



Kammarkollegiet

Bilaga 5 till F:203
Administration och kontroll
Dnr 93-25-09
Fasta- och mobila operatörstjänster samt
transmissionstjänster - C

Bilaga 5

Administration och kontroll

Hi3G Access AB

Bilaga 5 till F:203
Funktioner, tjänster, produkter och priser
Dnr 93-25-09
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	4
2.4	Godkännande av planerat underhåll	4
2.5	Rapporter och statistik	5
2.6	Fakturerings	6
2.7	Dokumentation	6
2.8	Krav på leverantörstjänster	6
2.9	Införande och migration	7
2.10	Support och Assistans	8
2.11	Felhantering	8
2.12	Beställningar	9
2.13	Information	10
2.14	Tilläggstjänster	10



1 Allmänt

Hi3G erbjuder Beställaren en komplett portfölj inom administration och kontroll som Hi3G anser möter Beställarens behov. Hi3Gs Leveransprojektledare kommer att koordinera denna typ av önskemål i ett Leveransprojekt och nyttjar PPS som styr metod för att kvalitetssäkra Beställarens önskemål inom detta område. PPS är TietoEnators projektstyrningsmodell som heter Praktisk Projekt Styrning (PPS).

2 Administration och kontroll

2.1 Medverkan

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

Hi3G erbjuder Beställaren att i samråd med Hi3Gs Leveransprojektledare och Kvalitetsansvarig etablera rutiner som anpassas till Beställaren för Administration och kontroll

2.2 Kvalitetsansvarig

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

Hi3G erbjuder Beställaren en Kvalitetsansvarig/Service Manager för erbjudna funktioner, produkter och tjänster. Service Managern är placerad i Hi3Gs Storkundsgrupp.

2.3 Meddelande vid planerat underhåll

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

Hi3G Access ABs normala servicefönster är 00:00-06:00. Normalt kontaktas Beställaren senast 5 (fem) arbetsdagar innan planerat arbete utförs om Beställaren påverkas av det planerade arbetet

2.4 Godkännande av planerat underhåll

Hi3G erbjuder Beställaren att komma med synpunkter på planerade underhåll för att i största möjliga mån anpassa underhållet till att inte påverka Beställaren vid eventuella kritiska tider för Beställaren. Denna information kommer att behandlas i Hi3G Change Control Board och Beställarens önskemål är en viktig del av det planerade underhållet.

2.5 Rapporter och statistik

2.5.1 Statistik över Funktioner

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Hi3G erbjuder Beställaren att vid varje kvartalsvisa drift möte mellan Kvalitetsansvarig och Beställaren leverera följande information.

- Antal aktiva användare under innevarande kvartal
- Antal upp/nedgraderingar av tjänster under innevarande kvartal
- Antal avslutade abonnemang under innevarande kvartal.

Hi3G erbjuder att vi varje ingång av nytt avtal ta dialogen vidare om vad varje Beställare har för unika önskemål kring statistik.

2.5.2 Driftstatistik

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

2.5.3 Underlag för vitesberäkning

Hi3G erbjuder Beställaren att vid varje kvartalsvisa drift möte mellan Kvalitetsansvarig och Beställaren leverera underlag för beräkning av ett eventuellt vite.

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.

Hi3G erbjuder Beställaren att ta del av Faktureringsstatistik för att Beställaren skall kunna på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt kunna avläsa sina kostnader. Hi3G använder sig av 3 typer av Datawarehouse system för att leverera önskad statistik.

2.5.5 Historik för Statistik

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

Hi3G erbjuder Beställaren att kunna få ta del av rapporter och statistik för en period om 15 månaders historik.

2.5.6 Webbgränssnitt

Hi3G erbjuder ej Beställaren ett webbgränssnitt för ovanstående information i dagsläget. Hi3G har ett pågående projekt som heter 3Admin som kommer att leverera önskad funktion leverans av denna funktion beräknas till juni 2009.

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.

Hi3G erbjuder Beställaren en tydlig specifikation som omfattar samtliga levererade produkter och tjänster på lätt och överskådligt format som är anpassad till Beställarens prislista baserat på tjänst, volym, kostnad och användare samt all data på en aggregerad nivå för Beställarens samtliga användare.

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.

Hi3G erbjuder Beställaren dokumentation på levererade tjänster och funktioner på svenska. Dokumentationen uppdateras kontinuerligt för att alltid vara 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

Hi3G erbjuder Beställaren en kanal in för Beställarens kontakt med Hi3G. Hi3Gs Kvalitetsansvarig blir Beställarens kontaktväg in i Hi3Gs organisation. Kvalitetsansvarig är en av funktionerna som är delaktig i ett Leveransprojekt mot Beställaren för att säkerställa all vital information om Beställaren även finns väldokumenterade i en driftfas. Kvalitetsansvarig är alltid en tillgänglig resurs för direktkontakt mellan Beställare och Hi3G.

2.9 Införande och migration

2.9.1 Leveranstider anslutningar

Hi3G erbjuder Beställaren att inom 5 arbetsdagar från godkänd beställning leverera till Beställaren SIM-kort för mobilkommunikation om det ej överstiger mer än 50 abonnemang i samma beställning. Över 50st skall Beställaren och Hi3G utverka en leveransplan för att säkerställa kvalitet i Leveransen. Vad beträffar kundplacerad inomhustäckning så beror varje leverans av detta på bl.a Beställarens fastighetsvärd då ett godkännande av denne är en väsentlig del av leveranstiden. Upp och nedgradering av abonnemangsform görs normalt inom 2 arbetsdagar beroende på antalet. Överstiger det 50 st förändringar skall Beställaren och Hi3G utverka en leveransplan för att möta Beställarens önskemål.

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.

Hi3G erbjuder Beställaren en successiv migrationsplan för parallell användning av mobilkommunikation.

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

Hi3G erbjuder Beställaren att för driftstöd för Administratörer och Tekniska specialister vid behov. Hi3Gs Leveransprojektledare kommer att koordinera denna typ av önskemål i ett Leveransprojekt.

2.10.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Hi3G erbjuder ej Beställaren ett webbgränssnitt för efterfrågad information i dagsläget. Hi3G har ett pågående projekt som heter 3Admin som kommer att leverera önskad funktion leverans av denna funktion beräknas till juni 2009.

2.11 Felhantering

2.11.1 Kanaler för felanmälan

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

Hi3G erbjuder Beställaren att kunna från sin dedikerade driftsupport felanmäla dygnet runt till Hi3G NOC dygnet runt via telefon, e-post, fax samt via ett webbformulär. Beställarens användare kan stöldanmäla och spärra SIM-kort dygnet runt via telefon och felanmäla till Hi3Gs Kundservice vardagar mellan 08:00-18:00. Kundservice hanterar e-post, fax och webbformulär.

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

Hi3G erbjuder Beställaren ett webbgränssnitt för aktuell status av lagda felanmälningar som Beställaren gör via sin administratör till Hi3Gs Kvalitetsansvarig på Storkundsgruppen. Hi3G kommer via webgränssnittet erbjuda en överblick på följande nivåer:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

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.

Hi3G erbjuder Beställaren att få besked kring lagda felanmälningar via telefon och SMS.

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

Hi3G erbjuder Beställaren att kunna beställa via e-post, fax och webbformulär dygnet till Hi3G och via telefon vardagar mellan 08:00-18:00 som är personligt betjänad.

2.12.2 Bekräftelse av mottagen beställning

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

Hi3G erbjuder Beställaren att få ett skriftligt leveransbekräftelse inom 1 arbetsdag på lagd beställning.

2.12.3 Besked om leveransdatum

Leverantören skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Hi3G erbjuder Beställaren att inom 48 timmar erhålla leveransdatum på beställda tjänster.

2.13 Information

2.13.1 Informationens omfattning

Hi3G erbjuder Beställaren och beställarens anställda information kring av Hi3G erbjudna och levererade funktioner och tjänster. Detta gör fortlöpande via Mitt3 för användarna och för Beställaren ombesörjer Hi3Gs Kvalitetsansvarig att Beställarens administratörer har den information Beställaren har behov utav.

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.

Hi3G erbjuder Beställaren att ta ett helhetsansvar kring både migrering och införande av mobilkommunikation baserat på de av Hi3G levererade SIM-kort till Beställaren. Hi3Gs kvalitetsprocess hanterar driftsättning och leveranstest av Beställarens tjänst genom Hi3Gs PPS modell för Leveranser.

2.14.2 Spegling av övervakning

Hi3G erbjuder ej spegling av övervakning i Beställarens lokaler av Hi3G levererade SIM-kort för mobilkommunikation.

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

Hi3G erbjuder Beställaren genom 3Academy utbildning och undervisningsmaterial på levererade funktioner, produkter och tjänster. Alla utbildning beställs genom Leveransprojektledaren eller Beställarens Kvalitetsansvarig och hålls på svenska. Undervisningsmaterialet är i majoritet på svenska. Tilläggsutbildning utöver det som avtalas om vid initial leverans kommer att debiteras enligt gällande prislista för Beställaren.

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.

Hi3G erbjuder Beställaren trafikmätningar på begäran. Trafikmätningarna görs på radionivå vilket kommer att presenteras för Beställaren som ett medelutnyttjande samt maxutnyttjande för all trafik som respektive mast och sektor avverkar. Hi3G kommer endast att presentera Trafikmätningar för de master som Hi3G och Beställaren kommer överens om vid en Leverans. Trafikmätning kommer att debiteras enligt gällande prislista för Beställaren.

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.

Hi3G erbjuder Beställaren konsultativa tjänster inom mobilkommunikation för att på ett så smidigt och kommersiellt sätt kunna implementera och integrera de



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

Levererade tjänster som Beställaren beställer av Hi3G. Konsulttjänster kommer att debiteras enligt gällande prislista för Beställaren.