



Bilaga Pris

Ramavtalsområde

Kommunikationslösningar

Anbudsområdet innefattar operatörstjänster, WAN, LAN, inomhusnät, växeltjänster, mobil anknötning i växel, molntjänster, IoT, MDM, M2M, WiFi-calling, UC, Digitala möten, Kontaktcenter, telefonisttjänster med flera.



KAMMARKOLLEGIET

Kommunikationslösningar

Anbudsområdet innefattar operatörstjänster, WAN, LAN, inomhusnät, växeltjänster, mobil anknötning i växel, molntjänster, IoT, MDM, M2M, WiFi-calling, UC, Digitala möten, Kontaktcenter, telefonisttjänster med flera.

4.1 BASTJÄNST A: MOBILT ABONNEMANG FÖR TAL- OCH DATAKOMMUNIKATION

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion för talkommunikation med möjlighet att ringa och ta emot samtal till och från hela världen.
- Det ska vara möjligt för kunden att kunna lägga in vidarekoppling av samtal till annat svarsnummer vid upptaget eller ej svar. En kund ska kunna koppla vidare ett pågående samtal till valfritt nummer. Det ska vara möjligt för kunden att spärra för vidarekoppling av samtal till andra nummer.
- Nummerpresentation visa och sända A-nummer valbart per abonnemang och samtal
- Stöd för trepartssamtal om det stöds av användarens mobiltelefon
- Samtal väntar, notifiering att samtal väntar vid pågående samtal samt kunna besvara det nya inkommande samtalet och parkera det pågående, pendling
- Röstbrevlåda med möjlighet till personligt svarsmeddelande
- Skicka och ta emot textmeddelande (SMS) och bildmeddelande (MMS)
- Valbart för kundens administratörer att kunna spärra funktioner för bildmeddelande (MMS), video, utlandssamtal, betalsamtal och betaltjänster
- Rörlig bildöverföring (videosamtal), DTMF-signalering, Möjlighet att kunna se samtalslogg
- Datakommunikation (anslutning mot Internet). Surfpoth 1 GB/månad inom Sverige och vid resor inom EU och EES.
- Pris ska lämnas som Flatrate per abonnemang per månad. Det ska per månad ingå minst 2000 minuter talkommunikation och totalt 2000 SMS/MMS att nyttjas inom Sverige samt vid resor inom EU/EES (till Sverige)
- Pris per minut för att ringa till länder utanför Sverige men inom EU/EES ska ske enligt Ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas. Pris per minut för att ringa när användaren är i länder utanför Sverige, ringa till länder utanför EU/EES samt för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt Ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %.

Pris per abonnemang och månad: 33 SEK

Tilläggstjänster. Vid köp av utökad surfpoth till 100 eller 250 GB/månad kan upp till 50 GB/månad användas vid resor inom EU/EES. Priserna är tillägg per månad per abonnemang förutom för eget APN där pris gäller som ett tillägg per månad per APN.

- Utökad område för talkommunikation, ringa från Sverige till länder inom hela EU/EES (totalt minst 2000 minuter): 2 SEK
- Utökad omfattning på talkommunikation 1000 min. och 1000 SMS/MMS: 4 SEK
- Utökad surfpoth till 5 GB/månad: 29 SEK
- Utökad surfpoth till 10 GB/månad: 39 SEK
- Utökad surfpoth till 20 GB/månad: 55 SEK
- Utökad surfpoth till 100 GB/månad: 130 SEK
- Utökad surfpoth till 250 GB/månad: 220 SEK

- Tillägg för möjlighet för kund att använda ett eget APN för mobil datatrafik. Kunden ska kunna välja vilka abonnemang som ansluter mot APN:et. Pris per månad per APN: 0 SEK
- Tillägg för möjlighet för kund att särskilja tjänstesamtal från privatsamtal. Kunden ska kunna välja mellan olika modeller så som att slå en kod för privatsamtal, dubbla SIM-kort eller automatiskt gå över till privatsamtal efter en av kunden viss specificerad tid på dygnet. Kunden ska även kunna välja fakturering till två olika faktureringsadresser per abonnemang där tjänstesamtal faktureras kund och privatsamtal den enskilde användaren. Kund specificerar vad som ska faktureras för privatsamtal dock ska prissättningen för privatsamtal följa den för tjänstesamtal: 0 SEK

4.2 BASTJÄNST B: VÄXELTJÄNST I MOLNET

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion för talkommunikation (utgående samtal från växeln) möjlighet att ringa och ta emot samtal från hela världen
- Fria samtal inom Norden
- Fasta och mobila växelanknytningar samt Softphone-anknytningar (devices anskaffas separat)
- Ljudkvalitet ska minst motsvara ett MOS-värde om 3,7 oavsett fast, mobil eller Softphone-anknytning (devices anskaffas separat)
- Kortnummer
- 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 anknytning internt och externt
- Stöd för delad anknytning där en eller flera personer kan hänvisas utan att anknytningen stängs samt att flera personer på samma anknytning är sökbara i webb-och mobilapplikation
- Möjlighet att transportera samtal till annan anknytning med eller utan avisering
- Anknytning 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 minut för att ringa till länder utanför Norden men inom EU/EES ska ske enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %, om inte tillägg avropas. Pris för att ringa när användaren är i länder utanför Norden, ringa till länder utanför EU/EES samt pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %.

Pris per månad per aktiv anknytning (oavsett typ): 30 SEK

Tilläggs tjänster. Priserna är tillägg per månad per aktiv anknnytning förutom för massutskick av SMS där pris gäller per SMS samt Automatisk telefonist där pris gäller som ett tillägg per månad per två samtidiga kanaler.

- Tilläggspris för utökat område talkommunikation, ringa från Norden till hela EU/EES: 5 SEK
- Tilläggspris per SMS för möjlighet till massutskick av SMS från klient med möjlighet att fördefiniera grupper: 2 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 användaren 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: 5 SEK
- Tillägg för flerpartssamtal, konferensbrygga, upp till 50 parter: 150 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till besöksystem, 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: 5 SEK
- Tilläggspris för automatisk telefonist: 20 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 anknnytning

4.3 BASTJÄNST C: MOBIL ANKNYTNING

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Mobiltelefonen blir en anknnytning inom telefonväxeln och användaren nås på ett fastnät nummer. Mobilnumret kan döljas inom Sverige så fastnät nummer kan visas för utgående samtal. Förbindelser som krävs för att realisera tjänsten ingår
- Användaren får tillgång till kundgemensamma funktioner och tjänster som finns inom telefonväxeln, (t.ex. hänvisningsfunktion, gruppnummer och röstbrevlåda)
- Grundprincipen är att samtal utgår enligt fastnätstrafik från växeln. Samtal inom växeln får inte debiteras inom ramen för denna bastjänst. Samtal när användaren är utomlands sker enligt avrop eller om inte avropats enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista för mobil samtal vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %.
- Surf pott 1 GB ska ingå inom Sverige och vid resor inom EU och EES
- Pris för att surfa när användaren är i länder utanför EU/EES ska ske enligt ramavtalsleverantörens officiellt publicerade prislista vid samtalstillfället med en rabatt om minst 10 %.

Pris per abonnemang per månad: 20 SEK

Tilläggs tjänster. Vid köp av utökad surfpott till 100 eller 250 GB/månad kan upp till 50 GB/månad användas vid resor inom EU/EES. Priserna är tillägg per månad per abonnemang.

- Utökad surfpott till 5 GB/månad: 29 SEK
- Utökad surfpott till 10 GB/månad: 39 SEK
- Utökad surfpott till 20 GB/månad: 55 SEK
- Utökad surfpott till 100 GB/månad: 130 SEK
- Utökad surfpott till 250 GB/månad: 220 SEK

4.4 BASTJÄNST D: INTERNETACCESS SYMMETRISK

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- Bandbredd minst 200 Mbit/s
- Obegränsad trafik
- Tjänsten ska klara redundant anslutning till internet med två olika internet-leverantörer om kund har en befintlig internet-leverantör eller i ett senare skede har behov av redundans mot internet
- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- Kund ska kunna välja av ramavtalsleverantören dynamiskt eller fast tilldelade IP-adresser mot internet
- Namnuppslagning med DNS och DNSSEC för både IPv4 och IPv6

Pris per access per månad: 1400 SEK

Tilläggs tjänster. Priset för tilläggen "Skydd mot överbelastningsattack" och "Brandväggfunktion" gäller upp till högsta angivna bandbredd, dvs. 10 Gbit/s Priset för tillägget är per månad när inte annat framgår av det specifika tillägget.

- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s: 100 SEK
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s: 1100 SEK
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s: 1600 SEK
- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s: 2100 SEK
- Skydd mot överbelastningsattacker. Detta ska minst innebära övervakning av nätet, skydd mot volymetriska attacker, snabb aktivering inom någon minut vid attack, ska släppa igenom legitim trafik, ska minst kunna hantera attacker upp till 100 Gbit/s samt ska hantera kundens samtliga publika IP-adresser. Tjänsten ska omfatta skydd på hela kapaciteten men möjlighet till förhöjt skydd av specifika objekt. Minst fyra skyddsobjekt ska ingå (som kund definierar t.ex. en server). Även DNS ska vara skyddat mot överbelastningsattacker. Det ska inte finnas krav på kundplacerad utrustning. Leverantören ska löpande rapportera om attacker mot tjänsten. Pris per månad för tjänsten: 0 SEK

Pris per tillkommande skyddsobjekt (som kund definierar): 0 SEK

- Brandväggfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd samt med anslutning till kundens LAN och DMZ: 39 SEK

4.5 BASTJÄNST E: WAN TJÄNST

Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Datakommunikation mellan kundens angivna lokaler inom Sverige
- Datakommunikation skapas med logiskt avskilda nät i ramavtalsleverantörens nät
- Kundplacerad utrustning såsom routrar ska ägas av ramavtalsleverantören

- Kundens LAN ansluts till ramavtalsleverantörens kundplacerade utrustning med Ethernet och med stöd för gränssnitt med både fiber och koppar.
- Symmetrisk anslutning inom Sverige
- DHCP-relay
- Bandbredd minst 200 Mbit/s per länk mellan två av kundens lokaler
- Tjänsterna ska klara både IPv4 och IPv6. IPv6 ska kunna tillhandahållas i "Native mode".
- IP Multicast för IPv4 och IPv6.
- Fördröjning, fram och tillbaka, inom ramavtalsleverantörens nät ska vara lika med eller mindre än 25 ms, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen). Jitter, variation i fördröjning, inom nätet ska vara lika med eller mindre än 5 ms då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen). Paketförluster inom ramavtalsleverantörens nät ska vara lika med eller mindre än 0,01 %, då avståndet är upp till 1000 geografiska km inom Sverige (fågelvägen).
- En funktion för QoS där kundens trafik kan klassificeras och prioriteras i minst tre klasser enligt nedan. Andelen i respektive klass ska kunna justeras uppåt eller nedåt vid behov. Trafikstyrning och bandbreddsoptimering skakunna genomföras.
 - Klass 1 realtidskommunikation
 - Klass 2 kritisk kommunikation
 - Klass 3 övrig kommunikation

Pris per månad och länk: 1400 SEK

Tilläggs tjänster. Priset för tillägg "Brandväggsfunktion" gäller upp till högsta angivna bandbredd, dvs. 10 Gbit/s. Priset för tillägget är per månad.

- Utökad bandbredd till 500 Mbit/s: 100 SEK
- Utökad bandbredd till 2 Gbit/s: 1100 SEK
- Utökad bandbredd till 5 Gbit/s: 1600 SEK
- Utökad bandbredd till 10 Gbit/s: 2100 SEK
- Brandväggsfunktion för både IPv4 och IPv6 med kapacitet som ej understiger avropad bandbredd: 39 SEK

4.6 BASTJÄNST F: FJÄRRHANTERING AV MOBIL DEVICE, EMMEDMDM

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 programvara distribution samt kunna spåra enheter och radera data.
- Central styrning av grundläggande inställningar och säkerhetsparametrar
- Användarstöd med utbildning och självservice. Användaren ska kunna administrerasina personliga användarinställningar via ett webbgränssnitt
- Administrationsgränssnittet ska minst fungera på datorer med Windows 10 och MacOS
- Systemetska vara certifierat för enhetshantering med Samsung KNOX och Apple DEP eller likvärdigt
- Informationsutbyte samt kommunikation mellan den mobila enheten och systemetska skyddas mot manipulering (krypteras) (t.ex vid fjärradministration av den mobila enheten)
- Systemetska tillåta eller begränsa slutanvändare, baserat på profiler, att installera nya program på den mobila enheten

- Systemetska 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 skakunna ställa lösenordskrav (t.ex. antal siffror, syntax)
- Systemetska kunna verifiera och kontrollera att den hanterade enheten matcharen definierad policy (t.ex. kontrollera att Antivirus, enhetslåset är kryptering aktiverad)
- Systemetska stödja automatiserad uttullning, användning, förnyelse och återkallande av enhets och användarcertifikat.

Pris för tjänsten per månad per mobil device (oavsett plattform t.ex. Android, iOS och Windows): 0 SEK

Tilläggs tjänster. Priset för tillägget är per månad per mobil device

- 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. Volym-distribution av applikationer (VPP) utan anslutning mot publik distributionsbutik: 0 SEK

4.7 BASTJÄNST G: KONTAKTCENTERTJÄNST

Priset för bastjänsten är per månad per möjlig inloggad agent och gäller som grund för upp till 10 samtidigt inloggade agenter. Minst följande funktioner och innehåll ingår:

- Funktion för hantering av inkommande och utgående talkommunikation, möjlighet att ringa och ta emot samtal inom Sverige. 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 i förhållande till servicenivå
- 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
- Systemet ska kunna köa och hantera inkommande och utgående chatt med indikation när meddelande skrivs
- Systemet ska kunna köa och hantera inkommande och utgående mail, fax och SMS (enligt kunds val) med stavningskontroll, mallar, automatsvar etc.
- Systemet ska ha ett telefonistgränssnitt, där handläggaren har uppgifter om hänvisnings och linjestatus för kollegor med växelanslutna anknysningar. Handläggare har möjlighet att koppla, sätta på vänt och återta samtal

Pris per månad per agent: 550 SEK

Tilläggstjänster till bastjänst G. Tilläggstjänsterna är angivna som ett pris per månad per agent och styrs av hur många samtidigt inloggade agenter kund avropat. "Tilläggspris för upp till totalt 50 samtidigt inloggade agenter" ska gälla för den 11:e till den 50:e möjliga samtidigt inloggade agenten

- Tilläggspris för upp till totalt 50 samtidigt inloggade agenter: 2200 SEK
- Tilläggspris för möjlighet inspelning av samtal på anknysningsnivå 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: 35 SEK
- Tilläggspris för möjlighet till autentisering av medborgare i chatt och telefon via exempelvis mobilt bank-ID: 35 SEK

KONTAKT FÖR AVROP

Patrick Moberg

Kammarkollegiet & offentlig upphandling

08-517 810 51

avrop@a3.se

Bredband 2
Många snackar. Vi lyssnar.