

Tjänstebeskrivning

Livscykelhantering av hårdvara

Med tjänsten Livscykelhantering av hårdvara får kunden kontroll över sina kostnader och enkla metoder för att hantera inköp och att ersätta produkter över tiden.

Innehåll

1	Översikt	3
2	Tjänstens innehåll	3
2.1	Definitioner	3
2.2	Tjänstemodul för livscykelhantering	4
2.2.1	Innehåll och uppgifter	4
2.2.2	Tillval	5
2.2.3	Uppgifter som debiteras separat	6
2.2.4	Begränsningar och ansvar	6
2.2.5	Aktiviteter vid initiering	6
2.2.6	Rapportering	6
2.2.7	Ändring i Tjänsten	6
2.3	Tjänstemodul för beställningsportal	6
2.3.1	Innehåll och uppgifter	6
2.3.2	Uppgifter som debiteras separat	7
2.3.3	Begränsningar och ansvar	7
2.3.4	Aktiviteter vid initiering	7
2.3.5	Rapportering	7
2.4	Tjänstemodul för finansieringslösning	7
2.4.1	Innehåll och uppgifter	7
2.4.2	Tillval	7
2.4.3	Uppgifter som debiteras separat	7
2.4.4	Begränsningar och ansvar	7
2.4.5	Aktiviteter vid initiering	8
2.4.6	Rapportering	8

3	Övriga tillval	8
3.1	Integrering av inköpssystem	8
3.2	Utökat innehåll i Inventarieregister	8
4	Öppettider	8
5	Begränsningar och ansvar	8
6	Tjänsternas livscykel	9
6.1	Aktiviteter vid initiering av Tjänsten	9
6.2	Aktiviteter vid Tjänstens upphörande	9

1 Översikt

Med Tjänsten Livscykelhantering av hårdvara får kunden kontroll över sina kostnader och enkla metoder för att hantera inköp och att ersätta produkter över tiden. Målet är att standardisera kundens hårdvarumiljö med hjälp av lämpliga produktpaket som möjliggör en komplett och effektiv livscykelhantering.

Med bastjänsten erhåller användarna ett produktpaket som är anpassat efter deras behov. Med ersättningshanteringstjänsten ser Leverantören till att produktpaket ersätts efter behov, data tas om hand på ett säkert sätt när produkter tas ur bruk och sköter finansiell hantering enligt avtal.

Ersättnings- och livscykel-tjänsten är oberoende av hårdvarans tillverkare.

2 Tjänstens innehåll

Tjänsten kommer att implementeras enligt leverantörens processer och dra nytta av stordriftsfördelar. Med Tjänsten beställer kunden certifierad hårdvara enligt övernskommen produkt- och tjänstekatalog. Leverantören lagerhåller produkter och tar fram ersättningsprodukter vartefter produkterna slutar supportas av tillverkarna.

2.1 Definitioner

Definitioner	
Kontraktperiod	Kontraktperiod avser kontraktperioden för ersättnings- och livscykel-tjänsten.
Produktpaket	Produktpaket innebär den utrustningskonfiguration som överenskommit med Kunden. Ett produktpaket består av huvudprodukten (t.ex. en bordsdator/bärbar dator) och tillbehör. Ett tillbehör är en nödvändig del av huvudprodukten.
Produktmodell	En individuell produkt utrustad med en produktkod inom ett produktpaket.
Livscykel för produktmodell	En produktmodell har en livscykel som definieras av tillverkaren. Produktmodeller och paket som avtalas när tjänsten tas i bruk, eller motsvarande produkter beroende på den tekniska utvecklingen, kommer att levereras till kunden under tjänstperioden. På grund av modelländringar hos tillverkaren måste produktmodeller ibland bytas ut mitt i en kontraktperiod. Modelländringar avtalas tillsammans med kunden.
Produktpaketens livscykel	Livscykeln för de produktpaket som ingår i den tjänst som levereras av leverantören är det automatiska ersättningsintervallet för produktpaket som kunden och

	leverantören kommit överens om. Normalt samma som avskrivningstiden för ett produktpaket.
Inventarieregister	Inventarieregister är ett register som skapats som ett stöd för kunden och leverantören när det gäller att hantera finansiering för produktpaket. Inventarieregister kan användas för att generera olika rapporter för finansiell redovisning, informationshantering och affärsenheter. Leverantören justerar registerinställningarna för kundens räkning.

2.2 Tjänstemodul för livscykelhantering

Inom Tjänstemodulen för livscykelhantering hanteras all hårdvara som inventarieregistreras. I bastjänsten innebär det endast nätverksanslutna produkter. Hantering av mobiltelefoner är ett särskilt tillval. För övriga produkter se Tjänstemodul för inköpsportal.

2.2.1 Innehåll och uppgifter

I Tjänstemodulen ingår följande arbetsuppgifter:

- Certifiering av nya produkter och produktpaket
- Uppläggning av nya produkter i beställningsportal
- Hantering av logistik och förinstallation
- Uppackning
- Återtag
- Miljövänlig skrotning av gammal utrustning

2.2.1.1 Certifiering av nya produkter

Leverantören certifierar ny hårdvara vartefter den slutar supportas av tillverkaren eller nya behov uppstår hos Kunden. Certifiering säkerställer att utrustningen är lämplig att ha i Kundens miljö och fungerar med Kundens applikationer. I certifieringsprocessen skapar Leverantören den mjukvaruplattform (Imagehantering) som Kunden behöver. Vid utbyte av produktmodell så anpassar den nya hårdvarans drivrutiner i befintlig mjukvaruplattform. Leverantören ger förslag om efterkommande produkt i tillverkarens produktlivscykelhantering. Avstämning sker med Kund och parterna enas om ny modell som ska ingå i tillgängligt sortiment för Kunden. Certifiering av nya produktmodeller hanteras enligt punkt 2.2.7. Ändring i Tjänsten.

2.2.1.2 Uppläggning av nya produkter och produktpaket i beställningsportal

Leverantören lägger upp certifierade produkter och produktpaket i beställningsportalen efter överenskommelse med Kund.

2.2.1.3 Hantering av logistik och förinstallation

Leverantören genomför utbyten av större mängder som koordinerade projekt.

Leverantören registrerar nätverksansluten utrustningen i inventariedatabasen.

Leverantören förinstallerar beställda datorer med överenskommet operativsystem och applikationer på sitt centrala lager om Kunden beställt tillvalet.

Beställd hårdvara skickas till slutanvändarens adress.

2.2.1.4 Uppackning

Vid utbyte av större mängder av datorer och datorpaket packar Leverantören upp datorer och kopplar in dem på användarens arbetsplats. Leverantören lägger eventuellt emballage på anvisad plats av Kunden. Vid enstaka beställningar ombesörjer Kunden själv uppackning och bortforsling av emballage.

2.2.1.5 Återtag

Vid enstaka återtag beställer Kunden återtag i beställningsportalen. Leverantören skickar ut en kartong och adressetikett till Kunden. Kunden ombesörjer att packa ned utrustning, klistra på adressetikett och meddela speditör att paket finns att hämta.

Vid större mängder hanterar Leverantören återtaget i koordinerade projekt.

Leverantören avregistrerar utrustningen i inventariedatabasen.

Leverantören säkerhetsraderar hårddisk och skickar certifikat.

2.2.1.6 Miljövänlig skrotning

Leverantören ombesörjer att återtagen utrustning destrueras på ett miljövänligt sätt.

2.2.2 Tillval

2.2.2.1 Förinstallation innan leverans

Leverantören laddar på operativsystem och applikationer innan leverans enligt överenskommelse med Kunden.

2.2.2.2 Inventariehantering på övrig utrustning

Leverantören hanterar inventarieregister på överenskomna produkter utöver nätverksanslutna produkter som ingår i bastjänsten.

2.2.2.3 Säkerhetsbur på plats hos Kund

Leverantören ombesörjer att säkerhetsburar för uttjänt elektronik placeras ut hos Kunden. Leverantören tömmer dessa burar regelbundet för säker frakt och hantering av destruktion.

2.2.2.4 Krav på extra säkerhet

Parterna överenskommer om specialarrangemang runt hantering av datorer och hårddiskminnen. Överenskommelsen beskrivs i Scope-of-Service.

2.2.2.5 Returlagerhantering

Leverantören erbjuder en returlagerhantering som option. Detta innebär att Kunden kan returnera enstaka datorer till centrallagret. Datorn fräschas upp och ominstalleras och kan därefter skicks ut till Kunden igen vid nästa beställning.

Tjänsten innebär att Kunden upphör att betala löpanden Tjänst för IT-arbetsplatshanteringen under tiden datorn befinner sig på lagret.

2.2.2.6 Inventarieregister och hantering av mobiltelefoner

Leverantören levererar inventarieregister och hantering av mobiltelefoner. Ett krav för detta tillval är att Kunden också köper Tjänsten Managed Mobile av Leverantören. Överenskommen omfattning av tillvalet beskrivs i Scope-of-Service. Arbetsuppgifter som kan omfattas av tillvalet är:

- Registrering i Leverantörens Tjänst för Managed Mobile
- Certifiering av nya produkter
- Uppläggning av nya produkter i beställningsportal
- Kvalitetskontroll
- Bipacketering av SIM-kort
- Uppgradering av mjukvara
- Förinstallation av överenskomna applikationer och e-postinställningar

- Återtag och återköp av terminaler
- Säker radering
- Miljövänlig skrotning
- Förlängd garanti
- Månadsrapportering

2.2.3 Uppgifter som debiteras separat

Uppackning och inkoppling av utrustning vid enstaka beställningar. Debiteras enligt kostnad för IMAC.
Flytt av utrustning mellan användare och kontor. Beställning debiteras enligt kostnad för IMAC.
Inventarieregisterförändring.
Utredningar som beror på Kundens ansvar.

2.2.4 Begränsningar och ansvar

Kunden ska utse behöriga beställare som kan ta beslut om nya modeller och attestera användarnas beställningar.
Tjänsten kräver att Kunden också köper Tjänsten IT-arbetsplatshantering av Leverantören.
Kunden ska lämna en prognos på beräknad efterfrågan tre månader i förväg för att Leverantören ska kunna säkerställa tillgång på produkterna. Kunden ska uppdatera prognosen varje månad.
Kunden måste genomföra ett acceptanstest vid certifiering av ny hårdvara eller förändring av BAS-image.
Leverantörens inventarieagent (mjukvara) måste installeras på utrustning som hanteras i Tjänsten.
Leverantören ansvarar inte för flytt mellan användare, kontor eller inventarieregisterförändring som Kunden inte anmält till Leverantören. Anmälan måste göras via beställningsportalen.
Leverantören hanterar plattform och licenser för att upprätthålla Tjänsten.

2.2.5 Aktiviteter vid initiering

Initiering av Tjänsten utförs i Transitions-/Transformationsprojekt och avtalas separat.
Parterna ska komma överens om vilka produktmodeller/produktpaket som ska livscykelhanteras i Tjänsten.
Parterna ska komma överens om hur BAS-Image ska se ut. Finns ingen överenskommelse så gäller Leverantörens standarddefinition.
Parterna ska komma överens om vilka BAS-applikationer som ska förinstalleras på fabrik. Finns ingen överenskommelse så gäller Leverantörens standarddefinition.

2.2.6 Rapportering

Leverantören redovisar månatligen antal datorer som hanteras i Tjänsten.

2.2.7 Ändring i Tjänsten

Kunden kan förändra Tjänsten under avtalsperioden, t.ex. lägga till, ta bort eller ändra modeller, lägga till eller ta bort optioner. Förändring sker enligt Leverantörens Ändringshanteringsprocess och påverkar pris för Tjänsten i motsvarande mån.

2.3 Tjänstemodul för beställningsportal

Leverantören erbjuder en beställningsportal för Kunden att beställa hårdvara och tjänster enligt överenskommen tjänstekatalog.

2.3.1 Innehåll och uppgifter

I Tjänstemodulen ingår följande arbetsuppgifter:
Underhåll av tjänstekatalogen i överenskommelse med Kunden.
Lägga upp och ta bort nya artiklar eller paket.

Samla orderhistorik.

2.3.2 Uppgifter som debiteras separat

Ta fram kundunika rapporter.

2.3.3 Begränsningar och ansvar

Leverantören hanterar plattform och licenser för att upprätthålla Tjänsten.

Kunden utser beställare som har rätt att godkänna förändringar i den tjänstekatalog som presenteras i portalen för Kundens användare.

Kunden definierar attestflöden.

Eventuella anpassningar som krävs i AD-struktur eller Leverantörens portal pga Kundens krav debiteras separat.

2.3.4 Aktiviteter vid initiering

Initiering av Tjänsten utförs i Transitions-/Transformationsprojekt och avtalas separat.

Parterna tillsammans ska tillsammans ta fram beställningsmallar som stödjer den rapportering som Kunden önskar.

2.3.5 Rapportering

Leverantörens standardrapporter begränsar sig till vad som automatiskt kan levereras ur systemet.

2.4 Tjänstemodul för finansieringslösning

Kunden erhåller finansieringslösning som Leverantören ombesörjer. Tjänsten innebär att Kunden får en månadskostnad istället för separata fakturor på varje inköp.

2.4.1 Innehåll och uppgifter

Leverantören samlar inköp av utrustning som ska inventarieregistreras och som gjorts av Kunden under ett kvartal i Leverantörens beställningsportal. Inköpen faktureras med en månadskostnad fördelad över överenskommen avskrivningsperiod.

Vid avskrivningsperiodens slut kan Kunden välja att köpa loss, förlängningshyra eller lämna tillbaka utrustningen.

2.4.2 Tillval

2.4.2.1 Övertag av befintlig utrustning

Leverantören tar över Kundens utrustning enligt överenskottet belopp. Tillvalet innebär att Kunden måste överlämna komplett inventarielista i format som Leverantören kan läsa i inventariehanteringssystemet.

2.4.2.2 Finansieringstjänst av övrig hårdvara

Leverantören finansierar även hårdvara som inte inventarieregistreras. Översnkommelsen ska som minst beskrivas i Scope-of-Service.

2.4.3 Uppgifter som debiteras separat

Utrustning som inte lämnats tillbaka efter avskrivningsperioden och där ingen annan överenskommelse finns om förlängningshyra eller utköp.

Utrustning som inte hanterats varsamt.

2.4.4 Begränsningar och ansvar

Kunden skall fullgöra betalning för hela avskrivningsperioden. Om inget annat överenkommit gäller 36 månaders betalning för arbetsplatser, skärmar och skrivare och 24 månaders betalning för mobiltelefoner och tablets oavsett om Kundens behov av utrustningen förändras under den tiden.

Kunden ska väl vårda Leverantörens utrustning och hålla dem i gott skick, undantaget normalt slitage, och följa Leverantörens skäliga instruktioner för användningen av utrustningen följa Leverantörens skäliga instruktioner för användningen av utrustningen.

2.4.5 Aktiviteter vid initiering

Initiering av Tjänsten utförs i Transitions-/Transformationsprojekt och avtalas separat.

2.4.6 Rapportering

Leverantörens standardrapporter begränsar sig till vad som automatiskt kan levereras ur Leverantörens inventarie system och inköpssystem.

3 Övriga tillval

Innehåll i och omfattning av ytterligare arbete som debiteras extra avtalas separat. Arbetet prissätts enligt gällande konsultprislista.

3.1 Integrering av inköpssystem

Kundens och leverantörens inköpssystem kan integreras. Integrering av inköpssystem implementeras som ett projekt.

3.2 Utökat innehåll i Inventarieregister

Data från kundägda produkter och produktpaket eller från sådana som finansieras av en partner som inte definieras av leverantören, kan infogas i tillgångsregistret tillsammans med eventuella tillhörande kontraktsdetaljer.

4 Öppettider

Öppettiden är 08:00–17:00 på vardagar, om inte annat överenskommit. Det elektroniska inköpssystemet och tillgångsregistret är tillgängligt 24/7, med undantag för inplanerade tjänsteavbrott.

5 Begränsningar och ansvar

Kunden ansvarar för följande:

- Att utse en person och en reserv som ska ansvara för tjänsten för kundens räkning
- Att informera leverantören om eventuella förändringar och exceptionella situationer som påverkar tjänsten utan onödig fördröjning
- Att informera de medarbetare som är inblandade i tjänsten om kontraktsförpliktelserna och tillhandahålla nödvändig utbildning
- Att tillhandahålla användarna lämpliga behörigheter till leverantörens inköpssystem, samt för att hantera förfallna användakonton och se till att användarkonton används korrekt
- Att se till att det är möjligt för leverantören att utföra överenskomna ersättningar inom angiven tid. Extrabesök och -arbete som beror på kunden debiteras separat
- Att underhålla kostnadspool, produktpaketplacering och användardetaljer och andra detaljer i tillgångsregistret enligt överenskommelse
- Att göra kundspecifika miljökonfigureringar och följa tjänsterelaterade riktlinjer

Leverantören ansvarar för följande:

- Att informera kunden om eventuella förändringar och exceptionella situationer (undantag) som påverkar tjänsten utan onödig fördröjning
- Att informera tjänsterelaterad personal om kontraktsförpliktelser och tillhandahålla nödvändig utbildning
- Att producera tjänsten för kunden inom ramen för tjänsteavtalet och den här tjänstebeskrivningen.

6 Tjänsternas livscykel

Leverantören livscykelhanterar de standardiserade Tjänstemodulerna och sköter löpande underhåll av plattformar och licenser.

6.1 Aktiviteter vid initiering av Tjänsten

Initiering sker enligt beskrivning för respektive Tjänstemodul ovan.

6.2 Aktiviteter vid Tjänstens upphörande

När en tjänst upphör innebär det att alla tjänster som beskrivs i tjänstebeskrivningen och som upprättas i samband med starten av tjänsten samt produktion upphör, att kundens data raderas och att driften av verktyg som används för att producera tjänsten upphör. Tjänsten upphör i enlighet med en gemensam plan som innehåller följande uppgifter:

- Kommunikation
- Borttagning av konton från leverantörens system
- Borttagning av dokumentation
- Borttagning från tjänstehanteringssystem och andra liknande system
- Borttagning av kunddata från tjänsteobjekt och leverans av annan information som ska sparas (t.ex. innehåll i konfigurationshanteringsdatabas) till kunden
- Tömning av buffertlager, som innebär att kundens ska beställa alla produkter i kundens buffertlager
- Uppsägning av rapporter
- Nedmontering av telekommunikationsanslutningar
- Överföring av finansieringshanteringsrelaterade frågor till kunden.