



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	4
2	Administration och kontroll	5
2.1	Medverkan	5
2.2	Kvalitetsansvarig	5
2.3	Meddelande vid planerat underhåll	6
2.4	Godkännande av planerat underhåll	6
2.5	Rapporter och statistik	6
2.5.1	Statistik över Funktioner	6
2.5.2	Driftstatistik	7
2.5.3	Underlag för vitesberäkning	7
2.5.4	Statistik över Fakturering	7
2.5.5	Historik för Statistik	8
2.5.6	Webbgränssnitt	8
2.5.6.1	Säkerhet	8
2.5.6.2	Ärendehantering	8
2.5.6.3	Driftstatistik	9
2.5.6.4	Leveransinformation	9
2.5.6.5	Beställning	10
2.5.6.6	Ekonomi	10
2.5.6.7	Dokument	10
2.6	Fakturering	10
2.6.1	Fakturornas innehåll	10
2.7	Dokumentation	11
2.7.1	Dokumentationens omfattning	11
2.8	Krav på leverantörstjänster	11
2.8.1	Principer för kontakt	11
2.9	Införande och migration	12
2.9.1	Leveranstider anslutningar	12
2.9.2	Successiv leverans vid migration	12
2.10	Support och Assistans	13
2.10.1	Support och assistans	13
2.10.2	Support och assistans i webbgränssnitt	13
2.11	Felhantering	13
2.11.1	Kanaler för felanmälan	13
2.11.2	Information om felhantering via webbgränssnitt	14
2.11.3	Information om felavhjälpning via telefon och SMS	14
2.12	Beställningar	15
2.12.1	Beställning	15
2.12.2	Bekräftelse av mottagen beställning	15
2.12.3	Besked om leveransdatum	15
2.13	Information	16
2.13.1	Informationens omfattning	16
2.14	Tilläggstjänster	16
2.14.1	Helhetsansvar vid införande	16



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

2.14.2	Spegling av övervakning	17
2.14.3	Utbildning	17
2.14.4	Trafikmätningar	17
2.14.5	Tillhörande konsulttjänster	18

1 Allmänt

Denna bilaga till Ramavtalet reglerar och sammanfattar rutiner för administration och kontroll mellan Kund och DGC avseende levererade funktioner, produkter och tjänster.

Har Kund särskilda och mer långtgående krav avseende innehållet i denna bilaga rekommenderar DGC att detta avtalas i en kundunik samverkansplan vid avrop mot Ramavtalet.

2 Administration och kontroll

2.1 Medverkan

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

DGC har väl fungerande rutiner och färdiga bilagor för administration och kontroll av tjänsterna i detta Ramavtal. Vid avrop kommer DGC att medverka vid framtagning av detta tillsammans med Kund. DGC skall erbjuda Kund hög kompetens vid dessa tillfällen. Personal som kan innefattas av detta är till exempel:

- Kundensvarig
- Affärsstöd
- Tekniskt kundansvarig (Technical Account Manager)
- Kvalitetsansvarig (Service Manager)
- Supportchef
- Driftchef

2.2 Kvalitetsansvarig

DGC tillhandahåller en kvalitetsansvarig (Service Manager) åt Kund för erbjudna funktioner, produkter och tjänster i detta Ramavtal på begäran från Kund.

Service Managern skall verka för att driftorganisationen levererar enligt den kvalitet och servicenivå DGC avtalat om med Kund. Arbetet innebär att med hjälp av stödsystem mäta, följa upp och ständigt förbättra kundnöjdhet och kvalitet i leverans och förvaltning.

En Service Manager ansvarar för rapportering av incidenter, problem och förändringar i den pågående tjänsteleveransen mot Kund. En Service Manager har i uppdrag att vara fullt insatt i den pågående tjänsteleveransen samt hela tiden verka för att effektivisera och förbättra den avtalade tjänsteleveransen. Service Manager är ytterst ansvarig för att kommunikationen mellan Kund och DGC fungerar som den ska.

Rutiner för Kvalitetsansvarig utarbetas av DGCs Service Manager och Kund vid projektstart innan avtalade funktioner, produkter och tjänster är i drift. Rutiner innefattar samverkansplan, mötesplanering, rapportmallar med mera.

2.3 Meddelande vid planerat underhåll

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

DGC meddelar Kund senast tio (10) arbetsdagar innan planerade arbeten utförs att sådana kommer att ske inom aktuellt servicefönster. Kund ansvarar för att förse DGC med gällande kontaktyta för detta.

2.4 Godkännande av planerat underhåll

Kund skall godkänna planerat underhåll senast två (2) arbetsdagar efter att DGC meddelat Kund i enlighet med punk 2.3 Meddelande vid planerat underhåll. Om så inte sker har Kund godkänt planerat underhåll.

Kund får endast neka planerat underhåll om synnerliga skäl föreligger. Exempel på synnerliga skäl är då planerat underhåll äventyrar eller försvårar:

- hindrande och begränsande av skador på människor eller egendom eller i miljön
- upprätthållande av allmän ordning och säkerhet

DGC har alltid rätt att utföra akut underhåll, både inom och utanför servicefönstret.

2.5 Rapporter och statistik

2.5.1 Statistik över Funktioner

DGC skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Service Manager eller kundansvarig hos DGC tillhandahåller statistik över levererade funktioner varje kvartal. Rapporteringen kan ske både vid driftmöte hos Kund eller DGC, över telefonkonferens eller via e-post.

Kund kan även erhålla statistiken över levererade funktioner skriftligt i Excel-format samt i sammanställd rapport i PDF- eller Word-format. All statistik hämtas från DGCs stödsystem och kan även utläsas direkt i kundportalen av Kund.

Statistik över levererade funktioner innefattar till exempel:

- antal tjänster under leverans
- antal tjänster i drift
- antal nedstängda tjänster

2.5.2 Driftstatistik

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

DGC tillhandahåller minst varje kvartal driftstatistik inklusive statistik över levererad tillgänglighet. Rapporteringen kan ske både vid driftmöte hos Kund eller DGC, över telefonkonferens eller via e-post.

Kund kan även erhålla driftstatistiken skriftligt i Excel-format samt i sammanställd rapport i PDF- eller Word-format. All statistik hämtas från DGCs stödsystem och kan även utläsas direkt i kundportalen av Kund.

Driftstatistik innefattar till exempel:

- utnyttjandegrad av transmissionskapacitet
- tillgänglighet
- specificerad otillgänglighet
- pågående förändringar
- paketförluster (vid beställning)
- svarstider (vid beställning)

Utöver detta tillkommer allmän information om planerade underhåll och förändringar i DGCs nät och tjänster.

2.5.3 Underlag för vitesberäkning

DGC skall varje kvartal redovisa underlag för vitesberäkning.

DGC redovisar underlag för vitesberäkning varje kvartal. Rapporteringen kan ske både vid driftmöte hos Kund eller DGC, över telefonkonferens eller via e-post.

Kund kan även erhålla underlag för vitesberäkning skriftligt i Excel-format samt i sammanställd rapport i PDF- eller Word-format. All statistik hämtas från DGCs stödsystem och både debet- samt kreditfakturor kan även utläsas direkt i kundportalen av Kund.

2.5.4 Statistik över Fakturering

DGC skall tillhandahålla statistik över fakturering och presentera dessa på olika organisatoriska nivåer så att Kund kan avläsa kostnaden för kommunikationstjänsterna.

DGC tillhandahåller statistik över fakturering genom kundportalen där samtliga debet- och kreditfakturor kan hämtas.¹ Utöver detta ansvarar kundansvarig hos DGC

för ytterligare sammanställningar vid förfrågan från Kund. Rapporteringen kan ske både vid driftmöte hos Kund eller DGC, över telefonkonferens eller via e-post.

Kund kan även erhålla underlag för fakturering skriftligt i Excel-format samt i sammanställd rapport i PDF- eller Word-format.

2.5.5 Historik för Statistik

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

DGC tillhandahåller efterfrågade rapporter och statistik i detta Ramavtal för en period om minst 15 månader. Kund har även möjlighet att erhålla statistik över andra perioder, vanligtvis per dygn, vecka, månad och år.

2.5.6 Webbgränssnitt

DGC ger Kund tillgång till en webbaserad kundportal där statistik och övrig information kan hämtas avseende levererade funktioner, produkter och tjänster. Kundportalen nås publikt över Internet på adressen <https://portal.dgc.se> och stödjer de flesta moderna webbläsare.

2.5.6.1 Säkerhet

Kundportalen är tillgänglig genom SSL (Secure Sockets Layer) vilket innebär att all kommunikation mellan webbläsaren och servern är krypterad. I tillägg till det så hanteras allt informationsutbyte mellan DGCs servrar och webbläsaren i flera steg med verifikation i varje led. Detta för att säkerställa att ingen kan förvansa sitt ursprung för att komma åt information rörande andra konton.

Kund har även möjlighet till ange olika typer av behörighet för sina användare så att rätt information och funktion ges till rätt användare.

2.5.6.2 Ärendehantering

DGCs kundportal ger Kund tillgång till ärendehantering för samtliga tjänster. Kund har möjlighet att via kundportalens gränssnitt felanmäla direkt i DGCs ärendehanteringssystem Marval, samt utläsa lösningstexter från DGCs supporttekniker avseende pågående och avslutade ärenden. Utöver detta kan Kund även delge DGCs tekniker ytterligare information genom att tillföra denna till pågående ärende via kundportalen.

Kund kan även få statistik över pågående och avslutade felärenden samt exportera denna till Excel eller andra format.

2.5.6.3 Driftstatistik

DGCs kundportal ger Kund tillgång till driftstatistik för samtliga tjänster. Kund har möjlighet att se allmän information om anslutningar, deras utnyttjade transmissionskapacitet, tillgänglighet och detaljerade övervakningshistorik. Statistiken presenteras per dygn, vecka, månad, år och även längre eller kortare perioder vid behov.

Kund kan få en NOC-vy för samtliga övervakade tjänster presenterad i webbläsarens huvudfönster eller i separat sådant för publicering på egen övervakningsmonitor.

Kund kan även exportera samtlig statistik till Excel eller andra format som till exempel PNG (Portable Network Graphics).

2.5.6.4 Leveransinformation

DGCs kundportal ger Kund tillgång till leveransinformation för samtliga tjänster. Kund har möjlighet att se i vilken leveransfas tjänsten ligger i samt hårdvara skickats eller inte. Leveransfaserna för anslutningar är:

- Beställd hos DGC (avtal påskrivet)
 - DGCs försäljningsavdelning har erhållit underskrivet avtal från Kund och överlämnat beställningen till den interna leveransavdelningen för vidare hantering
- Beställd hos underleverantör
 - Leveransavdelningen har lagt en order hos underleverantör
- Bekräftad av underleverantör (20XX-XX-XX är preliminärt datum för installation av uttag)
 - Underleverantör har bekräftat erhållandet av beställningen och givit ett preliminärt installationsdatum
- Uttag installerat av underleverantör
 - Underleverantör har bekräftat installation av uttag för datakommunikation
- Installerad av DGC (färdigkonfigurerad)
 - DGC har konfigurerat och testat funktionalitet.
- Backad av underleverantör, under utredning
 - Underleverantör har avvisat beställning, DGC utreder vidare.
- Kan ej levereras - specifik åtgärd krävs
 - Problem att leverera, DGC utreder och för dialog med kund.
- Svar inväntas från underleverantör
 - DGC avvaktar information från underleverantör

Kund kan även exportera leveransinformationen till Excel eller andra format.

2.5.6.5 Beställning

DGCs kundportal ger Kund möjlighet att beställa ny tjänst eller förändring i befintliga sådan.

Vid beställning av ny tjänst återfinns ytterligare information enligt punkt 2.5.6.4 "Leveransinformation" i denna bilaga.

Kunds beställning av förändring sker direkt i DGCs ärendehanteringssystem Marval via kundportalens gränssnitt. Kund kan utläsa arbetstexter från DGCs tekniker avseende förändringar. Utöver detta kan Kund även delge DGCs tekniker ytterligare information genom att tillföra denna till pågående beställning av förändring via kundportalen.

2.5.6.6 Ekonomi

DGCs kundportal ger Kund tillgång faktureringsinformation för samtliga tjänster. Kund har möjlighet att se både debet- och kreditfakturor.

Kund kan även exportera samtliga fakturor.

2.5.6.7 Dokument

DGCs kundportal ger Kund tillgång gemensam dokumentation som till exempel Ramavtalet, beställningsformulär, DGC policys och riktlinjer med mera.

Kund kan även exportera samtliga dokument.

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.

DGCs faktura inklusive dess specifikation omfattar samtliga levererade produkter och tjänster och är anpassade till prislistan så att produkt, volym samt total kostnad framgår tydligt av specifikationen.

2.7 Dokumentation

2.7.1 Dokumentationens omfattning

DGC skall leverera dokumentation på svenska eller engelska över levererade tjänster och funktioner samt hålla denna kontinuerligt aktuell under avtalsperioden.

DGC levererar dokumentation på svenska eller engelska över levererade tjänster och funktioner i detta Ramavtal samt håller denna aktuell kontinuerligt under hela avtalsperioden.

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 Kunds kontakter med leverantören skall bygga på principerna:

- Enkla och tydliga rutiner
- En kanal in till leverantören (SPOC) för Kunds kontakter med leverantören
- För Kund utsedd kontaktperson som har kunskap om levererade funktioner och tjänster och är tillgänglig för direktkontakt med kunden

Kund och DGC skall samverka enligt DGCs befintliga rutiner och specifika rutiner definierade i detta Ramavtal samt eventuell kundunik samverkansplan. Samtliga DGCs rutiner är väl definierade och utarbetade efter mångåriga samarbeten med andra kunder.

Kunds kontaktyta mot DGC avseende alla typer av ärenden, såsom felanmälan, beställning, förändring etc., är DGC Servicedesk. DGC Servicedesk har en grundläggande kunskap kring alla kunders tjänster och varje tekniker har tillräcklig kompetens för att bedöma prioritet och mottagare av ett ärende. DGC Servicedesk nås enligt punkter 2.11.1 "Kanaler för felhantering" samt 2.12.1 "Beställning" i denna bilaga.

Kunds kontaktperson hos DGC skall vara väl införstådd med levererade funktioner, produkter och tjänster och är tillgänglig för direktkontakt via telefon och e-post.

2.9 Införande och migration

2.9.1 Leveranstider anslutningar

DGC levererar erbjudna funktioner och tjänster i detta Ramavtal enligt leveranstider nedan:

- Mellan femton (15) och tjugo (20) arbetsdagar för nybeställning eller flytt av anslutning
- Högst två (2) arbetsdagar för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning eller installation av koppar- eller fiberpar
- Högst en (1) arbetsdag för konfigurationsändringar

DGC erbjuder expressleverans för nybeställning eller flytt av anslutning vilket ger en leveranstid om 10-12 arbetsdagar. Se Ramavtalets bilaga 2 "Funktioner, produkter, tjänster och priser" för prissättning.

Kund ansvarar för att beställningsblankett är korrekt ifylld och DGC tillhanda via e-post (servicedesk@dgc.se), fax (08-506 106 93) eller kundportal (<https://portal.dgc.se>).

2.9.2 Successiv leverans vid migration

Leverans av en helt ny kommunikationslösning skall kunna ske successivt med en parallell användning av Kunds befintliga plattform.

Att successivt installera och övergå till den nya kommunikationsplattformen hanteras smidigt genom att lösningen installeras på separat infrastruktur utan att den befintliga lösningen påverkas samt att DGC verifierar de nya tjänsternas funktionalitet innan migreringen. Därmed kan båda kommunikationsplattformarna existera samtidigt om så önskas och en kontrollerad migrering kan ske enligt överenskommen tidsplan. Denna tidsplan sätts i samråd med Kund.

DGC och beställare sätter en tidsplan för projektet. DGC lägger därefter beställningar hos underleverantörer. DGC återkommer till beställare med bekräftade installationsdatum. DGC konfigurerar samtliga tjänster. Personal från en av DGC utsedd underleverantör kommer enligt överenskommen tidsplan att installera kundplacerad hårdvara samt en ny anslutning om denna omfattas av leveransen. När den kundplacerade utrustningen och eventuell anslutning är inkopplad så utförs tester för att verifiera att tjänsten fungerar. Därefter kan lösningen migreras enligt önskemål.

2.10 Support och Assistans

2.10.1 Support och assistans

DGC skall lämna nödvändig assistans på svenska eller engelska i samband med driftsstart samt under avtalsperioden till:

- Administratörer
- Tekniska specialister

2.10.2 Support och assistans i webbgränssnitt

DGC lämnar nödvändig assistans och dokumentation på svenska eller engelska i DGC kundportal i samband med driftstart samt under avtalsperioden till:

- Administratörer
- Tekniska specialister

Utöver support och assistans på svenska och engelska i DGCs kundportal ges Kund även tillgång till ett webbaserat administrationsgränssnitt för DGCs telefonitjänster (<http://workanyware.se>) på svenska och engelska. Administrationsgränssnittet ger Kund möjlighet till egen support och assistans avseende samtliga funktioner inom Fasta operatörstjänster.

2.11 Felhantering

2.11.1 Kanaler för felanmälan

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

DGC Servicedesk tar emot felanmälan dygnet runt, alla dagar enligt nedan:

- | | | |
|---------------|--|-------------|
| - E-post: | servicedesk@dgc.se | dygnet runt |
| - Fax: | 08-506 106 93 | dygnet runt |
| - Kundportal: | https://portal.dgc.se | dygnet runt |
| - Telefon: | 08-506 106 60 | dygnet runt |

2.11.2 Information om felhantering via webbgränssnitt

DGC skall via webbgränssnitt kunna presentera aktuell status för felanmälningar som exempelvis:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

DGCs kundportal (<https://www.portal.dgc.se>) ger Kund tillgång till utförlig information om aktuell status för felanmälningar, inklusive ovan nämnda typer av status. All information och förändring sker direkt i DGCs ärendehanteringssystem Marval via kundportalens gränssnitt. Ett utdrag av funktionerna ges nedan:

- Registrering av felanmälan
- Tillägga information i pågående felärende direkt till ansvarig tekniker
- Statistikhämtning per vald tidsrymd av bland annat:
 - Antal registrerade felärenden
 - Antal öppna felärenden
 - Antal stängda felärenden
- Information per ärende av bland annat
 - Ärendenummer
 - Status
 - Kontaktperson
 - Tid för registrering av felanmälan
 - Tid för påbörjad felavhjälpning
 - Tid för utförd avhjälpning av felärende
 - Tid för stängning av felärende
 - Lösningbeskrivning

2.11.3 Information om felavhjälpning via telefon och SMS

DGC skall erbjuda att meddela Kund via telefon och sms information om aktuell status för felanmälningar som:

- mottagning av felanmälan
- påbörjad felavhjälpning
- avhjälp fel

2.12 Beställningar

2.12.1 Beställning

DGC 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

DGC tar emot beställningar för funktioner, produkter och tjänster i detta Ramavtal enligt nedan:

- | | | |
|---------------|---|---|
| - E-post: | servicedesk@dgc.se | dygnet runt |
| - Fax: | 08-506 106 93 | dygnet runt |
| - Kundportal: | https://portal.dgc.se | dygnet runt |
| - Telefon: | 08-506 106 60 | personligt betjänad, vardagar
under kontorstid 08.00-17.00 |

Kund ansvarar för att beställningsblankett är korrekt ifylld och DGC tillhanda enligt kontaktvägar ovan.

2.12.2 Bekräftelse av mottagen beställning

DGC skall ge skriftlig bekräftelse av mottagen beställning till Kund inom 1 arbetsdag.

DGC meddelar Kund bekräftelse av mottagen beställning inom en (1) arbetsdag via e-post till angiven e-postadress samt i DGCs webbaserade kundportal. Kund erhåller i samtliga e-post och via kundportalen kontaktinformation till DGC om någon uppgift i beställningen skulle vara felaktig.

2.12.3 Besked om leveransdatum

DGC skall meddela planerat leveransdatum till Kund.

DGC meddelar Kund planerat leveransdatum via e-post till angiven e-postadress samt i DGCs webbaserade kundportal. Kund erhåller i samtliga e-post och via kundportalen kontaktinformation till DGC om någon uppgift i beställningen skulle vara felaktig.

2.13 Information

2.13.1 Informationens omfattning

DGCs kundportal och hemsida ger Kund tillgång till dokumentation över samtliga tjänster som erbjuds i ramavtalet med Verva. Dokumentationen innefattar bland annat Ramavtalet, tjänstebeskrivningar och produktblad.

2.14 Tilläggstjänster

2.14.1 Helhetsansvar vid införande

DGC skall erbjuda ett helhetsansvar vid införande/migration av funktioner, produkter och tjänster såsom installation, driftsättning och leveranstest.

DGC som leverantör erbjuder ett brett tjänste- och kompetensutbud och kan därigenom ta ett helhetsansvar för Kunds kommunikationsplattform från behovsanalys till driftsättning. DGC tillhandahåller analys och design av tekniska lösningar, leveransarbete i projektform enligt en tydlig och beprövad projektmodell samt tekniker med en djup tekniskt kompetens inom både Fasta operatörstjänster och Transmissionstjänster.

DGC erbjuder bland annat följande tjänster i samband med införande och driftsättning av ny kommunikationslösning.

- Design och analys av Kunds IT-miljö
 - Teknisk analys av Kunds IT-miljö. Design av nya och förändrade lösningar baserat på Kunds behov och önskemål.
- Projektledning
 - En projektplan tas fram i samråd med Kund. Denna innefattar en tydlig överblick av de moment som ingår i arbetet och tidpunkt när de ska genomföras. Projektledaren ser till att projektplanen följs och att alla parter i projektet är informerade om arbetets fortskridande
- Installation och leveranstest
 - Tekniker installerar tjänsten hos Kund samt kopplar in kundplacerad utrustning och verifierar dess funktionalitet
- Migrering.
 - Tekniker migrerar kommunikationen från den gamla lösningen till den nya och verifierar att den nya tjänsten fungerar
- Arbete i Kunds IT-miljö
 - Övrigt tekniskt arbete hos Kund enligt önskemål såsom dragning och förändringar i Kunds LAN, in och urkoppling, uppgradering av utrustning

Kunds behov analyseras och en lösningsdesign tas fram över den önskade lösningen. En projektgrupp sätts samman. Arbetet påbörjas med att en projektplan och

projektdefinition tas fram och godkänns av Kund. Tekniker konfigurerar och installerar önskade tjänster och testar därefter funktionaliteten. Migrering från eventuell tidigare lösning samt kompletterande arbete och förändringar genomförs.

2.14.2 Spegling av övervakning

DGCs kundportal (<https://portal.dgc.se>) ger Kund tillgång till en NOC-vy över samtliga övervakade tjänster. NOC-vyn kan både öppnas i webbläsarens huvudfönster samt separat för återgivning på egen övervakningsmonitor. Denna övervakningsinformation är en direkt spegling av DGC NOCs övervakningsinformation. Utöver detta kan Kund hämta övervakningshistorik för samtliga övervakade tjänster samt exportera denna till Excel eller annat format.

2.14.3 Utbildning

DGC 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

DGC erbjuder Kund utbildning enligt ovan för samtliga funktioner och tjänster i detta Ramavtal. All utbildning kan ske på både svenska och engelska beroende på Kunds önskemål. Utbildningsmaterial erbjuds främst på svenska men även engelska om Kund så kräver.

Personal från DGCs teknik- eller försäljningsavdelning utgör utbildningsledare beroende på vilket typ av kursinnehåll som avtalats. DGC säkerställer att utbildningsledaren har en marknadsmässig mycket hög kompetens för dessa utbildningar.

2.14.4 Trafikmätningar

DGC skall tillhandahålla trafikmätningar och presentera dessa på olika organisatoriska nivåer så att Kund kan avläsa kapacitetsutnyttjande och användning av kommunikationstjänsterna.

DGCs kundportal (<https://portal.dgc.se>) ger Kund tillgång till grafer över transmissionsutnyttjande för varje enskild tjänst för det senaste dygnet, veckan, månaden och året. Graferna kan av Kund exporteras i högupplöst png-format. Separat redovisning sker även av maximal utnyttjad transmissionskapacitet av både ingående och utgående trafik.

Utöver detta kan Kund beställa mätning av kvalitetsvärden som till exempel jitter, Round Trip Delay och paketförluster av DGC.

2.14.5 Tillhörande konsulttjänster

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

DGC skall erbjuda tillhörande konsulttjänster inom avtalsområdet.

Integration, implementation, anpassning och design av kommunikationslösning ansvarar DGCs säljare, tekniskt säljstöd och specialister samt projektledare för.

DGC erbjuder även rikstäckande konsulttjänster avseende funktioner, produkter och tjänster i detta Ramavtal. Utöver detta kan Kund köpa konsulttjänster avseende specifika applikationer och annan IT-miljö som inte regleras i detta Ramavtal.

DGCs konsultavdelning arbetar endast med befintliga kunder inom DGCs tre affärsområden – Datakommunikations-, drift- och telefonitjänster.

Vid behov anlitar DGC underleverantörerna Relacom eller Eltel för arbete hos Kund avseende vissa installationstjänster.