

# Bilaga Pris

Ramavtalsområde

Samarbetslösningar

Telenor Sverige AB



KAMMARKOLLEGIET

# 1 Inledning

I bilaga pris återfinns garanterad prestanda, villkor för priser, takpriser för vissa Tjänster samt leveranstider. Takpriser och leveranstider får inte överstigas i ett avropssvar om inte kund anpassar förutsättningar i krav, innehåll i bastjänster eller allmänna villkor. I en förnyad konkurrensutsättning kan ett lägre pris än takpriset offereras.

Ramavtalsleverantör ska erbjuda en kanal för kundens alla kontakter med denne samt tillhandahålla en utsedd kontaktperson med kunskap om kunden och levererade tjänster (s.k. SPOC). Operatörstjänster ingår inte i ramavtalsområdet.

Takpriser och leveranstider gäller där befintlig tillgång till fiber, kabel eller kanalisation (som är möjlig att nyttja utan kompletterande grävning) finns fram till avlämningspunkten i fastigheten. Om kunden önskar anslutning till en viss adress som det inte finns tillgängliga ledningar eller användbar kanalisation framdraget till så får detta offereras separat (pris och leveranstider) i samband med avrop. Ramavtalsleverantören måste påvisa att tillgänglig kapacitet inte finns. Ramavtalsleverantören ska hantera ledningsrätter, grävning mm för att förbindelsen ska kunna förläggas.

Takpriser gäller under hela ramavtalsperioden. Samtliga priser anges i SEK, exkl. mervärdesskatt och utan prisjusteringsklausuler (KPI, LCI, etc.), enligt de förutsättningar Statens inköpscentral angivit i upphandlingen eller enligt de förutsättningar kunden anger i sitt avrop. Ramavtalsleverantören får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i takpriserna samt i priser i avrop dvs. om det krävs någon form av utrustning placerad i kundens lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i Ramavtalsleverantörens åtagande och offererade pris om inte kunden anger annat i avropet. Kund har obegränsade läsrättigheter i den eventuella kundplacerade utrustningen som ingår i tjänsten. Exempelvis ska kunden själv kunna ta ut loggar och statistik.

Kunden väljer fritt vilken och eller vilka tjänster som ingår i avropet och Ramavtalsleverantören kan inte kräva att ytterligare tjänster ska ingå. Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller ingående utrustning om inte kunden angivit annat i sitt avrop. Efter kontrakt löpt ut ska eventuell kundplacerad utrustning tas bort och lokalen återställas. Uppsägningsavgifter får inte tas ut. Engångskostnad för exempelvis aktivering av tjänst får inte tas ut separat om inte kunden anger annat i sitt avrop.

Ramavtalsleverantören ansvarar för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Ramavtalsleverantören ansvarar för fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som kunden redovisar och ska leverera en komplett fungerande tjänst. Tjänsten ska följa gällande standarder och vara anpassad till de förutsättningar som gäller i aktuell och beskriven fastighet och it-miljö. Överlämningspunkt och ansvarsgränssnitt för specifik tjänst kan sedan överenskommas i kontraktet. Ramavtalsleverantören ska för kund tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Ramavtalsleverantören ska för kund i avropet tydligt redovisa om uppdateringar eller uppgraderingar krävs för att kunna garantera en fungerande leverans.

Kunden kan kostnadsfritt välja att spärra tjänster såsom betalsamtal, utlandsamtal, MMS etc.

Ramavtalsleverantören ska kostnadsfritt tillhandahålla av kund efterfrågade rapporter och statistik gällande leveransen av tjänster. Informationen ska vara tillgänglig minst 18 månader tillbaka (under kontraktets giltighetstid samt minst tre månader efter upphörande). Statistik gällande tjänsternas nyttjande på av kund olika specificerade nivåer, utveckling och förändring, tillgänglighet, prestanda etc. ska tillhandahållas. Systemet ska ge möjlighet att designa och utforma egna rapporter. Systemet ska kunna exportera rapporter och data för bearbetning i kalkyleringsprogram såsom exempelvis MS Excel. Vidare ska följande innehåll kunna väljas av kund:

- Antal inkommande, framkopplade, övergivna och/eller tappade samtal
- Träffsäkerhet för automatisk telefonist
- Systemet ska innefatta ett antal standardrapporter som ger en god bild av verksamheten i kontaktcenter gällande team/agenters leverans och utifrån inkommande ärenden. T.ex. tidsåtgång och handläggningstid för olika uppgifter/status, ärendevolymer och uppnådda servicenivåer för helheten nerbrutet till per kö, ärendetider för helheten nerbrutet till per kö, tappade samtal, samtalsfördelning per kvart, per inkommande kanal, svarstid i olika tidsintervaller.
- Statistik över agenter: Systemet ska kunna ta fram statistik över agenternas tillgängliga tid för inkommande ärenden, per agent och kvart. Med tillgänglig tid menas tid i samtal eller annan kanal, tid i efterarbete samt tid i Systemet kan presentera individuell statistik för innevarande dag, för respektive agent. Exempel på sådan statistik är antal besvarade samtal, samtalstid och antal ej besvarade samtal som kopplats fram. Det går även att få fram motsvarande statistik över ärenden som inte är samtal.
- Kömonitor. Det ska vara möjligt att realtidsövervaka verksamheten via gränssnitt i dator eller skärm. Det går att i detta gränssnitt välja vilken information man vill se (t.ex. antal samtal i kö, samtal med längst kötid, inloggade agenter, status för agenter, status för övriga kanaler m.m.). Detta ska kunna anpassas för olika typer av medarbetare (t.ex. agenter, gruppleadare, kundservicechef eller grupprum).
- Antal distansmöten, vem som bokar, hur länge konferenserna äger rum, antal deltagare i konferenser (uppdelat på interna och externa), bild och ljudkvalitet (min- och maxvärden).

Ramavtalsleverantören ska, om tillämpligt i avropade tjänster enligt kund, kostnadsfritt tillhandahålla kontinuerliga tillgänglighets-, prestanda- och trafikmätningar gällande kapacitetsutnyttjande och användning av tjänsterna samt debiteringsmätningar. Mätningar ska presenteras på olika organisatoriska nivåer ner på enskild anknytning med överenskomna servicenivåer så att kund kan avläsa specifikt kapacitetsutnyttjande, tillgänglighet och användning på viss organisatorisk nivå ner till enskild anknytning.

Ramavtalsleverantören ska kostnadsfritt erbjuda en kundspecifik webbportal med minst följande funktionalitet som kan nås av kunden utpekade personer:

- Möjlighet till tvåfaktorsautentisering vid inloggning samt säker överföring av information (t.ex. TLS)
- Möjlighet för kund att se anpassad, valbar statistik för t. ex. tillgänglighet, svarstider, åtgärdstider etc.
- Möjlighet för kund att se nyttjandegrad av tjänst (ner till minst fem minuters intervall)
- Möjlighet för kund att ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen

- Speglad övervakning i realtid (ner till minst 15 minuters intervall) dvs. kund kan se ramavtalsleverantörens övervakning av tjänster, se när ett avbrott börjar och slutar samt se om avtalad servicenivå hålls för respektive tjänst
- Se antal aktiva portar, anknytningar och/eller abonnemang
- Göra felanmälan samt se status för mottagen felanmälan, påbörjad felavhjälpning, beräknad åtgärds tid och avhjälp fel
- Lägga beställningar, se leveransinformation och beställningshistorik
- Se information om planerat underhåll
- Se uppdaterad dokumentation gällande avropade tjänster
- Se fakturor och fakturaspecifikationer

## 2 Leveranstider

Leveranstiden för tjänster såsom Telefonisttjänst, Kontaktcentertjänst, Växeltjänst i molnet, MDM och liknande ska vara högst 30 arbetsdagar.

Leveranstiden för konfigurationsändringar (inklusive ändring av kunddata), uppgradering/ nedgradering av kapacitet och/eller anslutningar och liknande ska vara högst två arbetsdagar.

Leveranstiden för att en konsult ska påbörja (tillgänglig för uppdraget till en omfattning om minst 50 %) ett enskilt arbete/uppdrag för kund ska vara högst 15 arbetsdagar.

Angivna leveranstider är utan inräknad leveranskontrollperiod och tid för mätprotokoll. Önskar kund leveranskontroll tillkommer tiden för denna.

## 3 Uppsägningstider

Uppsägningstiden för enskilda tjänster är högst 3 månader om inte annat anges av kunden i avropet eller kontraktet.

## 4 Priser

Takpris för konsulter gäller oavsett roll, erfarenhet och kompetensnivå, om inte kund anger annat i sitt avrop. Takpriset ska även gälla som takpris för utbildning. Takpriset gäller för åtta timmars arbetsdag samt i övrigt enligt villkor i bilaga allmänna villkor. Takpris per timme för konsulter: 1400 SEK

En bastjänst är en generell och paketerad grundtjänst som kund kan avropa som den är eller specificera, reducera, utöka och/eller bygga vidare på. Kund kan även välja att endast avropa tilläggstjänster till befintligt kontrakt där så är möjligt. Om kund anpassar en bastjänst så att mindre kapacitet, hårdvara etc. krävs ska takpriset reduceras i motsvarande omfattning. Städning efter installationsarbetet med borttagande av emballage och återställning ingår i Ramavtalsleverantörens åtagande.

## 4.1 Bastjänst A: Telefonisttjänst

Priset för bastjänsten är per månad för tjänsten per möjlig telefonist som kan vara inloggad. Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion för att kunna hantera och koppla samtal, fasta och mobila växelanknytningar, förmedling med eller utan avisering av samtal.
- Telefonistgränssnitt via klient
- Parkering av samtal och påkoppling samt överflyttning av samtal
- Väntkoppling av samtal vid upptaget och övervakning vid upptagen användare samt återanrop till samma telefonist vid ej svar, med information om användaren.
- Köhantering, prioritera samtal i kö, samtalskö mot telefonist och/eller talsvar vid kö mot telefonist, med valmöjlighet om förväntad kötid eller antal samtal före i kön.
- Hänvisning genomförd av telefonist och användare från webbgränssnitt och mobiltelefon med möjlighet till vidarekoppling till annat nummer.
- Lägga in hänvisningsbesked för valfri användare utan att anknytningen stängs. Möjlighet att välja om anknytningen ska vara öppen eller stängd. Lägga in regelbunden frånvaro med löpande hänvisning för en eller flera användare. Lägga in gemensamt hänvisningsbesked för en grupp av användare samtidigt.
- Telefonkatalogtjänst gemensam för hela organisationen med sökfunktionalitet på hela eller delvisa sökbegrepp i valfria kombinationer så som: förnamn, efternamn, anknytning, mail, mobilnummer, organisation, placering och arbetsuppgift, fonetisk sökning.
- Valmöjlighet för telefonist med autosvar eller manuellt svar, svarshjälp (välkommen till "myndigheten" du pratar med "telefonist")
- Från telefonistgränssnittet kunna registrera meddelanden till användaren direkt i hänvisningsbilden och förmedla mottagna meddelande via mail och SMS.
- Telefonisten ska kunna koppla in flerpartssamtal
- Lavinmeddelande
- Se närvarostatus, automatisk presentation på skärm av uppgifter så som namn, anknytningsnummer, hänvisningsbesked, linjestatus.
- Nattkoppling av växel med tillhörande talbesked samt eventuell vidarekoppling till journalnummer.
- Kalenderstyrning av fördefinierade nattkopplingsmeddelanden (t ex. högtider)
- Administratörsgrenssnitt

Pris per månad för tjänsten: 6995 SEK

Tilläggstjänster till bastjänst A. Priset för tillägget är per månad per möjlig telefonist som kan vara inloggad, när inte annat framgår av det specifika tillägget:

- Tilläggspris för möjlighet till massutskick av SMS från dator med möjlighet att fördefiniera grupper. Tjänsten prissätts per månad för tillgång till själva funktionaliteten: 1200 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till chattfunktion: 0 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till enkelriktad kalenderkoppling, kalendern ska kunna uppdatera hänvisning: 0 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om en telefonist under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas): 9710 SEK

- Tilläggspris för möjlighet till elektronisk anslagstavla där meddelande kan läsas på distans för telefonister: 1750 SEK
  - Tilläggspris för möjlighet till besökssystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föränmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller mail, samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök: 12950 SEK
  - Tilläggspris för möjlighet till Text-to-speech, möjlighet att skriva in i systemet den text som ska läsas upp i lavin meddelande: 450 SEK
  - Tilläggspris för automatisk telefonist: 5080 SEK
- Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska kunna utökas av kund. Tjänsten ska vidare minst innehålla röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och minst följande funktioner:
- Genom att säga namnet kan inringande bli kopplad till eftersökt person, om personen är hänvisad läses hänvisningsbesked upp. Automatisk telefonist ska ha stöd för att läsa upp fast- och mobil-nummer.
  - Möjlighet att rätta namn som uttalats felaktigt
  - Stöd för att hantera namnkrockar där två eller fler personer har både samma förnamn och efternamn
  - Möjlighet att avbryta uppläsning och rätta eller direkt säga sitt ärende
  - Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser (AD), möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.
  - Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.

## 4.2 Bastjänst B: Kontaktcentertjänst

Priset för bastjänsten är per månad per möjlig inloggad agent och gäller som grund för upp till 5 samtidigt inloggade agenter. Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion med möjlighet att kunna hantera inkommande och utgående talkommunikation. Handläggare kan sitta på olika orter i Sverige och kunna ha ett mobilt arbetssätt och exempelvis kunna hantera inkommande och utgående samtal via webbläsare i mobil device.
- Menysystem och framkoppling av samtal beroende på knappval, dvs. möjlighet till identifiering av inringande via A-nummer, inmatad identifiering/autentisering t.ex. personnummer, PIN-kod och annat inmatat nummer.
- Möjlighet till parallella menyval på olika språk
- Kompetensstyrning baserat på handläggarens profil i kombination med identifiering av den inringande eller dennes val i menyn
- Möjlighet till meddelande om antal agenter som besvarar samtalen
- Möjlighet till elektronisk anslagstavla med en konfigurerbar samlad bild över exempelvis kösituation och servicegrad
- Se köstatus på hela kön med kötider och servicenivå, kunna prioritera och eskalera samtal i kö samt plocka eller flytta valda samtal. Köhantering, användargränssnitt. Agenten ska via ett grafiskt användargränssnitt på sin dator kunna se realtidsinformation om den aktuella situationen:
  - Hur många samtal/ärenden som står i kö på de köer som betjänas av agent/gruppen.
  - Status för inloggade agenter i den egna gruppen samt köinformation även från andra grupper.
  - Kötid för det samtal/ärenden som väntat längst.

- Kötid för det samtal/ärenden som kopplas fram
- Köstatus för övriga inkommande kanaler
- Den inringandes A-nummer
- Möjlighet för agent att sätta samtal på vänt på personlig kö när agent har samtal på tjänst/kö. Det ska vara möjligt att prioritera mellan personlig kö och tjänstens kö
- Talsvar vid kö mot handläggare, med valmöjlighet om upprepad information om förväntad kötid eller antal samtal före i kön
- Möjlighet till ackumulerad kötid dvs. inringande som stått i kö och blir omdirigerad till annan kö kan tillgodogöra sig tidigare kötid
- Möjlighet för den inringande att välja att bli uppringd när det är dennes tur i kö. Vid uppringning sedan ska möjlighet finnas att skicka SMS till den som tidigare ringde in om denne inte går att nå
- Stöd för efterbehandlingstid
- Möjlighet att kontakta kontaktcenter via kundens webb och via kontaktformulär
- Handläggaren sätts automatiskt i paus då samtal inte kan besvaras i tid och samtal omdirigeras.
- Handläggare kan flytta över samtal både inom och utanför företagskatalogen
- Möjlighet att schemalägga öppettider per ingång till tjänsten
- Möjlighet att konfigurera vad som ska hända vid inga inloggade agenter

Pris per månad för tjänsten: 585 SEK

Tilläggs tjänster till bastjänst B. Tilläggs tjänsterna är angivna som ett pris per månad per agent och styrs av hur många samtidigt inloggade agenter kund avropat. "Tilläggspris för upp till totalt 10 samtidigt inloggade agenter" ska gälla för den 6:e till den 10:e möjliga samtidigt inloggade agenten. "Tilläggspris för upp till totalt 25 samtidigt inloggade agenter" ska gälla för den 11:e till den 25:e möjliga samtidigt inloggade agenten. "Tilläggspris för upp till totalt 50 samtidigt inloggade agenter" ska gälla för den 26:e till den 50:e möjliga samtidigt inloggade agenten.

- Tilläggspris för upp till totalt 10 samtidigt inloggade agenter: 566 SEK
- Tilläggspris för upp till totalt 25 samtidigt inloggade agenter: 546 SEK
- Tilläggspris för upp till totalt 50 samtidigt inloggade agenter: 520 SEK
- Tilläggspris per ytterligare samtidigt inloggad agent utöver 50: 494 SEK
- Tilläggspris för möjlighet för systemet att kunna köa och hantera inkommande och utgående mail, fax och SMS (enligt kunds val) med stavningskontroll, mallar, automatsvar etc: 514 SEK
- Tilläggspris för möjlighet för systemet att kunna köa och hantera inkommande och utgående chatt med indikation när meddelande skrivs: 117 SEK
- Tilläggspris för möjlighet för systemet att kunna köa och hantera sociala medier såsom Facebook och Twitter: 117 SEK
- Tilläggspris för möjlighet att den inringande muntligt kan beskriva ärende och komma fram i stället för att via menystyrning knappa sig fram: 20 SEK
- Tilläggspris för möjlighet inspelning av samtal på anknytningsnivå med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in. Om agent under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Det ska finnas en funktion för märkning av samtal som också blir åtkomlig och sökbar. Det ska vara möjligt att spara och arkivera ett samtal i efterhand samt möjlighet att kunna spara och arkivera chattar. Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format: 64 SEK

- Tilläggspris för telefonistgränssnitt, där handläggaren har uppgifter om hänvisnings och linjestatus för kollegor med växelanslutna anknytningar. Handläggare har möjlighet att koppla, sätta på vänt och återta samtal: 20 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till autentisering av medborgare i chatt och telefon via exempelvis mobilt bank-ID: 64 SEK

### 4.3 Bastjänst C: Telefonistbemanning

Tjänsten prissätts per mottaget samtal och med en månadskostnad för tillgång till tjänsten. Priset gäller oberoende antal samtal. En period om ca 30 sekunder per samtal ingår som grund i bastjänsten. Ramavtalsleverantören ansvarar för att bemanna tjänsten med kompetent personal. Återanrop vid ej svar ses som ett nytt samtal. Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Tjänsten ska avlasta och eller ersätta kundens telefonister med att ta emot och koppla samtal samt ta emot meddelanden som vidarebefordras till användaren via e-post eller SMS. Tjänsten avser distansbemanning.
- Tjänsten ska kunna kopplas av/på genom tidsstyrning och genom manuell vidarekoppling
- Tjänsten ska vara tillgänglig minst arbetsdagar kl. 8:00-17:00 och ska vid behov kunna utökas till kvällar och helger
- Extern telefonist ska kunna ha tillgång till hänvisning-, närvaro- och linje-status för kundens medarbetare.
- Garanterad svarstid: minst 90 % av samtalen ska vara besvarade inom 30 sekunder från och med första signalen

Pris per månad för tjänsten: 100 SEK

Pris per mottaget samtal: 20 SEK

Tilläggstjänster till bastjänst C:

- Tilläggspris per utökad timme tillgänglighetstid under en arbetsdag samt helger. Priset är ett tillägg per månad per utökad timme: 20 SEK
- Av kund beställda utökade uppgifter för telefonist, priset anges som ett tillägg per månad per 30 sekunders extra arbetsinsats för telefonist. Hur mycket tid som ska gå åt i snitt ska mätas och stämmas av mellan parterna. Tillägget avser en utökning av den genomsnittliga samtalstiden per samtal med 30 sekunder. Detta är tänkt i de fall avropande kund vill lägga på ytterligare arbetsmoment på telefonisterna utöver att svara och koppla samtal enligt kravet. Priset är ett tillägg per månad per 30 sekunders extra arbetsinsats i samtalen: 20 SEK
- Utökad garanterad svarstid: minst 95 % av samtalen ska vara besvarade inom 20 sekunder från och med första signalen. Priset är ett tillägg per månad: 39000 SEK

### 4.4 Bastjänst D: Konferensbrygga

Priset för bastjänsten gäller per månad. Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Virituell konferensbrygga med videokonferenser för minst 20 interna och/eller externa deltagare via webbläsare, videokonferens, klient, telefon eller mobil device (deltagarna kan vara uppdelade på en eller flera virtuella konferenser).
- Möjlighet med inloggning med unik PIN-kod för varje konferens och konferensledare.
- SMS eller mail med inloggningsuppgifter inför aktuell konferens.



- Möjlighet till flera virtuella konferensrum och val av virtuellt konferens rum kan ske via PIN-kod eller telefon nummer.
- Konferensledare ska kunna slå av och på mikrofonen för deltagare samt lägga till och avsluta deltagare.
- Se alla anslutna deltagare med namn.
- Möjlighet att visa presentation eller dokument
- Möjlighet till inspelning och uppspelning av konferens

Pris per månad för tjänsten: 2594 SEK

Tilläggstjänster till bastjänst D. Priset för tillägget är per månad om inte annat framgår av tillägget:

- Tilläggspris per månad per extra deltagare: 514 SEK
- Tilläggspris för möjlighet att dela dokument: 20 SEK
- Tilläggspris för möjlighet att deltagare kan ställa sig i talarkö och få ordet av konferensledaren: 20 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till krypterade konferenser (förbindelser): 20 SEK

## 4.5 Bastjänst E: Växeltjänst i molnet

Priset för bastjänsten gäller per månad per aktiv analog-, fast-, mobil- och telefonist anknötning. Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion för talkommunikation med möjlighet till anslutning mot kundens operatörstjänster för anslutning mot det publika telenätet. Möjlighet till fasta och mobila växelanknytningar samt Softphone-anknytningar. Ljudkvalitet ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7 oavsett fast, mobil eller Softphoneanknytning
- Kortnummer
- Gruppnummer. Gruppnummer där gruppmedlem enkelt kan logga in eller ut sig. Gruppnumret ska ha funktioner för att ringa till alla gruppmedlemmar samtidigt (broadcast), en i taget (linjär) och längst ledig
- Kunna koppla samtal, parkera samtal och pendling mellan samtal
- Flytt av samtal mellan egna devices, dvs. mellan egen mobil och Softphone
- Vidarekoppling av egen anknötning internt och externt
- Stöd för delad anknötning där en eller flera personer kan hänvisas utan att anknötningen stängs samt att flera personer på samma anknötning är sökbara i webb- och mobilapplikation
- Möjlighet att transportera samtal till annan anknötning med eller utan avisering
- Anknötning kan ställa samtal på vänt internt.
- Valbar nummerpresentation med minst eget nummer, växelnummer och dolt nummer
- Hänvisning från webbgränssnitt och/eller applikation i mobiltelefon
- Telefonkatalogsfunktion gemensam för hela organisationen sökbar via webbgränssnitt och via applikation i mobiltelefon samt med hänvisnings- och linjestatus.
- Röstbrevlådor med avisering till mail och mobiltelefon, talad hänvisning, samt avlyssningsfunktion både i webbklient och mobiltelefon
- Nummerserier
- Återuppringning
- Flerpartssamtal med minst tre parter
- Menysystem för gruppnummerfunktion och köhantering
- Telefonistgränssnitt via exempelvis dator

- Växeltjänsten ska stödja följande gränssnitt:
  - analogt gränssnitt
  - fast anknytning, med fast telefon eller Softphone
  - mobil anknytning.
  - telefonist anknytning

Pris per månad per analog anknytning: 115 SEK

Pris per månad per fast anknytning: 84 SEK

Pris per månad per mobil anknytning: 84 SEK

Pris per månad per telefonist anknytning: 450 SEK

Tilläggs tjänster till bastjänst E. Priset för tillägget är per månad per aktiv anknytning (oavsett typ) om inte annat framgår av det specifika tillägget:

- Tilläggspris för möjlighet till massutskick av SMS från klient med möjlighet att fördefiniera grupper. Priset per månad för tillgång till funktionaliteten: 1200 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till inspelning av samtal med möjlighet till meddelande och godkännande av den inringande att samtal kan komma att spelas in. Det ska vara valbart om ett visst samtal, alla samtal, en konfigurerbar delmängd eller slumpvis utvalda samtal spelas in med möjlighet att spara ett samtal i efterhand. Om en telefonist under pågående samtal väljer att spela in samtalet ska hela samtalet spelas in (sparas). Inspelade samtal ska kunna sparas och på begäran av kund lämnas över i uppspelningsbart standardiserat format: 11870 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till flerparsamtal (tillhandahålla av funktionaliteten), konferensbrygga
  - Pris för upp till 10 parter: 1875 SEK
  - Pris för upp till 20 parter: 1875 SEK
  - Pris för upp till 50 parter: 4690 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till besökssystem, systemet ska omfatta tillgång till databas med besöksmottagare, möjlighet att föränmäla besök, avisering av besöksmottagare per SMS eller epost, samt gränssnitt mot terminal för besökaren att registrera sitt besök: 12950 SEK
- Tilläggspris för automatisk telefonist: 5080 SEK  
Tjänsten prissätts per månad per två samtidiga samtal/kanaler och ska kunna utökas av kund. Tjänsten ska vidare minst innehålla röstigenkänning på svenska, valbart välkomstbesked och minst följande funktioner:
  - Genom att säga namnet kan inringande bli kopplad till eftersökt person, om personen är hänvisad läses hänvisningsbesked upp.
  - Automatisk telefonist ska ha stöd för att läsa upp fast- och mobil-nummer.
  - Möjlighet att rätta namn som uttalats felaktigt
  - Stöd för att hantera namnkrockar där två eller fler personer har både samma förnamn och efternamn
  - Möjlighet att avbryta uppläsning och rätta eller direkt säga sitt ärende
  - Möjlighet att uppdatera med information från andra databaser (AD), möjlighet att undanta vissa namn och nummer i databasen från uppläsning.
  - Möjlighet att lägga till och ta bort hänvisningsuppgifter samt kunna få dessa upplästa för egen anknytning.

Bastjänsten ska även minst kunna byggas ut med Kalenderkoppling som styr hänvisning etc., kopplingar till webbmötestjänster såsom Skype för företag och liknande och möjlighet att ansluta kontaktcentersystem. Pris för detta offereras separat vid avrop.

## 4.6 Bastjänst F: Fjärrhantering av mobil device, EMM med MDM

Priset för bastjänsten gäller per månad per mobil device och gäller oavsett operativsystem (t .ex. Andriod, iOS och Windows). Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Se överblick över devices och dess innehåll
- Integration med kundens Active Directory (AD)
- Fjärrdrift av devices med möjlighet till konfiguration och programvarudistribution samt kunna spärra enheter och radera data.
- Central styrning av grundläggande inställningar och säkerhetsparametrar
- Användarstöd med utbildning och självservice. Användaren ska kunna administrera sina personliga användarinställningar via ett webbgränssnitt.
- Administrationsgränssnittet ska minst fungera på datorer med Windows 10 och Mac OS
- Informationsutbyte samt kommunikation mellan den mobila enheten och systemet ska skyddas mot manipulering (krypteras) (t ex vid fjärradministration av den mobila enheten).
- Systemet ska tillåta eller begränsa slutanvändare, baserat på profiler, att installera nya program på den mobila enheten .
- Systemet ska kunna tilldela en användare olika rättigheter beroende på enhetens status, vilken app som används, eller hur enheten ansluter mot Internet.
- Systemet ska kunna återställa enhetslåsets PIN-kod i Admin verktyget.
- Systemet ska kunna ställa lösenordskrav (t.ex. antal siffror, syntax).
- Systemet ska kunna verifiera och kontrollera att den hanterade enheten matchar en definierad policy (t ex kontrollera att Antivirus, enhetslåset är kryptering aktiverad).
- Systemet ska stödja automatiserad utrullning, användning, förnyelse och återkallande av enhets och användarcertifikat.

Pris per månad för tjänsten: 50 SEK

Tilläggstjänster till bastjänst F. Priset för tillägget är per månad per mobil device:

- Tilläggspris för möjlighet till krypterad s.k. "sandbox" eller liknande där känsliga applikationer såsom e-post kan installeras: 0 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till att kunna separera privat och företagsdata: 0 SEK
- Tilläggspris för att systemet ska vara certifierat för enhetshantering med Samsung KNOX och Apple DEP eller likvärdigt: 0 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till applikationshantering, möjlighet att installera och konfigurera, avinstallera applikationer på anslutna devices. White-list över godkända applikationer. Spärr mot att installera utvalda/ej godkända applikationer. Möjlighet till larm/avisering om ansluten enhet har icke godkända applikationer. Volymdistribution av applikationer (VPP) utan anslutning mot publik distributionsbutik: 0 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till stöd för exempelvis Apple school manager och likvärdigt: 0 SEK