

Bilaga Priser

Kommunikationslösningar

Dnr. 23.3-10150-21:003

Ramavtalsleverantör: Telenor Sverige AB



KAMMARKOLLEGIET



1 Inledning

I bilaga pris återfinns villkor för priser, utvärderingskrav som uppfylls, priser för bastjänster som kan beställas enligt särskild fördelningsnyckel samt leveranstider.

Samtliga priser ska anges i SEK, exkl. mervärdesskatt. Eventuell kemikalieskatt och Copyswede etc. ska ingå i priser. Ramavtalsleverantör får inte påföra egna begränsningar på något sätt. Samtliga ingående delar som krävs för att realisera tjänsten ska ingå i offererade priser i upphandlingen samt i kommande avrop d.v.s. om det krävs någon form av hårdvara placerad i avropsberättigades lokaler för att realisera tjänsten ska detta ingå i ramavtalsleverantörens åtagande och pris, om inte avropsberättigade anger annat i avropet. Det får inte tillkomma några kostnader för att avinstallera tjänster, funktioner eller hämta ingående hårdvara som avropats på detta ramavtal om inte avropsberättigade angivit annat i sitt avrop. Uppsägningsavgifter får inte tas ut. Engångskostnad för exempelvis tecknande av abonnemang får inte tas ut separat om inte avropsberättigade anger annat i sitt avrop.

Ramavtalsleverantören ska ansvara för design och paketering så att tjänsten håller överenskommen funktion, kvalitet och prestanda. Ramavtalsleverantören ska ansvara för fullständig lösningsdesign baserad på de behov och förutsättningar som avropsberättigad redovisar och 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 avropsberättigade tydligt redovisa vilka funktionella och administrativa ansvarsgränser för tjänsten som kommer att finnas baserat på avropsförfrågan. Ramavtalsleverantören ska för avropsberättigad i avropet tydligt redovisa om uppdateringar eller uppgraderingar av avropsberättigads hårdvara och/eller programvaror krävs för att ramavtalsleverantören ska kunna garantera en fungerande leverans. Avropsberättigade ska ha obegränsade läsrättigheter i den eventuella kundplacerade hårdvaran som ingår i tjänsten, exempelvis ska avropsberättigade själva kunna ta ut loggar och statistik.

När det är 10 procent kvar av en surfpott ska det gå ut ett SMS till användaren samt till avropsberättigad utsedd kontaktperson, om inte avropsberättigad anger annat i sitt avrop eller kontrakt.

I de fall avropsberättigade avropar en specificerad mängd mobildata till ett fast pris ska avropsberättigade äga rätt att fördela den totala mängden mobildata per användare i sin organisation utan extra kostnad och på det sätt avropsberättigade bedömer lämpligt. Det kan innebära att när en användares mängd inte nyttjas kan denna gå till en annan användare inom avropsberättigade organisation. Avropsberättigade ska även kunna ange en miniminivå för mobildata per användare.

Ramavtalsleverantören ska kostnadsfritt till varje avropsberättigad tillhandahålla en kundspezifisk webbportal med möjlighet till tvåfaktorsautentisering vid inloggning samt säker överföring av information (t.ex. TLS) samt minst följande funktionalitet för tillgång till avropsberättigade utpekade personer:

- Möjlighet för avropsberättigad att se anpassad, valbar statistik för t. ex. fördröjning, variation i fördröjning (jitter), tappade paket och utnyttjad bandbredd för respektive avropad anslutning.



- Möjlighet för avropsberättigad att se nyttjandegrad av avropad tjänst eller bandbredd i realtid (ner till minst fem minuters intervall) samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid för utnyttjad funktion eller bandbredd per QoS-klass. Se antal aktiva portar, anknytningar och/eller abonnemang. För avropande abonnemang se nyttjandegrad exempelvis i form av samtalsminuter, SMS, mobildata etc. samt trendverktyg, som beskriver förändring och aggregerad trafik över tid.
- Göra felanmälan samt se status för mottagen felanmälan, påbörjad felavhjälpning, beräknad åtgärdstid, verklig åtgärdstid och avhjälp fel. Se information om planerat underhåll.
- Sköta administration av abonnemang, t.ex. uppgifter om användare, telefoner, aktivera SIM-kort samt hantera abonnemang (säga upp, lägga till och förändra).
- Se dokumentation gällande avropade tjänster samt möjlighet för avropsberättigad att ta ut egna rapporter direkt ifrån webbportalen.
- Se fakturor och fakturaspecifikationer.

Ramavtalsleverantören ska kunna tillhandahålla mobiltelefoner med och utan eget ägande för avropsberättigade, tillsammans med mobilabonnemang och/eller fjärrhantering (EMM, MDM etc.). Ett brett utbud av på marknaden aktuella mobiltelefoner ska kunna tillhandahållas med olika typer av operativsystem.

Uppsägningstiden för enskilda direkt- och mobilabonnemang och liknande ska vara högst 30 kalenderdagar om inte annat anges av avropsberättigade i avropet eller kontraktet. För övriga bastjänster är uppsägningstiden högst 3 månader. Eventuella kunddata, talpromter med tider och trädstrukturer samt liknande ska när kontrakt löper ut eller avslutas överlämnas till avropsberättigad i inläsningsbart format såsom Excel eller liknande.

2 Leveranstider

Leveranstiden för tjänster såsom Växeltjänst, Kontaktcentertjänst, Massutskick av SMS och liknande är högst 35 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.

Leveranstiden för Mobilabonnemang med eller utan anknytning till växel, inklusive nödvändigt SIM-kort, Mobila bredbandsabonnemang, Abonnemang för M2M och liknande är högst 20 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.

Leveranstiden för utökning och förändring av anslutningar och liknande som kräver byte av utrustning samt leveranstiden för hårdvara är högst 30 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade.

Leveranstiden för konfigurationsändringar (inklusive ändring av kunddata), uppgradering och nedgradering av kapacitet som inte kräver byte av utrustning eller leveranskontrollperiod är högst tre arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade

Om avropsberättigad ändrar tiden för leveranskontroll enligt allmänna villkor ändras leveranstiden i motsvarande omfattning



3 Priser

3.1 Pris på bastjänster

En bastjänst är en generell och paketerad grundtjänst som avropsberättigade kan avropa som den är genom avrop med särskild fördelningsnyckel, rangordning. Specifikation för tjänsterna återfinns i upphandlingsdokumentet och avropsmallar. I de fall det hänvisas till ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista ska denna finnas allmänt tillgänglig på dennes hemsida, följa branschens prisstandard, vara enhetlig och en norm för företagets kunder oavsett sektor samt ska uppdateras kontinuerligt vid prisjusteringar. Om avropsberättigade i en förnyad konkurrensutsättning anpassar en bastjänst så att mindre kapacitet, hårdvara etc. krävs ska det fasta priset reduceras i motsvarande omfattning. Mobilabonnemang ska tillhandahållas som stödjer vid var tids gällande generation av nät.

Bastjänst 1 Mobilabonnemang för tal och datakommunikation	
Pris per månad per abonnemang grund (5 GB)	39 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 10 GB	49 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 20 GB	68 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 100 GB	100 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 200 GB	118 kr
Tilläggspris per månad för utökat område talkommunikation och SMS/MMS. Antal minuter och SMS/MMS får nyttjas till och inom EU/EES/UK.	0 kr
Tilläggspris per månad fritt tal och fria SMS inom Sverige	0 kr
Bastjänst 2 Mobilt bredbandsabonnemang	
Pris per månad per abonnemang surfpott 10 GB	59 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 20 GB	89 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 100 GB	109 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 200 GB	125 kr



Bastjänst 3 Abonnemang för Maskin-till-maskin kommunikation	
Pris per månad per abonnemang surfpott 10 MB	14 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 50 MB	16 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 500 MB	19 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 1 GB	22 kr
Pris per månad per abonnemang surfpott 2 GB	25 kr
Tilläggspris per månad 150 SMS	7 kr
Tilläggspris per månad 250 SMS	13 kr
Tilläggspris per månad 350 SMS	18 kr
Bastjänst 4 Växeltjänst	
Pris per månad per Analog anknytning	35 kr
Pris per månad per IP-anknytning	19 kr
Pris per månad per Telefonist anknytning	50 kr
Pris per månad per Gruppnummer	89 kr
Pris per månad per Mobil anknytning 10 GB	88 kr
Pris per månad per Mobil anknytning 20 GB	98 kr
Pris per månad per Mobil anknytning 100 GB	129 kr
Pris per månad per Mobil anknytning 200 GB	149 kr
Tilläggspris utökat område talkommunikation och SMS/MMS, fritt till och inom EU/EES/UK.	0 kr
Tilläggspris per månad och anknytning för Inspelning av samtal	99 kr



Tilläggspris per månad och anknötning för kalenderintegration	5 kr
Bastjänst 5 Kontaktcentertjänst	
Pris per handläggare och månad, upp till 10 samtidigt inloggade	500 kr
Pris per handläggare och månad, 11-25 samtidigt inloggade	500 kr
Pris per handläggare och månad, fler än 25 samtidigt inloggade	450 kr
Tilläggspris per utökad kanal	100 kr
Tilläggspris muntlig beskrivning av ärende	250 kr
Tilläggspris Inspelning av samtal	50 kr
Tilläggspris telefonistgränssnitt	100 kr
Tilläggspris per autentisering	20 kr
Tilläggspris Kundundersökningverktyg	70 kr
Tilläggspris kunskapssystem	70 kr
Tilläggspris skärmdelning	150 kr
Tilläggspris Videosamtal	300 kr
Bastjänst 6 Massutskick av SMS	
Grundpris systemet per månad	350 kr
Pris per sms	1 kr

3.2 Pris på konsulter

Ramavtalsleverantören ska kunna tillhandahålla konsulter för exempelvis support, konfiguration, anpassning, rådgivning, felsökning, säkerhet etc. relaterat till upphandlingsföremålet. Minst 11 000 timmar ska årligen kunna tillhandahållas av konsulter som uppfyller följande:

- Är certifierade och/eller utbildade i tjänster inom upphandlingsföremålet.
- Har arbetat minst 6 år med tjänster inom upphandlingsföremålet och kan arbeta helt självständigt.
- Kan flytande svenska i tal och skrift. Minst innehar gymnasieexamen från en utbildning som minst omfattar 2 500 gymnasiepoäng.



Ramavtalsleverantörens pris per timme för konsulter gäller oavsett typ av tjänst och antal timmar som avropas. Konsulter med mindre erfarenhet får inte levereras till avropsberättigad om inte avropsberättigad specifikt efterfrågat det i sitt avrop. Priset ska gälla på plats hos avropsberättigad eller ramavtalsleverantören samt i övrigt enligt villkor i kapitel Allmänna villkor. Priset gäller även för utbildning på plats hos avropsberättigad samt som utgångspunkt för beräkning av tillkommande kostnader enligt allmänna villkor såsom ändrade säkerhetsföreskrifter, aktiviteter vid överlämning etc.

Konsult ska kunna påbörja uppdraget senast 15 arbetsdagar från och med beställning från avropsberättigade. Konsulter som har mer erfarenhet än angivna minimikrav får tillhandahållas men angivet pris blir takpris vid avrop och i kontrakt och gäller under hela ramavtalsperioden om inte avropsberättigade uttryckligen efterfrågar konsulter med mer yrkesverksam tid i sin avropsförfrågan.

Pris per timme för konsulttjänster: 1 775 SEK