

ATEA

TJÄNSTEBESKRIVNING

UTSKRIFTSTJÄNSTER

1 Innehåll

2	Termer och förkortningar.....	2
3	Utskriftsplattform.....	3
3.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	3
3.2	Leveransansvar	5
3.3	Rapportering.....	10
3.4	Servicenivå.....	11
4	Hantering av central utskriftsfunktion	14
4.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	14
4.2	Leveransansvar	15
4.3	Rapportering.....	17
4.4	Servicenivå.....	18
5	Säker utskrift	21
5.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	21
5.2	Leveransansvar	22
5.3	Rapportering.....	24
5.4	Servicenivå.....	24
6	Skanning.....	27
6.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	27
6.2	Leveransansvar	28
6.3	Rapportering.....	29
6.4	Servicenivå.....	30
7	Behovsanalys och strategisk design av utskriftsmiljö.....	33
7.1	Tjänstens innehåll och funktionalitet	33
7.2	Leveransansvar	34
7.3	Rapportering.....	35
7.4	Servicenivå.....	35

2 Termer och förkortningar

Term eller förkortning	Förklaring
Avtalet	Det leveransavtal som gäller Tjänsten mellan Kunden och Leverantören
BYOD	Bring Your Own Device. Regelverk för att tillåta anställda ta med och använda personlig utrustning som arbetsredskap.
CAB	Change Advisory Board. Möte för att behandla identifierade och nödvändiga ändringar i driftsmiljön. Leds av en ändringsansvarig.
Change	Tillägg, förändring eller avlägsnande av något som kan påverka IT-tjänster. Omfattar förändringar till arkitektur, processer, verktyg, mätetal och dokumentation liksom förändringar till IT-tjänster och andra konfigurationsobjekt.
DNS	Domain Name System. System för att förenkla adressering av datorer på IP-nätverk.
Incident	Händelse som upplevs som störning eller avbrott i Tjänsts tillgänglighet, säkerhet, prestanda och/eller funktionalitet.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library. En samling principer för hantering av IT-tjänster, där fokus ligger på att IT-tjänsterna ska anpassas efter de behov som uppstår i verksamheten.
Kunden	Köparen av Tjänsten
LAN	Local Area Network. Begränsat nätverk inom Kundens organisation.
Leverantören	Atea, leverantör av Tjänsten
Problem	Process för att finna grundorsak som behöver lösas för att eliminera framtida och upprepade incidenter relaterade till ärendet.
Servicenivå	Servicenivå är den tid avtalad Tjänst är fullt tillgänglig under avtalad mätperiod.
Servicetid	Servicetid är den avtalade mätperiod under vilket Leverantören garanterar servicenivån.
Tillval	Ingår inte i grundfunktionalitet. Extra kostnader tillkommer
Tjänstekomponent	Del av Tjänst som beskrivs i respektive Tjänstebeskrivning och som ingår för att Tjänst ska anses utgöra en helhet.
Tjänsten	Den tjänst som beskrivs i detta dokument
Avtalet	Det leveransavtal som gäller Tjänsten mellan Kunden och Leverantören

3 Utskriftsplattform

3.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Syftet är att tillhandahålla ett aktuellt Basutbud avseende utskriftsenheter och annan kringutrustning som följer den tekniska utvecklingen och är anpassat för Kundens verksamhet och storlek.

Utskriftsplattformen omfattar följande delar:

- Skrivare
 - Näverksansluten skrivare
 - Lokalt ansluten skrivare
- Multifunktions skrivare
- Storformats skrivare
- Kvittoskrivare
- Etikettskrivare
- Skanners
- 3D-skrivare

Utbudet följer tillverkarnas roadmap för respektive modells livslängd (normalt 18-36 månader) och uppdateras så att det vid var tid innehåller de på marknaden aktuella modellerna.

Kundens utskriftsenheter registreras i Leverantörens övervakningssystem som löpande rapporterar status på förbrukningsmaterial till fördefinierade mottagare. Tjänsten omfattar även beställning av nytt förbrukningsmaterial när tillgången understiger överenskommet tröskelvärde.

3.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Basutbud	Standardiserat Basutbud anpassat för Kundens behov.
Automatiserad förbrukningshantering	Automatiserad hantering av förbrukningsartiklar för skrivare/multifunktionsenhet. Hantering innefattar: <ul style="list-style-type: none"> • Övervakning av tillgängliga förbrukningsartiklar på skrivare/multifunktionsenhet. • Information till fördefinierad mottagare vid konfigurerbara toleransnivåer för tillgängliga förbrukningsartiklar för skrivare/multifunktionsenhet via epost. • Beställning av tillgängliga förbrukningsartiklar till konfigurerbara mottagare vid konfigurerbara toleransnivåer för tillgängliga förbrukningsartiklar för skrivare/multifunktionsenhet.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Incidenthantering av incidenter rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.

Proaktivt underhåll	Uppdatering med mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.
---------------------	---

3.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Hårdvara som funktion	Leverantören tillhandahåller utskriftsenheterna till Kunden som funktion.
Service och support	Tillvalsfunktionalitet Service och support, Konfigurationshantering samt Livscykelhantering ingår alltid för Hårdvara som funktion. Tillhandahåller förebyggande och avhjälpande underhåll på utskriftsenheterna. Med förebyggande underhåll avses översyn, test, kontroll och justering av utskriftsenheterna samt utbyte av slitagedelar. Förebyggande och avhjälpande underhåll utförs i Kundens lokaler.
Förbrukningsmaterial	Leverantören tillhandahåller förbrukningsmaterial till utskriftsenheter.
HW-certifiering	Certifiering av utskriftsenheterna. Att Utskriftsplattformen är testad och fungerar i Kundens miljö samt central hantering av drivrutiner för skrivare/multifunktionsenhet. <ul style="list-style-type: none"> • Certifiering av drivrutin till skrivare/multifunktionsenhet. • Installation av certifierad drivrutin till skrivare/multifunktionsenhet på central infrastruktur för Utskriftsplattformen. • Uppdatering av certifierad drivrutin till skrivare/multifunktionsenhet på central infrastruktur för Utskriftsplattformen. • Avveckling av drivrutin på central infrastruktur för Utskriftsplattformen.
Miljödata	Leverantören analyserar och kartlägger verksamheten utifrån utskriftsmönster och utskriftsutrustning. Tjänsten följer kontinuerligt upp hur stor miljöpåverkan verksamhetens utskrifter har på CO ₂ utsläpp och energiförbrukning.
Enhetslivscykel	Utskriftsplattformen som levereras från Leverantören kan hanteras genom hela livscykeln vilket omfattar följande huvudaktiviteter: <ul style="list-style-type: none"> • Beställning Hantering av beställning av hårdvara. • Leverans Beställda och godkända hårdvaror levereras till användarens arbetsplats. • Installation Uppackning, fysisk installation, konfiguration, test av beställd hårdvara, borttagning av emballage. • Flytt Professionell nedmontering och flytt av utrustning till ny plats och tillbehör inom en byggnad.

- Utökning
Installation av nya tillbehör till utskriftsutrustningen.
- Förändring
Förändringar av befintliga funktioner och inställningar på utrustningen.
- Nedmontering och återtag
Återlämning av hårdvara av olika anledningar.
- Aidentifiering
Återställning till parametrar och borttagning av märkning vid återlämning.
- Återvinning
Återvinning enligt lagstadgat producentansvar.

3.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

3.2.1 Översikt

3.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

3.2.1.2 Ansvarsmatris

R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.

A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.

C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.

I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

3.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change	I	RA	CI	

Management process och Release Management process.				
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
I forum med Kunden diskutera, Föreslå och därpå tillhandahålla ett aktuellt Basutbud.	I	RA	C	
Delta i forum om Basutbud och aktivt bidra med behovsbild.	I	C	RA	
Vara beslutsfattande vid ändringar i Basutbud.	I	CI	RA	
Ge likvärdiga tjänster för klienter inköpta av Kunden före Avtalet. Detta avser likvärdig hantering i samtliga processer och Tjänstekomponenter.	I	RA		
Vara behjälplig med information om hårdvarukomponenter ägda och inköpta av	I		RA	

kunden före den faktiska övertagandetidpunkten för att Leverantören ska kunna leva upp till åtaganden för sådana klienter.				
Administrera service & support på enheter med kringutrustning och säkerställa åtgärdstider för ärenden.	I	RA		
Installation, drift och licenser för Automatiserad förbrukningshantering.	I	RA		
Övervakning av förbrukningsmaterial	I	RA		
Larm vid nådd toleransnivå för förbrukningsmaterial	I	RA	I	
Beställning av förbrukningsmaterial	I	RA	I	

3.2.3 Tillvalsfunktionalitet

3.2.3.1 Hårdvara som funktion

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla Utskriftsplattformen som funktion till en fast månatlig kostnad per utskriftsenhet.	I	RA	C	

3.2.3.2 Service och support

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla förebyggande och avhjälpande underhåll på utskriftsenheterna.	I/F/T	RA	CI	Med förebyggande underhåll avses översyn, test, kontroll och justering av Utrustningen samt utbyte av slitagedelar. Förebyggande och avhjälpande underhåll utförs i Kundens lokaler.
Ge Leverantören tillträde till Kundens lokaler.	I		RA	

3.2.3.3 Förbrukningsmaterial

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Tillhandahålla förbrukningsmaterial till utskriftsenheterna.	I/F	RA	CI	Förbrukningsmaterial kan även omfatta papper efter överenskommelse.

3.2.3.4 Certifiering av hårdvara

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Att Utskriftsplattformen är testad och fungerar i Kundens miljö samt central hantering av drivrutiner för skrivare/multifunktionsenhet.	I	RA		
Installation/uppdatering/avveckling av certifierad drivrutin till skrivare/multifunktionsenhet på central infrastruktur för Utskriftsplattformen.	I	RA		
Drivrutinsbibliotek ska vara dokumenterat och hållas uppdaterat med aktuella versioner som stöds och är optimal för Utskriftsplattformen. Minst en uppdateringskontroll per 12 månader efter införande av hårdvarumodell samt vid Problem.	I	RA		

3.2.3.5 Miljödata

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Kontinuerlig analys av utskriftsmiljöns miljöpåverkan	I	RA	I	

3.2.3.6 Enhetslivscykel

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Hantering av beställning	I	RA	C	
Uppdatering av assetregister i samband med beställning.	I	RA		
Parameterinställningar	I/F	RA	C	<ul style="list-style-type: none"> • IP-adress • Subnet mask • Default gateway • DNS (primary/secondary) • Hostname • Duplex som standard

				<ul style="list-style-type: none"> • Svartvit utskrift som standard • Språkställningar
Uppdatering av firmware	I/F	RA	C	
Märkning med inventarieetikett och/eller stöldskydd	I/F	RA	C	
Hantering av logistiklösning.	I	RA		
Transport till lastkaj i anslutning till användarens arbetsplats.	I	RA		
Mottagningsbekräftelse av Kundens kontaktperson.	I	RA	C	
Registrering av leverans.	I	RA		
Transport från lastkaj till användarens arbetsplats.	I/F/T	RA		
Uppackning och avemballering av utrustning.	I/F/T	RA		
Montering och anslutning av utskriftsenhet.	I/F/T	RA		
Patchning av switch i korskopplingskåp.	I/F/T	RA		
Uppkoppling av utskriftsenhet mot LAN.	I/F/T	RA		
Verifiering av att utskriftsenheten är fullt fungerande.	I/F/T	RA		Leverantören skall se till att den nya enheten är fullt fungerande både som enskild komponent och som en del av den infrastruktur som den sammankopplats med.
Återställning av lokalen i ursprungligt skick. Bortförel av emballage.	I/F/T	RA		
Registrering i assetregister	I/F/T	RA		
Installationssupport vid manuell installation av funktion.	T	RA	C	
Flytt av enskild utrustning.	T	RA	C	
Avinstallationssupport	I/F/T	RA		<ul style="list-style-type: none"> • Fysisk avinstallation • Borttagning av gammal hårdvara och emballage • Återtransport till central depå.
Logistiklösning för återlämning av utskriftsenhet och kringutrustning.	I/F	RA	C	<ul style="list-style-type: none"> • Elektronikskrot, skickas direkt till återvinning. • Transport i öppen bur för vidare behandling (radering,

				aidentifiering, försäljning). <ul style="list-style-type: none"> • Transport i låst bur för vidare behandling (radering, aidentifiering, försäljning).
Central depå för lagerhållning av Kundens utrustning inför leverans.	I/F	RA	C	
Central depå för återanvändning av Kundens utrustning.	I/F	RA	C	Vid återlämning av enhet kontrolleras skick och ålder. Om enheten bedöms lämplig för fortsatt användning hos annan användare hos Kund görs refresh och enheten lagerförs för leverans vid beställning.
Säker radering av data och aidentifiering vid återlämning.	I/F	RA	C	
Försäljning av återlämnad hårdvara på begagnatmarknad.	I/F	RA	C	Efter överenskommelse med Kund. Överskjutande värde efter försäljning återbetalas till Kunden.
Återvinning, enligt lagstadgat producentansvar	I/F	RA		

3.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

3.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

3.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Servicenivåuppfyllnad	I	Uppfyllnad enligt modell.	Månadsvis
Ärenden	I	Antal ärenden	Månadsvis.
Volym, förbrukningsmaterial	I	Förbrukad volym av förbrukningsmaterial.	Kvartalsvis
Volym, antal utskrifter	I	Antal utskrivna sidor.	Kvartalsvis
Miljödata	I	Tillvalsfunktionalitet Utskrifternas miljöpåverkan <ul style="list-style-type: none"> • CO2 utsläpp • energiförbrukning 	Kvartalsvis

3.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommets förvaltningsramverk och processer.

3.4 Servicenivå

Servicenivå är den garanti som Leverantören lämnar för prestationer kopplade till tjänstens funktionalitet. För tjänstens grundfunktionalitet lämnas följande maximala prestationstider. Längre svarstider för prestationerna nedan kan avtalas separat.

3.4.1 Grundfunktionalitet

Prestation	Mätvärde
Respons- och filtreringstid larm	15 min
Eskalationstid konstaterade incidenter	5 min
Lösningstid incidentrutin	Avtalas specifikt för respektive Kund

3.4.2 Definitioner

Prestation	Definition
Respons- och filtreringstid larm	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att ett larm påtalas till det att larmet är filtrerat enligt överenskommen larmsättningsnivå.
Eskalationstid konstaterade incidenter	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident har konstaterats tills det att den är eskalerad enligt överenskomna processer.
Lösningstid incidentrutin	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident är tilldelad för lösning tills det att incidenten är löst med överenskommen incidenthanteringsrutin.

3.4.3 Prioritering

Prioritering av en Incident ska göras baserat på en kombinerad bedömning av den påverkan en Incident har och den skyndsamhet som erfordras för avhjälpande av Incidenten. Dessa två värden ska kombineras enligt matriser nedan vilket resulterar i en skala för Prioritet (P1-P4).

Prioritet

Kategori	Beskrivning
1	Har allvarlig ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en väsentlig del av, eller alla användare. Problemet har mycket stor påverkan på Verksamheten och användarnas möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
2	Allvarligt Fel som har stor ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en mindre del av användarna eller ett område. Problemet har mycket stor påverkan för vissa användares möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
3	Begränsad ekonomisk påverkan/risk och/eller berör enskilda användares arbetsplats. Funktioner som behövs för att utföra användarens primära arbetsuppgifter kan inte användas. Dock är konsekvensen inte verksamhetskritisk.
4	Låg eller obefintlig ekonomisk påverkan/risk och berör enskilda användares arbetsplats. Tillstånd som medför icke önskvärda situationer då servicesituationen inte är optimal, tillfällig lösning finns.

3.4.3.1 Påverkan

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg påverkan.

Påverkan

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Flera användare påverkade Flera applikationer är otillgängliga med stor påverkan i verksamheten Större delen av kundens användare är påverkade
Hög	Stor påverkan i enskild användare En applikation är otillgänglig med påverkan i verksamheten Fler än ett fåtal av kundens användare påverkade
Medel	En användare påverkas Ett fåtal användare påverkas Applikation med ingen eller begränsad tillgänglighet
Låg	Enskild användare påverkad Applikation med begränsad funktionalitet Övriga ärenden

3.4.3.2 Skyndsamhet

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg skyndsamhet.

Skyndsamhet

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Ett omedelbart behov Påverkan kommer att eskalera snabbt Ingen workaround finns tillgänglig Ingen eller reducerad tillgänglighet alt. säkerhetsintrång
Hög	Ett behov inom timmar Påverkan kommer att eskalera långsamt Ingen workaround finns tillgänglig Kraftigt reducerad funktionalitet
Medel	Ett behov inom dagar Påverkan kommer kanske att eskalera En workaround finns tillgänglig Reducerad funktionalitet
Låg	Ett behov inom en/två veckor En workaround finns tillgänglig

3.4.3.3 Prioriteringsmatris

I tabellen nedan redovisas prioritering som baseras på påverkan och skyndsamhet och som resulterar i en Prioritet (P1-P4).

Prioriteringsmatris

		Påverkan			
		Kritisk	Hög	Medel	Låg
Skyndsamhet	Kritisk	P1	P1	P2	P3
	Hög	P1	P2	P3	P3
	Medel	P2	P3	P3	P4
	Låg	P3	P3	P4	P4

4 Hantering av central utskriftsfunktion

4.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten innebär att Atea tillhandahåller, driftar och förvaltar den centrala utskriftsfunktionen för klienterna.

Skrivarköhanteringen bygger i grundutförande på Microsoft Windows Server Print Services.

4.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Utskriftsköer	Central hantering av skrivarkö för skrivare/multifunktionsenhet. Hantering innefattar: <ul style="list-style-type: none"> • Uppsättning av Utskriftskö med definierad drivrutin och standardinställning på central infrastruktur. • Utskriftskö publicering från central infrastruktur. • Förändring av Utskriftskö på central infrastruktur. • Avveckling av Utskriftskö på central infrastruktur.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Incidenthantering av incidenter rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

4.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Central utskriftskö med lokal spooler.	Leverantören nyttjar en teknologi för skrivarköhantering som innebär en central hantering av skrivarköerna men klienterna skickar utskrifter direkt till utskriftsenheten och ej via printservern. Denna teknologi innebär en avsevärd prestandaökning för utskrifter som sker mot en utskriftsenhet i klientens fysiska närhet men som har begränsad bandbredd till den centrala printservern.
Utskrift från mobila enheter.	Tillvalsfunktionaliteten mobila utskrifter utökar grundfunktionaliteten med möjlighet att skriva ut från mobila enheter samt BYOD. Utskrift sker via applikation, e-post, webbsida eller Internet Printing Protocol (IPP). Tjänsten har stöd för formaten, Microsoft Office, Bild (PDF, JPG, TIFF, BMP), Webb och OTF (Open Text Format).

Serverkapacitet	Leverantören tillhandahåller serverkapacitet i egna datahallar och tar därmed fullt funktionalitetsansvar för samtliga komponenter som nyttjas av Tjänsten.
Kundplacerad serverkapacitet	Leverantören tillhandahåller serverkapacitet som placeras i Kundens lokaler och tar därmed fullt funktionalitetsansvar för samtliga komponenter som nyttjas av Tjänsten.

4.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

4.2.1 Översikt

4.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

4.2.1.2 Ansvarsmatris

R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.

A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.

C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.

I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

4.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release Management process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet	I	RA		

med Leverantörens Knowledge Management process.				
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Uppläggning, ändring & Borttagning av skrivarkö och drivrutiner för av Kunden godkända skrivare.	I	RA	C	
Uppdatering av drivrutiner för av Kunden godkända skrivare.	I	RA	C	
Övervakning av skrivarköer för nätverksskrivare.	I	RA		

4.2.3 Tillvalsfunktionalitet

4.2.3.1 Central utskriftskö med lokal spooler

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Licenser kopplade till Central utskriftskö med lokal spooler.	I	RA		
Installation och drift av Central utskriftskö med lokal spooler	I	RA		
Supportavtal och serviceavtal för alla	I	RA		

ingående komponenter i Central utskriftskö med lokal spooler.				
---	--	--	--	--

4.2.3.2 Utskrift från mobila enheter

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Licenser kopplade till Utskrift från mobila enheter.	I	RA		
Installation och drift av Mobila utskrifter	I	RA		
Supportavtal och serviceavtal för alla ingående komponenter i Utskrift från mobila enheter.	I	RA		

4.2.3.3 Serverkapacitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Central serverinfrastruktur som behövs för Tjänsten.	I	RA		
Capacity Management av central serverinfrastruktur för Tjänsten.	I	RA	I	

4.2.3.4 Kundplacerad serverkapacitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Central serverinfrastruktur som behövs för Tjänsten och som placeras i Kundens lokaler.	I	RA		
Capacity Management av central serverinfrastruktur för Tjänsten.	I	RA	CI	

4.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundanpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

4.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

4.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Servicenivåuppfyllnad	I	Uppfyllnad enligt modell.	Månadsvis
Ärenden	I	Antal ärenden	Månadsvis.

4.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskomet förvaltningsramverk och processer.

4.4 Servicenivå

Servicenivå är den garanti som Leverantören lämnar för prestationer kopplade till tjänstens funktionalitet. För tjänstens grundfunktionalitet lämnas följande maximala prestationstider. Längre svarstider för prestationerna nedan kan avtalas separat.

4.4.1 Grundfunktionalitet

Prestation	Mätvärde
Respons- och filtreringstid larm	15 min
Eskalationstid konstaterade incidenter	5 min
Lösningstid incidentrutin	Avtalas specifikt för respektive Kund

4.4.2 Definitioner

Prestation	Definition
Respons- och filtreringstid larm	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att ett larm påtalas till det att larmet är filtrerat enligt överenskommen larmsättningsnivå.
Eskalationstid konstaterade incidenter	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident har konstaterats tills det att den är eskalerad enligt överenskomna processer.
Lösningstid incidentrutin	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident är tilldelad för lösning tills det att incidenten är löst med överenskommen incidenthanteringsrutin.

4.4.3 Prioritering

Prioritering av en Incident ska göras baserat på en kombinerad bedömning av den påverkan en Incident har och den skyndsamhet som erfordras för avhjälpande av Incidenten. Dessa två värden ska kombineras enligt matriser nedan vilket resulterar i en skala för Prioritet (P1-P4).

Prioritet

Kategori	Beskrivning
1	Har allvarlig ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en väsentlig del av, eller alla användare. Problemet har mycket stor påverkan på Verksamheten och användarnas möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
2	Allvarligt Fel som har stor ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en mindre del av användarna eller ett område. Problemet har mycket stor påverkan för vissa användares möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
3	Begränsad ekonomisk påverkan/risk och/eller berör enskilda användares arbetsplats. Funktioner som behövs för att utföra användarens primära arbetsuppgifter kan inte användas. Dock är konsekvensen inte verksamhetskritisk.
4	Låg eller obefintlig ekonomisk påverkan/risk och berör enskilda användares arbetsplats. Tillstånd som medför icke önskvärda situationer då servicesituationen inte är optimal, tillfällig lösning finns.

4.4.3.1 Påverkan

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg påverkan.

Påverkan

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Flera användare påverkade Flera applikationer är otillgängliga med stor påverkan i verksamheten Större delen av kundens användare är påverkade
Hög	Stor påverkan i enskild användare En applikation är otillgänglig med påverkan i verksamheten Fler än ett fåtal av kundens användare påverkade
Medel	En användare påverkas Ett fåtal användare påverkas Applikation med ingen eller begränsad tillgänglighet
Låg	Enskild användare påverkad Applikation med begränsad funktionalitet Övriga ärenden

4.4.3.2 Skyndsamhet

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg skyndsamhet.

Skyndsamhet

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Ett omedelbart behov Påverkan kommer att eskalera snabbt Ingen workaround finns tillgänglig Ingen eller reducerad tillgänglighet alt. säkerhetsintrång
Hög	Ett behov inom timmar Påverkan kommer att eskalera långsamt Ingen workaround finns tillgänglig Kraftigt reducerad funktionalitet
Medel	Ett behov inom dagar Påverkan kommer kanske att eskalera En workaround finns tillgänglig Reducerad funktionalitet
Låg	Ett behov inom en/två veckor En workaround finns tillgänglig

4.4.3.3 Prioriteringsmatris

I tabellen nedan redovisas prioritering som baseras på påverkan och skyndsamhet och som resulterar i en Prioritet (P1-P4).

Prioriteringsmatris

		Påverkan			
		Kritisk	Hög	Medel	Låg
Skyndsamhet	Kritisk	P1	P1	P2	P3
	Hög	P1	P2	P3	P3
	Medel	P2	P3	P3	P4
	Låg	P3	P3	P4	P4

5 Säker utskrift

5.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Säker utskrift är en teknologi där användarens utskrift stannar på printservern eller klienten fram tills användaren aktivt hämtar utskriften vid utskriftsenheten. För att hämta utskriften måste användaren autentisera sig genom tagg/kort/RFID, personlig kod eller Windows inloggning.

5.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Utskriftsköer för Säker utskrift	Central hantering av skrivarkö för skrivare/multifunktionsenhet. Hantering innefattar: <ul style="list-style-type: none"> Uppsättning av säkra utskriftsköer med definierad drivrutin och standardinställning på central infrastruktur. Publicering av säkra utskriftsköer på central infrastruktur. Förändring av säkra utskriftsköer på central infrastruktur. Avveckling av säkra utskriftsköer på central infrastruktur.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Incidenthantering av incidenter rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

5.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Kortläsare för autentisering	Kortläsare för autentisering via kort eller RFID. Befintliga medier, såsom inpasseringskort till Kundens lokaler, kan användas.
Kontoadministration	Kontoadministration hanteras normalt av Kundens Service Desk och ingår i Leverantörens åtagande ifall Tjänsten levereras tillsammans med Service Desk. Som Tillvalsfunktionalitet kan Leverantören hantera kontoadministration för Säker utskrift åt Kunder som saknar Service Desk alternativt där detta ej ryms inom ramen för åtagandet från en extern leverantörs Service Desks.

5.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

5.2.1 Översikt

5.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

5.2.1.2 Ansvarsmatris

R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.

A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.

C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.

I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

5.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release Management process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som	I	RA	RC	

Kunds interna och Kunds externa leverantörer.				
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	
Licenser, support- och serviceavtal kopplade till Säker utskrift				
Uppläggnings, ändring & borttagning av säker utskriftskö och drivrutiner för av Kunden godkända skrivare.	I	RA	C	
Uppdatering av drivrutiner för av Kunden godkända skrivare.	I	RA	C	
Övervakning av säker utskriftskö för nätverksskrivare.	I	RA		

5.2.3 Tillvalsfunktionalitet

5.2.3.1 Kortläsare för autentisering

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Kortläsare för autentisering	F	RA	C	
Montering och installation av kortläsare för autentisering.	F	RA		
Media för autentisering (Kort, Tagg, RFID)	F	RA	C	Om befintligt media ej ska användas.

5.2.3.2 Kontoadministration

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Leverantören hanterar kontoadministration för Säker utskrift.	I	RA	C	Registrering av användare för att nyttja säkra utskriftsköer samt media för autentisering.

5.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

5.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

5.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Servicenivåuppfyllnad	I	Uppfyllnad enligt modell.	Månadsvis
Ärenden	I	Antal ärenden	Månadsvis.

5.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskottet förvaltningsramverk och processer.

5.4 Servicenivå

Servicenivå är den garanti som Leverantören lämnar för prestationer kopplade till tjänstens funktionalitet. För tjänstens grundfunktionalitet lämnas följande maximala prestationstider. Längre svarstider för prestationerna nedan kan avtalas separat.

5.4.1 Grundfunktionalitet

Prestation	Mätvärde
Respons- och filtreringstid larm	15 min
Eskalationstid konstaterade incidenter	5 min
Lösningstid incidentrutin	Avtalas specifikt för respektive Kund

5.4.2 Definitioner

Prestation	Definition
Respons- och filtreringstid larm	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att ett larm påtalas till det att larmet är filtrerat enligt överenskommen larmsättningsnivå.
Eskalationstid konstaterade incidenter	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident har konstaterats tills det att den är eskalerad enligt överenskomna processer.
Lösningstid incidentrutin	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident är tilldelad för lösning tills det att incidenten är löst med överenskommen incidenthanteringsrutin.

5.4.3 Prioritering

Prioritering av en Incident ska göras baserat på en kombinerad bedömning av den påverkan en Incident har och den skyndsamhet som erfordras för avhjälpande av Incidenten. Dessa två värden ska kombineras enligt matriser nedan vilket resulterar i en skala för Prioritet (P1-P4).

Prioritet

Kategori	Beskrivning
1	Har allvarlig ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en väsentlig del av, eller alla användare. Problemet har mycket stor påverkan på Verksamheten och användarnas möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
2	Allvarligt Fel som har stor ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en mindre del av användarna eller ett område. Problemet har mycket stor påverkan för vissa användares möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
3	Begränsad ekonomisk påverkan/risk och/eller berör enskilda användares arbetsplats. Funktioner som behövs för att utföra användarens primära arbetsuppgifter kan inte användas. Dock är konsekvensen inte verksamhetskritisk.
4	Låg eller obefintlig ekonomisk påverkan/risk och berör enskilda användares arbetsplats. Tillstånd som medför icke önskvärda situationer då servicesituationen inte är optimal, tillfällig lösning finns.

5.4.3.1 Påverkan

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg påverkan.

Påverkan

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Flera användare påverkade Flera applikationer är otillgängliga med stor påverkan i verksamheten Större delen av kundens användare är påverkade
Hög	Stor påverkan i enskild användare En applikation är otillgänglig med påverkan i verksamheten Fler än ett fåtal av kundens användare påverkade
Medel	En användare påverkas Ett fåtal användare påverkas Applikation med ingen eller begränsad tillgänglighet
Låg	Enskild användare påverkad Applikation med begränsad funktionalitet Övriga ärenden

5.4.3.2 Skyndsamhet

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg skyndsamhet.

Skyndsamhet

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Ett omedelbart behov Påverkan kommer att eskalera snabbt Ingen workaround finns tillgänglig Ingen eller reducerad tillgänglighet alt. säkerhetsintrång
Hög	Ett behov inom timmar Påverkan kommer att eskalera långsamt Ingen workaround finns tillgänglig Kraftigt reducerad funktionalitet
Medel	Ett behov inom dagar Påverkan kommer kanske att eskalera En workaround finns tillgänglig Reducerad funktionalitet
Låg	Ett behov inom en/två veckor En workaround finns tillgänglig

5.4.3.3 Prioriteringsmatris

I tabellen nedan redovisas prioritering som baseras på påverkan och skyndsamhet och som resulterar i en Prioritet (P1-P4).

Prioriteringsmatris

		Påverkan			
		Kritisk	Hög	Medel	Låg
Skyndsamhet	Kritisk	P1	P1	P2	P3
	Hög	P1	P2	P3	P3
	Medel	P2	P3	P3	P4
	Låg	P3	P3	P4	P4

6 Skanning

6.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Tjänsten innebär att Atea tillhandahåller funktionen skanning på skanner/multifunktionsenhet/handenhet.

- Konfiguration av skanning på skanner/multifunktionsenhet/handenhet.
- Ändring av konfiguration av skanning på skanner/multifunktionsenhet/handenhet.
- Radering av konfiguration på skanner/multifunktionsenhet/handenhet.

6.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Skanning	Skapande av digital bild från fysiskt föremål.
Övervakning Tjänstekomponenter	Övervakning av Tjänstekomponenter för att säkerställa att Tjänsten levereras enligt överenskommen Servicenivå.
Service Requests	Service Request Fulfillment. Inklusivt att meddela skaparen av ärendet om uppdateringar av ärendets status och framsteg.
Change Requests	Implementation av Change Request rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Incidenthantering	Incidenthantering av incidenter rörande alla punkter som omfattas av Tjänsten.
Problemidentifiering	Problemidentifiering på Tjänsten.
Konfiguration	Konfiguration av Tjänstekomponenter.
Proaktivt underhåll	Uppdatering med mjukvara för att bibehålla funktion och förebygga Incident.

6.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
OCR tolkning	Med tillvalsfunktionaliteten OCR Tolkning utökas grundfunktionaliteten med funktionalitet för maskininläsning. Tilläggstjänsten ger användaren möjlighet att via multifunktionsenhet skanna och överföra dokument som är sökbara.
Skanning från mobila enheter	Möjlighet att använda mobila enheter för skanning och sammanfoga i samma informationsflöde som från skanner/multifunktionsenhet/handenhet.

6.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

6.2.1 Översikt

6.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

6.2.1.2 Ansvarsmatris

R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.

A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.

C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.

I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

6.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Incident- och Major Incident Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Incident Management process och Major Incident Management process.	I	RA	CI	
Problem Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Problem Management process.	I	RA	CI	
Change- och Release Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Change Management process och Release Management process.	I	RA	CI	
Implementation av Standard Change och Service Request.	I	RA	CI	
Implementation av Change.	F/T	RA	CI	
Knowledge Management av Tjänsten i enlighet med Leverantörens Knowledge Management process.	I	RA		
Integration med andra Tjänstekomponenter inom Leverantören åtagande såväl som Kunds interna och Kunds externa leverantörer.	I	RA	RC	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av integrationer inom Leverantörens åtagande.	I	RA	C	
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av grundläggande integrationer som nyttjar inbyggt API med Kunds system som inte omfattas av Leverantörens åtagande.	I	RA	RC	Gäller arbete som utförs inom Tjänsten. Ej arbete på externt system.
Analys, utveckling, driftsättning och övervakning av komplexa integrationer med Kunds system.	T	RC	RAC	

Konfiguration av skanning på skanner/multifunktionsenhet/handenhet.	I	RA	C	
Ändring av konfiguration av skanning på skanner/multifunktionsenhet/handenhet.	I	RA	C	
Radering av konfiguration på skanner/multifunktionsenhet/handenhet.	I	RA	C	

6.2.3 Tillvalsfunktionalitet

6.2.3.1 OCR tolkning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Licenser för OCR tolkning.	I	RA		
Upprätthållande av serverapplikation för OCR tolkning.	I	RA		

6.2.3.2 Skanning från mobila enheter

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Licenser för Skanning från mobila enheter.	I	RA		
Upprätthållande av serverapplikation för Skanning från mobila enheter.	I	RA		

6.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

6.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

6.3.2 Standardrapporter

Rapport	Prismodell	Beskrivning	Periodicitet
Servicenivåuppfyllnad	I	Uppfyllnad enligt modell.	Månadsvis
Ärenden	I	Antal ärenden	Månadsvis.

6.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskommelse förvaltningsramverk och processer.

6.4 Servicenivå

Servicenivå är den garanti som Leverantören lämnar för prestationer kopplade till tjänstens funktionalitet. För tjänstens grundfunktionalitet lämnas följande maximala prestationstider. Längre svarstider för prestationerna nedan kan avtalas separat.

6.4.1 Grundfunktionalitet

Prestation	Mätvärde
Respons- och filtreringstid larm	15 min
Eskalationstid konstaterade incidenter	5 min
Lösningstid incidentrutin	Avtalas specifikt för respektive Kund

6.4.2 Definitioner

Prestation	Definition
Respons- och filtreringstid larm	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att ett larm påtalas till det att larmet är filtrerat enligt överenskommen larmsättningsnivå.
Eskalationstid konstaterade incidenter	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident har konstaterats tills det att den är eskalerad enligt överenskomna processer.
Lösningstid incidentrutin	Den tid Leverantören garanterar att det maximalt tar från det att en incident är tilldelad för lösning tills det att incidenten är löst med överenskommen incidenthanteringsrutin.

6.4.3 Prioritering

Prioritering av en Incident ska göras baserat på en kombinerad bedömning av den påverkan en Incident har och den skyndsamhet som erfordras för avhjälpande av Incidenten. Dessa två värden ska kombineras enligt matriser nedan vilket resulterar i en skala för Prioritet (P1-P4).

Prioritet

Kategori	Beskrivning
1	Har allvarlig ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en väsentlig del av, eller alla användare. Problemet har mycket stor påverkan på Verksamheten och användarnas möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
2	Allvarligt Fel som har stor ekonomisk påverkan/risk och/eller berör en mindre del av användarna eller ett område. Problemet har mycket stor påverkan för vissa användares möjlighet att använda de Funktioner som är nödvändiga för att utföra deras arbete.
3	Begränsad ekonomisk påverkan/risk och/eller berör enskilda användares arbetsplats. Funktioner som behövs för att utföra användarens primära arbetsuppgifter kan inte användas. Dock är konsekvensen inte verksamhetskritisk.
4	Låg eller obefintlig ekonomisk påverkan/risk och berör enskilda användares arbetsplats. Tillstånd som medför icke önskvärda situationer då servicesituationen inte är optimal, tillfällig lösning finns.

6.4.3.1 Påverkan

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg påverkan.

Påverkan

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Flera användare påverkade Flera applikationer är otillgängliga med stor påverkan i verksamheten Större delen av kundens användare är påverkade
Hög	Stor påverkan i enskild användare En applikation är otillgänglig med påverkan i verksamheten Fler än ett fåtal av kundens användare påverkade
Medel	En användare påverkas Ett fåtal användare påverkas Applikation med ingen eller begränsad tillgänglighet
Låg	Enskild användare påverkad Applikation med begränsad funktionalitet Övriga ärenden

6.4.3.2 Skyndsamhet

I tabellen nedan redovisas definitionerna av hög, medel och låg skyndsamhet.

Skyndsamhet

Kategori	Beskrivning
Kritisk	Ett omedelbart behov Påverkan kommer att eskalera snabbt Ingen workaround finns tillgänglig Ingen eller reducerad tillgänglighet alt. säkerhetsintrång
Hög	Ett behov inom timmar Påverkan kommer att eskalera långsamt Ingen workaround finns tillgänglig Kraftigt reducerad funktionalitet
Medel	Ett behov inom dagar Påverkan kommer kanske att eskalera En workaround finns tillgänglig Reducerad funktionalitet
Låg	Ett behov inom en/två veckor En workaround finns tillgänglig

6.4.3.3 Prioriteringsmatris

I tabellen nedan redovisas prioritering som baseras på påverkan och skyndsamhet och som resulterar i en Prioritet (P1-P4).

Prioriteringsmatris

		Påverkan			
		Kritisk	Hög	Medel	Låg
Skyndsamhet	Kritisk	P1	P1	P2	P3
	Hög	P1	P2	P3	P3
	Medel	P2	P3	P3	P4
	Låg	P3	P3	P4	P4

7 Behovsanalys och strategisk design av utskriftsmiljö

7.1 Tjänstens innehåll och funktionalitet

Leverantören kan vid behov genomföra en analys av Kundens utskriftsbehov och utifrån denna analys ta fram strategisk och teknisk design för en kostnadseffektiv, miljöeffektiv och produktiv utskriftsmiljö.

7.1.1 Grundfunktionalitet

Denna funktionalitet ingår som standard i Tjänsten samt ingår i grundprissättningen för Tjänsten.

Funktionalitet	Beskrivning
Analys	<p>Analys av hela kundens utskriftsmiljö, alternativt en avgränsning som kan representera hela verksamheten. Analysen innefattar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analys av arbetssätt. • Inventering av utrustning. • Nyttjandegrad. • Verksamhetens behov. <p>Analysen möjliggör skapandet av en dokumenterad rapport över nuläget.</p> <p>Utdrag av innehåll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En oberoende analys av nuläge avseende utskrifter, kopiering och skanning. • Tydliggöra kostnadsdrivande faktorer • Beräkning av miljöpåverkan • Identifiering av säkerhetsrisker <p>Workshop och presentation av analys-rapport på plats hos kund.</p>
Strategi	<p>Innehåller en övergripande strategi baserad på Analysens rapport. Strategin innehåller även förslag på printpolicy. Exempel på innehåll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Förslag på effektiviseringar gällande utskriftsmiljön. • Förslag på åtgärder gällande kostnader • Förslag på åtgärder gällande miljöpåverkan • Förslag på åtgärder gällande säkerhetsrisker <p>Tillvalsfunktionaliteten förutsätter att Analys levereras av Leverantören.</p>
Design	<p>I designen presenteras det konkreta förslaget baserat på Analysen och Strategin. Designen beskriver de ingående komponenterna som krävs för att uppnå en optimal miljö för säkerhet, miljö, ekonomi och funktionalitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknisk design • Utplacering av utskriftsenheter på planskisser • Beskrivning av funktion <p>Tillvalsfunktionaliteten förutsätter att Analys och Strategi levereras av Leverantören.</p>

7.1.2 Tillvalsfunktionalitet

Nedan tillvalsfunktionaliteter är valbara. Kostnad för vald Tillvalsfunktionalitet tillkommer.

Funktionalitet	Beskrivning
Utbildning	Tillvalsfunktionaliteten säkerställer att kundens personal har tillräcklig utbildning och kompetens att nyttja utskriftsmiljön. Utbildningen ska även ge kunskap att hantera utskriftsmiljön på ett sätt som minimerar risken för driftstörningar eller felaktigt handhavande.

7.2 Leveransansvar

I detta kapitel beskrivs vilka komponenter som ingår i tjänsten, vem som är ansvarig samt vilken prismodell som används.

7.2.1 Översikt

7.2.1.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

7.2.1.2 Ansvarsmatris

R = Utförandeansvarig (Responsible). Den part som är ansvarig för arbetet för utförande av aktiviteten.

A = Ytterst ansvarig (Accountable). Den part som är ytterst ansvarig för att aktiviteten utförs korrekt.

C = Konsulteras (Consulted). Resurser vars åsikter är efterfrågade.

I = Informeras (Informed). Ska alltid informeras om status för utförande av aktiviteten.

7.2.2 Grundfunktionalitet

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Mjukvara för inventering	F/T	RA		Installation av mjukvara hos kund krävs.
Enkäter	F/T	RA	RC	Behovsanalys
Intervjuer	F/T	RA	RC	Fördjupad behovsanalys
Rapportsammanställning	F/T	RA		
Framtagande av printpolicy	F/T	RA	I	
Framtagande av övergripande strategi för utskrifter.	F/T	RA	I	
Framtagande av teknisk design för utskrifter	F/T	RA	I	
Tillhandahålla planskisser till Kundens lokaler för planering av utskriftsenheternas placering.	I	I	RA	

7.2.3 Tillvalsfunktionalitet

7.2.3.1 Utbildning

Innehåll	Prismodell	Leverantören	Kund	Kommentar
Utbildning av teknisk personal	F/T	RA	RI	
Användarutbildning	F/T	RA	RI	

7.3 Rapportering

I detta kapitel beskrivs vilken rapportering som erbjuds via tjänsten. Kundenpassade rapporter kan definieras som standardrapport efter överenskommelse.

7.3.1 Prismodell

- I = Inkluderat i tjänstens månadskostnad utan extra kostnader.
- F = Extra kostnader tillkommer enligt fast prislista (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).
- T = Extra kostnader tillkommer baserat på tids- och materialåtgång (Kan även tillhandahållas som en månadskostnad).

7.3.2 Standardrapporter

Inga standardrapporter definierade.

7.3.3 Extrarapporter

Alla rapporter som inte är definierade ovan anses vara Extrarapporter och ska hanteras enligt överenskottet förvaltningsramverk och processer.

7.4 Servicenivå

Tjänsten saknar Servicenivå.