

Bilaga 5

Administration och kontroll



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

Innehåll

1	Allmänt	3
2	Administration och kontroll	4
2.1	Medverkan	4
2.2	Kvalitetsansvarig	4
2.3	Meddelande vid planerat underhåll	4
2.4	Godkännande av planerat underhåll	5
2.5	Rapporter och statistik	5
2.6	Fakturering	6
2.7	Dokumentation	6
2.8	Krav på leverantörstjänster	6
2.9	Införande och migration	7
2.10	Support och Assistans	9
2.11	Felhantering	9
2.12	Beställningar	11
2.13	Information	11
2.14	Tilläggstjänster	12

Bilaga 5 till F:203
Funktioner, tjänster, produkter och priser
Dnr 93-25-09
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.

I samband med avrop så medverkar Atea tillsammans med kund och eventuella underleverantörer i att ta fram rutiner för Administration och kontroll.

Detta är en normal del i att etablera rutiner för Service Management (ITIL-baserat) och syftar till att serviceledare och kund ska få en gemensam plan för detta arbete. I arbetet ingår att sätta upp rutiner för möten, utseende på rapportering, etablera kontaktytor och kontaktvägar.

2.2 Kvalitetsansvarig

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

Säljande Ateakontor är ansvariga för leveransen av egna och underleverantörer tjänster. Det operativa ansvaret för detta har Ateas serviceledare. Som ansvarig för leveransen finns konsultchefen för det säljande Ateakontoret.

Atea serviceledare

Atea har som en del av leveransen en serviceledare som ansvarar för levererade funktioner, produkter och tjänster. I serviceledarens arbetsuppgifter ingår att regelbundet informera kunden om pågående leverans. I detta ingår också att aktivt föreslå förändringar som serviceledaren bedömer kan vara av fördel för kunden.

2.3 Meddelande vid planerat underhåll

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

Atea kontaktar beställaren av tjänsten minst 5 arbetsdagar innan planerat underhåll av tjänsten ska utföras. Detta gäller såväl för Ateas egenproducerade tjänster som för underleverantörernas tjänster.

Planerad service genomförs inom servicefönster för respektive tjänst.



2.4 Godkännande av planerat underhåll

När Atea informerar om planerat underhåll så har beställaren möjlighet att ändra detta om synnerliga skäl föreligger.

Ny tidpunkt för underhållet bestäms då av Atea och kund gemensamt.

2.5 Rapporter och statistik

2.5.1 Statistik över Funktioner

Leverantören skall varje kvartal tillhandahålla statistik över levererade funktioner.

Som en del i den regelbundna rapporteringen (varje kvartal) så ingår statistik över levererade funktioner.

2.5.2 Driftstatistik

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

Som en del i den regelbundna rapporteringen (varje kvartal) så ingår statistik över levererad tillgänglighet för de tjänster som har SLA med tillgänglighet.

2.5.3 Underlag för vitesberäkning

Leverantören skall varje kvartal redovisa underlag för vitesberäkning.

Som en del i den regelbundna rapporteringen (varje kvartal) så ingår genomgång av avvikelser i leveransen och underlag för eventuell vitesberäkning i de fall leveransen inte nått upp till avtalade nivåer.

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.

Som en del i den regelbundna rapporteringen (varje kvartal) så ingår statistik över fakturering delat på de organisatoriska nivåer som överenskommits mellan kund och Atea.

2.5.5 Historik för Statistik

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

Atea tillhandahåller statistik och efterfrågade rapporter för en period om minst 15 månader.

2.5.6 Webbgränssnitt

Atea kan erbjuda kund ett webbgränssnitt där bland annat rapporter och statistik redovisas. Webbgränssnittet är en integrerad del i det gränssnitt som beskrivs under 2.10.2.

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.

Atea erbjuder fakturering av samtliga levererade produkter och tjänster anpassad till prislistan. Fakturan omfattar fasta kostnader för levererade tjänster samt rörliga volymbaserade delar.

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.

Atea tillhandahåller dokumentation över tjänster och funktioner som en del av etableringen av tjänsten. I samband med förändringshantering sker också uppdatering av dokumentation. Är förändringen av funktionell art, så tillhandahålls också en uppdaterad dokumentation till kund.

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

Atea har enkla och tydliga kontaktvägar så att man enkelt kan nå oss för alla typer av ärenden.

Som kund kan man nå Atea via gemensamt telefonnummer och e-postadress för alla typer av ärenden, oavsett det gäller produktinformation, beställningar, leveransfrågor eller serviceärenden. Här svarar alltid personal i våra stödfunktioner innesälj (produktinformation, beställningar och leveransfrågor) eller servicedesk (serviceärenden) för att ge snabb handläggning av dessa typer av ärenden.

Alla Ateas kunder har också utpekade kontaktpersoner inom vår säljorganisation (Key Account Manager – KAM eller Account Manager - AM), som har det affärsmässiga ansvaret för kunden med god kunskap om pågående produkt- och tjänsteleverans. KAM/AM har också en god överblick över vad vi kan leverera inom olika områden. KAM/AM finns i Ateas lokala säljorganisation (26 kontor i hela Sverige) och finns alltså geografiskt nära kundens kontaktpersoner för att underlätta den direkta kontakten och samarbetet. Till stöd för KAM/AM finns specialistsäljare/presale inom våra olika specialområden samt koordinatörer och konsultchefer för tjänsteleveransen.

2.9 Införande och migration

2.9.1 Leveranstider anslutningar

Leverans för erbjudna funktioner och tjänster bör ske enligt följande:

- *Högst 30 arbetsdagar för nybeställning eller flytt av anslutning*
- *Högst 5 arbetsdagar för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning*
- *Högst 1 arbetsdag för konfigurationsändringar*

Atea kan normalt erbjuda leveranstider enligt ovan för både egna och underleverantörernas tjänster:

2.9.1.1.1 Telenor

Telenor kan erbjuda ovanstående leveransdagar för nybeställning eller flytt av anslutning förutsatt att Telenor är tidigt med i beställarens/avropandes projektering av nyetableringar samt nyinstalleringar. Nybeställning och flytt skall ses som samma sak då accesser och utrustning inte bara kan flyttas utan kan kräva nya anslutningar eller ny utrustning.

Telenor kan erbjuda ovanstående leveranstider för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning samt för konfigurationsändringar.

2.9.1.1.2 IP Only

Vid nybeställning eller flytt av anslutning kan 30 dagars leverans ske under förutsättning att tjänsten levereras på IP-Onlys eget nät, så kallad on-net leverans. Exempel på sådana tjänster är expansion i Colocation-hall och kapacitetsförändring för leverans av SIP telefoni på nod eller förändring i nummerserie.

Leverans inom 5 arbetsdagar kan genomföras för uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning. Exempel på sådana tjänster är Ethernet 10Mbit per sekund upp till 100Mbit per sekund och vice versa nedåt och för Internettjänst 10 Mbit per sekund upp till 100 Mbit per sekund och vice versa nedåt.

Högst 1 arbetsdag för konfigurationsändringar kan ske om beställningsformulär kommer IP-Only tillhanda på ett korrekt sätt från kund och tillgängliga resurser är allokerade.

2.9.1.1.3 Banverket ICT

Banverket ICT erbjuder leverans med hög kvalitet, säkerhet och kort ledtid. Normal leveranstid för nyinstallationer är 4 – 5 veckor, för upp- eller nergradering som ej kräver byte av utrustning 1 vecka. För konfigurationsändringar gäller 1 arbetsdag som målsättning.

Banverket ICT har mångårig vana av att utföra kundleveranser inom ICT-området och arbetar enligt ITILs riktlinjer. För varje leverans finns en ansvarig utsedd person som prioriterar och koordinerar så leveranstiderna hålls.

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.

Atea har stor vana att projektera och införa kommunikationslösningar hos kund och vårt vanliga arbetssätt är att en ny kommunikationslösning byggs upp parallellt med befintlig och att en successiv flytt av användarna sker.

Atea har också med sitt systemkunnande inom hela IT-infrastrukturuområdet stora möjligheter att stödja kunderna i hanteringen av sina system i samband med denna typ av omläggning.

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

Atea erbjuder assistans, på svenska eller engelska, för administratörer och tekniska specialister i samband med driftstart samt under avtalsperioden.

Denna assistans planeras in som en del av projektet vid större omläggningar eller sker som en del av förändringshanteringen vid mindre omläggningar. Support och assistans kan även erhållas via kontakt med Atea Servicedesk, som själva svarar eller säkerställer att någon med specialistkompetens kopplas in på ärendet.

2.10.2 Support och assistans i webbgränssnitt

Atea kan erbjuda support och assistans via en webbplats som nås via ett webbgränssnitt.

Denna webbplats kan skräddarsys i enlighet med kundens behov och önskemål. I basutbudet ingår Produktinformation, Frekvent förekommande frågor, Användarforum (som kan utformas på olika sätt med olika typer av målgrupper och diskussionsformer), olika typer av aktuell kontaktinformation, Tillgång till avancerad sökfunktion för olika typer av feltyper, Checklista (som skräddarsys vid behov) för felsökning på egen hand. Utöver dessa punkter finns vanligtvis även ett bibliotek av länkar som kan komma till pass samt olika typer av dokument som kunden kan behöva m.m..

2.11 Felhantering

2.11.1 Kanaler för felanmälan

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

Via Atea Servicedesk så tas felanmälan emot och handläggs dygnet runt (7*24). Servicedesken är bemannad med personal dygnet om, året om. Felanmälan kan ske via telefon, e-post, fax och webbgränssnitt.

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

Atea har ett enhetligt ärendehanteringssystem för hela tjänstleveransen. Detta system baserar sig på Wendias produkt Point Of Business (POB).

Som en modul i systemet så finns incidenthantering där incidenter och serviceförfrågningar kopplade till avtal hanteras. Varje incident eller serviceförfrågan från kund får där unika casenummer oavsett vilken kanal som nyttjas för att anmäla incidenten. Se vidare Bilaga 2-4.8.2 Beskrivning webbgränssnitt.

Atea erbjuder information om felhantering via webbgränssnitt och e-post.

Webbgränssnittet är ett interface direkt mot vårt ärendehanteringssystem.

Via detta kan kunden registrera ärenden, följa utveckling av ärenden och även i efterhand se information om alla ärenden.

När ett ärende registreras så skickas även e-post till angiven kontaktperson med ett unikt ärendenummer. Alla ärenden tilldelas, oavsett dess art, till en tekniker som därefter kontaktar kunden, detta kan ske via e-post om så önskas (beroende på hur pass kritiskt ärendet är). När sedan ärendet är löst skickas även e-post till kontaktperson och informerar om detta. Även statusändringar kan förmedlas via e-post.

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.

Som en del i servicedeskens arbete så erbjuds kunden information via telefon och/eller SMS för att kunna följa hanteringen av incidenter.

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

Atea tar emot beställningar dygnet runt via e-post, fax och webgränssnitt. Serviceförfrågningar (på löpande avtal) tas också emot av Servicedesken som är bemannad 7*24.

Dagtid så hanteras mindre beställningar via Serviceledaren som ansvarar för leveransen till kund och för större beställningar/affärer så är också KAM/AM delaktig i processen.

2.12.2 Bekräftelse av mottagen beställning

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

Skriftlig bekräftelse av mottagen beställning sker inom 1 arbetsdag.

2.12.3 Besked om leveransdatum

Leverantören skall meddela planerat leveransdatum till beställaren.

Atea meddelar planerat leveransdatum till beställaren.

2.13 Information

2.13.1 Informationens omfattning

Atea serviceledare

Atea har som en del av leveransen en serviceledare som ansvarar för levererade funktioner, produkter och tjänster. I serviceledarens arbetsuppgifter ingår att regelbundet informera kunden om pågående leverans. I detta ingår också att aktivt föreslå förändringar som serviceledaren bedömer kan vara av fördel för kunden.

Atea strategimöte

Som tilläggstjänst så erbjuds kunden strategimöten då man tillsammans med kunden går igenom utveckling av tjänsterna och vilka möjligheter som detta ger generellt samt specifikt för kunden. Strategimötet leds av en av Ateas kommunikations-

konsulter som känner kundens miljö. Strategimöten genomförs oftast med en regelbundenhet av 1-2 gånger per år.

För våra underleverantörer så finns också information enligt nedan:

2.13.1.1 Telenor

Telenor tillhandahåller genom Atea information om erbjudna och levererade funktioner, produkter och tjänster i form av produktbeskrivningar, användarguider, tjänstebeskrivningar, manualer, teknisk dokumentation etc.

2.13.1.2 IP Only

IP-Only tillhandahåller information om erbjudna och levererade funktioner, produkter och tjänster i form av produktdatablad, tjänstebeskrivningar och prislistor, vilka uppdateras kontinuerligt. Dessa finns i både pappers- och elektroniska format. Informationen finns också tillgänglig på IP-Onlys hemsida, www.ip-only.se för allmän åtkomst. Desutom ges djupare information till kund av säljare och tekniskt säljstöd via telefon eller personligt besök. Kontaktuppgifter till säljare och tekniskt säljstöd finns på IP-Onlys hemsida. Informationen finns också på kundportalen och på fakturan (för levererade tjänster).

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.

Atea erbjuder kunden helhetsansvar vid införande/migration av funktioner som ingår i leveransen och övriga funktioner som man tillsammans kommer överens om när projektet etableras.

Atea har mycket stor vana att leda IT-infrastrukturprojekt och har en stor grupp projektledare med specialisering på detta.

2.14.2 Spegling av övervakning

Spegling av övervakning erbjuds i som egenproducerad tjänst av Atea. Denna sker i samverkan med underleverantörernas tjänster och kunden enligt följande:

Atea nätverksövervakning

Atea erbjuder tjänsten "Nätverksövervakning" i 2 varianter, där en är kundunik och placerad i beställarens lokaler. Denna konfigureras så att den speglar leverantörens

övervakning och till denna tjänst så kan kunden ge rättigheter till att själv göra mer analys, etc.

För ytterligare information se: Bilaga 2 – 4.1.2.1 Tjänstebeskrivning – Atea

Övervakning Nätverk.

Tjänsten förutsätter rättigheter till SNMP-read på den utrustning som ska övervakas.

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

Atea erbjuder utbildning avseende offererade funktioner och tjänster för administratörer och användare.

Utbildningen är anpassad till den målgrupp som ska genomgå den och genomförs med någon av Ateas specialistkonsulter som lärare. Utbildningsmaterial tas fram efter överenskommelse med kunden för att motsvara de behov som finns.

Via Ateas utbildningspartners (Cornerstone, Fast Lane och Global Knowledge) så erbjuds också en stor mängd fasta kurser för fördjupad kunskapsinläring runt kommunikation och säkerhet.

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.

Atea erbjuder trafikmätningar som en del av tjänsterna och dessa presenteras som en del i serviceledarens rapporteringsarbete.

Som tillägg erbjuds kundunik trafikmätning med tjänsten Atea Nätutnyttjande som är en tjänst där en testserver installeras i kundens nät (oftast i servernätet) och mätklienter kan köras på valfria platser i kundens nät för att verifiera kapacitet, svarstider, mm.

Atea nätutnyttjande

Atea Nätutnyttjande är en kundunik tjänst där en testserver installeras i kundens nät (oftast i servernätet) och mätklienter kan köras på valfria platser i kundens nät för att verifiera kapacitet, svarstider, mm.

Atea nätverksövervakning

Atea erbjuder tjänsten "Nätverksövervakning" i 2 varianter, där en är kundunik och placerad i beställarens lokaler. Denna konfigureras så att den speglar leverantörens övervakning och till denna tjänst så kan kunden ge rättigheter till att själv göra mer analys, etc.

För ytterligare information se: Bilaga 2 – 4.1.2.1 Tjänstebeskrivning – Atea Övervakning Nätverk.

Tjänsten förutsätter rättigheter till SNMP-read på den utrustning som ska övervakas.

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.

Anbudsgivarens beskrivning av tjänsten

Atea erbjuder en mängd konsulttjänster kopplat till kommunikation, både i egen regi och via våra underleverantörer.

2.14.5.1 Atea

Serviceledare

Serviceledaren är den som lever närmast kunden och ansvarar för att följa upp och utveckla leveransen.

Serviceledare erbjuds i kompetensnivå 3-4.

Kommunikationsstrateg

Kommunikationsstrategen stödjer kunden i den strategiska utvecklingen av kommunikationsområdet. Hur verksamhetens behov ska tillgodoses på bästa sätt och hur leverantörernas tjänster kan nyttjas optimalt.

Kommunikationsstrateg erbjuds i kompetensnivå 4-5.

Kommunikationskonsulter

Konsulter med specialisering inom olika delar av kommunikationsområdet. Erbjuds i kompetensnivå 3-5.

Projektledare

Projektledare som kan leda olika förändringsprojekt hos kund med inriktning på kommunikation. Projektledaren samverkar med kundens egen personal och leverantören(erna) för att säkerställa leveransen av överenskommet projekt.

Erbjuds i kompetensnivå 3-5.

2.14.5.1.1 Telenor

Customer Project Management

Tjänsten är en konsulttjänst för leverans av Telenors fasta – mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster till kundens organisation. Customer Project Management är kundens SPOC under leverans och integration/implementation/migration av avropade tjänster. Telenors projektledare är specialiserade på verksamhetskritiska leveranser.

Technical Business Solution

Tjänsten är en konsulttjänst för anpassning och design av kundens kommunikationslösning. Technical Business Solution ansvarar för att tillsammans med kund och specialister ta fram förslag på teknisk lösning för kundens kommunikationslösning nu och för framtiden.

Service Management

Tjänsten är en konsulttjänst för förvaltning och kvalitetssäkring av Telenors fasta – mobila operatörstjänster samt transmissionstjänster i kundens organisation. Service Management förbättrar och utvecklar kontinuerligt data- och telekommunikationslösningen avseende både teknik och samarbetsformer.

Advanced Specialist

Tjänsten är en konsulttjänst för tekniskt avancerat analys- och utredningsarbete inför integration/implementation av avropad kommunikationslösning.

2.14.5.1.2 IP Only

Konsulttjänster

Only kan erbjuda beställaren konsulttjänster för integration, implementering, anpassning och design av kommunikationslösningar.

2.14.5.1.3 Banverket ICT

Konsulttjänster

Banverket ICT erbjuder konsulttjänster inom ämnesområdena:

- Teknisk förvaltning
 Projektledning och Design
- Helhetsansvar för kundens befintliga utrustning vid avrop
 Implementation
 Migrering
 Drift
 Övervakning
 Konfiguration

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

Säkerhet