

Tjänstebeskrivning

Utskrift

Innehåll

1	Översikt	3
2	Tjänsteinnehåll och uppgifter	3
2.1	Kartläggning och design	3
2.1.1	Innehåll och uppgifter	3
2.1.2	Separat debiterade uppgifter	4
2.1.3	Begränsningar och ansvar	4
2.1.4	Rapportering	4
2.1.5	Initiering	5
2.1.6	Teknik som stöds	5
2.2	Hantering av utrustningsbas	5
2.2.1	Innehåll och uppgifter	5
2.2.2	Separat debiterade uppgifter	6
2.2.3	Begränsningar och ansvar	7
2.3	Logistik och enheter	7
2.3.1	Innehåll och uppgifter	7
2.3.2	Separat debiterade uppgifter	8
2.3.3	Begränsningar och ansvar	8
2.4	Produkttjänst	8
2.4.1	Innehåll och uppgifter	8
2.5	Slutanvändartjänster	9
2.5.1	Innehåll och uppgifter	9
2.5.2	Separat debiterade uppgifter	9
2.6	Utskriftshantering	9
2.6.1	Innehåll och uppgifter	9

2.6.2	Separat debiterade uppgifter	11
3	Separat debiterade uppgifter	11
3.1	Utbildning	11
3.2	Trim	11
3.3	Säker utskrift	11
3.4	Fax Gateway-tjänst	11
4	Begränsningar och ansvar	11
5	Rapportering	12
6	Tjänstens livscykel	12
6.1	Aktiviteter vid initiering	12
6.2	Ändringar av tjänsten	13
6.3	Aktiviteter efter uppsägning av tjänst	13
7	Teknik som stöds	13

1 Översikt

Leverantörens tjänst för utskriftshantering innebär att kundens skrivar- och multifunktionsmiljö kommer att förvaltas i enlighet med tjänstemodellen Patja. Det här betyder att:

- Leverantören sköter hanteringen och utvecklingen av kundens skrivar- och multifunktionsmiljö
- Kunden betalar bara för det man använder
- Syftet med tjänsten är att optimera utskriftsmiljön och -policy
- Hårdvarumiljön utvecklas på ett sätt som ger leverantören möjlighet att övervaka och hantera den.

Exakt vad utskriftshanteringstjänsten och tillhörande driftsmodeller omfattar anpassas efter kundens utskrifts- och multifunktionsmiljö.

2 Tjänsteinnehåll och uppgifter

Utskriftshanteringstjänsten innehåller följande:

- Utvärdering och design
- Hantering av utrustningsbas
- Logistik och utrustning
- Slut användartjänster
- Utskriftshantering

Faktureringen baseras antingen på nätverksanslutna eller icke nätverksanslutna enheter. Avgiften kan vara fast, per enhet eller baserad på antal serviceärenden eller antal utskrivna ark. Om kundens behov eller utrustningsbas förändras, kan tjänsten justeras efter ömsesidig överenskommelse mellan parterna.

2.1 Kartläggning och design

Kartläggnings- och designfasen innebär att kundens utskriftsmiljö migreras till leverantörens utskriftshanteringstjänst på ett kontrollerat sätt. Kartläggnings- och designfasen ska resultera i en utskriftshantering som förbättrar kontrollen över kundens utskriftsmiljö och själva utrustningsbasen. Kartläggnings- och designfasen föregås av en workshop där tjänsten och dess innehåll definieras.

2.1.1 Innehåll och uppgifter

Den här fasen omfattar en förutvärdering, en analys och en design av utskriftsmiljön.

2.1.1.1 Förutvärdering och kartläggning av utskriftsmiljön

Kartläggningen av utskriftsmiljön ger en bild av kundens utskriftsmiljö, samt drift, effektivitet och övergripande kostnad.

Utifrån kartläggningen definierar vi vilka faktorer som kan hjälpa till att optimera utskriftsmiljön.

Kartläggningsprocessens fyra faser	
Fas	Varaktighet
Utvärdering av miljön och avgränsning av stickprovets omfattning och datum; planering och förberedelse av installation av kartläggningsprogramvara, samt distribution av programvaran	2 veckor
Insamling av utskriftsdata (rådata), kartläggning av utskriftsenheternas placering, intervju med personalen	5–10 veckor
Analys av utskriftsdata och rapport över analysen	2–4 veckor
Rapport över resultaten	

Utvärderingen kan göras i både Windows- och Unix-miljöer.

Projektet kartlägger följande:

- Antal utskrivna sidor

- Skrivarens namn, drivrutinens namn, skrivarport
- Skrivartyp (lokal-/nätverksskrivare)
- Svartvita utskrifter/färgutskrifter
- Enkelsidig/dubbelsidig
- Broschyrer (t.ex. sortering, häftning)
- Sidformat (t.ex. A4, A3).

Kundens skrivare, kopiatorer, faxar och multifunktionsenheter går igenom i enlighet med projektets utvärderingsplan. Uppskattning av kundens totala utskriftskostnader baseras på uppgifter om de individuella enheterna (t.ex. kostnad för förbrukningsmaterial) och den beräknade totalkostnaden baseras på total utskriftsvolym, som i sin tur baseras på utvärderingen.

Därefter jämförs kundens kostnad, frekvens och nyttjandegrad med andra organisationer inom samma bransch.

Utvärderingen innehåller även en analys av den fysiska utskriftsmiljön, där kundens befintliga skrivare och multifunktionsenheter kartläggs tillsammans med kontorets generella layout, vilket förutsätter att kunden levererar planritningar av kontoret i digital form till leverantören.

2.1.1.2 Design av utskriftsmiljö

Utifrån informationen från kartläggningen tar Fujitsu fram en optimeringsplan för utskriftsmiljön, som indelas i omedelbara åtgärder och långsiktig utveckling.

Omedelbara åtgärder:

- Standardisering av enheternas modeller, med hänsyn till befintlig utrustning
- Optimering av enheternas antal i enlighet med kundens utskriftspolicy, t.ex. borttagning av personliga skrivare
- Omplacering av befintliga enheter baserat på utskriftsvolym och -behov, för att optimera utrustningens kapacitet

Syftet med omedelbara åtgärder är att optimera antalet skrivare och multifunktionsenheter och att se till att nyckelpositioner i företaget har tillämpliga utskriftsmöjligheter.

Långsiktiga utvecklingsåtgärder:

- Utveckling av utrustningsbasen med syfte på proaktivt underhåll och optimerad logistik, med avseende på förbrukningsmaterial
- Uppdragsstyrd kompetensutveckling av slutanvändaren med avseende på utskrifter (vid behov Trim)
- Optimering av utskrifter med standardinställningar (t.ex. dubbelsidig utskrift)
- Uppdrags- och funktionsstyrd analys av utskriftsbehoven och eventuell utrullning av elektronisk dokumentlösning

Målet med långsiktiga åtgärder är att förbättra utskriftsmiljöns tillgänglighet och så långt det är möjligt minska antalet utskrivna ark.

2.1.2 Separat debiterade uppgifter

Uppgifter som inte har definierats i samband med kartläggningen och workshopen ska ses som separat debiterbara (t.ex. kartläggning av kundens produktionsutrustning, datakommunikationsanslutningar eller lagring av kundens förbrukningsmaterial och utrustning).

Leverantören har rätt att separat debitera uppgifter som vid workshopen inte bedöms som inkluderade i kartläggnings- och designfasen.

2.1.3 Begränsningar och ansvar

Tjänsten tillhandahålls i Finland, på finska och engelska, om inte annat avtalas.

Tjänsten tillhandahålls med leverantörens verktyg och metoder, som leverantören äger rätt att uppdatera.

Kunden ansvarar för kostnaden för datakommunikation.

2.1.4 Rapportering

Följande rapporteras vid utskriftsmiljöns kartläggnings- och planeringsfas:

- Pris per utskriven sida (direkt totalkostnad)

- Antalet utskriftsenheter i relation till antalet anställda
- Skrivarnas nyttjandefrekvens
- Utskrivna ark per anställd
- Utskriftskostnad per anställd

2.1.5 Initiering

Initiering av kartläggning och design föregås alltid av en workshop mellan kund och leverantör. Vid en workshop läggs själva grunden för kartläggningen och designen. Där kommer vi överens om vilka åtgärder som ska gås igenom och initieras under kartläggnings- och designfasen. Här ingår:

- Anvisa en dator eller nödvändigt diskutrymme för kartläggningen
- Fastställa behovet av datakommunikation och nätverksutrymme samt för kartläggningen nödvändig information om skrivarmiljön
- Installation av kartläggningsprogramvara samt distribution i kundens miljö

2.1.6 Teknik som stöds

I kartläggnings- och designfasen använder vi en tillverkaroberoende lösning som kräver befintlig nätverksanslutning till kundens utskriftsmiljö.

2.2 Hantering av utrustningsbas

2.2.1 Innehåll och uppgifter

Genom förvaltning av utrustningsbasen kan leverantören hantera kundens utskriftsmiljö.

Optimering av utskriftshantering är en förutsättning för att kundens utskriftsmiljö ska kunna migreras till en kontrollerad miljö. Optimering av utskriftsmiljön innebär att kundens miljö optimeras så att den återspeglar de processer som avtalats mellan kunden och leverantören, med avseende på utvecklingen av miljön. Optimering av utskriftsmiljön ger även leverantören möjlighet att upprätta ett tillförlitligt register över kundens utrustning (kapitalförvaltning).

En regelbunden översikt av utrustningsbasen är en garanti för miljöns funktionalitet. Syftet med att granska utrustningsbasen är att hitta områden i kundens utskriftsmiljö som kan utvecklas eller optimeras.

Med hjälp av leverantörens IMAC-tjänst (Install Move Add Change) installeras individuella skrivare och multifunktionsenheter. Större överföringar, installationer, uppdateringar och avyttring debiteras som separata projekt.

2.2.1.1 Optimering av utskriftsmiljö

I sin initiala fas omfattar optimeringen av utskriftsmiljön de åtgärder som föreslogs i listan över omedelbara åtgärder, i planen över utskriftsmiljöns utveckling (utvärderingsrapporten).

Optimeringens nyckelåtgärder är omplacering av kundens skrivare samt avyttring av överflödiga skrivare. Den samlade kostnadsbesparingen beror på vilka optimeringsåtgärder som vidtas.

Leverantören ger dessutom förslag på standardisering av kundens utrustningsmodeller, baserat på kundens erfarenheter och behov som får ligga till grund för beslut om användning av utrustningen och potentiella nyförvärv.

Optimeringsaktiviteterna implementeras enligt överenskommelse mellan leverantör och kund. Denna överenskommelse baseras på utvärderingsrapporten och intervjuer med nyckelpersoner bland kundens personal. Stygruppen godkänner optimeringsaktiviteterna.

Omedelbara optimeringsåtgärder utförs som ett projekt med projektplan, tidtabell, kommunikationsplan och utbildningsplan.

Omplacering av skrivare och potentiell upphandling av nya kan utföras som en ren flyttjänst, där LAN-anslutningen av skrivarna och konfigurationen är kundens ansvar. Detta kan även utföras som en end-to-end-tjänst där leverantören ansvarar för konfiguration, märkning, anslutning, och ser till att skrivarna är redo för användning samt integrerar dem med leverantörens övervakningssystem.

2.2.1.2 Kapitalförvaltning

Målet med kapitalförvaltningen är att upprätta ett tillförlitligt och detaljerat register över utskriftsmiljön och de enheter som ingår i tjänsten. Kapitalförvaltningen syftar till att kostnadseffektivisera hela livscykeln för de tillgångar som ingår i tjänsten.

Leverantören för ett register över de enheter som ingår i tjänsten. Bland informationen i registret:

- Enhets-ID
- Enhetens plats, typ, serienummer, IP-adress
- Enhetens ägare, finansieringsavtal, underhållsavtal, garanti

2.2.1.3 Genomgång av utrustningsbas

Leverantören gör en genomgång av utrustningsbasen inom sex månader efter optimeringen av utskriftsmiljön.

Målet med granskningen av utrustningsbasen är att se till att kundens kontorsskrivare, kopiatorer, faxmaskiner och multifunktionsenheter registreras och tas hänsyn till i end-to-end-tjänsten.

Eventuella fynd går igenom vid kostnadskontrollmötet efter granskningen.

Levereras efter genomgången utrustningsbas:

- En rapport över fasta tillgångar inklusive kundens samtliga kontorsskrivare, kopiatorer, faxmaskiner och multifunktionsenheter per anläggning.
- Lista över enheter som redan har inkluderats i leverantörens kapitalförvaltningssystem.
- Justerade totalkostnader.
- Uppdaterad placering av skrivarna (karta)

Datum och tid för granskning av utrustningsbasen avtalas med kunden.

2.2.1.4 Installation, flytt och kompletterande installation av enheter (IMAC)

IMAC är en förkortning för Install Move Add Change.

Leverantören sköter installationen av de enheter som ingår i tjänsten. Om standardkonfigurationen förändras uppdateras dokumentationen och den nya konfigurationens funktionalitet testas. Kunden godkänner de här testen före installation och kompletterande installation.

Ovannämnda aktiviteter gäller vid individuella kompletterande installationer. Större antal enheter hanteras som separata projekt.

2.2.1.5 Inledande fasens livscykel för utskriftsenheter

Den inledande fasens livscykel syftar till att skapa en så smidig integrering av nya enheter i utskriftsmiljön som möjligt.

Leverantören tar fram ett standardomfång för enheter åt kunden. Vid byte av enhetsmodeller föreslår leverantören en skrivare eller multifunktionsenhet som kan ersätta kundens aktuella standardkonfiguration. Tillsammans med kunden ser leverantören till att enheten uppfyller användarens behov och att den är kompatibel med övrig ICT-miljö. Standardomfånget för enheter styr in slutanvändarens rutiner mot en säker utskriftsfunktion. Urvalskriterier för enheter under den inledande fasens livscykel är support av utskriftsmiljön och enhetens ekonomiska effektivitet.

2.2.2 Separat debiterade uppgifter

2.2.2.1 Avyttring

Grundläggande avyttring syftar på avyttring av intakta, kasserade enheter som inte innehåller några kritiska data. I den grundläggande avyttringen ingår följande:

- Insamling, hantering och transport av enheter
- Lagring av enheter inför avyttring samt själva avyttringen
- Sortering av avfallet, upparbetning av återanvändbart material och avyttring av material som inte kan återanvändas

Säker avyttring är avsedd för kasserade hårddiskar som innehåller kritiska säkerhetsdata och som är avskilda från övrig utrustning. Utöver grundläggande avyttring innehåller den här tjänsten även avyttring eller formatering av hårddiskar med hjälp av formateringsprogram.

Enheter som ingår i tjänsten utskriftshantering ingår automatiskt i avyttringstjänsten. Enheter som inte ingår i tjänsten avyttras mot särskild avgift. Återvinning och avyttring i större skala utförs som separata projekt.

Kunden tillhandahåller utrymme för tillfällig lagring. Avyttrade enheter levereras till en plats som har avtalats med finansbolaget.

En partispecifik avyttringsrapport överlämnas till finansbolaget och till leverantören för arkivering. Registret över tillgångar uppdateras.

2.2.3 Begränsningar och ansvar

Tjänsten omfattar inte:

- Leverans av nya enheter/programvaror som ersättning för felaktiga sådana, orsakat av felaktig användning alternativt kunds eller tredje parts vårdslöshet. Enligt avtalet byter leverantören ut felaktiga enheter eller komponenter mot separat avgift.
- Uppgradering av kundens IT-infrastruktur i genomsnitt oftare än vart tredje år.
- Behov av ändrad utrustningsbas av orsaker som ligger bortom kundens omedelbara påverkan, som till exempel flytt eller återkallande av produkt.

2.3 Logistik och enheter

2.3.1 Innehåll och uppgifter

Den här tjänsten omfattar tillbehörs- och underhållstjänst samt en proaktiv tillbehörs- och underhållstjänst.

2.3.1.1 Tillbehörstjänst och proaktiv tillbehörstjänst

Avtalet om utskriftshantering omfattar påfyllning av förbrukningsmaterial, som till exempel färgpatroner och toner. Det här kan även uteslutas ur avtalet, enligt överenskommelse.

Utskriftshandlingen och tillbehörstjänsten stöder enheter från flera olika tillverkare.

Påfyllning av förbrukningsmaterial kan antingen levereras som en end-to-end-tjänst – varvid leverantören eller dennes underleverantör ansvarar för påfyllning eller byte – eller som en leverantörstjänst, varvid leverantören levererar förbrukningsmaterial till kundens lager. Det senare alternativet innebär att kunden ansvarar för påfyllning och byte i själva enheterna.

Den proaktiva tillbehörstjänsten gäller bara vissa varumärken. Det innebär att enheterna ansluts till leverantörens eller tillverkarens kontrollrum, varifrån man fastställer behovet av exempelvis toner.

Den här tjänsten kräver kompatibilitet mellan enheter och övervakningsprogram, samt datakommunikation mellan kundens och leverantörens anläggningar. Kunden ansvarar för kostnaden för datakommunikation.

För enheter som inte omfattas av den proaktiva påfyllningstjänsten är det användaren som informerar Service Desk eller självbetjäningssportalen om behovet av tillbehörsleverans.

Leverantören ansvarar för vidare hantering av tomma patroner. Leverantören eller kunden samlar in tomma patroner och placerar dem i återvinningsbehållare i kundens lokaler. Så snart återvinningsbehållarna är fulla hämtar leverantören eller dennes underleverantör de tomma patronerna för vidare hantering.

2.3.1.2 Underhållstjänst och proaktiv underhållstjänst

Underhåll av enheterna ingår i utskriftshanteringstjänsten. Underhållstjänsten stöder enheter från flera olika tillverkare.

När en enhet går sönder kontaktar kunden leverantörens Service Desk. Service Desk gör en preliminär felsökning och vidarebefordrar, vid behov, ett serviceärende till tillverkarens supportavdelning.

Tillverkarens supportavdelning tar hand om problemet, antingen genom att handleda användaren via fjärråtkomst eller genom service på plats.

Den proaktiva underhållstjänsten gäller bara vissa varumärken. Det innebär att enheterna ansluts till leverantörens eller tillverkarens kontrollrum, varifrån man fastställer behovet av underhåll.

Den här tjänsten kräver kompatibilitet mellan enheter och övervakningsprogram, samt datakommunikation mellan kundens och leverantörens anläggningar. Kunden ansvarar för kostnaden för datakommunikation.

För enheter som inte omfattas av den proaktiva underhållstjänsten är det användaren som informerar Service Desk eller självbetjäningssportalen om behovet av underhåll.

2.3.2 Separat debiterade uppgifter

2.3.2.1 Papper och förbrukningsmaterial

Leverans av papper och förbrukningsmaterial för utskrift och kopiering till kundens lager ingår inte i tjänsten. Om kunden beställer leverans av papper och förbrukningsmaterial, ansvarar kunden själv för:

- Transport av papper och material från lagret till enheterna
- Påfyllning av papper och material

2.3.3 Begränsningar och ansvar

När en kund beställer påfyllning av förbrukningsmaterial från leverantören måste man kunna tillhandahålla ett låst lagerutrymme för materialet. Det material som lagras hos leverantören eller dennes underleverantör i de lokaler som kunden har anvisat, är leverantörens eller underleverantörens egendom till dess att det installeras/ansvänds.

2.4 Produkttjänst

2.4.1 Innehåll och uppgifter

Produkttjänsten innebär att kunden bemyndigar leverantören att hantera en överenskommen del av upphandlingen av skrivare, faxmaskiner och multifunktionsenheter.

Tjänsten innebär även att kunden får en standardiserad upphandlingsmodell.

Produkttjänsten är tillverkaroberoende och prissättningen av produkterna sker helt öppet. Kunden och leverantören kommer överens om en serviceavgift som läggs ovanpå standardproduktens inköpspris. Avgiften är knuten till kundens inköpsvolym. Vid behov kan kunden ha en direkt avtalsrelation med enhetens tillverkare.

Produkttjänsten omfattar faserna design, upphandling och utrullning.

2.4.1.1 Design

Designfasen innebär att man tillsammans fastställer vad som ska upphandlas och i vilket syfte. Målsättningen är att standardisera kundens hårdvarumiljö med enheter som är väl lämpade för kundens syften, vilket ger en mer rationell livscykelhantering.

Designfasen resulterar i ett urval av standardiserade och icke-standardiserade produkter för kundens räkning. Standardprodukterna ska omfatta produkter som täcker det mesta av kundens utskriftsrelaterade produktbehov.

I designfasens anbudsdel ser leverantören till att kunden får ett konkurrenskraftigt och optimalt urval. Dessutom planerar leverantören kontrollerade ändringar i produktlivscykeln. Leverantören och kunden går gemensamt igenom finansieringslösningar som passar kunden.

Vid behov av finansiering uppdateras enheterna i finansieringsavtalet i enlighet med ett i förväg fastställt program kopplat till det avtalet.

Produkttjänsten kan använda följande finansieringsmodeller:

- Kunden väljer finansbolag, där leverantören ansvarar för avtalshanteringen.
- Finansieringsmodellen Fujitsu Exchange Hire, 3 Step IT, med Nordea eller Sampo Rahoitus, där kunden äger rätt att byta, lägga till och uppgradera den leasade utrustningen under avtalsperiodens gång.

2.4.1.2 Upphandling

Syftet med upphandlingsprocessen är att se till att produkterna levereras till kunden i enlighet med angivna kvalitetskriterier och avtalad tidsplan. Upphandlingsprocessen inleds i det ögonblick då en kundorder registreras i leverantörens tjänstehanteringssystem och avslutas då kunden uppger att leveransen är mottagen.

I upphandlingsmodellen utser kunden och leverantören tillsammans de personer inom kundorganisationen som ska beställa enheterna och avtala om orderhanteringen. Kunden beställer standardprodukter via leverantörens upphandlingssystem.

Upphandlingarna sker i enlighet med en godkänd optimeringsplan (IT-infrastrukturplan med Patja-kunder) och investeringsplanen.

Leverans av övervakningsfunktionen ingår också i upphandlingsprocessen. Syftet med den här processen är att se till att leveransen sker enligt överenskommelse, till den adress som kunden uppgav i beställningen.

2.4.1.3 Utrullning

Förutom fysisk installation omfattar utrullningen även definition av nyckelkonfiguration med avseende på utskrift, samt tester och märkning av enheten.

Leverantören avtalar lämpligt installationsdatum och -klockslag med kunden och hjälper vid behov till med de förberedande åtgärderna. Vid utrullningen använder vi den procedur som beskrivs i avsnitt 2.2.1.4 Installation och flytt av enhet samt kompletterande installation (IMAC).

2.5 Slutanvändartjänster

2.5.1 Innehåll och uppgifter

Slutanvändarens tjänst omfattar Service Desk och programvarusupport.

2.5.1.1 Service Desk

Tjänsten omfattar leverantörens Service Desk, dit användarna kan vända sig med utskriftsrelaterade problem.

Problemlösningen inleds omedelbart efter kundens kontakt, eller i samband med ett larm från leverantörens övervakningsverktyg, se avsnitt 2.6.1.1 Övervakning av utskriftsmiljöns tillgänglighet.

Om möjligt löses serviceärendet redan under det första telefonsamtalet. Om detta inte är möjligt öppnas ett ärende och mätverktyg för responstid aktiveras, baserat på hur brådskande ärendet är. Service Desks responstid beskrivs i bilagan Kvalitet.

Som regel åtgärdas problemsituationen under normala servicetider, men om lösningen av ett problem som förhindrar användning inträffar utanför normala servicetider, kommer det att hanteras på kundens begäran. För arbete som utförs utanför normala servicetider debiterar vi eventuell övertidsersättning och faktiska kostnader.

Vid problemhantering avseende utskriftshantering följer leverantören en generell serviceprocess.

2.5.1.2 Programvarusupport

Utskriftshantering omfattar support på skrivar- och multifunktionsrelaterade drivrutiner. Leverantören ser till att kunden använder aktuella drivrutiner som stöds av tillverkaren.

2.5.2 Separat debiterade uppgifter

Inom gränserna för utskriftshantering har kunden även möjlighet att använda leverantörens Location-program, som innebär att skrivare och drivrutiner som konfigureras på en dator aktiveras per plats. Användandet och villkoren för Location-programmet avtalas separat.

2.6 Utskriftshantering

2.6.1 Innehåll och uppgifter

I och med övervakningen av utskriftsmiljöns tillgänglighet kan leverantören erbjuda kunden en proaktiv tillbehörs- och underhållskontroll. De innebär att du kan beställa tillbehör eller underhåll i god tid, innan det går så långt att enheten blir oanvändbar.

Med avtal om hårdvara, underhåll och tillbehör får kunden möjlighet att koncentrera alla utskriftsmiljörelaterade kontakter till en leverantör.

2.6.1.1 Övervakning av utskriftsmiljöns tillgänglighet

Om möjligt ska alla enheter som ingår i tjänsten också ingå i leverantörens övervakningssystem. Här krävs minst att enheterna ska utrustas med ett övervakningsgränssnitt som är kompatibelt med MIB II-standard. MIB är en förkortning för Management Information Base.

Enheter utan nätverksgränssnitt eller som inte är kompatibla med MIB II-standard avlägsnas om möjligt i samband med optimering av utskriftsmiljön. Dessa enheter inkluderas inte vid mätning av tillgänglighet eller vid granskning av responstider.

Tillgänglighetskontrollen innebär att leverantörens övervakningssystem registrerar/söker efter larm och felinformation från enheterna. Här ingår:

- Låg tonernivå
- Tonern slut
- Behov av underhåll
- Pappersstopp
- Fel på enhet

Leverantörens övervakningssystem genererar automatiskt ett serviceärende i tjänstehanteringssystemet, som styrs över till ansvarigt serviceteam. Beroende på enhet och avtal kan detta betyda på-platsen-support, support av leverantörens underhållsorganisation, kundens supportorganisation eller tillverkarens supportorganisation.

När problemet är löst rapporterar supportteamet tillbaka till leverantörens tjänstehanteringssystem, och ärendet stängs. Se avsnitt 2.5.1.1 Service Desk.

2.6.1.2 Hantering av enhets-, underhålls och tillbehörsavtal

Enligt avtalet om utskriftshantering ska leverantören fungera som en kontaktpunkt för kundens samtliga skrivare- och multifunktionsåterförsäljare. Möjliga avvikelser kan avtalas separat.

Kunden informerar leverantören om sina leasing- och finansieringsavtal, varefter kunden överför ansvaret för avtalen på leverantören. Leverantören lägger till dessa kostnader i avtalet om utskriftshantering och kunden får nu bara en faktura för utskriftstjänsten. Den faktiska avtalsmässiga relationen mellan tredje part och kunden förblir oförändrad.

Leverantören ansvarar bland annat för:

- Precisionen hos enhetsrelaterad fakturering
- Punktliga betalningar
- Stöder kunden vid eventuella framtida förhandlingar
- Samordnar SLA-avtal för återförsäljare och underleverantörer av enheter och tjänster
- Styr enhetsupphandlingar utifrån kundens behov.

Kunden bemyndigar leverantören att samordna de finansieringsavtal som täcks av avtal mellan finansbolag och kund.

Att bemyndiga leverantören innebär att

- Leverantören optimerar finansieringsavtalen i enlighet med överenskomna principer
- Leverantören förbereder tillsammans med finansbolaget avtal som skickas till kunden för godkännande
- Kunden kontrollerar precisionen hos återförsäljarnas fakturor efter leverantörens granskning
- Leverantören tar fram och upprätthåller en lista över enheter, som bifogas finansieringsavtalet
- Vid behov kan avtalas att leverantören kontrollerar precisionen hos finansbolagets fakturor och hanterar eventuella korrigeringar
- Vid behov kan leverantören se till att finansieringsansvaret matchar enheternas tekniska kvalitet
- Vid behov kan leverantören hantera erforderlig övervakning och rapportering till kund och finansbolag.

Leverantören har inte rätt att underteckna några avtal åt finansbolaget eller kunden. Leverantören är bara bemyndigad att ta emot information om de enheter som ska läggas till i utskriftsmiljön. Leverantören beviljas tillstånd att ta emot erforderlig information.

2.6.1.3 Fakturering

Leverantören producerar en faktura för hela utskriftshanteringstjänsten. Faktureringen baseras på antalet enheter och/eller utskriftsvolym. Informationen inhämtas med hjälp av leverantörens övervakningsprogram.

2.6.2 Separat debiterade uppgifter

Uppgifter om enheter som inte kan skicka data hämtas in manuellt från enhetens räkneverk. Här tar man särskild hänsyn till manuell insamling av räkneverksdata vid beräkning av serviceavgiften. En fast avgift för faxmaskiner faktureras kvartalsvis.

3 Separat debiterade uppgifter

3.1 Utbildning

Leverantören tillhandahåller utbildning på skrivare och multifunktionsenheter för kundens huvudanvändare (t.ex. avdelningssekreterare). Vid utbildningen ser vi till att dessa personer får lära sig att:

- Fylla på papper och kontorsmaterial samt byta tonerpatroner, allt efter behov
- Använda skrivarna och multifunktionsenheterna på ett korrekt sätt
- Vid behov hjälpa andra på avdelningen att använda utrustningen

Leverantören kan även tillhandahålla ett informations- och utbildningspaket för slutanvändare, som hjälper dem att använda skrivarna etc. på ett korrekt sätt.

Utbildning för huvudanvändare och informationspaket för slutanvändare avtalas separat.

3.2 Trim

Leverantörens Trim-tjänster garanterar effektivt bruk av ICT i företaget. Dessa tjänster ökar användarens produktivitet genom att man får tillgång till kompletterande IT-kompetens och genom att utvecklingen av organisationernas ICT-relaterade metoder kontrolleras.

Trim-tjänsterna utgår ifrån en identifiering av användarnas respektive kunskaper, som definieras av deras arbetsuppgifter. Tjänsterna inriktas alltid på ett visst kund- eller användarspecifikt Trim-område.

Först måste kundorganisationens behov kartläggas och därefter tar man fram målsättningar tillsammans med kunden. Sedan är det dags att förbereda en exekveringsplan och välja hjälpmedel för genomförandet. En annan viktig del av tjänsten är målkontroll, för vilken måttal kommer att tas fram. Trim-tjänsterna består av fyra ömsesidigt bärande komponenter, där ansvaret för genomförandet ligger på leverantörens Trim-specialister.

3.3 Säker utskrift

Säker utskrift är en skivaroberoende lösning i en nätverksmiljö. Tjänsten erbjuder en säker utskriftslösning för styrning av utskriften till användarens skrivare eller multifunktionsenhet, baserat på biometriska kännetecken.

När en användare skriver ut ett dokument på en (nätverks-)skrivare placeras dokumentet i en utskriftskö. Användaren går sedan fram till en skrivare och identifierar sig biometriskt, varpå utskriftsjobbet dirigeras till aktuell skrivare. Autentiseringen görs med hjälp av en-till-många-metoden mellan användare som har jobb i utskriftskön.

3.4 Fax Gateway-tjänst

Fax Gateway-tjänsten är en faxöverförings- och -mottagningstjänst som integreras med e-postsystemet hos företag som använder telenätet. Fax Gateway-tjänsten innebär att man skickar fax på samma sätt som e-post, antingen från företagets e-postsystem eller via en multifunktionsenhet. Faxmottagningstjänsten dirigerar inkommande fax till användarens personliga inkorg eller till gruppens inkorg.

4 Begränsningar och ansvar

Tjänsten tillhandahålls i Finland, på finska och engelska, om inte annat avtalas.

Utskriftshanteringen sköts från leverantörens lokaler, om inte annat avtalas.

Leverantören utför tjänsten med hjälp av sina verktyg och metoder och förbehåller sig rätten att uppdatera dessa.

En förutsättning för att utskriftshanteringstjänsten ska kunna levereras är att kundens utskriftsmiljö standardiseras på det sätt som avtalas mellan kund och leverantör.

Ett fullständigt och godkänt utrullningsprojekt är också en förutsättning för att tjänsten ska kunna levereras.

Större förändringar av kundens miljö sker i projektform och prissätts separat.

Som regel täcker inte hanteringstjänsten enheter och tjänster där kunden, under det här avtalets giltighet, har avtalsenligt ansvar för och bundet kapital hos tredje part.

Som regel gäller att leverantören inte ansvarar för avtal som rör tjänsteobjekt mellan kund och tredje part.

I det fall leverantören åtar sig ansvaret för tredjepartsavtal (exempelvis en multifunktionsenhet), förbehåller leverantören sig rätten att debitera kunden minst samma belopp som den tredje parten tar av leverantören.

Leverantören ansvarar för att:

- Tillhandahålla tjänsten i enlighet med avtalet och tjänstebeskrivningen
- Förvärv av och licenser för övervaknings- och hanteringsprogram

Kunden ansvarar för att:

- Utse en ansvarig och en vice ansvarig för tjänsten inom den egna organisationen
- Informera leverantören om eventuella förändringar och avvikelser som rör tjänsten
- Informera användarna om eventuella förändringar och avvikelser som rör tjänsten
- Dataanslutningar mellan leverantörens och kundens LAN samt upphandling och driftskostnader för dessa
- Tredje parts bidrag vid leverans av tjänsten
- Leverera nätverksdata till leverantören

Eventuella begränsningar och ansvar rörande någon komponent av tjänsten beskrivs i det här dokumentet, i avsnittet om respektive komponent.

5 Rapportering

Utöver enhetsrelaterade kapitalförvaltningsrapporter ska även rapporter om användning av skrivare och kopiatorer levereras till kunden. Dessa rapporter anger statusen för kundens utskriftsmiljö.

Övrig rapportering omfattar bland annat utskriftsvolymens utveckling och servicekvaliteten. Servicekvaliteten övervakas med hjälp av kundundersökningar, som görs årsvis eller halvårsvis. Kundundersökningarna avtalas separat med kunden.

Rapporterna ger oss möjlighet att kontrollera till exempel:

- Enheternas nyttjandefrekvens
- Utskriftsvolymer per enhet/anläggning/kostnadsställe
- Utskriftsmetoder (svartvitt, färg, enkelsidigt, dubbelsidigt)
- Kundnöjdhet var tolfte månad
- Optimeringsplan och kostnadseffektivitet

Rapporternas kvantitet och kvalitet beror på vilka skrivare och multifunktionsenheter som används av kunden och vilka data som registreras.

6 Tjänstens livscykel

6.1 Aktiviteter vid initiering

En förutsättning för att använda tjänsten är att initiering av utvärderingsfasen, som presenterades i avsnitt 2.1, avtalas separat med kunden. Initieringsbeslutet förutsätter att tidigare faser har gått igenom.

Tjänsteinitieringens huvudfunktion är:

- Projektinitiering
- Kartläggning av utskriftsenheter och förberedelse av optimeringsplaner

- Initiering av tjänster
- Initiering av kundsupport
- Upphandling och leverans av tillbehör
- Uppdatering av enhetsdata och datainsamling
- Genomförande av skrivarkonfigurationer
- Planera utrullningen av hanterings- och övervakningssystem
- Enhetsstandardisering
- Test och utrullning av hanterings- och övervakningssystem
- Planera optimeringsfasen för kontinuerlig tjänst

Tjänsteinitering och ansvarsområden beskrivs mer i detalj i bilagan Initiering av utskriftshanteringsprojekt.

6.2 Ändringar av tjänsten

Om kundens utskriftsmiljö ändras väsentligt under avtalsperioden (t.ex. nedläggning, flytt eller nya anläggningar), hanteras förändringarna som fristående projekt som faktureras separat.

Hur många och på vilket sätt dessa skrivare och funktionsenheter ska flyttas från en anläggning till en annan avgörs från fall till fall. Om flytt av en multifunktionsenhet kräver specialemballage eller transport, har leverantören rätt att debitera för detta.

6.3 Aktiviteter efter uppsägning av tjänst

När tjänsten sägs upp ska alla funktioner och all driftservice som aktiverats vid initieringen demonteras och stängas av. Verktyg och program som har använts i kundens utskriftsmiljö ska tas bort. En gemensam uppsägningsplan tas fram, som innehåller följande:

- Information till användarna
- Demontering av tillbehörs- och enhetsförråd
- Borttagning av hanterings- och övervakningsprogram som används i utskriftsmiljön
- Överföring av eventuella enhets- och tillbehörsavtal samt finansieringsavtal från leverantören till kunden
- Avlägsna data och dokumentation
- Avbryta rapportering samt tillbehörs- och enhetsleveranser
- Demontering av datakommunikation

7 Teknik som stöds

Den här tjänsten är tillverkaroberoende.