

# Bilaga Pris

Ramavtalsområde

Kommunikationslösningar

Telenor Sverige AB



KAMMARKOLLEGIET

# 1 Inledning

I bilaga pris återfinns garanterad prestanda, villkor för priser, takpriser för vissa Tjänster samt leveranstider. Takpriser och leveranstider får inte överstigas i ett avropssvar om inte kund anpassar förutsättningar i krav, innehåll i bastjänster eller allmänna villkor. I en förnyad konkurrensutsättning kan ett lägre pris än takpriset offereras.

Ramavtalsleverantör ska erbjuda en kanal för kundens alla kontakter samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om kunden och levererade tjänster (s.k. SPOC).

Takpriser och leveranstider gäller där befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation (som är möjlig att nyttja utan kompletterande grävning) finns fram till avlämningspunkten i fastigheten. Om kunden önskar anslutning till en viss adress som det inte finns tillgängliga ledningar eller användbar kanalisation framdraget till så får detta offereras separat (pris och leveranstider) i samband med avrop. Ramavtalsleverantören måste påvisa att tillgänglig kapacitet inte finns. Ramavtalsleverantören ska hantera ledningsrätter, grävning mm för att förbindelsen ska kunna förläggas.

Takpriser gäller under hela ramavtalsperioden. Samtliga priser anges i SEK, exkl. mervärdesskatt och utan prisjusteringsklausuler (KPI, LCI, etc.), enligt de förutsättningar Statens inköpscentral angivit i upphandlingen eller enligt de förutsättningar kunden anger i sitt avrop. Ramavtalsleverantören får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i takpriserna samt i priser i avrop dvs. om det krävs någon form av utrustning placerad i kundens lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i Ramavtalsleverantörens åtagande och offererade pris om inte kunden anger annat i avropet. Kund har obegränsade läsrättigheter i den eventuella kundplacerade utrustningen som ingår i tjänsten. Exempelvis ska kunden själv kunna ta ut loggar och statistik. Kund har tillgång till den eventuella kundplacerade utrustningen och kan självständigt utföra patchning, konfigurationsförändringar samt aktivera tilläggsfunktioner. Hur servicenivåer och viten påverkas om kundens ändringar medför fel i leveransen regleras i kontraktet.

Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och Ramavtalsleverantören kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå. Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt avrop. Efter kontrakt löpt ut ska eventuell kundplacerad utrustning tas bort och lokalen återställas. Uppsägningsavgifter får inte tas ut. Engångskostnad för exempelvis tecknande av abonnemang får inte tas ut separat om inte kunden anger annat i sitt avrop.

Ramavtalsleverantören ansvarar för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Ramavtalsleverantören ansvarar för fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som kunden redovisar och ska leverera en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas i kontraktet. Ramavtalsleverantören ska för kund tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Ramavtalsleverantören ska för kund i avropet tydligt redovisa om uppdateringar eller uppgraderingar krävs för att kunna garantera en fungerande leverans.

Ramavtalsleverantören ska ansvara för och säkerställa att hastigheten för mobil datakommunikation för kund alltid ska vara den högsta enligt det bästa tillgängliga nätet som Ramavtalsleverantören tillhandahåller i den aktuella regionen i Sverige. En förutsättning är att den mobila device kunden använder stödjer det aktuella nätet.

Ramavtalsleverantören garanterar att samtliga levererade WAN-tjänsters fördröjning är lika med eller mindre än 24 ms fram och tillbaka, paketförlust inom nätet är lika med eller mindre än 0,01% samt att jitter inom nätet är lika med eller mindre än 10 ms. Detta gäller för samtliga typer av anslutningar, förbindelser och trafiktyper som erbjuds samt då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).

Kunden kan kostnadsfritt välja att spärra tjänster såsom betalsamtal, utlandsamtal, MMS etc. Vidare ska kunden ha möjlighet att spärra valfria IP-adresser, URL:ar, UDP-portar och/eller TCP-portar både för inkommande och utgående trafik. Inga IP-adresser, URL:ar, UDP- eller TCP-portar ska vara spärrade om inte kund begär det. Kunden kan kostnadsfritt välja talad hänvisning till nytt nummer vid byte eller uppsägning av nummer i minst 6 månader från och med bytet.

Ramavtalsleverantör ska kostnadsfritt tillhandahålla av kund efterfrågade rapporter och statistik gällande leveransen av tjänster. Denna information ska sparas och vara tillgänglig minst 18 månader tillbaka (under den tid kontraktet varit giltigt samt minst tre månader efter kontraktet upphört). Systemet ska ge möjlighet att designa och utforma egna rapporter. Systemet ska kunna exportera rapporter och data för bearbetning i kalkyleringsprogram såsom exempelvis MS Excel. Vidare ska följande innehåll kunna väljas av kund:

- Antal inkommande, framkopplade, övergivna och/eller tappade samtal
- Träffsäkerhet för automatisk telefonist
- Systemet ska innefatta ett antal standardrapporter som ger en god bild av verksamheten i kontaktcenter gällande team/agenters leverans och utifrån inkommande ärenden. T.ex. tidsåtgång och handläggningstid för olika uppgifter/status, ärendevolym och uppnådda servicenivåer för helheten nerbrutet till per kö, ärendetider för helheten nerbrutet till per kö, tappade samtal, samtalsfördelning per kvart, per inkommande kanal, svarstid i olika tidsintervaller.
- Statistik över agenter: Systemet ska kunna ta fram statistik över agenternas tillgängliga tid för inkommande ärenden, per agent och kvart. Med tillgänglig tid menas tid i samtal eller annan kanal, tid i efterarbete samt tid i Systemet kan presentera individuell statistik för innevarande dag, för respektive agent. Exempel på sådan statistik är antal besvarade samtal, samtalstid och antal ej besvarade samtal som kopplats fram. Det går även att få fram motsvarande statistik över ärenden som inte är samtal.
- Kömonitor. Det ska vara möjligt att Realtidsövervaka verksamheten via gränssnitt i dator eller skärm. Det går att i detta gränssnitt välja vilken information man vill se (t.ex. antal samtal i kö, samtal med längst kötid, inloggade agenter, status för agenter, status för övriga kanaler m.m.). Detta ska kunna anpassas för olika typer av medarbetare (t.ex. agenter, gruppleadare, kundservicechef eller grupprum).
- Antal distansmöten, vem som bokar, hur länge konferenserna äger rum, antal deltagare i konferenser (uppdelat på interna och externa), bild och ljudkvalitet (min och maxvärden), kapacitet på förbindelse.



Ramavtalsleverantör ska, om tillämpligt i avropade tjänster enligt kund, kostnadsfritt tillhandahålla kontinuerliga tillgänglighets-, prestanda- och trafikmätningar gällande kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna samt mätning gällande nyttjandegrad av tjänst för debitering etc. Mätningar ska presenteras på olika organisatoriska nivåer ner på enskild anknytning med överenskomna servicenivåer så att kund kan avläsa specifikt kapacitetsutnyttjande, tillgänglighet och användning på viss organisatorisk nivå ner till enskild anknytning. En sammanställning över abonnemang som inte nyttjas ska kunna tas fram. Avstämning om verklig nyttjandegrad och/eller förbrukning av minuter, SMS, mobildata etc. ska göras minst en gång per månad om inte annat överenskommes.

Ramavtalsleverantör ska minst en gång om året verifiera och dokumentera att av kund köpt prestanda är tillgänglig för kundens nyttjande. Ramavtalsleverantör ska på uppdrag av kund mäta och kontrollera upplevd ljudkvalitet, med gradering i MOSvärde (Mean Opinion Score). Om ljudkvaliteten inte understiger krav i kontrakt och/eller servicenivåer får skälig kostnad för detta debiteras kund. Kostnaden ska godkännas av kund innan mätningen sker.

I de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) till ett fast pris har kunden alltid rätt att fördela den totala mängden mobildata per användare i sin organisation utan extra kostnad samt på det sätt kunden bedömer lämpligt. I de fall kunden avropar en specificerad mängd mobildata (surfpott) till ett fast pris har kunden alltid rätt att överföra outnyttjad datamängd till nästa månad utan extra kostnad.

Ramavtalsleverantör ska kostnadsfritt erbjuda en kundspecifik webbportal med minst följande funktionalitet som kan nås av kunden utpekade personer:

- Möjlighet till tvåfaktorsautentisering vid inloggning samt säker överföring av information (t.ex. TLS),
- Möjlighet för kund att se anpassad, valbar statistik för t. ex. fördröjning, variation i fördröjning (jitter), tappade paket och utnyttjad bandbredd för respektive anslutning samt se kapacitets-, prestanda- och trafikmätningar
- Möjlighet för kund att se nyttjandegrad av tjänst eller bandbredd i realtid (ner till minst fem minuters intervall) samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid för utnyttjad funktion eller bandbredd per QoS-klass
- Möjlighet för kund att se nyttjandegrad av tjänst, exempelvis i form av nyttjade samtalsminuter, SMS, mobildata etc. samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid för utnyttjad funktioner
- Möjlighet för kund att ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen
- Speglad övervakning i realtid (ner till minst 15 minuters intervall) dvs. kund kan se ramavtalsleverantörens övervakning av tjänster, se när ett avbrott börjar och slutar samt se om avtalad servicenivå hålls för respektive tjänst
- Se antal aktiva portar, anknytningar och/eller abonnemang
- Göra felanmälan samt se status för mottagen felanmälan, påbörjad felavhjälpning, beräknad åtgärdstid, verklig åtgärdstid och avhjälp fel
- Lägga beställningar, se leveransinformation och beställningshistorik
- Se information om planerat underhåll
- Sköta administration av abonnemang, t.ex. uppgifter om användare, telefoner, aktivera SIM-kort samt hantera abonnemang (säga upp, lägga till och förändra)
- Se uppdaterad dokumentation gällande avropade tjänster
- Se fakturor och fakturaspecifikationer



## 2 Leveranstider

Leveranstiden för ny leverans av accesser, anslutningar (t ex. MDA och inomhusnät) och/eller flytt av anslutningar ska vara högst 30 arbetsdagar från och med beställning från kund.

Leveranstiden för tjänster såsom Telefonisttjänst, Kontaktcentertjänst, Växeltjänst i molnet, MDM och liknande ska vara högst 30 arbetsdagar från och med beställning från kund.

Leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar som kräver byte av utrustning ska vara högst 15 arbetsdagar från och med beställning från kund.

Leveranstiden för nytt abonnemang med eller utan anknytning till växel, inklusive nödvändigt SIM-kort, ska vara högst fem arbetsdagar från och med beställning från kund.

Leveranstiden för konfigurationsändringar (inklusive ändring av kunddata), uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning ska vara högst två arbetsdagar från och med beställning från kund.

Leveranstiden för att en konsult ska påbörja (tillgänglig för uppdraget till en omfattning om minst 50 %) ett enskilt arbete/uppdrag för kund ska vara högst 15 arbetsdagar.

Angivna leveranstider är utan inräknad leveranskontrollperiod och tid för mätprotokoll. Önskar kund leveranskontroll tillkommer tiden för denna.

## 3 Uppsägningstider

Uppsägningstiden för enskilda direkt- och mobilabonnemang och liknande med eventuella tilläggstjänster ska vara högst 30 kalenderdagar från och med att uppsägning skriftligen meddelas Ramavtalsleverantören om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet. Gäller för tjänster såsom bastjänster Mobilt abonnemang för tal- och datakommunikation och Mobil anknytning.

För accesser, fasta förbindelser och liknande ska den initiala bindningstiden vara högst 12 månader, om avtalet förlängs är uppsägningstiden därefter högst 3 månader från och med att uppsägning skriftligen meddelas Ramavtalsleverantören, om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet. Gäller för tjänster såsom bastjänster Internetaccess och WAN tjänst.

För övriga tjänster är uppsägningstiden högst 3 månader om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet. Gäller för tjänster såsom bastjänst Växeltjänst i molnet, Fjärrhantering av mobil device och Kontaktcentertjänst.

## 4 Priser

Takpris för konsulter gäller oavsett roll, erfarenhet och kompetensnivå, om inte kund anger annat i sitt avrop. Takpriset ska även gälla som takpris för utbildning. Takpriset gäller för åtta timmars arbetsdag samt i övrigt enligt villkor i bilaga allmänna villkor.

Takpris per timme för konsulter: 1400 SEK

En bastjänst är en generell och paketerad grundtjänst som kund kan avropa som den är eller specificera, reducera, utöka och/eller bygga vidare på. Kund kan även välja att endast avropa tilläggstjänster till befintligt kontrakt där så är möjligt. Om kund anpassar en bastjänst så att mindre kapacitet, hårdvara etc. krävs ska takpriset reduceras i motsvarande omfattning. I de fall det hänvisas till Ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista ska denna finnas allmänt tillgänglig på dennes hemsida, följa branschens prisstandard, vara enhetlig och en norm för företagets kunder oavsett sektor samt ska uppdateras kontinuerligt vid prisjusteringar. Städning efter installationsarbetet med borttagande av emballage och återställning ingår i Ramavtalsleverantörens åtagande. Ljudkvalitet för talkommunikation ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7.

### 4.1 Bastjänst A: Mobilt abonnemang för tal- och datakommunikation

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion för talkommunikation med möjlighet att ringa och ta emot samtal till och från hela världen.
- Det ska vara möjligt för kunden att kunna lägga in vidarekoppling av samtal till annat svarsnummer vid upptaget eller ej svar. En kund ska kunna koppla vidare ett pågående samtal till valfritt nummer. Det ska vara möjligt för kunden att spärra för vidarekoppling av samtal till andra nummer.
- Nummerpresentation visa och sända A-nummer valbart per abonnemang och samtal
- Stöd för trepartssamtal om det stöds av användarens mobiltelefon
- Samtal väntar, notifiering att samtal väntar vid pågående samtal samt kunna besvara det nya inkommande samtalet och parkera det pågående, pendling
- Röstbrevlåda med möjlighet till personligt svarsmeddelande
- Skicka och ta emot textmeddelande (SMS) och bildmeddelande (MMS)
- Valbart för kundens administratörer att kunna spärra funktioner för bildmeddelande (MMS), video, utlandssamtal, betalsamtal och betaltjänster
- Rörlig bildöverföring (videosamtal), DTMF-signalering, Möjlighet att kunna se samtalslogg
- Datakommunikation (anslutning mot Internet). Surfpott 1 GB/månad inom Sverige och vid resor inom EU och EES.
- Pris ska lämnas som Flatrate per abonnemang per månad. Det ska per månad ingå minst 2000 minuter talkommunikation och totalt 2000 SMS/MMS att nyttjas inom Sverige samt vid resor inom EU/EES (till Sverige)
- Pris per minut för att ringa till länder utanför Sverige men inom EU/EES ska ske enligt Ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället

med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas. Pris per minut för att ringa när användaren är i länder utanför Sverige, ringa till länder utanför EU/EES samt för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt Ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %

Pris per abonnemang och månad: 45 SEK

Tilläggstjänster. Vid köp av utökad surfpott till 100 eller 250 GB/månad kan upp till 50 GB/månad användas vid resor inom EU/EES. Priserna är tillägg per månad per abonnemang förutom för eget APN där pris gäller som ett tillägg per månad per APN.

- Utökat område för talkommunikation, ringa från Sverige till länder inom hela EU/EES (totalt minst 2000 minuter): 0 SEK
- Utökad omfattning på talkommunikation 1000 min. och 1000 SMS/MMS: 0 SEK
- Utökad surfpott till 5 GB/månad: 0 SEK
- Utökad surfpott till 10 GB/månad: 0 SEK
- Utökad surfpott till 20 GB/månad: 0 SEK
- Utökad surfpott till 100 GB/månad: 0 SEK
- Utökad surfpott till 250 GB/månad: 0 SEK
- Tillägg för möjlighet för kund att använda ett eget APN för mobil datatrafik. Kunden ska kunna välja vilka abonnemang som ansluter mot APN:et. Pris per månad per APN: 4,49 SEK
- Tillägg för möjlighet för kund att särskilja tjänstesamtal från privatsamtal. Kunden ska kunna välja mellan olika modeller så som att slå en kod för privatsamtal, dubbla simkort eller automatiskt gå över till privatsamtal efter en av kunden viss specificerad tid på dygnet. Kunden ska även kunna välja fakturering till två olika faktureringsadresser per abonnemang där tjänstesamtal faktureras kund och privatsamtal den enskilde användaren. Kund specificerar vad som ska faktureras för privatsamtal dock ska prissättningen för privatsamtal följa den för tjänstesamtal: 0 SEK

## 4.2 Bastjänst B: Växeltjänst i molnet

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion för talkommunikation (utgående samtal från växeln) möjlighet att ringa och ta emot samtal från hela världen
- Fria samtal inom Norden
- Fasta och mobila växelanknytningar samt Softphone-anknytningar (devices anskaffas separat)
- Ljudkvalitet ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7 oavsett fast, mobil eller Softphoneanknytning (devices anskaffas separat)
- Kortnummer
- Gruppnummer där gruppmedlem enkelt kan logga in eller ut sig. Gruppnumret ska ha funktioner för att ringa till alla gruppmedlemmar samtidigt (broadcast), en i taget (linjär) och längst ledig
- Kunna koppla samtal, parkera samtal och pendling mellan samtal
- Flytt av samtal mellan egna devices, dvs. mellan egen mobil och Softphone
- Vidarekoppling av egen anknytning internt och externt
- Stöd för delad anknytning där en eller flera personer kan hänvisas utan att anknytningen stängs samt att flera personer på samma anknytning är sökbara i webb-och mobilapplikation

- Möjlighet att transportera samtal till annan anknytning med eller utan avisering
- Anknytning kan ställa samtal på vänt internt.
- Valbar nummerpresentation med minst eget nummer, växelnummer och dolt nummer
- Hänvisning från webbgränssnitt och/eller applikation i mobiltelefon
- Telefonkatalogsfunktion gemensam för hela organisationen sökbar via webbgränssnitt och via applikation i mobiltelefon samt med hänvisnings- och linjestatus.
- Röstbrevlådor med avisering till mail och mobiltelefon, talad hänvisning, samt avlyssningsfunktion både i webbklient och mobiltelefon
- Nummerserier
- Återuppringning
- Flerpartssamtal med minst tre parter
- Menysystem för gruppnummerfunktion och köhantering
- Telefonistgränssnitt via exempelvis dator. Växeltjänsten ska stödja följande gränssnitt: analogt gränssnitt, fast anknytning, med fast telefon eller Softphone, mobil anknytning, telefonist anknytning
- Pris per minut för att ringa till länder utanför Norden men inom EU/EES ska ske enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas. Pris för att ringa när användaren är i länder utanför Norden, ringa till länder utanför EU/EES samt pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %

Pris per månad per aktiv anknytning (oavsett typ): 98 SEK

Tilläggstjänster. Priserna är tillägg per månad per aktiv anknytning förutom för massutskick av SMS där pris gäller per SMS samt Automatisk telefonist där pris gäller som ett tillägg per månad per två samtidiga kanaler.

- Tilläggspris för utökat område talkommunikation, ringa från Norden till hela EU/EES: 50 SEK
- Tilläggspris per SMS för möjlighet till massutskick av SMS från klient med möjlighet att fördefiniera grupper: 2,49 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om användaren under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format: 100 SEK
- Tillägg för flerpartssamtal, konferensbrygga, upp till 50 parter: 50 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till besökssystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föranmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller epost, samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök: 50 SEK
- Tilläggspris för automatisk telefonist: 100 SEK  
Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska kunna utökas av kund. Tjänsten ska vidare minst innehålla röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och minst följande funktioner:
  - Genom att säga namnet kan inringande bli kopplad till eftersökt person, om personen är hänvisad läses hänvisningsbesked upp.



- Automatisk telefonist ska ha stöd för att läsa upp fast- och mobil-nummer.
- Möjlighet att rätta namn som uttalats felaktigt
- Stöd för att hantera namnkrockar där två eller fler personer har både samma förnamn och efternamn
- Möjlighet att avbryta uppläsning och rätta eller direkt säga sitt ärende
- Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser (AD), möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.
- Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning

### 4.3 Bastjänst C: Mobil anknytning

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Mobiltelefonen blir en anknytning inom telefonväxeln och användaren nås på ett fastnät nummer. Mobilnumret kan döljas inom Sverige så fastnät nummer kan visas för utgående samtal. Förbindelser som krävs för att realisera tjänsten ingår
- Användaren får tillgång till kundgemensamma funktioner och tjänster som finns inom telefonväxeln, (t.ex. hänvisningsfunktion, gruppnummer och röstbrevlåda)
- Grundprincipen är att samtal utgår enligt fastnätstrafik från växeln. Samtal inom växeln får inte debiteras inom ramen för denna bastjänst. Samtal när användaren är utomlands sker enligt avrop eller om inte avropats enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista för mobilsamtal vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %
- Surfpoth 1 GB ska ingå inom Sverige och vid resor inom EU och EES
- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %

Pris per abonnemang per månad: 65 SEK

Tilläggstjänster. Vid köp av utökad surfpoth till 100 eller 250 GB/månad kan upp till 50 GB/månad användas vid resor inom EU/EES. Priserna är tillägg per månad per abonnemang.

- Utökad surfpoth till 5 GB/månad: 0 SEK
- Utökad surfpoth till 10 GB/månad: 0 SEK
- Utökad surfpoth till 20 GB/månad: 0 SEK
- Utökad surfpoth till 100 GB/månad: 0 SEK
- Utökad surfpoth till 250 GB/månad: 0 SEK

### 4.4 Bastjänst D: Internetaccess symmetrisk

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- Bandbredd minst 200 Mbit/s
- Obegränsad trafik
- Tjänsten ska klara redundant anslutning till internet med två olika internet-leverantörer om kund har en befintlig internet-leverantör eller i ett senare skede har behov av redundans mot internet



- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- Kund ska kunna välja av ramavtalsleverantören dynamiskt eller fast tilldelade IP-adresser mot internet
- Namnuppslagning med DNS och DNSSEC för både IPv4 och IPv6

Pris per access per månad: 4000 SEK

Tilläggstjänster. Priset för tilläggen "Skydd mot överbelastningsattack" och "Brandväggsfunktion" gäller upp till högsta angivna bandbredd, dvs. 10 Gbit/s. Priset för tillägget är per månad när inte annat framgår av det specifika tillägget.

- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s: 0 SEK
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s: 0 SEK
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s: 0 SEK
- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s: 2600 SEK
- Skydd mot överbelastningsattacker. Detta ska minst innebära; övervakning av nätet, skydd mot volymetriska attacker, snabb aktivering inom någon minut vid attack, ska släppa igenom legitim trafik, ska minst kunna hantera attacker upp till 100 Gbit/s samt ska hantera kundens samtliga publika IP-adresser. Tjänsten ska omfatta skydd på hela kapaciteten men möjlighet till förhöjt skydd av specifika objekt. Minst fyra skyddsobjekt ska ingå (som kund definierar t.ex. en server). Även DNS ska vara skyddat mot överbelastningsattacker. Det ska inte finnas krav på kundplacerad utrustning. Leverantören ska löpande rapportera om attacker mot tjänsten. Pris per månad för tjänsten: 2500 SEK  
Pris per tillkommande skyddsobjekt (som kund definierar): 98 SEK
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd samt med anslutning till kundens LAN och DMZ: 300 SEK

## 4.5 Bastjänst E: WAN tjänst

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Datakommunikation mellan kundens angivna lokaler inom Sverige
- Datakommunikation skapas med logiskt avskilda nät i ramavtalsleverantörens nät
- Kundplacerad utrustning såsom routrar ska ägas av ramavtalsleverantören
- Kundens LAN ansluts till ramavtalsleverantörens kundplacerade utrustning med Ethernet och med stöd för gränssnitt med både fiber och koppar.
- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- DHCP-relay
- Bandbredd minst 200 Mbit/s per länk mellan två av kundens lokaler
- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- IP Multicast för IPv4 och IPv6.
- Fördröjning, fram och tillbaka, inom ramavtalsleverantörens nät ska vara lika med eller mindre än 25 ms, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen). Jitter, variation i fördröjning, inom nätet ska vara lika med eller mindre än 5 ms då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen). Paketförluster inom ramavtalsleverantörens nät ska vara lika med eller mindre än 0,01 %, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).

- En funktion för QoS där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras i minst tre klasser enligt nedan. Andelen i respektive klass ska kunna justeras uppåt eller nedåt vid behov. Trafikstyrning och bandbreddsoptimering ska kunna genomföras.
  - Klass 1 realtidskommunikation
  - Klass 2 kritisk kommunikation
  - Klass 3 övrig kommunikation

Pris per månad och länk: 3700 SEK

Tilläggstjänster. Priset för tillägg”Brandväggsfunktion” gäller upp till högsta angivna bandbredd, dvs. 10 Gbit/s Priset för tillägget är per månad.

- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s: 0 SEK
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s: 0 SEK
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s: 0 SEK
- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s: 1998 SEK
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd: 100 SEK

## 4.6 Bastjänst F: Fjärrhantering av mobil device, EMM med MDM

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Se överblick över devices och dess innehåll
- Integration med kundens Active Directory (AD)
- Fjärrdrift av devices med möjlighet till konfiguration och programvarudistribution samt kunna spärra enheter och radera data.
- Central styrning av grundläggande inställningar och säkerhetsparametrar
- Användarstöd med utbildning och självservice. Användaren ska kunna administrera sina personliga användarinställningar via ett webbgränssnitt
- Administrationsgränssnittet ska minst fungera på datorer med Windows 10 och Mac OS
- Systemet ska vara certifierat för enhetshantering med Samsung KNOX och Apple DEP eller likvärdigt
- Informationsutbyte samt kommunikation mellan den mobila enheten och systemet ska skyddas mot manipulering (krypteras) (t ex vid fjärradministration av den mobila enheten)
- Systemet ska tillåta eller begränsa slutanvändare, baserat på profiler, att installera nya program på den mobila enheten
- Systemet ska kunna tilldela en användare olika rättigheter beroende på enhetens status, vilken app som används, eller hur enheten ansluter mot Internet
- Systemet ska kunna återställa enhetslåsets PIN-kod i Admin verktyget
- Systemet ska kunna ställa lösenordskrav (t.ex. antal siffror, syntax)
- Systemet ska kunna verifiera och kontrollera att den hanterade enheten matchar en definierad policy (t ex kontrollera att Antivirus, enhetslåset är kryptering aktiverad)
- Systemet ska stödja automatiserad utrustning, användning, förnyelse och återkallande av enhets och användarcertifikat.

Pris för tjänsten per månad per mobil device (oavsett plattform t .ex. Andriod, iOS och Windows): 10,49 SEK

Tilläggs tjänster. Priset för tillägget är per månad per mobil device

- Applikationshantering, möjlighet att installera och konfigurera, avinstallera applikationer på anslutna devices. White-list över godkända applikationer. Spärr mot att installera utvalda/ej godkända applikationer. Möjlighet till larm/avisering om ansluten enhet har icke godkända applikationer. Volymdistribution av applikationer (VPP) utan anslutning mot publik distributionsbutik: 0 SEK

## 4.7 Bastjänst G: Kontaktcentertjänst

Priset för bastjänsten är per månad per möjlig inloggad agent och gäller som grund för upp till 10 samtidigt inloggade agenter. Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion för hantering av inkommande och utgående talkommunikation, möjlighet att ringa och ta emot samtal inom Sverige. Handläggare kan sitta på olika orter i Sverige och kunna ha ett mobilt arbetssätt och exempelvis kunna hantera inkommande och utgående samtal via webbläsare i mobil device
- Menysystem och framkoppling av samtal beroende på knappval, dvs. möjlighet till identifiering av inringande via A-nummer, inmatad identifiering/autentisering t.ex. personnummer, PIN-kod och annat inmatat nummer
- Möjlighet till parallella menyval på olika språk
- Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i meny
- Möjlighet till meddelande om antal agenter som besvarar samtalen
- Möjlighet till elektronisk anslagstavla med en konfigurerbar samlad bild över exempelvis kösituation och servicegrad i förhållande till servicenivå
- Se köstatus på hela kön med kötider och servicenivå, kunna prioritera och eskalera samtal i kö samt plocka eller flytta valda samtal. Köhantering, användargränssnitt. Agenten ska via ett grafiskt användargränssnitt på sin dator kunna se realtidsinformation om den aktuella situationen:
  - Hur många samtal/ärenden som står i kö på de köer som betjänas av agent/gruppen.
  - Status för inloggade agenter i den egna gruppen samt köinformation även från andra grupper.
  - Kötid för det samtal/ärenden som väntat längst.
  - Kötid för det samtal/ärenden som kopplas fram
  - Köstatus för övriga inkommande kanaler
  - Den inringandes A-nummer
- Möjlighet för agent att sätta samtal på vänt på personlig kö när agent har samtal på tjänst/kö. Det ska vara möjligt att prioritera mellan personlig kö och tjänstens kö
- Talsvar vid kö mot handläggare, med valmöjlighet om upprepade information om förväntad kötid eller antal samtal före i kön
- Möjlighet till ackumulerad kötid dvs. inringande som stått i kö och blir omdirigerad till annan kö kan tillgodogöra sig tidigare kötid
- Möjlighet för den inringande att välja att bli uppringd när det är dennes tur i kö. Vid uppringning sedan ska möjlighet finnas att skicka SMS till den som tidigare ringde in om denne inte går att nå
- Stöd för efterbehandlingstid
- Möjlighet att kontakta kontaktcenter via kundens webb och via kontaktformulär
- Handläggaren sätts automatiskt i paus då samtal inte kan besvaras i tid och samtal omdirigeras.

- Handläggare kan flytta över samtal både inom och utanför företagskatalogen
- Möjlighet att schemalägga öppettider per ingång till tjänsten
- Möjlighet att konfigurera vad som ska hända vid inga inloggade agenter
- Systemet ska kunna köa och hantera inkommande och utgående chatt med indikation när meddelande skrivs
- Systemet ska kunna köa och hantera inkommande och utgående mail, fax och SMS (enligt kunds val) med stavningskontroll, mallar, automatsvar etc.
- Systemet ska ha ett telefonistgränssnitt, där handläggaren har uppgifter om hänvisnings och linjestatus för kollegor med växelanslutna anknäytningar. Handläggare har möjlighet att koppla, sätta på vänt och återta samtal

Pris per månad per agent: 875 SEK

Tilläggstjänster till bastjänst G. Tilläggstjänsterna är angivna som ett pris per månad per agent och styrs av hur många samtidigt inloggade agenter kund avropat. "Tilläggspris för upp till totalt 50 samtidigt inloggade agenter" ska gälla för den 11:e till den 50:e möjliga samtidigt inloggade agenten

- Tilläggspris för upp till totalt 50 samtidigt inloggade agenter: 765 SEK
- Tilläggspris för möjlighet inspelning av samtal på anknäytningnivå med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in. Om agent under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Det ska finnas en funktion för märkning av samtal som också blir åtkomlig och sökbar. Det ska vara möjligt att spara och arkivera ett samtal i efterhand samt möjlighet att kunna spara och arkivera chattar. Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format: 54 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till autentisering av medborgare i chatt och telefon via exempelvis mobilt bank-ID: 54 SEK