



SPECIFIKATION AV KONSULTTJÄNSTER

SPECIFIKATION AV KONSULTTJÄNSTER	1
1 KONSULTTJÄNSTER.....	2
1.1 Konsultområden	2
2 SPECIFIKATIONER	3
2.1 Förstudier och utredningar	3
2.2 Integration mellan bas- och tilläggsprodukter och verksamhetssystem.....	3
2.3 Projektledning och projektplanering	3
2.4 Stöd till systemadministratörer och utvecklare	4
2.5 Utbildning.....	4
2.6 Installation och konfiguration	4
3 LEVERANSTIDER	5



1 KONSULTTJÄNSTER

1.1 KONSULTOMRÅDEN

Konsultområden relaterade till basprodukter i ramavtalet				DF-A Asynkron	DF-B Synkron	DF-C Dotternod	DF-D Inlämningsnod	DF-E Inlämningspgm
Konsulttjänster omfattande förstudier, design och införande av SHS				Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>
Konsulttjänster för integration mellan SHS och myndighetens verksamhetsapplikationer eller e-tjänster				Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>
Konsulttjänster för projektplanering och projektledning inför användning av SHS				Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>
Utbildning av systemadministratörer och utvecklare				Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>
Stöd till systemadministratörer och utvecklare				Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>
Installation och konfiguration				Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>



2 SPECIFIKATIONER

2.1 FÖRSTUDIER OCH UTREDNINGAR

Tjänsteområde: Konsulttjänster omfattande förstudier, design och införande av SHS	Kompetens- nivå 3	Kompetens- nivå 4	Kompetens- nivå 5
Kompetensområde:		X	X

Tjänsten levereras som löpande konsulttjänst enligt timprislista. För varje enskilt fall kan fast pris offereras.

2.2 INTEGRATION MELLAN BAS- OCH TILLÄGGSPRODUKTER OCH VERKSAMHETSSYSTEM

Tjänsteområde: Konsulttjänster för integration mellan SHS och myndighetens verksamhetsapplikationer eller e-tjänster	Kompetens- nivå 3	Kompetens- nivå 4	Kompetens- nivå 5
Kompetensområde:	X	X	

Tjänsten levereras som löpande konsulttjänst enligt timprislista. För varje enskilt fall kan fast pris offereras.

2.3 PROJEKTLEDNING OCH PROJEKTPLANERING

Tjänsteområde: Konsulttjänster för projektplanering och projektledning inför användning av SHS	Kompetens- nivå 3	Kompetens- nivå 4	Kompetens- nivå 5
Kompetensområde:	X	X	X

Tjänsten levereras som löpande konsulttjänst enligt timprislista. För varje enskilt fall kan fast pris offereras.



2.4 STÖD TILL SYSTEMADMINISTRATÖRER OCH UTVECKLARE

Tjänsteområde: Stöd till systemadministratörer och utvecklare	Kompetensnivå 3	Kompetensnivå 4	Kompetensnivå 5
Kompetensområde:	X	X	

Tjänsten kan antingen levereras som löpande konsulttjänst enligt timprislista alternativt som en fast supporttjänst enligt följande:

- Tekniskt stöd och rådgivning om öppna produkter och dess användning
- Felhantering och felrättning av produkter
- Uppdatering till nya versioner

Teknisk support sker via telefon eller e-post. Inkomna ärenden registreras i vårt tidrapporteringsystem och i CVS-trac som också är tillgängligt för kunden. Kunden kan själv bevaka ärendet och alla andra ärenden som vi hanterar kring den berörda produkten. Återrapportering sker alltid direkt till respektive kund.

2.5 UTBILDNING

Tjänsteområde: Utbildning av systemadministratörer och utvecklare	Kompetensnivå 3	Kompetensnivå 4	Kompetensnivå 5
Kompetensområde:	X	X	

Utbildning kan antingen levereras som schemalagd utbildning i våra lokaler eller anpassad utbildning hos kund.

2.6 INSTALLATION OCH KONFIGURATION

Tjänsteområde: Installation och konfiguration	Kompetensnivå 3	Kompetensnivå 4	Kompetensnivå 5
Kompetensområde:	X	X	

Tjänsten levereras som löpande konsulttjänst enligt timprislista. För varje enskilt fall kan fast pris offereras.



3 LEVERANSTIDER

Leveranstid är beroende av uppdragets omfattning och specificeras i samband med upphandling.

- Normal ledtid för igångsättning av uppdrag överstigande 1 vecka är 1 månad.
- Normal ledtid för endagsuppdrag är 1 vecka om inte annat avtalats i SLA för drift eller supporttjänst.

SLA för drift och supporttjänster:

1. SLA nivå 1 är högsta servicenivå vilket innebär dygnet runt alla dagar på året. Servicestart skall ske inom 4 h, leveransstart och uppgradering skall ske inom 2 arbetsdagar. För drifttjänsten har vi automatisk övervakning som larmar ansvarig tekniker dygnet runt.
2. SLA nivå 2 är normal servicenivå vilket innebär kontorstid vardagar 8 till 17 men med högre prioritet än SLA nivå 3. Servicestart skall ske senast nästkommande arbetsdag, leveransstart och uppgraderingar skall ske inom 3 arbetsdagar. För drifttjänsten har vi automatisk övervakning som larmar ansvarig tekniker dygnet runt.
3. SLA nivå 3 innebär att man har normala leveranstider enligt avsnitt 2.1 vardagar 8 till 17 men ingen garanti på att servicestart sker inom nästkommande arbetsdag eller att leveransstart sker inom 3 arbetsdagar. Drifttjänsten har automatisk övervakning som larmar ansvarig tekniker under arbetstid, vardagar 8 till 17.