

Bilaga 5

Administration och kontroll

Innehåll

1	Allmänt	3
2	Administration och kontroll	4
2.1	Medverkan	4
2.2	Kvalitetsansvarig	4
2.3	Meddelande vid planerat underhåll	4
2.4	Godkännande av planerat underhåll	5
2.5	Rapporter och statistik	5
2.6	Fakturering	7
2.7	Dokumentation	7
2.8	Krav på leverantörstjänster	7
2.9	Införande och migration	8
2.10	Support och Assistans	9
2.11	Felhantering	11
2.12	Beställningar	12
2.13	Information	12
2.14	Tilläggstjänster	13

1 Allmänt

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

Information om bilaga 5:

I denna bilaga ska anbudsgivaren beskriva de i anbudet ingående administrativa verktyg, ekonomistöd och kundstöd som offereras.

I beskrivningen ska klart framgå vad som ingår i tjänsteleveransen.

Beskrivningarna ska vara i enlighet med rubrikerna i detta dokument

2 Administration och kontroll

2.1 Medverkan

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

Svar: Uppfylls, Telenor har väl förankrade standardrutiner och processer för administration och kontroll.

Telenor kommer att tillsammans med avroparen medverka till att ta fram rutiner för administration och kontroll för de funktioner, tjänster och produkter som avropas.

2.2 Kvalitetsansvarig

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

Svar:
Telenor erbjuder en kvalitetsansvarig (Service Manager) via Kundservice Företag.

Kvalitetsansvarig i Kundservice Företag är specialiserad på företagslösningar och frågor kring dessa. Exempel på uppgifter för en Kvalitetsansvarig i Kundservice Företag:

- Hantera eventuella beställningar och ändringar i beställarens avtal.
- Hantera fakturafrågor
- Hanterar prissättning på tjänster och funktioner
- Hantera utveckling av avropandes produkter och tjänster
- Hantera dagliga frågor kring drift

2.3 Meddelande vid planerat underhåll

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

Svar: Uppfylls, Telenor kontaktar Beställaren senast fem (5) arbetsdagar innan planerat underhåll av tjänsten utförs.

2.4 Godkännande av planerat underhåll

Planerat underhåll bör godkännas av Beställaren. Sådant godkännande får dock förvägras endast om synnerliga skäl föreligger.

Exempel på synnerliga skäl är då det planerade underhållet äventyrar eller försvårar

- hindrande och begränsande av skador på människor eller egendom eller i miljön;
- upprätthållande av allmän ordning och säkerhet

Svar: Telenor informerar Beställaren om planerat underhåll. Beställaren har möjlighet att förvägra Telenors planerade underhåll om synnerliga skäl föreligger som ovan.

2.5 Rapporter och statistik

2.5.1 Statistik över Funktioner

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Svar: Uppfylls, Telenor tillhandahåller kvartalsvis statistik över levererade funktioner på avropade serviceobjekt.

2.5.2 Driftstatistik

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

Svar: Uppfylls Telenor tillhandahåller kvartalsvis driftstatistik inklusive levererad tillgänglighet för funktioner som servicenivåer avropats.

2.5.3 Underlag för vitesberäkning

Leverantören skall varje kvartal redovisa underlag för vitesberäkning.

Svar: Uppfylls, I de fall Telenor inte uppfyller sitt åtagande gällande åtgärdstid, avbrottsstid, eller max antal fel under servicetiden för de servicenivåer per funktioner kund avropat, kommer Telenor att redovisa vitesberäkning kvartalsvis. Underlag för

vitesberäkning är den tillgänglighetsmätning som sker för avropad funktion och servicenivå.

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.

Svar: Uppfylls,
Telenor tillhandahåller statistik över fakturering och presenterar dessa på olika organisatoriska nivåer.

Telenor erbjuder även ovan genom webbportal samt som konsulttjänst för kundanpassade statistik och rapporter, som engångs eller återkommande rapporter. Beställaren och Telenor enas om rapportens innehåll, utformning och frekvens.

2.5.5 Historik för Statistik

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

Svar: Uppfylls, Telenor tillhandahåller efterfrågade rapporter och statistik för en period om minst 15 månader.

2.5.6 Webbgränssnitt

Leverantören bör erbjuda ett webbgränssnitt där beställaren kan utläsa all ovanstående efterfrågad statistik i avsnitt 0.

Svar: Telenor erbjuder beställaren möjlighet att via webbgränssnitt utläsa efterfrågad statistik enligt ovan.

Summering:

- Statistik över funktioner
- Driftstatistik
- Statistik över fakturering
- Underlag för Vitesberäkning
- Historik över statistik

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.

Svar: Uppfylls, Telenor erbjuder fakturering på olika organisatoriska nivåer. Fakturan är uppställd så att det enkelt går att skilja på fasta och rörliga kostnader med volymer. I fasta kostnader ingår avgifter för levererade produkter och tjänster enligt prislista. Rörliga kostnader kan redovisas både som en total förbrukning eller specificeras per trafikfall per användare.

Som tilläggstjänst kan trafikspecifikation av rörliga kostnader beställas, vilket innebär att varje samtal specificeras.

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.

Svar: Uppfylls, Telenor levererar dokumentation över levererade tjänster och funktioner i form av produktbeskrivningar, användarguider, tjänstebeskrivningar, manualer, teknisk dokumentation etc. samt håller dokumentationen uppdaterad kontinuerligt under avtalsperioden.

Beställaren kan finna generell information om erbjudna och levererade tjänster och funktioner på Telenors hemsida www.telenor.se och/eller få hjälp med information via Telenors Kundservice.

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

Svar: Uppfylls,

Telenor sätter, tillsammans med kund, upp de processer och rutiner som skall användas under avtalstiden.

SPOC för beställaren från order till driftsatt tjänst är:

SPOC vid avrop från ramavtal

- Ansvarig säljteam Telenor.

SPOC vid införande och migration

- Telenors leveransteam för leverans av produkter och tjänster.

SPOC vid driftsatt tjänst

- Telenors Företagskundservice och Tekniska Helpdesk.

2.9 Införande och migration

2.9.1 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:

Telenor är vid erbjudande av nybeställning eller flytt av anslutning delvis beroende av underleverantörer. Standardtider för leverans av anslutningar via underleverantör är normalt 6-12 veckor beroende på kapacitet och typ av anslutning. Nybeställning och flytt skall ses som samma sak då accesser och utrustning inte bara kan flyttas utan kan kräva nya anslutningar eller ny utrustning.

Telenor kan erbjuda ovanstående leveranstider för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning samt för konfigurationsändringar.

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.

Svar: Uppfylls, Telenor bygger vid leverans av helt ny kommunikationslösning upp en ny plattform parallellt med beställarens befintliga plattform. På så sätt kan parallell användning ske av beställarens nya och befintliga plattform.

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

Svar: Uppfylls, Telenor tillhandahåller assistans, på svenska eller engelska, för administratörer och tekniska specialister i samband med driftstart samt under avtalsperioden.

För personlig assistans via telefon och e-post:

Kundservice Företag / Leveranssupport
Telefon: 0770-77 77 77
E-post: leveranssupport@telenor.se
E-post: kundservice.foretag@telenor.com
Öppet: 08:00-17:00 alla vardagar

Dessutom tillhandahåller Telenor vid önskemål behovsanpassat stöd vid driftstart av avropade tjänster och funktioner.

2.10.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Leverantören bör erbjuda efterfrågad support och assistans i krav 2.10.1 i webbgränssnitt.

Svar: Telenor erbjuder support och assistans enligt krav i 2.10.1 i webbgränssnitt .

Mobila operatörstjänster:

Företagsportalen

Här kan kunden få överblick över sin organisation på olika nivåer, ner till enskild användare. Funktionaliteten i portalen kan delas in i följande områden.

-Kontroll och överblick

Företagsportalen är ett webbgränssnitt där utsedda administratörer får möjlighet till kontroll sitt avtal och abonnemang hos Telenor. I portalen är det möjligt att se information om avtalet, avtalspriser samt detaljerad användarinformation såsom abonnemang, faktura och tjänster.

-Självbetjäning

Det är även möjligt att utföra en mängd självbetjäningsärenden t ex beställa/avbeställa tjänster, beställa abonnemang, SIM-kort samt aktivera via portalen. Samtliga utförda aktiviteter i portalen loggas i en ärendehistorik där administratören även kan följa status på

Telenors hemsida

På Telenors hemsida (www.telenor.se) beskrivs de tjänster som Telenor erbjuder sina kunder, såväl fast och mobil telefoni som tjänster för datakommunikation. Telenors hemsida har en FAQ att frågeställningar från våra kunder ändras. Emma, Telenors interaktiva assistent, besvarar frågor från kund

Fasta operatörstjänster och transmisson

DebViewer

Med hjälp av tjänsten registreras alla avgående samtal från företagsväxeln på de individuella anknyningsnumren vilket innebär att man får möjlighet att sammanställa både kostnader och samtalsstatistik på ett flexibelt sätt.

Kundentrén

I Kundentrén kan kund se inrapporterade ärende samt följa aktuell status på pågående ärende. Kund kan även se historisk information, se stängda ärenden.

Telenors hemsida

På Telenors hemsida (www.telenor.se) beskrivs de tjänster som Telenor erbjuder sina kunder, såväl fast och mobil telefoni som tjänster för datakommunikation. Telenors hemsida har en FAQ att frågeställningar från våra kunder ändras. Emma, Telenors interaktiva assistent, besvarar frågor från kund.

Webline

Webline Statistics är Telenors kundwebbportal för statistik och administration av avropande WAN lösning.

2.11 Felhantering

2.11.1 Kanaler för felanmälan

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

Svar: Uppfylls, Telenor tar emot felanmälan dygnet runt via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

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

Svar: Uppfylls, Telenor erbjuder kund uppföljning av inrapporterade felärenden via webbgränssnitt.

De felanmälningar som loggats i webbgränssnittet visas med information som

Tidpunkt för mottagning av felanmälan

Vem som inrapporterade felet (Kund eller Telenor)

Beskrivning av felet från kund

Ärendenummer för felet, som används vid kommunikation med Telenors helpdesk

Påbörjad felavhjälpning

Status för felet, med aktuell information om felavhjälpning

Tidpunkt för avhjälp fel

Verifiering av kund att felet är löst

Klarrapportering

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.

Svar: Uppfylls, Telenor erbjuder beställaren att få löpande information om felavhjälpning via telefon och/eller SMS i enlighet med beställarens önskemål.

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

Svar: Uppfylls, Telenor har utformade rutiner och processer för att ta emot beställningar från kund dygnet runt via e-post, fax, webbgränssnitt och genom personlig betjäning via Telenors Företagskundservice, vardagar under kontorstid 08.00-17.00 via telefon.

2.12.2 Bekräftelse av mottagen beställning

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

Svar: Uppfylls, Telenor bekräftar skriftligen mottagen beställning inom en (1) arbetsdag.

2.12.3 Besked om leveransdatum

Leverantören skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Svar: Uppfylls, Telenor meddelar planerat leveransdatum för beställd tjänst till beställaren.

2.13 Information

2.13.1 Informationens omfattning

Leverantören bör tillhandahålla information om erbjudna och levererade funktioner, produkter och tjänster för Beställaren.

Svar: Telenor tillhandahåller information om erbjudna och levererade tjänster och funktioner i form av produktbeskrivningar, användarguider, tjänstebeskrivningar, manualer, teknisk dokumentation etc.

Beställaren kan finna generell information om erbjudna och levererade tjänster och funktioner på Telenors hemsida www.telenor.se och/eller få hjälp med information via Telenors Kundservice.

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.

Svar: Uppfylls, Telenor erbjuder helhetsansvar för Telenors leveranser vid införande/migration av funktioner och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranstest.

Vid införande/migration av funktioner och tjänster där leveransen hanteras av Telenors ordinarie linjeverksamhet tar Telenor ansvar från beställning till driftsatt tjänst eller funktion.

Beroende på komplexiteten och/eller volym vid införande/migration av funktioner och tjänster offererar Telenor konsultationstjänsten Customer Project Management. Customer Project Management offereras som ett separat tillägg till kommunikationslösningen och avtal om Telenor konsultationstjänst tecknas vid avrop från ramavtal.

Customer Project Management fungerar som kundens SPOC under hela implementeringsfasen, från underskrivet avtal till dess att leveransprojektet är avslutat och avropade tjänster installerats, driftsatts, leveranstestats och överlämnats till Telenors drift- och supportorganisation.

2.14.2 Spegling av övervakning

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

Anbudsgivarens beskrivning av tjänsten

Svar: Uppfylls,

Telenor erbjuder i dialog med beställaren en kundunik speglad övervakningsfunktion i beställarens lokaler beroende på kundens krav och önskemål.

Larm från Telenors nät samlas i en server hos Telenor som kallas Netcool. Telenor gör en anpassning/filtrering vilket innebär att systemet sortera ut den aktuella kundens utrustning och de larm som kommer visas för beställaren är endast beställarens utrustning. Tjänsten tillhandahålls via en Webtop license med inloggning och lösen och kunden loggar i på en webbsida via Internet.

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

Svar: Uppfylls,

Utbildningar för tjänst Fasta operatörstjänster samt transmission

DebViewer utbildningspaket – utbildning för administratörer.

WebLine – utbildning för administratörer, tekniska specialister.

Utbildningar för tjänst Mobila operatörstjänster

Användarutbildning - utbildning för slutanvändare

Mobil Telefonist Pro - Utbildning av telefonist samt driftsättning

Gruppnummer - Utbildning för administratör

Mobil Hänvisning - Utbildning för administratör/telefonist

Företagsportalen - Utbildning för administratörer

Telenor Svarsservice - Utbildning för administratören

Företagsportalen inkl Mobil Analys

Telenor Telefonist - Installation inkl utbildning på applikationen

SMS-sändare - Utbildning för administratörer

Telenor Telefonist, oinstallation

Workshop driftstart – behovsanpassad utbildning enligt beställarens önskemål

BlackBerry Enterprise - Utbildning för slutanvändare av Rims Blackberry terminaler.

Dessutom har Telenors utbildningsgrupp möjlighet att skräddarsy utbildningspaket enligt beställarens önskemål.

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.

Svar: Uppfylls,

Telenor erbjuder trafikmätningar på kundens fasta förbindelser. Dessa mätningar visar kapacitetsutnyttjandet av kundens förbindelser och genomförs genom s.k. STS mätningar i AXE. I resultatet framgår ASR (Answer rate) dvs. antalet lyckade samtal, utgående och inkommande trafik samt eventuell spärr.

Telenor erbjuder rapporter som visar hur mycket kund har nyttjat av den kapacitet för de mobila tjänsterna som Telenor enligt avtal levererat. Rapporten innehåller information som visar vilken Servicenivå Telenor utlovar kopplat till den SLA nivå kund tecknat. I de fall Telenor inte uppfyller kraven visar avvikelserna med röd text i rapporten. Vissa rapporter innehåller även information som visar vilka larmnivåer som är satta, vilken kapacitet som finns samt en graf som visar utnyttjande av förbindelse i genomsnitt per dag.

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.

Svar: Uppfylls, Telenor erbjuder följande konsulttjänster vid integration, implementation, anpassning och design av kommunikationslösning:

Customer Project Management

Tjänsten är en konsulttjänst för leverans av Telenors fasta – mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster till kundens organisation. Customer Project Management är kundens SPOC under leverans och integration/implementation/migration av avropade tjänster. Telenors projektledare är specialiserade på verksamhetskritiska leveranser.

Technical Business Solution

Tjänsten är en konsulttjänst för anpassning och design av kundens kommunikationslösning. Technical Business Solution ansvarar för att tillsammans med kund och specialister ta fram förslag på teknisk lösning för kundens kommunikationslösning nu och för framtiden.

Service Management

Bilaga 5 till F:203
Funktioner, tjänster, produkter och priser
Dnr 93-25-09
Fasta- och mobila operatörstjänster samt
transmissionstjänster - C

Tjänsten är en konsulttjänst för förvaltning och kvalitetssäkring av Telenors fasta – mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster i kundens organisation. Service Management förbättrar och utvecklar kontinuerligt data- och telekommunikationslösningen avseende både teknik och samarbetsformer.

Advanced Specialist

Tjänsten är en konsulttjänst för tekniskt avancerat analys- och utredningsarbete inför integration/implementation av avropad kommunikationslösning.