

Bilaga 5

Administration och kontroll

Bilaga 5 till F:203
Funktioner, tjänster, produkter och priser
Dnr 2008/9
Fasta- och mobila operatörstjänster samt
transmissionstjänster - C

Innehåll

| | | |
|----------|------------------------------------|----------|
| 1 | Allmänt | 3 |
| 2 | Administration och kontroll | 4 |
| 2.1 | Medverkan | 4 |
| 2.2 | Kvalitetsansvarig | 4 |
| 2.3 | Meddelande vid planerat underhåll | 5 |
| 2.4 | Godkännande av planerat underhåll | 5 |
| 2.5 | Rapporter och statistik | 5 |
| 2.6 | Fakturering | 8 |
| 2.7 | Dokumentation | 8 |
| 2.8 | Krav på leverantörstjänster | 8 |
| 2.9 | Införande och migration | 9 |
| 2.10 | Support och Assistans | 9 |
| 2.11 | Felhantering | 10 |
| 2.12 | Beställningar | 11 |
| 2.13 | Information | 12 |
| 2.14 | Tilläggstjänster | 12 |

Bilaga 5 till F:203
Funktioner, tjänster, produkter och priser
Dnr 2008/9
Fasta- och mobila operatörstjänster samt
transmissionstjänster - C

1 Allmänt

För samtliga bilagor ska typsnitt Times new Roman, storlek 12 användas.

2 Administration och kontroll

2.1 Medverkan

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

Banverket ICT har en väl inarbetad organisation, metodik och erfarenhet att medverka vid framtagning av rutiner tillsammans med kunder. Rutinerna utgår från en grundmodell baserad på ITIL-strukturen och kan sedan formas utifrån varje kunds behov och förutsättningar. Målet med rutinerna är att förenkla kommunikationen och korta ned ledtider mellan Banverket ICT och Beställaren.

En projektgrupp tillsätts som har totalansvar för ramavtal och avrop till avtalet och erbjuder Beställaren nödvändig support och assistans vid driftstart. I gruppen finns vanligtvis kundansvariga säljare, säljstödspersonal och ansvarig tekniker tillsammans med beställaren. Projektgruppens tekniker har kunskap om kundens nät och är tillgänglig för direktkontakt med kunden. Banverket ICT kan på det sättet erbjuda både teknisk och administrativ support vid driftstart. När kommunikationslösningen är driftsatt avvecklas projektgruppen, men både kompetens, kundansvarig och ansvarig tekniker finns med även under driftfasen.

2.2 Kvalitetsansvarig

Leverantören bör tillhandahålla en kvalitetsansvarig (service manager) för erbjudna funktioner, produkter och tjänster.

Banverket ICT jobbar enligt ITIL's processer. För att säkerställa kvalitet i sin tjänstehantering baserar Banverket ICT sina verksamhetsprocesser på ITIL version 3. Service Management finns idag etablerat inom Banverket ICT:s verksamhet. Banverket ICT har idag en speciellt utsedd service manager för Service Management som ansvarar för att följa upp och kvalitetssäkra avtalade leveranser.

För att ytterligare säkra kvaliteten har Banverket ICT drygt 35 st ITIL Foundation certifierade medarbetare. Samtliga övriga medarbetare har genomgått grundutbildning inom ITIL Service Management.

2.3 Meddelande vid planerat underhåll

Leverantören skall inför planerat underhåll av tjänsten kontakta Beställaren senast fem (5) arbetsdagar innan planerade arbeten utförs.

Banverket ICT använder ITIL processen Change Management och Release Management för planerade arbeten. Planerade arbeten som genererar otillgänglig tid förläggs i första hand till ett servicefönster och aviseras kunden 10 kalenderdagar i förväg. Banverkets servicefönster kan förläggas CET 00.30 – 06.00 alla veckodagar. I undantagsfall kan planerade arbeten påbörjas kl 22.00 dock alltid med avisering 10 kalenderdagar i förväg.

Planerade arbeten som ej genererar otillgänglig tid kan förläggas under dagtid. Avbrott på switchar, avbrott <50 ms, kan förläggas på dagtid och aviseras normalt inte i förväg.

I de fall, som Banverket ICT till Kunden upplåter automatiskt omkopplingsbara förbindelser, gör Banverket ICT inga planerade arbeten samtidigt på de två framföringsvägarna eller planerat arbete på den ena framföringsvägen om den andra framföringsvägen är otillgänglig.

Systemunderhåll och preventiva förändringsarbeten görs regelbundet för att undvika fel och eventuella störningar. Det proaktiva och strukturerade arbetet innebär att problem kan upptäckas och åtgärdas innan störningar uppstår för kunden.

2.4 Godkännande av planerat underhåll

Banverket ICT avser att gå igenom planeringen av servicefönster med Beställaren vid kontinuerliga driftmöten. Alla servicefönster innebär en förändring, vilket medför att Banverket ICT's rutiner för Change Management och Release Management följs under planering och genomförande.

Servicefönster planeras efter behov och för att de ska störa verksamheterna så lite som möjligt. Planeringen görs så att en verksamhet omfattas av så få servicefönster som möjligt under ett kalenderår.

Om endast en kund påverkas av arbetet förläggs det till en, i samråd med Beställaren, överenskommen tidpunkt.

2.5 Rapporter och statistik

2.5.1 Statistik över Funktioner

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Beställaren kan via webbgränssnitt se vilka funktioner och tjänster som är levererade.

2.5.2 Driftstatistik

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla driftstatistik inklusive statistik över levererad tillgänglighet.

Via Banverket ICT's webbgränssnitt kan kunden själv hämta statistikrapporter som visar hur de utnyttjar sina tjänster. Insamling av information sker kontinuerligt från kundens nätlösning/accessförbindelse och lagras sedan så att när kunden ansluter sig via gränssnittet kan få tillgång till informationen. Kunden kan se kapacitetsutnyttjande och tillgänglighet på ett överskådligt och säkert sätt så att det blir möjligt att dra slutsatser av och se trender i sitt kommunikationsutnyttjande.

Följande ingår i tjänsten:

- Statistikmätning på förbindelsens nyttjande i absoluta tal presenterad i grafisk form.
- Statistikmätning på förbindelsens nyttjande i procent presenterad i grafisk form.
- Statistikmätning på levererad tillgänglighet.

Tillgång till statistikmätningarna via Banverket ICT's webbgränssnitt

2.5.3 Underlag för vitesberäkning

Leverantören skall varje kvartal redovisa underlag för vitesberäkning.

Banverket ICT erbjuder kvartalsvis underlag för vitesberäkning genom att redovisa tillgänglighet (avbrottstid), antal fel samt åtgärdstid under perioden.

2.5.4 Statistik över Fakturering

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

Banverket ICT erbjuder underlag som blir kundunikt vad gäller statistik och fakturering med detaljnivå och diversitet efter önskemål från beställaren. Banverket ICT tillhandahåller för beställaren statistik över fakturering och presenterar dessa på olika organisatoriska nivåer så att beställaren kan avläsa kostnaden för de levererade tjänsterna.

Banverket ICT tillhandahåller även statistik över fakturering via webbgränssnitt. Denna information bearbetar kunden själv eller tillsammans med Banverket ICT så

att det kan presenteras på olika organisatoriska nivåer hos beställaren. Banverket ICT kan även ta fram statistiken manuellt via beställning med leveranstid av denna statistik på 14 arbetsdagar.

2.5.5 Historik för Statistik

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

Beställaren kan via Banverket ICT's webbgränssnitt få tillgång till rapporter och statistik för en period om minst 15 månader.

Framtagning av statistik och rapporter sker på beställarens begäran. Rapporter kan även hämtas av beställaren via webbgränssnitt. Vid beställning via säljavdelningen per telefon, fax, e-post eller brev lagras alla beställningar i ett ärendehanteringssystem hos Banverket ICT. Alla händelser/ärenden på berörd kund (organisations- och/eller anläggningsnummer) lagras i systemet. Detta gör det möjligt att ta fram olika typer av rapporter/statistik.

2.5.6 Webbgränssnitt

Beställaren kan via Banverket ICT's webbgränssnitt få tillgång till rapporter och statistik för en period om 15 månader.

Banverket ICT's kundwebb är ett verktyg för att använda både beställarens och våra egna resurser på ett effektivt sätt. Kundwebben synliggör på ett användarvänligt sätt olika typer av information som underlättar för beställaren att snabbt och enkelt hitta driftstatistik eller kontaktvägar in till Banverket ICT's organisation. Vilket minskar risken för fördröjningar och feltolkningar.

Inloggning och autentisering sker med användarnamn och lösenord på en webbsida. Kommunikationen är krypterad för att minimera säkerhetsriskerna.

Via kundwebben kan följande tjänster erbjudas:

- Kontaktvägar
- Tjänsteinformation
- Driftsinformation och felhantering
- Rutiner och dokumentation
- Beställningar och leveransinformation
- Fakturor
- Avtalsinformation

2.6 Fakturering

2.6.1 Fakturornas innehåll

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

Samtliga fakturor är anpassade till de tjänster och den prislista som Banverket ICT lämnat.

Banverket ICT kan erbjuda specificerad faktura på samtliga av Banverket ICT:s levererade tjänster och total kostnad. Upplägg av faktureringsrutiner sker i samråd mellan Banverket ICT och kund. Stor flexibilitet i uppbyggnaden/presentationen/innehållet i fakturan kan erbjudas kund. Normalt sker fakturering av funktionalitet/gjorda beställningar på månads- eller kvartalsbasis enligt med kunden överenskommen fakturakontostruktur. Kunden har sedan via Banverket ICT möjlighet att själv ha överblick över de fakturor som avser avropade tjänster som levererats från Banverket ICT.

2.7 Dokumentation

2.7.1 Dokumentationens omfattning

Leverantören skall leverera dokumentation på svenska eller engelska över levererade tjänster och funktioner samt hålla denna kontinuerligt aktuell under avtalsperioden.

För alla levererade, tjänster funktioner och system lämnas fullständig användardokumentation i form av handböcker på svenska eller engelska senast vid driftstart. Dokumentationen finns tillgänglig via webbgränssnittet och uppdateras kontinuerligt så att den hålls aktuell.

2.8 Krav på leverantörstjänster

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

2.8.1 Principer för kontakt

Rutinerna för beställarens kontakter med leverantören 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

Beställarens kontaktyta för alla ärenden är Banverket ICT's utpekade kundansvarig.

Banverket ICT erbjuder även Beställaren möjlighet att nyttja direktlinje till vår nätövervakningscentral avseende driftfrågor.

2.9 Införande och migration

2.9.1 Leveranstider anslutningar

Banverket ICT erbjuder leverans med hög kvalitet, säkerhet och kort ledtid. Normal leveranstid för nyinstallationer är 4 – 5 veckor, för upp- eller nergradering som ej kräver byte av utrustning 1 vecka. För konfigurationsändringar gäller 1 arbetsdag som målsättning.

Banverket ICT har mångårig vana av att utföra kundleveranser inom ICT-området och arbetar enligt ITILs riktlinjer. För varje leverans finns en ansvarig utsedd person som prioriterar och koordinerar så leveranstiderna hålls.

2.9.2 Successiv leverans vid migration

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

Banverket ICT kan erbjuda att kommunikationslösningarna levereras parallellt med Beställarens befintliga plattform. En projektgrupp tillsätts som har totalansvar för migreringen. I gruppen ingår projektledare från Banverket ICT, kundansvarig säljare, ansvarig tekniker och representant från Beställaren. Projektet drivs i enlighet med projektmodellen PROPS.

2.10 Support och Assistans

2.10.1 Support och assistans

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

- Administratörer
- Tekniska specialister

En projektgrupp tillsätts som har totalansvar för ramavtal och avrop till avtalet och erbjuder Beställaren nödvändig support och assistans vid driftstart. I gruppen finns vanligtvis kundansvariga säljare, säljstödspersonal och ansvarig tekniker tillsammans med beställaren. Projektgruppens tekniker har kunskap om kundens nät och är tillgänglig för direktkontakt med kunden. Banverket ICT kan på det sättet erbjuda både teknisk och administrativ support vid driftstart.

När kommunikationslösningen är driftsatt avslutas projektet och övergår i en förvaltningsfas där både kompetens, kundansvarig och ansvarig tekniker ingår under avtalsperioden.

2.10.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Banverkets ICT's kundwebb synliggör på ett användarvänligt sätt olika typer av information som underlättar för beställaren att snabbt och enkelt t ex hitta driftstatistik eller kontaktvägar in till Banverket ICT's organisation.

Via kundwebben kan följande tjänster erbjudas:

Kontaktvägar
Tjänsteinformation
Driftsinformation och felhantering
Rutiner och dokumentation
Beställningar och leveransinformation
Fakturor
Avtalsinformation

2.11 Felhantering

2.11.1 Kanaler för felanmälan

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

Banverket ICT erbjuder Beställaren möjlighet till att göra felanmälan dygnet runt via telefon, webbgränssnitt, e-post eller fax.

Telefon: 026-14 40 10
Webben: www.banverket.se
E-post: noc@banverket.se
Fax: 026-14 40 17

2.11.2 Information om felhantering via webbgränssnitt

Leverantören skall via webbgränssnitt kunna presentera aktuell status för felanmälningar som exempelvis:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

Banverket ICT kan via kundwebben och tjänsten ”Driftsinformation och felhantering” erbjuda möjligheten att se vilka ärenden som registrerats samt status:

- Tidpunkt då felanmälan mottagits
- När felavhjälpning påbörjats
- Beskrivning av symptom och trolig felorsak
- Uppskattad färdigtidpunkt
- När felet är avhjälp, felorsak samt när felet avhjälpes

2.11.3 Information om felavhjälpning via telefon och SMS

Leverantören skall erbjuda att meddela information enligt krav 2.11.2 till beställaren via telefon och SMS.

Banverket ICT erbjuder tjänsten att via telefon och SMS erhålla driftinformation vid felavhjälpning.

2.12 Beställningar

2.12.1 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

Banverket ICT erbjuder beställaren möjlighet att lägga beställningar dygnet runt via e-post, fax och webbgränssnitt.

Beställaren kommer även att kunna beställa via Banverket ICT' s personligt betjänade säljavdelning vardagar under kontorstid (08.00-16.00) via telefon.

Webben: www4.banverket.se/verva

E-post: verva@banverket.se

Tfn: 0243-44 66 20

Fax: 0243-44 66 30

2.12.2 Bekräftelse av mottagen beställning

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

Banverket ICT ger skriftlig bekräftelse av mottagen beställning till beställaren inom en (1) arbetsdag via fax eller e-post.

2.12.3 Besked om leveransdatum

Leverantören skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Banverket ICT meddelar planerad installations- och leveranstid skriftligen via fax eller e-post till beställaren inom fem (5) arbetsdagar.

2.13 Information

2.13.1 Informationens omfattning

Banverket ICT erbjuder Beställaren, via vår webbportal, information om aktuella tjänster för avrop, pågående leveranser samt leveranshistorik.

2.14 Tilläggstjänster

2.14.1 Helhetsansvar vid införande

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

Banverket ICT erbjuder ett helhetsansvar vid införande/migration av funktioner, produkter och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranstest.

2.14.2 Spegling av övervakning

Banverket ICT erbjuder beställaren läsrättighet i de routrar som är placerade som gränssnittsutrustning hos beställaren. Funktionen för detta hanteras via SNMP read.

2.14.3 Utbildning

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

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

Banverket ICT erbjuder utbildningar på svenska eller undantagsvis på engelska efter beställarens unika behov.

- Inom Banverket ICT finns kommunikationsarkitekter och tekniska driftsstöd som vid behov, under avtalsperioden, kontinuerligt kan informera och utbilda beställaren om dennes befintliga tjänster och användande av dessa liksom om nya funktioner och tjänster.
- Vid leverans/driftsättning och vid ett tillfälle ingår i avtalad pris för tjänst att anbudsgivaren på begäran kan tillhandahålla utbildning, testmöjlighet beträffande levererad tjänst och dess funktioner fram till och med kundens egen utrustning.
- Utbildningsmaterial tillhandahålls på svenska eller engelska.
- Banverket ICT erbjuder kunden testmöjlighet och utbildning under avtalsperioden i vårt testlab.
- För ytterligare utbildningsinsatser debiteras konsultavgift enligt gällande prislista.

2.14.4 Trafikmätningar

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

Banverket ICT erbjuder vid behov följande trafikmätningar inom avtalad tjänst och ansvarsområde.

- Trafikvolym in/ut per port
- Trafikflöden i strategiska punkter i nätet
- Medel Round Trip Time (ms)
- Min/Max Round Trip Time (ms)
- Jitter (ms)
- Tappade Paket (%)
- Antal tappade Paket (Packets)
- Skickade Paket (Packets) kan ev. ingå i trafikvolym ovan

Trafikmätningar utom avtalad tjänst och ansvarsområde, men inom teknikområdet, kan vid behov och om möjlighet finns erbjudas mot Prisbilagan 4.10.5 "Tillhörande konsulttjänster", kvalifikationsnivå 4 eller 5 beroende på digniteten.

Mätningarna och analyserna sammanställs och presenteras i dialog med Kunden på ett sådant sätt att det går lätt för Kunden att avläsa kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna.

2.14.5 Tillhörande konsulttjänster

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

Leverantören skall erbjuda tillhörande konsulttjänster inom avtalsområdet.

Banverket ICT erbjuder konsulttjänster inom ämnesområdena:

- Teknisk förvaltning
 - Projektledning och Design

- Helhetsansvar för kundens befintliga utrustning vid avrop
 - Implementation
 - Migrering
 - Drift
 - Övervakning
 - Konfiguration
 - Säkerhet