

TELE2 DATANÄT LEVERANSBESKRIVNING



TELE2
● ● ● ● ● ●
FÖRETAG



Inledning

Här beskriver vi vilka faser som er leverans består av, samt vilka aktiviteter varje fas innehåller. Det är viktigt att Tele2 och ansvariga personer hos er arbetar i samförstånd så att nödvändiga resurser finns tillgängliga.

Er leverans av Tele2:s datanättjänster, t ex IP VPN, Ethernet VPN, våglängder, svartfiber etc. består av tre faser: Beställningsfas, leveransfas och driftsättningsfas.

Övergripande tidplan

1

Beställning

2

Leverans

3

Driftsättning

Fas 1: Beställningsfas

Under den första fasen läggs grunden för leverans av den önskade tjänsten.
Information samlas in på en övergripande nivå.

Aktiviteter under beställningsfasen:

- Inhämtning av beställningsunderlag (önskad tjänst, bandbredd, leveransadress etc.)
- Offert tas fram till kunden där förutsättningarna för leverans av de önskade tjänsterna säkerställs, t ex tillgång till ledig fiber
- Beställning läggs/avtal undertecknas

Vid behov säkerställs den tekniska lösningen i dialog med kunden.

Framgångsfaktorer under beställningen:

- Nyckelpersoner har utsetts som är insatta i önskad lösning
- Korrekt information inkommer i tid

Övergripande tidplan

1

Beställning

2

Leverans

3

Driftsättning

Fas 2: Leveransfas

Under denna fas byggs förutsättningarna för en fungerande tjänst enligt era behov.

Aktiviteter under leveransfasen:

- Ni får en orderbekräftelse, vilken indikerar att leveransen har inletts.
- En personlig leveransledare utses, som är med er under hela kundresan fram till avslutad leverans.
- Leveransledaren sätter en preliminär leveransplan tillsammans med er.
- Tele2 får ett bekräftat leveransdatum från underleverantör och återkommer till er med ett bekräftat leveransdatum.
- Tekniker kommer ut till er för att säkerställa tillgängligt fastighetsnät (s.k. förprojektering) samt för att säkerställa placering av kundplacerad utrustning (CPE).
- Fastighetsnät byggs (om sådant beställts).
- Förbindelse mellan er fastighet och Tele2 upprättas.

Framgångsfaktorer under leveransfasen:

- Tekniker har varit på plats vid er fastighet i förväg, en s.k. förprojektering.
- God dialog mellan leveransavdelningen och tekniskt ansvarig på ert företag.
- Inga sena förändringar görs utanför den överenskomna planen.

Övergripande tidplan

1

Beställning

2

Leverans

3

Driftsättning

Fas 3: Driftsättningsfas

Under denna fas driftsätts och kvalitetssäkras era tjänster, för att sedan lämnas över till Tele2:s driftsorganisation.

Aktiviteter under driftsättningsfasen:

- Validering av teknisk kunddata och konfigurerings av utrustning i enlighet med definition från informationsinsamlingen.
- Installation av utrustning hos er.
- Fälttekniker kontrollerar förbindelsen.
- Leveransledare skickar bekräftelse på genomförd leverans.

Framgångsfaktorer under driftsättningsfasen:

- Möjlighet till löpande avstämning.
- Tekniker har varit på plats vid er fastighet i förväg, en s.k. förprojektering, på så sätt elimineras riskerna för komplikationer vid driftsättningsfasen.
- Ni som kund har möjlighet att testa förbindelsen direkt efter driftsättning för att upptäcka eventuella fel tidigt.

Kvalitetssäkring

Tele2 arbetar aktivt för att säkerställa kvaliteten i allt vi levererar. Följande steg säkerställer att tjänster är rätt registrerade samt levererade i enligt med beställningsunderlaget.

- Tekniker kontrollerar att förbindelsens fibervärde är godkända.
- Kontroller utförs för att säkerställa att tjänsten fungerar.
- Statistikinsamling samt eventuell övervakning aktiveras.
- Vid redundant förbindelse så utförs ett redundanstest tillsammans med kund, om all kundutrustning finns på plats, för att säkerställa funktionalitet.

Efter driftsättningen kommer Tele2 att skicka ut en kort kundenkät för att kunna följa upp kvaliteten av genomförd leverans.

Leveransavdelningen är ansvariga för implementationen i upp till två dagar efter driftsättning. Efter detta sker en överlämning till driftorganisationen och kontaktvägar till Support meddelas till orderansvarig i samband med en leveransbekräftelse.