

## **Bilaga 5**

### Administration och kontroll

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

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Allmänt</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Administration och kontroll</b>	<b>4</b>
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	9
2.9	Införande och migration	10
2.10	Support och Assistans	12
2.11	Felhantering	13
2.12	Beställningar	14
2.13	Information	18
2.14	Tilläggstjänster	19

## 1 Allmänt

Borderlights kunder kan när som helst nå vår kundtjänst. Kunden kan dygnet runt få hjälp, support, assistans, göra felanmälningar, lägga beställningar, få leveransbesked med mera. Det finns tre olika kontaktvägar: telefon med personlig kundtjänst, e-post och web-plats. I denna bilaga beskrivs detta ytterligare för olika typer av behov hos kunden.

Som en del av införandet i samband med avrop från detta avtal ingår att föra en dialog om beställarens krav på administration och kontroll. Rutiner för administration och kontroll kommer vid varje avrop att kundanpassas av Borderlight tillsammans med kunden.

## 2 Administration och kontroll

### 2.1 Medverkan

Borderlight medverkar vid avrop vid framtagning av rutiner för Administration och kontroll tillsammans med avroparen.

Rutiner för administration och kontroll kommer vid varje avrop att kundanpassas av Borderlight tillsammans med kunden. Varje avrop innebär att ett införandeprojekt startas. Projektet inleds med en dialog mellan Borderlight och kunden där rutiner för administration och kontroll tas fram. Kunden och Borderlight utser en projektgrupp som är ansvarig för denna dialog. Resultatet blir en kundanpassad beskrivning för hur följande rutiner hanteras:

- Kontaktvägar mellan kund och leverantör (informationsutbyte)
- Felanmälningar och felhanteringar
- Assistans och support
- Tilläggsbeställningar
- Leveransbesked
- Kvalitetsrutiner och rapporter (driftstatistik)
- Regler för planerade avbrott och underhåll
- Fakturering
- Dokumentation

I många fall behöver kunden migrera från en tidigare lösning till den nya lösningen från Borderlight. Borderlight medverkar då i planeringen för hur migreringen ska genomföras så att detta arbete kan ske så smidigt som möjligt.

### 2.2 Kvalitetsansvarig

Borderlight tillhandahåller en kvalitetsansvarig (service manager) för erbjudna funktioner, produkter och tjänster.

För varje införandeprojekt utser Borderlight en kvalitetsansvarig. Dennes uppgift blir att såväl under införandet som under den fortsatta driftperioden kontinuerligt granska att de funktioner, produkter och tjänster som kunden beställt levereras med en hög kvalitet.

## 2.3 Meddelande vid planerat underhåll

Inför planerat underhåll av tjänsten kontaktar Borderlight beställaren senast fem (5) arbetsdagar innan det planerade arbetet utförs.

Borderlight utför all preventiv service såsom konfigurationsändringar, uppgraderingar och underhåll på fördefinierade servicefönster.

Normalt utförs preventiv service onsdagar udda veckor kl 19 – 24. Kunden meddelas då normalt 2 veckor i förväg och minst 5 arbetsdagar i förväg om tidpunkt och längden på avbrottet.

## 2.4 Godkännande av planerat underhåll

All planerad service godkänns av beställaren innan de genomförs. Servicens syfte är att säkerställa kvaliteten i leveransen och den förslagna åtgärden bör därför alltid godkännas. Men om beställaren har synnerliga skäl så kan den föreslagna serviceåtgärden senareläggas. Sådana skäl är till exempel 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

## 2.5 Rapporter och statistik

### 2.5.1 Statistik över Funktioner

Borderlight tillhandahåller kvartalsvis statistik över levererade funktioner. Rapporter och statistik levereras via e-post eller web-gränssnitt. Kunden kommer själv att kunna hämta statistik över levererade funktioner i Borderlights web-gränssnitt.

### 2.5.2 Driftstatistik

Borderlight tillhandahåller kvartalsvis driftstatistik inklusive statistik över levererad tillgänglighet. Driftstatistik och statistik över levererad tillgänglighet levereras via e-post eller web-gränssnitt. Kunden kommer själv att kunna hämta statistik över levererade tillgänglighet i Borderlights web-gränssnitt.

### **2.5.3 Underlag för vitesberäkning**

Borderlight tillhandahåller kvartalsvis underlag för vitesberäkning. Underlag för vitesberäkning levereras via e-post.

### **2.5.4 Statistik över Fakturering**

Kunden har möjlighet att avläsa användning av abonnemangen genom att få statistik över fakturering. Kunden kommer själv att via Borderlights web-system kunna definiera sina egna organisatoriska nivåer och därefter avläsa kostnaden för kommunikationstjänsterna fördelat på dessa.

Kunden får statistiken via Borderlights support eller kommer själv att kunna hämta den via Borderlights web.gränssnitt.

### **2.5.5 Historik för Statistik**

Rapporter och statistik kan levereras för en period 24 månader tillbaka i tiden. Kunden får statistiken via Borderlights support eller kommer själv att kunna hämta den via Borderlights web.gränssnitt.

Framtagning av statistik och rapporter sker på kundens begäran. En mängd rapporter är möjliga att ta fram, enligt kundens specifika önskemål och behov.

### 2.5.6 Webbgränssnitt

Borderlight erbjuder ett web-baserat system (ärendehanteringssystem, ÄHS) för beställningar, felärenden samt överblick och kontroll av funktioner och tjänster. Vid antaget anbud så kommer detta gränssnitt att anpassas enligt nedan efter Vervas önskemål:

Sammanfattningsvis kommer systemet att hantera ärenden som:

- Beställningar, uppsägningar
- Felärenden
- Statistik över Funktioner
- Driftstatistik
- Statistik över Fakturering
- Historisk Statistik
- Kommunikations och informationskanal mellan Borderlight och kunden

Vid avrop enligt detta avtal skapas en administrations-identitet för kunden i systemet. Denna inloggning används därefter så att kunden kan skapa underliggande inloggningsidentiteter med olika behörigheter. Därmed definierar beställaren själv olika accessgrupper och behörighetsnivåer så att utvalda delar av beställarens organisation kan hämta och behandla den information som är relevant för dem.

Genom systemet kan en inloggad användare få nedanstående data avseende statistik för analys:

- Fördefinierade rapportmallar med information avseende funktioner, trafikstatistik, driftstatistik och kostnad
- Grafiska diagram
- Exportmöjlighet av data till Excel för vidarebehandling
- Fakturapresentationer

Systemet erbjuder fördelning av kostnaden för respektive tjänst uppdelat på användare/grupp/avdelning/kostnadsställe i enlighet med de grupper och behörighetsnivåer som kunden själv skapat.

Systemet kommer att ge kunden möjlighet att via ett enkelt web-gränssnitt bevaka och kontrollera belastningen på anslutningarna. Systemet kommer att kunna användas av alla kunder oavsett vilken bandbredd som anslutningen har. Statistikfunktionen ger grafiska diagram samt textform, vilken även är möjlig att ladda ner för egen behandling.

## **2.6 Fakturering**

### **2.6.1 Fakturornas innehåll**

Fakturorna inklusive dess specifikation omfattar samtliga levererade produkter och tjänster samt är anpassad till prislistan. Produkt, volym, samt total kostnad framgår tydligt av specifikationen.

Fakturan kan kompletteras med fullständig specifikation för varje uppringande telefonnummer där varje samtal är specificerat med datum, tid, uppringt nummer, samtalstid och kostnad, i kronologisk ordning, eller som samlingsfaktura.

## **2.7 Dokumentation**

### **2.7.1 Dokumentationens omfattning**

Borderlight levererar efterfrågad dokumentation över tjänster, funktioner, installationer och utrustning i samband med driftstart samt löpande vid förändringar av nätet. Standardiserade tjänster och funktioner har färdiga dokument på svenska eller engelska. Kundenspecifik dokumentation tas fram för varje installationsprojekt och levereras på svenska eller engelska efter kundens önskemål.

Borderlight kan tillhandahålla all dokumentation i elektronisk form. Dokumentation i elektronisk form levereras vid behov i samråd med kunden.



## **2.8 Krav på leverantörstjänster**

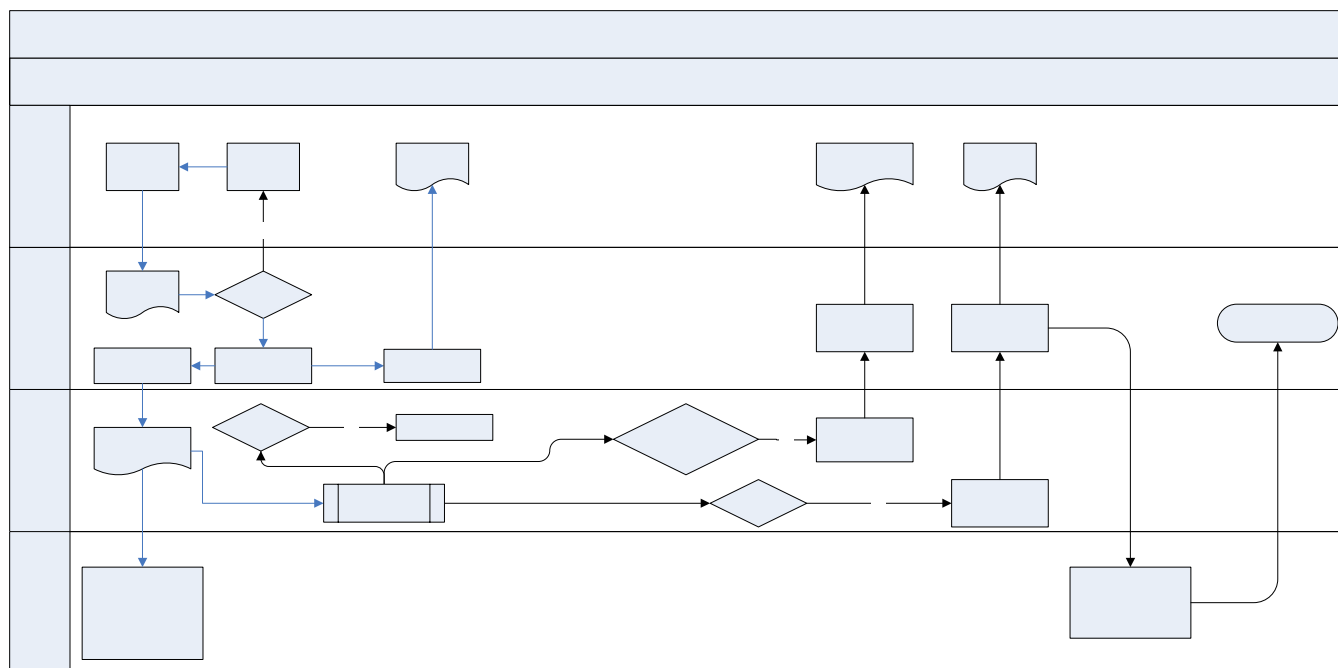
De funktioner, produkter och tjänster som erbjuds i detta avsnitt prissätts inte separat utan ingår i priset för övriga tjänster.

### **2.8.1 Principer för kontakt**

Rutinerna för kontakten mellan kunden och Borderlight bygger på principerna:

- enkla och tydliga rutiner
- Borderlights web-system ÄHS är en Single Point of Contact (SPOC) för kundens kontakter med leverantören. Som tillval finns alternativet Service Account Manager.
- kunden har alltid en kontaktperson på Borderlight som har kunskap om levererade funktioner och tjänster och är tillgänglig för direktkontakt med kunden

## 2.9 Införande och migration



Vid förändringar av anslutningspunkter så är normal leveranstid av fysisk kabel upp till 10 arbetsdagar för koppar access och 4-8 veckor för fiber access. Till detta kommer normalt 5-10 arbetsdagar för montage, driftsättning och test av aktiv utrustning.

Denna leveranstid gäller efter driftsättning av nödvändiga noder enligt detta anbud. Vi reserverar sig för förseningar utom vår kontroll, exempelvis om Skanova inte håller utlovade leveranstider.

Leveranskontroll genomförs genom funktionsprov tillsammans med aktuella slutanvändare. Vid behov sker också mätning av faktisk bandbredd. Normalt sköts detta automatiskt av utrustningen.

Protokoll för resultat upprättas och signeras av båda parter.

# LEVERANSPROCESS

### **2.9.1 Leveranstider anslutningar**

Leverans för erbjudna funktioner och tjänster sker 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

Ovanstående leveranstid för nybeställning eller flytt gäller under förutsättning att anslutningsplatsen är ansluten till fiber- respektive kopparkabelinfrastrukturen. I de fall en adress endast kan anslutas efter att nätet byggts ut genom kabelförläggning måste längre leveranstider förväntas.

### **2.9.2 Successiv leverans vid migration**

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

När Borderlight levererar en kommunikationslösning till en kund inleds alltid ett införandeprojekt. I inledningen av detta projekt planerar Borderlight och kunden tillsammans hur en smidig övergång från tidigare kommunikationslösning ska ske.

Normalt innebär detta att det under en migrationsfas sker successiva leveranser av kommunikationstjänster till de olika anslutningspunkterna. Dessa flyttas då vart efter över från den gamla lösningen till den nya. När samtliga anslutningspunkter flyttats över är migrationen avslutad.

## **2.10 Support och Assistans**

### **2.10.1 Support och assistans**

Borderlight tillhandahåller nödvändig support och assistans till kundens administratörer och tekniska specialister. Språket är svenska eller engelska. Särskilt vid driftstart kan behovet av assistans förväntas vara stort men tillgången till support och assistans gäller under hela avtalsperioden.

Kunden kommer att kunna nå Borderlight för support och assistans via Borderlights web-system. Men även e-post, telefon och fax kan användas.

### **2.10.2 Support och assistans i webbgränssnitt**

Support och assistans blir tillgängligt via web-gränssnitt.

Borderlights web-system ÄHS blir den primära kontaktpunkten för kunden. Via detta system tillhandahåller Borderlight nödvändig support och assistans till kundens administratörer och tekniska specialister. I samband med att ett nytt införande projekt startas efter avrop så skapas en administratörsidentitet för kunden i Borderlights web-system. Med hjälp av den kan kunden själv skapa ytterligare identiteter i systemet.

De flesta supportfrågor löses genom web-systemet där vanliga frågor besvaras. Via web-systemet kan nya frågor ställas och även begäran om att bli uppringd göras.

## **2.11 Felhantering**

### **2.11.1 Kanaler för felanmälan**

Borderlight är alltid nåbart. Kunden kommer att kunna göra felanmälan dygnet runt via telefon, e-post, fax och web-systemet. Telefonnummer, e-post adresser och information om inloggning i web-systemet erhåller kunden i samband med införandet av tjänsten.

### **2.11.2 Information om felhantering via webbgränssnitt**

Oavsett om hur felanmälan kommit in till Borderlight så kommer information om ärendet att matas in i ärendehanteringssystemet (ÄHS). Detta blir nåbart för kunden via web-systemet. Därmed kan kunden följa hur ärendet är mottaget, skapat och registrerat i systemet, hur det fortskrider, hur felavhjälpning inleds och avslutas.

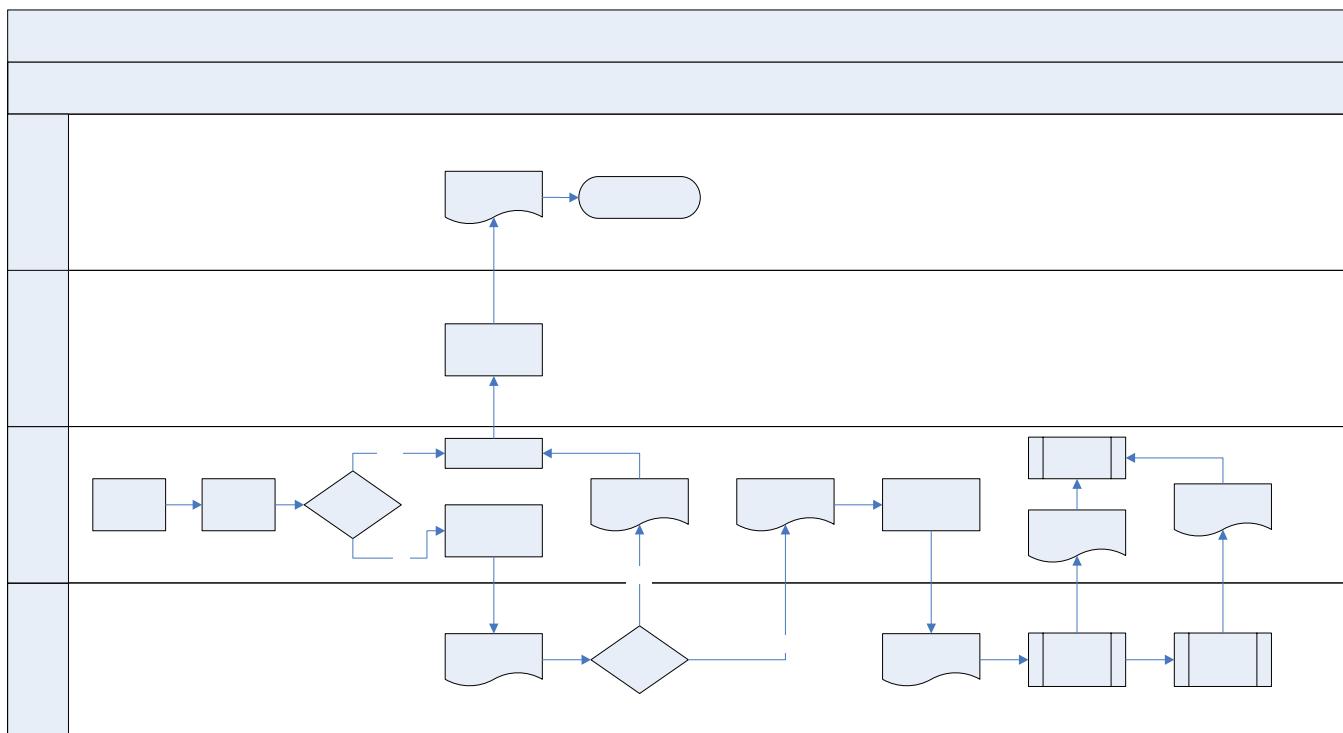
Borderlight presenterar via webgränssnittet aktuell status för felanmälningar som:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

### **2.11.3 Information om felavhjälpning via telefon och SMS**

Kunden kan redan i samband med felanmälan eller senare ange att kunden önskar bli kontaktad via telefon och/eller SMS för underrättelser om hur ärendet framskrider. Borderlight kommer då att kontakta kunden på angivet telefonnummer och bekräfta registreringen av felanmälan, berätta om väsentliga händelser/åtgärder samt när felet är avhjälp.

## 2.12 Beställningar



Ovanstående process avser beställningar i redan etablerat avtal.

Vid start av nya kundkontrakt så rekommenderar vi att uppdraget startar med en förstudie med följande processer:

- Nulägesanalys
- Analys av framtida behov av kapacitet och funktionalitet
- Utvärdering av scenarion som ger värdefulla vinsteffekter
- Prognos över totala kostnader
- Sammanställning av beslutsunderlag med alternativ

Analysen bör omfatta följande system.

# Beställningsprocess

- Utrustning för LAN, WAN och Serverhall
- Centrala system som producerar tjänster i nätet

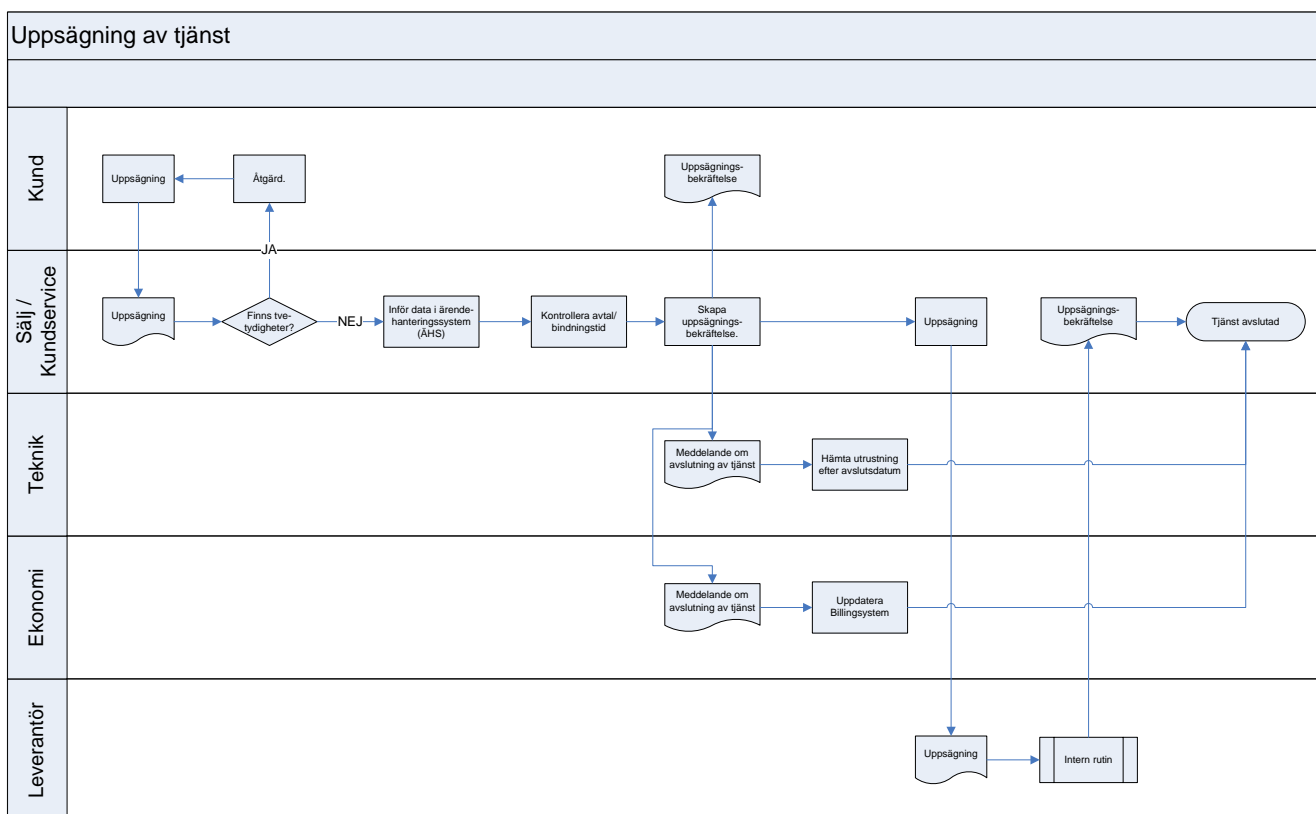
Analysen bör omfatta följande tjänster och funktioner:

- Datakommunikation med Internet
- Telefonitjänster med växel, fasta och mobila telefoner
- Videotjänster som IP-TV (undervisning) och videokonferens
- Personalens utbildning i att använda aktuella system

Utöver slutrapport så kan avlämningen omfatta presentationsmöten för följande grupper:

- IT Avdelningen (flera löpande möten också)
- Ledningsgrupper inom skola och utbildning
- Ledningsgrupper inom vård och omsorg
- Ledningsgrupper inom övrig administration
- Kommunens ledningsgrupp

Total ledtid på förstudien beror på kundens ambitionsnivå och uppdragets omfattning. Normal ledtid varierar från 2 veckor – 8 veckor från start.





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

Ovan beskrivs processen vid uppsägning av tjänst. Bindningstider och minsta hyrestider framgår av produktbeskrivningen.



### 2.12.1 Beställning

Leverantören tar emot beställningar enligt följande:

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

Den primära kontaktvägen för löpande beställningar blir Borderlights web-system. Detta blir tillgängligt för kunden dygnet runt. Vid avrop enligt detta avtal skapas de nödvändiga identiteterna i systemet för att kundens kontaktpersoner ska kunna logga in och lägga beställningar. Dessa registreras då direkt i systemet och ärendet kan följas av kunden.

Dessa rutiner kan anpassas och utvecklas för att passa avropande organisations önskemål.

Utöver web-gränssnittet tar Borderlight emot beställningar dygnet runt via e-post och fax. Personlig betjäning via telefon är möjligt under kontorstid (vardagar kl 08.00 till 16.00). Telefonnummer, e-post adresser och information om inloggning i web-systemet erhåller kunden i samband med avrop enligt detta avtal.

### 2.12.2 Bekräftelse av mottagen beställning

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

Borderlight bekräftar mottagen beställning skriftligen via e-post inom 1 arbetsdag. Om kunden så önskar eller lägger beställningen utan att ange sin egen e-post adress sker bekräftelsen skriftligen via vanligt brev som avsänds från Borderlight 1 arbetsdag efter beställning.

### 2.12.3 Besked om leveransdatum

Borderlight beräknar leveransdatum och meddelar detta via e-post senast fem (5) dagar efter beställningen. Om kunden så önskar eller lägger beställningen utan att ange sin egen e-post adress meddelas datumet via vanligt brev. I händelse av förändrat leveransdatum informeras beställaren utan dröjsmål.

## **2.13 Information**

### **2.13.1 Informationens omfattning**

De funktioner som Borderlight erbjuder enligt detta avtal beskrivs för kunden på Borderlights web-system, utskick och personlig kontakt med våra säljare. När avrop skett och funktioner har levererats till kunden så har kunden en egen inloggning i web-systemet. Där kan kunden se vilka funktioner som är beställda, beräknade leveransdatum, leveranser och felärenden.

Borderlight erbjuder också kunden regelbundna avstämningsmöten. Syftet med dessa möten är att informera varandra om väsentliga händelser, nya produkter och funktioner samt att få en gemensam uppfattning om status för de levererade tjänsterna och funktionerna.

## 2.14 Tilläggstjänster

### 2.14.1 Helhetsansvar vid införande

För samtliga kommunikationstjänster erbjuder vi tillsammans med våra underleverantörer valbara optioner för ett helhetsansvar vid införande/migration av funktioner, produkter och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranstest med exempelvis:

- Projektledning under införande och driftsfas
- Förstudie och behovsanalys
- Integration, utveckling och löpande kompletteringar
- Återanvändning och komplettering av kabelsystem
- Transmission av tal, bild och data
- Administration, uppföljning och statistik
- Kundtjänst, användarsupport och utbildning

*Office Adaptive Network* ger oss dessutom möjlighet att erbjuda fullt stöd för Triple Play hela vägen ut till varje abonnent för Tal, Video och Data kommunikation med automatisk konfiguration i realtid för exempelvis IP Telefoner, IPTV STB, Wireless LAN m.m.

Kundanpassade konsult- och installationstjänster utöver vad som ingår i startavgift för tjänsten debiteras enligt vid varje tidpunkt gällande prislista.

### 2.14.2 Spegling av övervakning

Borderlight erbjuder en övervakningsfunktion i beställarens lokaler som speglar Borderlights övervakning.

Borderlights övervakningssystem samlar in information om nätverkskomponenters status och belastning. Denna information presenteras på övervakningsskärmar för personalen på Borderlights NOC i Uppsala.

Den information som är relevant för beställaren kan göras tillgänglig för beställaren genom Borderlights web-system. Det innebär att kunden får se en spegling av det utsnitt av Borderlights övervakningsinformation som gäller kundens egna tjänster. Kunden kan se att förbindelser är aktiva och även se hur belastade de är.

### **2.14.3 Utbildning**

Borderlight erbjuder utbildning avseende offererade funktioner, produkter och tjänster för administratörer och användare innehållandes:

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

### **2.14.4 Trafikmätningar**

Genom Borderlights web-system tillhandahålles trafikmätningar som presenteras på de olika organisatoriska nivåer som beställaren själv skapat i web-systemet. Därmed kan beställaren avläsa kapacitetsutnyttjandet och användningen av kommunikationstjänsterna.

## **2.14.5 Tillhörande konsulttjänster**

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

Borderlight erbjuder konsulttjänster inom avtalsområdet.

Borderlight och våra underleverantörer erbjuder ett brett urval av konsulttjänster från allmän rådgivning och stöd för kundens egna tekniker till totalansvar för start och drift av nyckelfärdigt system. Detta inkluderar konsulttjänster för integration, implementation, anpassning och design av kommunikationslösningar.

### **2.14.5.1 Förstudie**

Vi rekommenderar en förstudie före varje driftstart av nya tjänster, med följande omfattning:

- Nulägesanalys
- Behovsanalys
- Dokumentation av befintliga passiva och aktiva system
- Utvärdering av scenarion som ger värdefulla vinsteffekter
- Prognos över totala kostnader
- Sammanställning av beslutsunderlag med alternativ

### **2.14.5.2 Installation och driftsättning**

Med utgångspunkt från beställning så erbjuder vi följande tjänster:

- Projektledning och planering
- Kompletterande integration och utveckling vid behov
- Integration till verksamhet och befintliga system
- Installation och funktionsprov
- Utbildning av driftspersonal och användare
- Dokumentation

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

### **2.14.5.3 Driftstjänster**

Efter driftstart så erbjuder vi följande tjänster:

- Automatisk fjärrövervakning
- Löpande anpassningar och justeringar
- Uppgraderingar
- Åtgärd av fel med reservdelar
- Administration, uppföljning och statistik
- Kundtjänst, användarsupport och fortbildning