

Bilaga 5

Administration och kontroll

Innehåll

1	Allmänt	3
2	Administration och kontroll	4
2.1	Medverkan	4
2.2	Kvalitetsansvarig	4
2.3	Meddelande vid planerade arbeten	4
2.4	Rapporter och statistik	5
2.5	Fakturering	7
2.6	Dokumentation	8



Kammarkollegiet

3 (8)

Bilaga 5
Funktioner, tjänster, produkter och priser
Dnr 93-25-09
Kommunikation som tjänst - A

1 Allmänt

2 Administration och kontroll

2.1 Medverkan

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

I samband med avrop från avtalet, ingår som en del i införandet, att föra en dialog om kundens krav på administration och kontroll. Telia kommer därvid att vid varje avrop medverka till kundanpassning av rutiner för administration och kontroll. Under löpande avtal och vid införande av nya funktioner inom ramavtalet, har Telia löpande dialog med kunden för att upprätta, utveckla och förbättra rutinerna för administration och kontroll.

2.2 Kvalitetsansvarig

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

En Kvalitetsansvarig tillhandahålls för kunden. Kvalitetsansvarig fungerar som en operativ daglig kontakt för "beställarenheten" hos kunden.

2.3 Meddelande vid planerade arbeten

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

Telia har rätt att utföra planerat underhåll för nätverk och dess plattformar. Två olika typer av planerat underhåll förekommer, planerat servicefönster och påkallat servicefönster.

Planerat servicefönster inträffar alltid samma dag/dagar och timmar. Telia använder sig av servicefönster för planerat underhåll efter geografiskt område. Kunderna informeras senast 5 arbetsdagar i förväg om ett servicefönster ska användas för underhåll. Under denna tid kan tjänsternas prestanda inte garanteras, och all feltid räknas som undantagen tid. Infaller servicefönstret utanför ordinarie servicetid, så debiteras övertid enligt gällande prislista.



Påkallat servicefönster kan inträffa vid vilken tidpunkt som helst. I undantagsfall kan Telia tvingas utnyttja påkallat servicefönster för att åtgärda kritiska operationella problem. Om Telia behöver utnyttja påkallat servicefönster måste kunden kontaktas i förväg.

Om kunden accepterar det föreslagna påkallade servicefönstret, kommer tiden för eventuellt avbrott betraktas som undantagen tid vid beräkning av SLA.

Om kunden inte accepterar det föreslagna påkallade servicefönstret skall parterna försöka enas om lämplig tidpunkt.

Om parterna inte kan komma överens om annan tidpunkt och Telia ändå måste utnyttja påkallat servicefönster, öppnas ett felärende och den totala tiden för underhållet hanteras som fel och inkluderas i SLA beräkningarna.

Kund skall ange kontaktpersoner som skall informeras vid nyttjande av servicefönster.

2.4 Rapporter och statistik

2.4.1 Statistik över Funktioner

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Samtliga funktioner som kunden avropar från Telia kommer att läggas in i en databas. Från denna databas kan kunden själv via ett webbgränssnitt ta ut statistik på bland annat sitt funktionsbestånd, leveransstatistik mm. Rapporterna kan även exporteras till Excel för vidare bearbetning internt.

2.4.2 Statistik över Tillgänglighet

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererad tillgänglighet.

Kunden erhåller kvartalsvis SLA-rapporter (SLA= Service Level Agreement) som visar utfall för de SLA-parametrar som avtalats inklusive tillgänglighet.

2.4.3 Driftstatistik

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla driftstatistik..

Kunden kommer att erhålla driftstatistik kvartalsvis. Bland annat innehåller statistiken antal fel per produkt, avbrottstid, felkategori mm. Även tillgänglighetsstatistik kommer här att presenteras.

2.4.4 Redovisning och avstämning

- Leverantören skall på återkommande driftsmöten redovisa och stämma av tillgänglighet som åtgärdstid, avbrotstid och antal fel.
- Statistik över Fakturering

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

Driftmöten

Regelbundna driftmöten med kund kommer att hållas. På dessa möten redovisas bland annat hur Telia levt upp till de utlovade SLA:erna vad avser tillgänglighet mm.

Fakturering

Specifikationerna över funktionerna kan visas på olika organisatoriska nivåer, ner på kostnadsställenivå. Statistik över löpande trafik utanför funktion kan även delas upp och visas på olika organisatoriska funktioner. En förutsättning för att kunna visa statistik på olika organisatoriska nivåer är att kunden förser Telia med denna information.

2.4.5 Historik för Statistik

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

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

Telia kommer att tillhandahålla rapporter och statistik regelbundet. Dessa rapporter kommer att sparas i minst 15 månader. Via webbgränssnittet finns möjlighet för kunden att när som helst gå in och hämta rapporter och statistik.

2.4.6 Webbgränssnitt

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

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

Rapporter och statistik finns normal tillgängliga via webbgränssnittet men kan också skickas ut via post eller e-post som en tillvalstjänst. Telia tillhandahåller tjänsten på kundens förfrågan.



Följande funktioner finns att få via webbgränssnitt:

Statistik över funktioner

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 kostnadsställenivå. En förutsättning för att se uppdelningen på olika nivåer är att kunden förser Telia med denna information.

Statistik över tillgänglighet

Statistik över tillgänglighet kan också ses i förekommande fall via webbgränssnittet.

Driftsstatistik

Driftstatistik (SLA-rapporter) för funktionerna kan nås via webbgränssnittet.

Underlag för vitesberäkning

För de funktioner där vite kan utgå, kan underlag tas fram för vitesberäkning via webbgränssnittet.

Statistik över fakturering

Specificerad faktura finns tillgängligt via webbgränssnittet avseende avgifter för överenskomna funktioner. Specifikation kan fås ner på kostnadsställenivå om så önskas. Rapporterna kan även exporteras till Excel för vidare bearbetning internt.

Statistik över löpande trafik kan också nås via webbgränssnittet och kunden kan själv fördela kostnaderna på olika nivåer samt även här exportera innehållet till Excel.

Historik för Statistik

All statistik kan sparas i 15 månader och plockas fram när som helst via webbgränssnittet.

2.5 Fakturering

2.5.1 Fakturornas innehåll

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

Fakturorna och tillhörande specifikationer redovisar samtliga levererade produkter och tjänster. Kostnaden redovisas tydligt i enlighet med den avtalade prislistan, deras volym/antal och totala kostnad. Telias EDI fakturor följer standarden SFTI och GS1.

2.6 Dokumentation

2.6.1 Dokumentationens omfattning

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

Telia levererar utförlig dokumentation i form av funktions- och tjänstebeskrivningar. All dokumentation finns på svenska eller engelska. Den absoluta merparten är dock på svenska.

2.6.2 Uppdateringar

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

Tjänste- och funktionsbeskrivningar kommer att levereras och uppdateras om ändringar sker under avtalstiden.