



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

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	8
2.8	Krav på leverantörstjänster	8
2.9	Införande och migration	10
2.10	Support och Assistans	12
2.11	Felhantering	14
2.12	Beställningar	15
2.13	Information	16
2.14	Tilläggstjänster	16

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.

I som en del av projektet ingår processer för rutinbildning.

2.2 Kvalitetsansvarig

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

Ventelo satsar mycket på kvalitet, service, support och närvaro.

Därför erbjuder Ventelo ett unikt koncept som inte bara gäller data tjänster, utan även telefoni tjänster för våra större kunder, att man får tillgång och direkt kanaler och en utpekad service manager.

Med vår stor kund och Ventelo Link, så kan Ventelo erbjuda en service som vi kan vara väldigt stolt över.

Service Manager

Axlar projektrollen

utveckla administration (Drift)

utveckla system och rutiner med kundnytta och affärsmässighet i fokus.

Kontakt ute på fältet med KUND, medarbetare och ansvarig säljare

Vara spindeln i nätet för kanalisering av KUNDS behov, problemlösningar,

eskaleringspunkt och ansvarig säljares synpunkter. Flexibilitet tillsammans med

lyhördhet mot apotekets krav och begäran. (Drift)

Aktivt tillsammans med kund skapa forum för kommande tjänster/behov

Strukturerade återkommande Kvartalsmöten gällande drift och utbildningsbehov

2.3 Meddelande vid planerat underhåll

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

Trots att Ventelo nät är mycket driftsäkert kommer underhållsarbeten regelbundet att behöva utföras.

Om ett planerat underhållsarbete troligen kommer att störa den tjänst som kunder innehar, kommer Ventelo att i största möjliga mån se till att detta utförs på tider då kunden använder tjänsten minst. Kunden blir även informerad om detta arbete minst 7 dagar innan.

Om ett oplanerat stopp av tjänsten skulle uppkomma kommer detta att bli eskalerat enligt ovan

Om kunden planerar eller har oplanerade stopp som påverkar Ventelo nät, ska detta meddelas Ventelo så fort som möjligt, så att lämpliga åtgärder kan vidtas.

2.4 Godkännande av planerat underhåll

Innan Ventelo planerar ett underhåll som kan påverka kunden så meddelas kunden om det, så kunden kan påverka om underhållet skall skjutas till ett annat datum. Planerat underhåll godkänns allti 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

2.5 Rapporter och statistik

2.5.1 Statistik över Funktioner

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner. Varje kvartal presenteras önskad statistik från beställaren av service manager, detta kan även beställaren när som helst ta i Ventelo Link

Vi kan utföra trafikmätningar på alla våra tjänster, allt från topp nivå ner till anknätningsnivå, för hela myndigheten, enskild avdelning eller förvaltning. Och olika belastnings tester.

Vi gör detta kostnadsfritt.

2.5.2 Driftstatistik

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

2.5.3 Underlag för vitesberäkning

Leverantören skall varje kvartal redovisa underlag för vitesberäkning.

Varje kvartal presenteras SLA nivåerna av service manager

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.

Service manager kan presentera all sorters statistik över beställarens fakturering. Vi kan utföra det på alla våra tjänster, allt från topp nivå ner till anknätningsnivå, för hela myndigheten, enskild avdelning eller förvaltning.

Detta kan även beställaren ta ut i Ventelo Link

Vi gör detta kostnadsfritt.

2.5.5 Historik för Statistik

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

Alla statistik och alla rapporter finns från dag 1 när beställaren blir kund till Ventelo, samma sa i Ventelo Link.

2.5.6 Webbgränssnitt

Ventelo har ett webgränssnitt för ventelos alla tjänster, som både är för administration av tjänster, fakturahantering och statistiktjänster.

Kund kan ta ut statistik från dag ett man blir kund och all statistik finns alltid kvar, man kan ta ut den för en specifik månad, kvartal, år eller vald period på antal månader. Statistiken kan vara på huvudnivå ner till anknätningsnivå och är för alla trafikslag och tjänster och funktioner.

Rapportdatabasen i Link används för att ge kunden nödvändiga rapporter för att underlätta administration, fakturering och status. Alla rapporter finns tillgängliga i en utskriftsvänlig version via Internet Explorer under fil/skicka/sida via e-post. Möjligheten att exportera filer till excel(CSV) finns under fakturarapporter.

Abonnemangsrapporter

Abonnemangsrapporter finns tillgängliga från Link: s startsida i kolumnen rapporter. Denna rapport gör det möjligt för användaren att genom rullgardinsmenyn se det totala antalet abonnemang uppdelat på mobiltelefoni och fast telefoni på den valda avdelningen.

Gör så här:

1. Klicka på länken "Abonnemangsrapporter" på Link:s startsida
2. Välj vilken huvudavdelning du vill se i rullgardinsmenyn "Välj avdelning".

Du får nu fram alla abonnemang som har registrerats på denna avdelning och tillhörande underavdelningar.

3.2 Statusrapporter

Statusrapporter finns tillgängliga från Link:s startsida i kolumnen rapporter. Denna rapport gör det möjligt för användaren att se status på abonnemangsnummer för mobiltelefoni och fast telefoni.

Gör så här:

1. Klicka på länken ”Statusrapporter” på Link:s startsida.
2. Välj vilken avdelning du vill se i rullgardinsmenyn ”Välj avdelning”.
3. Klicka på någon av länkarna ”Mobil” eller ”Fast”.

Du får nu fram en översikt över status för de abonnemang som är registrerade på denna avdelning och tillhörande underavdelningar.

4. I rullgardinsmenyn ”Välj visning” kan du få en lista med status för alla abonnemang på denna avdelning.

Användarrapporter

Användarrapporter finns tillgängliga från Link:s startsida i kolumnen Fakturarapporter. Fakturarapporter är endast tillgängliga för de som får en fysisk faktura.

Genom denna funktion får användaren tillgång till följande rapporter.

Användarrapporter

- Sammanfattning över fasta kostnader och användarkostnader för mobiltelefoni och fast telefoni per fakturaenhet.
- Specifikation över trafik kostnader för mobiltelefoni och fasttelefoni per samtalstyp och fakturaenhet.
- Specifikation per samtalstyp.
- Specifikation över fasta kostnader för mobiltelefoni och fast telefoni per fakturaenhet.
- Sammanfattning per abonnemangsnummer.

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.

Alla fakturer från Ventelo innehåller produkt, tjänst destination, antal, minuter debiteringsintervall, kostnad för dom olika typerna och total kostnad

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.

Alla dokumentation är på svenska. Alla dokumentation finns alltid uppdaterad på hemsidan. När det sker en uppdatering så skickar service manager ut den nya dokumentationen till berörda personer.

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
- Ventelo erbjuder alltid enkla och tydliga rutiner med kunder. När en myndighet blir kund, så sätts alla rutiner upp i projektskedet, så att myndighet också kan påverka, så att det blir enkla och tydliga rutiner.
- Ventelos Business Support Fullservice är en utökning av den servicenivå som ingår i avtalet för respektive Kommunikationstjänst och innebär att Ventelo åtgärdar fel på support på alla tjänster. Felanmälan kan göras av en person hos Kunden eller genereras med automatik när Underhållsobjektet larmar till Ventelo system.
-

- Ventelo erbjuder en storkundtjänst (Business Class service) 24 timmar per dygn alla dagar om året och det är alltid en fysisk person som svarar och kan göra åtgärder. Svarstiden är under 30 sekunder.
- Varje myndighet får tillgång till ett Kundteam.
- Kundteamet består av:
 - **Försäljnings Direktör** med ett övergripande affärsansvar för varje kund
 - **Account Manager** med ansvar för affärsrelationen och framtida utveckling.
 - **Service Manager**, kvalitetsansvarig, säkerställer bästa möjliga kvalitet i leverans- och driftåtagande och större support problem, utveckling etc
 - **Support ansvarig**, ansvarig för beställningar, orderbevakning m m för landstinget och kommunerna
- Ni kommer att få storkundssupport som innebär att man får en kontaktperson som kan ge support på alla Ventelos tjänster med ett telefonnummer och mailadress till utsedd kontaktperson samt ett frinummer till storkundssupport samt en storkundsmail. Storkundssupporten är öppet 7-18 under vardagar med vidarekoppling till ordinarie dygnet-runt-öppna kundtjänsten. Storkundssupport kan hjälpa till med alla sorters support på alla Ventelos tjänster, faktura frågor, ta emot beställningar av nya abonnemang, felsökning etc.
- Det som även ingår i vår kundtjänst koncept mot våra större kunder är även servicemanager.
- Service Manager
- Ventelo satsar mycket på kvalitet, service, support och närvaro.
- Därför erbjuder Ventelo ett unikt koncept som inte bara gäller data tjänster, utan även telefoni tjänster för våra större kunder, att man får tillgång och direkt kanaler och en utpekad service manager.
- Med vår stor kund och Ventelo Link, så kan Ventelo erbjuda en service som vi kan vara väldigt stolta över.
-
- Service Manager
- Axlar projektrollen
- utveckla administration (Drift)
- utveckla system och rutiner med kundnytta och affärsmässighet i fokus.
- Kontakt ute på fältet med KUND, medarbetare och ansvarig säljare

- Vara spindeln i nätet för kanalisering av KUNDS behov, problemlösningar, eskaleringspunkt och ansvarig säljares synpunkter. Flexibilitet tillsammans med lyhördhet mot apotekets krav och begäran. (Drift)
- Aktivt tillsammans med kund skapa forum för kommande tjänster/behov
- Strukturerade återkommande Kvartalsmöten gällande drift och utbildningsbehov
- Implementering, Kundprojektplan

2.9 Införande och migration

2.9.1 Leveranstider anslutningar

All detta kan man göra genom vårt webbverktyg eller via storkundsupport. Normal leveranstid för tjänster ingående i detta ramavtal varierar beroende på till exempel mängd och geografisk läge. Vid större samtida beställning kan leveranstiden påverkas och en leveransplan bör göras upp tillsammans med kund.

Leveranstiden är uttryckt i antalet arbetsdagar, helgfri måndag – fredag. Tiderna kan ändras beroende på faktorer som nätbrist och förhållanden som sträng kyla, tjäle i mark etcetera.

Alla beställningar kan göras genom Ventelo Link, eller via sitt dedikerade mail adress för order.

Följande normala leveranstider gäller:

Produkt	Anmärkning	Leveranstid, arbetsdagar
020		5
077		5
900		5
Direktval		5
Gruppnummer		5
Företagsabonnemang		5
Nummerabonnemang		3
COMBI VoIP ISDN Duo		30
Förval		5
Telia ISDN Multi		20 - 30
Telekonferens		5
SMS Business		5
Ventelo Link Förändring		5

Ventelo Link Vi lägger upp hela struktur trädets åt myndighet, när dom blir kund

Max 30

Övriga tjänster och tilläggstjänster

Max 5

Konfigurationsändringar av tjänster

1



Tilläggstjänster Ventelo Direktanslutning

Vidarekoppling/medflyttningstjänster

- Fast medflyttning
Telefonnumret flyttas direkt till annat svarsställe. 3 arbetsdagar.
- Vidarekoppling
Numret kopplas vidare om ingen svarar efter viss tid. 3 arbetsdagar.
- Tidsstyrd medflyttning
Numret styrs direkt till annat svarsställe under vissa tider. 3
arbetsdagar.
- Tidsstyrd vidarekoppling
Under vissa tider kopplas numret vidare till annat svarsställe om ej
svar.
3 arbetsdagar.
- Medflyttning till annan operatör
3 arbetsdagar
Hänvisning / Meddelande
Erbjuds till befintlig DA-kund. Spelas in och läggs in av Storkund. Max
6 mån.
3 arbetsdagar
- Nummertjänster
Nummerportering
Byt teleoperatör och behåll ditt gamla nummer
30 arbetsdagar
- Nya Nummerserier
10-nummerserie 0 SEK/månad
100-nummerserie 0 SEK/månad
1000-nummerserie 0 SEK/månad
30 arbetsdagar
- Spärr av nummer
Spärra telefonen för att ringa ex betalnummer, internationellt eller
mobilsamtal.
3 arbetsdagar
- Mätning av kapacitetsutnyttjande (för Direct Access-kunder)
3 arbetdagar
Mätning

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.

När vi sätter upp en helt ny kommunikationslösning, så sker det alltid genom en projektform och hanteras efter det, som det vore en helt ny migrering till en ny kund. Och det innebär att det absolut inte får ske något avbrott i tjänsten, därför sätta den nya lösning upp i god tid parallellt upp med den befintliga lösningen, som testas av innan det går över till den nya lösningen. Detta görs alltid med en överenskommelse med kund.

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

I projektfasen för en ny kund sätts rutinerna upp för hur all hantering av assistans sker från Ventelos kund team till utpekade Administratörer och Tekniska specialister. I projektets gång är det projektledarens ansvar på Ventelo att se till så att rätt personer på Ventelo lämnar all den assistans till dom utpekade Administratörer och Tekniska specialister som dom behöver.

2.10.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Definition/innebörd Chain:

Chain är ett felanmälan-åtgärds system som i "realtid" ger kund möjlighet att följa ett ärende från felanmälan till klarskrivning.

All felanmälan som går genom chain skall löpa hela vägen till godkännande från båda parter (Kund-Ventelo)

Nedan produkter skall möjliggöras i scroll list för val:

TAB

DA

Förval

Mobil
ADSL
Mobilt bredband
Datatjänster
Annat

Sajtstruktur

- Logga in
 - Begär nytt lösenord
- Kund
 - Ändra lösenord
 - Profil
 - Ärenden
 - Lägg till nytt
 - Rubrik
 - Ärendetyp
 - Beskrivning
 - Visa
 - Alla
 - Öppna
 - Stängda
- Handläggare
 - Ändra lösenord
 - Profil
 - Administrera
 - Handläggare
 - Kunder
 - Företag
 - Ärenden
 - Visa
 - Alla
 - Öppna
 - Stängda
 - Mina

Kund

Registrera nytt ärende

- 1) Klicka på "Lägg till nytt"
- 2) Fyll i formuläret
 - a. Rubrik

- b. Ärendetyp
 - c. Beskrivning
- 3) Klicka på knappen ”Lägg till”

Uppdatera ärende

- 1) Klicka på kategorin ”Öppna” under ”Visa” i menyträdet
- 2) Klicka på det ”Id” som identifierar ärendet som skall hanteras
- 3) Fyll i fältet ”Beskrivning”
- 4) Klicka på knappen ”Lägg till”
- 5) Ändra värdet i statusfältet
 - a. Ny information har givits
 - b. Godkänt

Klicka på knappen ”Ändra status

2.11 Felhantering

2.11.1 Kanaler för felanmälan

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

Ventelo erbjuder en storkundtjänst (Business Class service) 24 timmar per dygn alla dagar om året och det är alltid en fysisk person som svarar och kan göra åtgärder. Svarstiden är under 30 sekunder.

Ni kommer att få storkundssupport som innebär att man får en kontaktperson som kan ge support på alla Ventelos tjänster med ett telefonnummer, faxnummer och mailadress till utsedd kontaktperson samt ett frinummer till storkundssupport samt en storkundsmail. Storkundssupporten är öppet 7-18 under vardagar med vidarekoppling till ordinarie dygnet-runt-öppna kundtjänsten. Storkundssupport kan hjälpa till med all sorts support på alla Ventelos tjänster, faktura frågor, ta emot beställningar av nya abonnemang, felsökning etc.

Alla felanmälan kan göras dygnet runt i webb gränssnittet

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

När man har lagt in ett ärende får man ett mail vem som har mottagit ärendet och ett ID nummer, detta går även att se i Chain.

Varje gång en aktivitet sker som t ex en påbörjad felavhjälpning, så skickas det ett mail om det och en uppdatering sker i chain..

När Ventelo avser att felet är avhjälp så skickas ett mail om det och det sker en uppdatering i chain, det blir avskrivet bara när kund godkänner att felet är löst.

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.

I projektets så sätts sådan regler upp till vilka nummer om det skall ringas eller sms vid felavhjälpning, det kan naturligtvis även sen ändras om kunden önskar det.

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

Beställning kan göras dygnet runt till dedikerade fax nummer och e-mail adress och beställning i Ventelo Link kan göras dygnet runt alla dagar om året.

Personlig beställning kan även göras vardagar 07.00 – 18:00 på det dedikerade numret som har fått för beställning.

2.12.2 Bekräftelse av mottagen beställning

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

Efter beställning så får man senast 1 dag en skriftlig bekräftelse på beställning.

2.12.3 Besked om leveransdatum

Leverantören skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.
Ventelo meddelar 1-3 dag efter beställning om leveransdatum på sin tjänster, utom PRI tjänsten som tar 5 dagar.

2.13 Information

2.13.1 Informationens omfattning

Vi leverens av ny tjänst levereras också funktions beskrivning och manual. Alla funktionsbeskrivningar och manualer kan även fås via vår webbsida eller från storkund support. Vi ger även utbildning på våra tjänster under eller efter leveransen.

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.

Vi lämnar alltid full nödvändig assistans för att komma igång med tjänsterna fast telefoni.

Som en del av " Ventelo fastnätstelefon" kommer Ventelo att hantera alla aspekter avseende installationen av kundens anslutning till tjänsten. Ventelo kommer också att i första skedet, innan fasta förbindelser finns på plats, se till att kundens ansluts via indirekt anslutning (förval), så att det blir en smidig övergång till Ventelos nät.

Vid behov åtar sig Ventelo att beställa nödvändig utrustning från växelleverantören.

För nödvändiga anpassningar av kundens utrustning efter första kopplingspunkt åtar Ventelo sig att koordinera dessa arbeten med tredje part för kundens räkning.

Detta godkänns i samband med undertecknandet av avtalet för DA-anslutning. Ventelo kommer att arbeta med det nödvändiga parter för att beställa och installera förbindelsen på kundplatsen. Ventelo har hela tiden kontroll över förbindelsen, för att maximera integrering i Ventelos infrastruktur och för att säkerställa kvaliteten på anslutningen för kunden.

Projekt ledning.

Ventelo har en projektgrupp/service manager som ansvarar för alla större kund implementeringar. Tre personer från projektgruppen har jobbat på Ventelo sen företaget startade och har väldigt goda kunskaper både i företaget som i projektledning. Gruppen består av flera projektledare samt personer från sälj,

nät, teknik, order, kundtjänst och IT. Till detta kommer externa samarbetspartners för installation, Skanova, ELTEL som finns i hela landet med installatörer. Vi arbetar efter ett väl inarbetat kvalitetssystem (Kvalitetsmanualen) som vi bifogar. Alla i projektgruppen har gedigen kompetens och erfarenhet för de uppgifter som de utför.

Ventelo lämnar en generell beskrivning av vad som krävs för att vara anställd och ingå som projektledare i projektgruppen. När avtal är skrivet tilldelas det en projektledare för projektet. Anledning till att man ej kan ange ett namn för en projektledare på dagens datum är av flera orsaker. Som t ex att den som blir projektledare för uppdraget, beroende på vilken tidpunkt eller yttre faktorer som andra nya/nuvarande uppdrag/projekt, sjukdom, pappa/mamma ledig eller semester etc.

Projektledare

- **5-7 års erfarenhet av projektledning, från små och stora projekt**

Man skall driva både större och mindre projekt. I den rollen krävs att man har vana av tids uppskattning och planering av projekt samt att man har god erfarenhet av omfattande dokumentering. Vi förutsätter även att man ser det som självklart att ha kontroll över projektets intäkter och kostnader.

Alla har en teknisk högskoleutbildning, eller motsvarande kompetens.

- **Mycket goda kunskaper om IT, Internet, Telekom miljöer**
- **God vana för tids uppskattning och planering och av omfattande dokumentering i projekt**
- **God branschkunnskap**
- **Strukturerad, målinriktad och drivande.**
- **Stor vana att arbeta under stressiga förhållande**
- **Mycket goda kunskaper i Svenska och engelska är ett krav**

Ventelo erbjuder alla myndigheter full tillgång till vår projektledare både under migrering och under drift för att komma igång med nya tjänster, detta gör vi kostansfritt.

2.14.2 Spegling av öKammarkollegietkning

Ventelo kan erbjuda olika typer av öKammarkollegietkning.

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

Under eller efter projektet för ny installation eller avtalstiden så har vi utbildning både för administratörer och användare på alla våra tjänster. Allt undervisningsmaterial är på svenska, alla kurser är på svenska.

Vi kan göra detta hos kund eller på Ventelo.

Ventelo tar inget betalt för att utbilda sina kunder för att använda våra tjänster.

Kund kan när som helst påkalla utbildning.

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.

Vi kan utföra trafikmätningar på alla våra tjänster, allt från topp nivå ner till anknävningsnivå, för hela myndigheten, enskild avdelning eller förvaltning. Och olika belastnings tester.

Vi gör detta kostnadsfritt.

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.

Utbildning

Tillhandahålla utbildning

I pris för tjänst ingår att anbudsgivaren på begäran kan tillhandahålla utbildning beträffande levererad tjänst och dess funktioner fram till och med tjänsts avlämningsgränssnitt.

Undervisningsmaterial

Det undervisningsmaterial som ingår i utbildning ingår i pris för tjänst.

Installation

Driftsättning, installation och leveranstest av tjänst samt leveranstid ingår i pris för tjänst.

Uppgradering och nedgradering av kapacitet

Uppgradering och nedgradering av kapacitet ingår i pris för tjänst.

Konfigurationsändringar

Ingår i pris för tjänst.

Migration

Successiv leverans

Planering av och genomförande av successiv leverans i samband med migration från befintlig leverantör ingår i pris för tjänst.

Uppföljning

Uppföljning av avrop, beställningar samt kvaliteten i tjänster och funktioner som levereras tillhandahålls efter beställning och ingår i pris för tjänst.

Utveckling

Utvecklingsansvarig

I pris för tjänst ingår att beställaren får tillgång till en utpekad namngiven person med ansvar för att kontinuerligt informera beställaren om utvecklingen inom fasta operatörstjänster och transmission.

Påverkan

I pris för tjänst ingår att beställaren får möjlighet att påverka utvecklingen av tjänster och funktioner som erbjuds.

Systemadministration

Erforderlig systemadministration ingår i pris för tjänst.

Inom ramen för Ventelos konsulttjänster erbjuds detta:

- Strategisk kommunikationsanalys
- Tillämpad kommunikationsanalys
- Lösningdesign
- Kommunikationspecialist
- Information och utbildning
- Dokumentation företagsnät
- Helhetsansvar hos kund för migration, för kunds interna arbeten.

Ventelos konsulter arbetar i nära samarbete med kunden för att analysera deras verksamhet, kopplat till den IT-miljö och datakommunikation kunden använder idag. Fokuseringen är på vad som inte fungerar tillfredställande idag i verksamheten avseende IT-kommunikation.

Syftet med analysen är att rekommendera en åtgärdsplan eller att lämna förslag på de förbättringar som krävs, så att kunden upplever att deras IT-kommunikation motsvarar ställda förväntningar. Konsulten tittar på helheten, både tekniskt, ekonomiskt, med avseende på resurser och ur managementvinkel.

Som en fortsättning eller ett komplement till den Strategiska Kommunikationsanalysen kan kunden erbjudas en Tillämpad Kommunikationsanalys, där Ventelo med hjälp av moderna hjälpmedel kan analysera kundmiljön djupare.

Vad innehåller tjänsten?

Ventelos konsulter arbetar med en metodik som i varje enskilt uppdrag skall resultera i en rapport som skall ge kunden rekommendationer och förslag på förbättringar.

Målet är att tillsammans med uppdragsgivaren/kunden skapa en målbild, som vi skall uppnå efter utfört uppdrag, så att uppdragsgivarens/kundens förväntningar motsvaras. Detta görs med hjälp av en skriftlig överenskommelse i form av en uppdragsspecifikation. Innan uppdragsspecifikationen kan tas fram, och färdigställas, måste det fram uppgifter om syfte och orsak till uppdraget. En del information och frågeställningar som berör vissa managementrelaterade frågor kan ingå. Detta för att säkerställa att vi får med tillräckligt med underlagsmaterial för att kunna utföra uppdraget.

Man kan bl a ställa följande frågor:

- Gjord/kommande verksamhetsförändring?
- Gjord/kommande topologiförändring, avseende uppdragsgivarens/kundens data-/telekommunikationsnät?
- Gjord/kommande organisationsförändring, kanske genom uppköp av andra aktörer eller ett utökat samarbete med andra leverantörer?

Vårt arbetssätt följer en strukturerad modell utifrån strukturerade arbetssteg.

Kostnad 1200kr/tim

Rese- och logikostnader tillkommer i de uppdrag som utförs