



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



Innehållsförteckning Bilaga 5 Administration och kontroll

| | | |
|----------|------------------------------------|----------|
| 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 | 9 |
| 2.8 | Krav på leveratörstjänster | 9 |
| 2.9 | Införande och migration | 11 |
| 2.10 | Support och Assistans | 14 |
| 2.11 | Felhantering | 15 |
| 2.12 | Beställningar | 17 |
| 2.13 | Information | 18 |
| 2.14 | Tilläggstjänster | 19 |



Kammarkollegiet

Bilaga 5 till F:203
Administration och kontroll
Dnr 93-25-09
Fasta- och mobila operatörstjänster samt
transmissionstjänster - C
3 (23)

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

1 Allmänt

2 Administration och kontroll

2.1 Medverkan

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

I samverkan med avroparen tar Tele2 fram rutiner för administration och kontroll, så som felanmälnings- och beställningsrutiner som kan komma i fråga för avropade tjänster.

2.2 Kvalitetsansvarig

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 Service Manager är en funktion för kunder vilka efterfrågar en sammanhållande kontaktperson för hela uppdraget, i syfte att säkerställa kvalitet gällande funktioner, produkter och tjänster.

Service Manager är den person i Tele2s organisation som har huvudansvar för tjänsteleveransen till kunden. I detta ansvar ligger att representera Tele2 i samtliga frågor som rör den pågående leveransen. Service Managern ansvarar för drifts- och förvaltningsmöten med kunden, kundteamsmöten internt hos Tele2 samt för att hålla kunden informerad enligt överenskommelse och att proaktivt tillsammans med kundens representanter identifiera och genomföra förbättringsförslag.

Service Managern är kundens röst i Tele2s organisation och har därför långtgående befogenheter att eskalera ärenden inom Tele2s organisation för att lösa problem i kundens leverans.



2.3 Meddelande vid planerat underhåll

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Planerade underhåll kommer i största möjliga mån att utföras på icke-kontorstid. Information om planerade underhåll som kan komma att påverka Beställaren kommer att skickas utan fördröjning så fort beslut om sådana har fattats, dock fem (5) arbetsdagar innan det planerade underhållet sker.

2.4 Godkännande av planerat underhåll

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 har idag begränsad möjlighet att låta kunderna påverka de arbeten som Tele2 eller Tele2s underleverantörer utför avseende de tjänster som Tele2 levererar. Tele2 lyssnar gärna på kundens önskemål, men förbehåller sig rätten att besluta om vad som ska utföras och när.

2.5 Rapporter och statistik

2.5.1 Statistik över Funktioner

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller statistik över levererade funktioner varje kvartal. Rapporter och statistik kan erhållas via Corporate Customer Support via telefon eller e-post alternativt via Service Manager. Användaren kan dessutom själv hämta statistik över levererade funktioner i Tele2s webbgränssnitt Selfcare.

Tele2 levererar rapport enligt följande:

- Fasta operatörstjänster: Antal anslutningar per avlämningspunkt.
- Mobila operatörstjänster: Antal mobilabonnemang, mobila bredband, mail i mobilen
- Transmissionstjänster: Antal anslutningar per avlämningspunkt.

2.5.2 Driftstatistik

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

Svar Tele2:
Uppfylls.

2.5.3 Underlag för vitesberäkning

Leverantören skall varje kvartal redovisa underlag för vitesberäkning.

Svar Tele2:
Uppfylls.

Till underlag för vitesberäkning ligger loggning på händelser, åtgärder och av kunden rapporterade fel. Felets starttid räknas i första hand från tidpunkt för registreringen i Tele2s övervakningsutrustning alternativt i andra hand till felanmälningstidpunkt. Felets sluttid räknas då felet är avhjälppt och båda parter är överens om att felet är avhjälppt. Vid beräkning av vite redovisas Kritiska fel och Övriga fel var för sig. Underlag för vitesberäkning redovisas till kunden kvartalsvis.

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 Tele2:
Uppfylls.



Tele2 tillhandahåller statistik över fakturering vilken presenteras enligt kund önskemål, baserat på olika organisatoriska nivåer. Statistiken levereras per produktområde.

2.5.5 Historik för Statistik

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Framtagna rapporter sparas minst 15 månader.

2.5.6 Webbgränssnitt

Leverantören bör erbjuda ett webbgränssnitt där beställaren kan utläsa all ovanstående efterfrågad statistik i avsnitt 2.5.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder ett webbgränssnitt vilket kallas Selfcare, där beställaren kan utläsa rapporter och efterfrågad statistik enligt avsnitt 3.4.2.

Tele2s självadministrationsverktyg ger möjlighet till överblick och kontroll av tjänster och statistik så som beställning av tjänster och administrativa förändringar, åtkomst till fakturainformation och rapporter.

Webbgränssnittet ger dessutom tillgång till:

- kvartalsvis statistik över levererade funktioner.
- driftstatistik gällande framkomlighet och nyttjandegrad över levererad tillgänglighet.
- kvartalsvis underlag för vitesberäkning.
- statistik gällande fakturering på olika organisatoriska nivåer.
- statistik och rapporter för en period om minst 15 månader.



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 Tele2:

Uppfylls.

Mobiltelefoni:

Fakturainnehåll

- | | | |
|----------------|----------------------|----------------|
| - Kundnummer | - Fakturanummer | - Fakturadatum |
| - Prisplan | - Faktureringsperiod | - Mobilnummer |
| - Förfalldatum | | |

Fakturaexempel återfinns på <http://www.tele2.se/stora-foretag/exempelfaktura-faktura-mobilt.html>

Fakturaspecifikationsexempel återfinns på <http://www.tele2.se/stora-foretag/exempelfaktura-fakturaspecifikation-mobilt.html>

Fast telefoni:

Fakturainnehåll

- | | | |
|----------------|----------------------|-----------------|
| - Kundnummer | - Fakturanummer | - Fakturadatum |
| - Prisplan | - Faktureringsperiod | - Telefonnummer |
| - Förfalldatum | | |

Fakturaexempel återfinns på <http://www.tele2.se/stora-foretag/exempelfaktura-faktura-fasttelefoni.html>

Fakturaspecifikationsexempel återfinns på <http://www.tele2.se/stora-foretag/exempelfaktura-fakturaspecifikation-fasttelefoni.html>

Internet:

Fakturainnehåll



| | | |
|--------------|----------------------|----------------|
| - Kundnummer | - Fakturanummer | - Fakturadatum |
| - Prisplan | - Faktureringsperiod | - Förfalldatum |

Till detta underlag levereras också en specifikation över de Internettjänster som avses. Tjänsten specificeras med ordernummer, adress, avtalsnummer och kapacitet.

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 Tele2:

Uppfylls.

Inom Tele2 finns en produktägare för varje tjänst och funktion. Produktägaren är ansvarig för att dokumentationen alltid är uppdaterad för sina respektive tjänster och/eller funktioner. All dokumentation är på svenska. För kundspecifika-lösningar ansvarar funktionen Tekniskt Affärsstöd (TAS) för att dokumentationen är uppdaterad under avtalsperioden.

Tele2 tillhandahåller information om funktioner, produkter och tjänster bl.a. via följande kanaler:

- Personliga möten
- Utbildningar
- Produktblad/broschyrer i printad eller elektronisk form
- Information via webb-sida alt elektronisk post
- Dokumentation i samband med överlämnande av driftsatt tjänst

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 Tele2:

Uppfylls.

Nedan återfinns information om de funktioner på Tele2 som ansvarar för detta. Tele2s rutiner är enkla och tydliga både under införande och migration samt under förvaltning. Telefoniansvariga hos beställaren ges support av Corporate Customer Support. Corporate Customer Support hanterar endast befintliga kunder vilket leder till korta svarstider. Hos Corporate Customer Support finns för kunden utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster, denna kontaktperson är tillgänglig för direktkontakt med kunds kontaktpersoner. Slutanvändare hos beställaren ges support av Kundservice.

Corporate Customer Support

Kundservice, IT & Telefoniansvariga

Öppettider/Bemanning telefon, fax, chat och e-post: 08.00 – 17.00 vardagar

Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

Felanmälan, IT & Telefoniansvariga

Via val 2 på befintlig IVR.

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 nnn nnn (eget nummer)

Kundservice Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

E-post

ccsupport@tele2.com

Kundservice Slutanvändare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan

Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

Felanmälan Slutanvändare

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 23 23 23, alt eget nummer



Kontaktperson på CCS

- ska vara delaktig under BID fas vid behov
- ansvarar för administrativ implementering/migrering och administrativ kundförvaltning
- är en del av en funktion som gemensamt ansvarar för hantering av alla ärenden och samtal som kommer till CCS
- ska vara eskalationspunkt för kunder vid frågor gällande administrativa ärenden
- ska ingå i ett KAM team tillsammans med Senior Account Manager, Service Manager och eventuell kontaktperson på Technical Customer Support
- ska vara delaktig i utformning av Förvaltningsmanual samt delta på kundbesök vid behov
- ska ansvara för att rapporter och statistik från Corporate Customer Support levereras till kund enligt överenskommelse i Förvaltningsmanualen

2.9 Införande och migration

2.9.1 Leveranstider anslutningar

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 uppfyller leverans gällande funktioner och tjänster enligt kriterierna ovan.

- Vid nybeställning eller flytt av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för att fastställa preliminär installationsvecka samt eventuellt beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Genomsnittliga leveranstider från beställning till slutleverans uppgår hos Tele2 uppgår till 23 arbetsdagar där ca 10 arbetsdagar är ledtider hos underleverantörer. Vid tillfällen där Tele2 levererar egen förbindelse, uppgår leveranstiden till ca 20 dagar beroende på tillgänglighet av fysisk utrustning.

- Vid beställningar av uppgradering/nedgradering lägger kund en order om detta och ett tilläggsavtal upprättas. En tekniska projektledaren från Tele2 kommer överens med kunden om lämpligt datum för uppgradering/nedgradering. Denna tekniska projektledare ansvarar och synkroniserar de interna resurserna på Tele2 som krävs för uppgradering/nedgradering. Leveranstid av uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning är högst 5 arbetsdagar.



- Vid konfigurationsändring kontaktar kunden sin säljkontakt på Tele2, som i sin tur involverar en teknisk projektledare. Denna tekniska projektledare synkroniserar de interna resurserna som krävs för konfigurationsändringen. När konfigurationsändringen är genomförd, kontaktar teknisk projektledare kunden för bekräftelse av att konfigurationsändringen är genomförd. Leveranstid av konfigurationsändring är högst 1 arbetsdag.

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 Tele2:

Uppfylls.

Vid leverans av ny kommunikationsutrustning sker leveransen successivt, med parallell användning av kundens befintliga kommunikationslösning.

När avropsavtal är tecknat mellan parterna och den tekniska kommunikationslösningen är bestämd tar den tekniska projektledaren över ansvaret.

Tillsammans med kund koordinerar den tekniska projektledaren resurser och åtaganden för respektive part. Den tekniska projektledaren upprättar även en tidsplan. Projektledaren tillsätter och synkroniserar interna resurser för att uppfylla kundens önskemål och tidplan.

Vid installation av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installationsvecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Den tekniska projektledaren kommer överens med kund vilken ordning migrering/installation ska ske. Projektledare ansvarar för koordinering av de interna resurserna så att migrering/införande sker enligt överenskommelse med kund. Tester sätts upp i samråd mellan kund och projektledare för att säkerställa tjänstens funktionalitet.

Vid driftsättning säkerställer den tekniska projektledaren att eventuella resurser från Tele2 finns tillgängliga hos kunden på driftsättningsdagen. Projektledaren säkerställer också att den tekniska driftsättningen sker enligt tidigare överenskommelse, samt fångar och korrigerar eventuella fel som uppkommit i samband med migreringen.

Efter driftsättning samt skälig tid framöver ansvarar den tekniska projektledaren för att eventuella avvikelser korrigeras. Därefter lämnar den tekniska projektledaren över ansvaret till utvalda interna resurser inom organisationen för förvaltning.



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 Tele2:

Uppfylls.

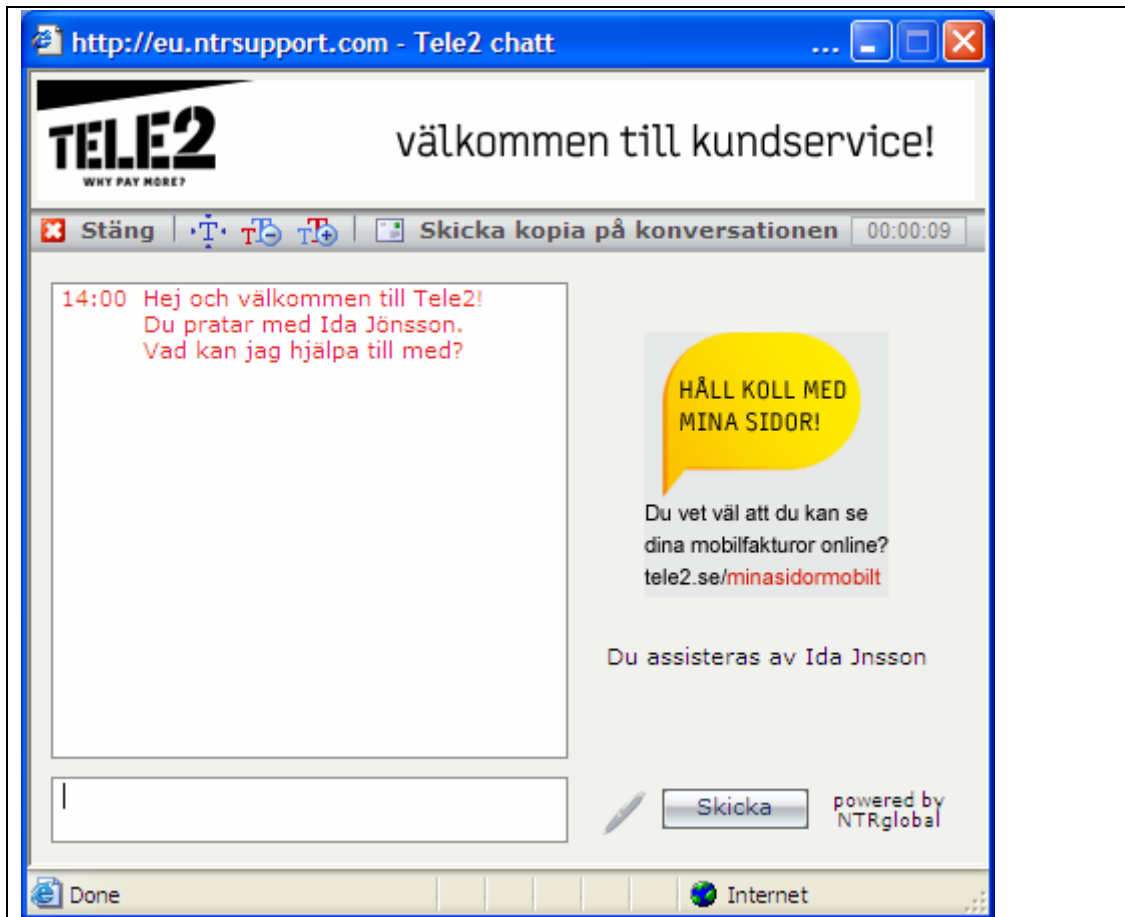
Tele2 erbjuder dedikerad assistans för administratörer och tekniska specialister under såväl driftstart som under avtalsperioden. Gällande driftstart är det Tele2s tekniska projektledare som huvudsakligen stödjer tekniska specialister, medan kontaktpersoner på Tele2s företagssupport assisterar administratörerna. Tele2 ger support och assistans till kund på svenska och/eller engelska.

2.10.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Svar Tele2:

Uppfylls.

Efterfrågad support och assistans erbjuds via webbgränssnitt för Administratörer och Tekniska specialister på både svenska och engelska. Webbgränssnittet har chatfunktion vilken har öppet: 08.00 – 17.00 vardagar.



2.11 Felhantering

2.11.1 Kanaler för felanmälan

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

Svar Tele2:

Uppfylls.

Beställaren kan felanmäla dygnet runt via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

Corporate Customer Support är den funktion på Tele2 som tar emot felanmälan dygnet runt.



Corporate Customer Support

Kundservice, IT & Telefoniansvariga

Öppettider/Bemanning telefon, fax, chat och e-post: 08.00 – 17.00 vardagar

Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

E-mail: ccsupport@tele2.com

Kundservice, Slutanvändare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan

Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

Felanmälan, IT & Telefoniansvariga

Via val 2 på befintlig IVR.

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 nnn nnn (eget nummer)

Kundservice Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

Felanmälan, Slutanvändare

Öppettider: 00.00 – 24.00 alla dagar

Telefonnummer: 0200 23 23 23, alt eget nummer

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 Tele2:

Uppfylls

Felanmälan Webb

För att felanmäla via webben blir beställarens kontaktpersoner tilldelade ett användarnamn och lösenord. När beställaren är inloggad ges möjlighet att skapa felanmälan till Corporate Customer Support. Där kan beställaren också se historik på



felärenden med information så som ärendetyp, skapat datum och nuvarande status.
När ärendet är skapat prioriteras ärendet mot de SLA nivåer som gäller enligt avtal.

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 Tele2:

Uppfylls.

Aktuell ärendestatus meddelas till kund via SMS eller e-post när ärendet skapas, felavhjälpning påbörjats. När felavhjälpning avslutats meddelas besällaren via telefon, men bekräftelse via e-post eller SMS kan tillgodoses när ärendet stängs.

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 Tele2:

Uppfylls

Beställaren kan beställa via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt med nedan öppettider.

Corporate Customer Support

Kundservice, IT & Telefoniansvariga

Telefon öppettider: 08.00 – 17.00 vardagar

Telefonnummer: 0200 289 nnn – kunden får eget nr

E-mail: ccsupport@tele2.com



Webb, IT & Telefoniansvariga

Öppettider Chat: 08:00 – 17:00 vardagar

Övriga ärenden på webben: 00.00 – 24.00 alla dagar

Kundservice Slutanvändare

Öppettider: 08.00 – 19.00 vardagar, övrig tid se felanmälan

Telefonnummer: 0200 23 23 23 – alt eget nummer

2.12.2 Bekräftelse av mottagen beställning

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

Svar Tele2:

Uppfylls

När beställning skapas får den kontaktperson hos kunden som skapade beställningen automatiskt en omedelbar bekräftelse via e-post. I meddelandet framgår ärendenummer som kontaktpersonen kan referera till.

2.12.3 Besked om leveransdatum

Leverantören skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 informerar beställaren om leveransdatum via telefon.

2.13 Information

2.13.1 Informationens omfattning

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller information om funktioner, produkter och tjänster bl.a. via följande kanaler:

Personliga möten;

- Service Manager informerar kund om nya produkter och tjänster vid de driftsmöten som hålls varje kvartal. Samt informerar om de levererade tjänsterna. Ansvarig säljare för en dialog gällande befintliga och nya tjänster vid avstämningsmöten.

Utbildningar;

- Vid operatörsbyten är det viktigt att informera kund och dess anställda om den nya kommunikationslösningen. Tele2 utbildning för en- eller flera samlade grupper innan driftsättning. Tele2 informerar om de tjänster som kund beställt av Tele2.

Vidare informerar Tele2 om hur portering går till, presenterar kontaktvägar till Tele2, delar ut material, svarar på frågor etc.

Produktblad/broschyrer i printad eller elektronisk form

-Tele2 skickar broschyrer med information till kund gällande nya produkter och tjänster.

Information via webb-sida alt elektronisk post

- Tele2s hemsida innehåller alltid den senaste informationen angående nya produkter och tjänster.

Dokumentation i samband med överlämnande av driftsatt tjänst

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 Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tar ett helhetsansvar vid införande/migration av funktioner, produkter och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranssätt.

När avropsavtal är tecknat mellan parterna och den tekniska kommunikationslösningen är bestämd tar den tekniska projektledaren över ansvaret gällande installation, driftsättning och leveranstest.



Vid installation av erbjudna tjänster genomförs först förprojektering för utvärdering av accessmetod. Därefter sker en planering för preliminär installations vecka samt eventuell beställning av accesser från utvalda underleverantörer. Den tekniska projektledaren kommer överens med kund vilken ordning migrering/installation ska ske. Projektledare ansvarar för koordinering av de interna resurserna så att migrering/införande sker enligt överenskommelse med kund. Tester sätts upp i samråd mellan kund och projektledare för att säkerställa tjänste- funktionalitet.

Vid driftsättning säkerställer den tekniska projektledaren att eventuella resurser från Tele2 finns tillgängliga hos kunden på driftsättningsdagen. Projektledaren säkerställer också att den tekniska driftsättningen sker enligt tidigare överenskommelse, samt fångar och korrigerar eventuella fel som uppkommit samband med migreringen.

Efter driftsättning samt skälig tid framöver ansvarar den tekniska projektledaren för att eventuella avvikelser korrigeras. Därefter lämnar den tekniska projektledaren över ansvaret till utvalda interna resurser inom organisationen för förvaltning.

2.14.2 Spegling av övervakning

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

Svar Tele2:

Uppfylls ej.

Tele2 kan ej erbjuda spegling av övervakning för Transmissionstjänster i realtid.

Beställaren har möjlighet att beställa tjänsten "SNMP Read" som ger viss möjlighet till egen övervakning av Transmissionstjänsten.

Med "SNMP Read" kan Tele2 erbjuda titthåll i form av stöd för beställaren att använda egen SNMP-baserad programvara för realtidsövervakning av levererade funktioner. Av säkerhetsskäl skall Tele2 godkänna användningen av sådan programvara. Programvaran skall vara utformad för ren övervakning och statistikinsamling. Tele2s aggregeringsrouter har stöd för SNMP version 1 eller version 2c och MIB-II, vilket täcker merparten av de marknadsledande produkterna idag.



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 Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder kundanpassade utbildningar för såväl administratörer som slutanvändare. Undervisningsmaterialet tillhandahålls på svenska och/eller engelska.

Majoriteten av Tele2s företagsanpassade kurser hålls på svenska, Tele2 erbjuder dock även kurser på engelska.

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 Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller rapporter över efterfrågade trafikmätningar vilka presenteras enligt kund önskemål, baserat på olika organisatoriska nivåer.

Tele2 beskriver trafikmätningarna enligt följande;

Mätningarna kan erhållas för olika valbara tidsperioder i samråd med beställaren. De vanligaste statistikrapporterna för fasta operatörstjänster visar trafik för vald period (väljs månad/kvartalsvis) eller vald utformning ett år tillbaka på total eller abonnentnivå;

- minuter, samtal, kostnad internt d.v.s. inom egen nummerserie eller växel.
- minuter, samtal, kostnad på detaljerad nivå d.v.s. per mobiloperatör, nationellt, internationellt per land, betaltjänster och sms.
- minuter, samtal, kostnad på övergripande nivå d.v.s. mobil, nationellt, internationellt, betaltjänster och sms.



För datanätstjänsterna erbjuder Tele2 statistikfunktionen Trafikstatistik. Trafikstatistik ger kunden möjlighet att via ett enkelt webbgränssnitt bevaka och kontrollera belastningen på anslutningen. Trafikstatistik kan användas av alla kunder oavsett bandbredd.

I statistikfunktionen finns möjlighet att erhålla statistik i grafisk form, vilken även är möjlig att ladda ner för egen behandling. Det är möjligt att välja mellan vilka tidsintervaller graferna skall presenteras och belastning kan avläsas över 24 timmar, 7 dagar, kalendermånad, kvartal, år och 14 månader. Belastningen på internetanslutningen uppdateras var femte minut.

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 Tele2:

Uppfylls.

Driftsättning, installation och leveranstest av tjänst samt leveranstid i enlighet med specifikation i kapitel 2.9.1 ingår i pris för tjänst.

Integrations-, implementations-, design och anpassningstjänster enligt nedanstående beskrivning ingår också i pris för tjänst.

Anpassning och design av kommunikationslösningar:

För anpassning och design har Tele2 en funktion som kallas Tekniskt Affärsstöd (TAS). Det är inte ovanligt att kundernas verksamhet ställer särskilda krav på kommunikationslösningar. I vissa fall krävs det att spetskompetens inom ett specifikt område tillkallas, vilket Tele2 tillhandahåller.

TAS hjälper kunden att hitta rätt lösning, designa och anpassa en produkt eller tjänst efter kundens önskemål. TAS ansvarar också för dokumentation av kundens tekniska lösning, att den uppdateras och finns tillgänglig för de som är i behov av informationen samt har dess behörighet. Tekniskt affärsstöd finns för fast telefoni, mobil telefoni och datanätstjänster

Integration och implementation:



Vid större och mer omfattande installationsprojekt tillsätter Tele2 en projektgrupp. Det är projektledaren på gruppen Implementation som ansvarar för hela installationsprojektet, från och med att kontrakt är skrivet mellan kund och Tele2 till dess att alla tjänster är överlämnade och accepterade av kund. Projektgruppen utgörs bl. a av tekniskt affärsstöd, ansvarig säljare, säljstöd och installationstekniker.

Projektledarens huvudsakliga ansvarsområden:

- Helhetsansvar för installationsprojektet.
- Arbeta fram en implementationsplan tillsammans med kund.
- Leda regelbundna avstämningsmöten med kund.
- Leda regelbundna interna projektmöten för att säkerställa leverans enligt kundens önskemål, sprida information och identifiera eventuella risker och eliminera dessa.
- Inhämta kundens godkännande efter installation och utförda tester.

Projektledaren ansvarar för att leverera projektresultatet enligt projektbeskrivning och tidplan. Projektledaren tar fram projektbeskrivningen, tidplanen och projektbudgeten med avtalet och uppdragsspecifikationen som ram. Projektledaren ansvarar också för att definiera resursbehovet i projektet. Projektledaren ansvarar för att en projekt- och installationsmapp skapas för projektet. Under projektets gång är projektledaren ansvarig för att driva projektet framåt genom att leda projektarbetet och projektmedlemmarna. Projektledaren är också ansvarig för att rapportera projektets framsteg till dess intressenter, genom t.ex. avstämningar med Kunden och veckorapporter till styrgrupp. Då leveransen är genomförd svarar projektledaren även för det formella överlämnandet till Kunden. Projektledaren ska efter projektet dels analysera och rapportera det ekonomiska utfallet av projektet, dels förmedla erfarenheter och lärdomar till intressenter. Genom att ta vara på erfarenheter och lärdomar skapas möjligheter till ständig förbättring.

Under planeringsfasen arbetar projektledaren fram en Projektbeskrivning som innehåller resursplan, tidplan och budget. Projektbeskrivningen är projektledarens ”svar på avtalet”, en beskrivning av projektledarens tolkning av vad som verkligen ska utföras och på vilket sätt. Projektbeskrivningen ska godkännas av säljaren. Under planeringsfasen skapar projektledaren också en projektorganisation som ska utföra själva uppdraget. Projektorganisationen kan erbjuda både teknisk och administrativ support.

Utöver nämnda kostnadsfria tjänster erbjuds konsulttjänster i samband med leverans av efterfrågade funktioner. Avgiften är 1 000 kr per timme. Konsulttjänster går inte att avropas eller levereras separat.