checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 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 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 type="checkbox"/> |

| Önskad basfunktion                                     | Beskrivning av funktionen   |
|--|---|
| Nummerpresentation / presentation av uppkopplat nummer | Vid inkommande samtal visas den påringandes nummer om detta inte är skyddat. Internsamtal visas som anknytningsnummer och externsamtal med publikt nummer, riktnummer och linjeprefix. Stöd för nummervisning krävs i användarens terminal. |



|   |   |
|---|---|
| Skydd mot nummerpresentation och presentation och uppkopplat nummer | Fast skydd och tillfälligt skydd mot visande av nummer vid utgående samtal kan aktiveras från funktionen.                             |
| Återuppringning vid inte svar                                       | Anknytningsinnehavare kan själv aktivera återuppringning vid ej svar, funktionen förutsätter att anropat nummer signalerar tillbaka.  |
| Kundstyrd vidarekoppling  |   |
| Svar på valfri telefon  | För den enskilda anknytningen finns möjlighet att med service kod svara på valfri telefon inom lösningen.                             |
| Meddelande väntar, lampa eller signal                               | Funktionen är terminalberoende och innebär att anknytningsinnehavaren blir uppmärksam på att meddelande väntar.                       |
| Överflyttning   | Under ett pågående samtal kan användaren parkera pågående samtal och ringa upp en tredje person samt flytta över samtalet till denna. |
| Återuppringning vid upptaget  | Anknytningsinnehavare kan själv aktivera återuppringning vid upptaget, funktionen förutsätter att anropat nummer signalerar tillbaka. |

### 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 checked="" 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/extern   | 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.  |

| Önskad basfunktion                    | Beskrivning av funktionen  |
|---------------------------------------|--|
| Direkt vidarekoppling, internt/extern | Användaren kan själv styra samtalen direkt till annat nummer, dock ej längre än den egna räckviddsbegränsningen. |
| Förfrågan och pendling                | Under ett pågående samtal kan man från anknytning ringa upp en annan person, t ex för att få svar på en          |



|   |  |
|---|--|
|   | fråga, medan den användaren först talade med väntar i telefonen. Det är även möjligt att pendla mellan de två pågående samtalen.   |
| Gemensamt kortnummer                    | Gemensamma kortnummer erbjuds, antalet möjliga kortnummer begränsas av hur många siffror man vill ha i kortnumret.   |
| Gemensam nummerplan                     | Till samtliga anknytningar ingår direktval i gemensam nummerserie.   |
| Konferenssamtal (min 3 parter)          | Anknytningsinnehavare kan från egen terminal anordna telefonkonferenser med upp till 3 deltagare varav 2 externa.  |
| Parkering                               | Anknytningsinnehavare kan parkera ett samtal.  |
| Repetering av senast tagna externnummer | Vid avgående samtal och ingen svarar eller om det är hos den användaren ringer till, kan man med servicekod ringa senast slagna nummer igen. Funktionen finns även i ett flertal terminaler. |
| Samtal väntar avisering                 | När tjänsten är aktiverad blir användaren uppmärksammas om att det är ytterligare ett samtal på väg in.  |
| Tonvalssignalering under samtal         | Anknytningsinnehavare kan använda tonvalssignalering under pågående samtal.  |
| Transport av samtal internt             | Under ett pågående samtal kan användaren ringa upp en tredje person och flytta över samtalet till denna.   |
| Vidarekoppling vid inte svar            | Användaren kan själv styra samtalen vid ej svar till annat nummer.   |
| Vidarekoppling vid upptaget.            | Användaren kan själv styra samtalen vid upptaget till annat nummer.  |

### 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    | Mobil anknytning nätbaserad      | Anknytning ansluten via mobila nätet till nätbaserad växel    |
| T2B    |                                  |   |
| T2C    | Mobil anknytning kundplacerad IP | Anknytning ansluten via mobilnätet till kundplacerad IP-växel |
| T2D    |                                  |   |



### 3.6.2.3 Begränsningar i nyttjandet av mobila abonnemang

Det bör inte vara begränsningar i att använda mobila abonnemangen inom och utom Sverige.

Det finns inga begränsningar för användandet av det mobila abonnemanget inom och utom Sverige. Utomlands kan däremot inte anknypningsfunktionalitet garanteras då denna är avhängd funktionalitet i roamande operatörs nät.

Abonnemangen för mobil användning (T2) har samma eventuella begränsningar som finns i det underliggande mobila abonnemanget t.ex. avseende antal SMS, MMS och volymen av datatrafik.

Utöver själva mobilabonnemanget så finns möjligheten att komplettera fastigheten/adressen med Mobilt Företagsnät för att få garanterad täckning och kapacitet samt för att minimera strålning och få maximal batteritid på användarnas terminaler.

MFN erbjuds separat efter genomgång med respektive avropande enhet, se punkt 5.9.8.

### 3.6.2.4 Funktionsmatris

Matrisen innehåller funktioner som utan extra kostnad bör ingå i de abonnemangsformer för mobil användning som har redovisats ovan. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| Abonnemang / Funktion   | Kort beskrivning  | T2A                                 | T2B                      | T2C                                 | T2D                      |
|---|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Nummerpresentation  | Den anropandes abonnentnummer kan presenteras, med extra adressinformation (t ex anropande abonnentens subadress), för den anropade abonnenten.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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.<br>(COLR) Tjänsten erbjuds den uppringde abonnenten och förhindrar presentation av hans nummer, inkluderande extra adressinformation. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| Abonnemang / Funktion                 | Kort beskrivning   | T2A                                 | T2B                      | T2C                                 | T2D                      |
|---------------------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> | <input 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Meddelande väntar, lampa eller signal | När meddelande finns i ansluten hänvisningsdator lämnas besked härom.  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Överflyttning                         | Ett pågående samtal kan kopplas om till annat abonnemang.  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Önskad basfunktion   | Beskrivning av funktionen   |
|--|---|
| <i>Nummerpresentation / presentation av uppkopplat nummer</i>              | Vid inkommande samtal visas den påringandes nummer om detta inte är skyddat. Internsamtal visas som anknytningsnummer och externsamtal med publikt nummer, riktnummer och linjeprefix. Stöd för nummervisning krävs i användarens terminal. |
| <i>Skydd mot nummerpresentation och presentation och uppkopplat nummer</i> | Fast skydd och tillfälligt skydd mot visande av nummer vid utgående samtal kan aktiveras från funktionen.   |
| <i>Återuppringning vid inte svar</i>                                       | Anknytningsinnehavare kan själv aktivera återuppringning vid ej svar, funktionen förutsätter att anropat nummer signalerar tillbaka.  |
| <i>Kundstyrd vidarekoppling</i>  | En användare kan styra om ett inkommande samtal till ett annat nummer innan samtalet besvaras.  |



|  |   |
|--|---|
| <i>Svar på valfri telefon</i>                | För den enskilda anknytningen finns möjlighet att med service kod svara på valfri telefon inom lösningen.                             |
| <i>Meddelande väntar, lampa eller signal</i> | Funktionen är terminalberoende och innebär att anknytningsinnehavaren blir uppmärksam på att meddelande väntar.                       |
| <i>Överflyttning</i>                         | Under ett pågående samtal kan användaren parkera pågående samtal och ringa upp en tredje person samt flytta över samtalet till denna. |
| <i>Återuppringning vid upptaget</i>          | Anknytningsinnehavare kan själv aktivera återuppringning vid upptaget, funktionen förutsätter att anropat nummer signalerar tillbaka. |

### 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                      |
|-----------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                       |                  | <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"/> |



### 3.7 Abonnemangsbundna tilläggfunktioner

#### 3.7.1 Tilläggfunktioner för stationära och mobila abonnemang

Matrisen innehåller funktioner som bör ingå i de abonnemangsformer som har redovisats ovan. Ingår funktionerna inte i pris för basabonnemang prissätts dessa separat i Bilaga 2. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

Redovisa i slutet av matrisen vilka övriga funktioner som ingår i abonnemangsformerna.

| Abonnemang  |   | T1A                                 | T1B                                 | T1C                                 | T1D                      | T2A                                 | T2B                      | T2C                                 | T2D                      |
|---|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Funktion  |   |                                     |                                     |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          |
| Bildkommunikation mellan användare  | Två användare har även bildkommunikation under ett samtal.  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Datakommunikation   | Abonnemanget kan användas för datakommunikation.  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Flexibel anknötning, så kallad "free seating"   | Användare kan styra till anropsnummer till valfritt stationärt eller mobila abonnemang.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hotline   | När användare lyfter luren kopplas ett samtal upp mot ett fördefinierat anropsnummer.   | <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"/> |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ringa via katalogfunktion.  | Via en katalogfunktion i tjänsten söka och direkt ringa sökt nummer vid träff.  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |





| Abonnemang  |  | T1A                                 | T1B                                 | T1C                                 | T1D                      | T2A                                 | T2B                      | T2C                                 | T2D                      |
|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <b>Funktion</b>   |  |                                     |                                     |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spärr av extern vidarekoppling  | Abonnemanget kan spärras mot att aktivera extern vidarekoppling.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spärr av transport av samtal externt  | Abonnemanget kan spärras mot att aktivera transport av samtal externt.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spärr mot nyttjande av vissa trafikslag (utlands-, mobilsamtal etc.)                    | Abonnemanget kan spärras mot att ringa vissa trafikslag.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Spärr mot presentation av nummer vid utgående samtal                                    | Spärr mot att användarens abonnemangsnummer skickas från tjänsten.   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 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 checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Synkroniseringsfunktion mot e-postsystem  | Abonnemanget kan synkroniseras mot myndighetens e-postsystem.  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Överföring av uppringarens namn   | Vid svar på telefonanrop visas i telefonapparaten display den anropades namn.  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kostnadsinformation   | Den anropande erhåller kostnadsinformation angående samtalet.  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| Abonnemang   |  | T1A                                 | T1B                                 | T1C                                 | T1D                      | T2A                                 | T2B                      | T2C                                 | T2D                      |
|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <b>Funktion</b>                                      |  |                                     |                                     |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          |
| 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"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input 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 checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Säker överföring                                     | För varje grupp som sannolikt kommer att delta i konfidentiella samtal.  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <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 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input checked="" 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"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input 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 checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| Abonnemang   |  | T1A                      | T1B                      | T1C                      | T1D                      | T2A                      | T2B                      | T2C                      | T2D                      |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Funktion</b>                                    |  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| 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 type="checkbox"/> |

| Abonnemang               | Kort beskrivning | T1A                      | T1B                      | T1C                      | T1D                      | T2A                      | T2B                      | T2C                      | T2D                      |
|--------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Övriga funktioner</b> |                  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|                          |                  | <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"/> | <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"/> |
|                          |                  | <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"/> | <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"/> |
|                          |                  | <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"/> | <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"/> |
|                          |                  | <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"/> |

| Önskad funktion   | Beskrivning av funktionen   |
|---|---|
| Bildkommunikation mellan användare  | Funktionen är terminal- och accessberoende och innebär t.ex. att två användare med 3G-terminaler och 3G-simkort kan etablera ett videosamtal mellan varandra förutsatt att det finns 3G-täckning. |
| Byte av kommunikationskanal under pågående samtal, t.ex. från tal till text eller från text till bild | Funktionen är terminal- och accessberoende.   |
| Datakommunikation   | Funktionen är terminal- och accessberoende, datakommunikation via mobilt abonnemang förutsätter att terminalen kan fungera som modem.   |



| <b>Önskad funktion</b>  | <b>Beskrivning av funktionen</b>   |
|---|--|
| Flexibel anknytning, så kallad "free seating"   | Anknytningsinnehavaren kan via servicekod själv styra sin anknytning till valfritt nummer.   |
| Hotline   | Automatisk uppkoppling till förutbestämt nummer. Kan exempelvis användas för hisstelefon.  |
| Köfunktionalitet med välkomstbesked och köbesked (minimum 5 samtal på kö)               | I funktionen ingår möjlighet att lägga upp svarsgrupper/gruppnummer till dessa kan man knyta välkomst- och kö-besked.  |
| Presentation av abonnemangsnummer vid utgående samtal                                   | Användaren kan själv välja om hon/han vill visa sitt nummer, funktionen går om så önskas väljas för varje enskilt samtal.  |
| Ringa via katalogfunktion.  | Funktionen är terminal och accesberoende.  |
| Ringlista där samtalet kopplas enligt en lista per abonnemang vid inte svar             | Ringlista åstadkoms via tjänsten vidarekoppling vid ej svar i flera steg.  |
| Spärr av extern vidarekoppling  | Funktionen innebär spärr mot extern vidarekoppling.  |
| Spärr av transport av samtal externt  | Abonnemanget kan spärras mot att aktivera transport av samtal externt.   |
| Spärr mot nyttjande av vissa trafikslag (utlands-, mobilsamtal etc.)                    | Spärr mot vissa trafikslag görs via räckviddsbegränsare/kategori   |
| Spärr mot presentation av nummer vid utgående samtal                                    | Användaren kan själv välja om hon/han vill visa sitt nummer, funktionen går om så önskas väljas för varje enskilt samtal.  |
| Unified Messaging, där röstmeddelanden är läsbara och avlyssningsbara från e-postsystem | Via webgränssnitt kan inställningar göras så att röstmeddelanden kan vidarebefordras som fil till användarens e-postadress i myndighetens e-postsystem. Funktionen kräver tilläggstjänsten röstbrevlåda. |
| Synkroniseringsfunktion mot e-postsystem  |  |
| Extra katalognummer   | En anknytning kan ha extra katalognummer (anropsnummer).   |
| Överföring av uppringarens namn   | Funktionen är terminal- och accessberoende .   |
| Överföring av anropads namn.  | Funktionen är terminal- och accessberoende .   |
| Begränsning av namnöverföring (uppringarens och anropads).                              | Funktionen är terminal- och accessberoende .   |
| Spårning.   | Spårning av samtal förutsätter att tjänsten aktiverats.  |
| Kostnadsinformation   | Vid samtal till Telias betaltjänster erhålls kostnadsinformation i början av samtalet.   |



| <b>Önskad funktion</b>                                  | <b>Beskrivning av funktionen</b>   |
|---|--|
| Fjärraccess   |  |
| Personsökning   | Det är möjligt att integrera personsökar-<br>anläggning med telefonifunktionen.  |
| Säker överföring  |  |
| Multipelrepresenterade nummer<br>(”linjetagarfunktion”) | Funktionen är terminal- och accessberoende.  |
| Förbigång av vidarekoppling och<br>medflyttning         | Med tjänsten förbigång kan man med<br>servicekod gå förbi vidarekoppling och<br>medflyttning.  |
| Inbrytning  | Med tjänsten inbrytning kan man med<br>servicekod bryta in i pågående samtal.  |
| SMS   | SMS kan skickas och tas emot på mobila<br>anknytningar som har terminal som klarar<br>detta.   |
| MMS   | Bildmeddelande MMS kan skickas och tas<br>emot på mobila anknytningar som har<br>terminal som klarar detta.                              |
| Delad faktura   | Med tjänsten kan användaren av mobil<br>anknytning styra vilka<br>samtal/meddelanden/datatrafik som ska<br>komma på en särskild faktura. |
| Åtkomst till Internet                                   | Mobil anknytning har åtkomst till Internet<br>förutsatt att terminalen medger detta.   |
| Åtkomst till myndighetens WAN                           | Via Internet kan mobil anknytning ges<br>åtkomst mot myndighetens WAN.   |
| Säker anslutning för åtkomst till<br>myndighetens WAN   |  |



## **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.

Som abonnemang för fax eller texttelefon erbjuds samma typ av abonnemang som övriga abonnemang på adressen. På adresser där fast telefoni i huvudsak är realiserad via IP innebär detta att analog adapter erfordras för att ansluta fax eller texttelefon denna avropas då separat.

### **3.8.2 Abonnement för satellitkommunikation**

#### **3.8.2.1 Abonnementet**

Leverantören bör erbjuda abonnemang för satellitkommunikation.

Telia erbjuder inte abonnemang för satellitkommunikation

### **3.8.3 Abonnement för videokommunikation**

#### **3.8.3.1 Abonnementet**

Leverantören bör erbjuda abonnemang för videokommunikation.

#### **3.8.3.1 Övergripande beskrivning av Tjänsten**

Video som tjänst är en IP-baserad lösning för videokommunikation baserad på utrustning från marknadsledande aktörer.

Tjänsten består av två delar. Den Centralt placerade utrustningen och dess funktionalitet, nedan benämnt Abonnement för videokommunikation, utgör grundfunktionaliteten som driftas och manageras i Telias lokaler. Samt den ändrustning som Kunden valt till sina användare och arbetsställen för att kommunicera visuellt ifrån, som är placerad hos Kunden, nedan benämnt Ändrustning och är placerad hos kunden.

Tjänsten kan med fördel integreras med andra verksamhetssystem och kommunikationslösningar som t.ex. kalendersystem och unified communication plattformar såsom exempelvis Microsoft Lync.

Videomöten skapar förutsättningar för en naturlig kommunikation - på ett sätt som inget annat media klarar av. Med videomöten kan Kunden effektivisera flera olika

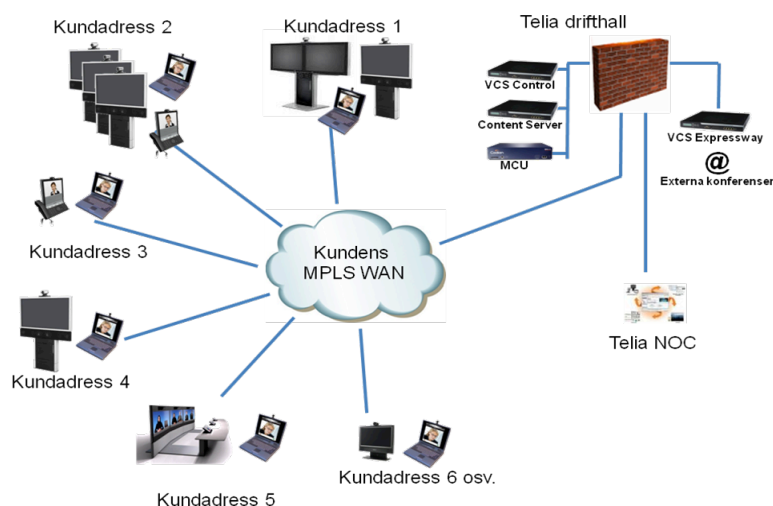
delar av verksamheten, samarbeta bättre och uppnå en närmare relation mellan ledning och personal.

Eftersom Tjänsten erbjuds som en funktion erhåller Kunden en lösning med hög flexibilitet och modulärt valbara tilläggstjänster.

Tjänsten erbjuds globalt men med vissa restriktioner utanför EU.

### 3.8.3.1.1 Översikt lösning

Illustrationen nedan visar en principskiss av hur Tjänsten är designad och kan variera baserat på Kundens val av funktionalitet i Tjänsten.



### 3.8.3.1.2 Abonnemang för videokommunikation = Grundfunktionalitet

I abonnemang för videokommunikation (den centralt placerade utrustningen) ingår följande:

- Olika accessalternativ till VisCom-Tjänsten för att kunden ska kunna ansluta till tjänsten via sitt eget WAN.
- Redundant access till internet för att kunna ringa och ta emot videosamtal från externa deltagare.
- Anslutning till PSTN nätet för att kunna ta emot och ringa upp samtal, både ljud och video, över ISDN.
- Webbgränssnitt, VisCom-webb, för översikt av sina videosystem:
  - Kundens medarbetare kan schemalägga och boka videomöten.
  - Kundens huvudanvändare kan se statistic på nyttjande av videosystemen
  - Information om status på sina egna videosystem
- Hög tillgänglighet med redundanta komponenter och central övervakning för all centralt placerad utrustning.



- Grundkonfiguration av samtliga beställda videosystem.
- Övervakning av Kundplacerad utrustning och remote management vilket möjliggör konfiguration och felsökning samt vid behov uppdateringar av programvara av kundplacerad utrustning.
- Upprättande av en adressplan för Kunden och konfiguration av policys för videosystemen.
- Tillgång till tjänstens manualer och inspelade instruktionsvideos.

Den centralt placerade utrustningen och dess funktioner dimensioneras efter Kundens önskemål om antal videosystem och valda tilläggstjänster. Minimum antal videosystem att avropa är 1 st kundplacerat videosystem (exklusive pc klienter).

Telia lägger stor vikt vid användarvänlighet av videokonferenssystemen och genom att alla system alltid är kopplade till en gemensam managerad tjänst förebyggs eventuella problem och användaren kan enkelt boka och använda systemen utan speciella förkunskaper.

Flerpartsbrygga och andra tjänster erbjuds som tillvalstjänster för att ge Kunden största möjliga flexibilitet i lösningen. Här kan varje Kund välja tillvalstjänster efter eget behov.

#### **3.8.3.1.3 Accessalternativ**

För att nyttja Video som tjänst måste de kundplacerade videosystemen kunna kommunicera med den centrala miljön hos Telia. Videotrafiken kommer att gå över kundens egna nätverk (WAN) till Telia, vanligen via internet alternativt kundens egna WAN-lösning.

Accessalternativen till VisCom är följande:

1. Access över internet - VisCom-Tjänsten har en redundant anslutning till internet för kunder som vill använda internet som accessmetod för anslutning till Tjänsten. Kunden ansvarar för att ha en öppen internet access från videosystemet med erforderlig kapacitet.
2. Access över Telia DataNet – Tjänsten är fysiskt redundant ansluten till Telia DataNet. Detta möjliggör en enkel och snabb implementering av access för kunder som har Telia DataNet som WAN lösning. Redundanta brandväggar mot kundens accesslösning. Kunden har automatiskt tillgång till den redundant anslutningen till den centrala miljön hos Telia. Telia beställer aktivering av access från Kundens nät till den centrala miljön för Tjänsten hos Telia.
3. Access för kunder som har Telia WAN som WAN-lösning.
4. Access för kunder med annan WAN leverantör - För dessa kunder finns möjligheten att beställa en anslutning till Telia DataNet från sin huvudnod. Då har kunden automatiskt tillgång till den redundant anslutningen till den centrala miljön hos Telia. Telia beställer sedan aktivering av accessen från Kundens anslutning till den centrala miljön hos Telia.



#### **3.8.3.1.4 Abonnemangsbundna tilläggfunktioner och optioner**

Följande funktioner erbjuds som tillvalstjänster:

- Flerpartskonferens, för kommunikation med fler än en motpart. Dimensioneras beroende på Kundens önskemål om kvalitet och om antal samtidiga parter i konferensen.
- Kommunikation med externa parter via IP baserad konferensutrustning. Tjänsten dimensioneras beroende på antal önskade samtidiga externa parter via IP i konferensen.
- Kommunikation med externa parter via ISDN anslutning. Krävs även för att möjliggöra deltagande i en konferens från telefon/mobiltelefon. Dimensioneras beroende på Kundens önskemål om samtidiga antal externa parter via ISDN i konferensen.
- Telefonnummer till videosystemet . Krävs för att telefondeltagare skall kunna ringa till videosystemet.

Följande funktioner erbjuds som optioner till tjänsten:

- Inspelning och streaming av konferenser. Dimensioneras beroende på Kundens önskemål om antal önskade samtidiga inspelningar och samtidiga streaming sessioner
- Integration med Microsoft Exchange (enligt den version som för tillfället stöds i tjänsten)
- Integration med Microsoft OCS/Lync
- Integration med Unified Communication eller telefonlösningar från Avaya, Cisco, IBM, Siemens eller Avaya
- Anpassning av konferensrum eller hörsalar ex. bordsbrunnar etc.
- Möbler specifikt anpassade till olika konferenssystem
- Trådlöst nätverk i mötesrummet

Produkter för realisering av abonnemang för videokommunikation är placerade i Telias drifthallar (centralt placerad utrustning).

Valbara tilläggfunktioner och optioner ses som egna projekt och offereras separat. Prisexempel för vissa tilläggfunktioner är angivna i prislistan.

Utbudet av tilläggfunktioner och optioner till abonnemang för videokommunikation kan komma att förändras under avtalstiden.

#### **3.8.3.1.5 Ändrustning**

I Tjänsten finns ett flertal varianter av videosystem att välja mellan beroende på vilket behov verksamheten har samt utformningen av lokalerna. Nedan presenteras ett antal exempel på valbara kommunikationssystem för placering hos Kunden och Kundens användare. Finns speciella krav och önskemål kan kundanpassade paketeringar erbjudas.



Kommunikationssystemen är den ändrustning som kan väljas till abonnemang för videokommunikation.

Vissa kommunikationssystem dvs. ändrustning kräver att abonnemang för videokommunikation utökas med abonnemangsbundna tilläggfunktioner.

För ändrustning ingår funktionalitet för att visa och sända dokument med högkvalitativ upplösning.

### **Lösningar för konferensrum**

#### **Telepresence T3**

Telepresence T3 ger den ultimata mötesupplevelsen där du får känslan av att befinna dig i samma rum som dina möteskollegor som befinner sig någon helt annanstans. Lösningen ger plats för 6 deltagare per rum, 3 st 65" skärmar och videosystemet. Lösningen med tillval omfatta ombyggnation av rum samt möbler.



#### **Kundanpassad Telepresence**

Ni har kanske egna idéer om hur ni skulle vilja använda video genom att skapa Telepresencekänslan. Kanske är det en övervakningscentral, ett specialanpassat rum, ledningsgruppsrum eller anpassad utbildningslokal som behöver en speciallösning. Vi kommer ut på ett förstudiebesök där ni berättar om hur ni skulle vilja arbeta, vi diskuterar olika möjligheter och presenterar därefter en lämplig lösning anpassat efter era behov.

#### **Profile 65" Dual med C90 Codec**

Exklusiv Skandinavisk design med rent och snyggt utseende från alla vinklar. Fullt integrerat system med 2 st 1080p widescreen 65" LCD, 2 st Precision HD 1080p camera och C90 codec. Systemet har en mycket hög kapacitet och funktionalitet. Lämpligt system för stora konferensrum där man får en stor bra bild vid presentationsläge.



#### **Profile 65" Single with C60 Codec**

Exklusiv Skandinavisk design med rent och snyggt utseende från alla vinklar. Fullt integrerat system med 1 st 1080p widescreen 65" LCD, Precision HD 1080p camera och C60 codec. Ett videosystem med mycket hög kapacitet och funktionalitet. Lämpligt system för stora konferensrum.



#### **Profile 52" Dual with C60 Codec**





Ett optimalt system för det stora konferensrummet. Ett fullt integrerat system med 2 st 1080p widescreen 52" LCD skärmar, HD kamera och C60 codec.

### **Profile 52" Single C40 Codec**

Ett system med skandinavisk design som passar väl för både konferensrummet och styrelserummet. Ett fullt integrerat system med 1080p widescreen 52" LCD skärm, HD kamera och C60 codec.



### **Profile 42" Single with C20 Codec**

Ett behändigt system med exklusiv skandinavisk design för det lilla konferensrummet. Ett fullt integrerat system med 1080p widescreen 52" LCD skärm, HD kamera och C20 codec.



### **Personliga videosystem**

#### **EX90 och EX60**

För personlig Telepresence upplevelse. Ett fantastiskt ansikte mot ansikte känsla direkt från ditt skrivbord. 1080p30 resolution med en stor 24-tums resp. 20-tums HD-skärm, 8" touchpanel med enkel och översiktlig meny för att göra det ännu lättare att ringa och ändra inställningar.



#### **E20**

En bordstelefon som är en kombinerad telefon och videosystem. Gör det lätt för användaren att dra nytta av möjligheterna med visuell kommunikation i sitt dagliga arbete direkt ifrån sitt eget skrivbord.



#### **Movi**

En stabil och skalbar plattform ger även möjlighet till att erbjuda användarna att delta i konferens från sin PC. Med Movi får en PC användare, utrustad med web kamera, en fullt funktionell lösning för visuell kommunikation vart de än befinner sig – på hotellet, hos kunden eller hemarbetsplatsen. Moviklienten är en windowsklient. Kan beställas med eller utan Precision USB HD Camera.





### Anpassade lösningar för kundplacerad utrustning

#### **Integrator Package C90 Codec**

Konferenssystem för större hörsalar eller auditorium som kan kopplas in till avancerade ljudanläggningar. Lösningen består av en codec, kamera och mikrofon. Separata LCD eller LED skärm/-ar i olika storlekar kan väljas som tillval alternativt att installation görs med befintlig projektor. Skärmarna monteras normalt på vägg med väggstativ och golvstativ, med eller utan hjul kan väljas som tillval. Ljudanläggning alt. installation till befintlig ljudanläggning kan väljas som tillval.

#### **Integrator Package C60 Codec alternativt C40 Codec**

Konferenssystem för hörsalar eller konferensrum med 1080p i bildkvalitet. Lösningen består av en codec, kamera och mikrofon. Separat LCD eller LED skärm/-ar i olika storlekar kan väljas till alternativt att installation görs med befintlig projektor. Skärmarna monteras normalt på vägg med väggstativ och golvstativ, med eller utan hjul kan väljas som tillval. Ljudanläggning alt. installation till befintlig ljudanläggning kan väljas som tillval.

#### **Quick Set C20 Codec**

Konferenssystem för mindre hörsalar eller konferensrum med 1080p i bildkvalitet. Lösningen består av en codec, kamera och mikrofon. Separat LCD eller LED skärm/-ar i olika storlekar kan väljas till alternativt att installation görs med befintlig projektor. Skärmarna monteras normalt på vägg med väggstativ och golvstativ, med eller utan hjul kan väljas som tillval. Ljudanläggning alt. installation till befintlig ljudanläggning kan väljas som tillval.

Exempel på anpassade lösningar baserade på codec och separata skärmar:



#### **3.8.3.1.6 Servicenivå**

Följande servicenivåer, drifttider och servicetider gäller som standard för tjänsten.

| <b>Abonnemang för videokommunikation (= Grundfunktionalitet dvs. Centralt placerad utrustning)</b> |  |
|--|--|
| Drifttid   | Dygnet runt.   |
| Servicetid   | Helgfri måndag – fredag kl. 08.00 – 17.00<br>GMT+1 d.v.s. lokal tid för Sverige, Norge, Danmark och GMT+2 d.v.s lokal tid för Finland. |
| Servicenivå  | 99,8 % i tillgänglighet mätt per månad.  |



| <b>Ändrustning (= Kundplacerad utrustning)</b> |  |
|--|--|
| Drifttid                                       | Dygnet runt.   |
| Servicetid                                     | Helgfri måndag – fredag kl. 08.00 – 17.00 GMT+1 d.v.s lokal tid för Sverige, Norge, Danmark och GMT+2 d.v.s lokal tid för Finland.   |
| Servicenivå                                    | <p>Servicenivå standard ingår i video som Tjänst.</p> <p>För kundplacerad utrustning gäller funktionservice enligt följande:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Telias tekniker ansvarar för felsökning av utrustningen.</li><li>• Telia tillhandahåller uppdateringar av ingående programvara inom releasen på befintlig HW (ex från 4.2 till 4.3 ej från 4.9 till 5.0).</li><li>• Telia skickar i det fall HW fel konstaterats.</li><li>• Cygates tekniker byter ut trasig utrustning när ersättningsenhet har kommit fram till kunden.</li><li>• Total åtgärds tid max 45 timmar (5 dagar) under Servicetid.</li></ul> <p>Val av utökad servicenivå kan erbjudas enligt de standardiserade nivåerna i detta avtal dvs. Serviceklass 1-6.</p> |

Servicefönster infaller natten mellan fredag och lördag 22.00 – 06.00 samt natten mellan söndag och måndag, kl. 00.00 - 06.00. Andra tider för planerad service skall aviseras Kunden senast 14 dagar innan. Alla tider för servicefönster är angivna i GMT+1 dvs. svenska tidsangivelser.

#### **3.8.3.1.7 Förutsättningar för tjänsten**

- Hantera sitt interna nätverk och WAN samt dess ingående komponenter.
- Fastighetsnät skall vara framdraget till den plats där kundplacerad utrustning skall placeras. Uttaget skall vara max 2 meter från plats där kundplacerad utrustning önskas placeras.
- Nätverket skall vara av erforderlig kvalitet och kapacitet såsom exempelvis bandbreddsdedicering för att hantera videokommunikation. Nätet skall vara realiserat över fiber.
- Ha ett WAN alt. internetaccess och LAN med QoS kvalitet och med erforderlig bandbredd. Kvaliteten i videomötet kommer att påverkas beroende av bandbredd.
- Nödvändiga kopplingar och inställningar i kundens interna nätverk skall vara gjorda.
- Kunden ombesörjer att videokonferenssystemet finns i direkt närhet av det utrymme där det ska installeras.



- I utrymmet ska det finnas erforderligt antal eluttag inom 2 meter från där utrustningen ska placeras.
- När behov föreligger lämna tillträde och tillgång till Kunds lokaler, utrustning och system.
- Förse Telia med de uppgifter som krävs för att kunna konfigurera utrustningen som t ex. IP-adresser, nummerplan etc.
- I de fall där t.ex. mikrofoner ska placeras på bord ska det finnas nödvändig kanalisation mellan bordet och videokonferenssystemet.
- Bidra med rätt kompetens och resurser i rätt tid för att leveransprojektet skall kunna fullföljas enligt överenskommen kvalitet
- Löpande under avtalsperioden koordinera resursbehov, utbilda personal, förankra och informera inom Kundens organisation och övriga berörda.
- Hålla eller förse användarna med erforderlig utbildning i Tjänsten och konferenssystemen.
- Ansvara för felsökning, justering och eventuellt underhåll/komplettering/uppgradering av WAN/LAN-komponenter när så är påkallat.
- Ansvara för erforderlig nätverksutrustning som till exempel fiber konverter i det fall det skulle behövas.
- Ansvara för fri väg för kablage vid montage av videosystem anslutet till befintlig projektor i taket alt. montering av ny projektor i tak.
- Vid montage av videosystem på vägg skall väggarna vara av den kvalitet som krävs för skärm/skärmarnas vikt samt montage av fäste på vägg.



## 3.9 Generella tilläggfunktioner

### 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 växel 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"><li>- förnamn och/eller efternamn</li><li>- anknytningsnummer</li><li>- organisationstillhörighet</li><li>- rumsnummer och geografisk placering</li><li>- arbetsuppgift/ärende (flera uppgifter)</li><li>- valfria kombinationer av ovanstående</li><li>- mobiltelefonnummer</li><li>- e-postadress</li></ul> |
| Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare.  |
| 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.   |



**Erbjuden telefonistfunktion innehåller nedan beskrivna funktioner.**

Automatisk presentation på skärmen av uppgifter såsom namn, anknytningsnummer, eventuella hänvisningsbesked, för den aktuella anknytningen vid anrop mot telefonist. Telefonistprogrammet ser till att presentationen av anknytningsuppgifter och status på anknytningen sker på skärmen.

Begränsa sökning till avdelning eller liknande om arbetet i växeln är organiserat så att vissa växelbord/PC endast arbetar mot motsvarande grupper av anknytningar. I hänvisningsdatorn lägger man in alla uppgifter och grupperingar på anknytningarna. Varje telefonist har ett eget användar-ID där man beskriver dess arbetsområde.

Fonetisk sökning av namn, sker i de fält man valt att ha fonetisk sökning. En sökning på "Karlsson" ger även träff på Karlson eller Carlzon.

Från telefonistarbetsplatsen förmedla mottagna meddelanden via e-post och SMS. Efter att ha skrivit meddelandet klickar man på önskad funktion, e-post eller SMS.

Förmedling av samtal, sker normalt med en knapptryckning.

Förmedling med avisering, telefonisten aviserar påringd anknytning att samtal väntar innan man kopplar fram det.

Koppla upp konferenssamtal, görs via telefonistprogrammet.

Möjlighet att registrera meddelande till abonnenten direkt i hänvisningsbilden.

Telefonist kan söka i hela databasen på nedanstående sökbegrepp:

- förnamn och/eller efternamn
- anknytningsnummer
- organisationstillhörighet
- rumsnummer och geografisk placering
- arbetsuppgift/ärende (flera uppgifter)
- valfria kombinationer av ovanstående
- mobiltelefonnummer
- e-postadress

Man anger i katalogdatabasen vilka fält man önskar sökbara och i vilken ordning dessa skall presenteras på skärmen.

Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare, telefonist har möjlighet att lägga in hänvisningsmeddelande på valfri anknytning i databasen.

Lägga in hänvisningsbesked utan att anknytningen stängs då flera användare delar på samma anknytning, telefonisten lägger in en mjuk hänvisning på anknytningen.





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. Via kalenderfunktion läggs regelbunden frånvaro och schemalagd arbetstid in.

Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt, man väljer ut de anknytningar som omfattas av beskedet. Kan exempelvis omfatta en organisatorisk enhet.

Medhörning av extra telefonist vid t ex utbildning, anslutning av extra lur eller headset.

Nattkoppling av telefonistplats med tillhörande talbesked, talbeskedet går in när sista telefonisten stängt sin plats.

Parkering av samtal, görs via att sätta ett samtal på vänt för att sedan återuppta det.

Påkoppling/Inbrytning, görs mot en upptagen anknytning.

Samtalskö mot telefonist, det finns en köindikator i telefonistplatsen där man ser samtalen som väntar.

Talsvar vid kö mot telefonist, talsvaret kommer vid upptagen telefonist.  
”Välkommen till Kammarkollegiet, det är några samtal före, var god vänta”

Väntkoppling av samtal vid upptaget, samtalen sätts på vänt mot anknytningen.

Återanrop till samma telefonist vid ej svar hos användaren, med information om användaren, telefonisten som förmedlat samtalet får det som återanrop vid ej svar med tillhörande information på skärmen.

Övervakning vid upptagen användare, man sätter anknytningen under bevakning och ser när anknytningen blir ledig.

### 3.9.1.2 Tilläggsfunktioner

Matrisen innehåller funktion som utan extra kostnad bör ingå i telefonistarbetsplatsen. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| 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"/> |



### **Indikering sker endast på en telefonistarbetsplats i taget.**

Den telefonist som varit längst ledig får samtalet.

### **Stöd för synskadad telefonist**

För synskadad telefonist finns möjlighet att öka typsnittstorlek, göra bokstäverna ”feta”, välja vilka fält som ska visas samt ändra storlek på dessa.

### **Utföra samtliga kommandon från tangentbordet**

All samtalsstyrning samt övriga funktioner sker från tangentbord eller via musklick.

### **Skapa ytterligare sökbegrepp**

Telefonisten ska skapa egna sökningar, t.ex. från de extrafälten som finns tillgängliga.

## **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

Hänvisningsfunktionen innehåller nedanstående funktioner och administreras med behörighet via gränssnitt i telefonistapplikationen.

Med servicekoder kan användare hänvisa sin anknytning med klockslag eller datum.

I hänvisningsfunktionen ingår ett kalendersystem där kalenderuppgifter styr telefonen.

Webbgränssnitt med möjlighet att aktivera hänvisning samt lägga in hänvisningar framåt i tiden för enstaka tillfällen eller för upprepning med bestämda intervall t.ex. varje vecka, varje dag

### **3.9.2.2 Tilläggfunktioner**

Hänvisning bör innehålla nedanstående tilläggfunktioner

- Användare kan hänvisa sin anknytning till ett bestämt klockslag kommande dag/dagar

Via webbgränssnittet kan anknytningsinnehavare lägga in hänvisning till bestämt klockslag kommande dag/dagar.

## **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

Den som ringer möts av ägarens personliga hälsningsfras som sedan följs av ett menyval. I menyvalet ges möjlighet att välja mellan att lämna meddelande eller att bli kopplad till telefonist för personlig.

Avlyssning av meddelanden görs från PC ansluten till Internet eller från egen telefon med kortnummer eller genom att ringa sitt telefonnummer och ange en personlig kod.

Aktivering och inkoppling av röstbrevlådan gör varje användare själv med hjälp av i funktionen ingående vidarekopplingstjänster. Via webgränssnitt eller telefon kan användaren själv anpassa röstbrevlådan genom att:

- ändra hälsningsfras, personlig kod eller lösenord.
- ändra aviseringsätt nummerpresentation, SMS eller e-brev.
- vidarebefordra meddelande till annan röstbrevlåda eller e-post adress.

Förutsatt att hänvisningsfunktion och telefonist finns så levereras röstbrevlådor som standard att påringande efter hänvisad anknytning hamnar i röstbrevlådans menyval och därefter ges möjlighet välja mellan att lämna meddelande eller att bli kopplad till telefonist.

Användare ställer själv hur hon/han vill få avisering av meddelanden, till nummerpresentatör, till mobiltelefon som ett SMS, eller som ett e-brev, ett eller flera av aviseringssätten kan användas samtidigt. Aviseringen via SMS och e-brev innehåller information om när meddelandet lämnades och vilket ursprungligt nummer som ringt. Hur aviseringen visas på nummerpresentatören är beroende av terminal.

### **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
- Läs upp aktiva hänvisningar
- Läs 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

#### **Automatisk telefonist innehåller nedanstående basfunktioner.**

Automatisk telefonist ansluts alltid till funktionens hänvisningsdator. Den som ringer möts av en valbar kundunikt välkomstbesked. Samma välkomstbesked spelas upp oavsett om samtalet kommer från en intern eller extern telefon. Ett välkomstbesked består av två delar, en kundunik del och en standard. Ett exempel på en kundunik del är "Välkommen till Kammarkollegiet, vem vill du ringa". Där "Välkommen till Kammarkollegiet" är den kundunika delen och "vem vill du ringa" är standard.

Automatisk telefonist styrs via röstkommandon. Påringande ges möjlighet till att få nummer och namn uppläst eller att bli kopplad är anknytningen hänvisad ges hänvisningsbesked.

Användare kan från egen anknytning eller mobiltelefon hänvisa eller medflytta sin anknytning, borttagning av medflyttning görs från egen anknytning eller telefonist.

Samtliga namn och nummer som hänvisningsdatorn innehåller kan anropas via automatisk telefonist, namn och nummer kan även undantas, katalogen uppdateras automatiskt en gång per dygn.

Statistik kan erhållas för framkoppling och hänvisning en separat rapport för var och en, som levereras via e-post per vecka eller månad.

#### **3.10.2.2 Tilläggfunktioner**

Automatisk telefonist bör innehålla nedanstående tilläggfunktioner

- Lägga in, ändra och ta bort kalenderuppgifter i egen kalender
- Få kalenderuppgifter i egen kalender uppläst
- Läs upp namnet innan samtalet kopplas
- Ha samma anropsnummer för såväl koppling av samtal som hänvisning

Automatisk telefonist läser upp namnet innan samtalet kopplas, det är även möjligt att ha samma nummer för så väl koppling av samtal som hänvisning av anknytning.

## **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 anknytningsnummer
- Förändring och administration av hänvisning och röstbrevlåda

- Loggning av utförda förändringar med datum och av vem förändringarna utförts

Med tjänsten systemadministration ges via olika gränssnitt möjlighet till förändring och administration av anknytningsnummer och funktionalitet samt förändring och administration av hänvisningsinformation. Utförda förändringar loggas på inloggad person med datum.

### 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 anknytningsnummer som databasen innehåller
- Uppdateras automatiskt med information från databasen
- Statistik för minst 6 månaders debitering

Via tilldelat webbgränssnitt finns information om kunds samtliga funktioner samt priser för dessa. Uppdatering görs löpande i samband med att förändringar sker. Visning görs på kostnadsställe, användare, anläggningsnummer eller andra nivåer som är aktuellt för avtalet. Specifik rapport för samtliga funktioner och dess aktiveringsdag finns att tillgå.

Prissättning för trafik sker per automatik från Telias ordinarie faktureringsystem men avtalad prislista finns tillgänglig i webbgränssnittet.

I webbgränssnittet finns möjlighet för kund att hantera myndighetsspecifika kostnader.

Statistik sparas i 15 månader.

### 3.11.3 Trafikmätning

#### 3.11.3.1 Funktioner

Trafikmätningfunktionen skall kunna mäta på:

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



Funktionen trafikmätning erbjuds via en statistikmodul som kan mäta trafik från enskild anknytning, trafik till och från beställaren som helhet, telefonisttrafik som t.ex antal samtal i kö, svarstider, handläggningstider och övergivna samtal per grupp eller per individ.

### 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

Statistiken presenteras i ett PC baserat verktyg med bland annat följande mätetal för valfri tidsperiod, inkomna samtal, samtal via telefonist, återanrop, medelexpeditiostid, medelsvarstid, övergiva/tappade samtal och samtalsfördelning på veckodag och klockslag.



### 3.12 Funktion för Samlad kommunikation (Unified Communication)

Med funktion för Samlad kommunikation avses funktioner som ger möjlighet till bättre effektivitet och samverkan genom förbättrad kontroll, styrning, integration och användande av multipla kommunikationssystem och -kanaler. Samlad kommunikation kan bland annat omfatta följande funktioner:

- Telefoni – mobil och fast
- Direktmeddelanden (Instant messaging, chat)
- Närvarostyrning (presence)
- Notifiering av händelser
- Webb- och videokonferens
- Unified messaging inkl röstmeddelanden och e-post
- SMS
- Kalender och kataloger
- Dokumentdelning
- Verktyg för samarbete (collaboration)
- Klientprogramvara för PC, inkl softphones
- Klientprogramvara för mobila telefoner

I detta avsnitt efterfrågas funktioner för Samlad kommunikation som exempelvis bild, text, tal, närvarostyrning och dokumentdelning.

#### 3.12.1 Funktion för Samlad kommunikation (UC)

Anbudsgivaren **bör** erbjuda funktion för Samlad kommunikation enligt ovan.

Redovisa funktionen och beskriv hur integration av tal-, bild- och textbaserade funktioner och kanaler utformas och realiseras samt hur integration mot kalender- och katalogfunktioner tillhandahålls.

Redovisa även funktionalitet i mobila klienter och hur automatisk notifiering av händelser kan erhållas.

Redovisa även funktioner för närvarostyrning såsom integration av närvarostyrning mellan telefoni, kalenderfunktion och hänvisningsfunktion, samma funktionalitet oberoende av telefon, automatisk statusindikering, styrning av samtal och meddelanden.

#### **Samlad kommunikation (Unified Communication)**

Telias erbjuder anpassningsbara och framtidssäkra Unified Communication-lösningar med mobil integration till företag och organisationer. Syftet är att leverera lösningar som tillåter dig och dina medarbetare att dra full nytta av fördelarna av Unified Communication i form av enskilda tjänster och/eller som



funktionserbjudande. När gränsen mellan arbete och fritid suddas ut måste användarna ha förmågan att hantera sin egen tid och närbarhet. Ökad produktivitet betyder ökad frihet i sättet att använda tiden för den enskilda medarbetaren, för företagets/organisationens kundgång samt för kundens "Kund". Slut användarna får möjlighet oavsett situation att bestämma hur och med vilken terminal de önskar kommunicera. Detta innebär att användarna har möjlighet att ta kontroll över sin tid och ger möjlighet att styra sitt arbetssätt på ett smartare sätt. Denna förändring kommer att öka antalet kommunikationsalternativ och snabba på beslutsprocesser.

### **Affärsnytta med Unified Communication**

- Nya effektiva arbetssätt och affärsmodeller
- Ökad produktivitet genom effektivare och snabbare kommunikation
- Användarna ges möjlighet att ta kontroll över sin tid, ger effektivare arbetssätt
- Mobil tillgång till affärssystem och applikationer
- Förenklar kunskaps- och informationsspridningen
- Sparar tid och resekostnader
- Minskar miljöpåverkan
- Användandet av UC leder till nöjda kunder



Traditionellt har varje kommunikationskanal (fast, mobil, data, e-post etc.) krävt separata fysiska förbindelser. Konvergensen och integrationen av tjänster och nätverk gör det nu möjligt att kombinera röst, data och video tillsammans med olika applikationer i ett gränssnitt. Detta påverkar företagens/myndigheternas processer, affärsmodeller och relationer mot sina kunder/medborgare.

Samlad kommunikation möjliggör och ger ett situationsanpassat arbetssätt, där användaren ges möjlighet att nyttja den för stunden valda sättet att kommunicera.





Det är motiverat att säga att vi växlar från terminalfokuserad till användarfokuserad kommunikation

### **Unified Communication och minskad miljöpåverkan går hand i hand.**

Det går inte längre att kompromissa mellan resultat och miljökrav. Unified Communication är en ”grön” lösning som definitivt sänker både resekostnader och utsläppen av växthusgaser

### **Användarfunktioner, dra fördelar av Unified Communication**

#### **En användare – ett nummer**

Fasta och mobila anknytningar som har full växelfunktionalitet. Ett och samma nummer för användarna oavsett vilken terminal som nyttjas för tillfället. Situationsanpassa samtalsstyrningen efter behov. Enkel hantering för att kunna styra samtalen mellan olika terminaler/svarsställen eller välj att ”gaffla” samtalen till flera terminaler/svarsställen.

#### **Närvaro/tillgänglighet (Presence)**

Information om närvaro (presence) visar hur tillgänglig en medarbetare är (uppkopplad, inte på plats, upptagen, i möte osv). Styr inkommande kontakter till rätt utrustning eller media. Automatiserar hanteringen av användarens statusinformation, exempelvis att en mötesnotering i kalendern automatiskt aktiverar statusangivelsen ”i möte”.

#### **Svarslåda**

Möjlighet att styra samtal till svarslåda som är åtkomlig från olika utrustning och gränssnitt. Användaren ges möjlighet, genom webbgränssnitt, en översikt över inspelade samtal och prioritera vilka eller vilka som är viktigast att lyssna av. Möjlighet att styrning samtal till svarställe för dedicerad gruppering.

#### **Direktmeddelanden (chatt)**

Direktmeddelanden erbjuder realtidskommunikation och möjliggör ett effektivt samarbete. I direktmeddelanden kan man även här ange närvarostatus. Direktmeddelanden gör det möjligt att förändra kommunikationsmönstren, speciellt i företagets internkommunikation.

#### **E-post, Kalender, Kontakter – personal information management (PIM)**

Tanken med PIM är att vi ska ha ständig tillgång till rätt information på rätt plats i rätt form. Informationen ska dessutom vara tillräckligt komplett och korrekt för att tillgodose våra behov.

E-post med push-funktion ger användaren möjlighet att vara ständigt uppkopplad. Nya e-brev dyker upp ögonblickligen i mobilen (på samma sätt som textmeddelanden), varefter användaren kan skicka svar, vidarebefordra brev osv.



### **Katalog**

Vem är rätt person? När kan hon eller han nås? Hur kan jag hitta rätt funktion/grupper med efterfrågad kompetens? Hela företagskatalogen blir nåbar från din terminal. Att hitta rätt person går snabbare, och dessutom kommer det att bli möjligt att kontakta personen direkt via katalogen; se nedan.

### **Click-to-communicate**

Direktmeddelande, röstsamtal, video- samt konferensmöjligheter ligger endast ett ”klick” ifrån kommunikation. Användaren kan enkelt byta från direktmeddelanden till ett telefonsamtal och vidare till ett webbmöte med ett och samma gränssnitt.

### **Samarbete / Samverkan**

Samarbete är kärnan inom Unified Communication, då möjligheterna leder till nya och effektivare arbetssätt. Inkluderar telemöten, videomöten, webbmöten, fildelning, filöverföring, delad whiteboard och delat skrivbord.

### **Video / Visuell kommunikation**

Visuell kommunikation ökar den personliga effektiviteten och företagets produktivitet tack vare att mötet är så nära vad vi kan kalla ett fysiskt möte. Med dagens högkvalitativa videokonferenslösningar, allt från TelePresence, PC- och mobilbaserade lösningar, till traditionella rum-till-rum lösningar finns idag visuell kommunikation anpassad för hela organisationen.

### **Kontakt Center**

Kontakt Center hjälper företag att på ett effektivt och professionellt sätt hantera stora mängder inkommande kundkontakter, oavsett meddelandekanal. Oberoende av hur kunderna väljer att kontakta er kundtjänst – över telefon, via företagets hemsida, e-post, SMS, fax eller personlig besök – så sköts all kommunikation effektivt.

### **Införande**

En av de viktigaste faserna inför valet att ta det första steget mot UC är utföra en verksamhetsanalys och en analys av kundens befintliga it/ip-miljö. Detta för att säkra en framgångsrik migrering. Vi kan hjälpa till under implementering, så att medarbetarna snabbt kan börja tillämpa ett nytt kommunikationsbeteende och dra full nytta av det nya arbetssättet.

Vi tar följaktligen utgångspunkt från kundernas befintliga miljö på resan mot Unified Communication och därför ser vi följande huvudområden som viktiga vid en generell migrering.

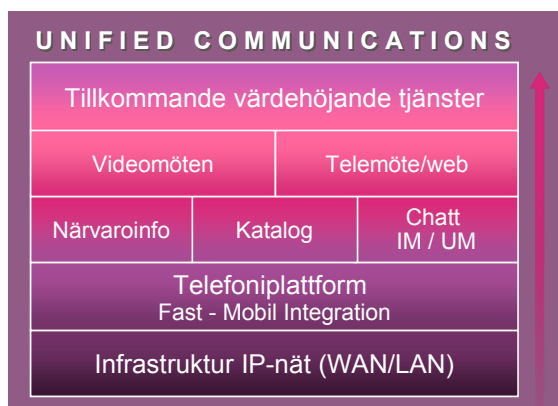
### **Generell Migrering mot Unified Communication**

Skräddarsydd migrering baserad på kundens befintliga it/ip-miljö  
Migration baserad på kundens mognadsgrad och ett genomförande i kundens takt

Migrering som utgår från kundens gjorda investeringar i telefoniplattform/kommunikationslösning



Erbjudande/säkring av fasta/mobila integrationslösningar  
Integrering av närvaroinfo, katalog och chatt  
Integrering av visuell kommunikation (video) och telemötestjänster  
Tillkommande värdehöjande tjänster



### Realiseringsberoende

Telia erbjuder Unified Communication i Kommunikation Som Tjänst utifrån den realisering som är mest lämplig och den funktionalitet som är tillgänglig och möjlig i kombination med kundens behov och IT-miljö.

Full Unified Communication kräver en IP-baserad miljö. Telia kan redan nu erbjuda UC-funktionalitet på befintliga miljöer/lösningar och successivt migrera till full UC.

Telia har t.ex. sedan länge lösningar för mobilt arbetssätt och erbjuder slutanvändaren tillgång till kalender och mail i mobilen, samt full växelintegration med full funktionalitet och telefonistöd oavsett om det är en fast eller mobil anknäytning.

### Migrering

Det finns en stor installerad bas av följande lösningar/leverantörer:

- Meridian / CS1000 - Nortel
- MD110 / MxOne - Aastra
- Cisco Communication Manager - Cisco
- Centrex (Nätbaserad lösning från Telia)

Telia kan erbjuda en migreringsväg från existerande telefoni-plattform till Unified Communication.

Respektive leverantör har migreringsplaner i flera steg där UC-lösningen integreras med växellösningen.

### Verktyg för bl.a. samarbete och full presence

Telia erbjuder integration med collaborations-verktyg, exempel på dessa är Microsoft Office Communications Server 2007 samt IBM Sametime.



I båda dessa miljöer tillhandahålls bland annat koppling mot användares telefonanknytning (fast eller mobil) och kan indikera "upptagen i telefon" under pågående samtal.

UC offereras separat i och med att utveckling pågår inom området samt kräver systemintegration och verksamhetsinförande.

För att erbjuda Unified Communication så samarbetar Telia med några av världens främsta leverantörer inom området, här kommer ett axplock där det mesta i dagsläget är att benämna som produkter för samlad kommunikation.

### **Nätbaserad lösning**

Exempel på funktionalitet som erbjuds inom UC utifrån telefoniperspektivet:

- Telefoni – mobil och fast med full funktionalitet inkl internpris. Parallellringning. Svarsställe. Med samtalsstyrning över till annan anknytning beroende på trafikfall och transport av samtal.
- Telemötewebb och telemöte.
- Röstsvar Webb
- LDAP-koppling för synkronisering av kataloger
- Närvarostyrning (presence)
- Kalenderekoppling: Outlook, LotusNotes och Groupwise
- Softphone med bla denna utökade funktionalitet:
  - Click to Call t.ex. Ringa Via Outlook
  - Presence möjligheter (hänvisningar)
  - Linjetagarfunktionalitet
  - Inspelningsmöjlighet
  - Namnvisning inkommande samtal
  - Integration telefonidel i ACD klient inkl Chat mellan klienter

### **Produkter för kundplacerad lösning**

#### **CISCO**

##### ***Cisco Unified Communications Manager***

Cisco Unified Communications Manager (CUCM) är en IP-baserad växelplattform som skalar upp till 60000 anknytningar.

CUCM stödjer applikationer som video, presence, mobilitet, kontakt center, konferensbrygga, röstbrevlåda, Microsoft OCS2007, multimedia samt integration mot ett flertal system med hjälp av SIP (Session Initiation Protocol).

CUCM kan implementeras både som centraliserad eller distribuerad arkitektur. Hög säkerhet och redundans kan ges genom olika lösningar, till exempel Campus och Geografisk redundans.

##### ***Cisco Unified Messaging***

Cisco Unified Messaging integrerar alla typer av medelanden så att de enkelt kan komma åt från ett enda användargränssnitt oavsett plats eller terminal



### ***Cisco Unity Connection***

Cisco Unity Connection är ett röstbrevlådesystem med funktioner som ger tillgång till avlyssning och hantering av röstbrevlådemeddelanden via telefon, epostklient, webbklient eller Cisco Unified Personal Communicator. Genom integrationen med CUPC ges användare av denna användarvänlig click-to-call-möjlighet för att ta direkt kontakt över den typ av medium som passar bäst för tillfället (exv, tal, video, chat).

### ***Cisco Unified Presence***

Cisco Unified Presence Server är en presenceserver som både sköter hanteringen av allt presence-data i en Cisco Unified Communications Manager lösning samt hanterar integrationen gentemot Microsoft Office Communication Server och mot IBM Sametime.

Cisco Unified Presence ser till att förse Cisco Unified Personal Communicator med närvaroinfo, snabbmeddelanden, och click-to-call tjänster för Cisco Unified Personal Communicator från antingen en PC eller MAC, och den skalar upp till 30,000 användare.

Cisco Unified Presence stöder både Live Communication Server (LCS) 2005 och Office Communication Server (OCS) 2007 i detta läge och den skalar upp till 10,000 Microsoft Office Communicator användare.

### ***Cisco Unified IPCC Express***

Cisco Unified IPCC Express med presence baserade kompetensgrupper gör det möjligt att använda personer som resurser även om de inte är definierade som agenter i ContactCenter. Agent som behöver extrahjälp kan skicka frågan till en kompetensgrupp och ett textmeddelande kommer att presenteras för resurser som ingår i gruppen och har presence status satt till "Tillgänglig". Personen som får meddelandet kan svara med ett enkelt "ja" och samtalet kopplas automatiskt fram. I textmeddelandet kan man även inkludera kunddata med automatik

### ***Mail- och Kalenderintegration***

Cisco's lösningar för Unified Communications integrerar med de vanligaste mail- och kalender systemen för att kunna möjliggöra funktioner så som klicka-och-ringa från sina kontakter, styra Presence (tillgänglighet) från kalendern

### ***AASTRA***

#### ***Aastra Unified Communication***

Aastras vision för Samlad kommunikation kallas för Process Integrerad Kommunikation / Process Integrated Communications, eller PIC.

Samlad kommunikation ses som en verktygslåda och hur man väljer att realisera och använda dessa verktyg är Process Integrerad Kommunikation. Aastra's PIC är en vision med användaren i fokus.

Samlad kommunikation gör det enklare för användarna att arbeta och hålla kontakt med kunder och medarbetare oavsett var de befinner sig. Användarna blir mer effektiva och kan agera mer professionellt mot sina kunder och partners genom att integrera kommunikations- och affärssystemen. T.ex. koppla upp ett samtal på sin



mobil från kontaktlistan i Outlook eller se missade samtal i inboxen. Andra exempel kan vara att koppla ett kundsamtal till samma person som de talade med sist, eller låta en anställd plocka samtal genom att visuellt presentera alla väntande kunder på en dator.

För lösningar från Aastra är konnektivitet till Microsoft OCS och andra företags lösningar såsom IBM Sametime ett viktigt perspektiv.

Det finns ett antal funktioner som det är viktigt att de samarbetar bra med växlarna, såsom kontakt och närvaro hantering, kontakt center och sammanslagen meddelandehantering.

De kunder som antingen har MX-ONE, eller någon annan av Aastra's kommunikationsplattformar, Solidus eCare eller CMG kan växa in i UC på ett smidigt sätt.

Aastra anser att UC handlar om hur företagets affärsflöden kan utvecklas och optimeras med hjälp av sammanslagen kommunikation och därmed skapa mer konkurrenskraftiga företag.

Telia erbjuder tjänster baserade på MX-ONE, CMG, Solidus eCare, Business phone

### ***NORTEL***

#### ***Nortel Unified Communication***

Nortel har ett brett sortiment som stödjer samlad kommunikation som Telia erbjuder: Serverplattformen CS1000 i dess olika tappningar där integration med Microsoft OCS2007 kan ske. Nortel och Microsoft har ett nära samarbeten för att utveckla integrationen mellan

växel och OCS2007. CS1000 stödjer applikationer som Kontakt Center, konferensbrygga, röstbrevlåda, Microsoft OCS2007, integrerad DECT, mobil anknytning, multimedia samt SIP (Session Initiation Protocol).

#### ***Integrated Conference Bridge, ICB***

Integrerad konferensbrygga i CS1000 och Meridian.

Administration via webb

Upp till 62 deltagare samt 20 konferenser

Upp till 1 000 användare kan registreras, max 40 simultiga användare.

Integration med Outlook kalendern.

#### ***Röstbrevlådesystem***

##### ***Call Pilot Server 600r***

Röstbrevlåda upp till 7 000 röstbrevlådor

Röstpromptar till Kontakt Center

Unified Messaging

Fax via PC

Menyträd

##### ***Call Pilot Server 1005r***

Röstbrevlåda upp till 15 500

röstbrevlådor

Röstpromptar Kontakt Center

Unified Messaging

Fax via PC

Menyträd

Redundans



## 3.13 Telefoner

### 3.13.1 Telefoner till abonnemangsformerna

Telefoner att ansluta till respektive abonnemangsform skall erbjudas.

Telia erbjuder möjligheten att ansluta telefoner till fasta respektive mobila abonnemang.

Två modeller Enkel och Avancerad är framtagna för fasta respektive mobila abonnemang och fyller kraven.

Telefonerna av enkel- och avancerad modell har utökad garanti under avtalstiden. Efter avtalsslut är eventuell kvarvarande fabriksgaranti från tillverkaren gällande.

Service hanteras via Inskicksservice, där användaren själv registrerar sitt serviceärende i ett webbgränssnitt och sedan skickar in telefonen för reparation. Färdig reparation returneras sedan till av användaren önskad adress.

#### 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.

Kunden har möjlighet att ansluta telefoner till respektive abonnemang som en tilläggstjänst.

#### 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)

Telia erbjuder en enkel mobiltelefon och en avancerad mobiltelefon.



Enkel modell har som minimum följande basfunktioner:

- SMS
- MMS
- Kalender
- Kontakter/telefonbok
- Datakommunikation (GPRS)
- Dataanslutning (Bluetooth)

Avancerad modell har som minimum följande egenskaper:

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

### **3.13.1.3 Övriga funktioner mobila telefoner**

Anbudsgivaren bör erbjuda mobila telefoner inom området med stöd för följande funktioner:

Möjlighet att ändra textstorlek i display  
Möjlighet att ändra ljus och kontrast i display  
Stora tangenter

Telia har möjlighet att erbjuda mobila telefoner inom området med stöd för möjlighet att ändra textstorlek i display, möjlighet att ändra ljus och kontrast i display samt 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
- Snabbvalsappar





- Högtalare
- Återuppringning
- Sekretessknapp
- Uttag för headset

Telia erbjuder en enkel fast telefon och en avancerad fast telefon.

Enkel modell har som minimum följande basfunktioner:

- Kortnummer
- Repetition av senast slagna nummer
- Tonvalssignalering (DTMF)
- Nummerpresentation
- Återuppringning

Avancerad modell har som minimum följande egenskaper:

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

### **3.13.1.5 Övriga funktioner fasta telefoner**

Anbudsgivaren bör erbjuda fasta telefoner med stöd för följande funktioner:

Möjlighet att ändra textstorlek i display  
Möjlighet att ändra ljus och kontrast i display  
Stora tangenter

Telia har möjlighet att erbjuda fasta telefoner inom området med stöd för möjlighet att ändra ljus och kontrast i display samt stora tangenter.

### **3.13.2 Telia Mobile Device Management**

Telia Mobile Device Management är en komplett lösning för er IT avdelning som ger enklare och billigare hantering av mobila terminaler, hela vägen från inköp till utrangering. Alla åtgärder utförs med fjärrhantering via tjänstens webbverktyg och mobilnätet.



Telia Mobile Device Management är en molnbaserad tjänst. Din IT-avdelning slipper lägga värdefulla arbetstimmar på en intern driftmiljö, med allt vad det innebär av licenshantering, hårdvaruanpassning, installation, övervakning, uppdatering, säkerhetskopiering osv. Självfallet är tjänsten tillgänglig dygnet runt, 365 dagar per år.

#### Funktioner

Telia Mobile Device Management är en molnbaserad administration av företagets mobiltelefoner och surfplattor som ger möjlighet en rad funktioner, t.ex:

- Försé terminalen med alla grundläggande inställningar för datakommunikation, e-post osv.
- Flytta över befintliga kontakter, kalenderposter o.d. från en gammal terminal
- Installera företagsspecifika standardapplikationer
- Analysera mobilterminaler
- Ändra inställningar
- Installera program
- Uppdatera installerade program
- Radera data i förlorade terminaler och spärra dem
- Säkerhetskopiera lagrade data från mobilterminaler
- Överföra data till mobilterminaler
- Blockera funktioner som inte tillåts av företaget
- Installera brandvägg och virussydd (Licens för Antivirusprogram tillkommer)
- Låsa terminaler så att användarna inte kan installera egna program
- Se vilka mobilterminaler som företaget har (asset management)
- Radera inställningar
- Säkerhetskopiera användarens kontakter och kalenderposter för överföring till ny terminal
- Radera installerade program

Förutsättningar för Telia Mobile Device Management:

- Minst 10 licenser
- 3 månaders uppsägningstid
- Betala bara för aktiva licenser (Minst 10 licenser)
- Andra linjens support till it-avdelningen
- Webbutbildning för it-avdelningen
- Mobildata ingår ej.



### 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   |
| Hierarktiskt 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 meny   |
| Styrning av samtal kan ske baserat på <ul style="list-style-type: none"><li>- klockslag</li><li>- datum</li><li>- antal samtal i kö</li><li>- samtalets kötid för de samtal som väntat längst</li></ul> |

*Anbudsgivarens beskrivning av tjänsten.*

Tjänsten uppfyller alla ovanstående skallkrav.

Tjänsten innehåller funktioner för automatisk samtalshantering. Funktionen realiseras genom att samtal inkommer till talsvar där kravställda funktioner enligt ovan realiseras. Tjänsten innehåller funktionalitet för att realisera en kundgång där den inringande kan erhålla följande funktioner:

- Talat besked
- Köbesked ges under kötiden i form av upprepat köbesked
- Köbesked kan anpassas beroende på kösituation
- Möjlighet för den inringande att styra menyvalet genom knappval
- Samtal kan styras grundat på A-nummer
- Styrning av samtal kan ske baserat på
  - o Klockslag
  - o Datum
  - o Antal samtl i kö
  - o Samtalets kötid för de samtal som väntat längst
  - o

Tjänsten innehåller funktionalitet för att bygga hierarktiskt uppbyggda menyssystem.

Tjänsten innehåller funktionalitet som möjliggör kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i meny.



### 3.14.2 Tilläggfunktioner för automatisk samtalshantering

Nedanstående matris innehåller de funktioner som bör ingå. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| 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 självservice-tjänst 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"/> |

#### **Möjlighet till identifiering via knappval (mata in personnummer) eller A-nummer**

Funktionaliteten för att realisera kravet finns i talsvaret. Den inringande kan knappa in siffror som sedan kan användas för verifiering av den inringande. Det kan krävas integration med verksamhetssystem för att erhålla information om vem den inringande är. Information om den inringande kan sedan användas i systemet för ex placering i kö och därefter styrning till rätt handläggare.

#### **Möjlighet att ange telefonnummer för att senare bli uppringd**

Tjänsten innehåller funktionalitet för Callback, vilket realiserar den efterfrågade funktionen.

#### **Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten**

Talsvarsfunktionen innehåller funktionalitet för att nyttja röststyrning och text-till-tal teknik. För röststyrning kan både Fritt tal och Styrt tal teknik realisera funktionen. Funktionaliteten kan användas för att bland annat styra ut samtal till rätt kö/handläggare eller självservice-tjänst.

#### **Möjlighet för den inringande att lämna meddelande i t.ex. en röstbrevlåda**

Tjänsten innehåller funktionalitet att styra ett inkommande samtal till en utpekad röstbrevlåda.

#### **Mobilsamtal kan styras grundad på var mobiltelefonen befinner sig.**

Genom att använda sig av information från mobilnätet om var mobiltelefonen befinner sig kan denna information användas för att styra samtalet. Vilka regler som



används för styrning kundanpassas. För viss styrningslogik kan integration mot beställarens stödsystem behöva göras.

#### **Kömusik eller ringsignal mellan köbesked**

Tjänsten erbjuder funktionalitet för att spela upp kömusik eller ringsignal mellan köbesked.

#### **Upprepat köbesked ges under kötiden i form av förväntad återstående kötid eller köplats.**

Tjänsten har kontroll över samtalet när samtalet befinner sig i kö. Under hela kötiden kan systemet med jämna mellanrum begära av talsvar att läsa upp köbesked.

Systemet skickar över aktuell köstatus till talsvaret och baserat på denna information kan talsvaret läsa upp aktuell information i form av:

- förväntad återstående kötid
- köplats
- antal handläggare som besvarar kön

#### **Möjlighet att välja väg även senare i menyvalet**

Tjänsten har kontroll över samtalet när samtalet befinner sig i kö. Under hela kötiden kan tjänsten begära av talsvaren att läsa upp utpekade talsvarsfraser. Vilka fraser som läses upp är en konfigurationsfråga. Val av talsvarsfraser kan baseras på förväntad återstående kötid. Tjänsten kan av talsvaren begära att läsa upp alternativt menyval om den förväntade kötid är längre än en viss förutbestämd tid. Den inringande kan då få möjlighet att göra kompletterade val i talsvaret för att ex kunna utföra sitt ärende via en självbetjäningstjänst.

#### **Längre meddelande (minst en minut) kan nås genom val av den inringande.**

Funktionen realiserar i talsvaren genom att lägga in möjligheter att nå efterfrågad information på de platser i menyrädet där den kan tänkas efterfrågas.

#### **Lavinmeddelanden**

Funktionen realiserar genom att en administratör kan ringa in till ett telefonnummer. Administratören måste ange en pin-kod för att få åtkomst till den administrativa menyn. I menyn kan administratören aktivera talsvarsfraser. Funktionalitet som erbjuds är:

- spela in och aktivera en fras
- Aktivera eller deaktivera befintliga fraser i talsvaret

### **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.

Genom utbildning till administratörer och tillgång till administratörsverktyg ges möjlighet till den önskade funktionen. Förändringar kan göras momentant.



Applikationen som nyttjas för att göra förändringar i talsvar installeras på PC tillhörande kunden i kundens lokaler. PC ska ha datakoppling till tjänstens driftmiljö och vara uppkopplad för att förändringar ska kunna utföras.

### 3.15 Hantering av inkommande ärenden via andra ingångar

#### 3.15.1.1 Inkommande ärenden via andra kanaler än tal

Nedanstående matris innehåller de kanaler som bör kunna styras mot personlig samtalshantering och där hanteras på liknande sätt som inkommande talsamtal. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| 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"/> |

#### **Klicka och ring från myndighetens webbplats**

I tjänsten finns möjlighet att hantera både inkommande PSTN-samtal och IP-samtal. Detta innebär att det går att skapa en klicka-och-ring knapp på myndighetens webbsida. Denna knapp genererar ett samtal som styrs till en ingång i tjänsten.

#### **Klicka för återuppringning från myndighetens webbplats**

I tjänsten finns funktionalitet för att erbjuda Callback vilket realiserar önskad funktionalitet. På myndighetens webbsida skapas en klick-knapp som realiserar ett anrop till tjänsten. Via ett definierat gränssnitt skapar klickknappen en callback-post i tjänsten. När kunden ska ringas upp styrs samtalet fram till handläggare med kompetens som motsvarar kundens frågeställning på webbplatsen.

#### **Hantering av inkommande e-post**

Tjänsten innehåller funktionalitet för att realisera kundingångar för hantering av inkommande e-post. Funktionalitet i tjänsten analyserar e ett e-posts ärende och placerar det i rätt kö. E-postet styrs därefter ut till handläggare med kompetens att både hantera kundkanalen e-post samt e-postets ärendetyp.

**Hantering av chat**

Tjänsten innehåller funktionalitet för att realisera kundgångar för hantering av chatt. På kundens webb-sida skapas en länk som när kunden klickar på den skapar en chatt-session. Chatt-sessionen skickar in en chatt-begäran till en ingång i tjänsten. Funktionalitet i tjänsten analyserar chatt-sessionens ärende och placerar det i rätt kö. Chatt-sessionen styrs därefter ut till handläggare med kompetens att både hantera kundkanalen chatt samt chattets ärendetyp.

**Hantering av inkommande fax**

Inkommande fax konverteras till e-post och hanteras därefter på samma sätt som inkommande e-post. E-post genererade av fax kan särskiljas från vanlig e-post.

**Hantering av inkommande SMS**

Inkommande SMS konverteras till e-post och hanteras därefter på samma sätt som inkommande e-post. E-post genererade av SMS kan särskiljas från vanlig e-post.

**Hantering av inkommande MMS**

Inkommande MMS konverteras till e-post och hanteras därefter på samma sätt som inkommande e-post. E-post genererade av MMS kan särskiljas från vanlig e-post. Information tillhörande ett MMS skickas med i e-postet som bilagor.

**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.                             |

**Samtalshantering kan ske via telefon eller PC**

Tjänster innehåller funktionalitet för att handläggaren kan arbeta

- Med en telefon
- Kombination av telefon och PC utan integration mellan dem
- Kombination av telefon och PC med integration av dem

För att arbeta med PC krävs att en applikation installeras på myndighetens PC. Det ska finnas en datakoppling mellan kundens LAN- miljö, där PC:ar finns anslutna till, och tjänstens driftmiljö.



**Handläggaren loggas automatiskt ut då samtal ej besvaras inom tid som bestäms av administratören.**

Om en agent är inloggad i tjänsten och ett samtal styrs fram till handläggaren och denne inte svarar, sätts agenten i status Paus och inga mer samtal styrs fram till agenten så länge agenten fortsätter att befinna sig i status Paus. Det samtal som inte kunde styras fram styrs om till en ny handläggare. Detta förhindrar att agenten loggas ut ur lösningen om han/hon endast har glömt att pauskoppla sig för att gå iväg någonstans men är tillbaka och inloggad igen inom samma arbetspass. Funktionen tillåter också att en administratör aktivt kan logga ut en agent som inte längre är på plats. Ovanstående medför att statistiken blir mer korrekt för den enskilda handläggaren och för verksamheten som helhet än om handläggaren direkt skulle loggas ut ur systemet.

**I display på telefon eller PC syns kötid för det samtal som väntat längst.**

I programvaran som finns tillgänglig i PC:n på arbetsplatsen, har ett informationsfält som visar köstatus på de köer som handläggaren har kompetens att betjäna. Köstatus är aktuell och uppdateras kontinuerligt. För varje kö visas information för den kötid för det samtal som har väntat längst.

**Handläggare kan koppla samtal vidare inom eller utanför myndigheten**

Programvara som finns tillgänglig i PC:n på arbetsplatsen, innehåller funktionalitet för att vidarekoppla samtal. Samtal kan kopplas både inom och utanför myndigheten. Inom myndigheten kan en handläggare söka en annan handläggare på ex kompetens, geografisk placering, specifik kö m.m. Utanför myndigheten kan handläggaren nyttja telefonnummer i en telefonbok. Telefonnummer i telefonboken kan vara både gemensamma och privata.





### 3.15.2.2 Tilläggsfunktioner arbetsplats

Nedanstående matris innehåller de funktioner som bör ingå för arbetsplats. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| 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"/> |

#### **Inkommande samtal indikeras antingen på telefonapparaten eller på PC-skärmen.**

Programvara som finns tillgänglig i PC:n på arbetsplatsen, innehåller funktionalitet för att indikera att det inkommer ett inkommande samtal.

#### **Information om den inringande kan hämtas från myndighetens verksamhetssystem**

Funktionen realiserar genom att information om den inringande ex personnummer, följer med i samtalet eller när det styrs fram till handläggaren. Detta förutsätter att den inringande har kunnat identifieras i talsvaret Information om den inringande kan sedan användas för att gränssnitt till myndighetens verksamhetssystem för att där hämta upp information om den inringande.

#### **Inloggade handläggare kan välja att ta emot direktanrop på ordinarie telefonnummer**

Tjänsten tillhandahåller funktionalitet för att handläggaren ska kunna ta emot direktanrop på ordinarie telefonnummer.

#### **Belastning på köer som hanteras av handläggare presenteras på PC-skärmen eller i telefonen**

I programvaran som finns tillgänglig i PC:n på arbetsplatsen, har ett informationsfält som visar köstatus på de köer som handläggaren har kompetens att betjäna. Köstatus är aktuell och uppdateras kontinuerligt. För varje kö visas följande information:

- den kötid som för det samtal som har väntat längts
- antal samtal som står i kö
- antal handläggare som betjänar kö och som arbetar med andra samtal



- antal handläggare som är lediga och kan besvara samtal från kön  
Om en kö överskrider servicenivån kan detta indikeras på den aktuella kön.

### **Det är möjligt att "plocka" ett visst samtal från en viss kö**

Tjänsten erbjuder två olika hanteringssätt av samtal: ett samtal kan placeras i en kö eller att ett samtal kan placeras på en samtalslista. I en kö "pushas" samtalet ut till en handläggare när en handläggare med rätt kompetens blir ledig. I en samtalslista kan handläggare med rätt kompetens gå in och "plocka" valfritt samtal från listan.

### **Handläggaren kan även arbeta från plats utanför Myndighetens lokaler**

Tjänsten sätter inga begränsningar i handläggarens geografiska placering.

Handläggaren kan arbeta från valfri arbetsplats under följande förutsättningar:

- Via enbart telefon: accessnummer som finns definierade i tjänsten, geografisk placering är valfritt i Sverige
- Via kombination av telefon och PC kan handläggaren sitta på geografiska platser från vilka handläggaren kan vara uppkopplad via applikationen till tjänstens driftmiljö.

### **Trådlösa headseat kan användas**

Ja.

### **I en handläggares profil kan språk och minst tre områdeskompetenser definieras**

Tjänsten tillåter att ett stort antal kompetenser definieras. En handläggare kan ha många kompetenser knutna till sig, kravet minst tre områdeskompetenser uppfylles därutöver kan en handläggare ha fler kompetenser och dessa kan då exempelvis vara språkkompetenser.

#### **3.15.2.3 Geografisk placering av arbetsplatser**

Arbetsplatserna skall kunna vara geografiskt spridda på olika adresser.

Tjänsten innehåller funktionalitet som möjliggör att arbetsplatser kan vara geografiskt spridda på olika adresser.

Handläggaren kan arbeta från valfri arbetsplats under följande förutsättningar:

- Via enbart telefon: accessnummer som finns definierade i tjänsten, geografisk placering är valfritt i Sverige
- Via kombination av telefon och PC kan handläggaren sitta på geografiska platser från vilka handläggaren kan vara uppkopplad via applikationen till tjänstens driftmiljö.



### 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 |

Tjänsten administreras via en administrativ applikation. Via denna applikation kan en administratör:

- Administrera talsvar
- Administrera samtalsstyrning
- Administrera handläggare

Tjänsten har via ett statistikverktyg en applikation som en administratör kan använda sig av för att få ut grundläggande statistik över antal samtal och inloggade handläggare.

Tjänsten har via ett realtidsövervakningsverktyg en applikation som en kundtjänstledare kan använda sig av för att få ut grundläggande statistik över antal samtal och inloggade handläggare i realtid.

#### 3.15.3.2 Tilläggsfunktioner systemadministration

Nedanstående matris innehåller de funktioner som bör ingå för systemadministration. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

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

Funktionen realiserar med inspelningsutrustning för utbildning, dokumentationssyfte och hotinspelning. Inspelning görs för alla samtal. Inspelade filer kan lagras på lokal hårddisk och DVD eller DAT-band.

Verktyg ingår för handläggaradministration, administration av inspelade filer, sökning och uppspelning samt medlyssning. Inspelningsutrustningen kan byggas ut med avancerade funktioner för inspelning vid specifika situationer, utvärdering, skärminspelning mm.



### 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  |

Tjänsten har via ett statistikverktyg en applikation som en administratör kan använda sig av för att få ut statistik genererad i tjänsten.

Tjänsten kan generera statistik ner på 15-minutersintervaller och på vald period.

Tjänsten kan generera statistik för:

- 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

Tjänsten kan selektera på delområde. Vad ett delområde är definieras i respektive myndighets lösning vid konfigurering av myndighetens kontaktcenterlösning.

I tjänstens statistikapplikation erbjuds möjlighet att ta ut standardrapporter, anpassade rapporter och av beställaren definierade rapporter. Av beställaren definierade rapporter kan enbart baseras på statistik genererad i respektive produkt.

Tjänsten innehåller funktionalitet för schemaläggning av statistikrapporter.



### 3.15.3.4 Övervakning

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

Tjänsten har via ett realtidsövervakningsverktyg en applikation som en kundtjänstledare kan använda sig av för momentan övervakning av trafik och handläggare.

### 3.15.4 Bemanningsplanering

Nedanstående matris innehåller de funktioner som bör ingå. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| 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 och vid schemaläggning skapa en rättvis uppfyllnad av dessa önskemål för de handläggare som schemaläggs under viss period | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 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"/> |

#### **Integreras mot erbjuden funktion för personlig samtalshantering**

Integration för personlig samtalshantering sker genom att samtalsdata och handläggarinformation skickas från telefoniplattformen för personlig samtalshantering.

#### **Planering/Schemaläggning av handläggares telefontid**

Ja, planering/schemaläggning av handläggares telefontid görs utifrån prognoser som tas fram ur historisk statistik från växel eller Contact Center-system.

Schemaläggningen görs utifrån prognoserna, de servicemål som finns samt tillgänglig personal.



### **Planering på kompetensnivå där en handläggare kan ha en eller flera kompetenser**

Planering på kompetensnivå där en handläggare kan ha en eller flera kompetenser, finns i två varianter:

a) Vid planering på kompetensnivå för enbart telefoni tar bemanningsplaneringen hänsyn till varje handläggares olika kompetenser.

b) Vid planering på kompetensnivå för flera media tar bemanningsplaneringen hänsyn även till handläggarnas kompetenser för andra media än telefoni, t.ex. e-post och chat. Schemat kan läggas antingen så att en handläggare arbetar med ett medium per dag eller så att man på olika sätt blandar olika media under dagen.

### **Strategisk planering med prognoser på kort och lång sikt**

Strategisk planering med prognoser på kort och lång sikt görs dels genom detaljerad planering över dagen, dels på långsikt.

Hänsyn tas till säsongsvariationer, månad på året, vecka i månad samt dag i vecka. Prognoser på både kort och lång sikt läggs ihop och används som bas för bemanningsplaneringen.

### **Planering en månad i förväg**

Planering en månad i förväg kan göras i den vanliga schemalägningsfunktionen.

### **Simulera och analysera schemaläggning för att se effekter av olika förändringar**

Dels kan man analysera schemaläggningen i efterhand, för att på så sätt förfinna prognos- och planeringsprocesserna.

Man kan även skapa alternativa scenarion för framtiden där man kan prova olika schemaläggningar och se vad de har för utfall på schemalagd tid, servicenivå, etc.

### **Redigering i schemalagt arbetspass t ex vid oplanerad frånvaro**

Redigering i schemalagda arbetspass kan göras i schemalägningsfunktionen.

### **Visa personligt schema och gruppschema för handläggare**

En handläggare kan se sitt personliga schema och gruppschema. Vad en handläggare har rättighet att se är behörighetsstyrt.

### **Kunna tillgodose individuella önskemål från handläggarna om arbetspass och vid schemaläggning skapa en rättvis uppfyllnad av dessa önskemål för de handläggare som schemaläggs under en viss period**

Handläggare har möjlighet att lägga in sina önskemål om arbetspass.

Poängsystem för ökad flexibilitet i funktionen att tillgodose individuella önskemål. Önskemål kan läggas ner på vissa tider per dag.



**Skapa rapporter för att följa upp servicenivå och samtalsvolym med numerisk och grafisk presentation i olika nivåer från individ- och helhetsnivå**  
Det finns en mängd webbaserade rapporter för uppföljning av servicenivå och samtalsvolym, bland annat per handläggare, per team, per vecka och inom en dag.

#### **Larm vid differens mellan prognos och verkligt utfall**

Larm vid differens mellan prognos och verkligt utfall kan ges. När detta ska ske är konfigurerbart men baseras på att information från funktionen personlig samtalshantering har kommit över till funktionen för bemanningsplanering.

### **3.15.5 Självservicefunktioner**

#### **3.15.5.1 Olika kanaler in**

Nedanstående matris innehåller de kanaler som bör vara möjliga att kommunicera via. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| 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"/> |

#### **Röststyrning**

Talsvaren innehåller funktionalitet för att realisera en självbetjäningstjänst baserat på röststyrningsteknik. Röststyrning går att utveckla både med traditionellt styrd dialog där användaren har ett begränsat urval av ord att välja på eller med naturligt tal s.k. Fritt tal där kunden kan använda sig av sina egna ord i kommunikation med talsvaret.

#### **Tonvalssignalering (DTMF)**

Talsvaren innehåller funktionalitet för att realisera självbetjäningstjänster där kunden kommunicerar med talsvaren via knapp-tryckning (DTMF-signalering).

#### **SMS**

Tjänsten erbjuder funktionalitet för att ta emot ett inkommande SMS som genererar ett resultat i ett system, ex att lista ett namn i en databas.

#### **MMS**

Tjänsten erbjuder funktionalitet för att ta emot ett inkommande tjänst som genererar ett resultat i ett system, ex att lista ett namn i en databas.

#### **Browser (i mobiltelefon)**

Användargränssnitt för Browser (i mobiltelefon) kan byggas med WML, HTML, XHTML eller cHTML beroende på terminalens möjligheter.



### 3.15.5.2 Olika kanaler ut

Nedanstående matris innehåller de kanaler som bör vara möjliga att erhålla svar via. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| Funktion                            |   |
|-------------------------------------|---|
| Uppläst tal (text till talfunktion) | X |
| SMS                                 | X |
| MMS                                 | X |
| Browser (i mobiltelefonen)          | X |
| Fax                                 | X |
| E-post                              | X |

#### **Uppläst tal(text till talfunktion)**

Tjänsten stödjer Uppläst tal (text-till-tal) med olika språk och med olika röster.

#### **SMS**

Tjänsten stödjer utskick av SMS

#### **MMS**

Tjänsten stödjer utskick av MMS

#### **Browser( i mobiltelefon)**

Användargränssnitt kan byggas med WML,HTML,XHTML eller cHTML beroende på mobilterminalens möjligheter.

#### **Fax**

Tjänsten stödjer utskick av Fax. .

#### **E-post**

Tjänsten stödjer utskick av e-post (SMTP)





## 4 Tjänst för LAN och datakommunikation

### 4.1 Krav på tjänsteleveransen

#### 4.1.1 Behovsanpassning

Anbudsgivaren skall svara för att lösningen är behovsanpassad.

Tjänsten är i hög grad behovsanpassad och Telia svarar för att lösningen blir anpassad till kundens behov. Kunden fattar beslut om antal LAN-användare och var de finns – datorer, skrivare, IP-telefoner och servrar. Telia gör en bedömning av de specifika kundbehoven och vidtar en miljöinventering – på-platsen-inventering. Vid miljöinventeringen dokumenterar Telia kundens befintliga LAN-miljö, fastighetskablage, behov av portar per korskopplingspunkt, redundansbehov m.m. Med ledning av analyser av den kundspecifika informationen och bästa praxis utformar Telia en kundanpassad nätverkslösning utifrån standardiserade rutiner och standardutrustning.

Därefter görs ett eller flera designförslag baserat på standardiserade och beprövade funktioner i tjänsten anpassade efter förutsättningarna i aktuell fastighet och diskuteras med kunden. Här tas också upp sådana saker som kostnadsdrivande delar, utökad funktionalitet och möjligheter till framtida teknisk utveckling. När föreslagen lösning har godkänts utformas det fysiska LAN:et som sedan konfigureras och implementeras i alla anläggningar. Lösningen dokumenteras i alla relevanta processer och upprätthålls av Telia under hela avtalsperioden.

Telia kommer också att hjälpa kunden att utveckla lösningen över tiden, genomföra smidiga teknikskiften och uppfylla framtida krav inom LAN-området. Bastjänsten inkluderar den initiala bedömningen av kundbehov och -krav så väl som design och implementering av Datanet LAN-lösningen. Konsulttjänster är tillval och avser särskilt överenskomna åtaganden som komplement till tjänsten.

##### 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.

Med ledning av analyser av den kundspecifika informationen och bästa praxis utformar Telia en kundanpassad nätverkslösning utifrån standardiserade rutiner och standardutrustning.

Därefter görs ett eller flera designförslag baserat på standardiserade och beprövade funktioner i tjänsten anpassade efter förutsättningarna i aktuell fastighet och diskuteras med kunden.

#### 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.

Telia kommer att hjälpa kunden att utveckla lösningen över tiden, genomföra smidiga teknikskiften och uppfylla framtida krav inom LAN-området. Här tas också upp sådana saker som kostnadsdrivande delar, utökad funktionalitet och möjligheter till framtida teknisk utveckling.

#### 4.1.1.3 Ansvarsgränser

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

Telia har tydliga funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten.

Telia tillhandahåller all nödvändig teknik, funktionalitet och tjänster i form av funktioner till kunden. Kunden har ”beställarkompetens” och fattar beslut om önskad funktion som t.ex. antal LAN-användare och var de finns – datorer, skrivare, IP-telefoner och servrar. Telia gör en bedömning av de specifika kundbehoven och vidtar en miljöinventering – (på-platsen-inventering). Med ledning av analyser av den kundspecifika informationen och vedertagen praxis utformar Telia en kundanpassad nätverkslösning utifrån standardiserade rutiner och standardutrustning. Telia tar fullt ansvar för drift, övervakning, service och underhåll av kundens LAN. För dessa syften tar Telia också fram detaljerad dokumentation för att underhålla tjänsten. Telia kommer också att hjälpa kunden att utveckla lösningen över tiden, genomföra smidiga teknikskiften och uppfylla framtida krav inom LAN-området. Telia kommer att äga den hårdvara som placerats hos kunden och är alltid ansvarig för val och underhåll av LAN-utrustningen. Utrustningen som är godkänd för användning till denna tjänst följer tillämplig standard. Telia har rätt att välja lämplig hårdvara där strategin är att ge kunden bästa pris/prestanda. Telia har samma skyldigheter och rättigheter oavsett val av leverantör. I de fall där kunden uttryckligen har begärt Cisco som leverantör eller avser att använda Ciscos egna funktioner för Voice over IP används hårdvara från Cisco som tillvalstjänst. I de fall Telia inte särskilt kommit överens med kunden om utökat ansvar för komponenter som inte ingår i själva leveransen t.ex. fastighetsnät och befintlig utrustning ansvarar kunden för dessa men Telia är rimlig mån behjälplig vid felsökning och felavgränsning gentemot dessa utrustningar.

#### 4.1.1.4 IP-adresser och namnstandard

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



Kunden behöver inte förändra befintliga IP-adresser eller namnstandard vid införande av tjänsten. Alla nätelement som manageras av Telia, namnsätts och IP-adresseras från Telias egna domäner av publika adresser och DNS-namn och kommer därför inte att kollidera med någon av kundens befintliga IP-adresser eller namnsättning.

#### **4.1.1.5 Rutiner**

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

Vid varje anrop presenteras gällande rutiner för drift och övervakning. Telia arbetar ständigt med att förbättra och effektivisera drift och övervakning och rutinerna ses kontinuerligt över och uppdateras i samarbete med avropade kund. Telia har mycket stor erfarenhet av aktiv och avancerad övervakning av nätlösningar. Vi utvecklar fortlöpande våra system och funktioner för övervakning och management.

Huvuddrag för rutinerna presenteras kort här:

Telias övervakningscentraler svarar för att nätets funktionalitet övervakas enligt vald avtalsnivå. För drift- och övervakning av kundens kommunikationslösning har ansvarig personal utsetts, vars primära åtagande är att driva och övervaka kommunikationslösningar. Övervakningsfunktionen hanteras av dedicerad kvalificerad personal som ständigt fortbildas för att kunna hänga med i den ständiga teknikutvecklingen. Vid uppkomst av larm i systemlösningen, eller felanmälan från kunden, genomförs omedelbart en felanalys. Vid varje identifierad driftstörning finns en utpekad uppdragsansvarig som "äger" och driver problemet till dess att det blir löst. Felet avhjälpas om möjligt med hjälp av fjärrhantering. Om åtgärd på plats visar sig nödvändigt ombesörjer den uppdragsansvarige detta. Alla larmar och driftstörningar loggas och rapporteras till kunden med angivande av typ av fel, vilka åtgärder som vidtagits och beräknad åtgärdsstid. Återkoppling till kunden med uppdatering av åtgärdsprognos ges alltid regelbundet eller om ny informationen finns att ge. Efter utförd felavhjälpning sker återrapportering till kunden för verifiering och godkännande av att felet blivit avhjälp. Problem och felavhjälpning som inte fortskrider eskaleras enligt fastslagen eskaleringsrutin från nätövervakning, andra linjens support, egna licensierade experter och sist till leverantören av produkten.

### **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.

Telia erbjuder ett helhetsansvar vid införande enligt Punkt 5.9.1. Helhetsansvar för drift och funktion ingår i tjänsten.



#### **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.

Telia har många års erfarenhet av att designa kundlösningar och tar fullt ansvar för att realisera överenskommen funktion, kvalitet och prestanda inom tjänsten.

#### **4.1.2.3 Utökat ansvar**

Leverantören bör erbjuda drifts- och funktionsansvar för komponenter som inte ingår i själva leveransen, t.ex. fastighetsnät och befintlig utrustning, men som är en förutsättning för tjänsten.

Telia har möjlighet att under avtalstid via partners ta ansvar för drift och funktion av komponenter som angränsar till vår tjänst inom följande områden:

- Fastighetsnät
- Avbrottsfri kraft



## 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.

Telias WAN och LAN tjänster är redan från början designade för att stödja datakommunikation och bild och ljud i realtid.

Viktiga parametrar för att hantera olika trafiktyper inklusive realtidstrafik är prestanda, tillgänglighet och trafikprioritering.

#### Prestanda

Telia har ett av Sveriges kraftfullaste IP-stamnät med prestanda och kvalitet som lämpar sig väl för alla trafiktyper.

Telias LAN-tjänst Datanet LAN nyttjar switchar avsedda för professionell drift från välrenommerade leverantörer av företagsprodukter (f.n. Cisco och Hewlett Packard) med 16 Gbps eller högre bakplanshastighet. LAN designas alltid så att länkar mellan switchar har minst 1 Gbps i hastighet. För stora trafikströmmar i LAN designas med n\*1 Gbps eller 10 Gbps mellan switcharna i LAN:et.

#### Tillgänglighet

Kunden kan välja det SLA som passar för önskad trafiktyp. Redundans och diversitet är också möjligt i LAN och WAN. Se separat beskrivning av SLA för LAN och WAN.

#### Trafikprioritering

Telias LAN och WAN tjänster har väldefinierade och väl beprövade standardfunktioner för trafikprioritering (QoS). Trafikprioritering beskrivs under 4.2.1.9 i denna bilaga.

#### 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.

Telia erbjuder anslutning för kundens utrustning enligt standard IEEE 802.3 med stöd för såväl koppar som multimode och singelmode fiber. Tjänsten är modulärt uppbyggd med stor möjlighet att anpassa till varje avropande kunds fysiska miljö. Före designen görs en inventering på plats där Telia verifierar den fysiska miljön



med T.ex. anslutningsformer, typ av fiber, typ av fiberkontakt, fiberlängder m.m. och sedan anpassar lösningsförslaget till denna miljö.

#### 4.2.1.3 Anslutning WLAN

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

Tjänsten erbjuder en mycket bra funktionell lösning för anslutningar över WLAN enligt standard IEEE 802.11 a/g/n. Rekommendationen är att i först hand använda utrustning enligt IEEE 802.11n-standard. Lösningen är fullt integrerad med LAN och WAN i den totala kommunikationstjänsten.

Lösningen bygger f.n. på Ciscos ”Unified Wireless”, vilket är en så kallad ”Switched Wireless Solution”. I en sådan lösning är intelligensen koncentrerad till ett så kallade Wireless LAN Controllers, WLC, samt ett centralt Wireless Control System, WCS. Access-punkterna kan närmast betraktas som antenner som ansluts över LAN eller WAN. Dessa Accesspunkter har ett förhållandevis lågt pris jämfört med traditionella lösningar, och managerbarheten är mycket god eftersom intelligensen är koncentrerad till mycket färre enheter som har full kontroll över hela radiomiljön. Vidare innehåller konceptet mycket avancerade funktioner för automatisk radioplanering, redundans och blixtsnabb roaming (seamless-handover) när en användare rör sig mellan olika accesspunkter.

**Intranät access** - Kundens trådlösa PC skall efter autentisering på ett säkert sätt kunna komma direkt in på det lokala intranätet. Lokal trafik tar alltså inte en omväg via WAN-förbindelser eller Internet.

**Gäst access** - En funktion finns också för att låta tillfälliga besökare få behörighet att via ett helt separat nätid (SSID) för gäster i det trådlösa nätverket på ett säkert sätt nå Internet via Kundens brandvägg. Kunden kan via ett webbgränssnitt skapa tidsbegränsade konton till sina gäster. En betydligt mer avancerad, men ändå kostnadseffektiv lösning är att på samma trådlösa fysiska infrastruktur som används för den interna kommunikationen även applicera Telias Homerun-tjänst. Även i detta fall är säkerheten mycket hög, och gästerna kan inte nå det interna nätet. Telia tillhandahåller i denna lösning Internetaccess och IP-adresser. Detta innebär att gästerna aldrig kan sammankopplas med myndigheten. Om en gäst mot förmodan skulle företa sig något olämpligt på Internet sköter Telia hela Abuse-hanteringen och myndigheten kan aldrig bli sammankopplad med incidenten. Det vanligaste sättet att tilldela tillfälliga lösenord till gäster i denna lösning är att använda engångs vouchers som tillhandahålls av Telia. På dessa vouchers kan myndigheten om man så önskar trycka sin egen logotyp. På dessa vouchers finns även telefonnummer till Telias slutkundshelpdesk, vilket gör att myndigheten inte behöver sköta felsökningen om gästen får tekniska problem. Det finns även många andra sätt att tilldela gästen ett lösenord, ex. fasta konton och SMS.



## Säkerhet

Säkerheten i kommunikationen är mycket hög. Säkerheten i kundens WLAN skall enligt Telias rekommendationer följa det ramverk som specificeras av bransch sammanslutningen Wi-Fi Alliance. Konfidentialitets- och integritetsskyddet, dvs. krypteringen av trafiken i den trådlösa kommunikationen kan utföras enligt WPA2/AES-CCM eller WPA/TKIP. Kryptonycklar skapas i en specificerad procedur ur en bitsträng som i sin tur antingen kan konfigureras statiskt eller skapas dynamiskt under autentiseringen. Autentiseringen skall ske enligt IEEE 802.1X där EAP används som protokoll för att bära autentiserings-informationen och RADIUS används som autentiseringsserver. I denna autentisering genereras automatiskt bitsträngen som ger grunden till kryptonyckel. Kunderna brukar ofta efterfråga att vi nyttjar deras befintliga behörighetssystem (ex. kundens Active Directory) för autentisering. Denna integrering utför Telia som konsultinsats. Grundinställningen i tjänsten och Telias rekommendation är att använda följande: WPA2 samt EAP-PEAP-EAP-MSChapv2 eller EAP-TLS. Om kunden önskar kan även lösningar med WPA/WPA2 PSK levereras.

### 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.

Tjänsten har fullt stöd för att skapa logiskt avskilda virtuella nät. Samtliga ingående LAN-switchar har stöd för IEEE 802.1Q och backboneswitcharna som utför L3 routing i LAN-miljön har stöd för hantering av flera separata routinginstanser (multi-VRF CE). WLAN näten kan också konfigureras med helt separata virtuella nätverk(SSID). WAN-tjänsten är uppbyggd av MPLS och har fullt stöd i hela nätet för virtuella nät.

### 4.2.1.5 L3-switching och routing

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

Tjänsten har fullt stöd för L3-switching och routing såväl på LAN:et som på WAN-anslutningen. De finns stöd för alla de vanligaste routingprotokollen i utrustningen: STATIC, RIPv2, OSPF, EIGRP, BGP. Inom WAN-tjänsten används BGP. För att kunna använda OSPF och BGP i LAN:et krävs att man avropar funktionen enhanced backboneswitch.

Tjänsten har också fullt stöd för avancerad filterhantering med hjälp av accesslistor i L3-switchar/routarna.

### 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 dubblade komponenter i tjänsten.



Tjänsten har mycket omfattande stöd för redundanta lösningar på L2-nivå såväl som på L3-nivå. Alla ingående switchar stöder lastdelning/resilient links över flera fysiska länkar mellan switchar med det standardiserade protokollet: LACP. Genom användande av bakplansstackade backboneswitchar kan också lastdelning/resilient links användas mot servers om dessa har stöd för detta.

Tjänsten har också fullt stöd för redundans med Spanning-Tree Protocol (IEEE802.1d) på flera nivåer och standardmässigt används MSTP (IEEE802.1s) vilket är bakåtkompatibelt med IEEE802.1d men också möjliggör snabbare omkopplingstider och möjligheter till lastdelning av trafik i olika VLAN över redundanta länkar.

På L3-nivån finns fullt stöd för redundans för automatiskt byte av användarnas default gateway med hjälp av protokollet: HSRP. Routingprotokollen OSPF och BGP ger också möjligheter till full redundans med bibehållande av routinginformation ut mot WAN-sidan.

#### **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.

Tjänsten har fullt stöd för autosensing (IEEE 802.3) på alla portar och detta är standardkonfigurationen om inget annat begärs. Samtidigt finns också möjlighet till statisk inställning av enskilda portar.

#### **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.

Tjänsten har fullt stöd för automatisk justering för korsat eller rakt anslutningskablage (MDI/MDIX) på samtliga portar.

#### **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.

Telias LAN-tjänst, Datanet LAN, och IP-VPN, DataNet är utvecklade inom samma organisation och tätt integrerade med varandra. Detta gäller även de respektive tjänsternas QoS-egenskaper.

Följande fyra klasser finns tillgängliga, Business 1 ingår i grunderbudandet för DataNet, övriga klasser som tillägg.  
I Datanet LAN ingår QoS i tjänsten.





|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| RT1 - Real Time                  | Realtid – är lämplig för trafik med röstapplikationer   |
| B3 - Business 3                  | är lämplig för nästan realtid, video applikationer, ljudsignalering och mycket tidskritiska affärsapplikationer.              |
| B2 - Business 2<br>klient-server | är lämplig för de flesta affärsapplikationer baserade på  |
| B1 - Business 1<br>(default)     | ingår i grunderbudandet. Den här klassen är lämplig för icke tidskritiska applikationer som e-post, surfing och filöverföring |

Kundens trafik kan märkas till rätt prioritetssklass (DSCP-värde) i LAN, WAN, eller både och.

#### Fördefinierade trafikprofiler för QoS i WAN

För att förenkla valet av och fördelningen av kvalitetsklasser har ett antal fördefinierade trafikprofiler för QoS tagits fram. Genom dessa trafikprofiler behöver kunden bara ta ställning huruvida tal och eller data skall köras på accessen och om trafiken skall prioriteras eller ej. För att ljudapplikationer skall fungera så bra som möjligt i kundens VPN, rekommenderas att köra ljudtrafiken i RT1-klassen.

3 grundprofiler och 2 specifika profiler finns att tillgå.

1. Basic (prioriterad data)
2. Real Time (prioriterad ljudtrafik, ingen prioriterad datatrafik)
3. Premium (prioriterad ljudtrafik och prioriterad data)
4. VoIP only (endast för ljudtrafik)
5. Customized (kundunik)

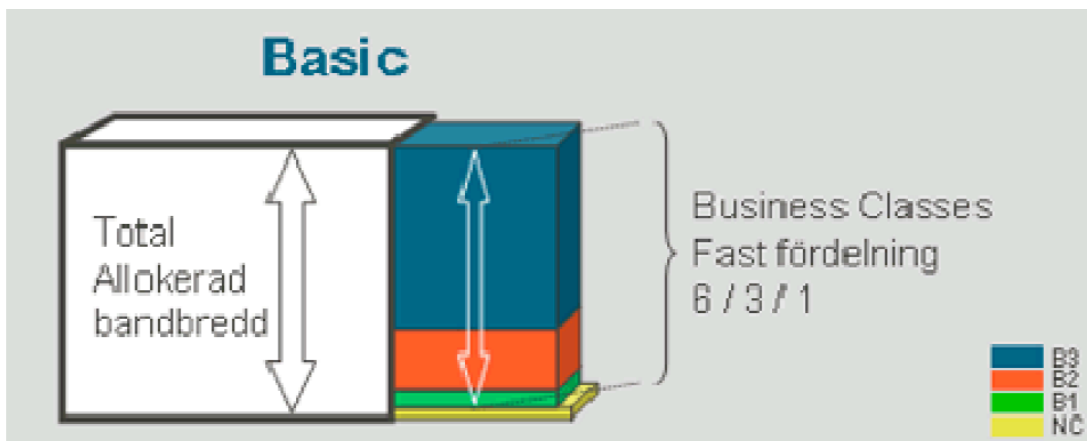
#### **Trafikprofil Basic**

Trafikprofil Basic används för prioriterad datatrafik. Real Time klassen (RT1) används ej.

Baserad på IP port nummer, IP source/destination eller IP precedence, märks trafiken med B3 eller B2

enligt specifikation från kunden. Övrig trafik märks B1.

Klasserna B3, B2 och B1 prioriteras enligt förhållandet 6/3/1. Dessa klasser kan återvinna oanvänd bandbredd upp till maximal bandbredd.



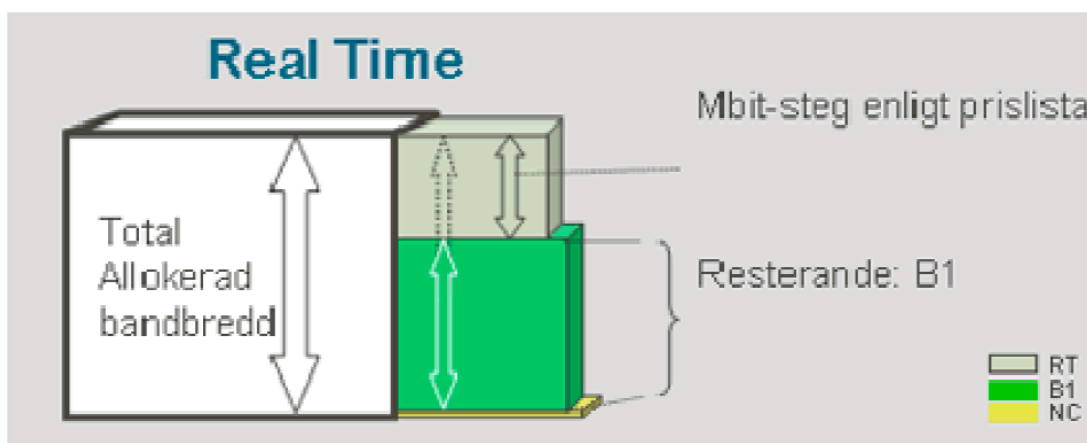
### Trafikprofil Real Time

Trafikprofil Real Time ger möjlighet att prioritera och tilldela dedicerad bandbredd för ljudtrafik (RT1). All datatrafik hanteras likvärdigt enligt först in / först ut principen.

En maximal mängd bandbredd för RT trafik tilldelas enligt Tabell 4 nedan. Maximal bandbredd för Real Time är 30% av den totala accessbandbredden.

RT trafiken klassificeras och märks med hjälp av IP port nummer, IP source/destination eller IP precedence. Återstående trafik märks B1.

Trafiken i RT kan aldrig överskrida tilldelad bandbredd (max 30%), överflödstrafik kastas. B1 trafiken kan återvinna bandbredd upp till maximal bandbredd (inkl bandbredd allokerad för RT)

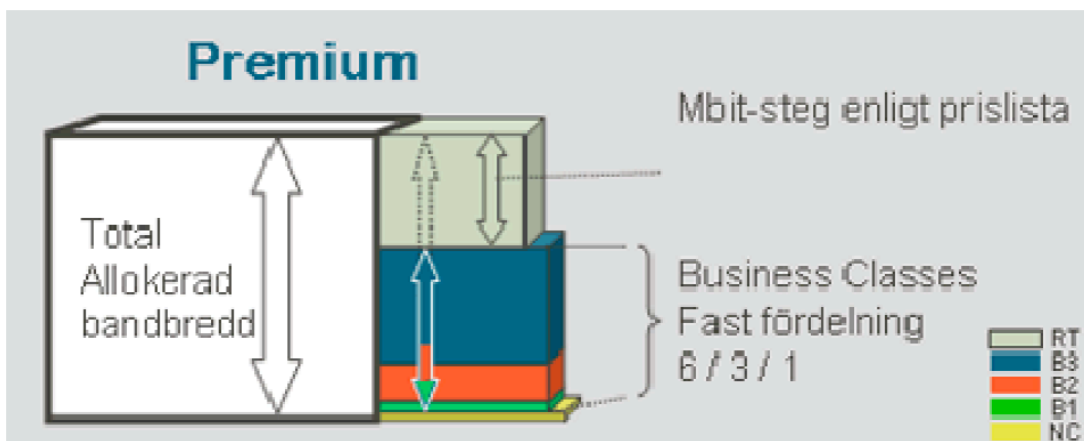


### Trafikprofil Premium

Trafikprofilen premium ger en kombination av profilerna Basic och Real Time, prioriterad data- och prioriterad ljudtrafik. En maximal mängd bandbredd för RT trafik tilldelas enligt Tabell 4. Maximal bandbredd för Real Time är 30% av den totala accessbandbredden. Resterande tillgänglig bandbredd används för B3, B2 och B1 trafik. Trafiken klassificeras och märks med hjälp av IP port nummer, IP source/destination eller IP precedence. Återstående trafik märks B1. Klasserna B3, B2 och B1 prioriteras enligt förhållandet 6/3/1.



Trafiken i RT kan aldrig överskrida tilldelad bandbredd (max 30%), överflödstrafik kastas. B3, B2 och B1 trafiken kan återvinna bandbredd upp till maximal bandbredd (inkl bandbredd allokerad för RT)

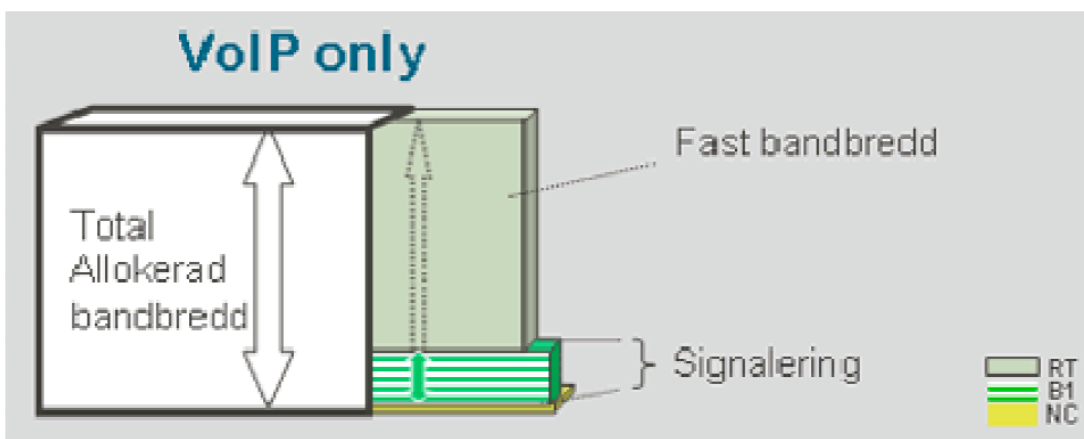


### Trafikprofil VoIP only

Trafikprofilen VoIP only är en speciell profil avsedd för enbart ljudtrafik, som trunktrafik mellan växlar.

Endast ljudtrafik och tillhörande signaltrafik konfigureras.

En fördefinierad fast mängd bandbredd tilldelas RT, motsvarande 70% av maximal bandbredd för fiber och 55% för DSL baserad access. OBS! För svenska och norska accesser gäller 55% oavsett accesstyp.



### QoS i LAN

På samma sätt som i WAN, så är QoS lösningen i LAN tekniskt väl testad och paketerad i de installationsmallar som används, vilket minskar risken för felkonfiguration. I LAN är trafikprioriteringslösningen utformad på ett sådant sätt att den fullt ut stöder ovanstående fördefinierade trafikklasser i WAN. Trafiken kan märkas och köhanteras i klasserna B1, B2, B3 samt RT1. För att smidigt integrera mot WAN använder vi i första hand DSCP-baserad QoS. Utrustningen stöder även



QoS baserat på IEEE 802.1p, men detta är sällan efterfrågat. Samtliga ingående switchar har 4 eller fler köer, varav en avsedd för realtidstrafik, och stöd för DSCP-baserad QoS. Trådlös utrustning stöder DSCP baserad QoS i den trådade anslutningen, samt WMM baserad QoS i den trådlösa delen. WMM (WiFi Multi Media) är WiFi Alliance implementering av IEEE 802.11e. För speciella fall är kundanpassad QoS konfiguration i LAN möjlig

## 4.2.2 Tilläggsfunktioner

### 4.2.2.1 Strömbortfall

Vid strömbortfall, när strömmen återkommer bör tjänsten i sin helhet med automatik, utan handpåläggning gå upp i driftläge.

Tjänsten i sin helhet går automatiskt upp i driftläge efter strömbortfall. Alla ingående komponenter i tjänsten sparar sin konfiguration på ett internt minne som inte raderas vid strömbortfall. När strömmen återkommer återläses konfigurationen automatiskt från minnet och komponenterna går automatiskt upp i driftläge utan handpåläggning.

### 4.2.2.2 Övrigt

Nedanstående matris innehåller de funktioner som Leverantören bör erbjuda. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| 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"/> |
| Kryptering av Kundens trafik.<br>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"/> |

### **Komplettering för stöd av IP-baserad ljud- och bildkommunikation**

Telias WAN och LAN tjänster är redan från början designade för att stödja datakommunikation och bild och ljud i realtid. För ljud används ofta även kraftmatning av telefoner IEEE 802.3af/at.

Viktiga parametrar för att hantera olika trafiktyper inklusive realtidstrafik är prestanda, tillgänglighet och trafikprioritering.



**Prestanda:**

Telia har ett av Sveriges kraftfullaste IP-stamnät med prestanda och kvalitet som lämpar sig väl för alla trafiktyper.

Telias LAN-tjänst Datamet LAN nyttjar switchar avsedda för professionell drift från välrenommerade leverantörer av företagsprodukter (f.n. Cisco och Hewlett Packard) med 16 Gbps eller högre bakplanshastighet. LAN designas alltid så att länkar mellan switchar har minst 1 Gbps i hastighet. För stora trafikströmmar i LAN designas med n\*1 Gbps eller 10 Gbps mellan switcharna i LAN:et.

**Tillgänglighet:**

Kunden kan välja det SLA som passar för önskad trafiktyp. Redundans och diversitet är också möjligt i LAN och WAN. Se separat beskrivning av SLA för LAN och WAN.

**Trafikprioritering**

Telias LAN och WAN tjänster har väldefinierade och väl beprövade standardfunktioner för trafikprioritering (QoS). Trafikprioritering beskrivs under 4.2.1.9 i denna bilaga.

**Funktion för att hantera IP multicast och broadcast.**

Telia har följande stöd för hantering av broadcast och multicast.

I DataNet som är en IP tjänst kan broadcast vidarebefordras med reläfunktionen ”IP helper address”. Denna funktion finns även i layer 3 switchar i LAN. På ethernetnivå i LAN hanteras broadcast transparent som en inbyggd del i ethernetprotokollet.

**IP Multicast i WAN**

Den valbara Multicast tjänsten i DataNet erbjuder ett effektivt sätt att synkronisera informationsspridningen till en specifik grupp av mottagare. Med Multicast behöver informationen endast skickas en gång från källan där sedan nätet sprider informationen från den enskilda källan till multipla kundanslutningar. På detta sätt sparas en stor mängd bandbredd som annars krävs för att skicka duplicerad information från ursprungskällan. Multicast kan användas för företagets interna TV, video och mjukvara distribution, utbildningsapplikationer, reklam, synkroniserad informationsspridning etc. Multicast möjliggör att skicka och ta emot IP multicast strömmar mellan separata VPN siter. Kunden specificerar de kundanslutningar som skall inkluderas, det uppskattade antalet simultiga strömmar och volymer, samt är ansvarig för att möjliggöra multicast i sitt lokala nätverk. Tjänsten kräver en design i enlighet med kundens applikationer och nätverk för att säkerställa att korrekta IP multicast möjligheter finns. Konsulthjälp kan erbjudas. ASM (Any Source Multicast) or SSM (Source Specific Multicast) Multicast stöds. I ASM fallet skickar källan IP paket till en IP multicast-grupp. Mottagare ansluter till IP multicast gruppen. Nätverket kommer att leverera paket skickat från valfri källa i en IP Multicast grupp till alla mottagare. I SSM fallet skickar källan fortfarande paket till en IP multicast-gruppaddress, i detta fall benämnt kanal. Mottagarna måste ansluta sig till en kanal (källa och grupp). Nätverket kommer att leverera paketen per kanal. SSM kräver att



källan kan identifieras på applikationsnivå. Kundens applikationer måste i PIM SSM-fallet stödja IGMPv3. För att koppla ihop källan med mottagarna i ASM-fallet används en Rendezvous Point (RP). Kunden kommer överens med Telia om en mekanism för att hitta RP:n. Som standard är RP:n placerad i kundanslutningen (CPE:n) på central site vilken använder en av kund specificerad IP adress. Tjänsten stödjer endast PIM sparse mode. Kundens nätverk måste stödja PIM sparse mode. Tjänsten stödjer inte PIM dense mode eller bidirectional PIM. Alla siter i en multicast grupp måste finnas i samma VPN, dock kan multicast grupper existera i multipla VPN:s. Multicast stöds bara inom (intra) kundens VPN. Multicast över gränserna (cross border, inter AS-AS) stöds, med den restriktionen att det måste vara Telia hemmahörande AS (Sweden, Finland, Denmark and Norway) när multicast är introducerat i respektive land. Multicast stöds endast på Datanet Multi accesser.

#### IP Multicast i LAN

Telias LAN-tjänst Datanet LAN stöder fullt ut de IP-multicast funktioner som levereras av våra WAN-tjänster. På L3/IP nivå finns stöd för PIM SSM och PIM ASM (Sparse mode), och fungerar på detta sätt integrerat med WAN:et. På kundbegäran kan även andra lösningar diskuteras lokalt i LAN. På L2/Ethernet nivå stöds IGMP snooping, IP multicast snooping eller data-driven IGMP beroende av switchfabrikat. Dessa tekniker hanteras olika internt i respektive switchmodell/fabrikat, men för kund är funktionen densamma, dvs. IP multicast-trafik når bara de mottagare som begärt trafiken, men inga andra mottagare. Detta leder till effektivt nyttjande av nätresurser och hög prestanda i LAN:et.

#### Stöd för etablering av säkerhetslösningar enligt IP sec

Ja tjänsten har stöd för att man skall kunna etablera säkerhetslösning enligt IPsec T.ex mellan klient på PC och centrala IPsec-koncentratorer. Tjänsten är helt transparent för denna typ av IPsec-krypterade trafik men den utföres utanför tjänsten. Kryptering öven WAN-förbindelserna kan ske i WAN-routern till en merkostnad



### **Kryptering av kundens trafik.**

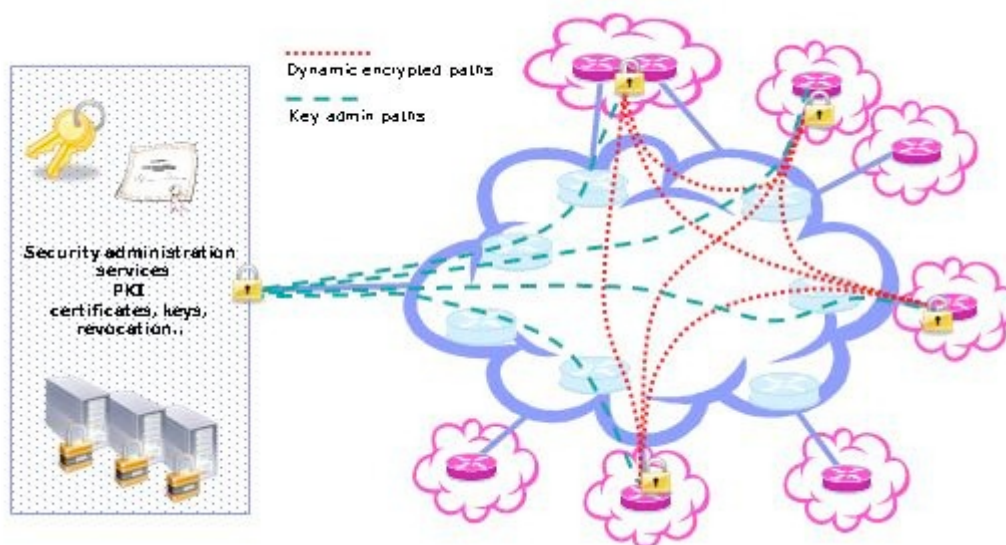
Kryptering över WAN-förbindelserna

Kryptering ökar säkerheten och tilliten för data kunden skickar i sitt nät. Det säkerställer att data som lämnar en kundanslutning i ett VPN kommer att krypteras med hjälp av en stark krypteringsmetod, 3DES (default) eller AES.

Beroende på kundkraven är två olika topologier för kryptering tillgängliga, Hub-and-spoke och dynamisk spoke-to-spoke..

I hub-and-spoke topologin sker krypteringen i en fast trädstruktur från hub till varje enskild spoke. Trafik mellan två spoke-siter måste alltid passera via hub-site.

I den dynamiska spoke-to-spoke topologin kan krypteringen göras mellan vilka två siter som helst närhelst en framföring krävs. I den dynamiska spoke-to-spoke topologin kan vilka två siter som helst kommunicera över en direkt framföringsväg och behöver inte passera en hub-site.



Tjänsten är baserad på en solid PKI som nyttjar Telia CA för certifikat (x509.v3) hantering. Alla routrar som ingår i ett krypterat VPN får en initial autentisering och godkänns via en säker process vilken hanteras av "Trust Admin" funktionen.

Kryptering görs på VPN basis. Då TeliaSonera DataNet tillåter multipla VPN i samma kundlösning behöver inte all trafik krypteras.

Krypteringsnycklarna ändras kontinuerligt och certifikaten kontrolleras mot en återkallande lista. Eftersom krypteringen endast sker i den kundplacerade routern (CPE) är "end-to-end" kryptering oberoende av landsgränser.

I händelse av felaktigheter i krypterings funktionaliteten kommer ingen trafik att skickas i det specifika VPN:t. Om kundanslutningen fortfarande kan hantera icke-krypterad trafik är den att betrakta som tillgänglig.

Kryptering är möjligt i alla länder så länge det inte förekommer restriktioner i den lokala lagstiftningen.

Kryptering stöds endast på Multi accesser.



**Stöd för Network Admission Control och auktorisering enligt IEEE 802.1X**

IEEE 802.1X är en funktion i det trådade och trådlösa LAN:et. Telias tjänst Datanet LAN nyttjar utrustning från ledande tillverkare av switchar och controllerbaserade trådlösa utrustningar (f.n. Cisco och Hewlett Packard). Samtliga utrustning har ett gediget stöd för 802.1X med många funktioner.

**Funktion för avbrottsfri kraft.**

Funktion för avbrottsfri kraft (UPS) erbjuds som tillval till tjänsten och kan avropas i olika storleksklasser beroende effektförbrukning. Telia ombesörjer då såväl design och installation som drift och övervakning av denna utrustning som en del av tjänsten.

**Funktion för matning av kraft till Kundens utrustning enligt IEEE 802.3af/at.**

Tjänsten innehåller fullt stöd för matning av kraft till Kundens utrustning utan extra kostnad under förutsättning att kunden avropar de funktioner som innehåller denna funktionalitet (portgrupper av typ PoE).





## 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”.

#### TeliaSonera DataNet

TeliaSonera DataNet är ett erbjudande som bygger på IP-VPN och är riktat till företag och organisationer som är beroende av nationella och/eller internationella nätverk och datakommunikationer för sin verksamhet.

IP-VPN definieras som en nätverksbaserad tjänst från tjänsteleverantör, inklusive men inte begränsat till följande tjänster:

- Nätverksåtkomst
- Nätverksstyrning, topologier
- Datasäkerhet
- Verifiering och behörighetskontroll för slutanvändare eller applikation
- Utformning av lösning, drift, administration, kvalitetshantering

IP-VPN definieras vidare som nätverksbaserade och Internet-baserade IP/VPN-tjänster oavsett den underliggande transporttekniken. IP-VPN gränssnitt kan realiseras i klient, CPE- och nätverksnoder.

TeliaSonera DataNet definieras i tre lager: **Foundation**, **Åtkomstmetoder** och **Mervärdestjänster**.

#### Foundation

Innehåller komponenter som används för att realisera hela den sammansatta lösningen. De grundläggande komponenter är obligatoriska och ingår alltid i lösningen. Exempelvis design, installation, konfiguration och dokumentation, drift och övervakning, felanmälan, service och support.

#### Åtkomstmetoder

Tre olika åtkomstmetoder till kundens VPN kan tillhandahållas på kundanslutningspunkten, beroende på behov och prestanda och geografisk räckvidd. Dessa metoder kallas Multi, Basic och Flex. ( se specifikation nedan).

#### **Åtkomstmetod Multi omfattar följande:**

- IP-topologi ”Any-to-any” (standard). Som tillägg kan andra topologier erbjudas (“partly-meshed” och “hub-and-spoke”)
- Markering och prioritering av trafik i olika trafikklasser
- Bandbreddsalternativ mellan 256 kbit/s till 1 Gbit/s
- Global täckning (finns i mer än 50 länder)
- SLA per anläggning (SAP)

Multi gör det möjligt att blanda olika trafiktyper (voice, video, data) genom ett trafikclass-koncept (CoS). Trafiken märks upp och tilldelas till olika klasser -



trafikklasser. Nätverket kan sedan prioritera mellan klasser i en förutbestämd ordning. På så sätt kan affärskritisk trafik alltid prioriteras. Flera Multi-åtkomster till ett VPN konfigureras i en "any-to-any" nätverkstopologi. Med den topologin kan genomfartstrafik undvikas i en centralanläggning och på så sätt utnyttjas transportkapaciteten bättre.

#### **Åtkomstmetod Basic omfattar följande:**

Accessmetod Basic tillhandahåller en övervakad och förenklad access till kundens VPN lösning. Basic är valet för att få en övervakad access men där det rika utbudet av tilläggstjänster som Multi erbjuder inte är ett krav eller är tillgängligt. En förenklad access till företagens IP-VPN är huvudkravet.

Basic är en accesskategori som riktar sig mot anslutningar med följande behov:

- Övervakad IP-konnektivitet
- Inga krav på höga SLA nivåer
- Ingen eller begränsad trafik prioritering
- Inga krav på högre bandbredder

Basic kan kombineras med andra accessmetoder i en TeliaSonera DataNet lösning och är även lämplig för anslutningar med kort livslängd. Fasta eller trådlösa anslutningar stöds.

Basic Access är att betrakta som en "lättnings" accessmetod till en TeliaSonera DataNet lösning. I sin enklaste form erbjuds Basic Access som en självinstallation. Möjliga tillägg och val är geografiskt beroende.

#### **Åtkomstmetod Flex omfattar följande**

Accessmetoden Flex används för att etablera en säker åtkomst till kundens TeliaSonera DataNet lösning via ett åtkomstmedium, som inte behöver levereras av TeliaSonera. Flex kan etableras över många olika infrastrukturer för IP-transport och kunden ansvarar själv för att tillhandahålla lämpligt transportmedium som tillgodoser dennes önskade kvalitetsnivå.

En vanlig tillämpning av Flex är att etablera åtkomst till företagens gemensamma VPN på mindre orter där en dyr privat fast access inte är kostnadseffektiv eller där Telia helt enkelt inte kan leverera fast access. I sådana fall kan kunden själv köpa en fast Internet access av en lokal operatör. Telia installerar sedan en router i kundens lokaler vilken konfigureras med en säker tunnel över Internet till kundens VPN. Ett tredje exempel på användningen av Flex, är det som ibland kallas för "Remote Access". I detta fall placerar inte Telia någon separat CPE hos kunden utan en klient programvara levereras till kundens arbetsstation med vars hjälp den säkra tunneln till kundens VPN kan etableras.

Flex är en åtkomstmetod med följande karaktäristik:

- Åtkomst till kundens VPN via säkra tunnlar över Internet
- Åtkomst till tjänster i kundens VPN
- Åtkomst för stora och små anläggningar
- Global täckning (finns i mer än 50 länder)



- Begränsat servicenivåavtal (SLA)  
Flex kan också kombineras med brandväggstjänster.

### **Mervärdestjänster**

När den grundläggande nätfunktionaliteten realiserats med Foundation och Accessmetoder ger det kunden möjlighet att ytterligare öka och anpassa lösningens prestanda och värde.

TeliaSonera DataNet erbjuder kundspecifika lösningar på standardiserat sätt, och kan därmed kombinera flexibilitet, skalbarhet och funktion, och optimera lösningen så att den tillgodoser alla kundens önskemål och krav. Täckningen kan vara begränsad beroende på tillgången på individuella åtkomstkategorier i varje kundanslutningspunkt

### **Kryptering**

Kryptering beskrivs under Punkt 4.2.2.2

### **QoS**

QoS beskrivs under Punkt 4.2.2.2

#### **4.3.1.2 Brandvägg**

Leverantören skall erbjuda brandväggsfunktionalitet för WAN-anslutningar.

### **Brandvägg som Mervärdestjänst i TeliaSonera DataNet.**

#### **Basbrandvägg**

Grund-versionen av brandväggstjänster, basbrandvägg, ger kunden en dedicerad säker VPN-access till Internet, genom en fastställd uppsättning regler och filter.

Bastjänsten medger enbart trafik initierad från intranätet.

Trafik som initieras från utsidan (Internet) blockeras av brandväggen. Detta betyder att servrar som är placerade i kundens Intranet inte kan nås från Internet.

Brandväggen arbetar i s.k. "stateful-inspection mode", vilket innebär att förutom att adresser och portar övervakas, sker också en kontroll av sessionernas flöden. Trafik som kommer från Internet måste tillhöra en session som startat inifrån kundens Intranet (VPN). Kunden tilldelas en publik IP-adress, vilken används av brandväggen för adressöversättning (NAPT, Network Address and Port Translation) och exponeras mot Internet.

I brandväggstjänsten ingår:

- Övervakning av brandväggsplattformen 24 timmar per dag, 365 dagar om året
- Kontinuerlig loggning av fördefinierad trafik som blockerats av brandväggen (drop-logg) vilken presenteras via kundens web-gränssnitt.
- Regelbunden uppdatering/uppgrädering av brandväggsplattformen.
- Ansvar för och hantering av back-up på brandväggens konfiguration.



### Avancerad brandvägg

Den avancerade brandväggstjänsten ger kunden en full uppsättning av avancerade brandväggsfunktioner. Med den avancerade brandväggstjänsten kan tillgänglighet, redundans och brandväggsregler anpassas till varje kunds specifika behov. Förutom de funktioner som fås i *Basbrandvägg* ingår också:

- Omedelbar åtgärd enligt överenskommen plan vid händelse av externt intrångsförsök

- Kvalificerad help-desk under kontorstid, reducerad help-desk övrig tid

I samband med implementering av *Avancerad brandvägg*, tillhandahåller Telia teknisk experthjälp för att tillsammans med kunden fastställa önskad funktionalitet inom ramen för erbjudandet.

Förändringar av brandväggsregler beordras av behörig användare via Kundportalen.

Regelverksförändringar kan beställas för införande med olika responstider. Normalt införs beställda regelverksförändringar inom 1-2 arbetsdagar efter lagd beställning. Om kund önskar snabbare leverans kan detta också beställas mot en högre avgift. Kunden är själv ansvarig för effekter av införda beställda förändringar.

### **Telia FIREWALL**

Övergripande beskrivning

Telia Firewall är en managerad brandväggs tjänst som inkluderar alla delar som behövs för en komplett professionell brandväggsfunktion med nödvändig hårdvara, mjukvara, design av regelverk, drift och övervakning.

Funktionalitet

Tjänsten finns i två olika varianter:

- Base
- Premium

Funktioner:

- Övervakning av brandväggslösningen 24 timmar om dygnet 365 dagar om året
- Felanmälan dygnet runt.
- Kvalificerad helpdesk.
- Regelbunden bevakning av nya uppdateringar och uppgradering av brandväggen
- Incidentrapportering vid misstanke om oegentligheter
- Serviceavtal för hård-, och mjukvara
- Ansvar för och hantering av back-up på brandväggens konfiguration.
- Service Level Agreement, SLA

Optioner:

- IDP (Intrångsdetektering)
- URL filtrering



- Antivirus
- DMZ (Extra säkerhetszoner)
- LAN to LAN
- Realtidsloggar

#### Intrångs detektering

Inom ramen för Telia Firewall och Telia DataNet Basbrandvägg/  
Avanceradbrandvägg erbjuds funktion för intrångsdetektering och skydd mot intrång  
sk IDP (IDS, IPS) som option.

### **4.3.2 Tilläggsfunktion Internet**

#### **4.3.2.1 Internet**

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

#### **Telia ProLane**

Telia ProLane är en fast dedikerad Internetförbindelse med de egenskaper som krävs  
när ert företag/myndighet vill dra maximal nytta av Internet i  
företagets/myndighetens verksamhet.

Sammanfattning, funktioner

- Fast dedikerad Internetförbindelse med full Internetkonnektivitet
- Anslutning till Telia:s kraftfulla IP-nät (TeliaNet)
- Prioriterad trafik i TeliaNet
- Avlämning via LAN-gränssnitt i router placerad hos ert företag, Ethernet  
10/100/1000 Mbit/s är standardgränssnitt.
- Garanterade bandbredder mellan 2 och 1000 Mbit/s som standard och högre  
bandbredder mot offert.
- Symmetrisk eller asymmetrisk bandbredd beroende på beställd bandbredd  
och teknisk realisering.
- Privata fasta eller dynamiska IP-adresser som standard.
- Dedikerade fasta publika IP-adresser som kostnadsfritt tillval
- Annonsering av publika IP-adresser med baklängesuppslagning
- Primär och Sekundärt DNS finns som tillval.
- Routing av den adressmängd (de IP-adresser) som tilldelats er av Telia.
- En grundläggande Service Level Agreement (SLA). Högre SLA-nivåer som  
tillval.
- Totalansvar för såväl installation vid angiven överlämningspunkt i er  
fastighet som konfiguration av förbindelse samt kundplacerad utrustning.
- Övervakning och drift dygnet runt av i produkten ingående nätkomponenter.
- Support under servicetiden, helgfria vardagar Mån-Fre 07.30-18.00
- Felanmälan dygnet runt.



- Trafikstatistik och SLA via lösenordskyddat webbgränssnitt för att kunna följa upp ert företags trafikflöden och SLA-rapporter.
- Möjlighet till tunnling av IPv6. Telia deltar aktivt i standardiseringen av IPv6 och har som mål att stödja detta i alla IP-plattformar.
- Telia erbjuder som konsulttjänst att förmedla ansökan av så kallade PI (Provider Independent) IP-adresser till RIPE
- SNMP Read erbjuds som tillval.

### **Fast Internetaccess som Mervärdestjänst i TeliaSonera DataNet.**

**Internet anslutning i nätet** levereras via en centraliserad punkt i kundens VPN som kan nå oberoende av varandra från varje anslutningspunkt i nätet. Inkluderat i Internetaccessen finns en säkerhetsfunktion som enbart tillåter utgående access från kundens VPN (Intranät) till Internet. Denna funktion realiserar via Basbrandvägg som ingår. Avancerad brandvägg erbjuds som tillval.

Som standard kan Internet access fås med följande kapacitet:  
2M, 4M, 8M, 10M, 20M, 50M, 100M, 500M och 1G

**Internetaccess på kundanslutning** kan levereras direkt på en specificerad SAP på separat Ethernet interface eller VLAN. Via denna SAP nås då Internet för övriga SAP i kundens VPN. Hänsyn till detta måste tas vid beräkning av bandbredd till huvudorten.

Som standard kan Internet access fås med följande kapacitet:  
256K, 512K, 1M, 2M, 4M, 8M, 10M, 20M, 50M, 100M

#### **4.3.2.2 DNS**

Leverantören skall erbjuda namnuppslagning med DNS för Internetanslutningen.

Sekundär DNS ingår i tjänsten. Primär DNS finns som tillval.

#### **4.3.2.3 SMTP**

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

Telia erbjuder Telia Internet-020 för funktionen att hantera beställarens e-posttrafik med hjälp av SMTP för Internetanslutningen.

### **Telia Internet -020**

Uppkoppling till Internet görs via ett avgiftsfritt 020-nummer. Abonnemanget är personligt och användaren identifieras genom sitt användarnamn och lösenord. Detta innebär att, oavsett varifrån uppkopplingen görs, kommer kostnaderna specificerade på en separat faktura för Internetabonnemanget eller som separat post på fakturan för fast telefoni. Gäller vid samfakturerering.



Telia Internet 020 kan erbjuda kunderna Internetaccess från 8000 orter över hela världen. Det enda som krävs är att kunderna laddar ner en enkel accessprogramvara och sedan använder sina befintliga användaruppgifter.

Det går att använda Telia Internet 020 från mobiltelefon genom att ringa en modempool i det fasta nätet. Utöver normal trafiktaxa för Internet tillkommer GSM-taxa för det GSM-abonnemang som används. Detta gäller för samtal inom Sverige och från utlandet.

En e-brevlåda knyts automatiskt till abonnemanget. Upp till fem e-brevlådor kan knytas till abonnemanget. Till varje e-brevlåda kopplas en e-postadress som är på formen **fritt.val@telia.com** där delen före tecknet @ väljs fritt av kunden. För varje e-brevlåda som knyts till abonnemanget skapas också ett konto för en personlig hemsida. Varje konto rymmer maximalt 10 MB text, bilder etc.

#### **4.3.2.4 Brandvägg**

Leverantören skall ha en funktion för brandvägg för Internetanslutningen.

#### **Telia FIREWALL**

##### **Övergripande beskrivning**

Telia Firewall är en managerad brandväggs tjänst som inkluderar alla delar som behövs för en komplett professionell brandväggsfunktion med nödvändig hårdvara, mjukvara, design av regelverk, drift och övervakning.

##### **Funktionalitet**

Tjänsten finns i två olika varianter:

- Base
- Premium

Funktioner:

- Övervakning av brandväggslösningen 24 timmar om dygnet 365 dagar om året
- Felanmälan dygnet runt.
- Kvalificerad helpdesk.
- Regelbunden bevakning av nya uppdateringar och uppgradering av brandväggen
- Incidentrapportering vid misstanke om oegentligheter
- Serviceavtal för hård-, och mjukvara
- Ansvar för och hantering av back-up på brandväggens konfiguration.
- Service Level Agreement, SLA

Optioner:

- IDP (Intrångsdetektering)
- URL filtrering



- Antivirus
- DMZ (Extra säkerhetszoner)
- LAN to LAN
- Realtidsloggar

### **Brandvägg som Mervärdestjänst i TeliaSonera DataNet.**

#### **Basbrandvägg**

Grund-versionen av brandväggstjänster, basbrandvägg, ger kunden en dedicerad säker VPN-access till Internet, genom en fastställd uppsättning regler och filter. Bastjänsten medger enbart trafik initierad från intranätet.

Trafik som initieras från utsidan (Internet) blockeras av brandväggen. Detta betyder att servrar som är placerade i kundens Intranet inte kan nå från Internet. Brandväggen arbetar i s.k. "stateful-inspection mode", vilket innebär att förutom att adresser och portar övervakas, sker också en kontroll av sessionernas flöden. Trafik som kommer från Internet måste tillhöra en session som startat inifrån kundens Intranet (VPN). Kunden tilldelas en publik IP-adress, vilken används av brandväggen för adressöversättning (NAPT, Network Address and Port Translation) och exponeras mot Internet.

I brandväggstjänsten ingår:

- Övervakning av brandväggsplattformen 24 timmar per dag, 365 dagar om året
- Kontinuerlig loggning av fördefinierad trafik som blockerats av brandväggen (drop-logg) vilken presenteras i kundens web-gränssnitt.
- Regelbunden uppdatering/uppgradering av brandväggsplattformen.
- Ansvar för och hantering av back-up på brandväggens konfiguration.

#### **Avancerad brandvägg**

Den avancerade brandväggstjänsten ger kunden en full uppsättning av avancerade brandväggfunktioner. Med den avancerade brandväggstjänsten kan tillgänglighet, redundans och brandväggsregler anpassas till varje kunds specifika behov. Förutom de funktioner som fås i *Basbrandvägg* ingår också:

- Omedelbar åtgärd enligt överenskommen plan vid händelse av externt intrångsförsök
  - Kvalificerad help-desk under kontorstid, reducerad help-desk övrig tid
- I samband med implementering av *Avancerad brandvägg*, tillhandahåller Telia teknisk experthjälptjänst för att tillsammans med kunden fastställa önskad funktionalitet inom ramen för erbjudandet.

Förändringar av brandväggsregler beordras av behörig användare via Kundportalen. Regelverksförändringar kan beställas för införande med olika responstider. Normalt införs beställda regelverksförändringar inom 1-2 arbetsdagar efter lagd beställning. Om kund önskar snabbare leverans kan detta också beställas mot en högre avgift. Kunden är själv ansvarig för effekter av införda beställda förändringar.





### **Intrångs detektering**

Inom ramen för Telia Firewall och Telia DataNet Basbrandvägg/  
Avanceradbrandvägg erbjuds funktion för intrångsdetektering och skydd mot intrång  
sk IDP (IDS, IPS) som option.

#### **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.

#### **Telia Clean IT**

Telia Clean IT är en tjänst som filtrerar e-posten innan den når kundens egen e-  
postserver (tjänsten förutsätter att kunden har egen e-postserver).  
Spam, virus och andra hot mot produktiviteten och säkerheten stoppas effektivt redan  
utanför er internetanslutning. Detta frigör resurser då upp till 90% av lasten på en e-  
postserver kan vara spam dessutom höjs säkerhetsnivån då närmare 100% av virus  
och annan skadlig kod stoppas innan den når kundens e-postserver. Även avgående  
e-post kan filtreras från spam och virus för att garentera att kunden inte skickar  
sådant till sina kunder.

Tjänsten finns i tre olika varianter:

- Silver
- Guld
- Platina

Gemensamma funktioner för alla tre varianterna

- Filtrering av spam
- Filtrering av phishing
- Filtrering av virus och annan skadlig kod
- Filtrering av körbara filbilagor
- Felanmälan dygnet runt
- Kvalificerad helpdesk
- Automatisk uppdatering av antivirus och antispam funktionen
- Service Level Agreement, SLA
- Statistik rapporter
- Buffring och omsändning av e-post till icke nåbara e-postservers
- Filtrerings serverna är skyddade mot DDoS attacker genom "Telia DDoS Protection" tjänsten

För samtliga varianter av spam filtrering gäller att e-post som är felformaterade  
kastas och all filtrerad och godkänd e-post sänds vidare utan några förändringar.



#### Funktionalitet Silver

E-post som klacificeras som ”certainly” och ”probably” spam filtreras bort och avvisas direkt. Detta ger en filtreringsgrad på minst 95 %.

#### Funktionalitet Guld

E-post som klassificeras som ”certainly”, ”probably” eller ”maybe” spam filtreras bort. Detta ger en filtreringsgrad på minst 98%.

E-post klacificerat som ”certainly spam” avvisas direkt.

Övriga e-postmedelanden som klassificeras som ”probably” eller ”maybe” spam, skickas vidare till kundens e-post server enligt något av nedanstående alternativ.

- **Guld A:** Överföring till en bestämd e-postlåda som alltid har adressen spam@xxxx.xx (där xxxx.xx står för det domän som e-posten har skickats till) Det är kundens ansvar att skapa ett e-post konto med detta namn i sin e-postserver
- **Guld B:** Vidarebefordran till den angivna mottagaren, men med ordet ”Spam:” infogat i brevhuvudet som första ord i ärendefältet.

#### Funktionalitet Platina

E-post som klassificeras som ”certainly”, ”probably” eller ”maybe” spam filtreras bort. Detta ger en filtreringsgrad på minst 98%

Spam klassificerat som ”certainly spam” avvisas direkt precis som för silver och guld tjänsten. Spam klassificerade som ”Probably” eller ”maybe” spam, placeras i karantän hos Telia under 45 dagar (max 100 MB per användare i karantän) med möjlighet till återsökning för kundens användare.

Varje användare får ett e-post meddelande (spam digest) per dag om nya spam har inkommit sedan senaste digest mail. Detta spam digest är en sammanfattning av nya spam sedan senaste ”digest” som användaren har fått. Meddelandet innehåller en lista på dessa nya spam och information om hur man kan hantera dessa enligt följande:

- Leverera e-post meddelandet till användarens inbox och lägga avsändaren i tillåten lista (personlig vitlista)
- Radera meddelandet ur karantänen
- Radera alla meddelanden i det aktuella Spam digest
- Lägga avsändaren i blockerad sändarlista (personlig svartlista)

För att Telia skall kunna leverera Telia Clean IT Platina krävs att kunden har en LDAP databas, med alla e-post användare, som kunden tillåter att Telia gör uppslag mot.

LDAP uppslag kan göras på två olika sätt, krypterat eller okrypterat och kunden väljer själv vilket alternativ som skall användas. För att krypterad LDAP skall fungera erfordras att kunden har en katalog tjänst med stöd för LDAPS.



För att det skall fungera krävs också att kundens katalog tjänst använder ett publikt certifikat för kryptering.

### **Telia Clean Surf**

#### **Övergripande beskrivning**

Telia Clean Surf är en content scanning och filtrerings tjänst innehållande Proxy, Antivirus, Content filtering. Tjänsten har funktionalitet för att kontrollera om trafik till och från beställaren genom internetanslutningen har otillåtet innehåll. Tjänsten har även funktionalitet för att spärra olika typer av websidor som inte anses lämpliga att besöka. Antivirus funktionalitet finns som option.

#### **Funktionalitet**

Tjänsten finns i två olika varianter:

- Base
- Premium

#### **Viruskontroll**

Inom ramen för Telia Clean Surf erbjuds funktion för att kontrollera och ta bort virus för trafik till och från beställaren genom Internetanslutningen. Antivirus för Internetanslutningen erbjuds även som option inom ramen för tjänsten Telia Firewall. För mailtrafik erbjuds antivirus inom ramen för Telia Clean IT.

#### **4.3.2.6 Övriga funktioner**

Nedanstående matris innehåller de funktioner som Leverantören bör erbjuda. Kryssa i matrisen nedan för de funktioner som erbjuds.

| 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 intrångsdektering och skydd mot intrång sk IDS och IPS                                   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Erbjuda funktion för skydd mot DDoS-attacker  | <input checked="" type="checkbox"/> |

#### **DNSsec**

Telia har slagit på DNSsec för resolvning d.v.s. alla kunder som är anslutna till telia kan kan åtnjuta DNSsec om dom slår upp en host som har DNSsec påslagen  
Vi kan agera Slave (host) server för någon som kör sin egen Master (host) server med DNSsec påslagen, där har vi en feature med säker överföring av zondata mellan Master och Slave.



Telia håller på att införa DNSsec för Master server. Kunder med domäner skall kunna utöka med DNSsec. Detta kommer att vara i drift under Q1 2009.

### **Kontroll av trafik**

Telia Clean IT är en tjänst som filtrerar e-posten innan den når kundens egen e-postserver (tjänsten förutsätter att kunden har egen e-postserver). Spam, virus och andra hot mot produktiviteten och säkerheten stoppas effektivt redan utanför er internetanslutning. Detta frigör resurser då upp till 90% av lasten på en e-postserver kan vara spam dessutom höjs säkerhetsnivån då närmare 100% av virus och annan skadlig kod stoppas innan den når kundens e-postserver. Även avgående e-post kan filtreras från spam och virus för att garantera att kunden inte skickar sådant till sina kunder.

Telia Clean Surf är en content scanning och filtrerings tjänst innehållande Proxy, Antivirus, Content filtering. Tjänsten har funktionalitet för att kontrollera om trafik till och från beställaren genom internetanslutningen har otillåtet innehåll. Tjänsten har även funktionalitet för att spärra olika typer av websidor som inte anses lämpliga att besöka. Antivirus funktionalitet finns som option.

### **Obundna IP-adresser**

Telia erbjuder hjälpa att förmedla ansökan om PI adresser till RIPE. Kunden måste dock uppfylla de krav som RIPE har vad det gäller tilldelning av PI adresser.

### **Intrångs detektering**

Inom ramen för Telia Firewall och Telia DataNet Basbrandvägg/  
Avanceradbrandvägg erbjuds funktion för intrångsdetektering och skydd mot intrång sk IDP (IDS, IPS) som option.

### **Skydd mot DDoS-attacker**

Tjänsten Telia DDoS Protection är ett skydd mot datasabotage i form av samordnade överbelastningsattacker. Med DDoS Protection får kunden snabbt tillgång till kvalificerad hjälp för att minimera en attacks påverkan. Eftersom de flesta DDoS-attacker använder höga bandbredder för att störa ut hela accessen eller en specifik Internettjänst måste en DDoS-attack identifieras och ”tvättas” innan den når kundens access. Det är omöjligt att försöka motverka en påbörjad attack i den utrustning som finns placerad hos kund. Har attacken väl nått sitt mål är det mycket svårt att tvätta eller styra bort denna trafik. En DDoS-attack kan snabbt slå ut organisationens livsnerv och därmed orsaka stora intäktsförluster eller slå ut samhällsviktiga funktioner.



#### **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.

##### **Flex Client-anslutning**

Med hjälp av Flex kan Telia erbjuda enskilda användare klientbaserad åtkomst till ett kund-VPN. Den vanligaste användningen av denna åtkomstmetod är för anställda som är på resa och för distans-/fjärranslutna anställda.

Flex-anslutningar till klient-VPN ger säker överföring av IP-baserade dataflöden mellan klientarbetsstationen och VPN-accesspunkten inne i kundföretagets VPN. Den här funktionen tillhandahålles med en separat programvara för VPN-client installerad på slutanvändarnas arbetsstation.

Användar authenticering görs av authenticeringsservrar och digitala certifikat.

När användarens behörighet automatiskt har kontrollerats, ges möjlighet att kommunicera över en säker krypterad tunnel från klientens programvara till andra platser eller tjänster inom kundens VPN.

Det digitala certifikatet administreras av en utpekad administratör hos kunden via ett webb-gränssnitt. Administratören är ansvarig för att hantera behöriga användare. Personliga certifikat och klientprogramvara ingår i leveransen.

Behörighetstjänsten kan skötas av Telias utbildade personal eller av kundens administratör via ett webbaserat administrationsverktyg. Tjänsten kan också vidarebefordra behörighetskontrollen till en server som är placerad hos och sköts av kunden i dennes eget intranät.

Flex client-anslutning kan utifrån kundbehov levereras med olika antal licenser.

Kunden är själv ansvarig för all installation av nödvändig programvara i arbetsstationerna.

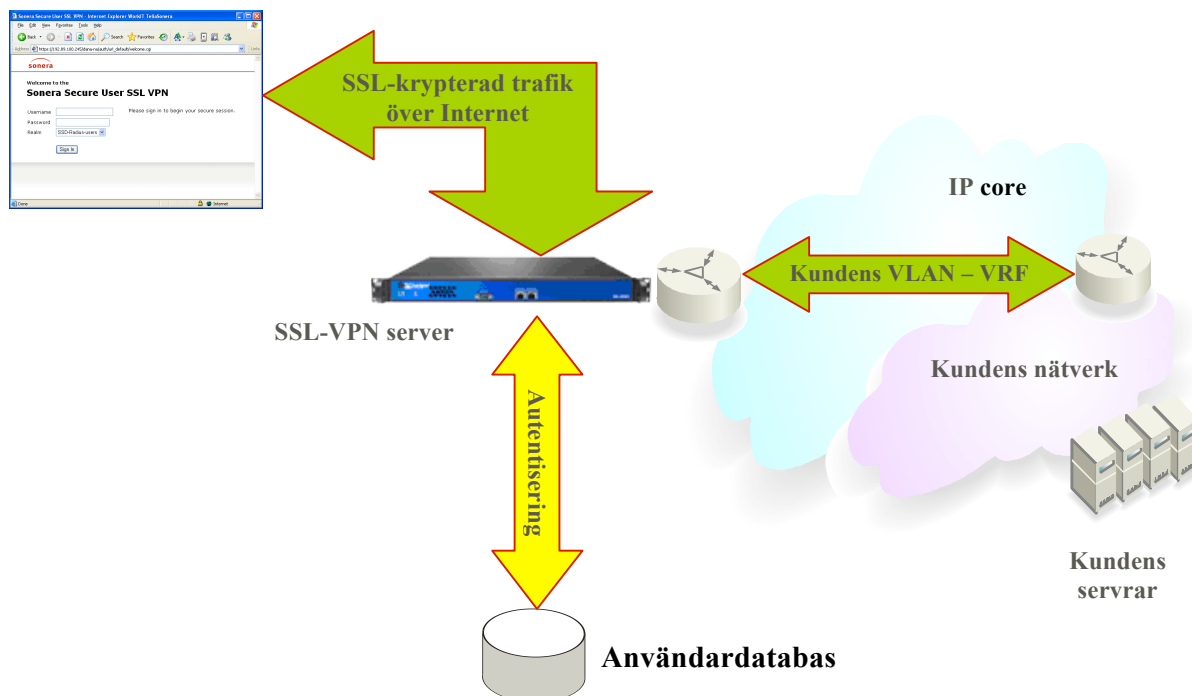
##### **Telia Secure Remote User**

###### **Allmän beskrivning av tjänsten**

Telia Secure Remote User är en tjänst för SSL-VPN-baserad fjärråtkomst från Telia till företagskunder. Tjänsten ger fjärråtkomst åt företagets mobila personal och samarbetspartners, som därmed kan komma åt resurser och målmiljöer på företagets intranät eller extranät via en webbläsare.

Tjänsten Telia Secure Remote User ger access med kryptering för webbaserad IP-trafik (Internetprotokoll) mellan datorns webbläsare och en SSL-VPN server som installerats vid Internets accesspunkt för företagets interna nätverk.

Med en inkluderad mjukvara för klientdatorer erhålls även stöd för Terminal Service-access och fullständig VPN-access med IPsec kryptering och mot resurser och målmiljöer i kundens interna nätverk.



### Secure Remote User – Base

Telia Secure Remote User – Base är en ytterst kostnadseffektiv tjänst. Tjänsten utgår från Telias lokaler och servern delas med andra kunder. Alla funktioner och egenskaper finns i Base-lösningen och den delade utrustningen implementeras redundant.

### Secure Remote User – Premium

Telia Secure Remote User – Premium är en kunddedicerad tjänstrealisering som kan placeras antingen i Telias lokaler eller hos kunden. Redundant implementering finns som tillval.

### Funktion

Grunden i kundlösningen består antingen av den nätverksbaserade SSL-VPN servertjänsten Secure Remote User – Base eller den kunddedicerade tjänstrealiseringen Secure Remote User – Premium. Med den nätverksbaserade servern (Base-tjänsten) delar flera av Telias kunder på samma server men har inte tillgång till varandras information eller anslutningar. Okrypterad trafik ansluts direkt till kundens IP VPN-nätverk.



Funktionstabell:

| Funktion   | Base-lösningen                | Premium-lösningen             | Kommentarer   |
|--|-------------------------------|-------------------------------|---|
| SSL VPN server   | Kundspecifik virtuell enhet   | Kundspecifik maskinvara       |   |
| Webbåtkomst  | X                             | X                             |   |
| Åtkomst till Windows-filer                                       | X                             | X                             |   |
| Klient för IP-nätverksanslutning                                 | X                             | X                             | Definieras per profil                               |
| Klient för Terminal Services                                     | X                             | O                             | Definieras per profil                               |
| Klientkontroll och cache-rensning                                | X                             | X                             | Definieras per profil                               |
| Valbar servicenivå   | X                             | X                             | Servicenivå väljs av kunden                         |
| Lösenordsautentisering   | X                             | X                             |   |
| SMS-autentisering  | O                             | O                             |   |
| Certifikataautentisering   | O                             | O                             |   |
| Koppling till kundens egen autentiseringsserver                  | O                             | O                             | Integration debiteras per timme                     |
| Secure Manager – webbplats för hantering av användare och tjänst | X                             | X                             | Konto- och autentiseringsadministration             |
| Användarprofil   | En profil ingår i grundpriset | En profil ingår i grundpriset | Ytterligare profiler debiteras per profil och månad |

X = Ingår i tjänsten, O = Tillvalsfunktion

Tjänsten har ett webbaserat användarhanteringsverktyg, Secure Manager, för hantering av användarinformation. Tjänstens användare delas in i grupper som sedan används för att få anpassad åtkomst till kundens nätverk.

Med Secure Manager kan endast Telias databaser hanteras, inte kundens egna autentiseringsserverar. Att VPN-användartrafik routas bort från kundens nätverk ingår inte i SSL-VPN-tjänsten Secure Remote User, men det finns ytterligare tjänster för Internetaccess eller brandväggar, där sådan routing kan ingå.



## 4.4 Tilläggfunktion DataCenter

I datacenter korsas vägarna för tre viktiga kompetensområden: servrar, storage och nätverk. Under många år har dessa varit enskilda områden, men i ett modernt datacenter går alla tre områdena ihop både när det gäller hårdvara, administration och personal. Det är först när de här tre områdena integreras som du kan virtualisera fullt ut och på så sätt effektivisera ditt datacenter.

Virtualisering raderar ut alla gränser i ditt datacenter – alla delar berörs. Många har kommit en bit på väg genom att virtualisera sina servrar. Det är en bra start, men det finns betydligt större vinster att hämta med utökad virtualiseringsgrad, ex i form av enklare administration, lägre kostnader för energi, utrustning och golvyta.

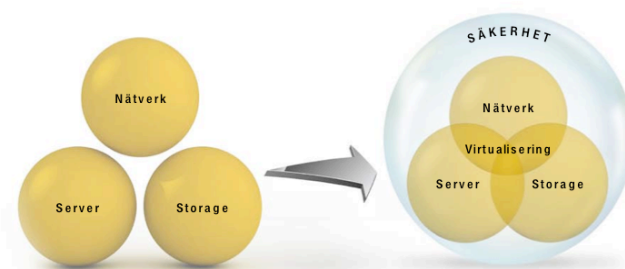
Telias erbjudande Datacenter som tjänst, är en totallösning som ger kunden möjlighet att effektivisera hela eller delar av sitt datacenter. Erbjudandet är en paketerad tjänst som förenar server, storage och nätverk och som enkelt kan byggas ut för att anpassas till framtida behov.

Lösningen består av fysiska produkter, mjukvara och virtualiseringsteknik för att på ett effektivt sätt kunna leverera applikationer till interna eller externa användare.

Tjänsten kan realiseras som tjänst oavsett om placering av utrustningen är i kundens eller Telias lokaler och levereras som fristående tjänst men kan med fördel kombineras med ovan beskrivna LAN och WAN tjänster.

Tjänsten kan anpassas för kundens unika behov och kan med fördel byggas ut med tillvalstjänster.

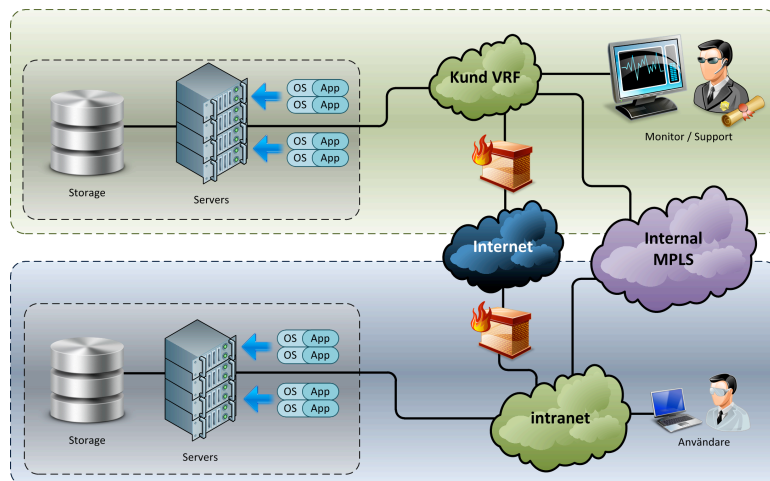
Tjänsten erbjuds inom Sverige.



### 4.4.1 Översikt lösning

Illustrationen nedan visar en principskiss av hur Datacenter som tjänst är designad och kan variera baserat på kundens val av funktionalitet och eventuella tilläggstjänster.





#### 4.4.2 Grundfunktion

Grundfunktionen erbjuder serverkapacitet. Lösningen anpassas efter era unika behov i form av befintliga applikationer och prestandakrav. Tjänsten innehåller byggklossar vilket gör det enkelt att addera eller ta bort kapacitet eller ytterligare funktionalitet i form av tilläggstjänster.

Grundfunktionen kan realiseras som tjänst i Telias centrala datacenter alternativt via utrustning som placeras i Kundens lokaler. Grundfunktionen är basen för lösningen och kan givetvis anpassas efter specifika önskemål och kravställningar i kundens förfrågan.

Telia kommer också att hjälpa kunden att utveckla lösningen över tiden, genomföra smidiga teknikskiften och uppfylla framtida krav inom datacenter.

Telia tar fram en kundanpassad drifthandbok som beskriver rutiner och processer för hantering av Datacenter som tjänst. Detta gäller oavsett om utrustningen är placerad hos Kund eller hos Telia. I samband med installation av kundplacerad utrustning görs en enklare genomgång med utvalda personer hos Kund av de funktioner som ingår i Datacenter som tjänst. I samband med denna genomgång går vi tillsammans igenom Drifthandboken.

##### 4.4.2.1 Centralt placerad utrustning

Vår grundfunktion, serverkapacitet med central placering, är en del av Telias centrala datacenter, är baserad på en virtuell plattform och innehåller:

- 1 virtuell server
  - 1 virtuell CPU
  - 2 Gb vRAM
  - 60GB tilldelad disk
- Licens för den virtuella plattformen
- Övervakning



### **Accessalternativ**

För att nyttja Datacenter som tjänst med centralt placerad utrustning måste en anslutning mellan kundens nät och leverantörens miljö upprättas. Telia hjälper kunden att säkerställa rätt nätverklösning.

Telias datahallar är en del av Telias kommunikationsnätverk vilket underlättar anslutning till Telias tjänsteutbud. Kunder som har Telia DataNet får därmed automatisk tillgång till den redundanta anslutningen till Telias centrala datahall.

Telia hjälper till med beställning och aktivering av access från kundens nät. Telia kan även hjälpa kunder med annan WAN leverantör än Telia med anslutningen till den centrala datahallen.

I samtliga alternativ ansvarar kunden för kvalitet och bandbredd på sina egna nätkomponenter (LAN, WLAN och WAN) samt att i förekommande fall beställa den accessmetod som valts.

#### **4.4.2.2 Kundplacerad utrustning**

Vår grundfunktion, serverkapacitet, kan också placeras i kundens egna lokaler. Telia ansvarar för att tjänsten fungerar optimalt, även vid placering i era egna lokaler.

Grundfunktionen kundplacerad serverkapacitet, är ett komplett system anpassat för virtuella miljöer för ca 50 virtuella maskiner. All nödvändig kablage och optik ingår, systemet är klart för att ansluta till befintligt nätverk.

#### **Förutsättningar för kundplacerad utrustning**

Vi rekommenderar minst dubbla 10 Gb länkar (koppar eller fiber) till ert core/distributions switchar. För 1 Gb länkar rekommenderas minst 4 stycken som kör Ether channel eller motsvarande teknik.

Kunden tillhandahåller en Ethernet anslutning för att Leverantören ska kunna hantera och övervaka utrustningen.

För att ansluta till lagring behöver vi information om vilket protokoll (FC, FCoE, iScsi, Ethernet) som används.

Kunden ansvarar också för att tillhandahålla plats för montering, el (2x16 ampere), UPS samt ordentlig kyla (max 22 grader C).

#### **4.4.3 Utökning**

Grundfunktionen serverkapacitet är skalbart när era behov växer. Detta gäller såväl centralt placerad som kundplacerad utrustning. Ni kan välja att utöka er lösning vid behov till en tilläggskostnad.



Funktioner som erbjuds som tillvalstjänster för grundfunktionen serverkapacitet är ex:

- Utökat antal servrar
- Extra processorer
- Utökat minne
- Utökad disk

#### **4.4.4 Tilläggstjänster**

Grundfunktionen i Datacenter som tjänst – serverkapacitet - kan anpassas för kundens unika behov och kan med fördel kombineras med tillvalstjänster för bl. a:

- Lagring
- Backup
- Virtualiseringsmjukvara inklusive licenser
- Central hantering av klienter
- Drift av operativsystem och applikationer
- Säkerhet
- Kommunikation

Alla tilläggstjänster presenteras efter kundens förfrågan.



## 5 Leverantörstjänster

### 5.1 Allmänt

#### 5.1.1 Principer för kontakt

Rutinerna för kundens kontakter med leverantören bör bygga på principerna:

1. Enkla och tydliga rutiner
2. En kanal in till leverantören (SPOC) för Kundens kontakter med leverantören
3. För Kunden utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster och är tillgänglig för direktkontakt med kunden

#### **Enkla och tydliga rutiner**

Hela avsikten med Kommunikation som tjänst är att det ska vara enkelt för kunden att köpa funktioner utifrån sitt behov utan att behöva bry sig så mycket om den teknik som ligger bakom. Genom att lägga mer ansvar på oss som leverantör, förenklas kundens egna rutiner och överblicken blir tydligare. Att hyra funktioner innebär dessutom en enklare vardag. Kunden betalar en fast månadskostnad för funktionerna. Förutom att detta sänker de administrativa kostnaderna underlättas också budgetering och uppföljning.

Tydliga och enkla paketeringar gör det lätt att beställa, avbeställa, budgetera, fakturera samt dessutom ha en bra överblick över de funktioner kunden köper. Via det webbgränssnitt som Telia tillhandahåller kan kunden själv göra sina beställningar, felanmälningar samt följa status på dessa. Enkla och tydliga rutiner finns framtagna, men givetvis anpassar vi dessa utifrån vad som passar varje kund.

En kontakt in till Telia via Service Desk gör det enkelt att komma i kontakt med oss.

#### **Service Desk - SPOC**

##### **Effektiv hantering av ärenden**

Service Desk blir den huvudsakliga kontaktytan mellan kunden och Telia. Där hanterar vi serviceförfrågningar, beställningar, fel och liknande ärenden. Alla åtgärder vidtas med minsta möjliga fördröjning, så att vi kan uppfylla de åtaganden som ingår i avtalet med kunden.

##### **Certifierade specialister med blick för kundens affärer**

När kundens behöriga beställare kontaktar Service Desk kommer de att möta kunniga och engagerade specialister med stark servicekänsla. Självklart behärskar de kundens tekniska lösningar utan och innan och kundens avtal men de har i lika hög grad affärsfokus. De har fått utbildning om kunden – vilka mål de har, hur de driver sin



verksamhet, hur de organiserat sig osv. Detta innebär att de mycket snabbt förstår på vilket sätt ett visst tekniskt problem påverkar kundens affärer. Endast certifierade specialister ingår i Service Desk. För att få sin certifiering måste de prestera noga definierade resultat på skriftliga prov som handlar om kundens tekniska lösningar och om deras verksamhet.

### **Både webb och telefon**

Telia erbjuder två vägar in till Service Desk: en webbingång där kunden själv handlägger sina ärenden och en telefoningång för personlig service. (E-post och fax kan också användas om så önskas).

Här är några exempel på vad man kan göra via webben:

- Hantera order som avser utökning, flyttning, funktionsändring, namnbyte, adressändring osv.
- Visa beställningsstatus
- Anmäla fel
- Se status på anmält fel
- Se information om driftstörningar
- Se beståndsregister
- Se information kring avtalet
- Se och beställa rapporter.

Via telefonen kan kunden bland annat:

- Anmäla fel
- Göra förfrågan om fel
- Göra förfrågan om beställningar
- Få vägledning kring produkter och tjänster inom ramen för de lösningar som ingår i avtalet om Kommunikation som tjänst.

Fakta om Service Desk:

### **Säkerhet**

Endast de medarbetare som kunden definierat som behöriga har rätt att kontakta Service Desk. Varje behörig användare får ett personligt användar-id och lösenord, med vars hjälp man loggar in i webbtjänsten eller identifierar sig i telefontjänsten.

### **Öppettid**

Kundens behöriga användare når Service Desk på följande tider:

Självbetjäning via webb:

- 24 timmar per dygn året runt, utom vid avbrott för planerat underhåll.

Personlig betjäning via telefon:

- Kl 8:00–16.30, helgfri måndag–fredag.



### **Registrering av kontakter**

Vi registrerar information om alla kontakter mellan ditt företag och Service Desk. Denna information kan vid behov användas som underlag för revisioner, debitering och sammanställning av historik.

### **Svarstid**

Telefoningången till Service Desk besvarar 95 % av alla inkommande samtal senast 180 sekunder efter att din behöriga användare hör den första ringtonen.

### **Återkoppling**

Återkoppling och fortlöpande information kring ett visst ärende sker enligt de prioriteringar som anges i ert avtal.

### **Utpekad kontaktperson**

För varje kund finns en utpekad Account Manager som ansvarar för kundens hela engagemang hos Telia samt för utvecklingen av den långsiktiga affärsrelationen med kunden. För de största kunderna inom den offentliga sektorn finns en Key Account Manager. Telias Account Manager har kunskap om sin kund och har också bred kunskap om de produkter och tjänster som kunden har.

## **5.2 Införande och migration**

Leverans för erbjudna funktioner och tjänster bör ske enligt följande:

- Högst 30 arbetsdagar för nybeställning eller flytt av anslutning
- Högst 5 arbetsdagar för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning
- Högst 1 arbetsdag för konfigurationsändringar

Nedanstående leveranstider baseras på tilläggsbeställningar till ett upprättat avropsavtal för en funktion. D.v.s. nybeställningen är en utökning på en levererad grundinstallation. Leverans av fiber och koppar ingår inte i leveranstiderna om anläggningsarbete måste ske.

#### Telefonifunktioner

- Högst 30 arbetsdagar för nybeställning eller flytt av anslutning
- Högst 5 arbetsdagar för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning
- Högst 1 arbetsdag för konfigurationsändringar

#### Kontaktcenter

- Högst 30 arbetsdagar för nybeställning eller flytt av anslutning
- Högst 5 arbetsdagar för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning
- Högst 5 arbetsdag för konfigurationsändringar



LAN och WAN

- Högst 30 arbetsdagar för nybeställning eller flytt av anslutning
- Högst 13 arbetsdagar för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning
- Högst 8 arbetsdag för konfigurationsändringar

### **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.

Vid övergång från en kommunikationsutrustning till en annan så sker först en analys tillsammans med beställaren hur befintlig kommunikationsutrustning ser ut.

Den nya kommunikationsutrustningen installeras sedan parallellt med den som skall ersättas. Vid en överenskommen tidpunkt så sker övergång till nya utrustningen.

Telia tar helhetsansvar enligt punkt 5.9.1 för migrationen.

## **5.3 Support och assistans**

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

Vid driftsättning av avtalade tjänster och funktioner erbjuder Telia all nödvändig assistans i form av utbildningar och konsultinsatser. Behov av insatser överenskoms vid varje driftsättningstillfälle.

Telia erbjuder support och assistans enligt punkt 5.9.4 och 5.9.7

### **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.

Via Service Desk erbjuds administratörer och tekniska specialister support på de funktioner och tjänster som avropas. Detta kan ske via telefon och/eller e-post på svenska eller engelska.

### **5.3.2 Webbgränssnitt**

Leverantören bör erbjuda support på svenska eller engelska för ansvariga hos kunden via webbgränssnitt för avropade funktioner och tjänster.



Via det webbgränssnitt som Telia erbjuder kan kunden nå kundanpassade bruksanvisningar, produktinformation och lathundar. Länkar till interaktiv utbildning och stöd kan också läggas in för vissa 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.

Felanmälan kan göras dygnet runt via telefon, e-post, fax eller webbgränssnitt. Felet åtgärdas dock under respektive funktions servicetid.

### 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

Via webbgränssnittet som tillhandahålls i Service Desk kan kunden felanmäla och får då ett referensnummer på sin felanmälan som bevis på att Telia mottagit felanmälan. Via funktionen ”Visa felanmälan” kan kunden sedan följa sitt ärende via webbgränssnittet och se statusförändringar.

Sidan Visa felanmälan består av 6 delar där kunden får fullständiga uppgifter om den aktuella felanmälan som valdes i listan. Se förklaringar nedan:

#### 1 Meddelande om drift och underhåll

Här visas eventuella meddelande avseende drift och underhåll kopplat till kundens avtal.

#### 2 Felanmälaninformation

Här visas information om

- Ärendenummer
- Ärendets status
- Felanmälares användarnamn
- Datum då felanmälan gjordes
- Datum då felet beräknas vara åtgärdat





### 3 Abonnemangsuppgifter

Under denna flik visas uppgifter om abonnemanget som har felanmälts samt information om vilken funktion abonnemanget har.

### 4 Felbeskrivning

Under denna flik visas det beskrivna problemet.

### 5 Kontaktuppgifter

Under denna flik visas felanmälares fullständiga kontaktuppgifter.

### 6 Historik

Under denna flik visas fortlöpande information om ärendets status.

Status som visas är Mottagen, Pågående och Avslutad. Det finns även möjlighet att filtrera listan på olika status och t ex se alla pågående felanmälningar.

## 5.5.2 Information om felavhjälpning via telefon och SMS

Leverantören bör meddela ovanstående information enligt punkt 5.5.1 ovan till kunden via telefon och SMS.

Kunden kan välja hur återkoppling ska ske på hur felanmälan fortskrider och få statusuppdateringar via t ex telefon och SMS. Som exempel kan nämnas att när kunden lägger en felanmälan till Telia via webbgränssnittet, kan man välja om man vill ha statusuppdateringar via e-post och SMS.

## 5.6 Beställningar

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

Kunden kan göra beställningar till Service Desk dygnet runt via e-post, fax och webbgränssnitt. Beställningar via telefon kan göras under Service Deskens öppettider kl 08.00-18.00 helgfri måndag-fredag.

### 5.6.1 Bekräftelse av mottagen beställning

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

Beställningarna som görs kommer att bekräftas skriftligen inom 1 arbetsdag.



## 5.6.2 Besked om leveransdatum

Leverantören skall meddela leveransdatum till kunden.

Leveransdag kommer att meddelas kunden. Om beställningarna görs via webbgränssnittet kan kunden själv följa sin beställning och se status på denna.

## 5.7 Information

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

Kundanpassad information om funktioner och tjänster, bruksanvisningar och lathundar läggs upp i det webbgränssnitt som tillhandahålls för kunden.

## 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.

Telia erbjuder kunden ett webbgränssnitt där kunden dygnet runt kan gå in och hämta rapporter och statistik.

Via webbgränssnittet kan kunden se sitt bestånd av funktioner. Denna rapport går också att exportera till Excel för vidare bearbetning internt. Funktionerna går att lägga in på olika organisatoriska nivåer, vilket innebär att det är enkelt att se funktioner på t ex bolagsnivå, avdelningsnivå eller kostnadsställe nivå. En förutsättning för att se uppdelningen på olika nivåer är att kunden förser Telia med denna information. Kunden kan även via webbgränssnittet följa upp sina avrop och beställningar.

I Account Managers uppgift ingår att kontinuerligt hålla kunden informerad om den utveckling som sker på marknaden 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.

Telia är behjälplig i samband med avveckling av tjänst och vid byte av leverantör. Kostnad i samband med detta debiteras utifrån efterfrågad kompetens enligt Punkt 5.9.7 Tillhörande konsulttjänster.



## 5.9 Tilläggstjänster

Nedanstående erbjudna tjänster och funktioner tillhandahålls av leverantören om Kunden så önskar och prissätts separat i anbudet. Prissättning redovisas i Bilaga 2.

### 5.9.1 Helhetsansvar vid införande

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

Telia tar helhetsansvar för införanden. En viktig del av detta åtagande är arbetssättet inom ramen för vår koncernövergripande projektmodell TS Promo. Denna projektmodell används även för våra interna utvecklingsprojekt, exempelvis för produkt- och IT-utveckling. I bilaga 2a beskrivs projektmodellen samt förslag på projektupplägg och arbetssätt.

### 5.9.2 Spegling av övervakning

Leverantören bör erbjuda en övervakningsfunktion i kundens lokaler för spegling av leverantörens övervakning.

Spegling av övervakad information finns via webbgränssnitt för de tjänster och funktioner där det erbjuds, TeliaSonera DataNet och Telia Prolane. Även SNMP-access till Telias CPE med läsrättigheter från kundens övervakningssystem är möjlig för flertalet tjänster.

### 5.9.3 Nöjd kund index

Kunden har behov av att kunna mäta upplevd kvalitet i form av NKI för att värdera levererade tjänster och funktioner i sin helhet.

Beskriv den modell för NKI (nöjd kund index) som erbjuds och hur utfallet av en sådan mätning hanteras och påverkar framtida leveranser.

Redogör för en modell för mätning av NKI och hur utfallet av en sådan mätning hanteras och påverkar framtida leveranser. Ange också om utfallet av NKI kan ligga till grund för antingen bonus eller kostnadsreducering av tjänsten.

Telia kan erbjuda NKI-mätning enligt nedanstående modell:

Syfte med NKI-mätningen är att få en nöjdare kund. Genom denna mätning kan Telia

- Finna förbättringsområden
- Bli en bättre leverantör
- Förbättra våra tjänster



- En del av kontraktslöften
- Kundens synpunkter är viktiga
- Mäta klimat/relationen mer än detaljfrågor

Målgruppen kan vara Beställaren, IT-chefen, personer på strategisk nivå och kontaktpersoner eller ett antal slumpmässigt valda användare.

Frågorna kan variera till antalet beroende på vilka och hur många tjänster kunden avropar, men berör olika områden inom Telia såsom:

- kontraktet
- Kvalitetsansvarig
- Service Desk och Funktioner
- Ev övertagandefas
- leveranser
- produktion
- övriga frågor

De flesta frågor besvaras i en skala från instämmer inte alls (1p) till instämmer helt (7p).

#### Metod

- Kund väljer ut de personer som deltar i undersökningen och informerar berörda medarbetare
- Svaren lämnas via en webbenkät
- Svaren sammanställs
- Resultat återkopplas
  - Enskilda svar är konfidentiella och kan inte spåras vare sig av Kund eller av Telia.

#### Efter mätningen

- Efter undersökningens slutdatum sammanställs svaren och resultat återkopplas.
- Aktiviteter tas vid behov fram och följs upp tillsammans med er.
- Ny mätning sker efter överenskommelse för att mäta om vi har:
  - Lyckats med aktiviteter och förbättringsåtgärder
  - Blivit en bättre leverantör
  - Fått en nöjdare kund.

Pris på NKI-mätning offereras separat efter överenskommelse då omfattningen av mätningen kan variera bland annat beroende på antal områden som avropas.

Denna typ av mätning kan inte ligga till grund för antingen bonus eller kostnadsreducering av tjänsten.



#### 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

Telia erbjuder fullständiga utbildningsprogram för alla typer av användare och administrativ personal på funktioner i avtalet. Telia erbjuder en mängd olika alternativa utbildningsformer för användare och administratörer från lärarledda på platsen kurser till självstudier via Web.

#### Exempel på utbildningstyper och utbildningsätt

Telefonistutbildning:

- Digitala distansutbildningar via Internet
- Lärarledd utbildning förlagd hos kund
- Lärarledd utbildning förlagd i utbildningsleverantörs lokaler

Telefonanvändare:

- Digital distansutbildning via Internet
- Självstudier via Web
- Lärarledd utbildning förlagd hos kund (storgruppsinformation)

Kontaktcenter agent:

- Digital distansutbildning via Internet
- Lärarledd utbildning förlagd hos kund (storgruppsinformation)

Videokonferens:

- Digital distansutbildning via Internet eller video
- Lärarledd utbildning förlagd hos kund (storgruppsinformation)

Administrativ personal:

- Lärarledd utbildning förlagd hos kund
- Lärarledd utbildning förlagd hos utbildningsleverantör

Stöd vid driftsättning av funktion:

- Personal finns på plats och kan guida användare och administratörer så att driftstagandet av funktionerna underlättas.

Skräddarsydda utbildningar/informationer:

- Tillsammans med kund sätter Telias utbildare ihop skräddarsydda utbildningar och informationsmateriel där tex. telefon och miljö policy är naturliga delar.



### **5.9.5 Användaradministration**

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

Gemensam hantering av kunddata och abonnemang sker via web- eller PC- gränssnitt. Vissa tjänster erbjuder utökade administrationsmöjligheter enligt nedan.

#### **Telefoni**

Med tjänsten systemadministration ges via olika gränssnitt möjlighet till förändring och administration av anknyningsnummer och funktionalitet samt förändring och administration av hänvisningsinformation. Utförda förändringar loggas på inloggad person med datum.

#### **Videokonferens**

Användaren kan via ett web-baserat användargränssnitt enkelt boka och planera sina möten. Här får användaren en bra överblick över sina bokade möten och kan även bjuda med externa personer via video, telefon eller web beroende på vilken funktionalitet Kunden har valt för sin videolösning.

Att boka rum och bjuda in deltagare kan även göras via Microsoft Outlook,<sup>®</sup> IBM Lotus Notes,<sup>®</sup> och erbjuds som tillvalstjänst till Abonnemang för videokommunikation.

#### **Kontaktcenter**

För kontaktcenter kunden själv lägga upp nya användare och ändra t.ex. användarnas kompetensprofiler, se vidare kontaktcenter systemadministration

#### **WAN**

WANOverView är en Internetportal där kunden får tillgång till dokument, statistik och information.

Grundtjänsten innehåller abonnemangsinformation om samtliga noder som ingår i nätet, dvs abonnemangsnummer, platsnamn, tjänstetyp och hastighet.

#### **LAN**

WANOverView är en Internetportal där kunden får tillgång till dokument, statistik och information.

Grundtjänsten innehåller abonnemangsinformation om samtliga noder som ingår i nätet, dvs abonnemangsnummer, platsnamn, tjänstetyp och hastighet.



### Internet

#### Telia ProLane Webinfo

Webbinfo är den webbtjänst som används för att ge tillgång till information om era ProLane-anslutningar.

Åtkomsten till Webinfo är lösenordsskyddad och behörigheten erhålls tillsammans med den slutgiltiga bekräftelsen vid leverans av er Telia ProLane.

De viktigaste funktionerna i Webinfo är :

- Trafikstatistik
- SLA-rapporter
- Anläggningsinformation

### **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.

### Telefoni

Funktionen trafikmätning erbjuds via en statistikmodul som kan mäta trafik från enskild anknytning, trafik till och från beställaren som helhet, telefonistrafik som t.ex antal samtal i kö, svarstider, handläggningstider och övergivna samtal per grupp eller per individ.

### WAN

#### **TeliaSonera Datanet**

Via Web gränssnittet WanOverView Stat som är en tillvalstjänst till grundtjänsten WanOverView Admin. kan kunden följa upp dessa värden och få en mycket god överblick över trafiken, som flyter i nätet.

WAN Overviw Stat ger Er möjlighet att i ”realtid”, var 5:e minut, se grafer för varje lokalaccess och dess utnyttjande i bps eller i procent av bandbredden. Om kunden, önskar kan en mer noggrann monitorering av bandbredden erbjudas. Syftet med denna del av statistikverktyget är att under en kort stund (max 30 min) få statistik baserad på 5-10 sekundintervall mellan uppdateringarna. Denna funktion är mycket användbar vid felsökning, då man i realtid vill se hur mycket trafik som genereras från ett kontor.

Samma system presenterar kvalitetsparametrar som Delay, Jitter och Paketförluster i både realtid och historik diagram. Denna realtidsuppföljning av kvalitetsparametrar och linjeutnyttjande är möjlig genom ett system där testtrafik genereras mellan förutbestämda punkter i kundens WAN. Mätresultat samlas i en centralt placerad server som nås via säker inloggning över Internet från kundens personal. Inloggning sker via webbgränssnitt med autenticerad användare och https (SSL). Överföring av trafik och prestanda rapporter överförs i klartext.



Statistiken presenteras grafiskt med bl a följande innehåll:

- Bandbreddsutnyttjande (procent av bandbredd)
- Utnyttjad datahastighet (bytes och frames/s)
- Kastade paket/ramar
- Tillgänglighet
- Nätfördröjning
- Trender

WanOverView lagrar dygnstatistikrapporter 6 veckor bakåt i tiden och vecko- och månadsrapporter under 6 månader.

### LAN

Med Utökad trafikrapportering får Kunden löpande kapacitetsmätning på alla gemensamma förbindelser mellan switchar i LAN:et (trunkar). Resultatet presenteras via webbgränssnitt i kundportalen dels som en summering av all trafik men även som en detaljerad bild där man ser kapacitetsutnyttjande av respektive Broadcast, Multicast och UniCast trafik

### Internet

Telia ProLane Webinfo – trafikstatistik

Webbinfo är den webbtjänst som används för att ge tillgång till information om era ProLane-anslutningar.

Åtkomsten till Webinfo är lösenordsskyddad och behörigheten erhålls tillsammans med den slutgiltiga bekräftelsen vid leverans av er Telia ProLane.

De viktigaste funktionerna i Webbinfo är :

- Trafikstatistik
- SLA-rapporter
- Anläggningsinformation

### Videokonferens

Genom det web-baserade användargränssnittet som Kunden får tillgång till vid tecknande av Abonnemang för videokommunikation kan detaljerade rapporter på allt systemutnyttjande enkelt tas fram. Här skapar man enkelt tydliga rapporter och statistik över användandet. Rapporten visar trender över användandet och nyttjad bandbredd för att identifiera eventuella flaskhalsar och effektivisera systemnyttjandet. Identifiera problem i nätet som paketförluster, etc. Rapporterna kan med fördel även användas för exempelvis ROI & CO2 rapporter

### Kontaktcenter

Kund kan via statistikverktyg ta ut rapporter innehållande statistik genererat av kontakter genererade till / från Kontaktcentret





### 5.9.7 Tillhörande konsulttjänster

Vid leverans av efterfrågade funktioner kommer beställaren att ha behov av tillhörande konsulttjänster exempelvis för att integration, implementation anpassning och design av kommunikationslösningar.

Leverantören **bör** erbjuda konsulttjänster med olika kompetens och kompetensnivå. Kammarkollegiet har utarbetat ett system för klassificering av IT-konsultkompetens. Syftet är att skapa enhetliga begrepp. Detta borgar för ökad enkelhet vid upphandling och ger ett enhetligt ”språk” i den dagliga dialogen mellan kund och leverantör. Nivåbeskrivningarna är profilbeskrivningar på en övergripande nivå. Vid klassning av en individs kompetens inom aktuellt kompetensområde måste kriterierna för nivåbeskrivningarna uppfyllas (se nedan).

- Nivå 1      Kunskap – nyss genomförd utbildning inom aktuellt område  
Erfarenhet – kortare arbetserfarenhet, ej vana som konsult  
Ledning – kräver arbetsledning  
Självständighet – kan självständigt utföra enklare uppgifter
- Nivå 2      Kunskap – har utbildning inom området, viss svårighetsgrad  
Erfarenhet – 1-3 år som konsult inom aktuellt område, har deltagit i eller utfört ett flertal liknande uppdrag  
Ledning – kräver arbetsledning  
Självständighet – kan självständigt utföra avgränsade arbetsuppgifter
- Nivå 3      Kunskap – hög kompetens inom området  
Erfarenhet – 4-8 år som konsult inom aktuellt område, är förebild för andra konsulter på lägre nivå.  
Har befunnit sig på nivå 2 under minst 2 år.  
Ledning – tar ansvar för delområde, kan leda en mindre grupp  
Självständighet – kan arbeta självständigt
- Nivå 4      Kunskap – hög generalistkompetens, eller mycket hög kompetens inom området  
Erfarenhet – har deltagit i stora uppdrag inom aktuellt område och genomfört uppdrag med mycket hög kvalitet. Nivån uppnås normalt tidigast efter 9-12 år som konsult inom aktuellt område.  
Har befunnit sig på nivå 3 under minst 2 år.  
Ledning – tar huvudansvar för ledning av större grupp  
Självständighet – mycket stor
- Nivå 5      Kunskap – kompetens av högsta rang inom aktuellt område, uppfattas som expert på marknaden.  
Erfarenhet – (som 4) men har befunnit sig på nivå 4 under minst 3 år  
Ledning – har stor vana och erfarenhet att verka i ledande befattning  
Självständighet – mycket stor



|                            | Kompetensnivå 3                     | Kompetensnivå 4                     | Kompetensnivå 5                     |
|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Analys/utredning           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Installation/konfiguration | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Projektledning             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Redovisa vilka konsulttjänster som erbjuds genom att kryssa i respektive ruta ovan.

### Telia tillhandahåller nedanstående konsulttjänster

#### **Förstudie/Design Kontaktcenter**

Telia erbjuder tjänst för att genomföra en förstudie i samband med att en Kontaktcenterlösning ska realiseras hos en myndighet. Resultatet av en förstudie kan bland annat innehålla design som beskriver arkitekturen för den kommande Kontaktcenterlösningen baserad på en given plattform. För att ytterligare öka kvalitén i en förstudie kan den kompletteras med en eller flera av tjänsterna:

- Kanalstrategi
- Ärendeinventering

#### **Förstudie / Telefonistrategi**

Telia har tjänst/erbjudande för att genomföra respektive medverka vid verksamhets- och behovsbaserad förstudie/telefonistrategi hos myndigheten. En telefonistrategi identifierar och belyser:

- de områden inom telefonin som bör förbättras
- det stöd som behövs för att kommunikationen ska motsvara kundernas och verksamhetens krav.

Utifrån nuläget och verksamhetens utvecklingsplaner prioriterar och identifierar vi behov och formulerar målbilder. Slutligen utarbetar vi en handlingsplan som beskriver hur målbilderna ska realiseras.

#### **Förstudie Bemanningsplanering**

Telia Sonera har tjänst/erbjudande för att genomföra respektive medverka vid verksamhets- och behovsbaserad förstudie för bemanningsplanering hos myndigheten. En förstudie avseende bemanningsplanering identifierar och belyser:

- de områden avseende arbetssätt och planering som bör förbättras
- det stöd som behövs för att schemaläggning ska möta kundernas, handläggarnas och verksamhetens behov.

Förstudien resulterar i ett beslutsunderlag/strategi och utgör underlag för införandet av bemanningsplanering i verksamheten.



### **Telefonipolicy**

Telia har tjänst/erbjudande för att fastställa och dokumentera telefonipolicy för myndigheten. En telefonipolicy identifierar, belyser och fastställer "regelverket" kring hur telefonin skall användas, administreras och supportas inom myndigheten.

Vi ger förslag på vad som kan ingå i er telefonipolicy. Förslaget bildar grund för en diskussion om lämpligt innehåll i er policy. Omfattningen kan variera mellan olika verksamheter. Ni kan exempelvis välja att inkludera riktlinjer för mötestjänster, med målet att minska resandet och därmed reducera negativa miljöeffekter. När policyn är färdig ska den antas av myndighetens ledning, så att den får officiell legitimitet.

### **Sårbarhetsanalys**

Telia har rutiner för att göra, respektive medverka vid myndighetens sårbarhetsanalyser. Telias sårbarhetsanalys hjälper myndigheten att bli medveten om de risker som man är utsatt för och vilka konsekvenser en incident skulle kunna få. Dessutom kommer beställaren att se vilka möjligheter den har att eliminera och hantera riskerna. Sårbarhetsanalysen genomförs utifrån ett affärs- och verksamhetsperspektiv. Den hjälper myndigheten att säkerställa kontinuiteten i sina affärskritiska processer.

### **Kanalstrategi**

Telia har tjänst/erbjudande för att fastställa och dokumentera kanalstrategi för myndigheten.

Myndighetens olika kontaktkanaler kan vara mer eller mindre tillgängliga. De kan vara olika kostnadseffektiva att använda. Personlig service, webb, talsvarssystem, e-post, chatt, självbetjäningssystem – verktygen för att ge kunderna service blir fler och fler. En Kanalstrategi dokumenterar förslag på hur detta kombineras på bästa sätt för att uppnå önskad och kostnadseffektiv servicegrad.

### **Ärendeinventering**

Telia har tjänst/erbjudande för genomförande av ärendeinventering. En väl genomförd ärendeinventering/-analys är grunden för effektivisering och utveckling av myndighetens Kontaktcenter. Telias konsulter genomför analys av ärendeströmmar och ärendehantering bla. utifrån följande:

- Kartläggning av volymärenden, andel oönskade ärenden samt andel och orsaker till felstyrning av ärenden
- Överensstämmelse ärendetyper – ingångars benämning
- Ärendetider samt tider för "andras ärenden"
- Kostnad / Värde per samtal
- Potential för självbetjäning

### **Kontaktcenter strategi**

Telia har tjänst/erbjudande för att genomföra respektive medverka vid verksamhets- och behovsbaserad kontaktcenterstrategi för myndigheten. Tjänsten vänder sig till



myndighet som står inför beslut /övervägande att införa nytt verksamhetsstöd för sina kundringångar.

En kontaktcenterstrategi identifierar och belyser

- Myndighetens behov av att möta medborgarnas önskemål/krav på tillgänglighet.
- Nuläge, behov och prioriteringar avseende processer och samverkan.
- Nuläge, behov och prioriteringar avseende resurser, kompetens och bemanning
- Nuläge, behov och prioriteringar avseende ny funktionalitet

Kontaktcenterstrategin redovisar en gemensamt framtagen målbild och aktivitetsplan för en effektiv kundtjänst.

### **Verksamhetsanalys kontaktcenter**

Telia har tjänst/erbjudande för att genomföra verksamhetsanalys i befintlig kundtjänst/kundringång. Tjänsten vänder sig till myndighet med befintlig kundtjänstverksamhet, vilken önskas effektiviseras/reorganiseras för att möta nya behov.

Analysen behandlar frågeställningar av följande karaktär.

- Servicenivåer, kundbemötande
- Stödsystem och Intern IT-support
- Kompetens - Utbildning - Organisation - Resurser
- Uppföljning ärenden, bemanning etc.
- Samarbete mellan enheter och geografiskt

Verksamhetsanalysen resulterar i en gemensamt framtagen målbild och aktivitetsplan för en effektiv kundtjänst.

### **Coaching kontaktcenter**

Telia har tjänst/erbjudande för coaching av ledare och medarbetare vid myndighetens kundtjänst. Våra verksamhetskonsulter har bred erfarenhet från kundtjänster inom en rad olika branscher. Många av dem har dessutom själva varit kundtjänstledare under en längre tid. Detta i kombination med kunskap om it-stödets möjligheter och våra effektiva arbetsmetoder ger dem förmågan att hjälpa er till en bättre fungerande och mer kostnadseffektiv kundtjänst.

Med Telias erbjudande Coaching hjälper vi kundtjänstledaren att lyckas bättre i det dagliga arbetet. Vi ger stöd i ledarrollen och delar med oss av vår kunskap och erfarenhet från andra kundtjänster. Vi kan omsätta affärsidé och strategier i konkret handling, och vi ser också till att it-systemen utnyttjas på bästa sätt för verksamheten.

### **Mötas och samarbeta klimateffektivt**

Telia har tjänst/erbjudande för att effektivisera processer och arbetssätt för möten och samarbete i syfte att korta ledtider och minska klimatpåverkan. Konsulttjänsten syftar till att effektivisera samarbetet inom olika grupper i en verksamhet och i vissa fall



även mellan olika organisationer. Syftet är att skona miljön, korta ledtider och spara tid. Tjänsten tar sitt avstamp i dagens arbetssätt inom olika användarkategorier. Vi studerar bl.a.;

- Resemönster, resekostnader och resors miljöpåverkan
- Möten och mötesformer. Användning av IT-stöd, video, telemöte mm
- Hur dokumentation och kunskap kan distribueras och delas

Med utgångspunkt i dagens arbetssätt tas en målbild och en aktivitetsplan fram för ett nytt och mer klimatvänligt arbetssätt. En Return of Investment kalkyl ingår och en kalkyl på minskad miljöpåverkan.

### **Strategisk kommunikationsanalys**

Våra konsulter analyserar data- och telekommunikation utifrån er IT-strategi. Förutom analys av själva kommunikationen tar de hänsyn till systemmiljöer, affärskritiska applikationer och de informationsflöden som lösningarna ger upphov till. Ytterst handlar det om verksamhetens övergripande behov och säkerhetskrav.

### **Tillämpad kommunikationsanalys**

Det finns många skäl att göra en grundlig analys av er kommunikationslösning för att få en bättre helhetsbild över nätmiljön. Det kan vara svårförklarliga problem med kapacitet eller andra störande incidenter. Ofta handlar det också om att klarlägga hur kommunikationslösningar påverkas av ett nytt eller modifierat IT-system eller införande av IP-telefoni. Våra konsulter hjälper er att bearbeta frågeställningar av det här slaget, huvudsakligen genom mätningar och tester för att verifiera kvalitet och funktionalitet.

### **Kommunikationsspecialist**

Idag är er kommunikationslösning en komplex, strategiskt viktig komponent i den totala systemmiljön. Att förvalta och vidareutveckla lösningen, för att stödja dagens och morgondagens applikationer, kräver både bred och djup kompetens inom LAN, WAN, IP-säkerhet m.m. Våra konsulter kompletterar era egna resurser med viktig specialistkompetens. Ofta erbjuds tjänsten som ett löpande åtagande under hela avtalstiden för er kommunikationslösning, med en avtalad mängd och typ av insats per månad eller kvartal.

### **Installation**

Installation utöver det som ingår i respektive funktion tex. arbete i fastighetsnät och nermontage av utbytt utrustning.

### **Systemintegration**

Som en del av område installation/konfiguration erbjuds även konsulttjänster i form av systemspecialister och systemintegration (både för att integrera olika teknologier och lösningar från Telia såväl som att integrera kommunikationslösningarna i kundens IT- och kommunikationsmiljö).



### Upprättande av kunddata

I samband med att en ny kommunikationslösning tas i bruk finns oftast behov av att upprätta kundunik kunddata. Kunddata upprättas utifrån de flöden, processer och policys som kunden vill skall återspegla funktionen.

### Införandestöd

Telia har även konsulttjänster som avser att ge stöd åt myndighetens projektledare vid införande av kommunikationslösningar. Två specifika tjänster för införandestöd beskrivs nedan:

#### Införandestöd kontaktcenter

Telia har tjänst/erbjudande för införandestöd i samband med implementation av ny kontaktcenter-funktionalitet hos myndigheten. För att säkerställa att införandet av det nya systemstödet skall bli framgångsrikt både för beställare, leverantör och användare, krävs att det finns utpekade resurser med tid, mandat och kompetens att agera mottagare av systemleveransen. I samband med införandet, måste en mängd aktiviteter hanteras och drivas inom den mottagande organisationen. Här kan en verksamhetskonsult från Telia, med erfarenhet av att etablera funktionalitet och arbetssätt i ett nytt kontaktcenter, vara behjälplig under piloten med att driva dessa aktiviteter.

#### Införandestöd Bemanningsplanering

Telia Sonera har tjänst/erbjudande för införandestöd i samband med implementation av ny bemanningsplanerings-funktionalitet hos myndigheten. För att säkerställa att införandet av det nya systemstödet skall bli framgångsrikt både för beställare, leverantör och användare, krävs att det finns utpekade resurser med tid, mandat och kompetens att agera mottagare av systemleveransen. Här kan en verksamhetskonsult från Telia, med erfarenhet av att etablera funktionalitet och arbetssätt vara behjälplig med att driva aktiviteter som exempelvis att definiera rutiner, göra prognoser, testschemalägga, utbilda/informera och överlämna till förvaltning.

#### Projektledning

Telia erbjuder konsulttjänster för projektledning. Dessa tjänster erbjuds dels inom ramen för olika produktområden och dels i form av övergripande huvudprojektledning. Gemensamt för samtliga projektledningstjänster är dock projektmodellen TS Promo. Denna projektmodell används även för våra interna utvecklingsprojekt, exempelvis för produkt- och IT-utveckling. I bilaga2a beskrivs projektmodellen samt förslag på projektupplägg och arbetssätt, inte minst för de fall där Telia tar helhetsansvar för leverans och införande (se även punkt 5.9.1).

### 5.9.8 Mobilt Företagsnät

För att säkra täckning och kapacitet i kundens lokaler erbjuder Telia Mobilt Företagsnät (MFN). Tjänsten ger inomhus en samtalskvalitet och tillförlitlighet jämförbar med fast telefoni. Den förbättrade inomhustäckning ger även fler fördelar.



Mobiltelefonerna sänker automatisk uteffekten vilket ger längre batteritid och mindre exponering för elektromagnetiska vågor.

Prissättning för tjänsten Mobilt Företagsnät (MFN) baserar sig på den kontorsarea som skall täckas inomhus och antalet användare som beställaren har på den adress som avses. I tjänsten ingår utrustning, installation i kundens lokaler samt drift och underhåll. Telia äger utrustningen som installeras för tjänsten Mobilt Företagsnät och har efter avtalets utgång rätt att montera ned denna.

### 5.9.9 Arbete i Fastighetsnät

För att kunna ta helhetsansvar för hela installationen erbjuder Telia tjänsten Arbete i Fastighetsnät.

Arbete i fastighetsnät omfattar installations- eller servicearbete mellan Telias anslutningspunkt i en fastighet och brukarstället i samma fastighet.

Arbete i fastighetsnät är ett nödvändigt tillval för att ansluta kundplacerad utrustning på annat ställe i fastighetsnätet än vid Telias anslutningspunkt, som ofta är i kontorets källare.

Det kan handla om koppling i, eller smärre komplettering av, ett befintligt fastighetsnät i samband med nyinstallation av en tjänst med anslutning, eller t.ex. en flyttning, men aldrig vid nedtagningar.

Med Arbete i fastighetsnät-service tillhandahåller Telia ett helhetsåtagande.

Arbete i fastighetsnät erbjuds tillsammans med annan tjänst (huvudprodukt). Genom Arbete i fastighetsnät ges kunden möjlighet att använda den tillhörande tjänsten vid en viss plats (brukarställe) i en fastighet.

Arbete i fastighetsnät finns i flera varianter:

- Koppar fast pris
- Koppar rörligt pris
- Fiber fast pris
- Service i fastighetsnät - koppar
- Sammankoppling av anslutningspunkter
- Utrustning vid anslutningspunkt



## 6 Priser

### 6.1 Pris för funktioner

#### 6.1.1 Prismodell

Leverantören bör ha en tjänstebaserad modell för prissättning av tjänsten och som även omfattar prissättning för olika typer av förändringar, exempelvis utöka funktionalitet och förändring av omfattning.

För att på ett enkelt och enhetligt sätta hantera förändringar i omfattningen av leveransen tillämpar Telia nedanstående princip.

#### Förändring av antalet funktioner

Under avtalsperioden kan antalet av respektive funktion förändras med  $\pm 10\%$  jämfört med antalet vid avtalsstart. Pris för förändring enligt prislista. Uppsägningstid: 3 månader.

Pristillägg utöver pris i prislista för förändring överstigande  $\pm 10\%$  från antal avropade funktioner vid avtalsstart beräknas enligt nedanstående modell. Maximal förändring av respektive funktion under avtalstid är  $\pm 50\%$  från antal avropade funktioner vid avtalsstart.

#### Tillägg av funktion:

För tillägg av funktion under pågående avtalsperiod debiteras ett pristillägg som beräknas enl. följande:

Pristillägg Engångsavgift = Funktionspris/mån \* Antal månader sen avtalsstart \* funktionsfaktor

#### Uppsägning av funktion:

För uppsägning av funktion under pågående avtalsperiod debiteras ett pristillägg som beräknas enl. följande:

Pristillägg Engångsavgift = Funktionspris/mån \* Antal månader kvar av avtalstid \* funktionsfaktor

#### **Funktionsfaktor:**

| Punkt     | Funktion                         | Faktor |
|-----------|----------------------------------|--------|
| 6.1.4.2.1 | Nätbaserad funktion (utom T2A)   | 0,6    |
| 6.1.4.2.1 | Nätbaserad funktion Mobil T2A    | 0,3    |
| 6.1.4.2.2 | Kundplacerad funktion (utom T2C) | 0,8    |
| 6.1.4.2.2 | Kundplacerad funktion Mobil T2C  | 0,4    |
| 6.1.4.2.5 | Nätbaserad funktion (utom T2A)   | 0,6    |
| 6.1.4.2.5 | Nätbaserad funktion Mobil T2C    | 0,3    |
| 6.1.4.2.6 | Kundplacerad funktion (utom T2C) | 0,8    |





|            |  |     |
|------------|--|-----|
| 6.1.4.2.6  | Kundplacerad funktion Mobil T2C                      | 0,4 |
| 6.1.4.2.13 | Abonnemang för videokommunikation (utom Ändrustning) | 0,8 |
| 6.1.4.2.13 | Ändrustning till Abonnemang för videokommunikation   | 0,9 |
| 6.1.4.2.15 | Telefoner  | 1   |
| 6.1.4.2.16 | Kontaktcenter  | 0,7 |
| 6.1.4.3.1  | LAN  | 0,8 |
| 6.1.4.3.2  | Funktion för avbrottsfri kraft                       | 0,9 |
| 6.1.4.3.3  | TeliaSonera DataNet                                  | 0,6 |
| 6.1.4.4.1  | Telia Prolane  | 0,6 |
| 6.1.4.4.2  | Telia Internet 020                                   | 0,6 |
| 6.1.4.4.3  | Telia Clean IT                                       | 0,6 |
| 6.1.4.4.4  | Telia Secure Remote User                             | 0,6 |
| 6.1.4.4.5  | Telia Connect Pro                                    | 0,6 |
| 6.1.4.4.6  | Telia Firewall                                       | 0,6 |
| 6.1.4.4.7  | Telia Clean Surf                                     | 0,6 |
| 6.1.4.4.8  | Telia DDos Protection                                | 0,6 |
| 6.1.4.6    | Mobilt Företagsnät                                   | 0,9 |

### Geografisk Flytt

Vid geografisk flytt av funktioner under avtalsperioden debiteras en engångsavgift som beräknas enligt följande:

Pristillägg Flytt = (Pristillägg engångsavgift uppsägning+ Pristillägg engångsavgift tillägg) /4

Avsteg från ovanstående princip framgår under respektive funktion i prislistan.

### 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.

Prislistan är baserad på efterfrågade funktioner, produkter och tjänster. Angivna priser är takpriser dvs. det högsta pris Telia kan komma att ta ut för funktionerna.

Ändrustning som t.ex. telefoner är baserade på aktuella modeller/funktioner från våra leverantörer och kan komma att förändras under avtalstiden. Telia förbehåller sig rätt att lägga till eller ta bort produkter/funktioner under avtalstiden.



### 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.

Priserna i prislistan ger normalt 0% rabatt på en Kammarkollegiet generellt existerande prislista. Eventuella avvikelser från denna framgår under respektive tjänst i prislistan.

Volymrelaterade rabatter framgår under respektive tjänst i prislistan.

Priser i prislistan gäller vid 36 månaders avropsavtal.

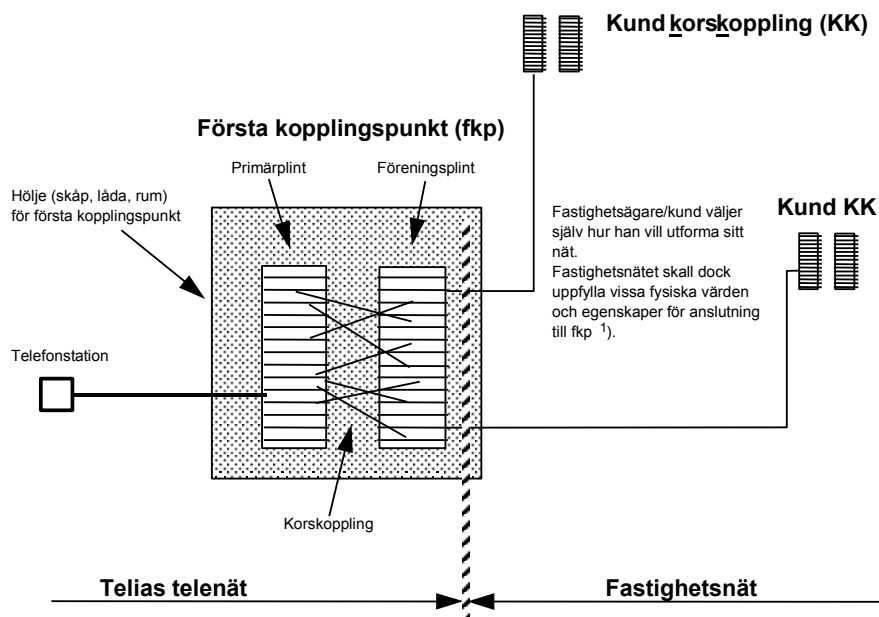
### 6.1.4 Prislistan

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.

#### 6.1.4.1 Gränsdragning Telia - Kund

Telia ansvarar för anläggning, drift och underhåll av sitt telenät. Nätet avslutas i en första kopplingspunkt som placeras på lämplig plats i anslutning till fastigheten. I funktionspriserna ingår framkoppling av anslutningarna i Telias nät fram till första kopplingspunkt. Saknas nätkapacitet koppar/fiber fram till första kopplingspunkt tillkommer kostnader för detta.

Arbeten med och i fastighetsnät utförs på löpande räkning.







| <b>Trafikmätning</b>  |       |       |       |       |       |       |   |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| Månadsavgift ankn   | 10    | 9     | 8     | 8     | 7     | 5     | 3 |
| Månadsavgift anropsnr med kö  | 355   | 313   | 270   | 225   | 200   | 100   |   |
| Månadsavgift telefonist   | 455   | 413   | 370   | 325   | 300   | 200   |   |
| Månadsavgift växel  | 2275  | 2065  | 1850  | 1625  | 1500  | 1000  |   |
| Engångsavgift start trafikmätning                                     | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 |   |
| <b>Anropsnummer med kö</b>  |       |       |       |       |       |       |   |
| Månadsavgift  | 455   | 413   | 370   | 325   | 300   | 200   |   |
| Engångsavgift   | 1000  | 1000  | 1000  | 1000  | 1000  | 1000  |   |
| <b>Konfigurationsändringar</b>  |       |       |       |       |       |       |   |
| Konfigurationsändring   | 400   | 400   | 400   | 400   | 400   | 400   | 6 |
| <b>Byte anknyningsform</b>  |       |       |       |       |       |       |   |
| Fast T1B till Mobil T2A   | 200   | 200   | 200   | 200   | 200   | 200   |   |
| <b>Stöd för valfri operatör som förval T1A, T1B, T2A / abonnemang</b> |       |       |       |       |       |       |   |
| Månadsavgift Mobil T2A  | 160   | 160   | 160   | 160   | 160   | 160   | 7 |
| Månadsavgift Fast T1A / T1B   | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 7 |
| <b>Övrig service</b>  |       |       |       |       |       |       |   |
| Service per adress och månad  | 10000 | 7500  | 5000  | 2500  | 2000  | 0     | 8 |

**Not**

1. Avgifter för WAN/LAN tillkommer.
2. Avgiften är baserad på att fullgod täckning och kapacitet finns på aktuella adresser, ingående service är endast på funktionalitet. Önskas garanterad täckning och kapacitet tillkommer avgifter för eventuell utbyggnad Mobilt Företagsnät "MFN".
3. Avgiften uttages för samtliga anslutningar inom växeln.
4. Funktionen förutsätter att minst en telefonistfunktion avropas.
5. Viss administration förutsätter att det finns telefonistplats.
6. Avgiften uttages per anknyning och tillfälle som ändringar görs.
7. Avgiften uttages för samtliga anslutningar inom växeln.
8. Avropande enhet har möjlighet att välja differentierad servicenivå för olika funktioner inom respektive adress. Vid fler servicenivåer oavsett funktion på en och samma adress uttages endast adressavgiften för den högsta nivån på adressen. För anslutningar anslutna via adress där adressavgift redan uttages uttages ingen ytterligare adressavgift.

**6.1.4.2.2 Kundplacerad funktion**

| Servicenivå   | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | Not |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| <b>Fast IP T1C</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift  | 183   | 173   | 163   | 152   | 146   | 122   | 1,2 |
| Engångsavgift   | 250   | 250   | 250   | 250   | 250   | 250   | 1,2 |
| <b>Mobil T2C</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift  | 466   | 456   | 445   | 434   | 428   | 404   | 3   |
| Engångsavgift   | 250   | 250   | 250   | 250   | 250   | 250   | 3   |
| <b>Telefonist</b>   |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift  | 5450  | 4985  | 4508  | 4010  | 3733  | 2625  |     |
| <b>Hänvisning och röstbrevlåda</b>                                    |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift anknnytning  | 20    | 19    | 18    | 17    | 17    | 15    | 4,5 |
| Månadsavgift växel  | 7094  | 6960  | 6822  | 6678  | 6598  | 6278  | 4,5 |
| <b>Automatisk Telefonist</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift anknnytning  | 36    | 35    | 34    | 33    | 33    | 30    | 4,5 |
| Månadsavgift växel  | 7094  | 6960  | 6822  | 6678  | 6598  | 6278  | 4,5 |
| <b>Systemadministration</b>   |       |       |       |       |       |       |     |
| Engångsavgift administratör   | 2275  | 2065  | 1850  | 1625  | 1500  | 1000  | 6   |
| <b>Debitering</b>   |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift växel  | 2275  | 2065  | 1850  | 1625  | 1500  | 1000  |     |
| Engångsavgift växel   | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 |     |
| <b>Trafikmätning</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift ankn   | 10    | 9     | 8     | 8     | 7     | 5     | 4   |
| Månadsavgift anropsnr med kö  | 355   | 313   | 270   | 225   | 200   | 100   |     |
| Månadsavgift telefonist   | 455   | 413   | 370   | 325   | 300   | 200   |     |
| Månadsavgift växel  | 2275  | 2065  | 1850  | 1625  | 1500  | 1000  |     |
| Engångsavgift start trafikmätning                                     | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 |     |
| <b>Anropsnummer med kö</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift  | 455   | 413   | 370   | 325   | 300   | 200   |     |
| Engångsavgift   | 1000  | 1000  | 1000  | 1000  | 1000  | 1000  |     |
| <b>Konfigurationsändringar</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Ändring av kunddata/anknnytning/tillfälle                             | 400   | 400   | 400   | 400   | 400   | 400   | 7   |
| <b>Byte anknnytningsform</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Fast T1B till Mobil T2A   | 200   | 200   | 200   | 200   | 200   | 200   |     |
| <b>Stöd för valfri operatör som förval T1A, T1B, T2A / abonnemang</b> |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift Mobil T2A  | 160   | 160   | 160   | 160   | 160   | 160   | 8   |
| Månadsavgift Fast T1A / T1B   | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 40    | 8   |

**Övrig service**

|                              |       |      |      |      |      |   |   |
|------------------------------|-------|------|------|------|------|---|---|
| Service per adress och månad | 10000 | 7500 | 5000 | 2500 | 2000 | 0 | 9 |
|------------------------------|-------|------|------|------|------|---|---|

**Not**

1. Avgiften uttages för minst 250 abonnemang (T1C, T2C) varav minst 100 T2C. Avgift för leverans av upp till 250 abonnemang erhålls efter förfrågan.
2. Avgifter för WAN/LAN tillkommer.
3. Avgiften är baserad på att fullgod täckning och kapacitet finns på aktuella adresser, ingående service är endast på funktionalitet. Önskas garanterad täckning och kapacitet tillkommer avgifter för eventuell utbyggnad Mobilt Företagsnät "MFN".
4. Avgiften uttages för samtliga anslutningar inom växeln.
5. Funktionen förutsätter att minst en telefonistfunktion avropas.
6. Viss administration förutsätter att det finns telefonistplats.
7. Avgiften uttages per anknytning och tillfälle som ändringar görs.
8. Avgiften uttages för samtliga anslutningar inom växeln.
9. Avropande enhet har möjlighet att välja differentierad servicenivå för olika funktioner inom respektive adress. Vid fler servicenivåer oavsett funktion på en och samma adress uttages endast adressavgiften för den högsta nivån på adressen. För anslutningar anslutna via adress där adressavgift redan uttages uttages ingen ytterligare adressavgift.

**6.1.4.2.3 Nationell prislista för T1A, T1B, T1C**

| Trafikslag                         | Öppningsavgift | Minutavgift |
|------------------------------------|----------------|-------------|
| Till fasta nätet i Sverige         | 0,09           | 0,065       |
| Till Teliamobiler                  | 0,09           | 0,60        |
| Till Tele2 och Telenors mobila nät | 0,09           | 0,99        |
| Till övriga mobila nät i Sverige   | 0,09           | 0,99        |

För samtal till 0771-nummer är öppningsavgiften 0,06 kr högre än den öppningsavgift som redovisas ovan.

**6.1.4.2.4 Nationell prislista för T2A och T2C**

| <b>Talsamtal till fasta telenätet</b>                                       | <b>T2A</b> | <b>T2C</b> |
|---|------------|------------|
| Alla dagar, dygnet runt   | 0,35       | 0,065      |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,09       |
| <b>Talsamtal Telias mobila nät i Sverige</b>                                |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt   | 0,35       | 0,60       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,09       |
| <b>Talsamtal till övriga mobilabonnemang i Sverige</b>                      |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt   | 0,85       | 0,99       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,09       |
| <b>Videosamtal</b>  |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt   | 2,89       | 2,89       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,29       |
| <b>Data- och faxsamtal till fasta telenät, till Telias mobilabonnemang*</b> |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt till Telias mobilabonnemang                         | 0,55       | 0,55       |
| Alla dagar, dygnet runt till fasta nät                                      | 0,55       | 0,55       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,29       |
| <b>Data- och faxsamtal till övriga mobilabonnemang inom Sverige</b>         |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt   | 0,85       | 0,85       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,29       |
| <b>SMS och MMS</b>  |            |            |
| SMS till Telias mobilabonnemang och till andra mobil operatörer i Sverige   | 0,55       | 0,55       |
| SMS till andra mobila operatörers nät i utlandet                            | 1,35       | 1,35       |
| MMS   | 1,55       | 1,55       |
| <b>SMS/MMS i datorn</b>   |            |            |
| SMS till Telias mobilabonnemang och till andra mobil operatörer i Sverige   | 0,55       | 0,55       |
| SMS till andra mobila operatörers nät i utlandet                            | 1,35       | 1,35       |
| MMS   | 1,55       | 1,55       |

**Tjänster, vilka ingår i månadsaviften**

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| Mobilsvvar            | Stöldspärr         |
| Mobil Data            | SMS                |
| Vidarekoppling        | MMS                |
| Vidarekoppling Direkt | Nummerpresentation |
| Spärr Utland          | Gruppsamtal        |
| Spärr Betalsamtal     | Samtal väntar      |
| Hemligt nummer        | Mobil Internet     |
| Telia Surfport        | Datatrafik Rörlig  |

**Tilläggstjänster**

|                     |           |           |
|---------------------|-----------|-----------|
| Telia Delad Faktura | 15 kr/mån | 15 kr/mån |
|---------------------|-----------|-----------|

**Datatrafik via**

| <b>3G/edge/gprs/Homerun</b> <sup>1</sup> | <b>Månadsavgift</b> | <b>Pris per MB</b> | <b>Homerun</b> |
|--|---------------------|--------------------|----------------|
| Datatrafik Rörlig avgift <sup>2</sup>    | 0,00 kr             | 9,20 kr            |                |
| E-posttrafik (ingår 30 MB) <sup>3</sup>  | 79,00 kr            | 2,80 kr            |                |
| Datatrafik Fastpris                      | 189,00 kr           |                    | 0,00 kr        |
| Datatrafik Fastpris L <sup>4</sup>       | 269,00 kr           | 0,00 kr            | 0,00 kr        |

1. Alla priser inom Sverige.

Hastigheten i mobilnätet är upp till 7,2 Mbit/s (via 3G), i våra surfzoner för wlan (Homerun) är hastigheten upp till 54 Mbit/s.

2. För datatrafik via surfport ingår maxavgift på 7,20 kr/dygn, under förutsättning att Telias datainställningar används i mobiltelefonen omfattas alla datatrafik via Mobiltelefonens inbyggda webbläsare. För övrig trafik ingår maxavgift på 55 kr/dygn.

3. För datatrafik via surfport ingår maxavgift på 7,20 kr/dygn, under förutsättning att Telias datainställningar används i mobiltelefonen omfattas alla datatrafik via Mobiltelefonens inbyggda webbläsare. Trafik via mobiltelefonens inbyggda webbläsare avräknas inte från den inkluderade trafikvolymen (30MB).

4. Högre hastighet i upplänk 1,4Mbit/s  
Datatrafik Rörlig och E-posttrafik 0,38 Mbit/s

Abonnemangen för mobil användning (T2) har samma eventuella begränsningar som finns i det underliggande mobila abonnemanget t.ex. avseende antal SMS, MMS och volymen av datatrafik.







|   |       |      |      |      |      |      |   |
|---|-------|------|------|------|------|------|---|
| <b>Anropsnummer med kö</b>  |       |      |      |      |      |      |   |
| Månadsavgift  | 435   | 393  | 350  | 305  | 280  | 180  |   |
| Engångsavgift   | 1000  | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 |   |
| <b>Konfigurationsändringar</b>  |       |      |      |      |      |      |   |
| Konfigurationsändring   | 360   | 360  | 360  | 360  | 360  | 360  | 6 |
| <b>Byte anknypningsform</b>   |       |      |      |      |      |      |   |
| Fast T1B till Mobil T2A   | 180   | 180  | 180  | 180  | 180  | 180  |   |
| <b>Stöd för valfri operatör som förval T1A, T1B, T2A / abonnemang</b> |       |      |      |      |      |      |   |
| Månadsavgift Mobil T2A  | 144   | 144  | 144  | 144  | 144  | 144  | 7 |
| Månadsavgift Fast T1A / T1B   | 36    | 36   | 36   | 36   | 36   | 36   | 7 |
| <b>Övrig service</b>  |       |      |      |      |      |      |   |
| Service per adress och månad  | 10000 | 7500 | 5000 | 2500 | 2000 | 0    | 8 |

**Not**

1. Avgifter för WAN/LAN tillkommer.
2. Avgiften är baserade på att fullgod täckning och kapacitet finns på aktuella adresser, ingående service är endast på funktionalitet. Önskas garanterad täckning och kapacitet tillkommer avgifter för eventuell utbyggnad Mobilt Företagsnät "MFN".
3. Avgiften uttages för samtliga anslutningar inom växeln.
4. Funktionen förutsätter att minst en telefonistfunktion avropas.
5. Viss administration förutsätter att det finns telefonistplats.
6. Avgiften uttages per anknypning och tillfälle som ändringar görs.
7. Avgiften uttages för samtliga anslutningar inom växeln.
8. Avropande enhet har möjlighet att välja differentierad servicenivå för olika funktioner inom respektive adress. Vid fler servicenivåer oavsett funktion på en och samma adress uttages endast adressavgiften för den högsta nivån på adressen. För anslutningar anslutna via adress där adressavgift redan uttages uttages ingen ytterligare adressavgift.

**6.1.4.2.6 Kundplacerad funktion**

| Servicenivå   | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | Not |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| <b>Fast IP T1C</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift  | 134   | 124   | 114   | 103   | 97    | 72    | 1,2 |
| Engångsavgift   | 250   | 250   | 250   | 250   | 250   | 225   | 1,2 |
| <b>Mobil T2C</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift  | 395   | 385   | 375   | 364   | 358   | 334   | 3   |
| Engångsavgift   | 250   | 250   | 250   | 250   | 250   | 225   | 3   |
| <b>Telefonist</b>   |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift  | 5450  | 4985  | 4508  | 4010  | 3733  | 2625  |     |
| <b>Hänvisning och röstbrevlåda</b>                                    |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift anknnytning  | 12    | 11    | 10    | 9     | 8     | 6     | 4,5 |
| Månadsavgift växel  | 7094  | 6960  | 6822  | 6678  | 6598  | 6278  | 4,5 |
| <b>Automatisk Telefonist</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift anknnytning  | 13    | 12    | 11    | 10    | 9     | 7     | 4,5 |
| Månadsavgift växel  | 7094  | 6960  | 6822  | 6678  | 6598  | 6278  | 4,5 |
| <b>Systemadministration</b>   |       |       |       |       |       |       |     |
| Engångsavgift administratör   | 2275  | 2065  | 1850  | 1625  | 1500  | 1000  | 6   |
| <b>Debitering</b>   |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift växel  | 2275  | 2065  | 1850  | 1625  | 1500  | 1000  |     |
| Engångsavgift växel   | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 |     |
| <b>Trafikmätning</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift ankn   | 9     | 8     | 7     | 7     | 6     | 4     | 4   |
| Månadsavgift anropsnr med kö  | 345   | 303   | 260   | 215   | 190   | 90    |     |
| Månadsavgift telefonist   | 435   | 393   | 350   | 305   | 280   | 180   |     |
| Månadsavgift växel  | 2175  | 1965  | 1750  | 1525  | 1400  | 900   |     |
| Engångsavgift start trafikmätning                                     | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 | 10000 |     |
| <b>Anropsnummer med kö</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift  | 435   | 393   | 350   | 305   | 280   | 180   |     |
| Engångsavgift   | 900   | 900   | 900   | 900   | 900   | 900   |     |
| <b>Konfigurationsändringar</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Konfigurationsändring   | 360   | 360   | 360   | 360   | 360   | 360   | 7   |
| <b>Byte anknnytningsform</b>  |       |       |       |       |       |       |     |
| Fast T1B till Mobil T2A   | 180   | 180   | 180   | 180   | 180   | 180   |     |
| <b>Stöd för valfri operatör som förval T1A, T1B, T2A / abonnemang</b> |       |       |       |       |       |       |     |
| Månadsavgift Mobil T2A  | 144   | 144   | 144   | 144   | 144   | 144   | 8   |
| Månadsavgift Fast T1A / T1B   | 36    | 36    | 36    | 36    | 36    | 36    | 8   |

**Övrig service**

|                              |       |      |      |      |      |   |   |
|------------------------------|-------|------|------|------|------|---|---|
| Service per adress och månad | 10000 | 7500 | 5000 | 2500 | 2000 | 0 | 9 |
|------------------------------|-------|------|------|------|------|---|---|

**Not**

1. Avgiften uttages för minst 250 abonnemang (T1C, T2C) varav minst 100 T2C. Avgift för leverans av upp till 250 abonnemang erhålls efter förfrågan.
2. Avgifter för WAN/LAN tillkommer.
3. Avgiften är baserade på att fullgod täckning och kapacitet finns på aktuella adresser, ingående service är endast på funktionalitet. Önskas garanterad täckning och kapacitet tillkommer avgifter för eventuell utbyggnad Mobilt Företagsnät "MFN".
4. Avgiften uttages för samtliga anslutningar inom växeln.
5. Funktionen förutsätter att minst en telefonistfunktion avropas.
6. Viss administration förutsätter att det finns telefonistplats.
7. Avgiften uttages per anknötning och tillfälle som ändringar görs.
8. Avgiften uttages för samtliga anslutningar inom växeln.
9. Avropande enhet har möjlighet att välja differentierad servicenivå för olika funktioner inom respektive adress. Vid fler servicenivåer oavsett funktion på en och samma adress uttages endast adressavgiften för den högsta nivån på adressen. För anslutningar anslutna via adress där adressavgift redan uttages uttages ingen ytterligare adressavgift.

**6.1.4.2.7 Nationell prislista för T1A, T1B, T1C**

| Trafikslag                         | Öppningsavgift | Minutavgift |
|------------------------------------|----------------|-------------|
| Till fasta nätet i Sverige         | 0,06           | 0,06        |
| Till Teliamobiler                  | 0,06           | 0,50        |
| Till Tele2 och telenors mobila nät | 0,06           | 0,89        |
| Till övriga mobila nät i Sverige   | 0,06           | 0,89        |

För samtal till 0771-nummer är öppningsavgiften 0,06 kr högre än den öppningsavgift som redovisas ovan.

**6.1.4.2.8 Nationell prislista för T2A och T2C**

| <b>Talsamtal till fasta telenätet</b>                                       | <b>T2A</b> | <b>T2C</b> |
|---|------------|------------|
| Alla dagar, dygnet runt   | 0,35       | 0,06       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,06       |
| <b>Talsamtal Telias mobila nät i Sverige</b>                                |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt   | 0,35       | 0,50       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,06       |
| <b>Talsamtal till övriga mobilabonnemang i Sverige</b>                      |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt   | 0,85       | 0,89       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,06       |
| <b>Videosamtal</b>  |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt   | 2,79       | 2,79       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,29       |
| <b>Data- och faxsamtal till fasta telenät, till Telias mobilabonnemang*</b> |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt till Telias mobilabonnemang                         | 0,55       | 0,55       |
| Alla dagar, dygnet runt till fasta nät                                      | 0,55       | 0,55       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,29       |
| <b>Data- och faxsamtal till övriga mobilabonnemang inom Sverige</b>         |            |            |
| Alla dagar, dygnet runt   | 0,85       | 0,85       |
| Öppningsavgift  | 0,29       | 0,29       |
| <b>SMS och MMS</b>  |            |            |
| SMS till Telias mobilabonnemang och till andra mobil operatörer i Sverige   | 0,55       | 0,55       |
| SMS till andra mobila operatörers nät i utlandet                            | 1,35       | 1,35       |
| MMS   | 1,55       | 1,55       |
| <b>SMS/MMS i datorn</b>   |            |            |
| SMS till Telias mobilabonnemang och till andra mobil operatörer i Sverige   | 0,55       | 0,55       |
| SMS till andra mobila operatörers nät i utlandet                            | 1,35       | 1,35       |
| MMS   | 1,55       | 1,55       |

**Tjänster, vilka ingår i månadsaviften**

|                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| Mobilsvvar            | Stöldspärr         |
| Mobil Data            | SMS                |
| Vidarekoppling        | MMS                |
| Vidarekoppling Direkt | Nummerpresentation |
| Spärr Utland          | Gruppsamtal        |
| Spärr Betalsamtal     | Samtal väntar      |
| Hemligt nummer        | Mobil Internet     |
| Telia Surfport        | Datatrafik Rörlig  |

**Tilläggstjänster**

|                     |           |           |
|---------------------|-----------|-----------|
| Telia Delad Faktura | 15 kr/mån | 15 kr/mån |
|---------------------|-----------|-----------|

**Datatrafik via**

| <b>3G/edge/gprs/Homerun</b> <sup>1</sup> | <b>Månadsavgift</b> | <b>Pris per MB</b> | <b>Homerun</b> |
|--|---------------------|--------------------|----------------|
| Datatrafik Rörlig avgift <sup>2</sup>    | 0,00 kr             | 8,90 kr            |                |
| E-posttrafik (ingår 30 MB) <sup>3</sup>  | 75,00 kr            | 2,65 kr            |                |
| Datatrafik Fastpris                      | 184,00 kr           |                    | 0,00 kr        |
| Datatrafik Fastpris L <sup>4</sup>       | 264,00 kr           | 0,00 kr            | 0,00 kr        |

1. Alla priser inom Sverige.

Hastigheten i mobilnätet är upp till 7,2 Mbit/s (via 3G), i våra surfzoner för wlan (Homerun) är hastigheten upp till 54 Mbit/s.

2. För datatrafik via surfport ingår maxavgift på 7,20 kr/dygn, under förutsättning att Telias datainställningar används i mobiltelefonen omfattas alla datatrafik via Mobiltelefonens inbyggda webbläsare. För övrig trafik ingår maxavgift på 55 kr/dygn.

3. För datatrafik via surfport ingår maxavgift på 7,20 kr/dygn, under förutsättning att Telias datainställningar används i mobiltelefonen omfattas alla datatrafik via Mobiltelefonens inbyggda webbläsare. Trafik via mobiltelefonens inbyggda webbläsare avräknas inte från den inkluderade trafikvolymen (30MB).

4. Högre hastighet i upplänk 1,4Mbit/s  
Datatrafik Rörlig och E-posttrafik 0,38 Mbit/s

Abonnemangen för mobil användning (T2) har samma eventuella begränsningar som finns i det underliggande mobila abonnemanget t.ex. avseende antal SMS, MMS och volymen av datatrafik.

**Priser oberoende av årsomsättning****6.1.4.2.9 Utlandsprislista för T1A, T1B, T1C och T2C**

| LAND/DESTINATION                 | Öppningsavgift | Pris/min |
|----------------------------------|----------------|----------|
| Afghanistan                      | 0,36           | 1,99     |
| Afghanistan - Mobile             | 0,36           | 2,39     |
| Albanien                         | 0,36           | 0,79     |
| Albanien - Mobil                 | 0,36           | 1,59     |
| Algeriet                         | 0,36           | 1,03     |
| Algeriet - Mobil                 | 0,36           | 1,43     |
| Am. Samoaöarna                   | 0,36           | 2,79     |
| Andorra                          | 0,36           | 0,31     |
| Andorra - Mobil                  | 0,36           | 1,99     |
| Angola                           | 0,36           | 1,19     |
| Angola - Mobil                   | 0,36           | 1,59     |
| Anguilla                         | 0,36           | 1,59     |
| Antigua och Barbuda              | 0,36           | 1,99     |
| Argentina                        | 0,36           | 0,20     |
| Argentina - Mobil                | 0,36           | 1,59     |
| Armenien                         | 0,36           | 0,71     |
| Armenien - Mobil                 | 0,36           | 1,59     |
| Aruba                            | 0,36           | 1,59     |
| Ascension                        | 0,36           | 3,19     |
| Australien                       | 0,36           | 0,16     |
| Australien - Mobil               | 0,36           | 1,59     |
| Australien Ext. Ter. - Antarktis | 0,36           | 7,12     |
| Österrike                        | 0,36           | 0,16     |
| Österrike - Mobil                | 0,36           | 1,59     |
| Azerbajdjan                      | 0,36           | 1,03     |
| Azerbajdjan - Mobil              | 0,36           | 1,43     |
| Bahamas                          | 0,36           | 0,47     |
| Bahrain                          | 0,36           | 1,03     |
| Bahrain - Mobil                  | 0,36           | 1,03     |
| Bangladesh                       | 0,36           | 0,63     |
| Bangladesh - Mobil               | 0,36           | 0,63     |
| Barbados                         | 0,36           | 1,43     |
| Vitryssland                      | 0,36           | 1,99     |
| Vitryssland - Mobil              | 0,36           | 1,99     |
| Belgien                          | 0,36           | 0,16     |
| Belgien - Mobil                  | 0,36           | 1,19     |
| Belize                           | 0,36           | 1,43     |
| Belize - Mobil                   | 0,36           | 1,43     |
| Benin                            | 0,36           | 0,79     |
| Bermuda                          | 0,36           | 0,63     |



Bilaga 2  
Funktioner, tjänster, produkter och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

| LAND/DESTINATION            | Öppningsavgift | Pris/min |
|-----------------------------|----------------|----------|
| Bhutan                      | 0,36           | 1,59     |
| Bolivia                     | 0,36           | 0,63     |
| Bolivia - Mobil             | 0,36           | 1,03     |
| Bosnien-Herzegovina         | 0,36           | 1,03     |
| Bosnien-Herzegovina - Mobil | 0,36           | 1,99     |
| Botswana                    | 0,36           | 1,03     |
| Botswana - Mobil            | 0,36           | 1,99     |
| Brasilien                   | 0,36           | 0,31     |
| Brasilien - Mobil           | 0,36           | 1,00     |
| Jungfruöarna (Br.)          | 0,36           | 1,59     |
| Brunei Darussalam           | 0,36           | 0,36     |
| Bulgarien                   | 0,36           | 0,36     |
| Bulgarien - Mobil           | 0,36           | 1,60     |
| Burkina Faso                | 0,36           | 1,99     |
| Burkina Faso - Mobil        | 0,36           | 1,99     |
| Burundi                     | 0,36           | 0,63     |
| Kambodja                    | 0,36           | 1,43     |
| Kamerun                     | 0,36           | 1,43     |
| Kamerun - Mobil             | 0,36           | 1,43     |
| Kanada                      | 0,36           | 0,16     |
| Kap Verde                   | 0,36           | 1,99     |
| Caymanöarna                 | 0,36           | 1,19     |
| Centralafrikanska Rep.      | 0,36           | 7,12     |
| Chad                        | 0,36           | 1,99     |
| Chad - Mobile               | 0,36           | 1,99     |
| Chile                       | 0,36           | 0,22     |
| Chile - Mobil               | 0,36           | 1,99     |
| Kina                        | 0,36           | 0,16     |
| Kina - Mobil                | 0,36           | 0,20     |
| Colombia                    | 0,36           | 0,36     |
| Colombia - Mobil            | 0,36           | 0,79     |
| Comorerna                   | 0,36           | 2,39     |
| Comoros - Mobile Mayotte    | 0,36           | 3,19     |
| Kongo                       | 0,36           | 2,39     |
| Cooköarna                   | 0,36           | 7,12     |
| Costa Rica                  | 0,36           | 0,55     |
| Costa Rica - Mobil          | 0,36           | 0,55     |
| Kroatien                    | 0,36           | 0,31     |
| Kroatien - Mobil            | 0,36           | 1,19     |
| Kuba                        | 0,36           | 7,12     |
| Cuba - Mobile               | 0,36           | 7,12     |
| Cypern                      | 0,36           | 0,31     |
| Cypern - Mobil              | 0,36           | 0,55     |





Bilaga 2  
Funktioner, tjänster, produkter och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

| LAND/DESTINATION                | Öppningsavgift | Pris/min |
|---------------------------------|----------------|----------|
| Tjeckien                        | 0,36           | 0,16     |
| Tjeckien - Mobil                | 0,36           | 1,43     |
| Kongo, Dem Rep. (Zaire)         | 0,36           | 1,99     |
| Kongo, Dem Rep. (Zaire) - Mobil | 0,36           | 1,99     |
| Danmark                         | 0,36           | 0,16     |
| Danmark - Mobil                 | 0,36           | 1,59     |
| Diego Garcia                    | 0,36           | 7,12     |
| Djibouti                        | 0,36           | 2,39     |
| Dominica                        | 0,36           | 1,19     |
| Dominikanska Rep                | 0,36           | 1,43     |
| Östtimor                        | 0,36           | 7,12     |
| Ecuador                         | 0,36           | 1,03     |
| Ecuador - Mobil                 | 0,36           | 2,39     |
| Egypten                         | 0,36           | 1,43     |
| Egypten - Mobil                 | 0,36           | 1,19     |
| El Salvador                     | 0,36           | 0,79     |
| El Salvador - Mobil             | 0,36           | 1,03     |
| Ekvatorialguinea                | 0,36           | 3,99     |
| Eritrea                         | 0,36           | 1,99     |
| Estland                         | 0,36           | 0,20     |
| Estland - Mobil                 | 0,36           | 2,79     |
| Etiopien                        | 0,36           | 2,39     |
| Ethiopia - Mobile               | 0,36           | 2,39     |
| Färöarna                        | 0,36           | 0,64     |
| Färöarna - Mobil                | 0,36           | 1,99     |
| Falklandsöarna                  | 0,36           | 7,12     |
| Fidjiöarna                      | 0,36           | 2,39     |
| Finland                         | 0,36           | 0,22     |
| Finland - Mobil                 | 0,36           | 1,03     |
| Frankrike                       | 0,36           | 0,16     |
| Frankrike - Mobil               | 0,36           | 1,43     |
| Franska Guyana                  | 0,36           | 0,71     |
| French Guiana - Mobile          | 0,36           | 1,43     |
| Franska Polynesien              | 0,36           | 2,39     |
| Gabon                           | 0,36           | 0,63     |
| Gabon - Mobil                   | 0,36           | 0,71     |
| Gambia                          | 0,36           | 1,19     |
| Gambia - Mobil                  | 0,36           | 1,19     |
| Georgien                        | 0,36           | 0,63     |
| Georgien - Mobil                | 0,36           | 1,19     |
| Tyskland                        | 0,36           | 0,16     |
| Tyskland - Mobil                | 0,36           | 1,99     |
| Ghana                           | 0,36           | 0,79     |



Bilaga 2  
Funktioner, tjänster, produkter och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

| LAND/DESTINATION        | Öppningsavgift | Pris/min |
|-------------------------|----------------|----------|
| Ghana - Mobil           | 0,36           | 1,43     |
| Gibraltar               | 0,36           | 0,31     |
| Gibraltar - Mobil       | 0,36           | 2,39     |
| Grekland                | 0,36           | 0,16     |
| Grekland - Mobil        | 0,36           | 1,99     |
| Grönland                | 0,36           | 1,59     |
| Grenada                 | 0,36           | 3,08     |
| Guadeloupe              | 0,36           | 0,31     |
| Guadeloupe - Mobil      | 0,36           | 2,39     |
| Guam                    | 0,36           | 0,31     |
| Guatemala               | 0,36           | 1,03     |
| Guatemala - Mobil       | 0,36           | 1,03     |
| Guinea                  | 0,36           | 1,03     |
| Guinea - Mobil          | 0,36           | 1,03     |
| Guinea-Bissau           | 0,36           | 3,99     |
| Guyana                  | 0,36           | 2,39     |
| Guyana - Mobil          | 0,36           | 2,39     |
| Haiti                   | 0,36           | 1,59     |
| Haiti - Mobil           | 0,36           | 1,99     |
| Honduras                | 0,36           | 2,39     |
| Honduras - Mobile       | 0,36           | 2,39     |
| Hongkong                | 0,36           | 0,23     |
| Hongkong - Mobil        | 0,36           | 0,16     |
| Ungern                  | 0,36           | 0,20     |
| Ungern - Mobil          | 0,36           | 1,59     |
| Island                  | 0,36           | 0,23     |
| Island - Mobil          | 0,36           | 1,43     |
| Indien                  | 0,36           | 1,19     |
| Indien - Mobil          | 0,36           | 1,19     |
| Indonesien              | 0,36           | 0,71     |
| Indonesien - Mobil      | 0,36           | 1,19     |
| Iran                    | 0,36           | 1,03     |
| Iran - Mobil            | 0,36           | 1,19     |
| Irak                    | 0,36           | 0,79     |
| Irak - Mobil            | 0,36           | 1,99     |
| Irland                  | 0,36           | 0,16     |
| Irland - Mobil          | 0,36           | 1,59     |
| Israel                  | 0,36           | 0,20     |
| Israel - Mobil          | 0,36           | 0,71     |
| Italien                 | 0,36           | 0,16     |
| Italien - Mobil         | 0,36           | 1,59     |
| Elfenbenskusten         | 0,36           | 1,99     |
| Elfenbenskusten - Mobil | 0,36           | 1,99     |



Bilaga 2  
Funktioner, tjänster, produkter och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

| LAND/DESTINATION           | Öppningsavgift | Pris/min |
|----------------------------|----------------|----------|
| Jamaica                    | 0,36           | 0,79     |
| Jamaica - Mobil            | 0,36           | 1,99     |
| Japan                      | 0,36           | 0,20     |
| Japan - Mobil              | 0,36           | 1,19     |
| Jordanien                  | 0,36           | 1,03     |
| Jordanien - Mobil          | 0,36           | 1,03     |
| Kazakstan                  | 0,36           | 1,03     |
| Kazakstan - Mobil          | 0,36           | 1,19     |
| Kenya                      | 0,36           | 1,03     |
| Kenya - Mobil              | 0,36           | 2,39     |
| Kiribati                   | 0,36           | 5,59     |
| Kuwait                     | 0,36           | 0,71     |
| Kuwait - Mobil             | 0,36           | 0,79     |
| Kirgizistan                | 0,36           | 0,79     |
| Kirgizistan - Mobil        | 0,36           | 0,79     |
| Laos                       | 0,36           | 0,63     |
| Lettland                   | 0,36           | 0,47     |
| Lettland - Mobil           | 0,36           | 1,43     |
| Libanon                    | 0,36           | 0,79     |
| Libanon - Mobil            | 0,36           | 1,59     |
| Lesotho                    | 0,36           | 2,39     |
| Liberia                    | 0,36           | 1,99     |
| Liberia - Mobile           | 0,36           | 1,99     |
| Libyen                     | 0,36           | 1,99     |
| Libyen - Mobil             | 0,36           | 1,99     |
| Liechtenstein              | 0,36           | 0,36     |
| Liechtenstein - Mobil      | 0,36           | 0,76     |
| Litauen                    | 0,36           | 0,47     |
| Litauen - Mobil            | 0,36           | 1,43     |
| Luxemburg                  | 0,36           | 0,20     |
| Luxemburg - Mobil          | 0,36           | 1,99     |
| Macau                      | 0,36           | 0,47     |
| Makedonien (FYROM)         | 0,36           | 0,79     |
| Makedonien (FYROM) - Mobil | 0,36           | 1,99     |
| Madagaskar                 | 0,36           | 1,59     |
| Madagaskar - Mobil         | 0,36           | 1,59     |
| Malawi                     | 0,36           | 0,47     |
| Malaysia                   | 0,36           | 0,23     |
| Malaysia - Mobil           | 0,36           | 0,76     |
| Maldiverna                 | 0,36           | 1,59     |
| Maldiverna - Mobil         | 0,36           | 1,59     |
| Mali                       | 0,36           | 1,19     |
| Mali - Mobile Ikatel       | 0,36           | 1,43     |



Bilaga 2  
Funktioner, tjänster, produkter och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

| LAND/DESTINATION      | Öppningsavgift | Pris/min |
|-----------------------|----------------|----------|
| Malta                 | 0,36           | 1,06     |
| Malta - Mobil         | 0,36           | 1,60     |
| Marshallöarna         | 0,36           | 2,39     |
| Martinique            | 0,36           | 0,31     |
| Martinique - Mobil    | 0,36           | 2,39     |
| Mauretanien           | 0,36           | 2,39     |
| Mauritius             | 0,36           | 0,71     |
| Mexico                | 0,36           | 0,31     |
| Mexico mobil          | 0,36           | 0,31     |
| Mikronesien           | 0,36           | 2,39     |
| Moldavien             | 0,36           | 1,03     |
| Moldavien - Mobil     | 0,36           | 1,99     |
| Monaco                | 0,36           | 0,31     |
| Monaco - Mobil        | 0,36           | 1,43     |
| Mongoliet             | 0,36           | 0,47     |
| Montserrat            | 0,36           | 1,43     |
| Marocko               | 0,36           | 1,43     |
| Marocko - Mobil       | 0,36           | 2,39     |
| Mozambique            | 0,36           | 2,39     |
| Myanmar (Burma)       | 0,36           | 2,39     |
| Namibia               | 0,36           | 0,79     |
| Namibia - Mobil       | 0,36           | 1,99     |
| Nauru                 | 0,36           | 7,12     |
| Nepal                 | 0,36           | 2,39     |
| Nederländerna         | 0,36           | 0,16     |
| Nederländerna - Mobil | 0,36           | 1,59     |
| Nya Kaledonien        | 0,36           | 1,99     |
| Nya Zeeland           | 0,36           | 0,23     |
| Nya Zeeland - Mobil   | 0,36           | 2,39     |
| Nicaragua             | 0,36           | 1,43     |
| Nicaragua - Mobil     | 0,36           | 1,99     |
| Niger                 | 0,36           | 1,03     |
| Niger - Mobil         | 0,36           | 1,03     |
| Nigeria               | 0,36           | 0,55     |
| Nigeria - Mobil       | 0,36           | 1,03     |
| Niue                  | 0,36           | 7,12     |
| Nordkorea             | 0,36           | 3,99     |
| Norra Marianaöarna    | 0,36           | 0,55     |
| Norge                 | 0,36           | 0,16     |
| Norge - Mobil         | 0,36           | 1,59     |
| Oman                  | 0,36           | 1,43     |
| Oman - Mobil          | 0,36           | 1,43     |
| Pakistan              | 0,36           | 1,19     |



Bilaga 2  
Funktioner, tjänster, produkter och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

| LAND/DESTINATION                   | Öppningsavgift | Pris/min |
|------------------------------------|----------------|----------|
| Pakistan - Mobil                   | 0,36           | 1,03     |
| Palau                              | 0,36           | 3,99     |
| Palestinska självstyret            | 0,36           | 1,19     |
| Palestinska självstyret - Mobil    | 0,36           | 2,39     |
| Panama                             | 0,36           | 0,31     |
| Panama - Mobil                     | 0,36           | 1,03     |
| Papua Nya Guinea                   | 0,36           | 7,12     |
| Paraguay                           | 0,36           | 0,79     |
| Paraguay - Mobil                   | 0,36           | 1,43     |
| Peru                               | 0,36           | 0,31     |
| Peru - Mobil                       | 0,36           | 1,99     |
| Filippinerna                       | 0,36           | 1,19     |
| Filippinerna - Mobil               | 0,36           | 1,43     |
| Polen                              | 0,36           | 0,20     |
| Polen - Mobil                      | 0,36           | 1,59     |
| Portugal                           | 0,36           | 0,16     |
| Portugal - Mobil                   | 0,36           | 1,59     |
| Puerto Rico                        | 0,36           | 0,20     |
| Qatar                              | 0,36           | 1,99     |
| Qatar - Mobil                      | 0,36           | 2,39     |
| Reunion                            | 0,36           | 0,47     |
| Reunion - Mobil                    | 0,36           | 2,39     |
| Rumänien                           | 0,36           | 0,71     |
| Rumänien - Mobil                   | 0,36           | 2,39     |
| Ryssland                           | 0,36           | 0,20     |
| Ryssland - Mobil                   | 0,36           | 0,36     |
| Rwanda                             | 0,36           | 1,03     |
| Rwanda - Mobil                     | 0,36           | 1,03     |
| St. Helena                         | 0,36           | 7,12     |
| St. Kitts & Nevis                  | 0,36           | 2,79     |
| St. Lucia                          | 0,36           | 2,79     |
| St. Pierre & Miquelon              | 0,36           | 1,99     |
| Saint Pierre and Miquelon - Mobile | 0,36           | 3,99     |
| St. Vincent & Grenadinerna         | 0,36           | 2,79     |
| Samoa                              | 0,36           | 3,19     |
| San Marino                         | 0,36           | 0,31     |
| San Marino-mobilt                  | 0,36           | 0,31     |
| Sao Tomé och Príncipe              | 0,36           | 7,12     |
| Saudi Arabien                      | 0,36           | 0,79     |
| Saudi Arabien - Mobil              | 0,36           | 1,59     |
| Senegal                            | 0,36           | 1,19     |
| Senegal - Mobil                    | 0,36           | 1,99     |
| Serbien&Montenegro                 | 0,36           | 0,63     |



Bilaga 2  
Funktioner, tjänster, produkter och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

| LAND/DESTINATION           | Öppningsavgift | Pris/min |
|----------------------------|----------------|----------|
| Serbien&Montenegro - Mobil | 0,36           | 2,39     |
| Seychellerna               | 0,36           | 1,19     |
| Seychelles - Mobile        | 0,36           | 1,59     |
| Sierra Leone               | 0,36           | 1,19     |
| Sierra Leone - Mobil       | 0,36           | 1,59     |
| Singapore                  | 0,36           | 0,16     |
| Singapore - Mobil          | 0,36           | 0,16     |
| Slovakien                  | 0,36           | 0,55     |
| Slovakien -Mobil           | 0,36           | 1,59     |
| Slovenien                  | 0,36           | 0,31     |
| Slovenien - Mobil          | 0,36           | 2,39     |
| Salomonöarna               | 0,36           | 7,12     |
| Somalia                    | 0,36           | 3,99     |
| Sydafrika                  | 0,36           | 0,63     |
| Sydafrika - Mobil          | 0,36           | 1,99     |
| Sydkorea                   | 0,36           | 0,20     |
| Sydkorea - Mobil           | 0,36           | 0,47     |
| Spanien                    | 0,36           | 0,16     |
| Spanien - Mobil            | 0,36           | 1,59     |
| Sri Lanka                  | 0,36           | 1,03     |
| Sri Lanka - Mobil          | 0,36           | 1,19     |
| Sudan                      | 0,36           | 1,19     |
| Sudan - Mobile             | 0,36           | 1,43     |
| Surinam                    | 0,36           | 1,99     |
| Suriname - Mobile          | 0,36           | 1,99     |
| Swaziland                  | 0,36           | 0,79     |
| Swaziland - Mobile         | 0,36           | 0,79     |
| Schweiz                    | 0,36           | 0,16     |
| Schweiz - Mobil            | 0,36           | 2,79     |
| Syrien                     | 0,36           | 1,59     |
| Syrien - Mobil             | 0,36           | 2,79     |
| Taiwan                     | 0,36           | 0,20     |
| Taiwan - Mobil             | 0,36           | 0,79     |
| Tadjikistan                | 0,36           | 1,43     |
| Tadjikistan - Mobil        | 0,36           | 1,43     |
| Tanzania                   | 0,36           | 1,19     |
| Tanzania - Mobil           | 0,36           | 1,59     |
| Thailand                   | 0,36           | 0,31     |
| Thailand - Mobil           | 0,36           | 0,47     |
| Togo                       | 0,36           | 1,19     |
| Togo - Mobil               | 0,36           | 1,43     |
| Tokelau                    | 0,36           | 7,12     |
| Tonga                      | 0,36           | 1,59     |



Bilaga 2  
Funktioner, tjänster, produkter och priser  
Dnr 93-25-09  
Kommunikation som tjänst - A

| LAND/DESTINATION              | Öppningsavgift | Pris/min |
|-------------------------------|----------------|----------|
| Trinidad & Tobago             | 0,36           | 0,79     |
| Tunisien                      | 0,36           | 1,59     |
| Tunisien - Mobil              | 0,36           | 1,99     |
| Turkiet                       | 0,36           | 0,55     |
| Turkiet - Mobil               | 0,36           | 1,43     |
| Turkmenistan                  | 0,36           | 1,19     |
| Turks- och Caicosöarna        | 0,36           | 1,19     |
| Tuvalu                        | 0,36           | 7,12     |
| Uganda                        | 0,36           | 1,03     |
| Uganda - Mobil                | 0,36           | 1,03     |
| Ukraina                       | 0,36           | 0,79     |
| Ukraina - Mobil               | 0,36           | 1,19     |
| Förenade Arabemiraten         | 0,36           | 1,99     |
| Förenade Arabemiraten - Mobil | 0,36           | 1,99     |
| Storbritannien                | 0,36           | 0,16     |
| Storbritannien - Mobil        | 0,36           | 1,43     |
| USA                           | 0,36           | 0,16     |
| USA-mobil                     | 0,36           | 0,16     |
| Uruguay                       | 0,36           | 0,71     |
| Uruguay - Mobil               | 0,36           | 1,99     |
| Jungfruöarna (Am.)            | 0,36           | 0,16     |
| Uzbekistan                    | 0,36           | 0,79     |
| Uzbekistan - Mobil            | 0,36           | 0,79     |
| Wallis och Futuna             | 0,36           | 7,12     |
| Vanuatu                       | 0,36           | 5,59     |
| Venezuela                     | 0,36           | 0,31     |
| Venezuela - Mobil             | 0,36           | 1,43     |
| Vietnam                       | 0,36           | 1,59     |
| Vietnam - Mobil               | 0,36           | 1,59     |
| Yemen                         | 0,36           | 1,19     |
| Zambia                        | 0,36           | 0,79     |
| Zambia - Mobile               | 0,36           | 1,19     |
| Zimbabwe                      | 0,36           | 0,63     |
| Zimbabwe - Mobil              | 0,36           | 1,59     |

| FÖR DESTINATION:  | SE:       |
|-------------------|-----------|
| AZORES            | PORTUGAL  |
| CANARY ISLANDS    | SPAIN     |
| CHRISTMAS ISLANDS | AUSTRALIA |
| COCOS ISLAND      | AUSTRALIA |
| MADEIRA           | PORTUGAL  |
| MAYOTTE           | COMOROS   |
| MIDWAY ISLAND     | USA       |



| FÖR DESTINATION:       | SE:                   |
|------------------------|-----------------------|
| REPUBLIC OF MONTENEGRO | SERBIA AND MONTENEGRO |
| REPUBLIC OF SERBIA     | SERBIA AND MONTENEGRO |
| SAIPAN                 | NORTH. MARIANAS       |
| TRISTAN DA CUNHA       | SOUTH AFRICA          |
| WAKE ISLAND            | USA                   |
| VATICAN CITY           | ITALY                 |
| WESTERN SAHARA         | MOROCCO               |
| YEMEN ADEN             | YEMEN                 |
| YEMEN ARAB             | YEMEN                 |
| ZANZIBAR               | TANZANIA              |
| ÅLAND                  | FINLAND               |

**6.1.4.2.10 Utlandsprislista för T2A**

| Pris SEK/min                           |      |
|--|------|
| <b>Grupp 1 - Norden</b>                |      |
| Fast terminering                       | 0,99 |
| Mobil terminering                      | 2,49 |
| <b>Norden:</b> Danmark, Finland, Norge |      |

|   |      |
|---|------|
| <b>Grupp 2 - Europa 1, Världen 1</b>  |      |
| Fast terminering  | 1,29 |
| Mobil terminering   | 2,79 |
| <b>Europa 1:</b> Belgien, Estland, Frankrike, Grekland, Irland, Island, Italien inkl San Marino och Vatikanstaten, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Monaco, Nederländerna, Polen, Portugal, Schweiz, Slovakien, Slovenien, Spanien, Storbritannien och Nordirland, Tjeckien, Tyskland, Ungern, Österrike. |      |
| <b>Världen 1:</b> Australien, HongKong, Japan, Kanada, Nya Zeeland, Singapore, Sydkorea, Taiwan, USA  |      |

|   |      |
|---|------|
| <b>Grupp 3 - Europa 2, Världen 2</b>  |      |
| All terminering   | 3,29 |
| <b>Europa 2:</b> Albanien, Andorra, Bosnien-Hercegovina, Bulgarien, Cypern, Färöarna, Gibraltar, Makedonien, Malta, Moldavien, Rumänien, Serbien och Montenegro, Turkiet, Ukraina, Vitryssland. |      |
| <b>Världen 2:</b> Argentina, Brasilien, Chile, Dominikanska Republiken, Egypten, Indonesien, Israel, Kina, Malaysia, Mexiko, Ryssland, Sydafrika, Thailand, Tunisien                            |      |



**Grupp 4 -Världen 3**

All terminering 7,49

**Världen 3:** Afghanistan, Algeriet, Angola, Anguilla, Antigua och Barbuda, Armenien, Aruba, Azerbajdzjan, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhutan, Bolivia, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Burundi, Caymanöarna, Comorerne, Centralafrikanska Republiken, Colombia, Costa Rica, Darussalam, Djibouti, Dominica, Ecuador, Ekvatorial-Guinea, Elfenbenskusten, El Salvador, Eritrea, Etiopien, Fiji, Franska Guyana, Franska Polynesien, Förenade Arabemiraten, Gabon, Gambia, Georgien, Ghana, Guadeloupe, Guam, Guinea, Grenada, Grönland, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Indien, Irak, Iran, Jamaica, Jordanien, Julön, Jungfruöarna, Kambodja, Kamerun, Kazakstan, Kenya, Kirgizistan, Kokosöarna, Kongo, Kongo Dem. Rep. (Zaire), Kuba, Kuwait, Laos, Lesotho, Libanon, Liberia, Libyen, Macao, Madagaskar, Malawi, Maldiverna, Mali, Marocko, Martinique, Mauretanien, Mauritius, Mongoliet, Montserrat, Mozambique, Myanmar, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Palestina, Panama, Papua Nya Guinea, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Qatar, Réunion, Rwanda, Saudi Arabien, Senegal, St Lucia, St Pierre/Miquelon, St Vincent/  
Grenadinerna, Seychellerna, Sierra Leone, Sri Lanka, Sudan, Tadzjikistan, Tanzania, Tchad, Togo, Tonga, Trinidad/Tobago, Turkmenistan, Uganda, Uruguay, Uzbekistan, Surinam, Swaziland, Syrien, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, Zimbabwe

**Grupp 5 - Världen 4**

All terminering 17,99

**Världen 4:** Am Samoa, Ascension, Antarktis, Cooköarna, Diego Garcia, Falklandsöarna, Guinea Bissau, Kap Verdeöarna, Kiribati, Marshallöarna, Midwayöarna, Mikronesien, Nauru, NL Antillerna, Niue, Nordkorea, Norfolköarna, Norra Marianaöarna, Nya Kaledonien, Palau, St Helena, St Kitts/Nevis, Samoa, Sao Tomé/Principe, Solomonöarna, Somalia, Tokelau, Turks och Caicosöarna, Tuvalu, Vanatu, Wallis/Futuna, Östtimor

**Grupp 6 - Satellit**

|                  |             |       |
|------------------|-------------|-------|
| Inmarsat-A1      | Alla samtal | 48,00 |
| Inmarsat-B2      | Alla samtal | 32,00 |
| Inmarsat-M3      | Alla samtal | 28,00 |
| Iridium (+8816)  | Alla samtal | 36,00 |
| Thuraya (+88216) | Alla samtal | 24,00 |
| Emsat            | Alla samtal | 28,00 |

**Öppningsavgift**

Alla destinationer 0,49

**6.1.4.2.11 Roamingprislista T2A, T2C****Taltrafik**

| Zoner  | Inom Landet | Till Sverige | Till Zon 1-2a | Till Zon 2b | Till Zon 3-6 | Ta emot samtal |
|--------|-------------|--------------|---------------|-------------|--------------|----------------|
| Zon 1  | 3,80        | 3,80         | 3,80          | 5,40        | 14,40        | 2              |
| Zon 2a | 4,32        | 4,32         | 4,32          | 5,40        | 14,40        | 2              |
| Zon 2b | 7,80        | 9,60         | 9,60          | 9,60        | 14,40        | 3,69           |
| Zon 3  | 14,40       | 22,40        | 22,40         | 22,40       | 22,40        | 3,99           |
| Zon 4  | 7,80        | 12           | 12            | 12          | 22,40        | 3,69***        |
| Zon 5  | 9,60        | 17,60        | 17,60         | 17,60       | 22,40        | 3,99***        |
| Zon 6a | *           | *            | *             | *           | *            | 3,99***        |
| Zon 6b | *           | *            | *             | *           | *            | 7,49***        |
| Zon 6c | *           | *            | *             | *           | *            | 17,99***       |

För samtal ringda från mobil i utlandet gäller ett debiteringsintervall på 60 sekunder.

För att ta emot ett samtal i utlandet gäller debiteringsintervallet 30 sekunder.

\* På

[http://www.telia.se/foretag/produkter\\_tjanster/mobilt/utomlands/prisinformation/mobilabonnemang/](http://www.telia.se/foretag/produkter_tjanster/mobilt/utomlands/prisinformation/mobilabonnemang/) finns komplett information om övriga länder.

\*\*\* I vissa utländska operatörers nät tillkommer en minutavgift för att svara.

**SMS, MMS och GPRS trafik**

| Zoner         | Skicka SMS | Ta emot SMS | Skicka MMS | Ta emot MMS | Surfa** |
|---------------|------------|-------------|------------|-------------|---------|
| Zon 1         | 2          | 0           | 4          | 2,80        | 20      |
| Zon 2a UOp    | 2,40       | 0           | 6,40       | 5,20        | 32      |
| Zon 2a        | 2,40       | 0           | 6,40       | 5,20        | 68      |
| Zon 2b        | 2,40       | 0           | 7,20       | 6           | 96      |
| Zon 3         | 3,20       | 0           | 8,40       | 7,20        | 116     |
| Zon 4         | 3,20       | 0           | 7,20       | 6           | 96      |
| Zon 5         | 3,20       | 0           | 8,40       | 7,20        | 116     |
| Övriga länder | *          | 0           | 8,40       | 7,60        | 116     |

\* På

[http://www.telia.se/foretag/produkter\\_tjanster/mobilt/utomlands/prisinformation/mobilabonnemang/](http://www.telia.se/foretag/produkter_tjanster/mobilt/utomlands/prisinformation/mobilabonnemang/) finns komplett information om övriga länder.

\*\* Den datatrafik du skickar och tar emot när du t ex surfar på mobila internetsidor eller skickar e-post. För att skicka och ta emot data gäller ett debiteringsintervall på 50 kB.



## Zoner

### Roamingzon 1 (Operatörer inom parantes)

Danmark (Telia), Finland (Sonera), Litauen (Omnitel), Norge (Netcom)

### Roamingzon 2a (Utvalda operatörer)

Belgien (Belgacom, Mobistar, Base), Bulgarien (MobiTEL), Estland (EMT), Frankrike (Orange), Grekland (Vodafone, Wind), Irland (O2, Vodafone), Italien (TIM, Wind, Vodafone), Lettland (LMT), Lichtenstein (Swisscom, Mobilkom), Luxemburg (VOXMobile), Malta (Vodafone), Nederländerna (T-Mobile, KPN), Polen (ERA, Orange), Portugal (Optimus, TMN), Rumänien (Orange), Schweiz (Orange, Swisscom), Slovakien (T-Mobile, Orange), Slovenien (Si. Mobil) Spanien (Telefonica/Mobistar, Vodafone, Orange, Xfera/Yoigo), Storbritannien (Orange, T-Mobile, O2), Tjeckien (O2, T-mobile), Tyskland (E-plus, T-Mobile, Vodafone, O2), Ungern (T-Mobile), Österrike (T-mobile, Mobilkom)

### Roamingzon 2a

Belgien, Bulgarien (övriga op), Cypern, Danmark (övriga op), Estland, Finland (övriga op), Frankrike, Franska Guyana, Gibraltar, Grekland, Guadeloupe, Irland, Island, Italien, Lettland, Liechtenstein (övriga op), Litauen (övriga op), Luxemburg, Malta, Martinique, Nederländerna, Norge (övriga op), Polen, Portugal, Réunion, Rumänien, Schweiz, Slovakien, Slovenien (övriga op), Spanien, Storbritannien, Tjeckien, Tyskland, Ungern, Österrike

### Roamingzon 2b

Andorra, Färöarna, Guernsey, Kroatien, Storbritannien (Isle of Man), Storbritannien (Jersey), Turkiet

### Roamingzon 3

Albanien, Armenien, Azerbajdzjan, Bosnien-Hercegovina, Georgien, Kazakstan, Kirgizistan, Kosovo, Makedonien, Moldavien, Montenegro, Ryssland, Serbien, Tadjikistan, Turkmenistan, Ukraina, Uzbekistan, Vitryssland

### Roamingzon 4

Bermuda, Kanada, Puerto Rico, USA och Am. Jungfruöarna

### Roamingzon 5

Australien, Hong Kong, Indien, Japan, Kina, Macau, Malaysia, Nya Zeeland, Singapore, Sydkorea, Taiwan (Kina)

### Roamingzon 6a

Argentina, Brasilien, Chile, Dominikanska Rep., Egypten, Indonesien, Israel, Mexiko, Sydafrika, Thailand, Tunisien



### **Roamingzon 6b**

Afghanistan, Algeriet, Anguilla, Antigua & Barbuda, Aruba, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Benin, Bolivia, Botswana, Brunei, Burkina Faso, Caymanöarna, Brit. Jungfruöarna, Colombia, Costa Rica, Dominica, El Salvador, Elfenbenskusten, Etiopien, Fiji, Filippinerna, För. Arabemiraten, Gabon, Gambia, Ghana, Grenada, Grönland, Honduras, Irak, Iran, Jamaica, Jordanien, Kambodja, Kamerun, Kenya, Kongo-Brazaville, Kongo-Kinshasa, Kuba, Kuwait, Laos, Libanon, Libyen, Madagaskar, Malawi, Maldiverna, Mali, Marocko, Mauritius, Mongoliet, Montserrat, Moçambique, Namibia, Nicaragua, Niger, Nigeria, Oman, Pakistan, Palestinska självstyret, Panama, Paraguay, Peru, Qatar, Rwanda, S:t Lucia, S:t Vincent & Grenadinerna, Saudiarabien, Seychellerna, Sierra Leone, Sri Lanka, Sudan, Syrien, Tanzania, Tchad, Togo, Trinidad & Tobago, Uganda, Uruguay, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, Zimbabwe

### **Roamingzon 6c**

Kap Verde, Nederländska Antillerna, S:t Kitts & Nevis, Turks & Caicosöarna

#### **6.1.4.2.12 Fastpris Trafikavgifter**

Telia erbjuder Fastpris enligt nedan:

De trafikslag som ingår är:

- Samtal till fasta nät
- samtal till Telias mobila nät
- samtal till övriga mobila nät
- samtal till 077

Fastpris omfattar både minutavgift och öppningsavgift

Debitering av trafikavgifter som inte ingår i fastpris (all trafik och konsumtion av tjänster exklusive trafikslagen ovan) sker enligt rörlig prissättning.

Beräkning av pris för Fastpris enligt ovan görs med kundens totala historiska konsumtion som grund. Finns inte ett komplett statistikunderlag att använda vi beräkning sätts priset vid avtalsstart utifrån ett snitt för kundsegmentet. Nytt Fastpris justeras så snart det finns en tillförlitlig statistik att beräkna priset på (normalt efter ett kvartal). Justering av fastpris görs därefter per löpande 12 månadersperiod under avtalstiden.

Om kundens trafik ökar med mer än 15% (räknat per kvartal) mellan justeringstillfällena äger Telia rätt att justera priset redan till nästkommande kvartal. Fastpris framräknas vid avstämning genom att multiplicera antalet trafikminuter och samtal till respektive destination med det rörliga priset och dividera detta med antalet anknytningar vid avstämningstillfället.

Det framräknade Fastpriset debiteras genom en förhöjd månadsavgift på respektive funktion.



#### 6.1.4.2.13 Abonnemang för videokommunikation

Alla priser är baserade på 36 månaders avtalstid.

| <b>Abonnemang för videokommunikation pris per månad och kund</b>   |             |        |        |        |        |                   |
|--|-------------|--------|--------|--------|--------|-------------------|
| Abonnemang för videokommunikation dvs. grundfunktionalitet ingår vid köp av minst 1 st ändutrustning (exkl. pc-klient/-er dvs. Movi)   |             |        |        |        |        |                   |
| Lösningar större än 10 ändutrustningar offereras separat   |             |        |        |        |        |                   |
| Anslutning av Kundens MPLS WAN tillkommer i det fall kunden ej har Telia DataNet.  |             |        |        |        |        |                   |
| Tilläggstjänster till abonnemang   | Servicenivå |        |        |        |        |                   |
|  | Nivå 1      | Nivå 2 | Nivå 3 | Nivå 4 | Nivå 5 | Nivå 6            |
| Flerpartskonferens, för kommunikation med fler än en motpart. Dimensioneras beroende på Kundens önskemål om kvalitet och antal samtidiga parter i konferensen. Prisexempel anges för 6 samtidiga deltagande parter i SD kvalitet   |             |        |        |        |        | 6 570             |
| Kommunikation med externa parter via IP-baserad konferensutrustning. Tjänsten dimensioneras beroende på antal önskade samtidiga externa parter via IP i konferensen. Prisexempel anges för 5 samtidiga deltagande parter via IP.   |             |        |        |        |        | 6 250             |
| Kommunikation med externa parter via ISDN anslutning. Krävs även för att möjliggöra deltagande i en konferens från telefon/GSM. Dimensioneras beroende på Kundens önskemål om samtidiga antal externa parter via ISDN i konferensen. Prisexempel för 5 st deltagande parter per telefon. |             |        |        |        |        | 2 250             |
| Inspelning och streaming av konferenser. Dimensioneras beroende på Kundens önskemål om antal önskade samtidiga inspelningar och samtidiga streaming sessioner. Prisexempel anges för 5 samtidiga inspelningar och 2 samtidiga streaming sessioner.                                       |             |        |        |        |        | 10 490            |
| Integration med Microsoft Exchange   |             |        |        |        |        | Offereras separat |
| Integration med Microsoft OCS/Lync   |             |        |        |        |        | Offereras separat |
| Integration med Unified Communication eller telefonlösningar från Avaya, Cisco, IBM, Siemens eller Avaya   |             |        |        |        |        | Offereras separat |



|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| Byggnation av rumslösningar till olika konferenssystem    | Offereras separat                     |
| Möbler till olika konferenssystem                         | Offereras separat                     |
| Trådlöst nätverk i mötesrummet                            | Offereras separat                     |
| <b>Ändrustning till abonnemang för videokommunikation</b> | <b>Pris per månad och ändrustning</b> |
| Telepresence T3   | 78 835                                |
| Kundanpassad Telepresence                                 | Pris vid förfrågan                    |
| Profile 65" Dual med C90 Codec                            | 29 100                                |
| Profile 65" Single with C60 Codec                         | 19 820                                |
| Profile 52" Dual with C60 Codec                           | 16 200                                |
| Profile 52" Single C40 Codec                              | 9 900                                 |
| Profile 42" Single with C20 Codec                         | 7 800                                 |
| EX90  | 3 750                                 |
| EX60  | 2 685                                 |
| Tandberg E20  | 453                                   |
| Movi med Precision USB HD Camera                          | 255                                   |
| Anpassad lösning baserat på Integrator Package C90 Codec  | Pris vid förfrågan                    |
| Anpassad lösning baserat på Integrator Package C60 Codec  | Pris vid förfrågan                    |
| Anpassad lösning baserat på Integrator Package C90 Codec  | Pris vid förfrågan                    |
| Utökad service på ändrustning                             | Offereras separat                     |

Pris för ändrustning inkluderar installation och driftsättning.

Kostnader för resor tillkommer.

Anslutning till Kundens befintliga WAN tillkommer.

#### **6.1.4.2.14 Funktion för Samlad Kommunikation**

Offereras efter behovsanalys

#### **6.1.4.2.15 Telefoner**

|                     | Pris/mån |
|---------------------|----------|
| <b>Mobiltelefon</b> |          |
| Enkel               | 55       |
| Avancerad           | 125      |
| <b>Fast telefon</b> |          |
| Enkel               | 80       |
| Avancerad           | 125      |
| Faxadapter          | 80       |

Beskrivs utförligare under pkt 3.13 i denna bilaga.

**6.1.4.2.16 Telia Mobile Device Management**

| Telia Mobile device Management | Engångsavgift | Månadsavgift/användare |
|--------------------------------|---------------|------------------------|
| Antal användare: < 100         | 5 000 kr      | 39 kr                  |
| Antal användare: 100 - 499     | 5 000 kr      | 37 kr                  |
| Antal användare: > 499         | 5 000 kr      | 36 kr                  |

**6.1.4.2.17 Kontaktcenter**

De funktioner som Kammarkollegiet efterfrågat kan köpas antingen som komplett funktion, som uppfyller alla skall- och bör-krav för funktionen, eller som enklare basfunktion med de tilläggsfunktioner som beställaren har behov av.

Kostnader för leverantörstjänster, t.ex. installation, konfiguration och kundanpassning, tillkommer.

Ordinarie månadsavgift för licenser och hårdvara anges i tabell ovan. Till detta tillkommer en ordinarie månadsavgift på leverantörstjänster med 1,67 % av kundunik implementation.

Ändrustning och terminaler ingår inte i nedanstående priser.

| Funktion   | Beskrivning  | Månadsavgift            | Prismodell |
|--|--|-------------------------|------------|
| Komplett funktion<br>Automatisk samtalshantering – 30 linjer TDM | Uppfyller skall-kraven för automatisk samtalshantering: <ul style="list-style-type: none"><li>Talat besked till inringande</li><li>Köbesked ges under kötiden i form av upprepat köbesked</li><li>Köbesked kan anpassas beroende på kösituation</li><li>Hierarktiskt uppbyggt menysystem</li><li>Möjlighet för inringande att styra menyvalet genom knappval</li><li>Samtal kan styras grundat på A-nummer</li><li>Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i meny</li><li>Styrning av samtal kan ske baserat på<ul style="list-style-type: none"><li>klockslog</li><li>datum</li><li>antal samtal i kö</li><li>samtalets kötid för de samtal som väntat längst</li></ul></li></ul> <p>Och alla bör-krav för tilläggsfunktioner för automatisk samtalshantering:</p> | 51 012 <sup>Not 1</sup> | 30 linjer  |



| Funktion  | Beskrivning   | Månadsavgift | Prismodell |
|---|---|--------------|------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Möjlighet till identifiering via knappval (mata in personnummer) eller A-nummer</li><li>• Möjlighet att ange telefonnummer för att senare bli uppringd</li><li>• Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten</li><li>• Möjlighet för den inringande att lämna meddelande i t.ex. en röstbrevlåda</li><li>• Mobilsamtal kan styras grundad på var mobiltelefonen befinner sig.</li><li>• Kömusik eller ringsignal mellan köbeskeden</li><li>• Upprepat köbesked ges under kötiden i form av förväntad återstående kötid eller köplats</li><li>• Möjlighet att välja väg även senare i menyvalet (välja en självservice-tjänst om kötiden till handläggare är för lång)</li><li>• Längre meddelande (minst en minut) kan nås genom val av den inringande</li><li>• Lavinmeddelande</li></ul>   |              |            |
| Basfunktion<br>Automatisk<br>samtalshandling<br>– TDM | Uppfyller skall-kraven för automatisk samtalshandling: <ul style="list-style-type: none"><li>• Talat besked till inringande</li><li>• Köbesked ges under kötiden i form av upprepat köbesked</li><li>• Köbesked kan anpassas beroende på kösituation</li><li>• Hierarktiskt uppbyggt menysystem</li><li>• Möjlighet för inringande att styra menyvalet genom knappval</li><li>• Samtal kan styras grundat på A-nummer</li><li>• Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i meny</li><li>• Styrning av samtal kan ske baserat på<ul style="list-style-type: none"><li>○ klockslag</li><li>○ datum</li><li>○ antal samtal i kö</li><li>○ samtalets kötid för de samtal som väntat längst</li></ul></li></ul> Och följande bör-krav för tilläggfunktioner för automatisk samtalshandling: <ul style="list-style-type: none"><li>• Möjlighet till identifiering via knappval (mata in personnummer) eller A-nummer</li><li>• Kömusik eller ringsignal mellan köbeskeden</li></ul> | 520          | Per linje  |





| Funktion  | Beskrivning   | Månadsavgift | Prismodell           |
|---|---|--------------|----------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Upprepat köbesked ges under kötiden i form av förväntad återstående kötid eller köplats</li><li>• Möjlighet att välja väg även senare i menyvalet (välja en självservice-tjänst om kötiden till handläggare är för lång)</li><li>• Längre meddelande (minst en minut) kan nås genom val av den inringande</li><li>• Lavinmeddelande</li></ul> |              |                      |
| Basfunktion<br>Automatisk<br>samtalshantering<br>– 2 x 30 IP-linjer                 | Som ovan.<br>60 IP-linjer motsvarar 30 TDM-linjer i kapacitet.<br>Inkluderar GW med 150 linjer.   | 11 973       | 60 linjer            |
| Basfunktion<br>Automatisk<br>samtalshantering<br>– 2 x 60 IP-linjer                 | Som ovan<br>120 IP-linjer motsvarar 60 TDM-linjer i kapacitet.<br>Inkluderar GW med 150 linjer.   | 23 217       | 120 linjer           |
| Basfunktion<br>Automatisk<br>samtalshantering<br>– 2 x 120 IP-linjer                | Som ovan<br>240 IP-linjer motsvarar 120 TDM-linjer i kapacitet.<br>Inkluderar GW med 325 linjer.  | 46 407       | 240 linjer           |
| Basfunktion<br>Automatisk<br>samtalshantering<br>– tillägg med en<br>extra IP-linje | Som ovan<br>2 IP-linjer motsvarar 1 TDM-linje i kapacitet.<br>Tillägget förutsätter att kapacitet finns i GW.   | 187          | Per linje            |
| Basfunktion<br>Automatisk<br>samtalshantering<br>– tillägg med en<br>extra GW       | Som ovan<br>Tillägg för extra kapacitet i GW med 150 linjer.  | 730          | GW för 150<br>linjer |
| Basfunktion<br>Automatisk<br>samtalshantering<br>– tillägg med en<br>extra GW       | Som ovan<br>Tillägg för extra kapacitet i GW med 325 linjer.  | 1 434        | GW för 325<br>linjer |
| Tilläggsfunktion<br>till automatisk<br>samtalshantering                             | Möjlighet att ange telefonnummer för att senare bli<br>uppringd   | 203          | Per agent            |
| Tilläggsfunktion<br>till automatisk<br>samtalshantering                             | Möjlighet för inringande att styra menyvalet med<br>hjälp av rösten – styrt tal 30 linjer   | 42 910       | 30 linjer            |
| Tilläggsfunktion<br>till automatisk<br>samtalshantering                             | Möjlighet för inringande att styra menyvalet med<br>hjälp av rösten – styrt tal 60 linjer   | 78 978       | 60 linjer            |



| Funktion  | Beskrivning   | Månadsavgift           | Prismodell       |
|---|---|------------------------|------------------|
| Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering | Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten – styrt tal 120 linjer   | 151 113                | 120 linjer       |
| Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering | Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten – styrt tal extra linje  | 1 202                  | Per linje        |
| Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering | Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten – fritt tal 30 linjer  | 72 429                 | 30 linjer        |
| Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering | Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten – fritt tal 60 linjer  | 138 016                | 60 linjer        |
| Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering | Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten – fritt tal 120 linjer   | 269 189                | 120 linjer       |
| Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering | Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten – fritt tal extra linje  | 2 186                  | Per linje        |
| Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering | Möjlighet för den inringande att lämna meddelande i t.ex. en röstbrevlåda   | 10                     | Per röstbrevlåda |
| Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering | Mobilsamtal kan styras grundat på var mobiltelefonen befinner sig.  | 7 368 <sup>Not 1</sup> | Per kund         |
| Förändring av talsvar                             | Funktion som möjliggör för Beställaren att hantera talsvaret (läsa in, aktivera och ändra talsvar momentant från en terminal (motsvarande) placerad i Beställarens lokaler. | 80                     | Per talsvarlinje |
| Inkommande ärenden via andra kanaler än tal       | Klicka och ring från myndighetens webbplats   | 0                      | –                |
| Inkommande ärenden via andra kanaler än tal       | Klicka för återuppringning från myndighetens webbplats  | 229                    | Per agent        |
| Inkommande ärenden via andra kanaler än tal       | Hantering av inkommande e-post  | 300                    | Per agent        |
| Inkommande ärenden via andra kanaler än tal       | Hantering av chat   | 582                    | Per agent        |
| Inkommande ärenden via andra kanaler än tal       | Hantering av inkommande fax<br>Funktionen förutsätter att beställaren har avropat Tilläggsfunktion Självservice: Kanal ut – Fax,  | 300                    | Per agent        |



| Funktion   | Beskrivning  | Månadsavgift | Prismodell |
|--|--|--------------|------------|
|  | eftersom den utrustning som krävs är densamma  |              |            |
| Inkommande ärenden via andra kanaler än tal                    | Hantering av inkommande SMS<br>Funktionen förutsätter att beställaren har avropat Tilläggsfunktion Självservice: Kanal in – SMS  | 300          | Per agent  |
| Inkommande ärenden via andra kanaler än tal                    | Hantering av inkommande MMS<br>Funktionen förutsätter att beställaren har avropat Tilläggsfunktion Självservice: Kanal in – MMS  | 300          | Per agent  |
| Komplett Arbetsplats för personlig samtalshantering – utan CTI | Uppfyller skall-kraven för arbetsplats för personlig samtalshantering: <ul style="list-style-type: none"><li>• Samtalshantering kan ske antingen med en telefon eller via PC</li><li>• Handläggaren loggas automatiskt ut då samtal ej besvaras inom tid som bestäms av administratören</li><li>• I display på telefon eller PC syns kötid för det samtal som väntat längst.</li><li>• Handläggare kan koppla samtal vidare inom eller utanför myndigheten.</li></ul> Och alla bör-krav för tilläggfunktioner för arbetsplats med personlig samtalshantering: <ul style="list-style-type: none"><li>• Inkommande samtal indikeras antingen på telefonapparaten eller på PC-skärmen</li><li>• Information om den inringande kan hämtas från myndighetens verksamhetssystem</li><li>• Inloggade handläggare kan välja att ta emot direktanrop på ordinarie telefonnummer</li><li>• Belastningen på de köer som hanteras av handläggare presenteras på PC-skärmen eller i telefonen</li><li>• Det är möjligt att "plocka" ett visst samtal från en viss kö</li><li>• Handläggare kan även arbeta från plats utanför myndighetens lokaler</li><li>• Trådlösa headset kan användas</li><li>• I en handläggares profil kan språk och minst tre områdeskompetenser definieras</li></ul> | 350          | Per agent  |



| <b>Funktion</b>  | <b>Beskrivning</b>   | <b>Månadsavgift</b>  | <b>Prismodell</b> |
|--|--|----------------------|-------------------|
| Komplett Arbetsplats för personlig samtalshantering – med CTI för växel    | Som ovan   | 831 <sup>Not 2</sup> | Per agent         |
| Komplett Arbetsplats för personlig samtalshantering – med CTI för Centrex  | Som ovan   | 790 <sup>Not 3</sup> | Per agent         |
| Komplett Arbetsplats för personlig samtalshantering – med TAPI-koppling    | Som ovan   | 790 <sup>Not 4</sup> | Per agent         |
| Komplett Arbetsplats för personlig samtalshantering – med mobil inloggning | Som ovan   | 341                  | Per agent         |
| Basfunktion Arbetsplats för personlig samtalshantering – utan CTI          | Uppfyller skall-kraven för arbetsplats för personlig samtalshantering: <ul style="list-style-type: none"><li>• Samtalshantering kan ske antingen med en telefon eller via PC</li><li>• Handläggaren loggas automatiskt ut då samtal ej besvaras inom tid som bestäms av administratören</li><li>• I display på telefon eller PC syns kötid för det samtal som väntat längst.</li><li>• Handläggare kan koppla samtal vidare inom eller utanför myndigheten.</li></ul> Och följande bör-krav för tilläggsfunktioner för arbetsplats med personlig samtalshantering: <ul style="list-style-type: none"><li>• Inkommande samtal indikeras antingen på telefonapparaten eller på PC-skärmen</li><li>• Inloggade handläggare kan välja att ta emot direktanrop på ordinarie telefonnummer</li><li>• Belastningen på de köer som hanteras av handläggare presenteras på PC-skärmen eller i telefonen</li></ul> | 280                  | Per agent         |



| Funktion   | Beskrivning  | Månadsavgift         | Prismodell    |
|--|--|----------------------|---------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Det är möjligt att "plocka" ett visst samtal från en viss kö</li><li>• Handläggare kan även arbeta från plats utanför myndighetens lokaler</li><li>• Trådlösa headset kan användas i enlighet med aktuell växel</li><li>• I en handläggares profil kan språk och minst tre områdeskompetenser definieras</li></ul> |                      |               |
| Basfunktion<br>Arbetsplats för personlig samtalshantering – med CTI för växel    | Som ovan   | 761 <sup>Not 2</sup> | Per agent     |
| Basfunktion<br>Arbetsplats för personlig samtalshantering – med CTI för Centrex  | Som ovan   | 720 <sup>Not 3</sup> | Per agent     |
| Basfunktion<br>Arbetsplats för personlig samtalshantering – med TAPI-koppling    | Som ovan   | 720 <sup>Not 4</sup> | Per agent     |
| Basfunktion<br>Arbetsplats för personlig samtalshantering – med mobil inloggning | Som ovan   | 272                  | Per agent     |
| Tilläggsfunktion till arbetsplats för personlig samtalshantering                 | Information om den inringande kan hämtas från myndighetens verksamhetssystem   | 69                   | Per agent     |
| Geografisk placering av arbetsplats  | Arbetsplatserna kan vara geografiskt spridda på olika adresser<br>Ingår i Kompletta arbetsplats för personlig samtalshantering och Basfunktion arbetsplats för personlig samtalshantering  | 0                    | –             |
| Komplett funktion System-administration  | Uppfyller skall-kraven för systemadministration: <ul style="list-style-type: none"><li>• Administration av talsvar</li><li>• Administration av samtalsstyrning</li></ul>   | 12 837               | Per användare |



| Funktion  | Beskrivning  | Månadsavgift | Prismodell             |
|---|--|--------------|------------------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"><li>Administration av handläggare</li><li>Grundläggande statistik över antal samtal och inloggade handläggare</li></ul> <p>Och alla bör-krav för tilläggfunktioner för systemadministration (4 linjer):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Inspelning av samtal i utbildningssyfte</li><li>Inspelning av samtal i dokumentationssyfte</li></ul>   |              |                        |
| Basfunktion<br>System-<br>administration          | Uppfyller skall-kraven för systemadministration: <ul style="list-style-type: none"><li>Administration av talsvar</li><li>Administration av samtalsstyrning</li><li>Administration av handläggare</li><li>Grundläggande statistik över antal samtal och inloggade handläggare</li></ul>   | 840          | Per användare          |
| Tilläggfunktion<br>till system-<br>administration | Inspelning av samtal <ul style="list-style-type: none"><li>i utbildningssyfte</li><li>i dokumentationssyfte</li></ul> <p>Inspelningssystem med annan dimensionering eller mer avancerad funktionalitet offereras på begäran.</p>   | 11 997       | 4 linjer               |
| Fördjupad<br>statistik                            | Uppfyller skall-kraven för Fördjupad statistik: <ul style="list-style-type: none"><li>Statistik kan erhållas för intervall och period</li><li>Antal ankommande samtal</li><li>Antal framkopplade samtal</li><li>Antal övergivna/tappade samtal</li><li>Antal samtal per kompetensprofil</li><li>Antal samtal per handläggare</li><li>Antal samtal per grupp av handläggare</li><li>Medelsvarstid</li><li>Längsta kötid</li><li>Medelhandläggningstid</li><li>Möjlighet att selektera på delområden (t.ex. totalt, grupp, geografisk plats och olika typer av ärenden)</li><li>Rapporter kan erhållas som standardrapporter, anpassade rapporter samt av beställaren definierade rapporter.</li><li>Möjlighet att schemalägga rapporter</li></ul> | 1 334        | Per användare          |
| Övervakning                                       | Funktion för momentan övervakning av trafik och handläggare.   | 1 067        | Per användare          |
| Bemannings-<br>planering                          | Basfunktionen för Bemanningsplanering uppfyller alla bör-krav för bemanningsplanering: <ul style="list-style-type: none"><li>Integreras mot erbjuden funktion för personlig</li></ul>  | 29 504       | Startpaket, 50 agenter |



| Funktion            | Beskrivning  | Månadsavgift | Prismodell                              |
|---------------------|--|--------------|---|
|                     | <p>samtalshantering</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planering/schemaläggning av handläggares telefontid</li><li>• Planering på kompetensnivå där en handläggare kan ha flera kompetenser</li><li>• Strategisk planering med prognoser på kort o lång sikt</li><li>• Planering en månad i förväg</li><li>• Simulera och analysera schemaläggning för att se effekter av olika förändringar</li><li>• Redigering i schemalagda arbetspass t.ex. vid oplanerad frånvaro</li><li>• Visa personligt schema och gruppschema för handläggare</li><li>• Kunna tillgodose individuella önskemål från handläggarna om arbetspass och vid schemaläggning skapa en rättvis uppfyllnad av dessa önskemål för de handläggare som schemaläggs under viss period</li><li>• Skapa rapporter för att följa upp servicenivåer och samtalsvolymmer med numerisk och grafisk presentation i olika nivåer från individ- till helhetsnivå</li><li>• Larm vid differens mellan prognos och verkligt utfall</li></ul> |              |   |
| Bemanningsplanering | Se ovan  | 200          | Pris per agent, agent nr 51-250         |
| Bemanningsplanering | Se ovan  | 150          | Pris per agent, agent nr 251-500        |
| Bemanningsplanering | Se ovan  | 75           | Pris per agent, agent nr 501-1000       |
| Bemanningsplanering | Se ovan  | 38           | Pris per agent, agent nr 1001-1500      |
| Bemanningsplanering | Se ovan  | 20           | Pris per agent, agent nr 1501 och uppåt |



| Funktion  | Beskrivning   | Månadsavgift            | Prismodell         |
|---|---|-------------------------|--------------------|
| Komplett Självservice-funktion – Olika kanaler in | Uppfyller bör-kraven för Självservice. Man kan kommunicera via följande kanaler in: <ul style="list-style-type: none"><li>• Röststyrning (styr tal)</li><li>• Tonvalssignalering (DTMF)</li><li>• SMS (delat kortnummer, 5 nyckelord)</li><li>• MMS (delat kortnummer, 5 nyckelord)</li><li>• Browser (i mobiltelefonen)</li></ul>        | 67 459 <sup>Not 5</sup> | 30 linjer          |
| Komplett Självservice-funktion – Olika kanaler ut | Uppfyller bör-kraven för Självservice. Man kan kommunicera via följande kanaler ut: <ul style="list-style-type: none"><li>• Uppläst tal (text till talfunktion)</li><li>• SMS (delat kortnummer, 5 nyckelord)</li><li>• MMS (delat kortnummer, 5 nyckelord)</li><li>• Browser (i mobiltelefonen)</li><li>• Fax</li><li>• E-post</li></ul> | 38 157 <sup>Not 5</sup> | 30 linjer          |
| Basfunktion Självservice                          | Kanal in – Tonvalssignalering (DTMF)  | 1 023                   | Per talsvars-linje |
| Tilläggsfunktion Självservice                     | Kanal in – Röststyrning<br>Se Tilläggsfunktion till automatisk samtalshantering: Möjlighet för inringande att styra menyvalet med hjälp av rösten – olika varianter   | Se Beskrivning          | Se Beskrivning     |
| Tilläggsfunktion Självservice                     | Kanal in och ut – SMS<br>SMS Grundfunktion - Eget kortnummer  | 24 892 <sup>Not 5</sup> | Per kund           |
| Tilläggsfunktion Självservice                     | Kanal in och ut – SMS<br>SMS Grundfunktion - Delat kortnummer med upp till 5 nyckelord  | 10 362 <sup>Not 5</sup> | Per kund           |
| Tilläggsfunktion Självservice                     | Kanal in och ut – SMS<br>SMS Grundfunktion - Delat kortnummer, extra nyckelord<br>Tillägget förutsätter att SMS Grundfunktion - Delat kortnummer med upp till 5 nyckelord har avropats  | 630 <sup>Not 5</sup>    | Per nyckelord      |
| Tilläggsfunktion Självservice                     | Kanal in och ut – MMS<br>MMS Grundfunktion - Eget kortnummer  | 28 502 <sup>Not 5</sup> | Per kund           |
| Tilläggsfunktion Självservice                     | Kanal in och ut – MMS<br>MMS Grundfunktion - Delat kortnummer med upp till 5 nyckelord  | 11 066 <sup>Not 5</sup> | Per kund           |
| Tilläggsfunktion Självservice                     | Kanal in och ut – MMS<br>MMS Grundfunktion - Delat kortnummer, extra nyckelord<br>Tillägget förutsätter att MMS Grundfunktion - Delat kortnummer med upp till 5 nyckelord har avropats  | 756 <sup>Not 5</sup>    | Per nyckelord      |





| Funktion                         | Beskrivning  | Månadsavgift            | Prismodell   |
|----------------------------------|--|-------------------------|--------------|
| Tilläggsfunktion<br>Självservice | Kanal in och ut – Browser (i mobiltelefonen)           | 7 368                   | Per kund     |
| Tilläggsfunktion<br>Självservice | Kanal ut – Uppläst tal (text till talfunktion)         | 1 212                   | Per linje    |
| Tilläggsfunktion<br>Självservice | Kanal ut – SMS<br>SMS-utskick - Alfanumerisk avsändare | 10 362 <sup>Not 5</sup> | Per kund     |
| Tilläggsfunktion<br>Självservice | Kanal ut – Fax   | 7 760                   | 30 faxlinjer |
| Tilläggsfunktion<br>Självservice | Kanal ut – E-post                                      | 7 021                   | Per kund     |

**Not 1.** Transaktionsavgift debiteras med 55 öre per positionering

**Not 2.** Växeln måste vara försedd med utrustning/programvara för CTI-koppling.

**Not 3.** För varje agentarbetsplats i Centrex behövs en CT-adapter enligt avsnitt Ändrustning nedan

**Not 4.** För varje växel behövs utrustning och programvara för TAPI-koppling.

**Not 5.** Transaktionsavgift för utgående SMS/MMS i Sverige tillkommer med 0,65 SEK/SMS och 1,27 SEK/MMS. Pris för SMS och MMS till utlandet kan ges på begäran.

### Ändrustning för kontaktcenter

Service för ändrustning hanteras via Inskicksservice, där användaren själv registrerar sitt serviceärende i ett webbgränssnitt och sedan skickar in telefonen för reparation. Färdig reparation returneras sedan till av användaren önskad adress.

| Funktion  | Beskrivning            | Månadsavgift | Prismodell         |
|---|------------------------|--------------|--------------------|
| Ändrustning Arbetsplats för<br>personlig samtalshantering | CT-adapter för Centrex | 120          | Per<br>arbetsplats |

### Systemintegration och övriga funktioner

System- och konsultkostnader för systemintegration och övriga funktioner tas fram efter behovsanalys.

### Volymrabatter

Volymrabatt på ordinarie månadsavgift för kontaktcenter ges enligt nedanstående tabell.

| Ordervärde* | Volymrabatt |
|-------------|-------------|
| > 1 000 000 | 10 %        |
| > 1 500 000 | 15 %        |
| > 2 000 000 | 19 %        |
| > 2 500 000 | 22 %        |
| > 3 000 000 | 24 %        |
| > 3 500 000 | 26 %        |
| > 4 000 000 | 28 %        |
| > 5 000 000 | 30 %        |

\* exklusive påslag för utökad service

**Servicenivåer**

I ordinarie månadsavgift ingår support med 24 timmars maximal åtgärds tid per kritiskt fel under servicetid, inga garantier avseende maximalt antal fel och inga garantier avseende maximal avbrotts tid. Servicetiden är helgfri måndag-fredag kl 08.00 - 18.00 och drifttiden är alla dagar dygnet runt. Tillägg för andra servicenivåer anges i tabell nedan.

För lokalt placerad hårdvara måste reservdelar finnas på plats.

**Påslag för höjd servicenivå på kritiska fel**

Avtalad servicenivå gäller för kritiska fel.

| Klass | Maximal åtgärds tid per fel under servicetid (timmar) | Maximalt antal fel under servicetid per kvartal | Maximal avbrotts tid per kvartal under servicetid (timmar) | Service-tid    | Drifttid                  | Påslag på ordinarie månadsavgift |
|-------|---|---|--|----------------|---------------------------|----------------------------------|
| 1     | 2   | 2   | 2  | 00-24<br>Må-Sö | Alla dagar<br>dygnet runt | 100 %                            |
| 2     | 4   | 4   | 4  | 00-24<br>Må-Sö | Alla dagar<br>dygnet runt | 85 %                             |
| 3     | 8   | 4   | 8  | 00-24<br>Må-Sö | Alla dagar<br>dygnet runt | 70 %                             |
| 4     | 4   | 4   | 4  | 08-18<br>Må-Fr | Alla dagar<br>dygnet runt | 55 %                             |
| 5     | 8   | 4   | 12   | 08-18<br>Må-Fr | Alla dagar<br>dygnet runt | 45 %                             |
| 6     | 12  | 8   | 24   | 08-18<br>Må-Fr | Alla dagar<br>dygnet runt | 30 %                             |

**Påslag för höjd servicenivå på övriga fel**

| <b>Klass</b> | <b>Maximal åtgärds-<br/>tid per fel<br/>under<br/>servicetid<br/>(timmar)</b> | <b>Maximalt<br/>antal fel<br/>under<br/>servicetid<br/>per<br/>kvartal</b> | <b>Maximal<br/>avbrotts-<br/>tid<br/>per kvartal<br/>under<br/>servicetid<br/>(timmar)</b> | <b>Service-<br/>tid</b> | <b>Drifftid</b>           | <b>Påslag på<br/>ordinarie<br/>månadsavgift</b> |
|--------------|---|--|--|-------------------------|---------------------------|---|
| 1            | 2   | 2  | 2  | 00-24<br>Må-Sö          | Alla dagar<br>dygnet runt | 220 %   |
| 2            | 4   | 4  | 4  | 00-24<br>Må-Sö          | Alla dagar<br>dygnet runt | 200 %   |
| 3            | 8   | 4  | 8  | 00-24<br>Må-Sö          | Alla dagar<br>dygnet runt | 180 %   |
| 4            | 4   | 4  | 4  | 08-18<br>Må-Fr          | Alla dagar<br>dygnet runt | 120 %   |
| 5            | 8   | 4  | 12   | 08-18<br>Må-Fr          | Alla dagar<br>dygnet runt | 90 %  |
| 6            | 12  | 8  | 24   | 08-18<br>Må-Fr          | Alla dagar<br>dygnet runt | 60 %  |



### 6.1.4.3 LAN och datakommunikation

#### 6.1.4.3.1 Datatnet LAN

| Funktion                                    | Engångs avgift | Månads avgift | Portgruppstyp   | Notering   |
|---|----------------|---------------|-----------------|------------|
| Basic user 24 portar, opto, std             | 0              | 398           | User            |            |
| Basic user 24 portar, PoE, opto, std        | 0              | 551           | User            |            |
| Basic user 48 portar opto std               | 0              | 498           | User            |            |
| Basic user 48 portar, PoE, opto, std        | 0              | 788           | User            |            |
| Basic user 24/12 portar/PoE, opto, std      | 0              | 473           | User            |            |
| Advanced user 20 portar, opto std           | 0              | 735           | User            |            |
| Advanced user 44 portar, opto std           | 0              | 945           | User            |            |
| Basic user 24 portar, C                     | 0              | 629           | User            |            |
| Basic user 24 portar Opto, C                | 0              | 709           | User            |            |
| Basic user 24 portar PoE, opto, C           | 0              | 919           | User            |            |
| Basic user 48 portar, C                     | 0              | 840           | User            |            |
| Basic user 48 portar Opto, C                | 0              | 1 024         | User            |            |
| Basic user 48 portar PoE, opto, C           | 0              | 1 339         | User            |            |
| Advanced user 20 portar, opto, C            | 0              | 998           | User            |            |
| Advanced user 24 portar, opto, POE, C       | 0              | 1 470         | User            |            |
| Advanced user 48 portar, opto, POE, C       | 0              | 2 258         | User            |            |
| Basic user 8 portar, opto, C                | 0              | 473           | User            |            |
| Basic user 8 portar, PoE, opto, C           | 0              | 551           | User            |            |
| Server/backbone 24 portar, opto, C          | 0              | 1 470         | Server/backbone |            |
| Advanced server/backbone 24 portar, opto, C | 0              | 2 205         | Server/backbone |            |
| Server/backbone 48 portar, opto, C          | 0              | 1 890         | Server/backbone |            |
| Advanced server/backbone 48 portar, opto, C | 0              | 2 730         | Server/backbone |            |
| Server/backbone 12 portar opto, C           | 0              | 1 680         | Server/backbone |            |
| Advanced server/backbone 12 portar opto, C  | 0              | 2 415         | Server/backbone |            |
| Opto interface, 1 pair                      | 0              | 84            |                 |            |
| WLAN AP incl. WLC                           | 0              | 891           | WLAN            | per AP     |
| WLAN AP incl. WLC, ext. ant.                | 0              | 996           | WLAN            | per AP     |
| External antenna                            | offert         | offert        | WLAN            |            |
| Redundant steering of AP                    | 0              | 209           | WLAN            | per AP     |
| Prioritization of traffic                   | 0              | 32            |                 | per switch |
| SNMP read                                   | 500            | -             |                 | per switch |
| Utökad trafikrapport                        | 1 000          | 26            |                 | per site   |
| Byte av SLA nivå                            | 250            | -             |                 | per switch |
| Flytt inom fysisk adress                    | 1 000          | -             |                 | per switch |
| Flytt mellan fysiska adresser               | 3 000          | -             |                 | per switch |

**SLA**

| Servicenivå | User  | Server/bb | WLAN  |
|-------------|-------|-----------|-------|
| 6           | 0,00% | 0,00%     | 0,00% |
| 5           | 2,75% | 4,00%     | 4,00% |
| 4           | 5,00% | 6,50%     | 6,50% |
| 3           | 5,00% | 6,50%     | 6,50% |
| 2           | 7,50% | 9,00%     | 9,00% |
| 1           | *)    | *)        | *)    |

\*) SLA C2h kräver redundans av utrustning vilket innebär att kostnaden för en konfiguration blir maximalt 2 ggr motsvarande konfiguration utan redundans

**6.1.4.3.2 Funktion för avbrottsfri kraft**

| Effekt           | Månadskostnad |
|------------------|---------------|
| UPS-tower-700VA  | 600 kr        |
| UPS-tower-1500VA | 900 kr        |
| UPS-rack-1000VA  | 800 kr        |
| UPS-rack-2000VA  | 1 000 kr      |

**6.1.4.3.3 TeliaSonera DataNet****INLEDNING**

Priserna uttrycks i OTC (Engångskostnad) och MRC (Månadskostnad). Prislistan avser endast Sverige.

**MULTI****Accesspriser i Sverige**

Eventuell kostnad för nod- eller nätutbyggnad kan förekomma.

| Kapacitet      | OTC | MRC       | Kommentarer  |
|----------------|-----|-----------|--|
| 512/512 kbit/s | 0   | 800 kr    | ADSL(Priset gäller oavsett om realisering är gjord på eget kopparpar eller analogtabg) |
| 2/0,5 Mbit/s   | 0   | 1 000 kr  | ADSL(Priset gäller oavsett om realisering är gjord på eget kopparpar eller analogtabg) |
| 4/0,5 Mbit/s   | 0   | 1 200 kr  | ADSL(Priset gäller oavsett om realisering är gjord på eget kopparpar eller analogtabg) |
| 4/1,5 Mbit/s   | 0   | 1 300 kr  | ADSL(Priset gäller oavsett om realisering är gjord på eget kopparpar eller analogtabg) |
| 10/2 Mbit/s    | 0   | 1 500 kr  | ADSL(Priset gäller oavsett om realisering är gjord på eget kopparpar eller analogtabg) |
| 512 kbit/s     | 0   | 1 400 kr  | Koppar symmetrisk access   |
| 2 Mbit/s       | 0   | 1 500 kr  | Koppar symmetrisk access   |
| 4 Mbit/s       | 0   | 2 700 kr  | Koppar symmetrisk access   |
| 2 Mbit/s       | 0   | 3 400 kr  | Fiber access   |
| 4 Mbit/s       | 0   | 3 600 kr  | Fiber access   |
| 8 Mbit/s       | 0   | 3 800 kr  | Fiber access   |
| 10 Mbit/s      | 0   | 4 000 kr  | Fiber access   |
| 20 Mbit/s      | 0   | 4 500 kr  | Fiber access   |
| 30 Mbit/s      | 0   | 5 000 kr  | Fiber access   |
| 50 Mbit/s      | 0   | 9 000 kr  | Fiber access   |
| 100 Mbit/s     | 0   | 11 500 kr | Fiber access   |
| 200 Mbit/s     | 0   | 18 000 kr | Fiber access   |
| 300 Mbit/s     | 0   | 24 000 kr | Fiber access   |
| 400 Mbit/s     | 0   | 30 000 kr | Fiber access   |
| 500 Mbit/s     | 0   | 35 000 kr | Fiber access   |
| 1Gbit/s        | 0   | 62 000 kr | Fiber access   |

*OTC (One Time Charge) Ny* för en ytterligare funktion är applicerbar vid beställning samtidigt med en ny access eller ett nytt kundnät.

*OTC (One Time Charge) Ändring* för en ytterligare funktion är applicerbar vid beställning för en redan existerande access eller existerande kundnät.

**Pris TRAFIKKLASSER (CoS) TeliaSonera DataNet**

| Pris per router        | OTC      | OTC      | MRC   | Kommentarer  |
|------------------------|----------|----------|---|--|
|                        | Ny       | Ändring  |   |  |
|                        | SEK      | SEK      | SEK   |  |
| Business 1             | 0 kr     | 0 kr     | 0 kr  | Inkluderad default   |
| Trafikprofil Basic     | 1 000 kr | 1 000 kr | 0 kr  | Fast profil för prioritering av trafikklass B3, B2 och B1 (exkl. ev RT) Dessa klasser prioriteras enligt förhållandet 6/3/1. |
| Trafikprofil Real Time | 1 000 kr | 1 000 kr | Se tabell trafikprofil Real Time/Premium nedan. | För pris se tabell trafikprofil Real Time/Premium nedan.   |
| Trafikprofil Premium   | 1 000 kr | 1 000 kr | Se tabell trafikprofil Real Time/Premium nedan. | Inkluderar trafikprofil Basic och Real Time. För pris För pris se tabell trafikprofil Real Time/Premium nedan.               |
| Trafikprofil VoIP only | 1 000 kr | 1 000 kr | Se tabell Trafikprofil VoIP only nrdan          | För pris se tabell Trafikprofil VoIP only nedan.   |

**AVVIKANDE TRAFIKMÖNSTER (partly meshed samt stjärntopologi)**

| Pris per router     | OTC    | OTC      | MRC  | Kommentarer |
|---------------------|--------|----------|------|-------------|
|                     | Ny     | Ändring  |      |             |
|                     | SEK    | SEK      | SEK  |             |
| Annan nät- topologi | 500 kr | 1 000 kr | 0 kr |             |



**Trafikprofil Real Time / Premium**

**Trafikprofil VoIP only**

|                                 |            | Access kapacitet (Mbit/s) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |              | MRC<br>RT<br>SEK |
|---------------------------------|------------|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|------------------|
|                                 |            | 2                         | 4   | 6   | 8   | 10  | 20  | 30  | 50  | 100 | 200 | 300 | 400 | 500 | 1000         |                  |
| <b>Mängd Real Time (Mbit/s)</b> | <b>100</b> | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | <b>10000</b> |                  |
|                                 | <b>80</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | <b>8100</b>  |                  |
|                                 | <b>60</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | <b>6200</b>  |                  |
|                                 | <b>50</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | <b>5200</b>  |                  |
|                                 | <b>40</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | <b>4200</b>  |                  |
|                                 | <b>30</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | <b>3200</b>  |                  |
|                                 | <b>20</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | <b>2150</b>  |                  |
|                                 | <b>15</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a          | <b>1700</b>      |
|                                 | <b>10</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a          | <b>1150</b>      |
|                                 | <b>8</b>   | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a          | <b>950</b>       |
|                                 | <b>6</b>   | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a          | <b>750</b>       |
|                                 | <b>4</b>   | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a          | <b>600</b>       |
|                                 | <b>3</b>   | n/a                       | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a          | <b>500</b>       |
|                                 | <b>2</b>   | n/a                       | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a          | <b>400</b>       |
|                                 | <b>1</b>   | n/a                       | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a          | <b>300</b>       |
|                                 | <b>0,6</b> | X                         | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a          | <b>250</b>       |
| <b>0,3</b>                      | X          | X                         | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | <b>150</b>   |                  |
|                                 |            | 2                         | 4   | 6   | 8   | 10  | 20  | 30  | 50  | 100 | 200 | 300 | 400 | 500 | 1000         |                  |





## Trafikprofil VoIP only

|                         |       | Access kapacitet (Mbit/s) |     |     |     |     |     | MRC VoIP only SEK |
|-------------------------|-------|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------------------|
|                         |       | 2                         | 4   | 6   | 8   | 10  | 20  |                   |
| Prismodell<br>VoIP only | 10-15 | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | 2700              |
|                         | 8-10  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a               |
|                         | 6-8   | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a               |
|                         | 4-6   | n/a                       | n/a | n/a | X   | X   | n/a | 1200              |
|                         | 3-4   | n/a                       | n/a | X   | n/a | n/a | n/a | 800               |
|                         | 2-3   | n/a                       | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | 600               |
|                         | 1-2   | X                         | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | 450               |
|                         |       | 2                         | 4   | 6   | 8   | 10  | 20  |                   |
|                         |       | Access kapacitet (Mbit/s) |     |     |     |     |     |                   |

## Faktiskt mängd allokerad RT i VoIP only

| Mängd RT         | Faktisk mängd allokerad Real Time (Mbit/s) |     |     |     |     |    | Kommentar                |
|------------------|--|-----|-----|-----|-----|----|--------------------------|
|                  | 1,1  | 2,2 | 3,3 | 4,4 | 5,5 | 11 |                          |
| Access kapacitet | 2  | 4   | 6   | 8   | 10  | 20 | Accesskapacitet i Mbit/s |

Ovanstående tabell beskriver den verkliga mängden allokerad Real Time (Mbit/s) som fås i förhållande till respektive access kapacitet. **Exempel:** En access där kapaciteten är 2 Mbit/s medför det att faktisk mängd Real Time blir 1,1 Mbit/s.

## ÖVRIGT

| Pris per router  | OTC                         | OTC                   | MRC      | Kommentarer   |
|--|-----------------------------|-----------------------|----------|---|
|  | Vid nybeställning av access | Vid ändring av access |          |   |
|  | SEK                         | SEK                   | SEK      |   |
|  |                             |                       |          |   |
| Multipla VPN   | 500 kr                      | 1 000 kr              | 0 kr     | Ej möjligt på ADSL förutom på 4/1,5 och 10/2 Mbit/s |
| VLAN (multipla logiska LAN)                                | 500 kr                      | 1 000 kr              | 0 kr     |   |
| Fler fysiska Ethernet LAN interface                        | N/A                         | N/A                   | N/A      | Ej möjligt på ADSL förutom på 4/1,5 och 10/2 Mbit/s |
| Flera fysiska Ethernet LAN interface (upp till 30 Mbit/s)  | 1 000 kr                    | -                     | 0 kr     | Pris per extra LAN interface. (Max 3 totalt)        |
| Flera fysiska Ethernet LAN interface (50 Mbit/s – 1Gbit/s) | 1 000 kr                    | -                     | 1 000 kr | Pris per extra LAN interface. (Max 3 ytterligare)   |



|  |        |          |       |                                  |
|--|--------|----------|-------|----------------------------------|
| Kundhanterad nätverksövervakning (SNMP-Read)           | 500 kr | 1 000 kr | 0 kr  | SNMP                             |
| Multi protokoll stöd (routing- och transportprotokoll) | 500 kr | 1 000 kr | 50 kr | MRC beroende på typ av protokoll |
| Omkonfiguration  | 0 kr   | 1 000 kr | 0 kr  | Applicerbar när annat än ovan    |

**Tillägsfunktionen trafikstatistik WANOverView Stat i TeliaSonera DataNet**

| <b>Tilläggsrapportering</b>                          |                       |                |            |   |
|--|-----------------------|----------------|------------|---|
| <b>Pris per router</b>                               | <b>OTC</b>            | <b>OTC</b>     | <b>MRC</b> | <b>Kommentarer</b>                        |
|  | <b>Ny beställning</b> | <b>Ändring</b> |            |   |
|  | <b>SEK</b>            | <b>SEK</b>     | <b>SEK</b> |   |
| WAN Over View  | 0 kr                  | -              | 0 kr       | Admin                                     |
| Extra användare Wan Over View                        | 0 kr                  | 0 kr           | 300 kr     |   |
| Bandbreddsutnyttjande                                | 0 kr                  | 1 000 kr       | 25 kr      | Stat Bas (Ingår när trafikprofil)         |
| Realtid (mätning av bandbreddsutnyttjande i realtid) | 0 kr                  | 1 000 kr       | 10 kr      | Stat Realtid (Förutsätter Stat Bas)       |
| End to End (fördröjning paketförlust och jitter)     | 0 kr                  | 1 000 kr       | 25 kr      | Stat QoS (Förutsätter trafikklass med RT) |
| Bandbreddsutnyttjande per trafikklass                | 0 kr                  | 1 000 kr       | 15 kr      | Stat CoS (Förutsätter Stat Bas)           |

**Flyttning inom Sverige**

| Pris per router   |               | OTC<br>Ny<br>SEK | Kommentarer |
|-------------------|---------------|------------------|-------------|
| Inom byggnad      |               | 1 000 kr         |             |
| Till annan adress |               |                  |             |
|                   | (Cu) 512k- 4M | 3 000 kr         |             |
|                   | (Fiber) 2M-1G | 6 000 kr         |             |

**Upp-/ Nedgradering av access i Sverige**

| Pris per router/access*                      | OTC<br>Ny<br>SEK | Kommentarer       |
|--|------------------|-------------------|
| Inom ADSL                                    | 0                | Vid uppgradering. |
| Inom ADSL                                    | 1 000            | Vid nedgradering. |
| Från ADSL till symmetrisk koppar eller fiber | 0                |                   |
| Inom koppar                                  | 0                | Vid uppgradering. |
| Inom koppar                                  | 1 000            | Vid nedgradering. |
| Från koppar till fiber                       | 0                |                   |
| Inom fiber                                   | 0                | Vid uppgradering. |
| Inom fiber                                   | 1000             | Vid nedgradering. |

\*Månadsavgift enligt ny Kapacitetsnivå.

**Accesform Basic Access i TeliaSonera DataNet**

| Basic Access  |          |  |          |                 |
|---|----------|--|----------|-----------------|
| Basic Access Fixed<br>Kapacitet                     |          | OTC<br>3-års<br>avtal                    | MRC      | Kommentarer     |
| 1,5 /0,25 Mbit/s - 2/1 Mbit/s                       |          | 0 kr                                     | 700 kr   | med SLA Klass 6 |
| 4/1,5 Mbit/s - 10/2 Mbit/s                          |          | 0 kr                                     | 1 100 kr | med SLA Klass 6 |
| Tillval till Basic Access                           | OTC      | Kommentar                                |          |                 |
| Tekniker för installation av CPE                    | 2 000 kr |  |          |                 |
| Installation av koppar till Telias anslutningspunkt | 1 000 kr | Arbete i fastighetsnät beställs separat. |          |                 |

**Accessform FLEX i TeliaSonera DataNet****Pris Flex CPE**

TeliaSonera tillhandahåller en managerad CPE på befintlig Internet access (tillhandahållen av lokal leverantör av Internet).

TeliaSonera tillhandahåller en managerad CPE på befintlig Internet Access (d.v.s. lokal internet leverantör). Pris för Flex CPE Terminering och Flex CPE i Sverige läggs ihop för att få totalpriset.

| <b>Flex CPE Terminering<br/>Kapacitet</b> | <b>OTC</b> | <b>MRC</b> |
|---|------------|------------|
| 2Mbit/s                                   | 0 kr       | 0 kr       |
| 10Mbit/s                                  | 2 000 kr   | 1 000 kr   |
| 100Mbit/s                                 | 2 000 kr   | 7 000 kr   |
| <b>Flex CPE i Sverige<br/>Kapacitet</b>   | <b>OTC</b> | <b>MRC</b> |
| 64 kbit/s - 4 Mbit/s                      | 6 000 kr   | 1 500 kr   |
| 6 Mbit/s - 10 Mbit/s                      | 6 000 kr   | 1 500 kr   |

**Priser Flex Client**

| <b>Paket</b>           |  |  | <b>OTC</b>                | <b>MRC</b> |
|------------------------|--|--|---------------------------|------------|
| <b>Antal användare</b> |  |  | <b>3-års<br/>kontrakt</b> |            |
| 5                      |  |  | 0 kr                      | 700 kr     |
| 10                     |  |  | 0 kr                      | 1 000 kr   |
| 15                     |  |  | 0 kr                      | 1 500 kr   |
| 20                     |  |  | 0 kr                      | 1 800 kr   |
| 30                     |  |  | 0 kr                      | 2 000 kr   |
| 50                     |  |  | 0 kr                      | 3 000 kr   |
| 75                     |  |  | 0 kr                      | 4 500 kr   |
| 100                    |  |  | 0 kr                      | 6 000 kr   |
| 200                    |  |  | 0 kr                      | 12 000 kr  |
| 300                    |  |  | 0 kr                      | 18 000 kr  |
| 500                    |  |  | 0 kr                      | 30 000 kr  |
| 750                    |  |  | 0 kr                      | 42 000 kr  |
| 1000                   |  |  | 0 kr                      | 54 000 kr  |

Vid förändring av antal klienter utgår en engångsavgift på 1000 kr.

**SLA för Accessform Multi**

Ingen engångsavgift utgår, gäller ej nivå 1 – 2 är redundans/diversitet tillkommer.  
 Vid beställning av Servicenivå 3 och 4 tillsammans med redundans erhålles en prisreduktion på månadsavgiften med SEK 2000.

Servicenivå utöver standard kräver leveransförfrågan.

\*Priser för servicenivå 1 och 2 (till detta tillkommer eventuella nätutbyggnadskostnader för diversitet), kräver leveransförfrågan

| Klass | Maximal åtgärdstid per fel under servicetid (timmar) | Maximal antal fel under servicetid per kvartal | Maximal avbrotstid per kvartal under servicetid (timmar) | service-tid    | Drifttid               | ADSL-access MRC (SEK) | Symetrisk access <= 30 Mbit/s MRC (SEK) | Fiber-access 50-200 Mbit/s MRC (SEK) | Fiber-access 300 Mbit/s-1 Gbit/s MRC (SEK) | Telias SLA nivåer    |
|-------|--|--|--|----------------|------------------------|-----------------------|---|--------------------------------------|--|----------------------|
| 1     | 2  | 2  | 2  | Må-Sö<br>00-24 | Alla dagar dygnet runt | N/A                   | N/A                                     | För Pris<br>Se tabell<br>nedan       | För pris<br>Se tabell<br>nedan             | SLA D                |
| 2     | 4  | 4  | 4  | Må-Sö<br>00-24 | Alla dagar dygnet runt | N/A                   | 1 000 kr                                | 2 000 kr                             | 4 000 kr                                   | SLA C<br>4tim<br>ADT |
| 3     | 8  | 4  | 8  | Må-Sö<br>00-24 | Alla dagar dygnet runt | 400 kr                | 600 kr                                  | 1 500 kr                             | 3 000 kr                                   | SLA C<br>8tim<br>ADT |
| 4     | 4  | 4  | 4  | Må-Fr<br>08-18 | Alla dagar dygnet runt | N/A                   | 600 kr                                  | 1 000 kr                             | 2 000 kr                                   | SLA A<br>4tim<br>ADT |
| 5     | 8  | 4  | 12   | Må-Fr<br>08-18 | Alla dagar dygnet runt | Ingår<br>standard     | Ingår<br>standard                       | Ingår<br>standard                    | Ingår<br>standard                          | SLA A<br>8tim<br>ADT |
| 6     | 12   | 8  | 24   | Må-Fr<br>08-18 | Alla dagar dygnet runt | Ingår<br>standard     | Ingår<br>standard                       | Ingår<br>standard                    | Ingår<br>standard                          | SLA A<br>8tim<br>ADT |

**SLA**

| <b>Kapacitet</b> | <b>OTC<br/>SEK</b> | <b>MRC<br/>SEK</b> | <b>Kommentarer</b>  |
|------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| 2 Mbit/s         | 0 kr               | 5 000 kr           | Gäller enbart fiber |
| 4 Mbit/s         | 0 kr               | 5 000 kr           | Gäller enbart fiber |
| 8 Mbit/s         | 0 kr               | 5 000 kr           | Gäller enbart fiber |
| 10 Mbit/s        | 0 kr               | 5 000 kr           |                     |
| 20 Mbit/s        | 0 kr               | 5 000 kr           |                     |
| 30 Mbit/s        | 0 kr               | 5 000 kr           |                     |
| 50 Mbit/s        | 0 kr               | 8 000 kr           |                     |
| 100 Mbit/s       | 0 kr               | 8 000 kr           |                     |
| 200 Mbit/s       | 0 kr               | 8 000 kr           |                     |
| 300 Mbit/s       | 0 kr               | 14 000 kr          |                     |
| 400 Mbit/s       | 0 kr               | 14 000 kr          |                     |
| 500 Mbit/s       | 0 kr               | 14 000 kr          |                     |
| 1 Gbit/s         | 0 kr               | 14 000 kr          |                     |

**MERVÄRDESTJÄNSTER**

Priserna för mervärdetjänster är samma oberoende av avtalslängd.  
Priser på mervärdetjänster exkl. moms

**Utökade trafikrelaterade tjänster**

|                      | <b>OTC<br/>SEK</b> | <b>MRC<br/>SEK</b> | <b>Kommentarer</b> |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| <b>DHCP tjänster</b> |                    |                    |                    |
| DHCP Server          | 1 000 kr           | -                  | Avgift per nät     |
| DHCP Relay           | 1 000 kr           | -                  | Avgift per nät     |
| Multicast            | 1 700 kr           | N/A                | Pris per router    |

**Utökad tillgänglighet**

Utökad tillgänglighet prisätts med OTC och MRC på sekundär accessen enligt priserna nedan beroende på accessform, dessa priser är oberoende av om det är Back-up, Redundans eller Diversitet.

| <b>Fiber</b>     |            |                      |
|------------------|------------|----------------------|
| <b>Kapacitet</b> | <b>OTC</b> | <b>MRC<br/>Månad</b> |
| 2 Mbit/s         | 0 kr       | 3 000 kr             |
| 4 Mbit/s         | 0 kr       | 3 000 kr             |
| 8 Mbit/s         | 0 kr       | 3 000 kr             |
| 10 Mbit/s        | 0 kr       | 3 000 kr             |
| 20 Mbit/s        | 0 kr       | 3 000 kr             |
| 30 Mbit/s        | 0 kr       | 3 000 kr             |
| 50 Mbit/s        | 0 kr       | 6 000 kr             |
| 100 Mbit/s       | 0 kr       | 6 000 kr             |
| 200 Mbit/s       | 0 kr       | 6 000 kr             |
| 300 Mbit/s       | 0 kr       | 12 000 kr            |
| 400 Mbit/s       | 0 kr       | 12 000 kr            |
| 500 Mbit/s       | 0 kr       | 12 000 kr            |
| 1 Gbit/s         | 0 kr       | 12 000 kr            |

| <b>ADSL</b>      |            |                      |
|------------------|------------|----------------------|
| <b>Kapacitet</b> | <b>OTC</b> | <b>MRC<br/>Månad</b> |
| 500/500 kbit/s   | 0 kr       | 800 kr               |
| 2/0,5 Mbit/s     | 0 kr       | 1 000 kr             |
| 4/0,5 Mbit/s     | 0 kr       | 1 200 kr             |
| 4/1,5 Mbit/s     | 0 kr       | 1 300 kr             |
| 10/2Mbit/s       | 0 kr       | 1 500 kr             |

| <b>Symmetrisk<br/>koppar</b> |            |                      |
|------------------------------|------------|----------------------|
| <b>Kapacitet</b>             | <b>OTC</b> | <b>MRC<br/>Månad</b> |
| 2 Mbit/s                     | 0 kr       | 1 500 kr             |
| 4 Mbit/s                     | 0 kr       | 2 700 kr             |

**Tilläggstjänsten Multicast i TeliaSonera DataNet**

| <b>Multicast</b>        | <b>OTC</b> | <b>MRC</b> |
|-------------------------|------------|------------|
| Multicast på adressnivå | 1 500 kr   | 200 kr     |

**Tilläggstjänsten Kryptering i TeliaSonnera DataNet**

För kryptering utgår en kostnad för själva krypteringsplattformen per kund samt en kostnad per site. Hastigheterna 20Mbit/s och 30Mbit/s stöds ej för kryptering.

| Kryptering                                    | OTC      | MRC       | Kommentarer          |
|---|----------|-----------|----------------------|
| Krypteringsplattform                          | 6 000 kr | 1 000 kr  | Hantering av nycklar |
| Kryptering ADSL, Koppar, Fiber t.o.m 10Mbit/s | 1 500 kr | 200 kr    |                      |
| Kryptering Fiber 50-100Mbit/s                 | 1 500 kr | 800 kr    |                      |
| Kryptering Fiber 200-1000Mbit/s               | 1 500 kr | 10 000 kr |                      |

**Internettjänster via TeliaSonnera DataNet****Internetanslutning på kundanslutning**

Observera att kostnad tillkommer för extra fysiskt Ethernet LAN-gränssnitt alternativt extra VLAN. Accessen på kundanslutningen måste utökas med kapacitet motsvarande beställd Internetanslutning. Pris för detta tillkommer enligt accessprislista.

| Kapacitet  |  |  | OTC<br>SEK        | MRC<br>SEK | Kommentarer        |
|------------|--|--|-------------------|------------|--------------------|
|            |  |  | 3-års<br>kontrakt |            |                    |
| 256 kbit/s |  |  | 0 kr              | 500 kr     | Brandvägg ingår ej |
| 512 kbit/s |  |  | 0 kr              | 500 kr     | Brandvägg ingår ej |
| 1 Mbit/s   |  |  | 0 kr              | 500 kr     | Brandvägg ingår ej |
| 2 Mbit/s   |  |  | 0 kr              | 500 kr     | Brandvägg ingår ej |
| 4 Mbit/s   |  |  | 0 kr              | 500 kr     | Brandvägg ingår ej |
| 8 Mbit/s   |  |  | 0 kr              | 500 kr     | Brandvägg ingår ej |
| 10 Mbit/s  |  |  | 0 kr              | 500 kr     | Brandvägg ingår ej |
| 20 Mbit/s  |  |  | 0 kr              | 1 000 kr   | Brandvägg ingår ej |
| 50 Mbit/s  |  |  | 0 kr              | 1 000 kr   | Brandvägg ingår ej |
| 100 Mbit/s |  |  | 0 kr              | 1 000 kr   | Brandvägg ingår ej |



**Internetanslutning i nätet**

| Kapacitet   |  |  | OTC<br>SEK                | MRC<br>SEK | Kommentarer        |
|-------------|--|--|---------------------------|------------|--------------------|
|             |  |  | <b>3-års<br/>kontrakt</b> |            |                    |
| 2 Mbit/s    |  |  | 0 kr                      | 2 000 kr   | Inkl. basbrandvägg |
| 4 Mbit/s    |  |  | 0 kr                      | 3 000 kr   | Inkl. basbrandvägg |
| 8 Mbit/s    |  |  | 0 kr                      | 3 500 kr   | Inkl. basbrandvägg |
| 10 Mbit/s   |  |  | 0 kr                      | 4 000 kr   | Inkl. basbrandvägg |
| 20 Mbit/s   |  |  | 0 kr                      | 5 000 kr   | Inkl. basbrandvägg |
| 50 Mbit/s   |  |  | 0 kr                      | 10 000 kr  | Inkl. basbrandvägg |
| 100 Mbit/s  |  |  | 0 kr                      | 15 000 kr  | Inkl. basbrandvägg |
| 500 Mbit/s  |  |  | 0 kr                      | 40 000 kr  | Inkl. basbrandvägg |
| 1000 Mbit/s |  |  | 0 kr                      | 70 000 kr  | Inkl. basbrandvägg |

**Tilläggstjänsten DNS (Domain Name Service)**

|              | OTC<br>SEK | MRC<br>SEK | Kommentarer                |
|--------------|------------|------------|----------------------------|
| Sekundär DNS | 0 kr       | 0 kr       | Ingår för Internetaccess   |
| Primär DNS   | 0 kr       | 200 kr     | Tillval för Internetaccess |

**Pris för IP-adresser (PI-adresser, Provider Independent)**

|             | OTC<br>SEK  | MRC<br>SEK | Kommentarer                         |
|-------------|-------------|------------|-------------------------------------|
| PI-adresser | 1000 kr/tim | 0 kr       | Konsulting för förmedling till RIPE |



## Utökade säkerhetstjänster i TeliaSonera DataNet

|  | OTC<br>SEK | MRC<br>SEK | Kommentarer   |
|--|------------|------------|---|
| Basbrandvägg på kundanslutning                   | 1 000 kr   | 500 kr     | Observera att priset endast gäller access upp till och med 10 Mbit/s  |
| Avancerad brandvägg i nätet                      | 6 000 kr   | 2 000 kr   | Förutsätter Internetanslutning i nätet.                               |
| Kundplacerad DMZ på nätbaserad brandvägg.        | 0 kr       | 1 200 kr   | Förutsätter avancerad brandvägg i nätet. Realiseras på kundanslutning |
| Nätbaserad DMZ på nätbaserad brandvägg.          | 0 kr       | 1 200 kr   | Förutsätter avancerad brandvägg i nätet. Realiseras i nätet.          |
| Realtidsloggar, brandvägg                        | 1 500 kr   | 600 kr     | Förutsätter avancerad brandvägg i nätet.                              |
| Brandväggsändring, Standard                      | 275 kr     | 0 kr       |   |
| Brandväggsändring, Express                       | 975 kr     | 0 kr       |   |
| Brandväggsändring, Express Natt                  | 2 975 kr   | 0 kr       |   |
| <b>Intrusion Detection and Prevention (IDP):</b> |            |            |   |
| IDP Bas 2 Mbit/s                                 | 0 kr       | 1 700 kr   | Internetanslutning i nätet.   |
| IDP Bas 4 Mbit/s                                 | 0 kr       | 2 000 kr   | Internetanslutning i nätet.   |
| IDP Bas 8 Mbit/s                                 | 0 kr       | 3 100 kr   | Internetanslutning i nätet.   |
| IDP Bas 10 Mbit/s                                | 0 kr       | 3 500 kr   | Internetanslutning i nätet.   |
| IDP Bas 20 Mbit/s                                | 0 kr       | 6 000 kr   | Internetanslutning i nätet.   |
| IDP Bas 50 Mbit/s                                | 0 kr       | 13 000 kr  | Internetanslutning i nätet.   |
| IDP Bas 100 Mbit/s                               | 0 kr       | 24 000 kr  | Internetanslutning i nätet.   |
| IDP Bas 500 Mbit/s                               | Förfrågan  | Förfrågan  | Internetanslutning i nätet.   |
| IDP Bas 1000 Mbit/s                              | Förfrågan  | Förfrågan  | Internetanslutning i nätet.   |
| Tilläg för kunder med IDP Bas som även har DMZ   | 1 000 kr   | 2 000 kr   | Internetanslutning i nätet och DMZ på nätbaserad brandvägg.           |

**6.1.4.4 Internet****6.1.4.4.1 Telia ProLane**

| <b>Priser ProLane – Asymmetrisk (ADSL) accesser</b>  |               |               |              |
|--|---------------|---------------|--------------|
|  | Bandbredd     | Engångsavgift | Månadsavgift |
|  | 2/0.25 Mbit/s | 0 kr          | 595 kr       |
|  | 4/0.5 Mbit/s  | 0 kr          | 695 kr       |
|  | 10/2 Mbit/s   | 0 kr          | 995 kr       |
|  | 24/3 Mbit/s   | 0 kr          | 1 295 kr     |
| <b>Priser ProLane – Symmetrisk (Koppar) accesser</b> |               |               |              |
|  | Bandbredd     | Engångsavgift | Månadsavgift |
|  | 2 Mbit/s      | 0 kr          | 1 500 kr     |
|  | 4 Mbit/s      | 0 kr          | 2 300 kr     |
| <b>Priser ProLane – Symmetrisk (Fiber) accesser</b>  |               |               |              |
|  | Bandbredd     | Engångsavgift | Månadsavgift |
|  | 2 Mbit/s      | 0 kr          | 3 000 kr     |
|  | 4 Mbit/s      | 0 kr          | 3 200 kr     |
|  | 10 Mbit/s     | 0 kr          | 3 500 kr     |
|  | 30 Mbit/s     | 0 kr          | 6 500 kr     |
|  | 100 Mbit/s    | 0 kr          | 9 500 kr     |
|  | 200 Mbit/s    | 0 kr          | 17 500 kr    |
|  | 300 Mbit/s    | 0 kr          | 25 000 kr    |
|  | 400 Mbit/s    | 0 kr          | 32 500 kr    |
|  | 500 Mbit/s    | 0 kr          | 35 000 kr    |
|  | 600 Mbit/s    | 0 kr          | 42 000 kr    |
|  | 800 Mbit/s    | 0 kr          | 55 000 kr    |
|  | 1 000 Mbit/s  | 0 kr          | 65 000 kr    |



## SLA Telia ProLane

| Klass | Maximal åtgärds-<br>tid per fel<br>under servicetid (timmar) | Maximal antal fel under<br>servicetid per kvartal | Maximal avbrotts-<br>tid per<br>kvartal under servicetid<br>(timmar) | service-<br>-tid | Drifftid                        | ADSL-<br>access<br>MRC<br>(SEK) | Symetrisk<br>access<br>≤ 30<br>Mbit/s<br>MRC<br>(SEK) | Fiber-<br>access<br>100-<br>200<br>Mbit/s<br>MRC<br>(SEK) | Fiber-<br>access<br>300<br>Mbit/s-<br>1<br>Gbit/s<br>MRC<br>(SEK) | Telias<br>SLA<br>nivåer |
|-------|--|---|--|------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|---|---|-------------------------|
| 1     | 2  | 2   | 2  | Må-Sö<br>00-24   | Alla<br>dagar<br>dygnet<br>runt | N/A                             | N/A   | För<br>Pris Se<br>tabell<br>62*                           | För pris<br>Se<br>tabell<br>62*                                   | SLA D                   |
| 2     | 4  | 4   | 4  | Må-Sö<br>00-24   | Alla<br>dagar<br>dygnet<br>runt | N/A                             | 1 000 kr  | 2 000<br>kr   | 4 000<br>kr   | SLA C<br>4tim<br>ADT    |
| 3     | 8  | 4   | 8  | Må-Sö<br>00-24   | Alla<br>dagar<br>dygnet<br>runt | 400 kr                          | 600 kr  | 1 500<br>kr   | 3 000<br>kr   | SLA C<br>8tim<br>ADT    |
| 4     | 4  | 4   | 4  | Må-Fr<br>08-18   | Alla<br>dagar<br>dygnet<br>runt | N/A                             | 600 kr  | 1 000<br>kr   | 2 000<br>kr   | SLA A<br>4tim<br>ADT    |
| 5     | 8  | 4   | 12   | Må-Fr<br>08-18   | Alla<br>dagar<br>dygnet<br>runt | Ingår<br>standar<br>d           | Ingår<br>standard                                     | Ingår<br>standar<br>d                                     | Ingår<br>standar<br>d   | SLA A<br>8tim<br>ADT    |
| 6     | 12   | 8   | 24   | Må-Fr<br>08-18   | Alla<br>dagar<br>dygnet<br>runt | Ingår<br>standar<br>d           | Ingår<br>standard                                     | Ingår<br>standar<br>d                                     | Ingår<br>standar<br>d   | SLA A<br>8tim<br>ADT    |

**Pris för diversitet Klass 1 (SLA D)**

| <b>Kapacitet</b> | <b>OTC</b> | <b>MRC</b> | <b>Kommentarer</b>  |
|------------------|------------|------------|---------------------|
|                  | SEK        | SEK        |                     |
| 2 Mbit/s         | 0 kr       | 4 500 kr   | Gäller enbart fiber |
| 4 Mbit/s         | 0 kr       | 4 500 kr   | Gäller enbart fiber |
| 10 Mbit/s        | 0 kr       | 4 500 kr   |                     |
| 20 Mbit/s        | 0 kr       | 4 500 kr   |                     |
| 30 Mbit/s        | 0 kr       | 4 500 kr   |                     |
| 100 Mbit/s       | 0 kr       | 6 500 kr   |                     |
| 200 Mbit/s       | 0 kr       | 6 500 kr   |                     |
| 300 Mbit/s       | 0 kr       | 12 000 kr  |                     |
| 400 Mbit/s       | 0 kr       | 12 000 kr  |                     |
| 500 Mbit/s       | 0 kr       | 12 000 kr  |                     |
| 600 Mbit/s       | 0 kr       | 12 000 kr  |                     |
| 800 Mbit/s       | 0 kr       | 12 000 kr  |                     |
| 1 000 Mbit/s     | 0 kr       | 12 000 kr  |                     |

I priset för Paket D ingår alltid diversitet. Det innebär att kunden köper en primär access och Paket D, Klass 1 (inklusive en sekundär diversitets-access). Utöver priset ovan, kan kostnader för anläggning/etablering av diversitets-accessen tillkomma. Dessa kostnader erhålles i samband med förfrågan på adressen som alltid är obligatorisk vid leverans av en fiberaccess med eller utan diversitet.

**REDUNDANS**

| <b>Priser ProLane Redundans – Koppar accesser</b> |                  |                      |                     |
|---|------------------|----------------------|---------------------|
|   | <b>Bandbredd</b> | <b>Engångsavgift</b> | <b>Månadsavgift</b> |
|   | 2 Mbit/s         | 0 kr                 | 1 000 kr            |
|   | 4 Mbit/s         | 0 kr                 | 1 900 kr            |



| <b>Priser ProLane Diversitet – Fiber accesser</b> |              |               |              |
|---|--------------|---------------|--------------|
|   | Bandbredd    | Engångsavgift | Månadsavgift |
|   | 2 Mbit/s     | 0 kr          | 3 500 kr     |
|   | 4 Mbit/s     | 0 kr          | 3 500 kr     |
|   | 10 Mbit/s    | 0 kr          | 3 500 kr     |
|   | 30 Mbit/s    | 0 kr          | 3 500 kr     |
|   | 100 Mbit/s   | 0 kr          | 5 500 kr     |
|   | 200 Mbit/s   | 0 kr          | 5 500 kr     |
|   | 300 Mbit/s   | 0 kr          | 10 000 kr    |
|   | 400 Mbit/s   | 0 kr          | 10 000 kr    |
|   | 500 Mbit/s   | 0 kr          | 10 000 kr    |
|   | 600 Mbit/s   | 0 kr          | 10 000 kr    |
|   | 800 Mbit/s   | 0 kr          | 10 000 kr    |
|   | 1 000 Mbit/s | 0 kr          | 10 000 kr    |

**Övriga Priser Telia ProLane**

| Tillval och mervärden Telia ProLane                           | Engångsavgift SEK | Månadsavgift SEK |
|---|-------------------|------------------|
| Telia ProLane Mässabonnemang:                                 |                   |                  |
| 2 Mbit/s  | 6 500 kr          | -                |
| 4 Mbit/s  | 7 500 kr          | -                |
| 10 Mbit/s   | 9 000 kr          | -                |
| 30 Mbit/s   | 11 000 kr         | -                |
| 100 Mbit/s  | 15 000 kr         | -                |
| Övriga bandbredder  | Enligt offert     | -                |
|   |                   |                  |
| Telia ProLane Fördelning av Accessbandbredd (FAB):            | 1 000 kr          | -                |
|   |                   |                  |
| Telia ProLane V-LAN:  | 1 000 kr          | -                |
|   |                   |                  |
| Telia ProLane, 1 - 3 Extra LAN-gränssnitt, 0,5Mbit/s-10Mbit/s | 1 000 kr          | -                |
| Telia ProLane, 1 Extra LAN-gränssnitt, 30Mbit/s-100Mbit/s     | 1 000 kr          | 1 000 kr         |



| Tillval och mervärden Telia ProLane  | Engångsavgift SEK | Månadsavgift SEK |
|--|-------------------|------------------|
| Telia Prolane, 2 Extra LAN-gränssnitt, 30Mbit/s-100Mbit/s  | 1 000 kr          | 1 500 kr         |
| Telia Prolane, 3 Extra LAN-gränssnitt, 30Mbit/s-100Mbit/s  | 1 000 kr          | 2 500 kr         |
|  |                   |                  |
| QoS – Real Time (se tabell nedan):   |                   |                  |
|  |                   |                  |
| Tillägg långt avstånd (3-5 km) fiberaccess (10-200 Mbit/s)   | -                 | 1 700 kr         |
| Tillägg långt avstånd (5-10 km) fiberaccess (10-200 Mbit/s)  | -                 | 6 000 kr         |
| Tillägg långt avstånd (över 10 km) fiberaccess (4-50 Mbit/s)   | Enl offert        | Enl offert       |
|  |                   |                  |
| Flytt (128 Kbit/s - 8 Mbit/s) inom fastighet   | 1 000 kr          | -                |
| Flytt (128 Kbit/s - 8 Mbit/s) till annan adress  | 4 000 kr          | -                |
| Flytt fiberaccess (10 Mbit/s – 200 Mbit/s)<br>Förfrågan måste göras på den nya adressen. Kostnader som etablering av fiber etc. kan tillkomma. | 6 000 kr          | -                |
|  |                   |                  |
| Mindre omkonfiguration (per router)  | 2 000 kr          | -                |
|  |                   |                  |
| Överlåtelse av avtal   | 1 950 kr          | -                |
|  |                   |                  |
| News Read/Write  | -                 | -                |
|  |                   |                  |
| SNMP read  | 280               | -                |
|  |                   |                  |
| Trafikstatistik (Endast asymmetriska bandbredder)  | -                 | 50               |
|  |                   |                  |



| Tillval och mervärden Telia ProLane  | Engångsavgift SEK | Månadsavgift SEK |
|--|-------------------|------------------|
| Uppgradering av bandbredd  | -                 | -                |
| Mjukavstängning av access<br>(vid exempelvis obetald faktura)                        | Enligt offert     | -                |
| Öppning av tidigare<br>mjukavstängning   | Enligt offert     | -                |
| SSP (Sub Service Provider):<br>Per Mbit  |                   | 30:-             |
| Ansökan av IP-adresser av typ PI<br>(Provider Independent) hos RIPE.<br>Konsultation | 1000 kr/timme     | -                |





**Pris för Trafikprofil Real Time i Telia Prolane**

|                                  |            | Access kapacitet (Mbit/s) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |              | MRC<br>RT<br>SEK |
|----------------------------------|------------|---------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|--------------|------------------|
|                                  |            | 2                         | 4   | 6   | 8   | 10  | 20  | 30  | 50  | 100 | 200 | 300 | 400 | 500        | 1000         |                  |
| <b>Mängd Real Time (Mbit/s)</b>  | <b>100</b> | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X          | <b>10000</b> |                  |
|                                  | <b>80</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X          | <b>8100</b>  |                  |
|                                  | <b>60</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X          | <b>6200</b>  |                  |
|                                  | <b>50</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X          | <b>5200</b>  |                  |
|                                  | <b>40</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X          | <b>4200</b>  |                  |
|                                  | <b>30</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X          | <b>3200</b>  |                  |
|                                  | <b>20</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X          | <b>2150</b>  |                  |
|                                  | <b>15</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a        | <b>1700</b>  |                  |
|                                  | <b>10</b>  | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a        | <b>1150</b>  |                  |
|                                  | <b>8</b>   | n/a                       | n/a | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a        | <b>950</b>   |                  |
|                                  | <b>6</b>   | n/a                       | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a        | <b>750</b>   |                  |
|                                  | <b>4</b>   | n/a                       | n/a | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a        | <b>600</b>   |                  |
|                                  | <b>3</b>   | n/a                       | n/a | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a        | <b>500</b>   |                  |
|                                  | <b>2</b>   | n/a                       | n/a | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a        | <b>400</b>   |                  |
|                                  | <b>1</b>   | n/a                       | X   | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a        | <b>300</b>   |                  |
| <b>0,6</b>                       | X          | X                         | X   | X   | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | <b>250</b> |              |                  |
| <b>0,3</b>                       | X          | X                         | X   | X   | X   | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | n/a | <b>150</b> |              |                  |
|                                  |            | 2                         | 4   | 6   | 8   | 10  | 20  | 30  | 50  | 100 | 200 | 300 | 400 | 500        | 1000         |                  |
| <b>Access kapacitet (Mbit/s)</b> |            |                           |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |            |              |                  |



## Pris Telia ProLane Remote Access (TPRA)

| Paket:<br>Antal<br>användare | ProLane<br>Max 4M Kryptering |                   | ProLane<br>Max 30M Kryptering |                   |
|------------------------------|------------------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|
|                              | Engångs-<br>avgift           | Månads-<br>avgift | Engångs-<br>avgift            | Månads-<br>avgift |
| 1                            | 0 kr                         | 375 kr            | 0 kr                          | 1 750 kr          |
| 5                            | 0 kr                         | 700 kr            | 0 kr                          | 2 200 kr          |
| 10                           | 0 kr                         | 1 400 kr          | 0 kr                          | 2 600 kr          |
| 20                           | 0 kr                         | 2 400 kr          | 0 kr                          | 3 400 kr          |
| 50                           | 0 kr                         | 5 000 kr          | 0 kr                          | 6 250 kr          |
| 75                           | 0 kr                         | 7 500 kr          | 0 kr                          | 9 375 kr          |
| 100                          | 0 kr                         | 10 000 kr         | 0 kr                          | 12 500 kr         |
| 200                          | 0 kr                         | 15 000 kr         | 0 kr                          | 18 750 kr         |
| 300                          | 0 kr                         | 22 500 kr         | 0 kr                          | 28 125 kr         |
| 500                          | 0 kr                         | 37 500 kr         | 0 kr                          | 46 875 kr         |

## Följande omkonfigureringar kan göras på en befintlig TPRA

| Ändring  | Engångs-avgift | Månadsavgift |
|--|----------------|--------------|
| Byte av paketstorlek   | 500 kr         | -            |
| Ändra vilka VPN-siter som ska vara möjliga att nå för Användarna.                                    | 2 000 kr       | -            |
| Ändring av Primär eller Sekundär Administratör   | 2 000 kr       | -            |
| Förändring av den IP-adresspool ur vilken Användarna tilldelas IP-adresser när de "kopplar upp sig". | 2 000 kr       | -            |
| Ändring av IP-adress till DNS-server   | 2 000 kr       | -            |
| Konfigurering med Radius-server  | 2 000 kr       | -            |

**6.1.4.4.2 Telia Internet 020**

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
| <b>Telia Internet 020</b>   |  |                    |
| <b>Månadsabonnemang</b>   |  | 19,20 kr           |
| (12 mån bindningstid)   |  |                    |
|   |  |                    |
| <b>Förbetalda abonnemang</b>  |  |                    |
| Kvartalsvis betalning   |  | 57,60 kr           |
| 12 månader  |  | 230,40 kr          |
| 24 månader  |  | 390,40 kr          |
| 36 månader  |  | 518,40 kr          |
|   |  |                    |
| Därefter följer, för samtliga förbetalda abonnemang ett förlängningserbjudande. |  |                    |
|   |  |                    |
| <b>Minutavgift</b>  |  |                    |
| Måndag–fredag 8.00–18.00  |  | 18,4 öre/min       |
| Kvällar och nätter 18.00–08.00  |  | 9,2 öre/min        |
| Lördagar, söndagar och helger   |  | 9,2 öre/min        |
|   |  |                    |
| <b>Öppningsavgift</b>   |  | 36 öre/uppkoppling |
| <b>Tilläggstjänster</b>   |  |                    |
| Extra e-brevlåda (utöver de 5 som ingår) 8 kr/mån                               |  |                    |
| Egen domänadress (se separat prislista)   |  |                    |
| Kostnaden sätts upp månadsvis på separat faktura                                |  |                    |

**6.1.4.4.3 Telia Clean IT**

Det finns särskilda villkor för skolor se nedan.

**Pris för tjänsten Telia CleanIT**

Telia Clean IT har en prisstruktur bestående av två delar:

1. Engångsavgift, avser installation och multipliceras med antalet e-postdomäner (max 10 domäner) .
2. Löpande månadsavgift för abonnemang baserat på antalet e-postkonton. Fakturering av avgifter sker kvartalsvis i förskott.

|                       | <b>Silver</b>                                 | <b>Guld A</b>                                   | <b>Guld B</b>                                  | <b>Platina</b> |
|-----------------------|---|---|--|----------------|
| <b>Engångsavgift</b>  | 1500 kr                                       | 1500 kr   | 1500 kr  | 3500 kr        |
|                       |   |   |  |                |
| <b>Tjänstevariant</b> | <b>Silver</b><br>Pris per användare och Månad | <b>Guld A+B</b><br>Pris per användare och Månad | <b>Platina</b><br>Pris per användare och Månad |                |
|                       | 7,3 kr  | 7,9 kr  | 9,5 kr   |                |
| <b>Tillval</b>        | <b>Engångsavgift</b>                          | <b>Månadsavgift</b>                             |  |                |
| Extra Domän           | 1500 kr                                       | 0 kr  |  |                |
| Avgående filtrering   | Offert  | Offert  |  |                |
|                       |   |   |  |                |
| <b>Rabatter</b>       | <b>Engångsavgift</b>                          | <b>Månadsavgift</b>                             |  |                |
| 1 års avtal           | 0 %   | 0 %   |  |                |
| 2 års avtal           | 0 %   | 5 %   |  |                |
| 3 års avtal           | 0 %   | 10 %  |  |                |

**SÄRSKILDA VILLKOR FÖR SKOLOR:**

I skolvärlden är det idag mycket vanligt att varje elev får en egen epostlåda - detta oavsett om eleven använder den eller inte. Detta ger ett förhållandevis väldigt högt antal registrerade epostlådor (användare) i förhållande till faktiskt använda. Därför finns en särskild modell för de löpande månadsavgifterna som är enligt följande: Löpande månadsavgifter debiteras för varje registrerad e-postlåda (användare) som tillhör anställd personal, samt för varje nätansluten elevdator (användare) som finns på skolan

**6.1.4.4.4 Telia Secure Remote User****Telia Secure Remote User, Base**

|   | <b>Engångs avgift</b> | <b>Månads avgift</b> |
|---|-----------------------|----------------------|
| <b>Telia Secure Remote User, Base (delad lösning)</b>                           |                       |                      |
| Telia Secure Remote User Base, etablering                                       | 6 500 kr              |                      |
| Telia Secure Remote User Base, 3 <u>samtidiga</u> användare                     |                       | 950 kr               |
| Telia Secure Remote User Base, 5 <u>samtidiga</u> användare                     |                       | 1 350 kr             |
| Telia Secure Remote User Base, 10 <u>samtidiga</u> användare                    |                       | 2 550 kr             |
| Telia Secure Remote User Base, 25 <u>samtidiga</u> användare                    |                       | 4 950 kr             |
| Telia Secure Remote User Base, 50 <u>samtidiga</u> användare                    |                       | 7 400 kr             |
| Telia Secure Remote User Base, 75 <u>samtidiga</u> användare                    |                       | 9 100 kr             |
| Telia Secure Remote User Base, 100 <u>samtidiga</u> användare                   |                       | 11 150 kr            |
| Telia Secure Remote User Base, 200 <u>samtidiga</u> användare                   |                       | 18 600 kr            |
| Telia Secure Remote User Base, 350 <u>samtidiga</u> användare                   |                       | 25 550 kr            |
| Telia Secure Remote User Base, 500 <u>samtidiga</u> användare                   |                       | 26 750 kr            |
| Telia Secure Remote User Base, 1 000 <u>samtidiga</u> användare                 |                       | 41 850 kr            |
| <b>Telia Secure Remote User, SLA</b>  |                       |                      |
| Förhöjd SLA-nivå till Klass 4 (månd-fred 08.00-18.00, ÅT 4 tim)                 |                       | 500 kr               |
| Förhöjd SLA-nivå till Klass 3 (alla dagar dygnet runt, ÅT 8 tim)                |                       | 2 000 kr             |
| Förhöjd SLA-nivå till Klass 2 (alla dagar dygnet runt, ÅT 4 tim)                |                       | 2 500 kr             |
| <u>Optioner SLA</u>   |                       |                      |
| Förhöjd SLA-nivå till B8 (SH måndag-lördag 07.30-22.00, ADT max 8 tim)          |                       | 1 000 kr             |
| Förhöjd SLA-nivå till B4 (SH måndag-lördag 07.30-22.00, ADT max 4 tim)          |                       | 1 500 kr             |
| Förhöjd SLA-nivå till A4 (SH måndag-fredag 07.30-18.00, ADT max 4 tim)          |                       | 500 kr               |
| Förhöjd SLA-nivå till B8 (SH måndag-lördag 07.30-22.00, ADT max 8 tim)          |                       | 1 000 kr             |
| Förhöjd SLA-nivå till B4 (SH måndag-lördag 07.30-22.00, ADT max 4 tim)          |                       | 1 500 kr             |
| Förhöjd SLA-nivå till C8 (SH alla dagar dygnet runt, ADT max 8 tim)             |                       | 2 000 kr             |
| Förhöjd SLA-nivå till C4 (SH alla dagar dygnet runt, ADT max 4 tim)             |                       | 2 500 kr             |
| <b>Telia Secure Remote User, tillval:</b>                                       |                       |                      |
| Kundspecifik profil, skapa/ändra  | 650 kr                |                      |
| Kundspecifik profil (offert)  |                       |                      |
| Ingen loggrapport via portal  |                       |                      |
| Rapporter via portal, etablering  | 250 kr                |                      |
| Rapporter via portal, max 25 användare  |                       | 750 kr               |
| Rapporter via portal, mer än 25 användare                                       |                       | 2 300 kr             |
| Integrering av kundkatalog (fastprissatt konsulttjänst, enligt offert)          |                       |                      |
| Etablering av single sign on (SSO) (fastprissatt konsulttjänst, enligt offert)* |                       |                      |
| Etablering av Host Check-funktion (fastprissatt konsulttjänst, enligt offert)*  |                       |                      |
| Konsulttjänster, säkerhet (Offert)  |                       |                      |

\* Innebär också att en profilavgift tillkommer

**Telia Secure Remote User, Premium**

|  | <b>Engångsavgift</b> | <b>Månadsavgift</b> |
|--|----------------------|---------------------|
| <b>Telia Secure Remote User, Premium</b> (kunddedicerad lösning)                     |                      |                     |
| <b>Telia Secure Remote User Premium Juniper SA2500 singellösning, etablering</b>     | 16 500 kr            |                     |
| Telia Secure Remote User Premium, 25 <u>samtidiga</u> användare                      |                      | 7 500 kr            |
| Telia Secure Remote User Premium, 50 <u>samtidiga</u> användare                      |                      | 9 000 kr            |
| Telia Secure Remote User Premium, 100 <u>samtidiga</u> användare                     |                      | 11 500 kr           |
| <b>Telia Secure Remote User Premium Juniper SA4500 singellösning, etablering</b>     | 23 500 kr            |                     |
| Telia Secure Remote User Premium, 100 <u>samtidiga</u> användare                     |                      | 15 500 kr           |
| Telia Secure Remote User Premium, 500 <u>samtidiga</u> användare                     |                      | 26 500 kr           |
| Telia Secure Remote User Premium, 1 000 <u>samtidiga</u> användare                   |                      | 32 500 kr           |
| <b>Telia Secure Remote User Premium Juniper SA2500 redundant lösning, etablering</b> | 42 000 kr            |                     |
| Telia Secure Remote User Premium, 25 <u>samtidiga</u> användare                      |                      | 13 500 kr           |
| Telia Secure Remote User Premium, 100 <u>samtidiga</u> användare                     |                      | 21 000 kr           |
| <b>Telia Secure Remote User Premium Juniper SA4500 redundant lösning, etablering</b> | 56 000 kr            |                     |
| Telia Secure Remote User Premium, 100 <u>samtidiga</u> användare                     |                      | 28 000 kr           |
| Telia Secure Remote User Premium, 250 <u>samtidiga</u> användare                     |                      | 40 500 kr           |
| Telia Secure Remote User Premium, 500 <u>samtidiga</u> användare                     |                      | 47 500 kr           |
| Telia Secure Remote User Premium, 1 000 <u>samtidiga</u> användare                   |                      | 57 500 kr           |
| <b>Telia Secure Remote User - Premium, SLA</b>                                       |                      |                     |
| Förhöjd SLA-nivå till klass 4 (månd-fred 08:00-18.00, ÅT 4 tim)                      |                      | 2 000 kr            |
| Förhöjd SLA-nivå till klass 3 (alla dagar dygnet runt, ÅT 8 tim)                     |                      | 3 500 kr            |
| Förhöjd SLA-nivå till klass 2 (alla dagar dygnet runt, ÅT 4 tim)                     |                      | 4 000 kr            |
| <b>Optioner SLA</b>  |                      |                     |
| Förhöjd SLA-nivå till B8 (SH måndag-lördag 07.30-22.00, ADT max 8 tim)               |                      | 2 500 kr            |
| Förhöjd SLA-nivå till B4 (SH måndag-lördag 07.30-22.00, ADT max 4 tim))              |                      | 3 000 kr            |
| Tillägg för SLA på etablering utanför Sverige och Finland                            |                      |                     |
| <b>Telia Secure Remote User - Premium, tillval:</b>                                  |                      |                     |
| Kundspecifik profil, skapa/ändra   | 650 kr               |                     |
| Kundspecifik profil (offert)   |                      |                     |
| Ingen loggrapport via portal   |                      |                     |
| Rapporter via portal, etablering   | 250 kr               |                     |
| Rapporter via portal, max 25 användare   |                      | 750 kr              |
| Rapporter via portal, mer än 25 användare  |                      | 2 300 kr            |
| Etablering av single sign on (SSO) (fastprissatt konsulttjänst, enligt offert)*      |                      |                     |
| Etablering av Host Check-funktion (fastprissatt konsulttjänst, enligt offert)*       |                      |                     |
| Engångsavgift för utlandsetablering (offert)   |                      |                     |
| Konsulttjänster, säkerhet (offert)   |                      |                     |

\* Innebär också att en profilavgift tillkommer



**6.1.4.4.5 Telia Firewall**

| Firewall lösning                             | BASE   |         |         |          | PREMIUM                   |        |        |        |         |         |         |
|--|--------|---------|---------|----------|---------------------------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|
|  | 4 Mbps | 20 Mbps | 50 Mbps | 200 Mbps | SSG5                      | SSG140 | SSG350 | SSG550 | ISG1000 | ISG2000 | HP/CP-U |
| Utförandesätt                                | 4 Mbps | 20 Mbps | 50 Mbps | 200 Mbps | SSG5                      | SSG140 | SSG350 | SSG550 | ISG1000 | ISG2000 | HP/CP-U |
| <b>Engångsavgift (ej regelplan.):</b>        |        |         |         |          |                           |        |        |        |         |         |         |
|  | 6000   | 9000    | 12000   | 15000    | 15900                     | 19800  | 22500  | 25000  | 38000   | 38000   | 4800    |
| Brandvägg design (ej IDP)                    | ingår  | ingår   | ingår   | ingår    | see professional services |        |        |        |         |         |         |
| Utlandsleveranställning HA                   | -      | -       | -       | -        | 9500                      | 9500   | 9500   | 9500   | 9500    | 9500    | -       |
| Utlandsleveranställning Sverige HA           | -      | -       | -       | -        | 2900                      | 2900   | 2900   | 2900   | 2900    | 2900    | -       |
| Utlandsleveranställning Utlandet             | -      | -       | -       | -        | 9500                      | 9500   | 9500   | 9500   | 9500    | 9500    | -       |
| <b>1) Månadsavgifter</b>                     |        |         |         |          |                           |        |        |        |         |         |         |
| SLA Klass 1                                  | offert | offert  | offert  | offert   | offert                    | offert | offert | offert | offert  | offert  | Offert  |
| SLA Klass 2                                  | 7 900  | 9 900   | 11 900  | 13 900   | 4 400                     | 12 400 | 16 000 | 20 500 | 30 000  | 38 000  | 30 000  |
| SLA Klass 3                                  | 6 900  | 8 900   | 10 900  | 12 900   | 4 100                     | 11 900 | 15 400 | 19 800 | 29 000  | 37 000  | 29 000  |
| SLA Klass 4                                  | 3 900  | 5 900   | 7 900   | 9 900    | 3 200                     | 10 400 | 13 600 | 17 700 | 26 000  | 34 000  | 26 000  |
| SLA Klass 5-6                                | 2 900  | 4 900   | 6 900   | 8 900    | 2 900                     | 9 900  | 13 000 | 17 000 | 25 000  | 33 000  | 25 000  |
| <b>Option</b><br>ÅT 8 tim mån-lör 7.30-22.00 | 4 900  | 6 900   | 8 900   | 10 900   | 3 500                     | 10900  | 14 200 | 18 400 | 27 000  | 35 000  | 27 000  |
| ÅT 4 tim mån-lör 7.30-22.00                  | 5 900  | 7 900   | 9 900   | 11 900   | 3 800                     | 11 400 | 14 800 | 19 100 | 28 000  | 36 000  | 28 000  |



| 2.1)   |         |         |         |         |      |      |      |      |       |          |          |
|--|---------|---------|---------|---------|------|------|------|------|-------|----------|----------|
| Tillvalsoptioner                             |         |         |         |         |      |      |      |      |       |          |          |
| Attackblockering, bas (UTM)                  | 1500    | 2500    | 3500    | 4500    | 400  | 990  | 1600 | 2400 | 3900  | 6500     | -        |
| Attackblockering, utvidgad (UTM)             | 2500    | 5000    | 8000    | 12000   | -    | -    | -    | -    | 16900 | 23900    | -        |
| Antivirus (UTM)                              | -       | -       | -       | -       | 800  | 2200 | 3200 | 4500 | -     | -        | -        |
| URL-filtrering (UTM)                         | 900     | 1400    | 1900    | 2500    | 600  | 1400 | 2500 | 3200 | 7900  | 11800    | -        |
| Virt. regeluppsätt (Premium Multi)           | -       | -       | -       | -       | -    | -    | -    | -    | -     | 1500/set | 1500/set |
| <i>(max regeluppsättningar)</i>              |         |         |         |         |      |      |      |      | 10    | 50       |          |
| 2.2)   |         |         |         |         |      |      |      |      |       |          |          |
| Tillvalsoptioner                             |         |         |         |         |      |      |      |      |       |          |          |
| <b>HA (+ 2.1 Tillvalsoptioner x 1,6)</b>     | x       | x       | x       | x       | 1700 | 2500 | 3400 | 4800 | 10500 | 16600    | Offert   |
| VPN (LAN-to-LAN)-funktion                    | 400     | 700     | 990     | 1500    | 300  | 500  | 800  | 1000 | 1500  | 2000     | 1500     |
| DMZ / extra områden st ( <i>max. antal</i> ) | 950 (1) | 950 (1) | 950 (1) | 950 (1) | 500  | 700  | 850  | 950  | 1500  | 2000     | 2000     |
| SurfManager-regelrapportering                | x       | x       | x       | x       | x    | x    | x    | x    | x     | x        | X        |
| SurfManager-loggreportering                  | 500     | 700     | 950     | 1500    | 500  | 700  | 850  | 950  | 1500  | 2000     | 2000     |

Engångs- och månadsavgiften omfattar följande:

0-1) Brandvägg kapacitetsbehov (BASE-lösning) eller utrustningsutförande (PREMIUM-lösning) samt Servicenivå

2) Tillvalsoptioner

3) Extra nätverkskort för Premium-lösning

4-7) Kolla tillgången på servicenivåer och övriga avgifter (bl.a. planeringen av regeluppsättning)!





| <b>3. Extra nätverkskort för Premium-lösning</b>                                    | <b>Engångsavgift i samband med FW-leverans</b> | <b>Tillägg vid efterleverans (engångsavgift)</b> |
|---|--|--|
| <b>SSG 5:</b> fasta 7 * 10/100 eth-portar   | -  |  |
| <b>SSG 140:</b> fasta 2 * Gigabit, 8 * 10/100 eth-portar                            | -  |  |
| - 8-portars 10/100/1000 eth-kort (max. 2 kort)                                      | 13000  | 1500   |
| <b>SSG350:</b> fasta 4 * Gigabit eth-portar   | -  |  |
| - 8-portars 10/100/1000 eth-kort (max. 3 kort)                                      | 13000  | 1500   |
| <b>SSG 550:</b> fasta 4 * Gigabit eth-portar  | -  |  |
| - 8-portars 10/100/1000 eth-kort (max. 3 kort)                                      | 13000  | 1500   |
| <b>ISG 1000:</b> fasta 4 * Gigabit eth-portar                                       |  |  |
| - 2-portars 10/100/1000 eth-kort (max. 2 kort)                                      | 3342   | 1500   |
| - 4-portars MiniGBIC TX 1000 VAIN eth-kort (max.2 kort)                             | 4100   | 1500   |
| - 4-portars 10/100 eth-kort (max. 2 kort)   | 1670   | 1500   |
| - 8-portars 10/100 eth-kort (max. 2 kort)   | 2668   | 1500   |
| <b>HP:</b> fasta 2 * Gigabit eth-ports, - 4 portars gigabit eth-card (max. 2 cards) |  |  |
| <b>ISG 2000: Ej fasta portar!</b>   |  |  |
| - 2-portars 10/100/1000 eth-kort (max. 4 kort)                                      | 3342   | 1500   |
| - 4-portars MiniGBIC TX 1000 VAIN eth-kort (max.4 kort)                             | 4100   | 1500   |
| - 4-portars 10/100 eth-kort (max. 4 kort)   | 1670   | 1500   |
| - 8-portars 10/100 eth-kort (max. 4 kort)   | 2668   | 1500   |



| <b>5. övriga avgifter (Efter grundleverans (L) och berodrat av surfmanager (S)):</b>                | <b>Engångsavgift</b> | <b>Timkostnad</b> |
|---|----------------------|-------------------|
| (L) Ändring av hastighet för Base-lösning, SLA ändring Premium lösning TS FW utrymme                | 500                  |                   |
| (L) Attackblockering bas, URL-filtrering, Antivirus, virtuell regeluppsättning (inkl. ej planering) | 15000                |                   |
| (L) Ny port leverans (utan nytt kort) inkl VLAN-konfigurering                                       | 4000                 |                   |
| (L) Ny port leverans (nytt kort) inkl VLAN-konfigurering  | 15000                |                   |
| (L) Realtidslogg, (loggrapportering, utvidgad rapportering?)  | 4000                 |                   |
| (S) Lan to Lan VPN anslutning (Surfmanager)   | 3500                 |                   |
| (S) Lan to Lan VPN anslutning (Surfmanager) utanför ord arbetstid                                   | 3500                 | 1500              |
| (S) Snabbändring av regel vardagar 8–16 (SurfManager version 4)                                     | 670                  |                   |
| (S) Snabbändring utanför arbetstid, tidsinställd regeländring (SurfManager)                         | 3500                 |                   |
| (S) Fri regeländring/ rutt ändring (SurfManager)  | 950                  |                   |
| (S) Standby kostnad dagtid Produktion ansvarig (inkl inte arbetskostnad och order från SurfManager) |                      | 600               |

| <b>6. Regel planering</b>                    |   | <b>Engångsavgift</b> | <b>Timkostnad och timtillägg vid överskjuten tid</b> |
|--|---|----------------------|--|
| Paket 1 (för Base)                           | 3 timme planering, cirka 0-15 regelsättningar, ingen DMZ        | 3000                 | 1500   |
| Paket 2 (för Base)                           | 5 timme planering, cirka 0-25 regelsättningar, 1 DMZ            | 6000                 | 1500   |
| Paket 3 (för Base)                           | 1 dag, max. 30 regels, 1-2 DMZ's och 1-2 3. part Lan-to-Lan VPN | 11900                | 1500   |
| Paket 4 (för Base- eller Premium)            | Öppna planering (minimum 2 dagar)                               | 10900/dag            |  |
| Experttjänster/Planering av regeluppsättning |   | 11900/dag            | 1500   |

### 7. Annat att observera

Engångsavgifterna inkluderar idrifttagning under normal arbetstid vardagar mån–fre 7.30–16.00  
 Öppning av stängd Base-lösning 10 % av den normala engångsavgiften  
 Internetabonnemang ingår inte i FW-tjänsten eller priset för denna  
 DN- eller Datanet LAN-abonnemang och/eller utrustning som krävs för utförandet samt kostnaderna ingår inte i FW-tjänsten eller priset för denna

**6.1.4.4.6 Telia Clean Surf****CleanSurf -Base**

| Engångsavgift | Grundavgift per Månad | Månadskostnad per användare |         |         |         |       | Kunduniket Paket |
|---------------|-----------------------|-----------------------------|---------|---------|---------|-------|------------------|
|               |                       | Paket 1                     | Paket 2 | Paket 3 | Paket 4 |       |                  |
| 1 500 kr      | 250 kr                | 13 kr                       | 15 kr   | 17 kr   | 19 kr   | 21 kr |                  |

**Service nivåer**

| SLA   | Pris                     |
|---|--------------------------|
| Klass 5 - 6   | Inkluderas i grundpriset |
| Klass 4   | + 2500 / månad           |
| Option<br>månd-lörd 07.30-22.00<br>Åtgärdstid 8 tim | + 4000 / månad           |
| Option<br>månd-lörd 07.30-22.00<br>Åtgärdstid 4 tim | + 5000 / månad           |
| Klass 3   | + 6500 / månad           |
| Klass 2   | + 7500 / månad           |

Total månadskostnad = Grundavgift + användarbaserat pris på SLA nivå och antal paket som används

**Tilläggstjänster**

| Tillval                     | Engångskostnad | Månadsavgift |
|-----------------------------|----------------|--------------|
| Extra regel till valt paket | 500            | 1000         |
| Professional services       | 10900/dag      |              |

**Tjänstepaket**

| Tjänstepaket                     | Beskrivning  |
|----------------------------------|--|
| Antivirus                        | Web traffic antivirus (http)   |
| Adult, Mature, Nudity & Security | Förhindrar access till kända siter som innehåller Sex spyware och phishing.                                |
| Produktivitetens hantering       | Förhindrar access till kända siter som innehåller Spel, chat, narkotika, våld, hat, sport och nätverkspel. |



|                      |  |
|----------------------|--|
| Bandbredds hantering | Förhindrar access till kända sidor som innehåller musik, peerto-peer applikationer och nedladdningsbart material |
| Kundspecifik         | Kund specifika filtrerings och antivirus (http) regler   |

**CleanSurf Premium**

| Antal användare | Engångsavgift | Månadsavgift |
|-----------------|---------------|--------------|
| >200            | 25 000        | 7 500        |
| 201-500         | 35 000        | 9 500        |
| 501-1200        | 45 000        | 12 900       |
| 1201-3500       | 55 000        | 18 900       |
| 3501-           | Offert        | Offert       |

**Tillval**

| Tillvalstjänster      | Engångsavgifter | Månadsavgifter |
|-----------------------|-----------------|----------------|
| Trafik rapporter      | 4 900           | 990            |
| Användar verifiering  | 17 900          | 1900           |
| Web filtrering        | 0* / 4900       | 7,5 / anv **   |
| Regeländringar        | 490 / ändring   | 0              |
| Professional services | 10 900 / dag    | 0              |

\* Clean Surf vid leverans 0 SEK, efteråt engångsavgift 4900 SEK

\*\* Totala antalet användare.

\*\*\* Ändrings begäran via Surfmanagern

**Leveransvilkor**

Engångsavgifter inkluderar Installation helgfri Må-Fre 7.30 18.00.

Internet, DataNet eller Datanet LAN anslutningar inkluderas inte i clean surfs prissättning.

Faktureringsperioden är 2 månader. Fakturering av fasta avgifter sker i förskott. Faktureringen påbörjas dagen efter introduktionen av tjänsten eller vid del eller hel leverans. Leverantören ansvarar inte för eventuella skatter och avgifter vid leverans utanför Finland.

Leveranstid åtta (8) veckor. Pris är exkl skatt. Leveransvillkor enligt TeliaSoneras generella villkor för TeliaSoneras företagskunder.

Betalningsvilkor 14 dagar. Avtalsperiod 24 månader.

**6.1.4.4.7 Telia DDos Protection**

| <b>Grundutförande</b>   |                     |
|---|---------------------|
| <b>Telia DDoS Protection avtal (inkl. 5 skyddsobjekt)</b>   | <b>Månadsavgift</b> |
| Hastighet upp till 100 Mbit/s   | 15 000 kr           |
| upp till 200 Mbit/s   | 16 000 kr           |
| upp till 300 Mbit/s   | 18 000 kr           |
| upp till 400 Mbit/s   | 21 000 kr           |
| över 400 Mbit/s   | Enligt offert       |
| <b>Tillval till grundutförandet</b>   | <b>Pris</b>         |
| Beredskapstvätt utöver det som ingår i grunderbudandet. Priset berättigar till en ny 2-veckorsperiod. "Mbit/s" avser kundens Internetbandbredd. | 100 kr/Mbit/s       |
| Attacktvätt utöver de 2 veckor som ingår i grunderbudandet  | 500 kr/timme        |
| Utökning av skyddsobjekt utöver de fem som ingår i grunderbudandet. Priset är per objekt.   | 1 000 kr/månad      |

**6.1.4.5 Tilläggstjänster****6.1.4.5.1 Helhetsansvar vid införande**

Pris enligt punkt 6.1.4.6.3 projektledning

**6.1.4.5.2 Utbildning**

|  | <b>Pris</b> |
|--|-------------|
| <b>Utbildning</b>                      |             |
| Per halvdag                            | 5 700       |
| Per heldag                             | 9 000       |
| Timpris löpande räkning                | 1 050       |
| <b>Självstudiekurs via Web</b>         |             |
| Engångsavgift per funktion             | 15 000      |
| Kostnad per 100 användare och licensår | 2 500       |

Kostnader för resor, traktamenten, logi och eventuell lokalhyra tillkommer

**6.1.4.5.3 Tillhörande konsulttjänster, Kommunikation som tjänst**

| <b>Område</b>              |  | <b>Nivå 3</b> | <b>Nivå 4</b> | <b>Nivå 5</b> |
|----------------------------|--|---------------|---------------|---------------|
| Analys/utredning           |  | 990           | 1 250         | 1 250         |
| Installation/konfiguration |  | 990           | 1 250         | 1 250         |
| Projektledning             |  | 990           | 1 250         | 1 250         |

**6.1.4.5.4 Tillhörande konsulttjänster, samverkande kommunikationssystem**

| Område                            |  | Nivå 3 | Nivå 4 | Nivå 5 |
|-----------------------------------|--|--------|--------|--------|
| Förstudie / Telefonstrategi       |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Telefonipolicy                    |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Sårbarhetsanalys                  |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Kanalstrategi                     |  | 1 395  | 1 495  | 1 595  |
| Ärendeinventering                 |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Kontaktcenter-strategi            |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Kundanpassning Kontaktcenter      |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Införandestöd Kontaktcenter       |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Verksamhetsanalys kontaktcenter   |  | 1 395  | 1 495  | 1 595  |
| Coaching kontaktcenter            |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Mötas o samverka klimateffektivt  |  | 1 295  | 1 395  | 1 495  |
| Förstudie Bemanningsplanering     |  | 1 395  | 1 495  | 1 595  |
| Införandestöd Bemanningsplanering |  | 1 395  | 1 495  | 1 595  |
| Affärsprojektledning              |  | 1 195  | 1 295  | 1 395  |
| Service Management                |  | 1 195  | 1 295  | 1 395  |

**6.1.4.6 Mobilt Företagsnät**

| Prislista MFN Kontor          |          |          |          |          |           |          |
|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|
| Antal användare på adressen   | 20 - 50  |          | 51 - 100 |          | 101 - 150 |          |
| Arealintervall (kvm)          | 500      | 1250     | 1275     | 2500     | 2525      | 3749     |
| Prisstruktur                  | Inst avg | Mån avg  | Inst avg | Mån avg  | Inst avg  | Mån avg  |
| Priser (0 - 36 månader)       | 18214 kr | 4026 kr  | 22786 kr | 4490 kr  | 28500 kr  | 7054 kr  |
| Månadsavgift efter 36 månader |          | 1 890 kr |          | 1 990 kr |           | 3 990 kr |

| Antal användare på adressen   | 151 - 200 |          | 201 - 300 |          | 301 - 400 |          |
|-------------------------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| Arealintervall (kvm)          | 3750      | 5000     | 5025      | 7499     | 7500      | 10000    |
| Prisstruktur                  | Inst avg  | Mån avg  | Inst avg  | Mån avg  | Inst avg  | Mån avg  |
| Priser (0 - 36 månader)       | 35 643 kr | 8183 kr  | 51421 kr  | 9997 kr  | 82071 kr  | 13669 kr |
| Månadsavgift efter 36 månader |           | 4 190 kr |           | 4 290 kr |           | 4 390 kr |

| Antal användare på adressen   | 401 - 500 |          | 501 - 750 |          | 751 - 900 |          |
|-------------------------------|-----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
| Arealintervall (kvm)          | 10001     | 12500    | 12525     | 18750    | 18775     | 22500    |
| Prisstruktur                  | Inst avg  | Mån avg  | Inst avg  | Mån avg  | Inst avg  | Mån avg  |
| Priser (0 - 36 månader)       | 92850 kr  | 15197 kr | 127857 kr | 18969 kr | 167857 kr | 23554 kr |
| Månadsavgift efter 36 månader |           | 4 490 kr |           | 4 690 kr |           | 4 990 kr |



För färre användare än 20 i en lokal behövs normalt inget MFN. Önskas MFN ändå offereras pris separat.

För lokaler med fler än 900 användare och/eller större än 22500 kvadratmeter offereras pris på MFN separat. Detta gäller även för MFN i andra typer av lokaler än normala kontorslokaler.

Samtliga ovanstående priser avser ett MFN med 2G-teknik. Önskas en utbyggnad med 3G-teknik lämnas pris på förfrågan.

### SLA Mobilt Företagsnät

| Klass | Maximal åtgärds-<br>tid per fel<br>under<br>servicetid<br>(timmar) | Maximalt<br>antal fel<br>under<br>servicetid<br>per kvartal | Maximal<br>avbrottstid<br>per kvartal<br>under<br>servicetid<br>(timmar) | Servicetid   | Pris per<br>abonnemang<br>och månad | Pris per<br>lokal<br>och<br>månad |
|-------|--|---|--|--------------|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 1     | 2  | 2   | 2  | 00-24 Må-Sö  | 45 kr                               | 3 500 kr                          |
| 2     | 4  | 4   | 4  | 00-24 Må-Sö  | 30 kr                               | 3 000 kr                          |
| 3     | 8  | 4   | 8  | 00-24 Må-Sö  | 25 kr                               | 2 500 kr                          |
| 4     | 4  | 4   | 4  | 08-18 Må-Fre | 30 kr                               | 2 000 kr                          |
| 5     | 8  | 4   | 12   | 08-18 Må-Fre | 20 kr                               | 1 000 kr                          |
| 6     | 12   | 8   | 24   | 08-18 Må-Fre | 15 kr                               | 500 kr                            |



## 6.1.4.7 Servicepriser

| Produktnamn   | Engångs<br>Pris | Timpris<br>ordinarie<br>arbetstid<br>helgfri<br>mån-fre<br>07:30-<br>18:00 | Timpris<br>enkel<br>övertid<br>helgfri<br>mån-fre<br>06:00-<br>07:30<br>samt<br>18:00-<br>20:00 | Timpris<br>kval.<br>övertid<br>övrig tid<br>inkl<br>midsommar-<br>, jul- och<br>nyårsafton |
|---|-----------------|--|---|--|
| <b>TIMPRISER (kr)</b>   |                 |  |   |  |
| Felavhjälpning fastighetsnät  | -               | 750  | 1125  | 1500   |
| Analys/felavhjälpning växlar och PC/LAN   | -               | 990  | 1485  | 1980   |
| Omprogrammering/systemdataarbete  | -               | 990  | 1485  | 1980   |
| Projektering/konsulttid   | -               | 1150   | 1725  | 2300   |
| Samtal med rådgivning > 10 minuter  | -               | 990  | 1485  | 1980   |
| Felavgränsning  | -               | 990  | 1485  | 1980   |
| <b>RESKOSTNADER</b>   |                 |  |   |  |
| Resekostnader tillkommer  |                 |  |   |  |
| <b>MATERIEL</b>   |                 |  |   |  |
| Avgift för utskick av materiel dagen efter beställning                                | 300             | -  | -   | -  |
| Avgift för utskick av materiel samma dag som beställning                              | 600             | -  | -   | -  |
| <b>SNABBLEVERANS</b>  |                 |  |   |  |
| <b>För kund som har serviceavtal med Telia</b>  |                 |  |   |  |
| Snabbservice Felavhjälpning fastighetsnät, växlar, PC/LAN helgfri mån-fre 07:30-18:00 | 4000            | Beroende på vald kompetens, timpriser ovan                                 | Beroende på vald kompetens, timpriser ovan  | Beroende på vald kompetens, timpriser ovan   |
| Snabbservice Felavhjälpning fastighetsnät, växlar, PC/LAN övrig tid                   | 8000            | Beroende på vald kompetens, timpriser ovan                                 | Beroende på vald kompetens, timpriser ovan  | Beroende på vald kompetens, timpriser ovan   |
| Omprogrammering/systemdataarbete, snabbleverans                                       | 1500            | 990  | 1485  | 1980   |



**6.1.4.8 Arbete i Fastighetsnät**

| Engångsavgifter – Fast pris*             |            | Kvartalsavgift* |               |            |
|--|------------|-----------------|---------------|------------|
|  |            | Enkel övertid   | Kval. övertid |            |
| Anslutning via<br>fiberkabel<br>Service  | 11 500 kr  | 17 250 kr       | 23 000 kr     | –<br>99 kr |
| Anslutning via<br>kopparkabel<br>Service | 1 600 kr   | 2 400 kr        | 3 200 kr      | –<br>30 kr |
| Antal fasta Telia<br>Centrexanknytningar |            |                 |               |            |
| 1  | 1 600 kr** |                 |               | –          |
| 2–5                                      | 1 000kr**  |                 |               | –          |
| 6–20                                     | 800 kr**   |                 |               | –          |
| 21–                                      | 600 kr**   |                 |               | –          |

\*Gäller per förbindelse, per anläggningsadress

\*\*Gäller per förbindelse, vid samma leveranstillfälle på samma anläggningsadress

Ordinarie arbetstid för installationsarbete är 08.00-18.00

**6.1.4.9 Tilläggfunktion DataCenter**

| <b>Funktion DataCenter</b>                     | <b>Pris per månad</b><br>Baserat på<br>36 månaders avrop |
|--|--|
| Grundfunktion centralt placerad                | 700 kr   |
| Accessalternativ för centralt placerad lösning | Pris vid förfrågan                                       |
| Grundfunktion kundplacerad                     | 9 237 kr   |
| Utökning av kapacitet                          | Pris vid förfrågan                                       |
| Tillvalstjänster                               | Pris vid förfrågan                                       |

**6.1.5 Enhetlig prissättning**

Angivna ramavtalspriser för erbjudna funktioner, produkter och tjänster bör vara enhetlig för hela Sverige.

Telia strävar efter att alla priser skall vara enhetliga i hela Sverige eventuella undantag sammanfattas nedan samt redovisas utförligare under respektive funktion.

**LAN**

Prissättningen är enhetlig i hela Sverige

**Telefoni**

Prissättningen är enhetlig i hela Sverige



**WAN och Internet**

Telia tillämpar enhetlig prissättning för TeliaSonera DataNet enligt SCB:s lista Tätorter 2005.  
Övriga tjänster följer SCB:s lista Tätorter 2005 i prissättningen

**Kontaktcenter**

Prissättningen är enhetlig i hela Sverige