

Bilaga 2

Funktioner, produkter, tjänster och priser

Innehållsförteckning Bilaga 2 Funktioner, tjänster och priser

1	Allmänt	4
2	Fasta operatörstjänster	5
2.1	Funktionella krav på tjänster	5
2.2	Säkerhetskrav på tjänsten	15
2.3	Krav på service och tillgänglighet	15
2.4	Administration och kontroll	15
2.5	Krav på leverantörstjänster	15
2.6	Support och Assistans	18
2.7	Felhantering	18
2.8	Beställningar	20
2.9	Tilläggstjänster	21
3	Mobila operatörstjänster	24
3.1	Funktionella krav på tjänster	24
3.2	Säkerhetskrav på tjänsten	35
3.3	Krav på tillgänglighet	35
3.4	Administration och kontroll	35
3.5	Krav på leverantörstjänster	35
3.6	Införande och migration	37
3.7	Support och Assistans	38
3.8	Felhantering	39
3.9	Beställningar	41
3.10	Tilläggstjänster	42
4	Transmissionstjänster	46
4.1	Funktionella krav på tjänster	46
4.2	Säkerhetskrav på tjänsten	67
4.3	Krav på service och tillgänglighet	67
4.4	Administration och kontroll	67
4.5	Krav på leverantörstjänster	68
4.6	Införande och migration	69
4.7	Support och Assistans	71
4.8	Felhantering	72
4.9	Beställningar	73
4.10	Tilläggstjänster	75
5	Priser	79
5.2	Priser Fasta operatörstjänster	80
5.3	Priser Mobila operatörstjänster	80
5.4	Priser Transmissionstjänster	81
6	Tele2 Ramavtalsprislista	81
6.1	Fasta operatörstjänster	81
6.2	Mobila operatörstjänster	87
	Transmissionstjänster	95
7	Tele2 Bilagor	106
7.1	Bilaga 1, Tele2 Basfunktioner mobil telefoni	106
7.2	Bilaga 2, Tele2 Selfcare	107

1 Allmänt

2 Fasta operatörstjänster

2.1 Funktionella krav på tjänster

2.1.1 Anslutningar mot publika telenätet

2.1.1.1 Anslutning mot publika telenätet

Leverantören skall erbjuda nedanstående typer av anslutningar mot det publika telenätet för följande:

- Utrustning med analogt gränssnitt för anslutning som exempelvis fax, kortterminal och analog telefon (Analog anslutning)
- Abonnentväxlar och annan utrustning med gränssnitt för anslutning enligt standarden ISDN-PRI (30B+D)

Svar Tele2:

Uppfylls.

Analog anslutning

Tele2 Företagsabonnemang är en analog anslutning till fasta telenätet avsedd för telefoner, modem eller faxar. Kunder med tjänsten Tele2 Företagsabonnemang har det fasta abonnemanget hos Tele2 och får access- och trafikknaster på en och samma faktura.

ISDN PRI-anslutning (30B+D)

Direkt anslutning (DA) innebär att Tele2 har egen anslutning (access) till kunden och att företagsväxeln ansluts med en fast förbindelse till Tele2s nät. Detta innebär att företaget blir helkund till Tele2 och får access- och trafikknaster på en och samma faktura från Tele2.

2.1.1.2 Anslutning mot publika telenätet med IP

Leverantören bör erbjuda anslutning mot det publika telenätet för följande:

- Abonnentväxlar med öppna standardiserade gränssnitt för anslutning över IP

Svar Tele2:

Uppfylls.

Vid val av (S)IP telefoni måste Beställaren ange vilken codec (komprimeringsgrad) som avses att användas.

Tele2 stöder GSMFR, G.729 samt G.711.

Vid val av G.729 kan man få 56 kanaler, och vid G.711 kan man få 22 kanaler per 2 Mbps.

Exempelvis 90 kanaler = 3 x 2 Mbps med konventionell teknik,

2 x 2 (G.729) Mbps eller 4 x 2 (G.711) Mbps vid IP-anslutning beroende på vilken codec som används.

2.1.1.3 Uppringd anslutning till publika telenätet för datatrafik

Leverantören skall erbjuda uppringd anslutning för datatrafik, s.k. modempool.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Uppringd access

Tele2 kan erbjuda modempoolsaccess i hastigheter upp till 56 kbit/s enligt V.90-standard. Modempoolslösningen har stöd för "call back-funktion".

Internet kan nås via modempool på två olika sätt:

- 1) via beställarens Intranät-lösning (WAN-lösning) om sådan finns.
- 2) direkt via koppling från modempool till Internet.

För modempoolsaccess till WAN-funktionen krävs en autentisering och verifiering av användaren innan kommunikationen tillåts in i Tele2s Intranät-tjänst. Denna säkerhetsfunktion är implementerad i TACACS-server kopplad till modempoolen. När användaren har säkerställts, kopplas en VPN-tunnel upp från modempoolen till rätt Intranät.

I de fall en Internet-koppling via modempoolen inte skall gå via beställarens WAN-funktion, krävs att användaren ringer in via ett separat nummer.

I tjänsten ingår access till WAN- och Internet-funktionerna via modempool samt säkerhetslösning för koppling till WAN-funktionen. Kundplacerat modem samt teleabonnemang för uppringd kommunikation ingår ej i tjänsten.

2.1.2 Punkt till punkt förbindelser

2.1.2.1 Punkt till punkt förbindelse abonnentväxel

Leverantören skall erbjuda punkt till punkt förbindelse för abonnentväxlar eller annan telefoniutrustning för minst följande:

- Abonnentväxlar eller annan telefoniutrustning med gränssnitt för anslutning enligt standarden G.703 120 alt 75 ohm
- Abonnentväxlar eller annan telefoniutrustning med öppna standardiserade gränssnitt för anslutning över IP

Svar Tele2:

Uppfylls.

Punkt till punkt förbindelse – G703, 75 alt 120 Ohm

Tele2 kan leverera fysiska punkt till punkt förbindelser med gränssnitt G703, 75 alternativt 120 Ohm mellan beställarens utrustningar. Förbindelsen levereras med en kapacitet om 2 Mbit/s. Detta krävs ibland av abonnentväxlar när man gör en så kallad nätgruppering.

Punkt till punkt förbindelse - IP

Tele2 kan erbjuda fysisk punkt till punkt-förbindelse för IP-trafik mellan två olika adresser hos beställaren. Tjänsten inkluderar kundplacerade routrar på respektive adress. Tjänsten erbjuds med kapacitet 2 Mbit/s som standard och i övriga hastigheter som speciallösning. En förutsättning för att tjänsten skall kunna erbjudas med övervakning och full funktionalitet, är att den ingår som en del i en större lösning där minst ett av de två adresserna har en anslutning till Tele2s Intranät-tjänst.

2.1.3 Nummer och nummerserier**2.1.3.1 Direktvalsnummer och nummerserier**

Leverantören skall erbjuda direktvalsnummer och nummerserier.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Direktvalsnummer och nummerserier

Kunder med direkt anslutning till Tele2 erbjuds möjligheten att låta inkommande telefon- och datatrafik gå via Tele2s telefonnummer och direktvalsnummer. Tele2s nummerserie ingår i den svenska nummerplanen från Post & Telestyrelsen (PTS). Tele2s nummerserier finns i grupper om 10, 100 och 1000 nummer.

I Tele2s nummerserier ingår direktvalsnummer. Det innebär att varje enskild anknytning i växeln har sitt egna telefonnummer och kan bli direkt uppringd från annan abonnent utan att behöva kopplas via telefonist.

Kunder med direkt anslutning ges möjlighet att behålla sina befintliga telefonnummer vid flytt till Tele2 från annan teleoperatör. Detta sker genom portering. Portering innebär att kunden låter Tele2 överta nummerserien från befintlig teleoperatör. En förutsättning för att portering av kunds befintliga telefonnummer ska vara möjlig är att telefonnummerserien har reserverats hos den befintliga teleoperatören. Tele2 porterar även andra nummer såsom 020, 0200, 077 nummer.

2.1.4 Funktioner**2.1.4.1 Basfunktioner**

Leverantören skall för erbjudna anslutningar mot det publika telenätet enligt 2.1.1.1 erbjuda följande basfunktioner:

- Telefontrafik (sk basic calls)
- Parkering av samtal
- Direkt vidarekoppling
- DTMF signalering
- Vidarekoppling vid ej svar
- Hänvisning till nytt nummer vid byte av operatör och nummer
- Frisamtal
- Nummerupplysning

- Nummerpresentation
- Skydd av nummerpresentation
- Spärr för betalsamtal

Svar Tele2:

Uppfylls.

Basfunktioner

- Telefontrafik

Tele2 erbjuder taltrafik enligt normer krävda av Post & Telestyrelsen (PTS). Förutom traditionell taltrafik kan CSD (kretskopplad datatrafik, uppringd anslutning) erbjudas. Tele2 kan leverera nationell och internationell telefontrafik.

- Parkering av samtal

Om användaren vill sätta upp ett nytt samtal under ett pågående samtal har användaren möjlighet att parkera det pågående samtalet med hjälp av Tele2s tjänst Förfrågan/Pendling. Användaren kan därefter pendla mellan samtalen. Tjänsten fungerar oavsett typ av anslutning.

- Direkt vidarekoppling

Med funktionen Direkt vidarekoppling kan användaren få sitt nummer direkt vidarekopplat till valfritt nummer. När tjänsten är aktiverad kopplas samtliga inkommande samtal direkt till det av beställaren förutbestämda telefonnumret.

- DTMF signalering

Tele2 kan erbjuda DTMF-signalering (tonval) oavsett anslutningsform.

- Vidarekoppling vid ej svar

Samtal in mot användarens nummer kan vidarekopplas vid ej svar. Tiden i sekunder innan vidarekoppling sker, definieras i Tele2s nod.

- Hänvisning till nytt nummer vid byte av operatör och nummer

Användaren kan få sitt nummer/nummerserie hänvisad till annat nummer vid byte av operatör och/eller byte av nummer. Hänvisningen designas i samråd mellan Tele2 och kunden.

- Frisamtal

Tele2 kan erbjuda nationella frisamtalsnummer, exempelvis 020- samt 0200-nummer. Ett frisamtalsnummer gör det enkelt för en kund att kommunicera sitt telefonnummer, då ett telefonnummer kan användas för flera svarsställen. Tele2 styr kundens trafik till önskat svarsnummer enligt kundens önskemål. Om svar ej erhålls kan trafiken styras till alternativa svarsnummer (max 3st).

Tele2 erbjuder tre olika typer av trafikstyrning, vilka kan användas separat eller kombineras:

- Geografiskstyrning
- Tidsstyrning
- Lastdelning

Med geografisk styrning blir det möjligt att styra trafiken till olika svarsnummer beroende på varifrån den uppringande abonnenten ringer. Ett företag med flera

försäljningskontor kan till exempel kommunicera ett telefonnummer på marknaden men ändå ha lokal förankring, detta genom att styra trafiken till närmsta lokalkontor. Geografisk styrning går inte att använda för mobilsamtal, då Tele2 inte kan spåra var, geografiskt sett, samtalen kommer ifrån.

Det är möjligt med hjälp av tidsstyrning att styra trafiken till olika svarsnummer beroende på när den uppringande abonnenten ringer. Ett företag kan till exempel på kvällstid och/eller helger styra trafiken till ett call center, för att på så vis erbjuda en hög service även efter kontorstid.

Tidsstyrningen kan göras utifrån veckodag eller en serie av veckodagar; exempelvis kan trafiken styras till företagets egen kundtjänst måndag till fredag och till ett call center lördag till söndag. Tidsstyrning kan också göras utifrån tid på dygnet. Tidsstyrning kan göras ner på enskild minut.

Lastdelning innebär att samtalen fördelas procentuellt sett mellan olika svarsnummer. Detta innebär till exempel att 75 % av trafiken skickas till ett svarsnummer och 25 % till ett annat.

- Nummerupplysning

Tele2 Nummerupplysning 118 222 erbjuder kunder att via personlig service få information om fastnätsnummer och mobiltelefonnummer till bland annat Tele2, Telia, Telenor, Tre, Halebop och Senseabonnenter. Tele2 Nummerupplysning 118 222 är tillgänglig dygnet runt.

Kund som ringer från en mobiltelefon kan få upplysningen skickad som ett textmeddelande till mobilen via SMS. Det finns även möjlighet att begära en namnupplysning genom att skicka telefonnumret med SMS.

- Nummerpresentation

Tele2 presenterar vid direkt anslutning A-nummer som tillhör Tele2s nummerserie.

- Skydd av nummerpresentation

För Direkt anslutning (DA) finns möjlighet att välja permanent eller tillfälligt skydd av nummerpresentation. Tillfälligt skydd innebär att numret som skickas från Kunds växel är försett med en signal (CLIR, Calling Line Identity Restriction) som hindrar den uppringde från att se telefonnumret. Den uppringde kommer istället att se att telefonnumret är spärrat för presentation. Användarens uppgifter finns inte heller med i telefonkatalogen.

För Analog anslutning finns möjlighet att välja permanent eller tillfälligt permanent skydd av nummerpresentation. Vid permanent skydd av nummerpresentation visas inte numret i mottagarens nummerpresentatör vid samtliga utgående samtal. Om användaren vill visa numret slår denne #31# före telefonnumret vid utgående samtal. Vid tillfällig nummerpresentation slår användaren #31# innan telefonnumret vid utgående samtal för att numret inte visas i mottagarens nummerpresentatör. Vid tillfälligt eller permanent skydd av nummerpresentation finns användarens uppgifter med i telefonkatalogen.

- Spärr för betalsamtal

Tele2 erbjuder spärr mot betalsamtal oavsett anslutningsform. Spärren är kundunik och definieras i Tele2s noder. Nedan följer exempel på betalsamtal/destinationer som går att spärra:

- Nationella nummer
- Mobilnummer
- Utlandsnummer
- Betalsamtal och telefonautomater (nummer som börjar med 0900, 0939, 0944, 0969)
- Nummerupplysning (nummer som börjar med 118)
- Operatörsspecifika tjänster (nummer som börjar med 078)
- Massanrop (nummer som börjar med 099)

2.1.4.2 Tilläggfunktioner

Leverantören bör för erbjuda anslutningar mot det publika nätet 2.1.1.1 erbjuda följande tilläggfunktioner:

- Spärr av samtal till av beställaren utvalda destinationer
- Nationella riktnummer (geografiskt oberoende)
- Nationella nummerserier
- Sluten användargrupp (Closed User Group)
- Gruppnummer till ett antal abonnemang
- Betalsamtal

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tilläggfunktioner

- Spärr av samtal till av beställaren utvalda destinationer

Tele2 erbjuder spärr av samtal till av beställaren utvalda destinationer oavsett anslutningsform. Spärren är kundunik och definieras i Tele2s noder. Nedan följer exempel på destinationer som går att spärra:

Nationella nummer

Mobilnummer

Utlandsnummer

Betalsamtal och telefonautomater (nummer som börjar med 0900, 0939, 0944, 0969)

Nummerupplysning (nummer som börjar med 118)

Operatörsspecifika tjänster (nummer som börjar med 078)

Massanrop (nummer som börjar med 099)

- Nationella riktnummer (geografiskt oberoende)

Ett nationellt riktnummer, eller ”077-nummer” som det också kallas, fungerar ungefär som frisamtalsnummer 020-/0200-. Skillnaden är att kunden själv inte betalar för det inkommande samtalet. Istället är det den som ringer upp som betalar enligt den taxa som han eller hon har hos sin egen operatör. Det brukar normalt ligga på vanlig lokalsamtalstaxa. Även när kunden ringer med mobiltelefon eller från utlandet, så gäller operatörens vanliga taxa till det fasta nätet.

Eftersom det går att koppla flera svarsställen till ett 077-nummer har beställaren möjlighet att dirigera samtalen på det sätt som önskas. Beställaren kan till exempel styra samtalet beroende på varifrån och vid vilken tidpunkt kunden ringer. Det går

också att vidarekoppla samtalet utifrån vilken kalenderdag det är. Om det skulle vara många som försöker komma fram till en viss anknytning kan beställaren enkelt dirigera samtalen till ett mindre belastat svarsställe.

Skulle något oförutsett hända i teletrafiken leds samtalen vidare till alternativa svarsnummer. Med andra ord kan beställaren vara säker på att alla samtal kommer fram.

- Nationella nummerserier

Tele2 erbjuder nationella nummerserier i samtliga riktnummerområden. Moderna företagsväxlar stöder och använder normalt sk direktval. För beställaren innebär detta att den som ringer in till beställarens utrustning kan slå det personliga anknytningsnumret till den som söks. Direktvalsserier erbjuds i serier om 10-, 100-, eller 1000-tal. Tele2 kan även erbjuda enstaka nummer.

- Sluten användargrupp (Closed User Group)

Tele2 erbjuder kunder tjänsten Sluten användargrupp (Closed User Group). Tjänsten innebär att ett anknytningsnummer kan vara medlem i en s.k. sluten användargrupp. Anknytningen kan då bara ringa till och/eller ta emot samtal från andra medlemmar i samma grupp. Tjänsten definieras i Tele2s noder.

- Gruppnummer till ett antal abonnemang

Tele2 erbjuder gruppnummer till ett antal av beställaren definierade abonnemang. Detta definieras i Tele2s noder. Tjänsten aktiveras genom att beställaren ringer ett samtal och parkerar samtalet med knapparna 2 + ”lur”. Beställaren ringer ytterligare ett samtal, parkerar med 3 + ”lur”. Tjänsten avslutas genom att trycka ”lur av”.

- Betalsamtal

Tele2 kan erbjuda Betalsamtal till direkt anslutna företagskunder. Beställaren tilldelas ett betalnummer i någon av nummerserierna 0900 , 0939 , 0944. Samtalen styrs via en s.k. IN-nod (Intelligent Network) och dirigeras till beställarens utrustning, på av beställaren specificerat svarsnummer. Beställaren kan exempelvis styra samtalet beroende på varifrån och vid vilken tidpunkt samtalet kommer. Det går också att vidarekoppla samtalet utifrån vilken kalenderdag det är. Om det skulle vara många som försöker komma fram till en viss anknytning kan beställaren enkelt dirigera samtalen till ett mindre belastat svarsställe.

2.1.4.3 Funktioner för anslutning till publika telenätet med IP

Anbudsgivare bör erbjuda funktioner enligt punkt 2.1.1.1 samt 2.1.4.2 i erbjuden anslutning till publika telenätet med IP enligt punkt 2.1.1.2.

Svar Tele2:

Uppfylls delvis.

Basfunktioner:

- Telefonitrafik

Tele2 erbjuder både tal och fax över en (S)IP anslutning

- Parkering av samtal

Tele2 erbjuder för närvarande inte denna tjänst

- Direkt vidarekoppling

Med funktionen Direkt vidarekoppling kan användaren få sitt nummer direkt vidarekopplat till valfritt nummer. När tjänsten är aktiverad kopplas samtliga inkommande samtal direkt till det av beställaren förutbestämda telefonnumret.

- DTMF signalering

Tele2 kan erbjuda DTMF-signalering (tonval). Tele2 stödjer DTMF inband och DTMF relay (RFC2833).

- Vidarekoppling vid ej svar

Tele2 erbjuder för närvarande inte denna tjänst.

- Hänvisning till nytt nummer vid byte av operatör och nummer

Användaren kan få sitt nummer/nummerserie hänvisad till annat nummer vid byte av operatör och/eller byte av nummer. Hänvisningen designas i samråd mellan Tele2 och kunden.

- Frisamtal

Tele2 kan erbjuda nationella frisamtalsnummer, exempelvis 020- samt 0200-nummer. Ett frisamtalsnummer gör det enkelt för en kund att kommunicera sitt telefonnummer, då ett telefonnummer kan användas för flera svarsställen. Tele2 styr kundens trafik till önskat svarsnummer enligt kundens önskemål. Om svar ej erhålls kan trafiken styras till alternativa svarsnummer (max 3st).

Tele2 erbjuder tre olika typer av trafikstyrning, vilka kan användas separat eller kombineras:

- Geografiskstyrning
- Tidsstyrning
- Lastdelning

Med geografisk styrning blir det möjligt att styra trafiken till olika svarsnummer beroende på varifrån den uppringande abonnenten ringer. Ett företag med flera försäljningskontor kan till exempel kommunicera ett telefonnummer på marknaden men ändå ha lokal förankring, detta genom att styra trafiken till närmsta lokalkontor. Geografisk styrning går inte att använda för mobilsamtal, då Tele2 inte kan spåra var, geografiskt sett, samtalen kommer ifrån.

Det är möjligt med hjälp av tidsstyrning att styra trafiken till olika svarsnummer beroende på när den uppringande abonnenten ringer. Ett företag kan till exempel på kvällstid och/eller helger styra trafiken till ett call center, för att på så vis erbjuda en hög service även efter kontorstid.

Tidsstyrningen kan göras utifrån veckodag eller en serie av veckodagar; exempelvis kan trafiken styras till företagets egen kundtjänst måndag till fredag och till ett call center lördag till söndag. Tidsstyrning kan också göras utifrån tid på dygnet. Tidsstyrning kan göras ner på enskild minut.

Lastdelning innebär att samtalen fördelas procentuellt sett mellan olika svarsnummer. Detta innebär till exempel att 75 % av trafiken skickas till ett svarsnummer och 25 % till ett annat.

- Nummerupplysning

Tele2 Nummerupplysning 118 222 erbjuder kunder att via personlig service få information om fastnätsnummer och mobiltelefonnummer till bland annat Tele2, Telia, Telenor, Tre, Halebop och Senseabonnetter. Tele2 Nummerupplysning 118 222 är tillgänglig dygnet runt.

Kund som ringer från en mobiltelefon kan få upplysningen skickad som ett textmeddelande till mobilen via SMS. Det finns även möjlighet att begära en namnupplysning genom att skicka telefonnumret med SMS.

- Nummerpresentation

Tele2 presenterar vid direkt anslutning A-nummer som tillhör Tele2s nummerserie.

- Skydd av nummerpresentation

Beställaren styr detta genom att sätta Display name till anonymous. Tele2 skyddar detta nummer från vidare visning. Tele2 verifierar att mottaget A-nummer överensstämmer med kundens tilldelade nummerserie.

- Spärr för betalsamtal

Tele2 erbjuder för närvarande inte denna tjänst.

Tilläggsfunktioner

- Spärr av samtal till av beställaren utvalda destinationer

Tele2 erbjuder för närvarande inte denna tjänst.

- Nationella riktnummer (geografiskt oberoende)

Ett nationellt riktnummer, eller "077-nummer" som det också kallas, fungerar ungefär som frisantalsnummer 020-/0200-. Skillnaden är att kunden själv inte betalar för det inkommande samtalet. Istället är det den som ringer upp som betalar enligt den taxa som han eller hon har hos sin egen operatör. Det brukar normalt ligga på vanlig lokalsamtalstaxa. Även när kunden ringer med mobiltelefon eller från utlandet, så gäller operatörens vanliga taxa till det fasta nätet.

Eftersom det går att koppla flera svarsställen till ett 077-nummer har beställaren möjlighet att dirigera samtalen på det sätt som önskas. Beställaren kan till exempel styra samtalet beroende på varifrån och vid vilken tidpunkt kunden ringer. Det går också att vidarekoppla samtalet utifrån vilken kalenderdag det är. Om det skulle vara många som försöker komma fram till en viss anknytning kan beställaren enkelt dirigera samtalen till ett mindre belastat svarsställe.

Skulle något oförutsett hända i teletrafiken leds samtalen vidare till alternativa svarsnummer. Med andra ord kan beställaren vara säker på att alla samtal kommer fram.

- Nationella nummerserier

Tele2 erbjuder nationella nummerserier i samtliga riktnummerområden. Moderna företagsväxlar stöder och använder normalt sk direktval. För beställaren innebär detta att den som ringer in till beställarens utrustning

kan slå det personliga anknyningsnumret till den som söks. Direktvalsserier erbjuds i serier om 10-, 100-, eller 1000-tal. Tele2 kan även erbjuda enstaka nummer.

- Sluten användargrupp (Closed User Group)

Tele2 erbjuder för närvarande inte denna tjänst.

- Gruppnummer till ett antal abonnemang

Tele2 erbjuder för närvarande inte denna tjänst.

- Betalsamtal

Tele2 kan erbjuda Betalsamtal till direkt anslutna företagskunder. Beställaren tilldelas ett betalnummer i någon av nummerserierna 0900 , 0939 , 0944. Samtalen styrs via en s.k. IN-nod (Intelligent Network) och dirigeras till beställarens utrustning, på av beställaren specificerat svarsnummer. Beställaren kan exempelvis styra samtalet beroende på varifrån och vid vilken tidpunkt samtalet kommer. Det går också att vidarekoppla samtalet utifrån vilken kalenderdag det är. Om det skulle vara många som försöker komma fram till en viss anknyning kan beställaren enkelt dirigera samtalen till ett mindre belastat svarsställe.

2.1.5 Redundans

Leverantören bör erbjuda redundans för erbjudna anslutningar som exempelvis:

- Tvåstationsanslutning till minst två olika stationer/noder i leverantörens nät
- Fysiskt skilda vägar till beställarens utrustning vid en- och tvåstationsanslutning
- Lastdelning
- Dubblerad utrustning

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 har ett flertal olika möjligheter att erbjuda kunder redundanta telefonlösningar. Nedan följer några exempel på sådana lösningar:

- Tvåstationsanslutning som innebär att beställarens nummerserie installeras mot två av Tele2s noder. Detta ger beställaren ökad säkerhet och erbjuds som tilläggstjänst vilken beställaren kan beställa till redundant förbindelse.
- Redundant fiberaccess med separata framföringsvägar in i beställarens fastighet.
- Redundant kopparaccess med olika framföringsvägar.
- En anslutningsväg via fiber och en anslutningsväg via koppar.
- Radiolänkförbindelser kombinerat med koppar, alternativt fiberaccess.
- Lastdelning mot beställarens utrustning kan erhållas och fördelas 50/50 vid tvåstationsanslutning.
- Dubblerad kundplacerad utrustning tillsammans med någon av ovanstående redundanta förbindelser.

2.2 Säkerhetskrav på tjänsten

Leverantörens erbjudna funktioner och tjänster skall vara i enlighet med beskrivningarna i Ramavtalets bilaga 3 Säkerhet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

2.3 Krav på service och tillgänglighet

2.3.1 Helhetsåtagande avseende Service och tillgänglighet

Leverantören skall erbjuda ett helhetsåtagande avseende Service och tillgänglighet för erbjudna funktioner och tjänster enligt Ramavtalets bilaga 4 Service och tillgänglighet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

2.4 Administration och kontroll

Leverantören skall tillhandahålla administration och kontroll enligt kraven i Ramavtalets bilaga 5 Administration och kontroll. De kraven skall ingå i prissättningen för erbjudna produkter och tjänster.

Svar Tele2:

Uppfylls.

2.5 Krav på leverantörstjänster

2.5.1 Principer för kontakt

Rutinerna för kundens kontakter med leverantören skall bygga på principerna:

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Nedan återfinns information om de funktioner på Tele2 som ansvarar för detta. Tele2s rutiner är enkla och tydliga både under införande och migration samt under

förvaltning. Telefoniansvariga hos beställaren ges support av Corporate Customer Support. Corporate Customer Support hanterar endast befintliga kunder vilket leder till korta svarstider. Hos Corporate Customer Support finns för kunden utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster, denna kontaktperson är tillgänglig för direktkontakt med kunds kontaktpersoner. Slut användare hos beställaren ges support av Kundservice.

Corporate Customer Support

Kundservice, IT & Telefoniansvariga

Öppettider/Bemanning telefon, fax, chat och e-post: 08.00 – 17.00 vardagar

Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

Felanmälan, IT & Telefoniansvariga

Via val 2 på befintlig IVR.

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 nnn nnn (eget nummer)

Kundservice Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

E-post

ccsupport@tele2.com

Kundservice Slut användare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan

Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

Felanmälan Slut användare

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 23 23 23, alt eget nummer

Kontaktperson på CCS

- ska vara delaktig under BID fas vid behov
- ansvarar för administrativ implementering/migrering och administrativ kundförvaltning
- är en del av en funktion som gemensamt ansvarar för hantering av alla ärenden och samtal som kommer till CCS
- ska vara eskalationspunkt för kunder vid frågor gällande administrativa ärenden
- ska ingå i ett KAM team tillsammans med Senior Account Manager, Service Manager och eventuell kontaktperson på TCS
- ska vara delaktig i utformning av Förvaltningsmanual samt delta på kundbesök vid behov
- ska ansvara för att rapporter och statistik från Corporate Customer Support levereras till kund enligt överenskommelse i Förvaltningsmanualen

2.5.2 Leveranstider anslutningar

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 uppfyller leverans gällande funktioner och tjänster enligt kriterierna ovan.

- Vid nybeställning eller flytt av erbjudna tjänster genomförs först en så kallad förprojektering för att utvärdera accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installationsvecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Genomsnittliga leveranstider från beställning till slutleverans uppgår hos Tele2 till 23 arbetsdagar där ca 10 arbetsdagar är ledtider hos underleverantörer. Vid tillfällen där Tele2 levererar egen förbindelse, uppgår leveranstiden till ca 20 dagar beroende på tillgänglighet av fysisk utrustning.
- Vid beställningar av uppgradering/nedgradering lägger kund en order till Tele2, Tele2s säljare upprättar då ett tilläggsavtal. Parallellt kontaktar säljaren den tekniska projektledaren som i sin tur kommer överens med kunden om lämpligt datum för uppgradering/nedgradering . Den tekniska projektledaren ansvarar för och synkroniserar de interna resurserna på Tele2 som krävs för uppgradering/nedgradering. Leveranstid för uppgradering eller nedgradering som inte kräver byta av utrustning är högst 5 arbetsdagar.
- Vid konfigurationsändring kontaktar kunden säljaren på Tele2, som i sin tur kontaktar teknisk projektledare. Den tekniska projektledaren ansvarar för och synkroniserar de interna resurserna på Tele2 som krävs för konfigurationsändringen. När konfigurationsändringen är genomförd, kontaktar teknisk projektledare kunden för bekräftelse av att konfigurationsändringen är genomförd. Leveranstid för konfigurationsändringar är högst 1 arbetsdag.

2.5.3 Successiv leverans vid migration

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

Svar Tele2:

Uppfyller.

Vid leverans av ny kommunikationsutrustning sker leveransen successivt, med parallell användning av kundens befintliga kommunikationslösning.

När avropsavtal är tecknat mellan parterna och den tekniska kommunikationslösningen är bestämd tar den tekniska projektledaren över ansvaret.

Tillsammans med kund koordinerar den tekniska projektledaren resurser och åtaganden för respektive part. Den tekniska projektledaren upprättar även en tidsplan. Projektledaren tillsätter och synkroniserar interna resurser för att uppfylla kundens önskemål och tidplan.

Vid installation av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Den tekniska projektledaren kommer överens med kund vilken ordning migrering/installation ska ske. Projektledare ansvarar för koordinering av de interna resurserna så att

migrering/införande sker enligt överenskommelse med kund. Tester sätts upp i samråd mellan kund och projektledare för att säkerställa tjänstens funktionalitet.

Vid driftsättning säkerställer den tekniska projektledaren att eventuella resurser från Tele2 finns tillgängliga hos kunden på driftsättningsdagen. Projektledaren säkerställer också att den tekniska driftsättningen sker enligt tidigare överenskommelse, samt fångar och korrigerar eventuella fel som uppkommit i samband med migreringen.

Efter driftsättning samt skälig tid framöver ansvarar den tekniska projektledaren för att eventuella avvikelser korrigeras. Därefter lämnar den tekniska projektledaren över ansvaret till utvalda interna resurser inom organisationen för förvaltning.

2.6 Support och Assistans

2.6.1 Support och assistans

Leverantören skall lämna nödvändig assistans på svenska eller engelska i samband med driftsstart samt under avtalsperioden till:

- Administratörer
- Tekniska specialister

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder dedikerad assistans för administratörer och tekniska specialister under såväl driftstart som under avtalsperioden. Gällande driftstart är det Tele2s tekniska projektledare som huvudsakligen stödjer tekniska specialister, medens Tele2s företagssupport assisterar administratörerna. Tele2s stöd till kund kan vara på svenska och/eller engelska. Tele2s huvudsakliga support sker vanligtvis på svenska.

2.6.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Anbudsgivaren bör erbjuda efterfrågad support och assistans i webbgränssnitt.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Efterfrågad support och assistans erbjuds via webbgränssnitt för Administratörer och Tekniska specialister på både svenska och engelska. Webbgränssnittet har chatfunktion vilken har öppet: 08.00 – 17.00 vardagar.

2.7 Felhantering

2.7.1 Kanaler för felanmälan

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Beställaren kan felanmäla dygnet runt via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

Corporate Customer Support/Technical Customer Support är de funktioner på Tele2 som tar emot felanmälan dygnet runt.

Felanmälan, IT & Telefoniansvariga

Via val 2 på befintlig IVR.

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 nnn nnn (eget nummer)

Kundservice Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

E-post

ccsupport@tele2.com

Felanmälan, Slutanvändare

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 23 23 23, alt eget nummer

2.7.2 Information om felhantering via webbgränssnitt

Anbudsgivaren skall via webbgränssnitt kunna presentera aktuell status för felanmälningar som:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

Svar Tele2:

Uppfylls.

Felanmälan Webb

För att felanmäla via webben blir beställarens kontaktpersoner tilldelade ett användarnamn och lösenord. När beställaren är inloggad ges möjlighet att skapa felanmälan till Corporate Customer Support. Där kan beställaren också se historik på felärenden med information så som ärendetyp, skapat datum och nuvarande status. När ärendet är skapat prioriteras ärendet mot de SLA nivåer som gäller enligt avtal.

2.7.3 Information om felavhjälpning via telefon och SMS

Leverantören skall erbjuda att meddela information enligt krav 2.7.2 till beställaren via telefon och SMS.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Aktuell ärendestatus meddelas till kund via SMS eller e-post när ärendet skapas, felavhjälpning påbörjats. När felavhjälpning avslutats meddelas besällaren via telefon, men bekräftelse via e-post eller SMS kan tillgodoses när ärendet stängs.

2.8 Beställningar

2.8.1 Beställning

Leverantören skall ta emot beställningar enligt följande:

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Beställaren kan beställa via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt med nedan öppettider.

Corporate Customer Support

Kundservice, IT & Telefoniansvariga

Telefon öppettider: 08.00 – 17.00 vardagar

Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

E-mail: ccsupport@tele2.com

Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

Kundservice Slutanvändare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan

Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

2.8.2 Bekräftelse av mottagen beställning

Anbudsgivaren skall ge skriftlig bekräftelse av mottagen beställning till beställaren inom 1 arbetsdag.

Svar Tele2:

Uppfylls.

När beställning skapas får den kontaktperson hos kunden som skapade beställningen automatiskt en omedelbar bekräftelse via e-post. I meddelandet framgår ärendenummer som kontaktpersonen kan referera till.

2.8.3 Besked om leveransdatum

Anbudsgivaren skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 meddelar beställaren om planerat leveransdatum via telefon.

2.9 Tilläggstjänster

I det fall leverantören erbjuder nedanstående funktioner, produkter och tjänster ska dessa prissättas under respektive avsnitt.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder tilläggstjänsten By-pass (Generic Number):

Tjänsten By-pass (Generic Number) anslutning för ISDN-PRI innebär att A-nummer visas vid vidarekoppling i PBX. Det vill säga när en fast anknytning är vidarekopplad till mobiltelefonen, syns det inringande numret som A-nummer i telefonen.

- Tjänsten fungerar mot Tele2s nät.
- Tjänsten fungerar ej mot övriga operatörers nät.
- Tjänsten kan inte kombineras med A-nummervisning på anknytningsnivå .
- Tjänsten kräver att kundens växel stöder By-pass.

2.9.1 Helhetsansvar vid införande

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

När avropsavtal är tecknat mellan parterna och den tekniska kommunikationslösningen är bestämd tar den tekniska projektledaren över ansvaret gällande installation, driftsättning och leveranstest.

Vid installation av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Den tekniska projektledaren kommer överens med kund vilken ordning migrering/installation ska ske. Projektledare ansvarar för koordinering av de interna resurserna så att

migrering/införande sker enligt överenskommelse med kund. Tester sätts upp i samråd mellan kund och projektledare för att säkerställa tjänstefunktionalitet.

Vid driftsättning säkerställer den tekniska projektledaren att eventuella resurser från Tele2 finns tillgängliga hos kunden på driftsättningsdagen. Projektledaren säkerställer också att den tekniska driftsättningen sker enligt tidigare överenskommelse, samt fångar och korrigerar eventuella fel som uppkommit samband med migreringen.

Efter driftsättning samt skälig tid framöver ansvarar den tekniska projektledaren för att eventuella avvikelser korrigeras. Därefter lämnar den tekniska projektledaren över ansvaret till utvalda interna resurser inom organisationen för förvaltning.

2.9.2 Spegling av övervakning

Svar Tele2:

Uppfylls ej.

Tele2 kan ej erbjuda spegling av övervakning för Transmissionstjänster i realtid. Beställaren har möjlighet att beställa tjänsten "SNMP Read" som ger viss möjlighet till egen övervakning av Transmissionstjänsten. Med "SNMP Read" kan Tele2 erbjuda titthål i form av stöd för beställaren att använda egen SNMP-baserad programvara för realtidsövervakning av levererade funktioner. Av säkerhetsskäl skall Tele2 godkänna användningen av sådan programvara. Programvaran skall vara utformad för ren övervakning och statistikinsamling. Tele2s aggregeringsrouter har stöd för SNMP version 1 eller version 2c och MIB-II.

2.9.3 Utbildning

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

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder kundanpassade utbildningar för såväl administratörer som slutanvändare. Undervisningsmaterialet tillhandahålls på svenska och/eller engelska. Majoriteten av Tele2s företagsanpassade kurser hålls på svenska, Tele2 erbjuder dock även kurser på engelska.

2.9.4 Trafikmätningar

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

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

De vanligaste statistikrapporterna för fasta operatörstjänster visar trafik för vald period (väljs månad/kvartalsvis) eller vald utformning ett år tillbaka där nedanstående totaler presenteras:

- minuter, samtal, kostnad internt d.v.s. inom egen växelnummerserie.
- minuter, samtal, kostnad på detaljerad nivå d.v.s. per mobiloperatör, nationellt, internationellt per land och betaltjänster.
- minuter, samtal, kostnad på övergripande nivå d.v.s. mobil, nationellt, internationellt och betaltjänster.

2.9.5 Tillhörande konsulttjänster

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

Leverantören skall erbjuda tillhörande konsulttjänster inom avtalsområdet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Driftsättning, installation och leveranstest av tjänst samt leveranstid i enlighet med specifikation i kapitel 2.9.1 ingår i pris för tjänst.

Integrations-, implementations-, design och anpassningstjänster enligt nedanstående beskrivning ingår också i pris för tjänst.

- Anpassning och design av kommunikationslösningar:

För anpassning och design har Tele2 en funktion som kallas Tekniskt Affärsstöd (TAS). Det är inte ovanligt att kundernas verksamhet ställer särskilda krav på kommunikationslösningar. I vissa fall krävs det att spetskompetens inom ett specifikt område tillkallas, vilket Tele2 tillhandahåller.

TAS hjälper kunden att hitta rätt lösning, designa och anpassa en produkt eller tjänst efter kundens önskemål. TAS ansvarar också för dokumentation av kundens tekniska lösning, att den uppdateras och finns tillgänglig för de som är i behov av informationen samt har dess behörighet. Tekniskt affärsstöd finns för fast telefoni, mobil telefoni och datanättjänster

- Integration och implementation:

Vid större och mer omfattande installationsprojekt tillsätter Tele2 en projektgrupp. Det är projektledaren på gruppen Implementation som ansvarar för hela installationsprojektet, från och med att kontrakt är skrivet mellan kund och Tele2 till dess att alla tjänster är överlämnade och accepterade av kund. Projektgruppen utgörs bl. a av tekniskt affärsstöd, ansvarig säljare, säljstöd och installationstekniker.

Projektledarens huvudsakliga ansvarsområden:

- Helhetsansvar för installationsprojektet.

- Arbeta fram en implementationsplan tillsammans med kund.
- Leda regelbundna avstämningsmöten med kund.
- Leda regelbundna interna projektmöten för att säkerställa leverans enligt kundens önskemål, sprida information och identifiera eventuella risker och eliminera dessa.
- Inhämta kundens godkännande efter installation och utförda tester.

Projektledaren ansvarar för att leverera projektresultatet enligt projektbeskrivning och tidplan. Projektledaren tar fram projektbeskrivningen, tidplanen och projektbudgeten med avtalet och uppdragsspecifikationen som ram. Projektledaren ansvarar också för att definiera resursbehovet i projektet. Projektledaren ansvarar för att en projekt- och installationsmapp skapas för projektet. Under projektets gång är projektledaren ansvarig för att driva projektet framåt genom att leda projektarbetet och projektmedlemmarna. Projektledaren är också ansvarig för att rapportera projektets framsteg till dess intressenter, genom t.ex. avstämningar med Kunden och veckorapporter till styrgrupp. Då leveransen är genomförd svarar projektledaren även för det formella överlämnandet till Kunden. Projektledaren ska efter projektet dels analysera och rapportera det ekonomiska utfallet av projektet, dels förmedla erfarenheter och lärdomar till intressenter. Genom att ta vara på erfarenheter och lärdomar skapas möjligheter till ständig förbättring.

Under planeringsfasen arbetar projektledaren fram en Projektbeskrivning som innehåller resursplan, tidplan och budget. Projektbeskrivningen är projektledarens ”svar på avtalet”, en beskrivning av projektledarens tolkning av vad som verkligen ska utföras och på vilket sätt. Projektbeskrivningen ska godkännas av säljaren. Under planeringsfasen skapar projektledaren också en projektorganisation som ska utföra själva uppdraget. Projektorganisationen kan erbjuda både teknisk och administrativ support.

Utöver nämnda kostnadsfria tjänster erbjuds konsulttjänster i samband med leverans av efterfrågade funktioner. Avgiften är 1 000 kr per timme. Konsulttjänster går inte att avropas eller levereras separat.

3 Mobila operatörstjänster

3.1 Funktionella krav på tjänster

3.1.1 Abonnemang

3.1.1.1 Abonnemang för talkommunikation

Leverantören skall erbjuda mobilt abonnemang för talkommunikation över ett publikt mobilt nät.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder idag mobilt abonnemang för talkommunikation både för 2G och 3G nätet. Tele2 har även licens att erbjuda 4G i framtiden.

3.1.1.2 Abonnemang för datakommunikation

Leverantören skall erbjuda mobilt abonnemang för datakommunikation och anslutning till Internet över ett publikt mobilt nät.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder mobil åtkomst till Internet. Tjänsten kopplar ett datasamtal från mobilen via en modempool. Med tjänsten Mobil åtkomst till Internet kan användaren t.ex. läsa E-post eller skicka fax. För mobil datakommunikation behövs en mobiltelefon som stöder GSM-data och som via sladd eller via IR kan kopplas till användarens PC eller handdator. De senaste modellerna av mobiltelefoner fungerar som en kombinerad telefon och handdator.

Följande bärare för mobil åtkomst till Internet erbjuds:

- 1) CSD - GSM-data med en överföringshastighet på 9,6kbit/s. CSD kräver modempool. Detta ingår i standardlösningen för säker mobil åtkomst till WAN.

För snabbare överföringshastigheter erbjuds även:

- 2) GPRS - Paketdata i 2G-nätet med överföringshastigheter upp till 80 kbit/s.
- 3) PS - Paketdata i 3G-nätet med överföringshastigheter upp till 384 kbit/s.
- 4) HSDPA - Paketdata i 3G-nätet med överföringshastigheter upp till 7.2 Mbit/s.

3.1.1.3 Integration för mobil anknytning

Leverantören skall erbjuda integration mot beställarens ägda abonnentväxlar eller annan fast telefoni för att erhålla mobil anknytning.

Svar Tele2:

Uppfylls.

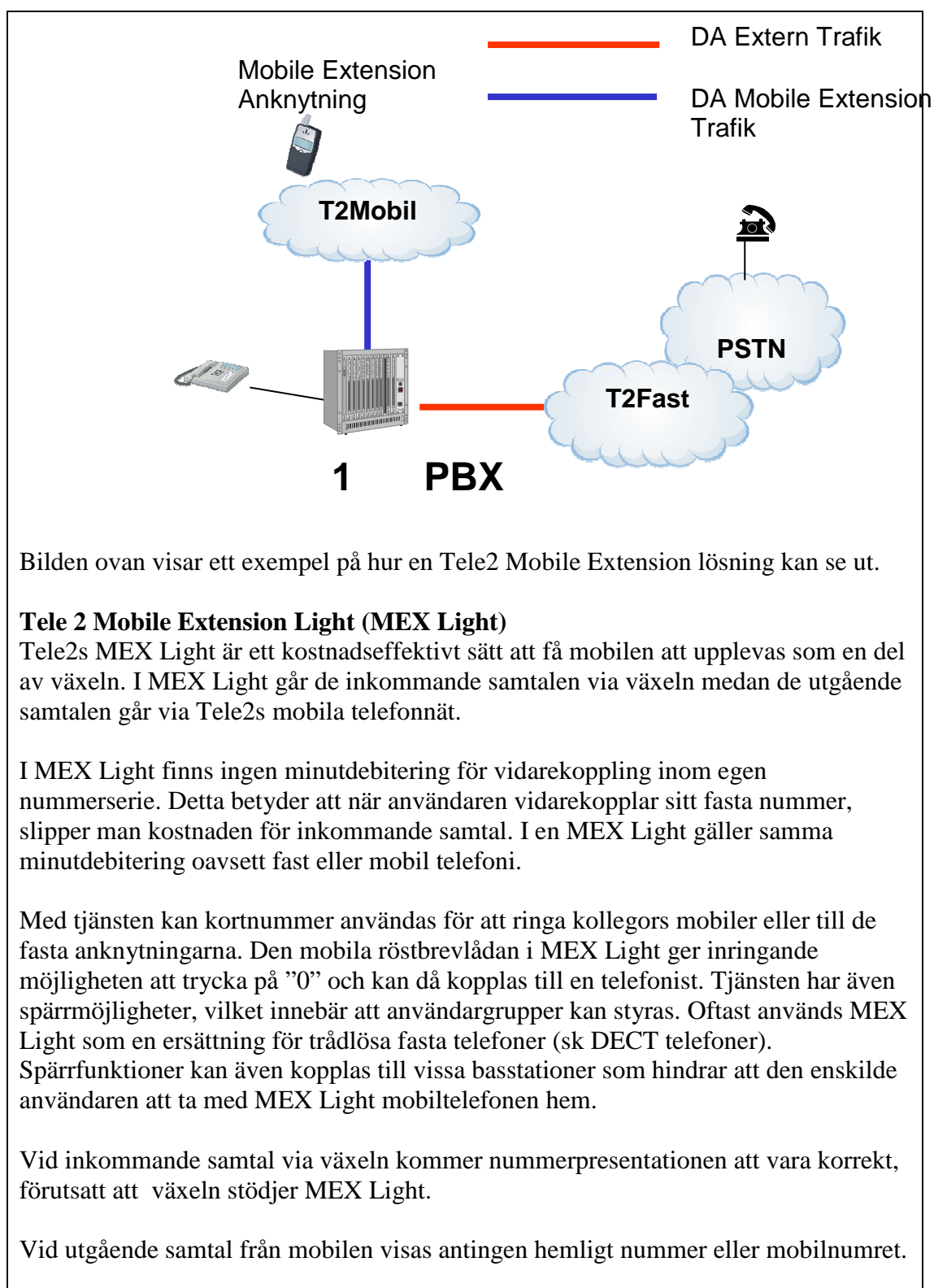
Tele 2 Mobile Extension

Mobile Extension är en tjänst där fastnät och mobilnät samverkar för att erbjuda en gemensam telefoniplattform för exempelvis ett företag eller myndighet. För att uppnå detta krävs ett nära samarbete mellan Tele2, kund och kundens växelleverantör.

Alla samtalstjänster och samtalfunktioner levereras av växeln. Tele2 levererar förbindelsen och styrningen i mobilnätet.

Tjänster så som SMS, MMS, mobildata och roaming fungerar som ett vanligt mobilabonnemang.

Tele2s lösning har inbyggd redundans, vilket innebär att vid ett avbrott på förbindelsen till växeln finns alternativa vägar för samtalet.



Bilden ovan visar ett exempel på hur en Tele2 Mobile Extension lösning kan se ut.

Tele 2 Mobile Extension Light (MEX Light)

Tele2s MEX Light är ett kostnadseffektivt sätt att få mobilen att upplevas som en del av växeln. I MEX Light går de inkommande samtalen via växeln medan de utgående samtalen går via Tele2s mobila telefontät.

I MEX Light finns ingen minutdebitering för vidarekoppling inom egen nummerserie. Detta betyder att när användaren vidarekopplar sitt fasta nummer, slipper man kostnaden för inkommande samtal. I en MEX Light gäller samma minutdebitering oavsett fast eller mobil telefoni.

Med tjänsten kan kortnummer användas för att ringa kollegors mobiler eller till de fasta anslutningarna. Den mobila röstbrevlådan i MEX Light ger inringande möjligheten att trycka på "0" och kan då kopplas till en telefonist. Tjänsten har även spärrmöjligheter, vilket innebär att användargrupper kan styras. Oftast används MEX Light som en ersättning för trådlösa fasta telefoner (sk DECT telefoner). Spärrfunktioner kan även kopplas till vissa basstationer som hindrar att den enskilde användaren att ta med MEX Light mobiltelefonen hem.

Vid inkommande samtal via växeln kommer nummerpresentationen att vara korrekt, förutsatt att växeln stödjer MEX Light.

Vid utgående samtal från mobilen visas antingen hemligt nummer eller mobilnumret.

3.1.1.4 Abonnemang för tal och datakommunikation över satellit

Svar Tele2:

Uppfylls ej. Tele2 erbjuder inte abonnemang för tal eller data över satellit .

3.1.2 Anslutningar

3.1.2.1 Direktanslutning från beställarens abonnentväxel till mobiloperatörens nät

Leverantören skall erbjuda direktanslutning mellan beställarens abonnentväxel och mobiloperatörens nät för trafik till samtliga operatörers nät.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder direktanslutningar mellan beställarens abonnentväxel och Tele2s mobilnät. Tele2 kan endast garantera funktionaliteten i det egna nätet. Vanligtvis sker detta genom tjänsterna MEX (Mobile Extension) och MEX Light.

3.1.2.2 Anslutning till befintligt inomhusnät

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder möjligheter att ansluta beställarens inomhusnät till Tele2s nät för mobil telefoni (2G och 3G). Dessa lösningar offereras separat, då kostnaden för kapacitet och anslutning kan variera. Tele2 ansluter inomhuslösningar som är funktionsdugliga och kompatibla med Tele2s befintliga nät.

3.1.3 Nummerplan

3.1.3.1 Gemensam nummerplan med kortnummer

Leverantören skall erbjuda en för beställaren gemensam nummerplan med kortnummer för erbjudna abonnemang enligt 3.1.1.1.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Med denna tjänst kan beställaren integrera fast och mobil telefoni genom att medarbetarna kan använda samma anknytningar från mobilen som från den fasta kontorstelefonen. Det är enkelt, går snabbt och kan spara pengar. Tjänsten Privat Nummerplan kan med fördel kombineras med Skräddarsydda spärrtjänster och Telefonsvararen med växelkoppling.

3.1.4 Funktioner Abonnemang för tal

3.1.4.1 Basfunktioner

Följande funktioner skall ingå i för erbjudna abonnemang enligt punkten 3.1.1.1

- Nummerpresentation
- Parkering av samtal
- Pendling mellan samtal
- Vidarekoppling
- Spärr mot betalsamtal
- Skydd mot nummerpresentation

- Konferenssamtal, minst 3 parter
- Röstbrevlåda
- Textmeddelande (SMS)
- Samtal väntar

Svar Tele2:

Uppfylls.

Samtliga ovanstående basfunktioner ingår i mobila abonnemang för talkommunikation över ett publikt nät. Tele2 hänvisar till "Bilaga 1 Basfunktioner mobil telefoni" för information en utförlig beskrivning av basfunktioner.

3.1.4.2 Tilläggfunktioner

Leverantören bör erbjuda nedanstående funktioner. Funktionerna kan erbjudas som tillägg till abonnemang enligt punkt 3.1.1.1 eller paketerat på annat sätt.

- Rörlig bildöverföring (videosamtal)
- Bildmeddelande (MMS)
- E-post
- Faxlåda
- Datakommunikation

Svar Tele2:

Uppfylls.

Rörlig bildöverföring (videosamtal):

Tjänsten videosamtal ger användaren möjligheten att se den han/hon pratar med. Genom en videokamera i terminalen kan användaren låta den han/hon pratar med se det användaren filmar. Tjänsten är endast tillgänglig i 3G-nätet och kräver en 3G-terminal med videofunktion.

Bildmeddelande (MMS):

MMS innebär att användaren kan skicka och ta emot meddelanden bestående av text, ljud och bild. Det kan vara foton användaren tagit med telefonens kamera eller/och ljud användaren spelat in med telefonens mikrofon. Det finns olika sätt att skicka MMS och det är kostnadsfritt att ta emot dem. Mottagaren behöver inte ha sin telefon påslagen när avsändaren skickar meddelandet utan det levereras när mottagande telefon slås på.

E-post:

Med T2 E-post kan användaren både sända och ta emot E-post via SMS.

Sändning: användaren kan skicka E-post från mobiltelefonen via SMS.

Textmeddelandet skickas från telefonen och görs om till E-post och skickas vidare på Internet till angiven mottagaradress.

Mottagning: användaren erhåller en E-postadress till mobiltelefonen (mobiltelefonnummer, t.ex. 07XXXXXXXXX@sms.tele2.se) och kan ta emot E-post direkt till telefonen som SMS. Tjänsten finns endast i 2G-nätet.

Faxlåda:

Med T2 Faxbrevlåda kan användaren ta emot och hämta fax oavsett var han/ hon befinner sig. Fax som sänds till användaren lagras i faxbrevlådan och kan skrivas ut på vilken faxterminal som helst. Användaren kan välja om alla faxmeddelanden ska sändas till ett hemfaxnummer eller valfritt faxnummer.

Datakommunikation:

GSM-nätet kan användas för dataöverföring mellan två datorer. Genom att ansluta en mobiltelefon till en dator går det att kommunicera med en annan dator via GSM-nätet. Denna tjänst är ett alternativ till utgående T2 Data och fax och passar kunder som vill att deras mobiltelefon eller dator ska kunna bli uppringd för dataöverföring.

3.1.5 Funktioner Abonnemang för datakommunikation**3.1.5.1 Mobil åtkomst till Internet**

Leverantören skall erbjuda en funktion för mobil åtkomst till Internet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder en funktion för mobil åtkomst till Internet. Tjänsten kopplar ett datasamtal från mobilen via en modempool. Med tjänsten Mobil åtkomst till Internet kan användaren t.ex. läsa E-post eller skicka fax. För mobil datakommunikation behövs en mobiltelefon som stöder GSM-data och som via sladd eller via IR kan kopplas till användarens PC eller handdator. De senaste modellerna av mobiltelefoner fungerar som en kombinerad telefon och handdator.

Följande bärare för mobil åtkomst till Internet erbjuds:

- CSD - GSM-data med en överföringshastighet på 9,6kbit/s. CSD kräver modempool. Detta ingår i standardlösningen för mobil åtkomst till Internet.

För snabbare överföringshastigheter erbjuds även:

- GPRS - Paketdata i 2G-nätet med överföringshastigheter upp till 80 kbit/s.
- PS - Paketdata i 3G-nätet med överföringshastigheter upp till 384 kbit/s.

3.1.5.2 Mobil åtkomst till WAN**Svar Tele2:**

Uppfylls.

Tele2 erbjuder en VPN-lösning som möjliggör mobil åtkomst till myndighetens WAN i tjänsten Tele2 Intranät via mobilen. Tele2 Intranät via mobilen ger användaren säker mobil åtkomst till sitt WAN.

Tele2 erbjuder en unik möjlighet för kunder att koppla upp sig mot sitt interna nätverk utan att kringgå de säkerhetsrutiner som finns i organisationen. Tjänsten realiserar med hjälp av en säker anslutning, som kräver en grundinstallation, en så kallad Virtual Private Network Server (VPN-server). Tack vara denna server kan de anställda accessa det interna nätverket via sina bärbara datorer, där GPRS-telefonen används som modem. På så vis kan användaren läsa E-post och dokument direkt från

det interna nätverket, var som helst och hur som helst. Kommunikationen sker krypterat och säkert med hjälp av 3DES. Lösningen stödjer access med upp till 100 samtidiga användare. Lösningen kan skalas upp om så önskas och dessutom finns en större, men i övrigt likadan lösning, som hanterar upp till 10 000 samtidiga användare. Lösningen fungerar även för uppringd access, ADSL eller bredband.

Följande bärare kan användas för säker mobil åtkomst till WAN:

- CSD - GSM-data med en överföringshastighet på 9,6kbit/s. CSD kräver modempool. Detta ingår i standardlösningen för säker mobil åtkomst till WAN.

För snabbare överföringshastigheter erbjuds även:

- GPRS - Paketdata i 2G-nätet med överföringshastigheter upp till 80 kbit/s.
- PS - Paketdata i 3G-nätet med överföringshastigheter upp till 384 kbit/s.
- HSDPA - Paketdata i 3G-nätet med överföringshastigheter upp till 7.2 Mbit/s.

Tele2 erbjuder också tjänsten Företag Specifik APN – kundspecifikt APN möjliggör en enkel mobil åtkomst till kundens privata LAN. Med APN-tjänsten kan mobila användare komma åt sina företagslokala tjänster såsom exchange-servrar var som helst, när som helst. Tjänsten utnyttjar Tele2s mobila nät och kommer skicka all information inom Tele2s egna nätverk, med andra ord skickas aldrig någon trafik över Internet. Det unika APN:et konfigureras i mobilen och kommer att autentiseras genom en verifiering av att mobilen har rättighet att använda det unika APN:et. Exakt vilka av kundens abonnemang som ska ha tillgång till APN:et går att skraddarsy efter kundens behov och önskemål.

3.1.5.3 Säker anslutning

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder en VPN-lösning som möjliggör mobil åtkomst till myndighetens WAN i tjänsten Tele2 Intranät via mobilen. Tele2 Intranät via mobilen ger användaren säker mobil åtkomst till sitt WAN.

Tele2 erbjuder en unik möjlighet för kunder att koppla upp sig mot sitt interna nätverk utan att kringgå de säkerhetsrutiner som finns i organisationen. Tjänsten realiserar med hjälp av en säker anslutning, som kräver en grundinstallation, en så kallad Virtual Private Network Server (VPN-server). Tack vara denna server kan de anställda accessa det interna nätverket via sina bärbara datorer, där GPRS-telefonen används som modem. På så vis kan användaren läsa E-post och dokument direkt från det interna nätverket, var som helst och hur som helst. Kommunikationen sker krypterat och säkert med hjälp av 3DES. Lösningen stödjer access med upp till 100 samtidiga användare. Lösningen kan skalas upp om så önskas och dessutom finns en större, men i övrigt likadan lösning, som hanterar upp till 10 000 samtidiga användare. Lösningen fungerar även för uppringd access, ADSL eller bredband.

Följande bärare kan användas för säker mobil åtkomst till WAN:

- CSD - GSM-data med en överföringshastighet på 9,6kbit/s. CSD kräver modempool. Detta ingår i standardlösningen för säker mobil åtkomst till WAN.

För snabbare överföringshastigheter erbjuds även:

- GPRS - Paketdata i 2G-nätet med överföringshastigheter upp till 80 kbit/s.
- PS - Paketdata i 3G-nätet med överföringshastigheter upp till 384 kbit/s.
- HSDPA - Paketdata i 3G-nätet med överföringshastigheter upp till 7.2 Mbit/s.

Tele2 erbjuder också tjänsten Företag Specifik APN – kundspecifikt APN möjliggör en enkel mobil åtkomst till kundens privata LAN. Med APN-tjänsten kan mobila användare komma åt sina företagslokala tjänster såsom exchange-servrar var som helst, när som helst. Tjänsten utnyttjar Tele2s mobila nät och kommer skicka all information inom Tele2s egna nätverk, med andra ord skickas aldrig någon trafik över Internet. Det unika APN:et konfigureras i mobilen och kommer att autentiseras genom en verifiering av att mobilen har rättighet att använda det unika APN:et. Exakt vilka av kundens abonnemang som ska ha tillgång till APN:et går att skräddarsy efter kundens behov och önskemål.

3.1.6 Tilläggfunktioner övrigt

Svar Tele2:

Uppfyller delvis.

Tele2 erbjuder följande tilläggfunktioner;

- SMS-utskick från persondator
- Utskick av Grupp-SMS

SMS-utskick från persondator

- Med SMS-funktionen kan användaren skicka och ta emot textmeddelanden med max 160 tecken. Tjänsten ingår i alla Tele2-abonnemang. Det är kostnadsfritt att ta emot meddelande. Om alla platser för textmeddelanden är upptagna provar nätet att sända ut meddelandet senare. Lagringsmöjligheter är telefonberoende. Upp till 400 mottagare kan skickas på samma gång. För mer information om SMS-utskick från datorn och för nerladdning av mjukvaran som krävs:

<http://www.tele2.se/foretag/sms-fran-datorn.html>

- Med T2 E-POST, kan de som har Tele2 Mobil-abonnemang både sända och ta emot e-post via sin mobil. Att ta emot E-post fungerar på samma sätt som att ta emot SMS i mobiltelefonen. Kundens e-postadress är 07xxxxxxx@sms.tele2.se. T2 E-post förkortar brev som är längre än 160 tecken och tar bort bilagor som inte kan visas på en mobil. Om meddelandet blivit förkortat ser kunden det genom att meddelandet avslutas med tre punkter (...). OBS! Tjänsten är inte avsedd för massutskick. Om kund ändå vill använda den här tjänsten för massutskick kan problemet minimeras genom att skicka flera mail med 5-10 mottagare i varje.

Utskick av Grupp-SMS

- Med Tele2 SMS från datorn använder användaren sin dator för att skicka meddelandet, Som vanligt når användaren fram direkt till mottagarens mobil, och meddelandet ser ut som om det skickats från användarens mobil. Skillnaden är att användaren hanterar adressering, textskrivande, sändning och lagring med sin dator. Upp till 400 mottagare kan skickas meddelanden på samma gång. För mer information om SMS-utskick från datorn och för nerladdning av mjukvaran som krävs: <http://www.tele2.se/foretag/sms-fran-datorn.html>

- Grupp-SMS är en tjänst för att distribuera stora volymer SMS till mobilabbonenter utan att dessa betalar för det. Access Grupp-SMS ges via Internet. Användaren tillhandahåller IP-nummer för den maskin som skall ha tillgång till SMS-centret. Tele2 öppnar för access för detta IP-nummer och ger också ut ett Login-ID och Lösenord till SMS-centret. I standard-tjänsten ingår ett SMSC-konto som är dubbelriktat. Användaren har med hjälp av kontot möjlighet att skicka ut SMS till alla abonnenter i svenska operatörers nät. I standardlösningen erbjuder Tele2 ett kortnummer (femsiffrigt nummer ex. 71189) till Tele2/Comviq abonnenter. Tele2/Comviq abonnenter kan skicka SMS/svara till kortnumret. För mer information se.

3.1.7 Funktion för separerade fakturor

3.1.7.1 Två separata fakturor

Funktion för två separata fakturor skall finnas. Fakturering sker till två olika faktureringsadresser per abonnemang där tjänstesamtal faktureras beställaren och privatsamtal den enskilde användaren.

Svar Tele2:

Uppfyller.

T2 Företagskort

Med tjänsten Tele2 Företagskort kan mobilanvändandet delas upp mellan företagssamtal och privata samtal. Genom ett enkelt handgrepp när användaren slår på telefonen bestämmer användaren om det är företagssidan (slå PIN-kod plus 00) eller privatsidan (slå PIN-kod plus 01) av abonnemanget som skall aktiveras. Det är möjligt med olika prissättning av trafikavgifter för tjänste- och privatsamtal. Trafikavgifterna beror då på vilken pinkod användaren loggat in med. Tele2 Företagskort kombineras med fördel med Tele2s Skräddarsydda spärrtjänster.

Tele2 Företagskort fungerar även i utlandet vilket är unikt för Tele2. Med Tele2 Företagskort kan tjänstesamtal och privatsamtal faktureras till två olika faktureringsadresser.

3.1.7.2 Separata trafikavgifter

I funktionen två separata fakturor bör trafikavgifterna för tjänstesamtal och privatsamtal kunna prissättas olika.

Svar Tele2:

Uppfyller.

T2 Företagskort

Med tjänsten Tele2 Företagskort kan mobilanvändandet delas upp mellan företagssamtal och privata samtal. Genom ett enkelt handgrepp när användaren slår på telefonen bestämmer användaren om det är företagssidan (slå PIN-kod plus 00) eller privatsidan (slå PIN-kod plus 01) av abonnemanget som skall aktiveras. Det är möjligt med olika prissättning av trafikavgifter för tjänste- och privatsamtal. Trafikavgifterna beror då på vilken pinkod användaren loggat in med. Tele2 Företagskort kombineras med fördel med Tele2s Skräddarsydda spärrtjänster.

Tele2 Företagskort fungerar även i utlandet vilket är unikt för Tele2. Med Tele2 Företagskort kan tjänstesamtal och privatsamtal faktureras till två olika faktureringsadresser.

3.1.8 Portering och nummerserier

3.1.8.1 Hel nummerserie

Leverantören skall erbjuda myndigheten hela nummerserier (såväl aktiva som inaktiva nummer).

Svar Tele2:

Uppfyller.

Tele2 erbjuder möjligheten att låta inkommande telefon- och datatrafik gå via Tele2s telefonnummer och direktvalsnummer. Tele2 kan erbjuda hela nummerserier enligt beställarens önskemål. Tele2s nummerserie ingår i den svenska nummerplanen från PTS. Tele2 telefonnummer finns i grupper om 10, 100, och 1000 nummer.

3.1.8.2 Portering av hel nummerserie

Det bör vara möjligt för myndigheten att behålla hela sin nummerserie (såväl aktiva som inaktiva nummer) hos leverantören vid byte av leverantör. Redogör för vilka typiska tider som gäller för nummerserier om 100, 1000 och 10 000-nummer.

Svar Tele2:

Uppfyller.

Kunden äger rätten till sina nummerserier, såväl aktiva som inaktiva nummer, enligt Post och Telestyrelsens (PTS) anvisningar. Således är det möjligt för kunden att behålla nuvarande nummerserier vid byte av leverantör, vilket kallas portering av nummerserier. En förutsättning för portering av befintliga telefonnummer är att kunden har reserverat telefonnummerserien hos sin befintliga teleoperatör. Tele2 porterar även 020- och 0200-nummer.

- Tele2s nummerserier

Kunder med direkt anslutning till Tele2, erbjuds möjligheten att låta inkommande telefon- och datatrafik gå via Tele2s telefonnummer och direktvalsnummer. Tele2 nummerserie ingår i den svenska nummerplanen från Post och Telestyrelsen (PTS). Tele2s nummerserier finns i grupper om 10, 100, 1000 och 10 000- nummer.

I Tele2s nummerserier ingår direktvalsnummer. Det innebär att varje enskild anknytning i växel har sitt egna telefonnummer och kan bli uppringd från annan abonnent, utan att behöva kopplas via telefonist.

Tele2s tider för att portera nummerserier vid byte av leverantör;

- 10 nummer, 14 arbetsdagar
- 100 nummer, 14 arbetsdagar
- 1000- nummer, 15-20 arbetsdagar
- 10 000 nummer, 15-20 arbetsdagar

3.2 Säkerhetskrav på tjänsten

Leverantörens erbjudna funktioner och tjänster skall vara i enlighet med beskrivningarna i Ramavtalets bilaga 3 Säkerhet.

Svar Tele2:

Uppfylls

3.3 Krav på tillgänglighet

3.3.1 Helhetsåtagande avseende Service och tillgänglighet

Leverantören skall erbjuda ett helhetsåtagande avseende Service och tillgänglighet för erbjudna funktioner och tjänster enligt Ramavtalets bilaga 4 Service och tillgänglighet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Priser på SLA-nivåer, inom beställarens lokaler

Klass	Prispåslag, abonnemangsavgift	Omräkningsfaktor
Klass 1*	20%	1,00
Klass 2*	15%	1,00
Klass 3	10%	1,00
Klass 4	5%	1,00
Klass 5	3%	1,00
Klass 6	0%	1,00

* För dessa klasser tillkommer en kostnad för teknisk lösning, site-förstärkning, om 30.000 kr per år.

3.4 Administration och kontroll

Leverantören skall tillhandahålla administration och kontroll enligt kraven i Ramavtalets bilaga 5 Administration och kontroll. De kraven skall ingå i prissättningen för erbjudna produkter och tjänster.

Svar Tele2:

Uppfylls.

3.5 Krav på leverantörstjänster

Erbjudna funktioner, produkter och tjänster i detta avsnitt ska inte prissättas separat utan ska ingå i priset för övriga tjänster.

3.5.1 Principer för kontakt

Rutinerna för beställarens kontakter med anbudsgivaren skall bygga på principerna:

- Enkla och tydliga rutiner
- En kanal in till leverantören (SPOC) för Beställarens kontakter med leverantören
- För Beställaren utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster och är tillgänglig för direktkontakt med kunden

Svar Tele2:

Uppfylls.

Nedan återfinns information om de funktioner på Tele2 som ansvarar för detta. Tele2s rutiner är enkla och tydliga både under införande och migration samt under förvaltning. Telefoniansvariga hos beställaren ges support av Corporate Customer Support. Corporate Customer Support hanterar endast befintliga kunder vilket leder till korta svarstider. Hos Corporate Customer Support finns för kunden utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster, denna kontaktperson är tillgänglig för direktkontakt med kunds kontaktpersoner. Slut användare hos beställaren ges support av Kundservice.

Corporate Customer Support

Kundservice, IT & Telefoniansvariga

Öppettider/Bemanning telefon, fax, chat och e-post: 08.00 – 17.00 vardagar
Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

Felanmälan, IT & Telefoniansvariga

Via val 2 på befintlig IVR.
Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar
Telefonnummer: 0200 nnn nnn (eget nummer)

Kundservice Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar
Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

E-post

ccsupport@tele2.com

Kundservice Slut användare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan
Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

Felanmälan Slut användare

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar
Telefonnummer: 0200 23 23 23, alt eget nummer

Kontaktperson på CCS

- ska vara delaktig under BID fas vid behov
- ansvarar för administrativ implementering/migrering och administrativ kundförvaltning
- är en del av en funktion som gemensamt ansvarar för hantering av alla ärenden och samtal som kommer till CCS
- ska vara eskalationspunkt för kunder vid frågor gällande administrativa ärenden

- ska ingå i ett KAM team tillsammans med Senior Account Manager, Service Manager och eventuell kontaktperson på TCS
- ska vara delaktig i utformning av Förvaltningsmanual samt delta på kundbesök vid behov
- ska ansvara för att rapporter och statistik från Corporate Customer Support levereras till kund enligt överenskommelse i Förvaltningsmanualen

3.6 Införande och migration

3.6.1 Leveranstider anslutningar

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 uppfyller leverans gällande funktioner och tjänster enligt kriterierna ovan.

- Vid nybeställning eller flytt av erbjudna tjänster genomförs först en så kallad förprojektering för att utvärdera accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Genomsnittliga leveranstider från beställning till slutleverans uppgår hos Tele2 till 23 arbetsdagar där ca 10 arbetsdagar är ledtider hos underleverantörer. Vid tillfällen där Tele2 levererar egen förbindelse, uppgår leveranstiden till ca 20 dagar beroende på tillgänglighet av fysisk utrustning.
- Vid beställningar av uppgradering/nedgradering lägger kund en order till Tele2, Tele2s säljare upprättar då ett tilläggsavtal. Parallellt kontaktar säljaren den tekniska projektledaren som i sin tur kommer överens med kunden om lämpligt datum för uppgradering/nedgradering. Den tekniska projektledaren ansvarar för och synkroniserar de interna resurserna på Tele2 som krävs för uppgradering/nedgradering. Leveranstid för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning är högst 5 arbetsdagar.
- Vid konfigurationsändring kontaktar kunden säljaren på Tele2, som i sin tur kontaktar teknisk projektledare. Den tekniska projektledaren ansvarar för och synkroniserar de interna resurserna på Tele2 som krävs för konfigurationsändringen. När konfigurationsändringen är genomförd, kontaktar teknisk projektledare kunden för bekräftelse av att konfigurationsändringen är genomförd. Leveranstid för konfigurationsändringar är högst 1 arbetsdag.

3.6.2 Successiv leverans vid migration

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Vid leverans av ny kommunikationsutrustning sker leveransen successivt, med parallell användning av kundens befintliga kommunikationslösning.

När avropsavtal är tecknat mellan parterna och den tekniska kommunikationslösningen är bestämd tar den tekniska projektledaren över ansvaret.

Tillsammans med kund koordinerar den tekniska projektledaren resurser och åtaganden för respektive part. Den tekniska projektledaren upprättar även en tidsplan. Projektledaren tillsätter och synkroniserar interna resurser för att uppfylla kundens önskemål och tidplan.

Vid installation av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Den tekniska projektledaren kommer överens med kund vilken ordning migrering/installation ska ske. Projektledare ansvarar för koordinering av de interna resurserna så att migrering/införande sker enligt överenskommelse med kund. Tester sätts upp i samråd mellan kund och projektledare för att säkerställa tjänstens funktionalitet.

Vid driftsättning säkerställer den tekniska projektledaren att eventuella resurser från Tele2 finns tillgängliga hos kunden på driftsättningsdagen. Projektledaren säkerställer också att den tekniska driftsättningen sker enligt tidigare överenskommelse, samt fångar och korrigerar eventuella fel som uppkommit i samband med migreringen.

Efter driftsättning samt skälig tid framöver ansvarar den tekniska projektledaren för att eventuella avvikelser korrigeras. Därefter lämnar den tekniska projektledaren över ansvaret till utvalda interna resurser inom organisationen för förvaltning.

3.7 Support och Assistans

3.7.1 Support och assistans

Anbudsgivaren skall lämna nödvändig assistans på svenska eller engelska i samband med driftsstart samt under avtalsperioden till:

- Administratörer
- Tekniska specialister

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder dedikerad assistans för administratörer och tekniska specialister under såväl driftstart som under avtalsperioden. Gällande driftstart är det Tele2s tekniska projektledare som huvudsakligen stödjer tekniska specialister, medens Tele2s företagssupport assisterar administratörerna. Tele2s support och assistans till kund sker på svenska och/eller engelska.

3.7.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Anbudsgivaren bör erbjuda i efterfrågad support och assistans i webbgränssnitt.

Svar Tele2:

Uppfyller.

Efterfrågad support och assistans erbjuds via webbgränssnitt för Administratörer och Tekniska specialister på både svenska och engelska. Webbgränssnittet har chatfunktion vilken har öppet: 08.00 – 17.00 vardagar.



3.8 Felhantering

3.8.1 Kanaler för felanmälan

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

Svar Tele2:

Uppfyller.

Beställaren kan felanmäla dygnet runt via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

Corporate Customer Support/Technical Customer Support är de funktioner på Tele2 som tar emot felanmälan dygnet runt.

Felanmälan, IT & Telefoniansvariga

Endast på telefon, via val 2. på befintlig IVR.
 Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar
 Telefonnummer: 0200 nnn nnn (eget nummer)

Kundservice Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar
 Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

E-post

ccsupport@tele2.com

Felanmälan, Slutanvändare

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar
 Telefonnummer: 0200 23 23 23, alt eget nummer

3.8.2 Information om felhantering via webbgränssnitt

Anbudsgivaren skall via webbgränssnitt kunna presentera aktuell status för felanmälningar som:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

Svar Tele2:

Uppfylls.

Felanmälan Webb

För att felanmäla via webben blir beställarens kontaktpersoner tilldelade ett användarnamn och lösenord. När beställaren är inloggad ges möjlighet att skapa felanmälan till Corporate Customer Support. Där kan beställaren också se historik på felärenden med information så som ärendetyp, skapat datum och nuvarande status. När ärendet är skapat prioriteras ärendet mot de SLA nivåer som gäller enligt avtal.

3.8.3 Information om felavhjälpning via telefon och SMS

Anbudsgivaren skall erbjuda att meddela information enligt krav 3.8.2 till beställaren via telefon och SMS.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Aktuell ärendestatus meddelas till kund via SMS eller e-post när ärendet skapas, felavhjälpning påbörjats. När felavhjälpning avslutats meddelas besällaren via telefon, men bekräftelse via e-post eller SMS kan tillgodoses när ärendet stängs.

3.9 Beställningar

3.9.1 Beställning

Anbudsgivaren skall ta emot beställningar enligt följande:

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Beställaren kan beställa via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt med nedan öppettider.

Corporate Customer Support

Kundservice, IT & Telefoniansvariga

Telefon öppettider: 08.00 – 17.00 vardagar

Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

E-mail: ccsupport@tele2.com

Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

Kundservice Slutanvändare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan

Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

3.9.2 Bekräftelse av mottagen beställning

Anbudsgivaren skall ge skriftlig bekräftelse av mottagen beställning till beställaren inom 1 arbetsdag.

Svar Tele2:

Uppfylls.

När beställning skapas får den kontaktperson hos kunden som skapade beställningen automatiskt en omedelbar bekräftelse via e-post. I meddelandet framgår ärendenummer som kontaktpersonen kan referera till.

3.9.3 Besked om leveransdatum

Anbudsgivaren skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 meddelar beställaren om planerat leveransdatum via telefon.

3.9.4 Information

3.9.4.1 Informationens omfattning

Anbudsgivaren bör tillhandahålla information om erbjudna och levererade tjänster och funktioner för Beställaren.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller information om funktioner, produkter och tjänster bl.a. via följande kanaler:

- Personliga möten
- Utbildningar
- Produktblad/broschyrer i printad eller elektronisk form
- Information via web-sida alt elektronisk post
- Dokumentation i samband med överlämnande av driftsatt tjänst

3.9.4.2 Webbaserad administration av abonnemang

Anbudsgivaren bör erbjuda webbaserat verktyg för administration av Beställarens abonnemang som innehåller följande funktioner:

- registeruppgifter om användare, abonnemang, telefoner och SIM-kort
- hantering av abonnemang

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder självadministrationsverktyget Selfcare som ger möjlighet till överblick och administration av registeruppgifter om användare, abonnemang samt kontroll av tjänster. Beställning av abonnemang och tjänster är tillgängligt dygnet runt. Puk koder, telefonmodeller samt simkortsnummer finns också registrerat i Selfcare.

För ytterligare information om Selfcare hänvisar Tele2 till ”Bilaga 2 Selfcare”.

3.10 Tilläggstjänster

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s mobila växel

Tele2s Mobila växel är en virtuell växel i mobilnätet. Det innebär att kunden får tillgång till användbara växelfunktioner utan att äga eller underhålla någon hårdvara. Kunderna ringer ett fast växeltelefonnummer som vanligt och användarna är

anträffbara på sina mobiltelefoner. Med Tele2 Mobil växel får mobilabonnemanget också ett fastnät nummer.

När användaren inte är anträffbar kan den inringande antingen lämna ett meddelande i T2 Svares röstbrevlåda eller kopplas vidare till kundens växel/huvudnummer.

Basfunktioner;

Internt anknyningsnummer, vidarekoppling, talad hänvisning, samtalsflytt, trepartssamtal och återuppringning.

Tilläggsfunktioner;

Svarsgrupp, flerparts-konferens och tandemringning.

3G – USB – Modem

Tele2 köper in och tillhandahåller modem till våra mobildatatjänster. Idag erbjuds USB modem med nedladdningshastigheter upp till 14,4 Mbps.

Tele2 följer marknaden och allt eftersom vårt mobilnät och produkterna för mobildata utvecklas kommer nya modem erbjudas. Tele2s tjänster är självklart också testade för flera av de USB modem och inbyggda 3G modem som finns på marknaden idag.

Data-Bulk

Tele2s Data-Bulk är en tjänst som myndigheten kan nyttja för hela myndighetens GPRS/3G dataanvändning. Det vill säga ett volympaket för samtliga användare hos myndigheten, vilket ersätter debitering på abonnemangsnivå.

Mail i mobilen

Med tjänsten Mail i mobilen sker åtkomst till e-post via mobilen. Användaren kan läsa, skicka och rensa mail. Informationen synkroniseras automatiskt, säkert och direkt mellan dator och mobilen. Eventuella undermappar i inboxen synkroniseras på samma sätt som övriga inkorgen. Detsamma gäller aktiviteterna i din kalender och kontakterna i din adressbok. Kommunikationen blir helt enkelt smidigare och du effektivare.

T2 svar med telefonistöd

Till Tele2s tjänst T2 svar med telefonistöd vidarekopplas alla mobilsamtal som användaren inte kan besvara till röstbrevlåda eller telefonist.

Den inringande hör mobilanvändarens förinspelade hälsningsfras.

Därefter ges den inringande två val, tryck 0 för att bli kopplad till företagsväxeln eller lämna ett meddelande i röstbrevlådan efter tonen.

Skräddarsydda spärrtjänster

Fördelen med att använda mobiltelefoner är många. Dock kan mobiliteten även leda till kostnader bortom företagets kontroll.

Tele2s tilläggstjänst Skräddarsydda Spärrtjänster ger

Möjlighet till kontroll av kostnader för mobiltelefoni på

ett enkelt och flexibelt sätt. Beroende på abonnentens uppgifter och behov anges en såkallad spärrprofil. Det finns fem olika spärrkategorier som kan kombineras för att skapa olika spärrprofiler. t.

3.10.1 Helhetsansvar vid införande

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tar ett helhetsansvar vid införande/migration av funktioner, produkter och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranssätt.

När avropsavtal är tecknat mellan parterna och den tekniska kommunikationslösningen är bestämd tar den tekniska projektledaren över ansvaret gällande installation, driftsättning och leveranstest.

Vid installation av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Den tekniska projektledaren kommer överens med kund vilken ordning migrering/installation ska ske. Projektledare ansvarar för koordinering av de interna resurserna så att migrering/införande sker enligt överenskommelse med kund. Tester sätts upp i samråd mellan kund och projektledare för att säkerställa tjänste- funktionalitet.

Vid driftsättning säkerställer den tekniska projektledaren att eventuella resurser från Tele2 finns tillgängliga hos kunden på driftsättningsdagen. Projektledaren säkerställer också att den tekniska driftsättningen sker enligt tidigare överenskommelse, samt fångar och korrigerar eventuella fel som uppkommit samband med migreringen.

Efter driftsättning samt skälig tid framöver ansvarar den tekniska projektledaren för att eventuella avvikelser korrigeras. Därefter lämnar den tekniska projektledaren över ansvaret till utvalda interna resurser inom organisationen för förvaltning.

3.10.2 Utbildning

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

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder kundanpassade utbildningar för såväl administratörer som slutanvändare. Undervisningsmaterialet tillhandahålls på svenska och/eller engelska. Majoriteten av Tele2s företagsanpassade kurser hålls på svenska, Tele2 erbjuder dock även kurser på engelska.

Tele2 erbjuder administratörer utbildning i våra tjänster, processer och rutiner. På porteringsdagen anordnar Tele2 öppet hus för användarna där Tele2 är behjälpliga med kopiering av telefonbok samt svara på frågor kring Tele2s tjänster.

3.10.3 Trafikmätningar

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

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

De vanligaste statistikrapporterna för mobila operatörstjänster visar trafik för vald period (väljs månad/kvartalsvis) eller vald utformning ett år tillbaka där nedanstående totaler presenteras:

- minuter, samtal, kostnad internt d.v.s. inom egna nummerserier.
- minuter, samtal, kostnad på detaljerad nivå d.v.s. per mobiloperatör, nationellt, internationellt per land, betaltjänster och sms.

3.10.4 Tillhörande konsulttjänster

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

Leverantören skall erbjuda tillhörande konsulttjänster inom avtalsområdet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Driftsättning, installation och leveranstest av tjänst samt leveranstid i enlighet med specifikation i kapitel 2.9.1 ingår i pris för tjänst.

Integrations-, implementations-, design och anpassningstjänster enligt nedanstående beskrivning ingår också i pris för tjänst.

Anpassning och design av kommunikationslösningar

För anpassning och design har Tele2 en funktion som kallas Tekniskt Affärsstöd (TAS). Det är inte ovanligt att kundernas verksamhet ställer särskilda krav på kommunikationslösningar. I vissa fall krävs det att spetskompetens inom ett specifikt område tillkallas, vilket Tele2 tillhandahåller.

TAS hjälper kunden att hitta rätt lösning, designa och anpassa en produkt eller tjänst efter kundens önskemål. TAS ansvarar också för dokumentation av kundens tekniska lösning, att den uppdateras och finns tillgänglig för de som är i behov av

informationen samt har dess behörighet. Tekniskt affärsstöd finns för fast telefoni, mobil telefoni och datanättjänster

Integration och implementation

Vid större och mer omfattande installationsprojekt tillsätter Tele2 en projektgrupp. Det är projektledaren på gruppen Implementation som ansvarar för hela installationsprojektet, från och med att kontrakt är skrivet mellan kund och Tele2 till dess att alla tjänster är överlämnade och accepterade av kund. Projektgruppen utgörs bl. a av tekniskt affärsstöd, ansvarig säljare, säljstöd och installationstekniker.

Projektledarens huvudsakliga ansvarsområden:

- Helhetsansvar för installationsprojektet.
- Arbeta fram en implementationsplan tillsammans med kund.
- Leda regelbundna avstämningsmöten med kund.
- Leda regelbundna interna projektmöten för att säkerställa leverans enligt kundens önskemål, sprida information och identifiera eventuella risker och eliminera dessa.
- Inhämta kundens godkännande efter installation och utförda tester.

Projektledaren ansvarar för att leverera projektresultatet enligt projektbeskrivning och tidplan. Projektledaren tar fram projektbeskrivningen, tidplanen och projektbudgeten med avtalet och uppdragsspecifikationen som ram. Projektledaren ansvarar också för att definiera resursbehovet i projektet. Projektledaren ansvarar för att en projekt- och installationsmapp skapas för projektet. Under projektets gång är projektledaren ansvarig för att driva projektet framåt genom att leda projektarbetet och projektmedlemmarna. Projektledaren är också ansvarig för att rapportera projektets framsteg till dess intressenter, genom t.ex. avstämningar med Kunden och veckorapporter till styrgrupp. Då leveransen är genomförd svarar projektledaren även för det formella överlämnandet till Kunden. Projektledaren ska efter projektet dels analysera och rapportera det ekonomiska utfallet av projektet, dels förmedla erfarenheter och lärdomar till intressenter. Genom att ta vara på erfarenheter och lärdomar skapas möjligheter till ständig förbättring.

Under planeringsfasen arbetar projektledaren fram en Projektbeskrivning som innehåller resursplan, tidplan och budget. Projektbeskrivningen är projektledarens ”svar på avtalet”, en beskrivning av projektledarens tolkning av vad som verkligen ska utföras och på vilket sätt. Projektbeskrivningen ska godkännas av säljaren. Under planeringsfasen skapar projektledaren också en projektorganisation som ska utföra själva uppdraget. Projektorganisationen kan erbjuda både teknisk och administrativ support.

Utöver nämnda kostnadsfria tjänster erbjuds konsulttjänster i samband med leverans av efterfrågade funktioner. Avgiften är 1 000 kr per timme. Konsulttjänster går inte att avropas eller levereras separat.

4 Transmissionstjänster

4.1 Funktionella krav på tjänster

4.1.1 Anslutningar IP

4.1.1.1 WAN-anlutning

Leverantören skall erbjuda fast anlutning till WAN för följande:

- Beställarens utrustning som ansluter med standardiserade gränssnitt för anlutning över IP.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s tjänster för WAN/Internet

Tele2s transmissionstjänster för WAN- och Internetfunktionalitet, finns huvudsakligen samlade i tjänsten Tele2 IP-port. Tele2 IP-port är samlingsnamn för de tre tjänsterna Tele2 Intranät, Tele2 Internet samt Tele2 Kombi.

Tele2 Intranät är Tele2s företagstjänst för WAN-funktionalitet, Tele2 Internet är Tele2s företagstjänst för Internetåtkomst och Tele2 Kombi är en tjänst som kombinerar Intranät- och Internettjänsterna över samma fysiska accesslinje.

Sammanfattning IP-portsportföljen (grundtjänster):

	TELE2 INTRANÄT	TELE2 INTERNET	TELE2 KOMBI
Funktionalitet	WAN		WAN + Internet-åtkomst
Accessformer (standard)	2 Mbps – 1000 Mbps		2 Mbps–1000 Mbps
Anslutnings-gränssnitt	Ethernet 10, 100 eller 1000 Mbps		Ethernet 10, 100 eller 1000 Mbps
Anslutnings-hastigheter *	2-, 4-, 10-, 20-, 50-, 100- och 1000 Mbps		2-, 4-, 10-, 20-, 50-, 100- och 1000 Mbps
Servicenivå	Klass 6 (standard) Klass 1-5 (tillägg)		Klass 6 (standard) Klass 1-5 (tillägg)

* Andra hastigheter är möjliga

Tele2 var en av Europas första kommersiella Internetoperatörer. Tele2s IP-baserade stamnät, SWIPnet (Swedish IP Network), startades 1 januari 1991.

Tele2s datanätstjänster består uteslutande av nyckelfärdiga lösningar där Tele2 tar ansvar för såväl installation som drift och underhåll. Samtliga Tele2s tjänster för Internet-access och Intranätslösningar är idag baserade på IP och transporteras över SWIPnet.

SWIPnet är ett fullständigt redundant uppbyggt nät med multipla anslutningar i infrastruktur och vid noder där trafik växlas över till samarbetspartners. SWIPnet har 99.99% tillgänglighet per år inkluderande servicefönster.

Gränssnittsutrustning, router

För WAN- och Internettjänster ingår kundplacerad router (eller switch) som en del av tjänsten. Tele2 för närvarande använder följande router (eller switch) beroende på accesshastighet samt behov av funktionalitet och antal portar:

För accesshastigheter upp till och med 2 - 10Mbit/s: Cisco 1800, Actelis ML622-624
För accesshastighet mellan 10-1000 Mbit/s: Cisco 3400, Cisco 3560, FibroLAN LTA.

För speciallösningar, t. ex. där ytterligare prestanda krävs av den kundplacerade routern, kan även andra routertyper förekomma. Denna typ av lösningar erbjuds i samråd med beställaren i varje enskilt fall.

Beroende på hur routerutbudet utvecklas, kan ovanstående routertyper komma att kompletteras med andra routertyper som ger motsvarande eller bättre funktionalitet.

4.1.1.2 Internetanslutning

Leverantören skall erbjuda fast anslutning till Internet för följande:

- Beställarens utrustning som ansluter med standardiserade gränssnitt för anslutning över IP.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s tjänster för WAN/Internet

Tele2s transmissionstjänster för WAN- och Internetfunktionalitet, finns huvudsakligen samlade i tjänsten Tele2 IP-port. Tele2 IP-port är samlingsnamn för de tre tjänsterna Tele2 Intranät, Tele2 Internet samt Tele2 Kombi.

Tele2 Intranät är Tele2s företagstjänst för WAN-funktionalitet, Tele2 Internet är Tele2s företagstjänst för Internetåtkomst och Tele2 Kombi är en tjänst som kombinerar Intranät- och Internettjänsterna över samma fysiska accesslinje.

Sammanfattning IP-portsportföljen (grundtjänster):

	TELE2 INTRANÄT	TELE2 INTERNET	TELE2 KOMBI
Funktionalitet		Internetåtkomst	WAN + Internet-åtkomst
Accessformer (standard)		2Mbps – 1000 Mbps	2Mbps – 1000 Mbps
Anslutnings-gränssnitt		Ethernet 10-, 100- eller 1000 Mbps	Ethernet 10-, 100- eller 1000 Mbps
Anslutnings-hastigheter *		2-, 4-, 10-, 20-, 50-, 100- och 1000 Mbps	2-, 4-, 10-, 20-, 50-, 100- och 1000 Mbps
Servicenivå		Klass 6 (standard) Klass 1-5 (tillägg)	Klass 6 (standard) Klass 1-5 (tillägg)

* Andra hastigheter är möjliga

Tele2 var en av Europas första kommersiella Internetoperatörer. Tele2s IP-baserade stamnät, SWIPnet (Swedish IP Network), startades 1 januari 1991.

Tele2s datanätstjänster består uteslutande av nyckelfärdiga lösningar där Tele2 tar ansvar för såväl installation som drift och underhåll. Samtliga Tele2s tjänster för Internet-access och Intranätstjänster är idag baserade på IP och transporteras över SWIPnet.

SWIPnet är ett fullständigt redundant uppbyggt nät med multipla anslutningar i infrastruktur och vid noder där trafik växlas över till samarbetspartners. SWIPnet har 99.99% tillgänglighet per år inkluderande servicefönster.

Tele2 har för sitt stamnät för Internet även egna kraftfulla internationella anslutningar vilket möjliggör effektiv hantering med minimala fördröjningar för trafik till övriga världen. Tele2 har för sitt stamnät för Internet även egna kraftfulla internationella anslutningar vilket möjliggör effektiv hantering med minimala fördröjningar för trafik till övriga världen.

Tele2s Internet-tjänster produceras i direktförbindelse med alla större Internetoperatörer och betydande knutpunkter på Internet, såväl i Europa som i USA. Tele2 har egen kapacitet över Atlanten.

Gränssnittsutrustning, router

För WAN- och Internettjänster ingår kundplacerad router (eller switch) som en del av tjänsten. Tele2 för närvarande använder följande router (eller switch) beroende på accesshastighet samt behov av funktionalitet och antal portar:

För accesshastigheter upp till och med 2 - 10Mbps: Cisco 1800, Actelis ML622-624
För accesshastighet mellan 10-1000 Mbit/s: Cisco 3400, Cisco 3560, FibroLAN LTA.

För speciallösningar, t. ex. där ytterligare prestanda krävs av den kundplacerade routern, kan även andra routertyper förekomma. Denna typ av lösningar erbjuds i samråd med beställaren i varje enskilt fall.

Beroende på hur routerutbudet utvecklas, kan ovanstående routertyper komma att kompletteras med andra routertyper som ger motsvarande eller bättre funktionalitet.

4.1.1.3 Punkt till punkt anslutningar

Leverantören skall erbjuda punkt till punkt anslutning för följande:

- Beställarens utrustning med standardiserade gränssnitt för anslutning över IP.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder punkt till punkt anslutning över IP. Kunder inom offentliga sektorn kan ansluta sig med standardiserat gränssnitt till Tele2s kraftfulla IP backbone. Anslutningen realiseras med Tele2s tjänst Ethernet-Port beskriven nedan.

Ethernet-Port

Ethernet-Port är en transportnätjänst som levereras över Tele2s kraftfulla MPLS backbone. Tele2s backbone är fullständigt redundant uppbyggt med upp till 10 Gbps

multipla anslutningar. Tele2 levererar varje förbindelse som en separat VLAN (Virtual Local Area Network) som är helt separerade från all annan trafik i nätet.

Ethernet-Port är en "Layer 2" tjänst som knyter ihop två kontor/adresser i form av en punkt till punkt förbindelse oberoende av överliggande protokoll. Flera punkt till punkt förbindelser kan sammankopplas till en central punkt i form av en trunk port eller separata portar. Kunden routar trafiken själv med andra ord förfogar över sitt eget switchade LAN. Tele2 kan erbjuda Ethernet-Port från 2 Mbps till 1 Gbps med obegränsad påbyggbarhet och möjlighet att optimera nätet efter förändrade villkor.

Ethernet-Port levereras nyckelfärdigt: konfiguration och installation, kundplacerad utrustning, service/support samt underhåll och driftsövervakning dygnet runt.

I tjänsten ingår:

- Tjänsten levereras som Layer 2 mellan avlämningspunkterna
- Tjänsten sätts upp som en punkt-till-punkt förbindelse
- Kundplacerad utrustning, som Tele2 ansvarar för att konfigurera, installera, driftsätta och underhålla
- Övervakning och felanmälan dygnet runt
- Servicenivå klass 6
- Max 50 MAC-adresser per avlämningspunkt

Tilläggstjänster:

- Extra servicenivå klass 1-5 enligt kravställning
- Trafikstatistik

Teknisk fakta:

Tjänsten på upp till 100Mbps hastighet avlämnas i gränssnitt 10/100 Base-T, RJ-45. Om kunden har flera förbindelser som ska termineras på en och samma punkt finns det möjlighet för avlämning på separata portar per förbindelse eller på trunkport.

Avlämning med hastigheter 100Mbps – 1000Mbps

- 1000Base-T, RJ-45
- 1000Base-SX
- 1000Base-LX
- 1000Base-ZX

Hastigheter:

- 2 Mbps
- 4 Mbps
- 10 Mbps
- 20 Mbps
- 50 Mbps
- 100 Mbps

Maximal "frame" storlek är 1500 bytes exklusive VLAN tag. Tele2 garanterar 90% genomströmning av den beställda hastigheten mät på "ethernet payload at 1500 bytes frame size".

4.1.2 Anslutningar övrigt

4.1.2.1 Punkt till punkt anslutningar

Leverantören bör erbjuda punkt till punkt anslutning för följande:

- Beställarens utrustning som ansluter med analoga och digitala gränssnitt baserad på standarder.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder punkt till punkt anslutning för standardbaserade analoga och digitala gränssnitt. Kunder inom offentliga sektorn kan ansluta sina kontor till varandra på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. Anslutningen realiseras med Tele2s tjänst National Leased Line beskriven nedan.

Tele2s tjänst för nationell punkt till punkt kommunikation

National Leased Line, NLL är Tele2s hyrda förbindelser för företag med omfattande tal-, fax- video- eller datakommunikation, inom landets gränser. Tjänsterna vänder sig till företag med egen kundutrustning som vill kunna kommunicera säkert, effektivt och bekvämt utan att behöva avsätta egna resurser för koordinering och övervakning av kommunikationen.

NLL går helt i Tele2s egen infrastruktur. Sista access-förbindelsen ut till kund från Tele2's nod löses i Sverige genom direktaccess med Tele2 eller genom samarbete med andra underleverantörer.

Med en hyrd förbindelse erhålles en dedikerad och säker kommunikation till garanterad kapacitet. Företaget betalar en fast månadsavgift för förbindelsen och den kapacitet som önskas.

Förbindelser som går inom Tele2s infrastruktur öKammarkollegietkas från nod till nod från vår NOC (Network Operations Center) 24 timmar om dygnet 365 dagar om året.

Tele2 kan idag erbjuda NLL till dom flesta orter runt om i Sverige. Tele2 kan idag erbjuda NLL till dom flesta orter runt om i Sverige. NLL erbjuds i hastigheter från 2Mbps.

Tele2 använder för närvarande normalt följande typer av fasta accessmetoder per kapacitetsintervall:

- Anslutningsformer

- | | |
|--------|--------------------------------------|
| 2 Mbps | (1) E1-förbindelse (multipler av) |
| | (2) Alternativt radiolänkförbindelse |
| | (3) Kopparförbindelser |

-Gränssnittsutrustning

Följande typer av gränssnittsutrustning ingår som del i Tele2s tjänster för närvarande:

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| För accesshastighet 2 Mbps: | Radiolänk Ericsson MiniLink |
| | Radiolänk Allgon |
| | OneAccess/Telindus (SHDSL) |
| | Radiolänk Ericsson MiniLink |

- Gränssnittstyper
G.703, V. 35, G. 703 E1, G. 703 E3 och G. 703 STM-1

4.1.3 Gränssnitt för anslutningar

4.1.3.1 Gränssnitt anslutningar IP

Leverantörens skall erbjuda gränssnitt för anslutningar av typen Ethernet 1000BaseX, 100BaseX och 10BaseX.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s gränssnitt för anslutningar till beställarens LAN är av typ Ethernet 1000BaseX, 100BaseX och 10BaseX. Som standard levereras följande gränssnitt:

Tjänsten på upp till 100Mbps hastighet avlämnas på 10/100 Base-T, RJ-45 gränssnitt
Avlämning med hastigheter 100Mbps – 1000Mbps är på 1000Base-T, RJ-45 samt 1000Base-SX

Andra gränssnittstyper som stöds av Cisco produkter är möjliga som tillval.

4.1.3.2 Gränssnittsutrustning router

Om router krävs för att realisera anslutningen skall denna ingå i leverantörens åtagande.

Svar Tele2:

Uppfylls.

I Tele2s IP baserade tjänster ingår router eller switch sk. nätelement. Nätelement ingår alltid i Tele2s åtagande och överlämningspunkten är en (eller flera) Ethernet port (portar) som ansluts till kundens LAN.

4.1.3.3 Gränssnittsutrustning övrigt

Övrig gränssnittsutrustning för att realisera anslutningen skall ingå i leverantörens åtagande.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Övrig gränssnittsutrustning (typ gränssnittskonverter) som är nödvändig för att ansluta nätelement ingår alltid i Tele2s åtagande.

4.1.4 Anslutningar övrigt

4.1.4.1 Fler funktioner i samma anslutning

Leverantören skall erbjuda fler funktioner i samma anslutning.

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 erbjuder fler funktioner i samma anslutning enligt följande.

Tjänster med koppar access:

IP Port Kombi där Tele2 levererar Internet och WAN i samma access där kunden kan utnyttja den totala bandbrädden dynamiskt mellan tjänsterna.

Tjänster med fiber access:

- WAN
- Internet
- Punkt till punkt förbindelse (NLL)

4.1.4.2 IP adresser

Beställaren skall inte behöva förändra befintliga IP adresser vid införande av anslutning.

Svar Tele2:

Uppfylls

Beställaren behöver ej förändra befintliga IP adresser vid införande av WAN-anslutning och Punkt till punkt IP.

Vid Internet anslutning kan kunden behålla sina sk. obundna IP adresser. Tele2 rekommenderar att antalet IP adresser är minimum 254 adresser, dvs. ett C-nät (/24). Tele2 kan annonsera ut mindre än C-nät men det finns inte garantier på att andra operatörer annonserar mindre än C-nät. Följden kan bli att kundens IP nät ej blir nåbart från övriga Internet.

Bundna IP adresser kan ej hanteras av andra teleoperatörer än den som är registrerad ägare för IP adressen.

4.1.4.3 Namnstandard

Beställaren skall inte behöva förändra befintliga namnstandarder för anslutningarna vid införande av anslutning.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Anbudsgivaren kan, enligt beställarens önskemål, i sin administration erbjuda stöd för beställarens befintliga namnstandarder för anslutningar.

4.1.4.4 Redundans

Leverantören bör erbjuda funktioner för redundans för erbjudna anslutningar enligt följande:

- Anslutning till minst två olika noder i leverantörens nät
- Fysiskt skilda vägar till beställarens utrustning vid en- och tvånodsanslutning
- Lastdelning
- Dubblerad utrustning

Svar Tele2:

Uppfylls.

Redundans WAN och Internet:

Redundans är en tilläggstjänst till IP-Port och valbar för både Internet, Intranät och kombi. Tjänsten ger ökad tillgänglighet genom att en alternativ förbindelse sätts upp mellan Tele2s och kundens nät. Om den primära förbindelsen bryts styrs trafiken automatiskt över till den alternativa förbindelsen. Tjänsten ger även skydd mot att primärförbindelsens kundplacerade nätelement går sönder.

Tjänsten bygger på att BGP-sessioner sätts upp mellan Tele2s aggregeringsroutrar och de kundplacerade nätelementen. Vägen över den alternativa förbindelsen ges en lägre local preference så att trafiken i första hand går över den primära förbindelsen. Om primärförbindelsen bryts kommer även förbindelsens BGP-session att gå ner och trafiken styrs då om till den alternativa förbindelsen.

För att kunden inte ska behöva ändra sin default gateway om primärförbindelsens kundplacerade nätelement går sönder, används antingen HSRP eller VRRP.

Med hjälp av HSRP/VRRP kan de båda kundplacerade nätelementen turas om att lyssna och svara på en gemensam gateway-adress. I normalläget är primären active och sekundären standby. Om sekundärsidan inte hör något från primärsidan på en viss tid, tar den själv över rollen som active.

För att åstadkomma fullständigt redundanta lösningar krävs att det finns fysiska förutsättningar att åstadkomma sådan, t.ex. genom att det finns kanalisation in i aktuell byggnad från flera olika håll alternativt möjlighet att använda exempelvis radiolänk i kombination med traditionell accessmetod.

Redundanta lösningar projekteras alltid från fall till fall och prissätts utifrån varje falls unika förutsättningar.

- Tvånodsanslutning

Med redundans beskriven ovan menas alltid att den primära- och sekundära förbindelsen ansluts till olika noder i stamnätet. Det kan förekomma att det inte finns fysiska förutsättningar för tvånodsanslutning. Detta beskrivs alltid som en avvikelse ifrån standard.

Tvånodsanslutningar projekteras alltid särskilt och prissätts beroende på vilka förutsättningar som råder.

- Skilda vägar

Tele2 kan erbjuda fysiskt skilda vägar för beställarens anslutning under förutsättning att det finns fysisk möjlighet att åstadkomma detta in till och inom aktuell byggnad. Denna typ av lösningar projekteras fall för fall och inkluderar ofta en fiber- eller kopparbaserad primär förbindelse samt en radiolänkbaserad sekundär förbindelse.

- Lastdelning

Tele2 kan erbjuda olika former för lastdelning av trafik. Skall lastdelning ske för linjer anslutna till en kundplacerad router, görs detta med en funktion för lastdelning mellan interface som "IP loadsharing per packet". I de fall lastdelning skall ske mellan linjer anslutna till separata kundplacerade routrar, används ett dynamiskt routingprotokoll som BGP.

- Dubblerad utrustning

Med redundans beskriven ovan menas alltid att den primära- och sekundära förbindelsen ansluts till separata nätelement. Överlämningspunkten blir då två separata Ethernet portar som ansluts till kundens LAN.

Tele2s kundplacerade nätelement måste alltid kunna nå varandra över kundens LAN.

Redundans punkt till punkt anslutningar:

Punkt till punkt förbindelser kan dupliceras i syfte att uppnå högre tillgänglighet i form av redundans. Tele2 levererar skilda anslutningar med skild framföring och det är upp till kundens utrustning att nyttja dessa förbindelser i och där genom uppnå redundans.

För att åstadkomma fullständigt redundanta lösningar krävs att det finns fysiska förutsättningar att åstadkomma sådan, t.ex. genom att det finns kanalisation in i aktuell byggnad från flera olika håll alternativt möjlighet att använda exempelvis radiolänk i kombination med traditionell accessmetod.

Redundanta lösningar projekteras alltid från fall till fall och prissätts utifrån varje falls unika förutsättningar.

- Tvånodsanslutning

Med redundans beskriven ovan menas alltid att de separata förbindelserna till samma adress ansluts till olika noder i stamnätet. Det kan förekomma att det inte finns fysiska förutsättningar för tvånodsanslutning.

Tvånodsanslutningar projekteras alltid särskilt och prissätts beroende på vilka förutsättningar som råder för respektive fall.

- Skilda vägar

Tele2 kan erbjuda fysiskt skilda vägar för beställarens anslutning under förutsättning att det finns fysisk möjlighet att åstadkomma detta in till och inom aktuell byggnad. Denna typ av lösningar projekteras fall för fall och inkluderar ofta en fiber- eller kopparbaserad primär förbindelse samt en radiolänkbaserad sekundär förbindelse.

- Lastdelning

Kunden erhåller två separata förbindelser med garanterad hastighet. Lastdelningen är en funktion av kundens nätverksutrustning som är anslutna till de separata förbindelserna.

- Dubblerad utrustning

Med redundans beskriven ovan menas alltid att överlämningspunkten blir två separata gränssnitt som ansluts till kundens egen nätstruktur.

4.1.5 Basfunktioner

4.1.5.1 Basfunktion WAN

Erbjuden WAN-anslutning enligt punkten 4.1.1.1 skall vara en funktion för IP kommunikation mellan beställarens anslutna enheter enligt principen ”alla till alla” och vara logiskt avskild från andra kunder i leverantörens nät.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 Intranät

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

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

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

I tjänsten ingår:

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

Följande accesshastigheter finns tillgängliga som standard:

- 2 Mbps
- 4 Mbps
- 10 Mbps
- 50 Mbps
- 100 Mbps
- 1000Mbps.

4.1.5.2 Basfunktion Internet

Internetfunktionen skall vara en funktion för beställarens åtkomst till Internet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 Internet

Tele2 erbjuder basfunktion Internet i IP-portstjänsten Tele2 Internet.

Tele2 Internet är en dedikerad fast förbindelse mellan kundens lokala nätverk och Tele2s stamnät SWIPnet. Tele2s fiberoptiska stamnät för IP-trafik, SWIPnet, är ett av de kraftfullaste på den Nordiska marknaden. Det innebär hög kapacitet med korta fördröjningar och hög genomströmning. Tele2 har så kallad direkt peering (direktanslutning mellan nät) med alla större Internetoperatörer i Europa samt egen kapacitet till alla betydande knutpunkter (Netnod, London/LINX, Amsterdam/AMSIX, m fl). Tele2 har också egen kapacitet till USA och direktanslutningar till Internetleverantörer där.

Tele2 Internet är bastjänsten för fast företagsanslutning till Internet.

I tjänsten ingår:

- kundplacerad router eller motsvarande accessutrustning
- fast accesslinje till närmaste nod hos Tele2
- konfiguration och installation av utrustning ingående i tjänsten
- ansökan om ett domännamn
- ansökan om fasta IP-adresser i enlighet med RIPES riktlinjer
- sekundär DNS, backupfunktion till företagets namnserver – för en domän drift och övervakning dygnet runt, 365 dagar om året
- service, underhåll och support
- servicenivå klass 6

Följande accesshastigheter finns tillgängliga som standard:

- 2 Mbps
- 4 Mbps
- 10 Mbps
- 20Mbps
- 50 Mbps
- 100 Mbps
- 1000Mbps.

4.1.6 Tilläggfunktioner WAN

I detta avsnitt redovisas krav på tilläggfunktioner till WAN-anslutning enligt punkt 4.1.1.1.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 kan erbjuda flera tilläggstjänster till Tele2s IP-portstjänster, Intranät, och Kombi utöver nedan efterfrågade 4.1.6.1, - 4.1.6.6

Utökad servicenivå (SLA)

- Tele2 erbjuder utökade servicenivåer enligt kravställning.
- Klass 6 ingår i tjänsten som standard
- Klass 1-5 som tilläggstjänst

Trafikstatistik

Tele2 Trafikstatistik gör det möjligt att se hur kundens trafikmönster ser ut via ett webgränssnitt. Graferna visar Bit throughput, Bit health, Packet troughput, Packet health och statistiken kan även exporteras till Excel.

Tjänsten är endast tillgänglig för den som loggar in med användarnamn och lösenord. Tele2 levererar ett användarkonto och lösen per företag som standard. Tele2 Trafikstatistik är endast tillgänglig där den kundplacerade utrustningen eller Tele2s aggregeringsrouter har stöd för SNMP version 1 eller version 2c och MIB-II.

DHCP-Relay

Med DHCP-relay kan Tele2 skicka vidare DHCP-frågor från kundens LAN till en DHCP-server placerad någon annanstans i kundens Intranät eller ute på Internet. Det innebär att man bara behöver drift och underhåll på en DHCP-server istället för att ha en server på varje ort.

Tele2 Accesslistor

Med hjälp av tjänsten får ni möjlighet att själv bestämma vilken trafik som ska få passera över förbindelsen.

SNMP Read Only

Tele2 kan erbjuda titthål i form av stöd för beställaren att använda egen SNMP-baserad programvara för realtidsövervakning av levererade funktioner. Av säkerhetsskäl skall Tele2 godkänna användningen av sådan programvara. Programvaran skall vara utformad för ren övervakning och statistikinsamling. Tele2s aggregeringsrouter har stöd för SNMP version 1 eller version 2c och MIB-II.

4.1.6.1 Quality of Service (QoS)

Leverantören skall ha en funktion för QoS för att exempelvis stödja IP-telefoni där beställarens trafik kan klassificeras och prioriteras i minst 3 klasser:

- realtidskommunikation för tal och bild
- kritisk kommunikation
- övrig kommunikation

Svar Tele2:

Uppfylls.

Trafikprioritering

Tele2 erbjuder "Quality of Service" (QoS) i tjänsten Trafikprioritering.

Trafikprioritering är en tilläggstjänst till Tele2 Intranät, Intranät Light och Tele2 Kombi. Tjänsten Trafikprioritering ger s.k. Quality-of-Service (QoS) och medger därmed att utvald trafik prioriteras före annan trafik, exempelvis att taltrafik går före datatrafik eller att Intranättrafik går före Internettrafik.

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

Följande val av trafikprioritering erbjuds i standardtjänsten:

- Prioritera tal före allt annat
- Prioritera tal före Intranät före Internet
- Prioritera tal före Internet före Intranät
- Prioritera Intranät före Internet
- Prioritera Internet före Intranät

Andra typer av QoS

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

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

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

4.1.6.2 Virtuella nät

Leverantören skall ha en funktion för att skapa logiskt avskilda virtuella nät inom en del av den totala WAN funktionen.

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 kan leverera två olika lösningar för logiskt avskilda virtuella nät för WAN funktionen, Tele2 IP-Port Intranät och VPN.

Tele2 IP-Port Intranät

Tele2 kan i tjänsten Tele2 Intranät anpassa lösningen så att flera logiskt avskilda virtuella nät skapas för en och samma beställare. Denna typ av lösning baseras på MPLS-teknik och olika adressplaner för de olika näten. De olika virtuella näten kan levereras som olika VLAN på samma fysiska Ethernet port eller på separata Ethernet portar. Max 4 st VLAN per anslutning.

VPN

VPN-tjänsten är en managerad tjänst där Tele2 placerar ut en dedikerad VPN Gateway på de lokalkontor där logiskt avskilda virtuella nät ska definieras. VPN-nätverket öKammarkollegietkas och hanteras av vår NOC (Network Operations Center).

4.1.6.3 Multicast och broadcast

Leverantören bör ha en funktion för att i WAN-anslutningen hantera IP Multicast och broadcast.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 har implementerat och kan erbjuda stöd för IP Multicast i stamnätet för de IP-baserade tjänsterna. Multicast erbjuds av Tele2 som kunduniklösning. kunduniklösning.

Broadcast i WAN-anlutningen hanteras med hjälp av IP helper funktionalitet.

4.1.6.4 Tunnling av andra protokoll

Leverantören skall ha en funktion för att i WAN-anlutningen tunnla och överföra trafik i andra protokoll än IP.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 kan i tjänsten Tele2 Intranät erbjuda stöd för tunnling av andra protokoll än IP. Varje sådan lösning tas fram som en kundanpassad speciallösning och baseras på den tunnlingsteknik, t.ex. L2TP eller GRE, som är bäst lämpad i respektive fall. Samtliga lösningar baseras på tillgänglig teknik implementerad i de routrar från Cisco som används i Tele2 tjänster.

4.1.6.5 Kryptering

Leverantören skall erbjuda funktion för kryptering av beställarens trafik i WAN-anlutningen.

Svar Tele2:

Uppfylls

Managed VPN

Tele2 kan erbjuda tjänsten Managed VPN som betyder att en VPN-gateway placeras ut på varje kontor. Mellan varje kontor upprättas en IPSec tunnel som är krypterad med de senaste krypteringsalgoritmerna. Med denna tjänst sköts varje gateway helt och hållet av Tele2's nätövervakningscenter (NOC) som sköter konfiguration, övervakning, loggning, backup av konfiguration, uppdatering av hård- och mjukvara samt ger support.

Till denna VPN-gateway kan dessutom företagets anställda, med hjälp av en VPN-klient som installeras på användarens PC, ansluta för säker fjärråtkomst till företagets interna nätverk. Lösningen använder sig av IPSec med 3DES eller AES kryptering.

Följande tillval finns:

- Redundans, för ökad tillgänglighet
- SSL VPN, för klientlös fjärråtkomst till företagets nätverk
- Tvåfaktorsautentisering, för säkrare inloggning

4.1.6.6 IP-helper

Funktionen skall stödja fråga mot beställarens DHCP server inom WAN-anlutningen.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 kan, som tilläggsfunktion till Tele2 Intranät samt Tele2 Kombi, erbjuda konfiguration av stöd för IP Helper i kundplacerad nätelement (Cisco-router).

4.1.7 Tilläggfunktioner Internet

I detta avsnitt redovisas krav på tilläggfunktioner till Internetanslutning enligt punkten 4.1.1.2 DNS.

Leverantören skall erbjuda namnuppslagning med DNS för Internetanslutningen.

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 kan erbjuda flera tilläggstjänster till Tele2s IP-portstjänster, Internet, och Kombi utöver nedan efterfrågade 4.1.7.1, - 4.1.7.8

DNS

Tele2 erbjuder namnuppslagning med DNS för Internettjänsten.

Primär DNS

Namnuppslagning med primär DNS är tilläggstjänst.

Sekundär DNS

Namnuppslagning med sekundär DNS för en domän ingår i tjänsten Internetanslutning som standard. Registrering av ytterligare domäner är tilläggstjänst.

Utökad servicenivå (SLA)

Tele2 erbjuder utökade servicenivåer enligt kravställning.

Klass 6 ingår i tjänsten som standard

Klass 1-5 som tilläggstjänst

Secure DNS

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

Remote Backup

Remote Backup är en automatiserad tjänst för säkerhetskopiering av data över Internet. Säkerhetskopieringen sker mellan kundens servrar och Datamatrix datacenter. Med Remote Backup blir verksamhetskritiskt data säkert hanterat och kan snabbt och enkelt återställas.

4.1.7.1 SMTP

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

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

4.1.7.2 Brandvägg

Leverantören skall ha en funktion för brandvägg för Internetanslutningen.

Svar Tele2:

Uppfylls

Managed Security Service (MSS)

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

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

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

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

Följande tillval finns:

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

Managed Security Services (MSS) är samlingsnamnet för tjänsten vilken i sin tur kan benämnas i olika varianter. Skillnaderna mellan de olika nivåerna beskrivs enligt följande:

- Brandvägg enkel. En enkelt uppsatt brandvägg.
- Brandvägg enkel VPN. En enkelt uppsatt brandvägg med VPN funktionalitet, antingen för site-to-site förbindelse mellan kontor eller fjärråtkomst för användare.
- Brandvägg redundant. Två brandväggar sätts upp i en redundant brandväggslösning. Om den primära brandväggen havererar tar den sekundära automatiskt vid utan att trafiken stannar.

- Brandvägg redundant VPN - Två brandväggar sätts upp i en redundant brandväggslösning med VPN funktionalitet, antingen för site-to-site förbindelse mellan kontor eller fjärråtkomst för användare. Om den primära brandväggen med VPN-funktionalitet kraschar tar den sekundära automatiskt vid utan att trafiken stannar.

4.1.7.3 Viruskontroll

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Managed Web Security

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

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

Följande tillval finns:

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

Managed Email Security

Managed EmailSecurity är en tjänst som effektivt rensar bort både skräppost och virus från inkommande och utgående e-post. Genom att använda Tele2's e-postfilter slipper du de allra flesta problem som sprider sig via e-post. Tele2 erbjuder denna lösning både på våra egna SMTP gateways samt i kundernas egna miljöer som separat tjänst. Oavsett vad du väljer så sköts all administration och drift av Tele2.

Tele2's e-postsäkerhetstjänst skyddar mot oönskad e-post enligt ett flertal olika parametrar, såsom e-brevets innehåll, hur det är uppbyggt och eventuella rykten som florerat kring avsändaren. Detta ger ett mycket precist och kraftfullt skydd som stoppar näst intill samtlig oönskad e-post utan att för den skull stoppa för mycket. Skulle detta inträffa har slutanvändarna tillgång till sin egen e-postkarantän. Till tjänsten kan även kopplas anti-virus skydd från Sophos eller McAfee som skannar all inkommande och utgående e-post i realtid.

Statistik över all e-posttrafik finns åtkomlig i realtid alternativt att vi genererar rapporter med jämna intervaller.

Följande tillval finns:

- E-post kryptering, mycket användarvänlig
- URL

I dessa tjänster kan olika typer av skydd väljas för e-post respektive webbtrafik. Nedan följer en förklaring av varje alternativ i prislistan.

- Email grund. Endast antispamskydd.
- Email full. Fullt skydd av eposttrafiken med antispamfiltrering, antiviruskanning, virus outbreak filter* samt e-postkryptering.
- Web grund. Endast URL filtrering.
- Web full. Fullt skydd av webbtrafiken med URL och web reputation filtrering** samt antivirus och antispamwareskanning.

* Ett epostskydd som stoppar elakartad kod innan signaturfiler har tagits fram

** Ett webbskydd som baseras på vilket rykte en URL eller IP-adress har och gör olika åtgärder utifrån det. Ryktet sätts enligt en mängd kriterier och samlas ihop av ISP:er och andra större företag.

4.1.7.4 Content scanning

Svar Tele2:

Uppfyller

Content scanning – email och Content scanning – web har vi likställt med Viruskontroll – email och Viruskontroll – web. Därmed gäller samma priser och samma beskrivning av de olika nivåerna av skydd.

Managed Email Security

Managed Email Security är en tjänst som effektivt rensar bort både skräppost och virus från inkommande och utgående e-post. Genom att använda Tele2s e-postfilter slipper kund de flesta problem som sprider sig via e-post. Tele2 erbjuder denna lösning både på våra egna SMTP gateways samt i kundernas egna miljöer som separat tjänst. Oavsett vad avropande myndighet väljer så sköts all administration och drift av Tele2.

Tele2s e-postsäkerhetstjänst skyddar mot oönskad e-post enligt ett flertal olika parametrar, såsom e-brevets innehåll, hur det är uppbyggt och eventuella rykten som florerat kring avsändaren. Detta ger ett mycket precist och kraftfullt skydd som stoppar nästintill all oönskad e-post utan att för den skull stoppa för mycket. Skulle detta inträffa har slutanvändarna tillgång till sin egen e-postkarantän. Till tjänsten kan även kopplas anti-virus skydd från Sophos eller McAfee som skannar all inkommande och utgående e-post i realtid.

Statistik över all e-posttrafik finns åtkomlig i realtid alternativt att vi genererar rapporter med jämna intervaller.

Följande tillval finns:

- E-post kryptering
- Innehållsfiltrering

Managed Web Security

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

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

Följande tillval finns:

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

4.1.7.5 IP adresser

Svar Tele2:

Uppfylls.

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

I enlighet med de direktiv som utfärdas av Réseau IP Européens (RIPE) är Tele2 skyldiga att kunna redovisa hur tilldelning av IP-adresser har skett mot kund. Därför behöver Tele2 behandla en separat ansökan och tilldela kunden IP-adressutrymme enligt av kunden visade behov.

4.1.7.6 Säker anslutning över Internet

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

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 kan leverera två olika lösningar för logiskt avskilda virtuella nät, Tele2 P-Port Intranät samt VPN.

Tele2 IP-Port Intranät

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

VPN

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

4.1.7.7 Intrång

Svar Tele2:

Uppfylls.

Managed IPS

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

4.1.7.8 DDoS

Svar Tele2:

Uppfylls delvis.

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

4.1.8 Övervakning

4.1.8.1 Åtkomst till Router

Leverantören skall erbjuda beställaren läsrättighet i router som ingår i funktionen men är placerad hos beställaren.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder titthål i form av stöd för beställaren att använda egen SNMP-baserad programvara för realtidsövervakning av levererade funktioner. Av säkerhetsskäl skall Tele2 godkänna användningen av sådan programvara. Programvaran skall vara utformad för ren övervakning och statistikinsamling. Tele2s aggregeringsrouter har stöd för SNMP version 1 eller version 2c och MIB-II, vilket täcker merparten av de marknadsledande produkterna idag.

4.2 Säkerhetskrav på tjänsten

Leverantörens erbjudna funktioner och tjänster skall vara i enlighet med beskrivningarna i Ramavtalets bilaga 3 Säkerhet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

4.3 Krav på service och tillgänglighet

Leverantören skall erbjuda ett helhetsåtagande avseende Service och tillgänglighet för erbjudna funktioner och tjänster enligt Ramavtalets bilaga 4 Service och tillgänglighet.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s prismodell för SLA är generell för alla erbjudna tjänster. För punkt-till-punkt förbindelser gäller dock prismodellen avseende de SLA-nivåer som inte kräver redundans, då den funktionaliteten inte är möjlig att göra på just dessa förbindelser.

4.4 Administration och kontroll

Leverantören skall tillhandahålla administration och kontroll enligt kraven i Ramavtalets bilaga 5 Administration och kontroll. De kraven skall ingå i prissättningen för erbjudna produkter och tjänster.

Svar Tele2:

Uppfylls.

4.5 Krav på leverantörstjänster

Nedanstående erbjudna tjänster och funktioner tillhandahålls av leverantören och ingår i prissättning i Bilaga 2.

Svar Tele2:

Tele2 erbjuder flexibla och säkra transmissionstjänster som enkelt kan byggas om i takt med att kommunikationsbehovet skiftar.

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

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

Tele2 har sedan början av 90-talet erfarenhet av att leverera nedanstående tjänster och funktioner som vi har erbjudit såväl till offentlig som privat sektor. För alla de tjänster och funktioner som beskrivs har Tele2 gedigna processer för att vi effektivt ska möta våra kunders önskemål och behov, för allt från kundtjänstävandena till projektledning med mera.

4.5.1 Principer för kontakt

Rutinerna för beställarens kontakter med anbudsgivaren skall bygga på principerna:

- Enkla och tydliga rutiner
- En kanal in till anbudsgivaren (SPOC) för Beställarens kontakter med leverantören
- För Beställaren utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster och är tillgänglig för direktkontakt med kunden

Svar Tele2:

Uppfylls.

Nedan återfinns information om de funktioner på Tele2 som ansvarar för detta. Tele2s rutiner är enkla och tydliga både under införande och migration samt under förvaltning. Telefoniansvariga hos beställaren ges support av Corporate Customer Support. Corporate Customer Support hanterar endast befintliga kunder vilket leder till korta svarstider. Hos Corporate Customer Support finns för kunden utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster, denna kontaktperson är tillgänglig för direktkontakt med kunds kontaktpersoner. Slut användare hos beställaren ges support av Kundenservice.

Corporate Customer Support
Kundservice, IT & Telefoniansvariga

Öppettider/Bemanning telefon, fax, chat och e-post: 08.00 – 17.00 vardagar
Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

Felanmälan, IT & Telefoniansvariga

Via val 2 på befintlig IVR.

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 nnn nnn (eget nummer)

Kundservice Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

E-post

ccsupport@tele2.com

Kundservice Slutanvändare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan

Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

Felanmälan Slutanvändare

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 23 23 23, alt eget nummer

Kontaktperson på CCS

- ska vara delaktig under BID fas vid behov
- ansvarar för administrativ implementering/migrering och administrativ kundförvaltning
- är en del av en funktion som gemensamt ansvarar för hantering av alla ärenden och samtal som kommer till CCS
- ska vara eskalationspunkt för kunder vid frågor gällande administrativa ärenden
- ska ingå i ett KAM team tillsammans med Senior Account Manager, Service Manager och eventuell kontaktperson på TCS
- ska vara delaktig i utformning av Förvaltningsmanual samt delta på kundbesök vid behov
- ska ansvara för att rapporter och statistik från Corporate Customer Support levereras till kund enligt överenskommelse i Förvaltningsmanualen

4.6 Införande och migration

4.6.1 Leveranstider anslutningar

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 uppfyller leverans gällande funktioner och tjänster enligt kriterierna ovan.

- Vid nybeställning eller flytt av erbjudna tjänster genomförs först en så kallad förprojektering för att utvärdera accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Genomsnittliga leveranstider från beställning till slutleverans uppgår hos Tele2 till 23 arbetsdagar där ca 10 arbetsdagar är ledtider hos underleverantörer. Vid tillfällen där Tele2 levererar egen förbindelse, uppgår leveranstiden till ca 20 dagar beroende på tillgänglighet av fysisk utrustning.
- Vid beställningar av uppgradering/nedgradering lägger kund en order till Tele2, Tele2s säljare upprättar då ett tilläggsavtal. Parallellt kontaktar säljaren den tekniska projektledaren som i sin tur kommer överens med kunden om lämpligt datum för uppgradering/nedgradering. Den tekniska projektledaren ansvarar för och synkroniserar de interna resurserna på Tele2 som krävs för uppgradering/nedgradering. Leveranstid för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning är högst 5 arbetsdagar.
- Vid konfigurationsändring kontaktar kunden säljaren på Tele2, som i sin tur kontaktar teknisk projektledare. Den tekniska projektledaren ansvarar för och synkroniserar de interna resurserna på Tele2 som krävs för konfigurationsändringen. När konfigurationsändringen är genomförd, kontaktar teknisk projektledare kunden för bekräftelse av att konfigurationsändringen är genomförd. Leveranstid för konfigurationsändring är högst 1 arbetsdag.

4.6.2 Successiv leverans vid migration

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Vid leverans av ny kommunikationsutrustning sker leveransen successivt, med parallell användning av kundens befintliga kommunikationslösning.

När avropsavtal är tecknat mellan parterna och den tekniska kommunikationslösningen är bestämd tar den tekniska projektledaren över ansvaret.

Tillsammans med kund koordinerar den tekniska projektledaren resurser och åtaganden för respektive part. Den tekniska projektledaren upprättar även en tidsplan. Projektledaren tillsätter och synkroniserar interna resurser för att uppfylla kundens önskemål och tidplan.

Vid installation av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Den tekniska projektledaren kommer överens med kund vilken ordning migrering/installation ska ske. Projektledare ansvarar för koordinering av de interna resurserna så att

migrering/införande sker enligt överenskommelse med kund. Tester sätts upp i samråd mellan kund och projektledare för att säkerställa tjänstens funktionalitet.

Vid driftsättning säkerställer den tekniska projektledaren att eventuella resurser från Tele2 finns tillgängliga hos kunden på driftsättningsdagen. Projektledaren säkerställer också att den tekniska driftsättningen sker enligt tidigare överenskommelse, samt fångar och korrigerar eventuella fel som uppkommit i samband med migreringen.

Efter driftsättning samt skälig tid framöver ansvarar den tekniska projektledaren för att eventuella avvikelser korrigeras. Därefter lämnar den tekniska projektledaren över ansvaret till utvalda interna resurser inom organisationen för förvaltning.

4.7 Support och Assistans

4.7.1 Support och assistans

Anbudsgivaren skall lämna nödvändig assistans på svenska eller engelska i samband med driftsstart samt under avtalsperioden till:

- Administratörer
- Tekniska specialister

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder dedikerad assistans för administratörer och tekniska specialister under såväl driftstart som under avtalsperioden. Gällande driftstart är det Tele2s tekniska projektledare som huvudsakligen stödjer tekniska specialister, medens Tele2s företagssupport assisterar administratörerna. Tele2s stöd till kund kan vara på svenska och/eller engelska. Tele2s huvudsakliga support sker vanligtvis på svenska.

4.7.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Anbudsgivaren bör erbjuda i efterfrågad support och assistans i webbgränssnitt.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Efterfrågad support och assistans erbjuds via webbgränssnitt för Administratörer och Tekniska specialister på både svenska och engelska. Webbgränssnittet har chatfunktion vilken har öppet: 08.00 – 17.00 vardagar.



4.8 Felhantering

4.8.1 Kanaler för felanmälan

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Beställaren kan felanmäla dygnet runt via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

Corporate Customer Support/Technical Customer Support är de funktioner på Tele2 som tar emot felanmälan dygnet runt.

Felanmälan, IT & Telefoniansvariga

Via val 2 på befintlig IVR.

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 nnn nnn (eget nummer)

Kundservice Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

E-postccsupport@tele2.com**Felanmälan, Slutanvändare**

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 23 23 23, alt eget nummer

4.8.2 Information om felhantering via webbgränssnitt

Anbudsgivaren skall via webbgränssnitt kunna presentera aktuell status för felanmälningar som:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

Svar Tele2:

Uppfylls.

Felanmälan Webb

För att felanmäla via webben blir beställarens kontaktpersoner tilldelade ett användarnamn och lösenord. När beställaren är inloggad ges möjlighet att skapa felanmälan till Corporate Customer Support. Där kan beställaren också se historik på felärenden med information så som ärendetyp, skapat datum och nuvarande status. När ärendet är skapat prioriteras ärendet mot de SLA nivåer som gäller enligt avtal.

4.8.3 Information om felavhjälpning via telefon och SMS

Anbudsgivaren skall erbjuda att meddela information enligt krav 4.8.2 till beställaren via telefon och SMS.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Aktuell ärendestatus meddelas till kund via SMS eller e-post när ärendet skapas, felavhjälpning påbörjats. När felavhjälpning avslutats meddelas besällaren via telefon, men bekräftelse via e-post eller SMS kan tillgodoses när ärendet stängs.

4.9 Beställningar

4.9.1 Beställning

Anbudsgivaren skall ta emot beställningar enligt följande:

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Beställaren kan beställa via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt med nedan öppettider.

**Corporate Customer Support
Kundservice, IT & Telefoniansvariga**

Telefon öppettider: 08.00 – 17.00 vardagar
Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

E-mail: ccsupport@tele2.com

Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar
Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

Kundservice Slutanvändare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan
Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

4.9.2 Bekräftelse av mottagen beställning

Anbudsgivaren skall ge skriftlig bekräftelse av mottagen beställning till beställaren inom 1 arbetsdag.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 uppfyller ovan krav genom att leverera bekräftelse via e-post.

4.9.3 Besked om leveransdatum

Anbudsgivaren skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 meddelar beställaren om planerat leveransdatum via telefon.

4.9.4 Information

4.9.4.1 Informationens omfattning

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller information om funktioner, produkter och tjänster bl.a. via följande kanaler:

Personliga möten;

- Service Manager informerar kund om nya produkter och tjänster vid de driftsmöten som hålls varje kvartal. Samt informerar om de levererade tjänsterna. Ansvarig säljare för en dialog gällande befintliga och nya tjänster vid avstämningsmöten.

Utbildningar;

- Vid operatörsbyten är det viktigt att informera kund och dess anställda om den nya kommunikationslösningen. Tele2 anpassar utbildningar för användare och ansvariga för IT- och telefoni. Samt informerar om kontaktvägar till Tele2, delar ut material, svarar på frågor etc.

Produktblad/broschyrer i printad eller elektronisk form

-Tele2 skickar broschyrer med information till kund gällande nya produkter och tjänster.

Information via webb-sida alt elektronisk post

- Tele2s hemsida innehåller alltid den senaste informationen angående nya produkter och tjänster.

Dokumentation i samband med överlämnande av driftsatt tjänst.

4.10 Tilläggstjänster

4.10.1 Helhetsansvar vid införande

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tar ett helhetsansvar vid införande/migration av funktioner, produkter och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranssätt.

När avropsavtal är tecknat mellan parterna och den tekniska kommunikationslösningen är bestämd tar den tekniska projektledaren över ansvaret gällande installation, driftsättning och leveranstest.

Vid installation av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Den tekniska projektledaren kommer överens med kund vilken ordning migrering/installation ska ske. Projektledare ansvarar för koordinering av de interna resurserna så att migrering/införande sker enligt överenskommelse med kund. Tester sätts upp i samråd mellan kund och projektledare för att säkerställa tjänste- funktionalitet.

Vid driftsättning säkerställer den tekniska projektledaren att eventuella resurser från Tele2 finns tillgängliga hos kunden på driftsättningsdagen. Projektledaren säkerställer också att den tekniska driftsättningen sker enligt tidigare

överenskommelse, samt fångar och korrigerar eventuella fel som uppkommit samband med migreringen.

Efter driftsättning samt skälig tid framöver ansvarar den tekniska projektledaren för att eventuella avvikelser korrigeras. Därefter lämnar den tekniska projektledaren över ansvaret till utvalda interna resurser inom organisationen för förvaltning.

4.10.2 Spegling av övervakning

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

Svar Tele2:

Uppfylls ej.

Tele2 kan ej erbjuda spegling av övervakning för Transmissionstjänster i realtid.

Beställaren har möjlighet att beställa tjänsten "SNMP Read" som ger viss möjlighet till egen övervakning av Transmissionstjänsten.

Med "SNMP Read" kan Tele2 erbjuda titthål i form av stöd för beställaren att använda egen SNMP-baserad programvara för realtidsövervakning av levererade funktioner. Av säkerhetsskäl skall Tele2 godkänna användningen av sådan programvara. Programvaran skall vara utformad för ren övervakning och statistikinsamling. Tele2s aggregeringsrouter har stöd för SNMP version 1 eller version 2c och MIB-II.

4.10.3 Utbildning

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

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder kundanpassade utbildningar för såväl administratörer som slutanvändare. Undervisningsmaterialet tillhandahålls på svenska och/eller engelska.

Majoriteten av Tele2s företagsanpassade kurser hålls på svenska, Tele2 erbjuder dock även kurser på engelska.

4.10.4 Trafikmätningar

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

För datanätstjänsterna erbjuder Tele2 statistikfunktionen Trafikstatistik. Trafikstatistik ger Beställaren möjlighet att via ett enkelt webbgränssnitt bevaka och kontrollera belastningen på anslutningen. Trafikstatistik kan användas av alla kunder oavsett bandbredd.

I statistikfunktionen finns möjlighet att erhålla statistik i grafisk form, vilken även är möjlig att ladda ner för egen behandling. Det är möjligt att välja mellan vilka tidsintervaller graferna skall presenteras och belastning kan avläsas över 24 timmar, 7 dagar, kalendermånad, kvartal, år och 14 månader. Belastningen på Internetanslutningen uppdateras var femte minut.

4.10.5 Tillhörande konsulttjänster

Leverantören skall erbjuda tillhörande konsulttjänster inom avtalsområdet.

Svar Tele2:

Uppfyller.

Driftsättning, installation och leveranstest av tjänst samt leveranstid i enlighet med specifikation i kapitel 2.9.1 ingår i pris för tjänst.

Integrations-, implementations-, design och anpassningstjänster enligt nedanstående beskrivning ingår också i pris för tjänst.

Anpassning och design av kommunikationslösningar:

För anpassning och design har Tele2 en funktion som kallas Tekniskt Affärsstöd (TAS). Det är inte ovanligt att kundernas verksamhet ställer särskilda krav på kommunikationslösningar. I vissa fall krävs det att spetskompetens inom ett specifikt område tillkallas, vilket Tele2 tillhandahåller.

TAS hjälper kunden att hitta rätt lösning, designa och anpassa en produkt eller tjänst efter kundens önskemål. TAS ansvarar också för dokumentation av kundens tekniska lösning, att den uppdateras och finns tillgänglig för de som är i behov av informationen samt har dess behörighet. Tekniskt affärsstöd finns för fast telefoni, mobil telefoni och datanättjänster

Integration och implementation:

Vid större och mer omfattande installationsprojekt tillsätter Tele2 en projektgrupp. Det är projektledaren på gruppen Implementation som ansvarar för hela installationsprojektet, från och med att kontrakt är skrivet mellan kund och Tele2 till dess att alla tjänster är överlämnade och accepterade av kund. Projektgruppen utgörs bl. a av tekniskt affärsstöd, ansvarig säljare, säljstöd och installationstekniker.

Projektledarens huvudsakliga ansvarsområden:

- Helhetsansvar för installationsprojektet.
- Arbeta fram en implementationsplan tillsammans med kund.
- Leda regelbundna avstämningsmöten med kund.
- Leda regelbundna interna projektmöten för att säkerställa leverans enligt kundens önskemål, sprida information och identifiera eventuella risker och eliminera dessa.
- Inhämta kundens godkännande efter installation och utförda tester.

Projektledaren ansvarar för att leverera projektresultatet enligt projektbeskrivning och tidplan. Projektledaren tar fram projektbeskrivningen, tidplanen och projektbudgeten med avtalet och uppdragsspecifikationen som ram. Projektledaren ansvarar också för att definiera resursbehovet i projektet. Projektledaren ansvarar för att en projekt- och installationsmapp skapas för projektet. Under projektets gång är projektledaren ansvarig för att driva projektet framåt genom att leda projektarbetet och projektmedlemmarna. Projektledaren är också ansvarig för att rapportera projektets framsteg till dess intressenter, genom t.ex. avstämningar med Kunden och veckorapporter till styrgrupp. Då leveransen är genomförd svarar projektledaren även för det formella överlämnandet till Kunden. Projektledaren ska efter projektet dels

analysera och rapportera det ekonomiska utfallet av projektet, dels förmedla erfarenheter och lärdomar till intressenter. Genom att ta vara på erfarenheter och lärdomar skapas möjligheter till ständig förbättring.

Under planeringsfasen arbetar projektledaren fram en Projektbeskrivning som innehåller resursplan, tidplan och budget. Projektbeskrivningen är projektledarens ”svar på avtalet”, en beskrivning av projektledarens tolkning av vad som verkligen ska utföras och på vilket sätt. Projektbeskrivningen ska godkännas av säljaren. Under planeringsfasen skapar projektledaren också en projektorganisation som ska utföra själva uppdraget. Projektorganisationen kan erbjuda både teknisk och administrativ support.

Utöver nämnda kostnadsfria tjänster erbjuds konsulttjänster i samband med leverans av efterfrågade funktioner. Avgiften är 1 000 kr per timme. Konsulttjänster går inte att avropas eller levereras separat.

5 Priser

5.1.1 Allmänt

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

5.1.2 Priser och rabattsatser

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

Tele2 svar:

Uppfyller

Tele2 har satt priser baserade på den volym som Ramavtalet avser och de bygger på enkelhet för de avropsberättigade genom få och tydliga alternativ samt enhetlig prissättning. För mobil telefoni erbjuder Tele2 en prismodell som är anpassad för lågringare och en prismodell för de som ringer lite mer. Inom respektive kategori erbjuds en rörlig tariff samt ett fastprisalternativ. För mobil anknytning styrs månadsavgiften för abonnemang samt tariffer av den årsomsättning som avropsberättigad enhet har hos Tele2 för berörda tjänster. Detsamma gäller för tariffer för fast telefoni. Prismodell ”liten” gäller för avropsberättigade enheter med årsomsättning för berörda tjänster understigande 600.000 kr och prismodell ”stor” gäller för avropsberättigade enheter med årsomsättning överstigande 600.000 kr.

5.1.3 Prislistan

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

5.2 Priser Fasta operatörstjänster

5.2.1.1 Prissättningsmodeller

Leverantören skall erbjuda alternativ prissättningsmodell med i huvudsak fastpris, s.k. flat rate för enskilda abonnemang eller en grupp av abonnemang.

Svar Tele2:

Uppfyllles.

Tele2 erbjuder två stycken prismodeller för såkallad flatrate, ”liten fast pris” och ”stor fast pris”.

Tele2s prismodell (liten fast pris) innebär att användare kan ringa 300 minuter/månad till ett fast pris per anknötning för avropsberättigade enheter med årsomsättning som understiger 600.000 kr.

Tele2s prismodell (stor fast pris) innebär att användare kan ringa 3000 minuter/månad till ett fast pris per anknötning för avropsberättigade enheter med en årsomsättning som överstiger 600.000 kr.

5.2.1.2 Enhetlig prissättning

Angivna priser för erbjudna funktioner, produkter och tjänster bör vara enhetlig för samtliga tätorter enligt SCBs lista Tätorter 2005.

Svar Tele2:

Uppfyllles.

Tele2s trafikavgifter, abonnemangavgifter och accessavgifter för kopparbaserade tjänster är enhetligt prissatta för samtliga tätorter enligt SCB:s lista Tätorter 2005. För tjänster levererade över fiber är accesskostnaden presenterad i en modell med tre zoner.

5.3 Priser Mobila operatörstjänster

5.3.1 Prissättningsmodeller

Leverantören skall erbjuda alternativ prissättningsmodell med i huvudsak fastpris, s.k. flat rate för enskilda abonnemang eller en grupp av abonnemang.

Svar Tele2:

Uppfyllles.

Tele2 har satt priser baserade på den stora volym som Ramavtalet avser och de bygger på enkelhet för de avropsberättigade genom få och tydliga alternativ samt enhetlig prissättning. För mobil telefoni erbjuder Tele2 två fastpris-alternativ, ett för

lågringaren och ett för storringaren. Dessutom erbjuds en prismodell med rörlig tariff som är anpassad för lågringare och en prismodell anpassad för de som ringer lite mer. För mobil anknytning styrs månadsavgiften för abonnemang samt tariffer av den årsomsättning som avropsberättigad enhet har hos Tele2 för berörda tjänster. Detta då utgående trafik från mobil anknytning, i normalfallet, prissätts enligt tariffen för fast telefoni.

5.3.2 Anslutning mot mobila nätet (MDA)

5.3.2.1 Enhetlig prissättning

Angivna priser för Anslutning mot mobila nätet bör vara enhetlig för samtliga tätorter enligt SCB:s lista Tätorter 2005.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder samma prismässiga förutsättningar för Anslutning mot mobila nätet för samtliga tätorter enligt SCB:s lista Tätorter 2005.

5.4 Priser Transmissionstjänster

5.4.1 Allmänt

5.4.1.1 Enhetlig prissättning

Angivna priser för erbjudna funktioner, produkter och tjänster bör vara enhetlig för samtliga tätorter enligt SCB:s lista Tätorter 2005.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2s trafikavgifter, abonnemangavgifter och accessavgifter för kopparbaserade tjänster är enhetligt prissatta för samtliga tätorter enligt SCB:s lista Tätorter 2005. För tjänster levererade över fiber är accesskostnaden presenterad i en modell med tre zoner.

6 Tele2 Ramavtalsprislista

6.1 Fasta operatörstjänster

Minutavgifter – Rörlig tariff

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

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,07 kr/min	0,700
Egna fastnätsnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000

Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,49 kr/min	0,494
Övriga mobiloperatörer	0,79 kr/min	0,724
Öppningsavgift	0,09 kr/samtal	0,473

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

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

Minutavgifter – Fast Pris

Liten fast pris, fakturerad volym < 600.000 kr/år

Pris per anknytning: 99 kr/mån

Inkluderar 300 min/mån.

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

Stor fast pris, fakturerad volym > 600.000 kr/år

Pris per anknytning: 299 kr/mån

Inkluderar 3.000 min/mån.

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

Anslutning mot publika telenätet (2.1.1.1)

ISDN-PRI (30B+D)

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

Analog anslutning

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

Analog anslutning

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

Anslutning mot publika telenätet med IP (2.1.1.2)

Anslutning över IP

	Bandbredd	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
--	-----------	---------------	------------------

Engångsavgift	2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2 Mbps	990,00 kr	0,507

Uppringd anslutning till publika telenätet för datatrafik (2.1.1.3)

Modempool

	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	15,00 kr	0,750

Punkt till punkt förbindelse abonnentväxel (2.1.2.1)

Gränsnitt G.703

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

Gränsnitt över IP

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

Direktvalsnummer och nummerserier (2.1.3.1)

Nummerserie (inkl direktval)

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

Nummerserie (inkl direktval)

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

Nummerserie (inkl direktval)

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

Nummerserie (inkl direktval)

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

Basfunktioner (2.1.4.1)

Basfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Basic call		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Parkering av samtal		

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Direkt vidarekoppling		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
DTMF signalering		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Vidarekoppling vid ej svar		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Hänvisning till nytt nummer...		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Frisamtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	200,00 kr	0,666
Nummerupplysning		
Start/avgift	10,00 kr	1,000
Minutavgift	0,09 kr	1,000
Nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Skydd av nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Spärr för betalsamtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	10,00 kr	0,416

Tilläggfunktioner (2.1.4.2)

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

Månadsavgift	200 kr	0,666
--------------	--------	-------

Funktioner för anslutning till publika telenätet med IP (2.1.4.3)

Basfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Basic call		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Direkt vidarekoppling		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
DTMF signalering		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Hänvisning till nytt nummer		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Frisamtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	200,00 kr	0,666
Nummerupplysning		
Start/avgift	10,00 kr	1,000
Minutavgift	0,09 kr	1,000
Nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Skydd av nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

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

Redundans (2.1.5)

Redundans	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Tvåstationsanslutning*		
Engångsavgift	15000,00 kr	0,750
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Fysiskt skilda vägar*		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000

Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Lastdelning*		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Dubblerad utrustning*		
Engångsavgift – koppar	0,00 kr	0,000
Månadsavgift - koppar	0,00 kr	0,000
Engångsavgift - fiber	15000,00 kr	0,750
Månadsavgift - fiber	0,00 kr	0,000

* Pris för accessförbindelser tillkommer emellertid.

Säkerhetskrav på tjänsten (2.2)

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

Helhetsåtagande avseende Service och tillgänglighet (2.3.1)

Klass	Engångsavgift	Månadsavgift	Förutsättning
1	0,00 kr	1995,00 kr	Kräver redundant lösning, se redundans pkt 2.1.5
2	0,00 kr	1495,00 kr	Kräver redundant lösning, se redundans pkt 2.1.5
3	0,00 kr	1295,00 kr	
4	0,00 kr	795,00 kr	Kräver redundant lösning, se redundans pkt 2.1.5
5	0,00 kr	495,00 kr	
6	0,00 kr	0,00 kr	Ingår i standardtjänst

Jourservice (2.3.10)

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Per tillfälle	20 000,00 kr	0,500

Kontroll av funktionalitet (2.3.12)

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Per site	10 000,00 kr	0,500

Upplevd ljudkvalitet (2.3.13)

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Per site	20 000,00 kr	0,500

Administration och kontroll (2.4)

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

By-pass anslutning/ Generic Number (2.9)

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

Helhetsansvar vid införande (2.9.1)

Helhetsansvar vid införande	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Speglning av övervakning (2.9.2)

Tele2 kan ej leverera denna tjänst.

Utbildning (2.9.3)

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

Trafikmätningar (2.9.4)

Trafikmätningar	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift per rapport	500,00 kr	0,555
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Tillhörande konsulttjänster (2.9.5)

Tillhörande konsulttjänster	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Avgift per timme	1000,00 kr	0,772

6.2 Mobila operatörstjänster**Abonnemang för talkommunikation (3.1.1.1)****Minutavgifter – Rörlig tariff****Prisplan 1, rörlig tariff**

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

Mobilsvår	0,55 kr/min	0,797
SMS	0,55 kr/st	0,797
Öppningsavgift	0,09 kr/samtal	0,230

Prisplan 2, rörlig tariff

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

Minutavgifter – Fast Pris

Fast pris Liten

Pris per abonnemang: 99 kr/mån

Inkluderar 300 min/mån samt 300 SMS/mån.

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

Fast pris Stor

Pris per anknötning: 299 kr/mån

Inkluderar 3.000 min/mån samt 3.000 SMS/mån.

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

MEX, fakturerad volym < 600.000 kr/år

Pris per abonnemang: 159 kr/mån

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

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

MEX fakturerad volym > 600.000 kr/år

Pris per abonnemang: 129 kr/mån

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

Destination	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Fasta nätet i Sverige	0,05 kr/min	0,714
Egna fastnätssystemnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000

Egna mobilnummer i operatörens nät	0,00 kr/min	0,000
Tele2 mobil	0,39 kr/min	0,709
Övriga mobiloperatörer	0,69 kr/min	0,775
Öppningsavgift	0,05 kr/samtal	0,555

Mex Light

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

Trafikpriser enligt fasta operatörstjänster, Liten/Stor rörlig tariff.

By-pass anslutning är ej inkluderad.

Abonnemang för datakommunikation (3.1.1.2)

Abonnemang för datakommunikation	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Rörlig taxa	6,00 kr	0,500
Engångsavgift – 50 MB	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 MB	19,00 kr	0,655
Överskjutande MB	4,00 kr	0,333
Engångsavgift – Fri surf	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – Fri surf	79,00 kr	0,612

Integration för mobil anknytning (3.1.1.3)

Integration för mobil ankn...	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift (ISDN-PRI)30B+D	990,00 kr	0,507

Direktanslutning från beställarens abonnentväxel till mobiloperatörens nät (3.1.2.1)

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

Anslutning till befintligt inomhusnät (3.1.2.2)

Anslutning till befintligt inomhusnät	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2G	75000,00 kr	0,600
Månadsavgift – 2G	0,00 kr	0,000

Transmission är ej inkluderat i detta pris.

Gemensam nummerplan med kortnummer (3.1.3.1)

Gemensam nummerplan	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	10,00 kr	0,500

Basfunktioner (3.1.4.1)

Basfunktioner	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Parkering av samtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Pendling mellan samtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Vidarekoppling		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Spärr mot betalsamtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	10,00 kr	0,500
Skydd mot nummerpresentation		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Konferanssamtal		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Röstbrevlåda		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Textmeddelande (SMS)		
Öppningsavgift	0,00 kr	0,000
Kostnad per SMS	0,55 kr	0,797
Samtal väntar		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Minutavgift	0,00 kr	0,000

Tilläggfunktioner (3.1.4.2)

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

Mobil åtkomst till Internet - Mobilsurf (3.1.5.1)

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

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

Mobil åtkomst till WAN (3.1.5.2)

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

Säker anslutning (3.1.5.3)

Säker Anslutning (APN)	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	9900,00 kr	0,495
Månadsavgift/användare vid < 300 användare	15,00 kr	0,789
Månadsavgift/användare vid > 300 användare	9,00 kr	0,750

Tilläggfunktioner övrigt (3.1.6)

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

* Samtrafiksavgift mot utlandet tillkommer.

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

Två separata fakturor (3.1.7.1)

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

Separata trafikavgifter (3.1.7.2)

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

Hel nummerserie (3.1.8.1)

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

Portering av hel nummerserie (3.1.8.2)

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

Säkerhetskrav på tjänsten (3.2)

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

Helhetsåtagande avseende Service och tillgänglighet (3.3.1)

Klass	Prispåslag,abonnemangsavgift	Omräkningsfaktor
1*	20 %	1,000
2*	15 %	1,000
3	10 %	1,000
4	5 %	1,000
5	3 %	1,000
6	0 %	1,000

* För dessa klasser tillkommer en kostnad för teknisk lösning, site-förstärkning, om 30000,00 kr per år.

Jourservice (3.3.2.9)

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Per tillfälle	20 000,00 kr	0,500

Verifiering (3.3.4)

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Per tillfälle	0,00 kr	0,500

Administration och kontroll (3.4)

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

Tilläggstjänster (3.10)**Mobil växel**

Mobil växel	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	150,00 kr	0,508
Månadsavgift	99,00 kr	0,767

Trafikpriser enligt fasta operatörstjänster, Liten/Stor rörlig tariff.

3G/4G – USB – Modem (Mobilt bredband)

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

Vid 18 månaders bindningstid ingår modemmet kostnadsfritt.

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

Data – Bulk

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

Mail i mobilen

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

Fri mail trafik i Sverige ingår.

Övriga tilläggstjänster

Övriga tilläggstjänster	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
T2 svar med telefonistöd		
Engångsavgift	50,00 kr	1,000
Månadsavgift	15,00 kr	1,000
Skräddarsydda spärrtjänster		
Engångsavgift	50,00 kr	1,000

Månadsavgift	15,00 kr	1,000
--------------	----------	-------

Helhetsansvar vid införande (3.10.1)

Helhetsansvar vid införande	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Utbildning (3.10.2)

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

Trafikmätningar (3.10.3)

Trafikmätningar	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift per rapport	500,00 kr	0,555
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Tillhörande konsulttjänster (3.10.4)

Konsulttjänster	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Avgift per timme	1000,00 kr	0,772

Transmissionstjänster

WAN-anlutning (4.1.1.1)

Svar Tele2:

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

Zon 1

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

Zon 2

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

Zon 3

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

Internetanslutning (4.1.1.2)

Svar Tele2:

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

Zon 1

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

Zon 2

Internetanslutning	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	1990,00 kr	0,498
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000

Månadsavgift – 4 Mbps	3490,00 kr	0,582
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	7900,00 kr	0,530
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	8900,00 kr	0,447
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	11900,00 kr	0,477
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	15900,00 kr	0,531
Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	32900,00 kr	0,659

Zon 3

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

Punkt till punkt anslutningar (4.1.1.3)

Svar Tele2:

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

Vid punkt till punkt förbindelser mellan två orter som ligger i olika zoner beräknas priset enligt följande exempel;

- I zon 1 ligger den ena anslutningen med 10 Mbps till ett månadspris å 8 490 kr.
- I zon 3 ligger den andra anslutningen med 10 Mbps till ett månadspris å 19 900 kr.
- Månadsavgifterna för de båda anslutningarna adderas och divideras därefter med två. $(8\,490 + 19\,900) / 2 = 14\,195$ kr.

Zon 1

Punkt till Punkt	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	3490,00 kr	0,436
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	5990,00 kr	0,464
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	8490,00 kr	0,426
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	11900,00 kr	0,477
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	13900,00 kr	0,514
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	18900,00 kr	0,541
Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	34900,00 kr	0,699

Zon 2

Punkt till Punkt	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	3490,00 kr	0,436
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	5990,00 kr	0,464
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	13900,00 kr	0,514
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	15900,00 kr	0,496
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	19900,00 kr	0,498
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	27900,00 kr	0,559
Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	41900,00 kr	0,524

Zon 3

Punkt till Punkt	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift – 2 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 2 Mbps	3490,00 kr	0,498
Engångsavgift – 4 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 4 Mbps	5990,00 kr	0,582
Engångsavgift – 10 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 10 Mbps	19900,00 kr	0,498
Engångsavgift – 20 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 20 Mbps	21900,00 kr	0,487
Engångsavgift – 50 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 50 Mbps	29900,00 kr	0,499
Engångsavgift – 100 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 100 Mbps	37900,00 kr	0,474

Engångsavgift – 1000 Mbps	0,00 kr	0,000
Månadsavgift – 1000 Mbps	59900,00 kr	0,599

Punkt till punkt anslutningar (4.1.2.1)

Punkt till Punkt anslutningar

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

Gränssnitt anslutningar IP (4.1.3.1)

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

Gränssnittsutrustning router (4.1.3.2)

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

Gränssnittsutrustning övrigt (4.1.3.3)

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

Fler funktioner i samma anslutning (4.1.4.1)

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

IP adresser (4.1.4.2)

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

Namnstandard (4.1.4.3)

Namnstandard	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Namnstandarder	0,00 kr	0,000

Redundans (4.1.4.4)

Redundans	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Redundans		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	495,00 kr	0,497
Primär förbindelse		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	Enligt vald kapacitet och ort.	0,000

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

Basfunktion WAN (4.1.5.1)

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

Basfunktion Internet (4.1.5.1)

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

Tilläggfunktioner WAN (4.1.6)

Tilläggfunktioner Wan	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Trafikstatistik		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift per anslutning	49,00 kr	0,494
DHCP-Relay		
Engångsavgift per anslutning	490,00 kr	0,705
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
Tele2 accesslistor		
Engångsavgift per anslutning	395,00 kr	0,797
Månadsavgift	0,00 kr	0,000
SNMP Read only		
Engångsavgift per anslutning	490,00 kr	0,823
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Utökad servicenivå beskrivs under punkt 4.3

Quality of Service (QoS) (4.1.6.1)

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

Virtuella nät (4.1.6.2)

Virtuella nät	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	4900,00 kr	0,000
Månadsavgift	495,00 kr	0,000

VPN - huvudkontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2495,00 kr	0,000
VPN – mindre kontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	995,00 kr	0,000
Redundans*		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3495,00 kr	0,000

Priser är per anslutning.

*Förutsätter redundanta anslutningar.

Multicast och broadcast (4.1.6.3)

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

Tunnling av andra protokoll (4.1.6.4)

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

Kryptering (4.1.6.5)

Kryptering	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
VPN - huvudkontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2495,00 kr	1,000
VPN – mindre kontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	995,00 kr	1,000
Redundans*		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3495,00 kr	1,000
SSL VPN		
Månadsavgift – 25 användare	120,00 kr	1,000
Månadsavgift – 100 användare	49,00 kr	1,000
Månadsavgift – 250 användare	32,00 kr	1,000
Tvåfaktorsautentisering		
Månadsavgift – 100-249 användare	89,00 kr	1,000
Månadsavgift – 500-999 användare	35,00 kr	1,000
Månadsavgift – 2500-5000 användare	16,00 kr	1,000

*Förutsätter redundanta anslutningar.

Tilläggfunktioner Internet (4.1.7)

Tilläggfunktioner Internet	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
DNS - primär		
Engångsavgift	450,00 kr	1,000

Månadsavgift per domän	79,00 kr	1,000
DNS – sekundär*		
Engångsavgift	450,00 kr	1,000
Månadsavgift per anslutning	0,00 kr	0,000
Secure DNS		
Engångsavgift per anslutning	450,00 kr	1,000
Månadsavgift	79,00 kr	1,000
Remote backup		
Pris per månad per CPU – vanliga filer	200,00 kr	1,000
Pris per månad per CPU – databas	600,00 kr	1,000
Pris per månad per CPU – E-post	600,00 kr	1,000
Pris per GB per månad – lagrad volym	20,00 kr	1,000

* En domänregistrering ingår i anslutningspriset, detta avser tilläggsbeställning

SMTP (4.1.7.1)

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

Brandvägg (4.1.7.2)

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

Viruskontroll (4.1.7.3)

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

Månadsavgift – 1000-2000 användare	11,00 kr	1,000
Viruskontroll – web full		
Månadsavgift – 250-499 användare	39,00 kr	1,000
Månadsavgift – 500-999 användare	27,00 kr	1,000
Månadsavgift – 1000-2000 användare	19,00 kr	1,000

Priser avser per användare.

Content scanning (4.1.7.4)

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

Pris avser per användare.

IP-adresser (4.1.7.5)

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

Pris avser per ansökan.

Säker anslutning över Internet (4.1.7.6)

Säker anslutning över internet	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Tele2 IP-port Intranät		
Engångsavgift per anslutning	4900,00 kr	1,000
Månadsavgift per anslutning	495,00 kr	1,000
VPN	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
VPN - huvudkontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	2495,00 kr	1,000
VPN – mindre kontor		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	995,00 kr	1,000
VPN – redundant*		
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	3495,00 kr	1,000

Pris avser per anslutning.

*Förutsätter redundanta anslutningar.

Intrång (4.1.7.7)

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

Datamängden avser trafik som passerar genom utrustningen.

DDoS (4.1.7.8)

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

Åtkomst till router (4.1.8.1)

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

Säkerhetskrav på tjänsten (4.2)

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

Krav på service och tillgänglighet (4.3)

Klass	Engångsavgift	Månadsavgift	Förutsättning
1	0,00 kr	1995,00 kr	Kräver redundant lösning, se redundans pkt 4.1.4.4.
2	0,00 kr	1495,00 kr	Kräver redundant lösning, se redundans pkt 4.1.4.4.
3	0,00 kr	1295,00 kr	
4	0,00 kr	795,00 kr	Kräver redundant lösning, se

			reduktans pkt 4.1.4.4.
5	0,00 kr	495,00 kr	
6	0,00 kr	0,00 kr	Ingår i standardtjänst

Jourservice (4.3.10)

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Per tillfälle	20 000,00 kr	0,500

Kontroll av funktionalitet (4.3.12)

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Per site	10 000,00 kr	0,500

Upplevd ljudkvalitet (4.3.13)

Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Per site	20 000,00 kr	0,500

Administration och kontroll (4.4)

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

Helhetsansvar vid införande (4.10.1)

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

Speglning av övervakning (4.10.2)

SNMP-read	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	490,00 kr	0,492
Månadsavgift	0,00 kr	0,000

Utbildning (4.10.3)

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

Trafikmätningar (4.10.4)

Trafikmätningar	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000
Månadsavgift	49,00 kr	0,710

Tillhörande konsulttjänster (4.10.5)

Konsulttjänster	Ramavtalspris	Omräkningsfaktor
Engångsavgift	0,00 kr	0,000

Avgift per timme	1000,00 kr	0,772
------------------	------------	-------

7 Tele2 Bilagor

7.1 Bilaga 1, Tele2 Basfunktioner mobil telefoni

Telefontrafik

Tele2 erbjuder samtalstrafik enligt normer kravställda av Post & Telestyrelsen (PTS). Förutom traditionell taltrafik kan vi även erbjuda kretskopplad datatrafik (CDS). Tele2 kan leverera nationell och internationell telefontrafik.

Gruppsamtal

Med Gruppsamtal är det möjligt att själv koppla upp och föra samtal med upp till fem personer (andra parter) samtidigt från mobiltelefonen. Det går att avsluta en eller flera parter i gruppsamtalet och utan att samtalet med kvarvarande personer bryts.

Hemligt nummer

Denna tjänst gör användaren fullständigt anonym. Med Hemligt nummer krävs det inga speciella knapptryck för att telefonnumret ska vara osynligt i mottagarens nummerdisplay. Detta fungerar inte vid SMS och MMS. Tjänsten måste beställas och tar ca 3 arbetsdagar att aktivera.

MMS

Med MMS kan bilder och ljudfiler läggas upp, dessutom går det att skicka betydligt längre texter än vad som är möjligt via SMS. För att kunna skicka MMS måste mobiltelefonen ha inställningar som gör det möjligt att hantera MMS. Inställningar laddas ner kostnadsfritt på tele2.se/gprs.

Mobiler som modem

Mobiltelefonen kan användas som ett modem för att koppla upp den bärbara datorn eller handdatorn mot Internet. Denna tjänst använder sig av Tele2 Internet via mobilen.

Nummerpresentation

När någon ringer till mobiltelefonen är det möjligt att se i displayen vilket telefonnummer samtalet kommer ifrån.

Samtal väntar

För att inte missa att någon ringer när ett samtal redan pågår hörs en signal i telefonen vid inkommande samtal. Det går sedan att välja mellan att ta emot samtalet, avvisa det eller ignorera det.

Samtalspendling

Samtalspendling gör det möjligt att parkera ett pågående samtal för att ringa någon annan eller för att tillfälligt avbryta pågående samtal.

SMS

SMS innebär att man kan skicka och ta emot textmeddelanden som kan läsas i telefonens display och vara upp till 160 tecken långa.

Surf och wap

Förutsatt att telefonen stöder surf och wap är detta möjligt med samtliga abonnemang. Se telefonens instruktionsbok.

T2 Svar

T2 Svar är en telefonsvarare i mobiltelefonen. Samtalen vidarekopplas till telefonsvararen när inte samtalet tas emot. Den som ringer hör det inspelade hälsningsmeddelandet.

SMS via E-post

Med Tele2 E-post, kan de som har Tele2 Mobil-abonnemang både sända och ta emot e-post via sin mobil. Att ta emot E-post fungerar på samma sätt som att ta emot SMS i mobiltelefonen. Kundens e-postadress är 07xxxxxxxx@sms.tele2.se.

Tele2 E-post förkortar brev som är längre än 160 tecken och tar bort bilagor som inte kan visas på en mobil. Om meddelandet blivit förkortat ser kunden det genom att meddelandet avslutas med tre punkter (...).

Observera att mottagaren måste ha tjänsten, det vill säga man kan bara skicka e-post till andra Tele2 abonnenter.

Samtal väntar

För att inte missa att någon ringer när ett samtal redan pågår hörs en signal i telefonen vid inkommande samtal. Det går sedan att välja mellan att ta emot samtalet, avvisa det eller ignorera det.

Vidarekoppling

Vidarekoppling innebär att samtalen flyttas vidare till ett annat telefonnummer eller till T2 Svar. Antingen vidarekopplas alla samtal eller så flyttas endast samtal under vissa förutsättningar; vid ej svar, vid ej kontakt och vid upptaget.

Privat/egen nummerplan

Med tjänsten Privat nummerplan integreras fast och mobil telefoni genom att det är möjligt att ringa samma kortnummeranknytning från mobilen som från den fasta kontorstelefonen. Privat Nummerplan gäller inom Sverige.

7.2 Bilaga 2, Tele2 Selfcare

Tele2 Selfcare

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

Selfcare huvudsakliga funktionsområden är:

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

I Selfcare ges möjlighet att göra beställningar av abonnemang och tjänster dygnet runt. Beställningar kan göras för individuella abonnemang eller för en grupp av abonnemang. Ett antal standardtjänster finns fördefinierade i systemet för förenklad

beställning, men användaren erbjuds även möjligheten att göra speciella beställningar via en elektronisk förfrågan till Tele2s kundtjänst, tex. administration av förändringar, exempelvis aktivering och deaktivering av tjänst för aktuellt abonnemang i faktureringsystemet.

Fakturainformation

All fakturainformation visas i Selfcare som på pappersfakturan, med all relevant information. En betalningshistorik för det aktuella kundnumret är också tillgänglig, samt information om ännu ej fakturerade samtal på abonnemangsnivå.

Egen struktur

I Selfcare loggar användarna in med användarnamn och lösenord. Användar-ID kan skapas med olika behörighetsnivåer för att kontrollera tillgänglighet till funktionerna i verktyget. Administratören kan skapa flera alternativa strukturer i önskat antal nivåer för att kunna följa upp förbrukningen per organisatorisk enhet, per region eller på annat sätt enligt önskemål. Administratören definierar själv vilka användare som har tillgång till olika mappar i strukturen, vilket innebär att utvalda delar av organisationen kan inhämta och behandla för dem relevant information. För den enskilde mobilanvändaren finns möjlighet att själv skapa ett login och se sina samtalsuppgifter.

Rapporter

Möjligheten att definiera egna organisatoriska hierarkier kan användas för att skapa rapporter över användandet av abonnemang och tjänster. Selfcare innehåller ett antal fördefinierade rapporter som hjälper användaren att bättre förstå sitt användande av mobila teletjänster genom analys av statistik på gruppnivå eller på abonnemangsnivå. Totalt finns 16 olika rapporter, exempel visas nedan, samtliga med valbar analysperiod:

- Högsta Samtalskostnad – visar de 10, 25, 50 eller 100 dyraste samtalen
- Oftast uppringda destinationer – visar de mest förekommande destinationerna sorterat på antal samtal per destination och abonnemang
- Faktureringstrend – visar grafiskt fakturerat belopp per månad för ett kundnummer över tiden
- Fakturaspecifikation – visar fakturadetaljer per faktura för ett kundnummer
- Förbrukning per samtalstyp – visar uppdelning av kostnader mellan samtalstyper som t.ex. Fast / Mobil / Roaming etc.