

Anpassad Uppstart Plus

Sammanfattning

iCentrex konfigurerar och anpassar kundens setup för telefoni, växellösningar och andra tjänster. Detta sker enligt kundens önskemål efter samråd och guidning. En anpassad implementation innebär att iCentrex kan frångå standardvärden och säkerställa att alla delar som överenskommits i en kravspecifikation levereras.

Specifikation av tjänsten

Tjänsten avser ett grundpaket av timmar som beroende på omfattning av anpassning och tilläggstjänster kan behöva utökas med fler timmar som debiteras löpande eller på fastpris. Detta sker vid införsäljning eller efter uppstartsmöte. Förändringar i avrop efter uppstartsmötet ingår ej i tjänsten Anpassad implementation större utan räknas som löpande förändring förutsatt att det inte rymms i tidsbudgeten från början.

För att nå bästa resultat ingår totalt 8 arbetsdagar enligt följande:

1. Målstudie (1 arbetsdag)

- Genomgång av kundens miljö, mål och möjligheter
- Möjliga effektiviseringar
- Kvalitetshöjande åtgärder
- Arbetsmetodik
- Teknik och rutiner
- Information och kommunikation
- Projektplan
- Projektverktyg

2. Workshop på plats hos kund¹ (1 arbetsdag)

- Tidsplan och administration
- Kunddata – Tjänster och funktioner
 - o Huvudnummer
 - o Gruppnummer
 - o Aktivitetsstyrning
 - o Röstbrevlåda
 - o Hantering av undantag
 - o Nummertjänster
 - o Funktionsgrupper
 - o Tillval till Användarlicens
 - o Mobila tjänster
 - o Tillval till företagsgemensamma tjänster
 - o Faxlösningar
 - o Hårdvara
 - o Övrigt
- iCentrex Starter – Kunddatainsamling
- Projektplan och avstämningar

3. Konfiguration 24 timmar

4. Löpande projektledning (12 timmar)

5. Avstämningsmöten per telefon (6 st à 1 timme)

- Projektavstämning
- Tidsplan
- Frågor

6. Dokumentation (2 timmar)

- Mötesprotokoll

¹ Ersättning för restid och reskostnader tillkommer



- Avropsdokumentation

7. Uppföljning och överlämning till förvaltning (2 timmar)

- Mötesprotokoll
- Avropsdokumentation

Fördelningen av tid kan variera beroende på vilken lösning kunden efterfrågar och projektets natur. Ovanstående timfördelning är att betrakta som en exemplifiering.

Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att göra en noggrann förberedelse inför Workshop. Där inhämtas information från alla aktuella avdelningar. Krav och önskemål ska även finnas tydligt dokumenterat.

Kunden ansvarar för att inkomma med fullständig kunddata enligt tidsplan. Kunden kontakter tidigare leverantör och säger upp avtal samt säkerställer att eventuella nummer finns tillgängliga för portering.

Omfattning av leverans

Tjänsten anses levererad när den driftsatt. Kunden ger ett leveransgodkännande när allt är levererat enligt överenskommelse.

Tillval vid leverans

- Extra workshops
- Löpande projektledning
- Kommunikationspolicy
- Utbildning
- Utveckling
- Statistik och analys
- Anpassade manualer
- Mm

Övriga villkor

Kunden skall vara behjälplig vid felsökning. Om Tjänsten köps via Business Partner till iCentrex skall felrapportering ske till aktuell Partner enligt av denne specificerade riktlinjer. Om Tjänsten köps direkt av iCentrex skall Tjänsten i första hand felrapporteras via mail till kundcenter@icentrex.se. I andra hand samt vid akuta fel sker felrapportering via telefon till 020-20 20 22.

iCentrex ansvarar endast för utrustning som ingår i Tjänsten. iCentrex tillhandahåller endast support av hårdvara som är godkänd, inköpt och, i förekommande fall, provisionerad av iCentrex. iCentrex förbehåller sig rätten att fakturera Kund om orsak till fel inte beror på iCentrex.

Restid debiteras med 490 kr/h samt faktiska kostnader + 10% av resans kostnad i administration. Resa inom Stockholm eller Göteborg 690 kr/tillfälle.

