



ØKONOMISTYRELSEN

Statens Kommunikationsplatform – SKP

Implementeringsvejledning

Version 1.1 – 06.04.2011

Indholdsfortegnelse

1	<u>INDLEDNING</u>	3
1.1	FORMÅL	3
1.2	MÅLGRUPPE	3
1.3	HVAD KAN JEG LÆSE I DENNE VEJLEDNING?	3
1.4	HVAD ER SKP?	4
1.5	ORDFORKLARING	5
2	<u>SÅDAN FÅR JERES INSTITUTION IMPLEMENTERET SKP</u>	7
2.1	PROJEKTFORLØBET	7
2.2	PROJEKTETS TIDSPLAN	8
2.3	PARTERNES ANSVAR	8
2.4	BEMANDING PÅ PROJEKTET	9
2.5	MØDERÆKKE	11
2.6	GENNEMGANG AF FASERNE	12
2.7	HVAD SKER DER MED DET GAMLE SYSTEM?	17
3	<u>INDHOLD I SKP</u>	18
3.1	RAMMERNE FOR SKP	18
3.2	PRODUKTET	18
3.3	PRISSTRUKTUR	21
3.4	SERVICEAFTALE	22
4	<u>TEKNISKE KRAV</u>	23
4.1	KRAV TIL NETVÆRK	23
5	<u>KONTAKTINFORMATION OG SUPPORT</u>	24
6	<u>APPENDIX</u>	25
6.1	BUDGETARK	26
6.2	KUNDEFORHOLDSAFTALE	27
6.3	DATAINDSAMLINGSARK	28
6.4	KRAV TIL NETVÆRK	29
6.5	TIDSPLAN	30
6.6	FALL-BACK PLAN	31
6.7	IDRIFTSÆTTELSESPÅN	32
6.8	TELEFON-LEVEREGLER	33
6.9	VEJLEDNINGER	34

1 Indledning

1.1 Formål

Nu starter udrulningen af **Statens Kommunikationsplatform** – også kaldet **SKP**. Jeres institution står foran at skulle gå over på SKP, og derfor modtager I denne vejledning, som har til formål at forberede jer på, at overgå til jeres nye platform.

Denne vejledning udleveres forud for selve implementeringen af SKP, således at I har mulighed for at forberede jer og jeres organisation bedst muligt, teknisk og organisatorisk, til det forestående projektforsløb. For at sikre at implementeringen af SKP bliver så optimal som muligt, er der nogle opgaver, som I selv skal forberede og som I selv har ansvaret for – og det er særligt disse opgaver der er fokus på i denne vejledning.

Der er en række aktører i projektet, og de primære aktører nævnes her:

- **Siemens** (leverandøren af udstyret til SKP)
- **Statens Telecenter (ST)** (leverandør af SKP til institutionerne)
- **Institutionen** (jer som kunde og modtager af SKP)

Der er i vejledningen også fokus på at give et godt indblik i de opgaver som de forskellige aktører har ansvaret for.

Vi håber at I på den måde får et samlet, let og overskueligt overblik over alle de opgaver, der er i forbindelse med overgangen til SKP, samt hvem der har ansvaret for at udføre dem.

Rigtig god læselyst!

1.2 Målgruppe

Denne vejlednings primære målgruppe er de personer fra institutionen, som vil være gennemgående i hele projektets forløb. Det vil oftest være institutionens projektleder. Med både et teknisk og organisatorisk fokus i denne vejledning, henvender vejledningen sig ligeledes til disse interessenter i projektet, fx direktionen og institutionens it-leverandør, som begge spiller vigtige roller for projektets succes. Det vil i det efterfølgende blive specificeret hvilke afsnit der primært henvender sig til disse interessenter.

1.3 Hvad kan jeg læse i denne vejledning?

Denne vejledning giver bl.a. svar på:

- Hvordan I forbereder jer på at modtage den nye kommunikationsplatform, både teknisk men også organisatorisk og forretningsmæssigt.
- Hvad I får som en del af ”pakken” og hvad I kan tilkøbe som ekstraydelser/udstyr.
- Hvordan processen er for tilslutning til SKP, herunder hvilke opgaver I er ansvarlig for at udføre.
- Hvilke arbejdsredskaber og dokumenter der benyttes undervejs i projektet.
- Hvad der sker når SKP er implementeret og i drift – hvordan I skal forholde jer, og hvem I kan kontakte

1.3.1 Indhold specielt henvendt til direktionen

Vejledningen indeholder information og opsummeringer som har relevans for direktionen, og som kan hjælpe i deres beslutningsprocesser. Følgende afsnit henvender sig specielt til direktionsniveauet:

- Kapitel 1
- Afsnit 2.1 – 2.4

1.3.2 Indhold specielt henvendt til IT-leverandøren

Institutionens IT-leverandør er en vigtig aktør i projektet, hvilket også vil blive fremhævet i denne vejledning. Følgende afsnit kan med fordel videreformidles til IT-leverandøren:

- Kapitel 4
- Afsnit 2.1 og Appendix 6.4

1.4 Hvad er SKP?

1.4.1 Baggrund

I maj 2009 indgik Økonomistyrelsen en aftale med Siemens om levering af udstyr til SKP. Denne aftale blev indgået med baggrund i statens ønske om at anskaffe og implementere én fælles telefon-/kommunikationsplatform (SKP) til alle statslige myndigheder, som er omfattet af indkøbscirkulæret. SKP er bl.a. en erstatning for den nuværende telefoniløsning CFT (Centraladministrationens Fælles Telefonisystem) som omfatter fastnettelefoner, omstillingsborde mv. SKP omfatter **IKKE** køb af mobiltelefoner kun fastnettelefoner, men der kan foretages integration mellem institutionens mobiltelefoner og SKP-løsningen – *se desuden kapitel 3.2.1 Funktionalitet*.

SKP administreres og leveres af Statens Telecenter (ST), som er en enhed placeret i Økonomistyrelsen, og som siden 1992 har administreret og serviceret CFT for ca. 50 statslige institutioner.

1.4.2 Hvem er omfattet

Da der ikke ydes service på CFT-løsningen efter udgangen af 2010, vil disse institutioner være nogle af de første som skal overgå til SKP. Samlet set skal alle statslige myndigheder, som er omfattet af indkøbscirkulæret, overgå til SKP inden udgangen af 2013. SKP vil herefter komme til at servicere i alt ca. 40.000 brugere på tværs af statens institutioner.

1.4.3 Indhold

SKP indeholder telefonanlæg, applikationer, telefonapparater og tjenesteydelser, og de nuværende telefonnumre kan bibeholdes. Derudover samler SKP også driften af statens telefoni i én fælles løsning. Endvidere giver SKP institutionerne andre fordele, f.eks. i form af mere fleksibilitet i forhold til flytning/rokade af medarbejdere (telefonen tilhører en medarbejder og flyttes med medarbejderen) - som bl.a. udmønter sig i økonomiske fordele.

Med SKP følger også mulighed for større integration og fælles service mellem myndigheder (på tværs af hele staten) - som f.eks. fælles telefonbøger. Derudover giver SKP også direkte kontante fordele. Fx bliver telefoncentralen samlet i én central installation, og institutionen slipper dermed for at skulle installere og vedligeholde sin egen telefoncentral. Selve driften varetages af Statens Telecenter, og dette gøres billigt på grund af fordele ved stordrift.

I de efterfølgende afsnit vil der blive redegjort yderligere for indholdet af aftalen og hvilken betydning det får for jeres institution.

1.5 Ordforklaring

Ord	Forklaring
Telefon-leveregler	Henviser til institutionens egne leveregler i forbindelse med håndtering af telefoni i organisationen. Såfremt institutionen ikke har formuleret et sæt telefon-leveregler, anbefales at man udarbejder sådanne i forberedelsen til projektførelsen – hjælp kan hentes i Appendix.
IP-telefoni (VoIP)	VoIP (Voice over IP) eller IP-telefoni er betegnelsen for teknologi til at transportere telefoni via et datanet baseret på IP (Internetprotokol). Som resultat heraf udskiftes traditionelle telefoncentraler med udstyr der bruger IP via en datanet-infrastruktur i stedet for en separat telefoni-infrastruktur.
Quality of Service (QoS)	QoS er betegnelsen for en teknologi, som er i stand til at reservere en del af institutionens båndbredde til telefoni (voice). Derigennem kan man sikre en jævn kvalitet af forbindelsen til telefoni, og dermed undgå udfald og uforståelig tale i samtalerne. QoS er en del af kravene til institutionens lokale netværk, se Appendix for detaljer.
It-leverandør	Her refereres til institutionens egen it-leverandør. It-leverandørens leverancer til projektet er udelukkende institutionens eget ansvar.
Lokalt netværk	Refererer til institutionens eget datanetværk, som typisk administreres og supporteres af it-leverandøren. Ligesom it-leverandørens leverancer, er klargøring af det lokale netværk udelukkende institutionens ansvar. De nødvendige specifikationer og krav leveres af Statens Telecenter.
Dataejer	Institutionens dataejer(e) er relevant i forhold til den dataindsamling som skal danne grundlag for systemets opsætning. Dataejere vil typisk være repræsenteret i projektet via brugergrupper eller brugerrepræsentanter, som tager ansvaret for at dataindsamlingen er retvisende og opdateret.
Overtagelsesprøve	Der gennemføres en prøve af systemet inden idriftsættelse, som afgør om systemet er klar til idriftsættelse i forhold til funktionalitet og opsætning af den indsamlede data. Ved godkendt overtagelsesprøve sættes systemet i drift hos den pågældende institution.
Idriftsættelse	Selve idriftsættelsen markerer det tidspunkt, hvor Institutionens

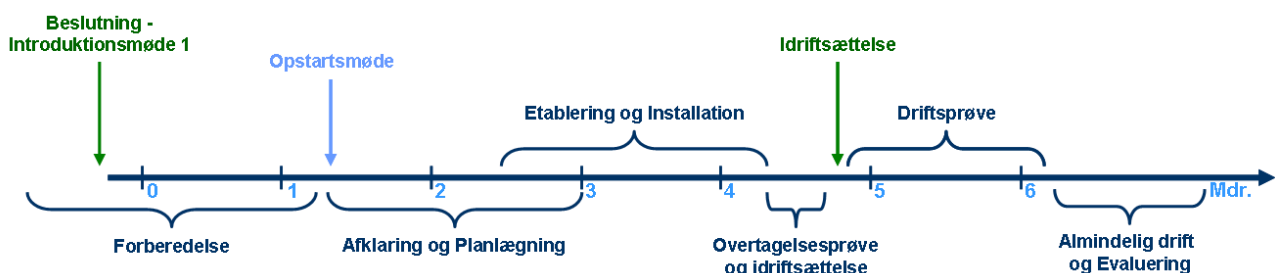
	brugere begynder at benytte systemet i drift. Brugere vil opleve det som normal drift, men der kan ved idriftsættelsen være enkelte udeståender, som skal rettes inden normal drift effektueres efter driftsprøven.
Kundeforholdsftale	Den formelle aftale omkring leverancen mellem Statens Telecenter og Institutionen. Heraf fremgår bl.a. hvilke leverancer begge parter er ansvarlige for, beskrivelse af leverancens omfang samt overblik over den aftalte økonomi.
Driftsprøve	Driftsprøven opstartes umiddelbart efter idriftsættelsen, og er en kontraktlig fase af projektet som tester driftseffektiviteten af den aftalte leverance. Driftsprøven kan godkendes når driftseffektiviteten har været opretholdt i en sammenhængende periode af 20 arbejdsdage – herefter overgår Institutionen til normal drift.

2 Sådan får Jeres institution implementeret SKP

Dette kapitel beskriver den proces I som institution skal igennem, inden den nye kommunikationsplatform er implementeret hos jer. Processen afdækker forløbet fra jeres beslutning om at koble jer på SKP til platformen er etableret, overtagelsen godkendt og i almindelig drift på jeres lokation(er).

2.1 Projektforløbet

Helt overordnet ser forløbet ud som beskrevet ved Figur 1. Hver enkelt periode/blå overskrift repræsenterer en **fase** i forløbet, som beskrives i detaljer senere i dette kapitel. De grønne pile markerer vigtige hændelser i forløbet, henholdsvis for **første introduktionsmøde** og **idriftsættelse** af SKP.



Figur 1: Overordnet projektforløb

Vores erfaringer viser, at det i gennemsnit tager mellem 4 til 6 måneder at gennemløbe hele processen fra **beslutning**¹ til **idriftsættelse**, men vi ser også længere projektforløb afhængig af hvor kompleks en løsning der vælges. Derudover har det også betydning for forløbet, hvor parate jeres organisation er til at implementere den nye telefoni. Denne vurdering kan Statens Telecenter hjælpe med at foretage, således at forberedelsesfasen formes derefter.

De angivne faser opsummeres i nedenstående tabel, og vil yderligere blive uddybet i kapitel 2.6 **Gennemgang af faserne**.

Fase	Formål	Primære aktiviteter
Forberedelsesfase	At forberede institutionen på implementeringen og klargøre organisation både teknisk og organisatorisk.	- Afklare institutionens tekniske parathed (primært netværk) - Valg af løsning (godkendelse af budget)
Afklarings- og Planlægningsfase	At opnå klarmelding af institutionens lokale netværk, og afklare institutionens ønskede konfiguration/opsætning af systemet.	- Klargøring og klarmelding af lokalt netværk - Dataindsamling (ønsker til konfiguration) gennemføres hos institutionen
Etablerings- og Installationsfase	At installere den ønskede funktionalitet, samt at implementere ønsket konfiguration. Desuden test af installation og opsætning.	- Teknisk etablering af system - Test af installation
Overtagelsesprøve og idriftsættelse	At gennemføre overtagelsesprøven og dermed sikre at systemet er klar til	- Gennemførelse af overtagelsesprøve - Idriftsættelse

¹ Beslutning repræsenterer her institutionens beslutning om at man er klar til at gangsatte implementeringen af SKP, og dermed at starte dialogen med Statens Telecenter i den indledende forberedelsesfase.

	idriftsættelse med den ønskede funktionalitet.	
Driftsprøve	At sikre at SKP kan levere en tilfredsstillende driftseffektivitet til institutionen i en sammenhængende periode inden man overgår til normal drift.	- Udbedring af evt. mangelliste - Gennemførelse af driftsprøve
Evaluering	At alle parter får mulighed for at evaluere på projektførelsen, og derigennem opsamle læring til brug i senere projekter.	- Udfyld evalueringsskema - Evalueringsmøde

For at processen skal forløbe så let som muligt, er det vigtigt, at I gennem hele forløbet har fokus på at:

- afsætte tid til **grundig forberedelse** - behovsafdækning
- bemane projektet med de rette **ressourcer/kompetencer** – erfaring og viden
- sikre **opbakning fra beslutningstagere**

Ovenstående fokusområder vil yderligere blive fremhævet under beskrivelsen af de enkelte faser nedenfor.

2.2 Projektets tidsplan

Til hver implementering af SKP udarbejdes der en detaljeret tidsplan, som indeholder alle relevante aktiviteter og milepæle for projektet. Det er Siemens som har ansvaret for at udarbejde, opdatere og vedligeholde tidsplanen. Det vil fremgå af tidsplanen hvilken ansvarsfordeling der er mellem parterne for de enkelte aktiviteter i projektførelsen.

Tidsplanen vil blive gennemgået første gang på **opstartsmødet**, og vil være et fast punkt på samtlige projektmøder. I vil også kunne finde mere information om [tidsplanen](#) i kapitel 6 - Appendix.

2.3 Parternes ansvar

I dette afsnit er den overordnede ansvarsfordeling mellem projektets parter beskrevet. Nedenfor beskrives ansvar placeret hos *systemleverandøren* (Siemens), *SKP* (Statens Telecenter) og *Institutionen*, og dermed tegnes et billede af snitfladerne mellem de involverede parter.

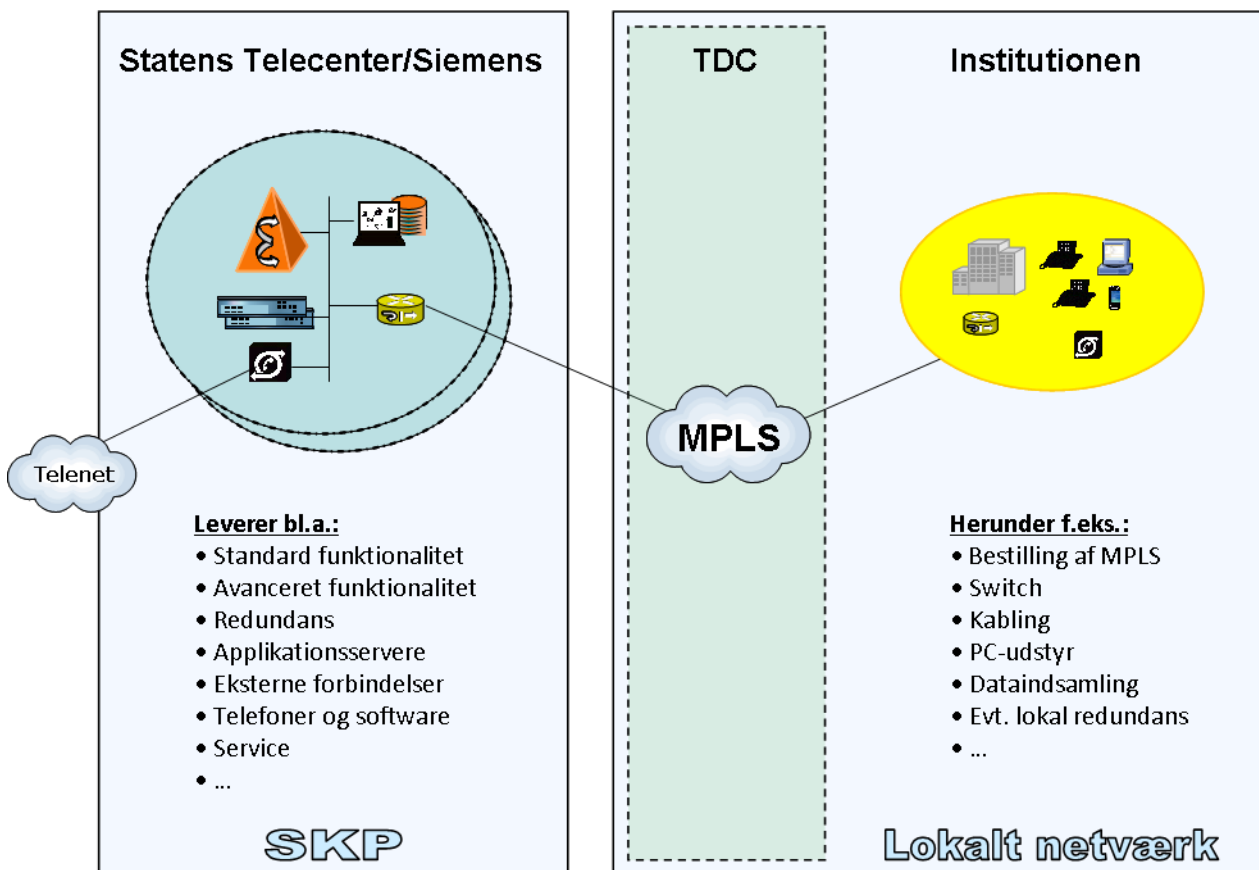
Siemens: Siemens er systemleverandør af SKP, og leverer dermed nødvendigt udstyr (telefoner, og software), funktionalitet og eventuel undervisning til Institutionen. Siemens har det overordnede ansvar for den centrale installation hos SKP, og dermed bl.a. at driftseffektiviteten opretholdes. Siemens leverer i øvrigt den overordnede projektlejledning til implementeringen hos jeres institution.

Statens Telecenter: SKP administreres af Statens Telecenter og har rollen som leverandør overfor institutionen. Dermed har Statens Telecenter også ansvaret for leverancen (fra Siemens) overfor institutionen. Dette involverer bl.a. at sikre, at I som Institution får det I har bestilt, og efterfølgende levere det ønskede serviceniveau.

Institutionen: Som Institution har I ansvaret for, at jeres eget netværk er/bliver klargjort til implementeringen af SKP, bl.a. i form af opkobling til SKP via MPLS-nettet og kabling hele vejen frem til telefonen – se endvidere Figur 2 Ansvar og leverancer og kapitel 4.1 Krav til netværk.

Statens Telecenter kan bistå med rådgivning ifm. klargøring af jeres lokale netværk. Desuden skal I sikre indsamling og kvalitetssikring af brugerdata og ønsket opsætning (herunder søgegrupper, indtrækningsgrupper, o.lign.)², som danner grundlaget for hvordan systemet sættes op hos jer.

For institutionen ser ansvarsfordelingen ud som præsenteret i **Figur 2**, hvor ansvar og leverancer fremhæves. Selvom institutionens område kan virke bredt og omfangsrigt i denne sammenhæng, er det vigtigt at understrege at Statens Telecenter gerne bistår med rådgivning og assistance, bl.a. omkring grænseflader og opkobling til MPLS-nettet. Det anbefales desuden at institutionen gennemgår ansvarsfordelingen sammen med dennes it-leverandør, da de vil kunne bidrage med den tekniske vinkel på og forståelse af figurens budskab.



Figur 2 Ansvar og leverancer

Yderligere specifikation af ansvar og opgaver fremgår af den [Kundeforholdsftale](#)³ som I skal indgå med Statens Telecenter. For nærmere detaljer omkring snitflader og rammer i projektet, henvises til **Rammerne for SKP** (side 18).

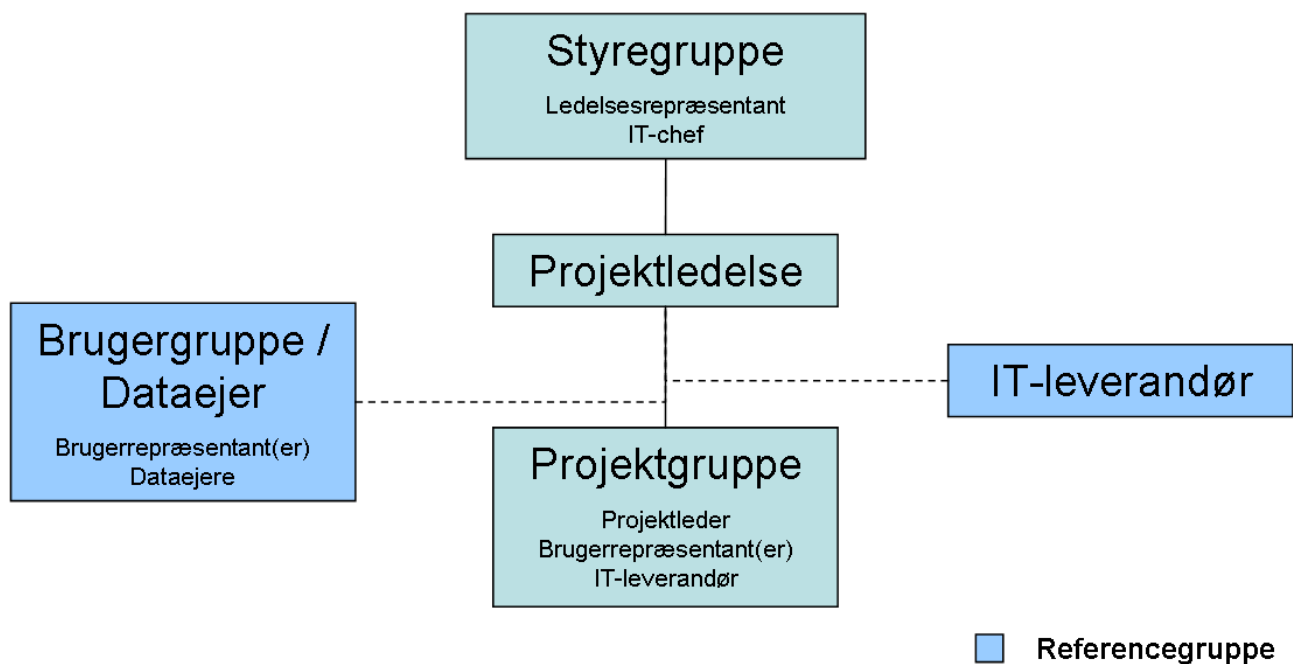
2.4 Bemanning på projektet

Siemens og Statens Telecenter bemander begge projektet med en projektleder, som vil være jeres primære kontakter i projektføreløbet. Derudover stiller begge parter med de nødvendige tekniske specialister alt efter behov i det enkelte projekt.

² Dette opsamles i [Dataindsamlingsarket](#), som Statens Telecenter vil gennemgå sammen med jer tidligt i Afklarings- og Planlægningsfasen.

³ Standard Kundeforholdsftale findes under Appendix i denne vejledning.

Derudover forventes det, at I bemander projektet med en række personer, som vil kunne bære projektet igennem både i forhold til den organisatoriske forandring samt det tekniske ansvar i forbindelse med jeres eget netværk. Det betyder bl.a. at de involverede personer skal have beslutningskompetence indenfor det område/den rolle de repræsenterer. Telefoniprojekter er store projekter, der involverer hele organisationen og samtidigt har en teknisk vinkel, vi anbefaler derfor, at I bemander opgaven med erfarne projektledere. Det er samtidigt vores erfaring at jeres bemanning af projektet giver det bedste projektforsløb, hvis I kan udfylde de nedenfor beskrevne roller. Desuden kan projektorganisationen i **Figur 3** tjene til inspiration i forhold til jeres interne organisering af projektet.



Figur 3 Projektorganisering i institutionen (eksempel)

Behovet for intern organisering vil variere fra institution til institution, hvorfor **Figur 3** udelukkende skal betragtes som et forslag til hvordan nedenfor beskrevne roller kan organiseres.

Projektleder: På lige fod med Siemens og Statens Telecenter skal I stille med en projektleder, som kan drive processen hos jer. Som Institutionens projektleder anbefales det at denne person har et godt kendskab til organisationen, teknisk indsigt i forhold til jeres eksisterende telefonsystem, samt ikke mindst projektledererfaring. Projektlederen skal både drive projektet hos jer og samtidig sikre forankring og viden om den valgte løsning i jeres organisation.

Allokering: Projektlederen vil være en gennemgående figur, og bør være tilknyttet fra start til slut. I faserne frem til idriftsættelsen, vil der periodevis være behov for ca. 75-100 % allokering til projektet.

IT-leverandør: Denne rolle henviser til jeres leverandør af it-infrastruktur, herunder lokalt netværk. I kommer til at have en meget tæt dialog med jeres egen it-leverandør, og det vil gavne projektforsløbet hvis en repræsentant fra denne, kan indgå som reference til jeres projektleder. Mange beslutninger i projektet skal understøttes af leverancen fra jeres it-leverandør. Her er det

vigtigt med en person som har dyb teknisk viden omkring netværk og telefoni, og gerne også beslutningskompetencer på disse områder.

Allokering: Det anbefales at IT-leverandøren tilknyttes som reference til projektet, med deltagelse på en række tekniske projektmøder primært i de indledende faser. IT-leverandørens allokering vil være fokuseret på klargøring af jeres netværk, og *kan* i en periode være meget omfangsrig, både hvad angår tid og ressourcer.

Brugerrepræsentant/Brugergruppe: Da der i høj grad er tale om et forandringsprojekt, hvor alle medarbejdere bliver berørt, er det vigtigt at have en repræsentant med i projektgruppen, som repræsenterer brugerne af det nye system, og som til daglig har stor berøring med jeres eksisterende løsning. Har institutionen ikke allerede nogle grundlæggende telefon-leveregler, er det oplagt at brugerrepræsentanten spiller en vigtig rolle i udformningen af sådanne – se i øvrigt Appendix 6.8. Repræsentanten kan med fordel være tilknyttet en brugergruppe, som samler de vigtigste interessenter i institutionen⁴, og som samtidig er ansvarlig for dataindsamling og dermed forretningsmæssig ejer af konfigurationsdata, samt forankring i organisationen.

Allokering: Brugerrepræsentanten vil primært være allokeret projektet i Afklarings- og Planlægningsfasen, samt ved test, overtagelsesprøve og idriftsættelse. I disse faser/perioder vil der være behov for ca. 50-75 % allokering til projektet.

Ledelsesrepræsentant: Denne rolle er vigtig i forhold til at få taget beslutninger og for at skabe forankring i jeres organisation. Specielt i de indledende faser bør der være en repræsentant fra ledelsen involveret i projektet, da der bl.a. skal tages afgørende beslutninger omkring indhold og økonomi. En tæt dialog med ledelsesniveauet skal være med til at sikre forankringen igennem hele projektforsløbet. Hvis man vælger at oprette en intern styregruppe, vil ledelsesrepræsentanten typisk blive en del af denne.

Allokering: Ledelsesrepræsentanten vil typisk fungere som sparringspartner til projektlederen, og vil deltage på introduktionsmøder i Forberedelsesfasen. Herefter vil allokeringen være i forbindelse med eventuelt arbejde i en styregruppe.

Det anbefales desuden at I, så vidt det er muligt, bibeholder de samme ressourcer gennem hele projektet. Vores erfaringer viser at udskiftning af projektmedlemmer midt i projektet kan bremse fremdriften og i værste tilfælde sætte projektet midlertidigt i stå.

2.5 Møderække

I projektforsløbet vil der fra start være planlagt en række obligatoriske møder. Møderne er placeret ud over hele projektforsløbet, og har et foruddefineret emne. Disse møder er beskrevet nedenfor. Derudover er der naturligvis mulighed for at afholde møder efter behov, som kan aftales fra gang til gang, eller planlægges på introduktionsmøderne eller opstartsmødet.

Den obligatoriske møderække vil fremgå af [projektets tidsplan](#), og beskrives i detaljer nedenfor.

⁴ Der kan være forskellige behov til opsætning grupper/afdelinger imellem, brugergruppen kan med fordel repræsentere disse eventuelle forskelligheder.

2.5.1.1 Introduktionsmøder(1-3)

Et eller flere introduktionsmøder (typisk 1-3 møder) som afholdes mellem institutionen og Statens Telecenter, hvor institutionen introduceres til SKP, projektføreløbet og den indledende forberedelse som er nødvendig inden projektet for alvor sættes i gang.

2.5.1.2 Opstartsmøde (4)

Dette møde markerer opstart af implementeringen af SKP, og det er her første gang leverandøren (Siemens) deltager. Mødet afholdes når I har besluttet jer for hvilken løsning I gerne vil have (på baggrund af introduktionsmøderne med Statens Telecenter). På mødet gennemgår vi sammen med Siemens det videre projektføreløb, herunder tidsplan samt vigtige dokumenter som institutionen skal arbejde med. På opstartsmødet aftales desuden en række projektmøder, med mere eller mindre fast interval gennem resten af projektet.

2.5.1.3 Formøde til overtagelsesprøve (5)

Mødet afholdes forud for overtagelsesprøven, med henblik på at gennemgå føreløbet omkring overtagelsesprøve, idriftsættelse og driftsprøve, samt gennemgå relaterede planer og dokumenter.

2.5.1.4 Gennemgang af driftsprøve (6)

Ved afslutning af driftsprøven gennemgår vi resultatet, og hvis alt er i orden underskrives driftsprøven inden institutionen overgår til normal drift.

2.5.1.5 Evalueringmøde (7)

På evalueringmødet samles der op på hele projektføreløbet, hvor alle parter har mulighed for at opsamle læringspunkter fra projektføreløbet, samt give feedback til de involverede parter.

2.6 Gennemgang af faserne

Formålet med dette afsnit er at gennemgå hver enkelt fase i projektet, med specielt fokus på de ting som I skal være særligt opmærksomme på. Derudover vil der også være en beskrivelse af formålet med fasen, samt en beskrivelse af hvilke aktiviteter og beslutningspunkter der knytter sig til hver fase. Gennemgangen skal give jer en overordnet forståelse for indhold og ansvar for hver fase. På den måde håber vi, at I får en grundig forståelse for jeres egen rolle i projektet.

2.6.1 Forberedelsesfase

Denne indledende forberedelsesfase ligger forud for den egentlige implementering af SKP, og har til formål at forberede jer på implementeringen og bringe jeres organisation dertil, hvor I er klar både teknisk og organisatorisk. Forud for fasen bør I vurdere, om I er klar til at gennemføre projektet; teknisk, organisatorisk og ressourcemæssigt. Fasen opsummeres i det følgende:

	Beskrivelse	Ansvar
Forventet varighed	1-2 måneder: Afhængigt af institutionens parathed, økonomiske situation og organisatoriske opbakning.	
Formål	Sikre institutionens implementeringsparathed, samt afstemme forventninger til projektføreløbet parterne imellem, og afklare budget og ønsket opsætning af SKP.	
Primære aktiviteter	<ul style="list-style-type: none"> - Introduktionsmøder (1-3 møder alt efter behov) <i>(se Møderække(1-3))</i> - Gennemgang af budget og mulighederne med SKP - Afklare institutionens interne organisering - Afklare institutionens tekniske parathed (primært netværk) 	<ul style="list-style-type: none"> ST ST Institutionen IT-leverandør

	- Valg af løsning (udstyr, service, etc.)	Institutionen
Hvad skal jeg som kunde tage stilling til?	- Hvilken funktionalitet ønsker institutionen at få implementeret med SKP? - Godkendelse af overordnet budget for implementeringen - Underskrivelse af kundeforhødsaftalen - Evt. udformning af telefon-leveregler	Institutionen
Hvad skal jeg som kunde være særligt opmærksom på?	- At der sikres forankring af projektet hos institutionens ledelse (via ledelsesrepræsentanten), samt bredt i organisationen. - Involver jeres IT-leverandør så tidligt i forløbet som muligt, f.eks. ved at invitere dem med på ét eller flere introduktionsmøder sammen med Statens Telecenter. - SKP kan ikke nødvendigvis præcis det samme som jeres eksisterende telefonsystem, sæt jer derfor godt ind i mulighederne med SKP (se kapitel 3 – vil ligeledes blive gennemgået på introduktionsmøderne). - At der vil være en række vigtige interne aktiviteter som ikke fremgår af denne vejledning, som vil kræve interne ressourcer gennem det meste af projektførelsen.	Institutionen
Dokumenter	- Implementeringsvejledning (dette dokument) - Præsentation af SKP (powerpoint) - Budgetark - Krav til netværk (relevant for IT-leverandør) - Kundeforhødsaftalen	
Fasens start og slut	- Fasen starter når der hos institutionen er taget beslutning om opstart af projekt, eller ved første introduktionsmøde mellem institutionen og Statens Telecenter. - Fasen slutter når kundeforhødsaftalen er underskrevet af Statens Telecenter og institutionen.	Institutionen ST og Institutionen

2.6.2 Afklarings- og Planlægningsfase

Denne fase igangsættes ved et **opstartsmøde**, hvor institutionen, SKP og Siemens deltager, og er det officielle starttidspunkt for implementeringen. På opstartsmødet møder I Siemens' projektleder, og bliver bl.a. introduceret til en detaljeret tidsplan for projektet. På baggrund af den foregående fase, kan vi her i fællesskab arbejde os nærmere et realistisk implementeringstidspunkt, samt igangsætte de første aktiviteter.

	Beskrivelse	Ansvar
Forventet varighed	1-3 måneder: Afhængigt af den tekniske fremdrift på institutionens lokale netværk, og omfanget af dataindsamling i forhold til hvordan systemet skal sættes op.	
Formål	At opnå klarmelding af institutionens lokale netværk, således at det dermed lever op til stillede netværkskrav. Ligeledes at afslutte dataindsamling hos institutionen, som definerer hvorledes systemet skal sættes op og fungere når det idriftsættes, i henhold til institutionens telefon-leveregler.	
Primære aktiviteter	- Opstartsmøde (<i>se Møderække (4)</i>) - Afklaring af endelig tidsplan - Klargøring og klarmelding af lokalt netværk - Gennemførelse af dataindsamling - Planer for fall-back, overtagelse, drift, etc. udarbejdes - Eventuelle workshops afholdes	ST Siemens Institutionen Institutionen Siemens Siemens

	- Flytning/Portering af nummerserie initieres	Institutionen
Hvad skal jeg som kunde tage stilling til?	- At det lokale netværk er klar til at understøtte IP-telefoni (hvis dette er valgt) - Evt. om det er nødvendigt med en Quality of Service måling (konferer med IT-leverandør) - Endelig godkendelse af dataindsamling - Hvornår ønsker vi at idriftsætte SKP (i denne fase fastlægges endelig dato for overtagelsesprøve og idriftsættelse)?	Institutionen
Hvad skal jeg som kunde være særligt opmærksom på?	- At institutionens IT-leverandør tager ejerskab i forhold til klarmelding af netværk, og at de er involveret i dialogen med Siemens/SKP så tidligt som muligt - At de rigtige ressourcer er involveret i forhold til indsamling af data – ejerskab for opgaven er vigtig - Både dataindsamling og klargøring af netværk er omfattende opgaver, og tager længere tid end forventet – undervurder derfor ikke ressourcebehovet til disse opgaver	Institutionen
Dokumenter	- Dataindsamlingsark - Tidsplan/Projektplan - Fall-back plan - Idriftsættelsesplan	
Fasens start og slut	- Fasen igangsættes ved afholdelse af Opstartsmøde - Der vil være overlap med næste fase (Etablering), men fasen kan afsluttes når dataindsamlingsarket er afsluttet og netværket er meldt klar	ST Institutionen

2.6.3 Etablerings- og Installationsfase

Denne fase er præget af, at det primært er aktiviteter, som Siemens har ansvaret for at gennemføre. På baggrund af jeres ønsker til funktionalitet og konfiguration af systemet, kan Siemens nu gå i gang med at gøre systemet klar til test og efterfølgende idriftsættelse. Det er vigtigt at I, i denne fase står til rådighed for Siemens/Statens Telecenter, både i forhold til fysiske installationer (teknisk personale) og afklaring af spørgsmål i forbindelse med konfiguration (projektledelsen), således at systemet sættes korrekt op forud for overtagelsesprøven. I har dermed et medansvar for at etablering og installation kan gennemføres som aftalt.

	Beskrivelse	Ansvar
Forventet varighed	1-2 måneder: Varigheden afhænger af kompleksiteten af den valgte løsning.	
Formål	At installere den ønskede funktionalitet, samt opsætning af system på baggrund af dataindsamlingsark udfyldt i Afklarings- og Planlægningsfasen. Desuden test af installation og opsætning.	
Primære aktiviteter	- Levering af materialer og software - Installation af udstyr og software - Konfiguration og programmering af system - Test af installation og konfiguration - Uddannelse gennemføres (superbrugere, administratorer, etc. – afhængigt af institutionens behov) - Systemdokumentation leveres	Siemens Siemens Siemens Siemens Siemens
Hvad skal jeg som kunde tage stilling til?	- At dataindsamlingsarket er i en form som kan benyttes til idriftsættelsen – eventuelle ændringer må vente til efter idriftsættelse.	Institutionen

	- Hvornår ønskes uddannelse gennemført?	
Hvad skal jeg som kunde være særligt opmærksom på?	- Dataindsamlingsarket fryses op til idriftsættelse, og ændringer til systemet vil først kunne foretages herefter. Der vil være en periode op til næste fase, hvor det ikke længere vil være muligt at lave ændringer til konfiguration og opsætning (dette bl.a. for at sikre at test kan gennemføres). Det betyder bl.a. at man i denne fryseperiode ikke vil kunne gennemføre flytning af medarbejdere.	Institutionen
Dokumenter	- Følgeseddel på leveret materialer og udstyr - Systemdokumentation	
Fasens start og slut	- Fasen igangsættes når netværket er i en tilstand, hvor det giver mening at påbegynde installation. Institutionen klarmelder det lokale netværk. - Fasen afsluttes når test af installation og konfiguration er gennemført med et tilfredsstillende resultat.	Institutionen Siemens

2.6.4 Overtagelsesprøve og idriftsættelse

Denne fase dækker både overtagelsesprøve og selve idriftsættelsen af systemet, men er tidsmæssigt ganske kortvarig. I denne fase skal I deltage aktivt omkring **overtagelsesprøven**, som er afgørende for at systemet kan sættes i drift, når alting fungerer som det skal. Her benyttes både [dataindsamlingsark](#) og institutionens telefon-leveregler som vigtige tjeklister ift. at sikre, at løsningen fungerer som ønsket.

	Beskrivelse	Ansvar
Forventet varighed	8 arbejdsdage: Hvis overtagelsesprøven godkendes i første forsøg, vil denne fase typisk ikke tage mere end 8 dage.	
Formål	At gennemføre overtagelsesprøven og dermed sikre at systemet er klar til idriftsættelse med den ønskede funktionalitet.	
Primære aktiviteter	- Formøde til overtagelsesprøve (se Møderække (5)) - Flytning/Portering af nummerserie - Gennemførelse af overtagelsesprøve - Godkendelse af overtagelsesprøve - Idriftsættelse - Evt. uddannelse (hvis denne er placeret ved idriftsættelse)	ST Institutionen Siemens Institutionen Institutionen Siemens
Hvad skal jeg som kunde tage stilling til?	- Er vores organisation klar til at gå i drift? - Føler vi os trygge ved at teknikken er klar til at gå i drift? - Kan overtagelsesprøven godkendes?	Institutionen*
Hvad skal jeg som kunde være særligt opmærksom på?	- At jeres egen organisation er klar til at gå i drift; hvilket kan betyde en stor mængde af henvendelser fra medarbejderne, som har spørgsmål til systemet, behov for at indmelde fejl, ønsker om ændringer el. lignende. <i>Denne forberedelse til forandringen som medarbejderne vil opleve, bør dog være påbegyndt fra starten af projektet.</i> - At jeres nøglemedarbejdere er til stede og til rådighed før, under og efter idriftsættelsen – dette kunne f.eks. være superbrugere eller administratorer.	Institutionen
Dokumenter	- Idriftsættelsesplan - Overtagelsesprøvedokument - Mangelliste (hvis overtagelsesprøven godkendes med mangler) - Dataindsamlingsark (benyttes til overtagelsesprøven)	

	- Institutionens telefon-leveregler	
Fasens start og slut	- Fasen påbegyndes med formødet til overtagelsesprøven, som afholdes ca. 5-6 dage forud for selve overtagelsesprøven. - Fasen afsluttes når overtagelsesprøven er godkendt, og Institutionen er i drift.	ST Institutionen

* Kontraktligt godkender ST overtagelsesprøven, dog ikke uden at tage institutionen med til råds.

2.6.5 Driftsprøve

Driftsprøvefasen gennemføres med henblik på at teste og sikre at systemet kan fungere i en almindelig driftssituation. Driftsprøven gennemføres med forhøjet serviceniveau, således at eventuelle fejl eller driftsmæssige problemer bliver håndteret med det højeste mulige beredskab. Når driftsprøven har påvist tilfredsstillende driftseffektivitet i en periode (på 20 sammenhængende arbejdsdage), vil Jeres organisation overgå til normal drift.

	Beskrivelse	Ansvar
Forventet varighed	20 dage: Når driftsprøven er gennemført uden forringet driftseffektivitet (jf. kontraktbilag 8b) i op til 20 sammenhængende arbejdsdage, kan denne fase afsluttes.	
Formål	At sikre at SKP kan opretholde den fornødne driftseffektivitet hos jeres organisation i en sammenhængende periode, således at I kan overgå til normal drift.	
Primære aktiviteter	- Udbedring af evt. mangelliste - Gennemførelse af driftsprøve - Gennemgang af driftsprøve (se Møderække (6)) - Godkendelse af driftsprøve - Overdragelse til normal drift	Siemens ST ST Institutionen ST
Hvad skal jeg som kunde tage stilling til?	- Kan driftsprøven godkendes (herunder om mangellisten er udbedret og driftseffektiviteten overholdt)?	Institutionen*
Hvad skal jeg som kunde være særligt opmærksom på?	- At melde alle opståede fejl til SKP, jf. processen for fejlmelding (<i>henvisning til processen</i>) - At registrere hvis der opstår driftsmæssige forstyrrelser, der har indflydelse på driftsprøven	Institutionen
Dokumenter	- Driftsprøvedokument - Driftsprøveresultat	
Fasens start og slut	- Fasen starter umiddelbart når idriftsættelsen er gennemført – der kan dog aftales en begrænset periode til udbedring af mangellisten mellem idriftsættelse og driftsprøve. - Fasen afsluttes når driftsprøven er godkendt efter max. 20 sammenhængende dages tilfredsstillende driftseffektivitet.	ST Institutionen

* Kontraktligt godkender ST driftsprøven, dog ikke uden at tage institutionen med til råds.

2.6.6 Evaluering

Evalueringsfasen benyttes til at samle op på hele projektforsløbet, som giver begge parter mulighed for at reflektere over forløbet, opsamle læring fra projektet, samt afslutte projektet på fornuftig vis.

	Beskrivelse	Ansvar
Forventet varighed	Ca. 1 uge: Der er tale om en periode på ca. 1 uge, men vil typisk gennemføres på et fysisk møde eller telefonmøde.	
Formål	At give alle parter mulighed for at evaluere på projektforsløbet, og derigennem opsamle læring til brug i senere projekter.	

Primære aktiviteter	- Evalueringsmøde (<i>se Møderække (7)</i>)	ST
	- Udfyldelse af evalueringsskema	Institutionen
	- Evt. opfølgning	ST
Hvad skal jeg som kunde tage stilling til?	- Hvad har vi lært af projektet? - Hvad kunne være gjort anderledes for at optimere projektføreløbet? - Hvad gik godt/skidt?	
Hvad skal jeg som kunde være særligt opmærksom på?	- At involverede ressourcer fra projektet får mulighed for at give input til evalueringen – set fra jeres side	
Dokumenter	- Evalueringsskema	
Fasens start og slut	- Fasen starter ca. et par uger efter driftsprøven er afsluttet, og vil afhænge af hvornår der kan findes tid til Evalueringsmødet.	ST
	- Fasen betragtes som afsluttet når alle parter er enige om udfyldelsen af evalueringsskemaet.	Siemens/ST

2.7 Hvad sker der med det gamle system?

Udskiftningen af jeres telefoniplatform betyder bl.a. at jeres gamle apparater og telefoncentral bliver overflødige, når skiftet til SKP er sket. Dog har det gamle system en vigtig funktion omkring idriftsættelsen, idet der helst skal være en mulighed for at ”rulle tilbage” til systemet, hvis uheldet skulle være ude, og SKP mod forventning ikke virker som forventet.

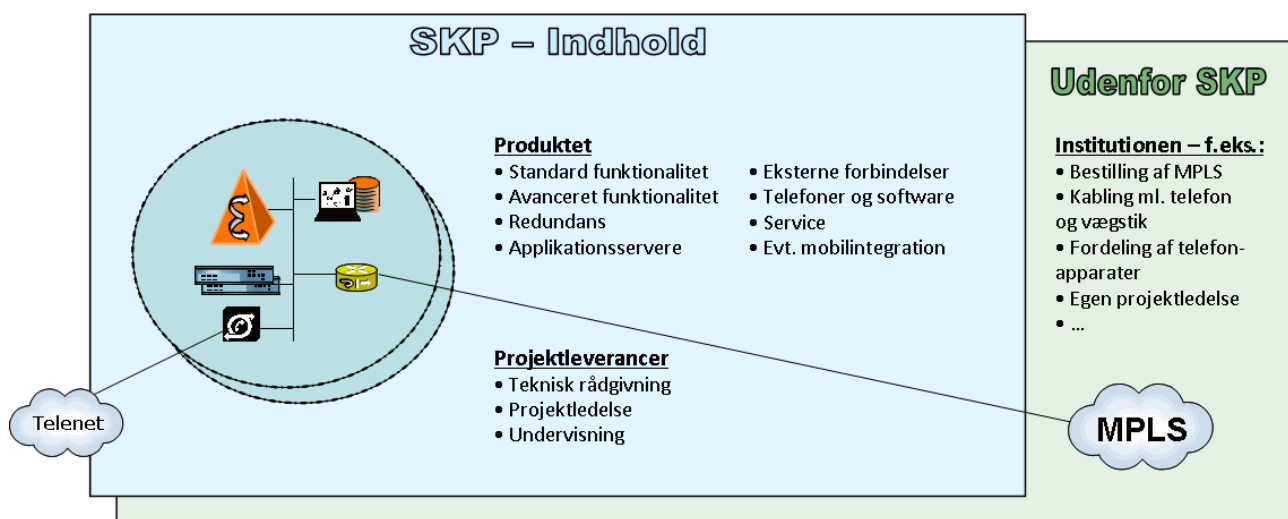
Til dette formål udarbejdes der i samarbejde med Statens Telecenter og Siemens en [Fallback-plan](#), hvori det specificeres hvad man skal gøre, i det tilfælde at man er nødsaget til, at vende tilbage til det gamle system. Derfor afmonteres det gamle system heller ikke før man er sikker på at overgangen til SKP er gået som forventet, og idriftsættelsen er blevet godkendt.

3 Indhold i SKP

Dette kapitel fokuserer på selve indholdet af SKP, altså på selve produktet, og de valgmuligheder der er, når man implementerer den nye kommunikationsplatform. Hensigten er her at give jer et overblik over hvad SKP er, hvad I kan få med SKP, og dermed også hvad SKP ikke er. Når I har læst dette kapitel, vil I være bedre i stand til at beslutte hvilken konfiguration og hvilken funktionalitet I ønsker at implementere med SKP.

3.1 Rammerne for SKP

Statens Kommunikationsplatform stiller en række funktionalitet til rådighed ved hjælp af to centrale installationer (redundans), der bl.a. indeholder opkaldsstyring, bylinier mod det offentlige telenet og applikationsservere. Den tilgængelige funktionalitet beskrives nedenfor i 3.2.1.



Figur 4 Rammer og indhold af SKP

Figur 4 beskriver i store træk hvad der kan leveres med SKP, og dermed hvad der ligger indenfor rammerne af SKP. Som beskrevet tidligere i 2.3 skal der være etableret en forbindelse via MPLS-nettet til de centrale installationer (jf. Figur 2), for at kunne komme til at benytte den tilgængelige funktionalitet. Det betyder samtidig at SKP ikke omfatter institutionens infrastruktur, herunder bl.a. nødvendig kabling til telefonerne. Dette er yderligere specificeret i [kundeforholdsaftalen](#), som vi gennemgår på et af de første introduktionsmøder, hvor Statens Telecenter bl.a. vil rådgive jer om grænsefladen mellem SKP og institutionens eget netværk.

3.2 Produktet

Produktet i SKP beskrives her i yderligere detaljer, og består dels af fysiske telefonapparater og dels af en række funktionalitet, som kan til- og fravælges alt efter hvilket behov man har i hver enkelt Institution. Selve produktet og de muligheder der findes med SKP, vil i øvrigt blive introduceret og gennemgået på introduktionsmøderne.

3.2.1 Funktionalitet

I det følgende beskrives en stor del af den funktionalitet som kan vælges fra SKP. Funktionaliteten er opdelt i henholdsvis standard og avanceret funktionalitet, hvor førstnævnte omfavner standard telefoni og sidstnævnte udvider begrebet telefoni til en kommunikationsplatform.

3.2.1.1 Standard funktionalitet

Telefoner

Der findes både bord- og pc-telefoner i SKP's repertoire. Desuden findes der også både traditionelle- og ip-telefoner. Der er flere varianter inden for hver kategori og i forskellige farver. Herunder ses tre forskellige telefoner, som fås både som digital- og ip-telefon.



OpenStage 15

OS15: Velegnet til basistelefoni, kan udvides med ekstra knapfunktionalitet (genveje og programmerbare taster) som vist på billedet.



OpenStage 40

OS40: Giver brugere bedre overblik ved hjælp af en større skærm, og gør samtidig administration af telefonen lettere. Kan også udvides med sidemodul.



OpenStage 60

OS60: Den største model, som egner sig til omstillingspersonale og arbejdspladser med hyppigt brug af telefonen. Større skærm end OS40, og flere programmerbare taster.

PC-omstilling

Opkald til hovednumre, sendes normalt til omstillingen, som er en funktion hos institution, hvor opkald viderestilles ind i organisationen. Personalet, som besidder omstillingen, arbejder fuldt professionelt på en pc, hvor informationer om opkaldet og viderestillingen præsenteres.

Voicemail

Voicemail giver hver enkel bruger på SKP mulighed for at have sin egen telefonsvarer. Endvidere kan voicemail anvendes til simpel IVR, som fx tast 1 for salg, 2 for service.

Call Center

Call Center løsninger under SKP, giver institutionen mulighed for at håndtere mange opkald i kø og med en opkaldsfordeling til såkaldte agenter, som institutionen selv beslutter. I løsningerne findes supervisorer og et statistikmodul. Desuden er der mange muligheder for ventebesked- og musik.

CTI (Computer Telephony Integration) applikation (ComAssistant)

Det er muligt at købe en fleksibel (software) løsning til pc'en, hvori man kan styre sine samtaler. Fx kan man ringe fra pc'en og se sine tidligere samtaler (journal). Man kan, blandt meget andet, oprette profiler; fx i møde, hvor man kun modtager opkald fra bestemte telefonnumre (fx chef) og alle andre opkald går til voicemail.

Mobil integration

Institutionerne anvender i stigende grad mobiltelefoni og SKP understøtter fuldt ud dette behov. Nogle brugere har både brug for en mobiltelefon og en kontortelefon – og andre har kun brug for en mobiltelefon. I begge tilfælde er numrene integreret i SKP og brugeren oplever at de hænger sammen med deres institution. Som nævnt tidligere er selve mobiltelefonen dog ikke en del af SKP.

Administration/statistik/rapportering

Hver institution har normalt en lokal administrator, som kan lave ændringer på institutionens telefoner – såsom at oprette eller nedlægge telefonnumre. Administratoren har kun adgang til sin institutions brugere og tilgår den centrale SKP-platfom på Landgreven gennem en webbrowser. Administratoren kan også trække statistik og rapporter fra SKP-systemet og som vedrører anvendelsen af telefoni på institutionen.

3.2.1.2 Avanceret funktionalitet

Contact Center

Et Contact Center er et udvidet og avanceret Call Center. Hvor man i Call Centre kun modtager og fordeler telefonopkald, kan Contact Centre ligestille kundehenvendelser fra fx email og chat med telefonopkald. I Contact Centre bliver fordelingen af henvendelser baseret på agentens kompetencer, såkaldt skill-based routing.

Fordeling og flowet af henvendelser, i både Call Centre og Contact Centre, opsættes via et intuitivt program, som derefter gemmer det på serveren.

Unified Messaging (UM)

SKP's voicemail system kan udvides til at omfatte såkaldt "unified messaging". Deri ligger, at brugeren kan få sin voicemail uafhængigt af hvor brugeren befinder sig. Den primære funktion i UM er, at brugeren får sine voicemails som almindelig email med vedhæftet voicemail.

Avanceret IVR (Interactive Voice Respons), herunder Auto Attendant

IVR er en tale/svar maskine, som ofte bruges til at møde institutionens kunder på et hovednummer. Herfra spørger maskinen kunderne fx om deres henvendelse vedrører Finansministeriet eller Økonomi- og Erhvervsministeriet. Kunden kan både taste og tale sig frem gennem menuerne.

Auto Attendant er en automatisk omstillingsfunktion, hvor kunden kan finde den person eller funktion i institutionen, som man ønsker at tale med.

Integration mod Microsoft OCS (Office Communication Server)

Hvis en institution bruger Microsofts SIP-baserede software som telefon, kan denne integreres i SKP, som en hvilken som helst anden telefon. Integrationen sker ved standardiseret software.

Voicelogging (er endnu ikke implementeret)

Logning, eller optagelse af telefonsamtaler, bruges i kundevedtne funktioner såsom i it-support centre eller hos sagsbehandlere i Økonomistyrelsens Finansservice Center. Årsagen til at optage samtaler er primært i oplæringsøjemed (siger sagsbehandleren de "rigtige" ting til kunden) eller af hensyn til verifikation af trusler på sagsbehandlerens person.

CTI (Computer Telephony Integration)

Det er muligt at tilkøbe integrationer fx mellem institutions mail/kalendersystem og SKP således, at man kan ringe fra mail/kalendersystemet. Borger.dk's telefonbog er en anden integration, som kan foretages til SKP. Integrationen sker på baggrund af standard programmer såsom CSTA XML eller MS TAPI (MicroSoft).

3.3 Prisstruktur

Det er vigtigt at fremhæve at prisstrukturen, som beskrives her, understøtter et princip om at I kun skal betale for det I har behov for. Det betyder bl.a. at hvis jeres behov ændrer sig over tid, vil jeres omkostninger følge med, og I kan dermed slippe for at betale for udstyr, brugere, funktionalitet som I ikke benytter eller har behov for.

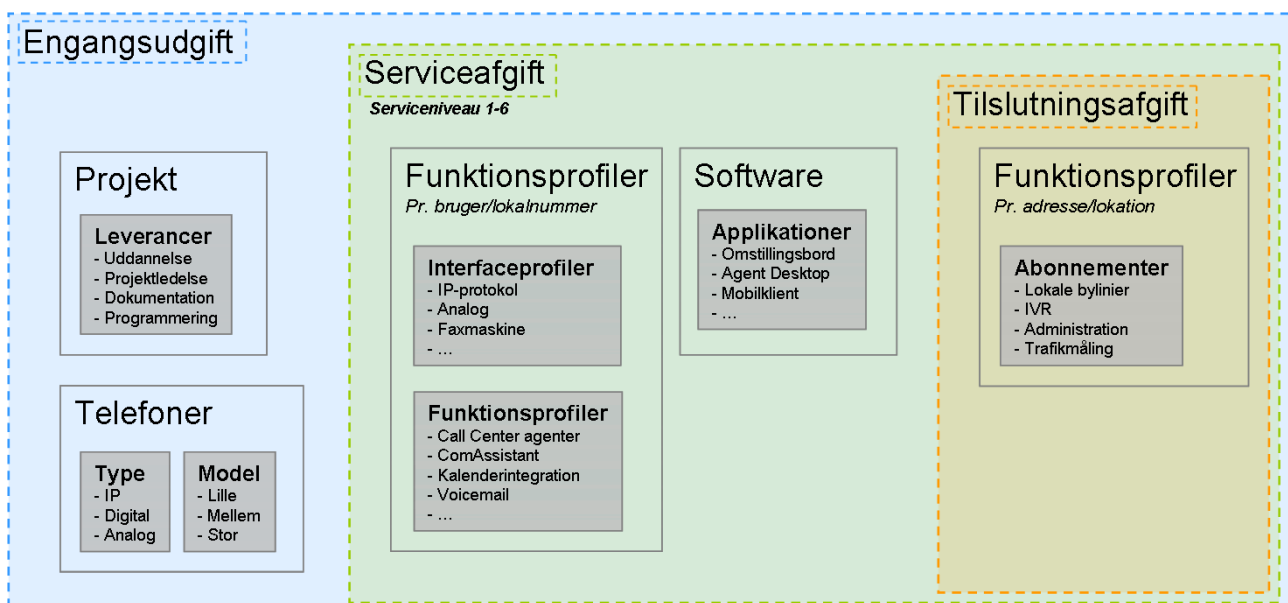
Den anvendte prisstruktur på SKP kan opdeles i 3 primære kategorier:

- **Éngangsudgift** ved etablering
- Kvartalsvis **serviceafgift** jvf. valgt serviceniveau (se **Serviceaftale** nedenfor)
- Kvartalsvis **tilslutningsafgift** til Statens Telecenter pr. lokalnummer

Éngangsudgiften (Investeringen) bestemmes af typen af tilslutning (digital/analog/ip), telefonapparater samt hvilken funktionalitet man ønsker. Investeringen udregnes pr. bruger/profil og pr. enhed (telefonapparat, software o.lign.), og derudover vil der være investeringsomkostninger til uddannelse og projektledeelse (fra Statens Telecenter).

Som kunde til SKP skal I vælge hvilket serviceniveau I ønsker, når I har fået implementeret SKP. De forskellige serviceniveauer er beskrevet nedenfor, og fremgår ligeledes af [Kundeforholdsftalen](#), og den kvartalsvise **serviceafgift** afhænger af hvilket serviceniveau I vælger for henholdsvis *funktionsprofiler* og *software*.

Den kvartalsvise **tilslutningsafgift** til Statens Telecenter dækker over de faste udgifter til abonnementer på bylinier og nummerserier, service på centralt udstyr, samt den daglige drift af Statens Telecenter.



Figur 5 Overordnet prisstruktur

Elementerne i prisstrukturen er beskrevet i **Figur 5 Overordnet prisstruktur**, og vil desuden fremgå af det budget der lægges og godkendes af jer forud for implementeringen. **Budget** for implementeringen vil blive gennemgået på et introduktionsmøde i forberedelsesfasen.

3.4 Serviceaftale

Den centrale del af SKP er omfattet af service døgnet rundt, og har ikke noget med den serviceaftale I som institution kan tegne. Derimod har I mulighed for at indgå en serviceaftale, som omfatter decentralt placeret SKP udstyr og specifikke SKP funktioner (gateways, telefoner, voicemail, mv.). Det er muligt at vælge imellem 6 forskellige serviceklasser (1-6), som giver mulighed for forskellige serviceniveauer baseret på forskellige kombinationer af henholdsvis reaktionstid, udbedringsstid og servicetidsrum.

I **driftsprøveperioden** vil I til enhver tid være dækket af den højest mulige serviceklasse (6), hvorefter serviceaftalen og den valgte serviceklasse træder i kraft ved afslutning og **godkendelse af driftsprøven**.

Serviceaftalen og de forskellige serviceklasser er beskrevet i detaljer i [Kundeforholdsftalen](#).

4 Tekniske krav

Dette afsnit behandler de krav og anbefalinger der er til jeres eget lokale netværk, der skal være med til at sikre at implementeringen gennemføres med den bedst mulige kvalitet. For at SKP skal kunne garantere et vis kvalitetsniveau, er det nødvendigt at jeres netværk også lever op til en række minimumskrav, da kvaliteten af den samlede løsning svarer til summen af både det centrale og lokale netværk.

4.1 Krav til netværk

Det er specielt i det tilfælde at jeres institution vælger at implementere IP-telefoni, at der er særlige krav til jeres lokale netværk. Hvis I ikke tidligere har haft IP-telefoni, er det meget sandsynligt at der skal foretages opgraderinger af jeres netværk.

Årsagen til at dette punkt fremhæves i denne vejledning er, at klargøring af jeres lokale netværk er noget af det første som skal på plads, og i visse tilfælde kan det tage længere tid for jeres it-afdeling/it-leverandør at få netværket løftet op på det nødvendige niveau. Derfor er det også vigtigt at jeres it-afdeling/it-leverandør inddrages tidligt i projektet, og i øvrigt bliver involveret i projektføreløbet.

De krav der her er tale om, skal i første omgang ses som anbefalinger/hjælp til hvordan I sikrer at jeres netværk kan understøtte IP-telefoni. Det er derimod et krav at I skriftligt bekræfter overfor Statens Telecenter, at jeres lokale netværk understøtter IP-telefoni (hvis dette er infrastrukturen I vælger). Klarmelding af jeres netværk er en forudsætning for at starte etablerings- og installationsfasen.

Anbefalingerne til jeres lokale netværk er teknisk beskrevet i dokumentet [SKP VoIP readiness \(LAN WAN krav\).pdf](#).

5 Kontaktinformation og Support

Hvis I har spørgsmål til denne vejledning, SKP eller andet der har relation til implementering af SKP i Jeres institution, er I meget velkommen til at kontakte Statens Telecenter, Bo Skadkær (bos@oes.dk). Såfremt I allerede er i gang med implementeringen af SKP, skal I i første omgang kontakte jeres projektleder fra Statens Telecenter.

Kontaktoplysninger til Statens Telecenter:

Økonomistyrelsen
Telefoni
Landgreven 4
1301 København K

Telefon: 339 27811
Mail: tlf@oes.dk

6 Appendix

Dette appendix samler specifik information omkring den vigtigste dokumentation som benyttes i projektforsløbet. Der vil i nedenstående være en detaljeret beskrivelse af indholdet af dokumentationen, samt en forklaring til brugen af dokumenterne. Selve dokumentationen vil ikke være at finde i appendix, men kan rekvireres hos Statens Telecenter efter behov – dokumentationen vil automatisk indgå i projektforsløbet, hvor det er nødvendigt.

6.1 Budgetark

Budgetarket benyttes af Statens Telecenter i forberedelsesfasen, som arbejdsredskab til at give institutionen et overblik over omkostningerne ved overgangen til SKP. Budgetarket er et detaljeret regneark, som specificerer udgifter til hver enkelt produktlinie, kategoriseret under følgende områder:

- Funktionsprofiler
- Telefoner
- Uddannelse
- Projektledelse
- Decentralt udstyr

Desuden vil det være muligt for institutionen at danne sig et overblik over hvilke **engangsudgifter** og fremtidige **kvartalsvise udgifter**, som er følge af overgangen til SKP. Disse udgifter er kategoriseret som følger, og yderligere beskrevet i kapitel **3.3 Prisstruktur**:

- Éngangsudgift
- Kvartalsvis serviceafgift
- Kvartalsvis tilslutningsafgift

Dette vil Statens Telecenter gennemgå sammen med institutionen på de indledende introduktionsmøder.

102	Etableringsomkostninger v12.6	År 1	År 2	År 3	År 4
103	Udgift til lokalt udstyr, inkl. inst.	kr 378.867			
104	Oprettelse	kr 17.723			
107	Kurser	kr 24.850			
108	Opgraderingsafgift, OSVCC v7 til OSVCC V8	kr 51.500			
109	Dokumentation	kr 5.000			
110	Projektleder Statens telecenter	kr 75.820			
111	Indsamling/programmering af brugerdata	kr 7.470			
112	Etableringsomkostning i alt:	kr 578.953			
113					
114	Årlig omkostning:				
115	Abonnement bylinier og SKP WAN	kr 484	kr 484	kr 484	kr 484
116	Abonnement nummerserier	kr 463	kr 463	kr 463	kr 463
117	Serviceydelse SKP, centralt udstyr	kr 2.647	kr 2.647	kr 2.647	kr 2.647
118	Drift, Statens telecenter	kr 2.346	kr 2.346	kr 2.346	kr 2.346
119	Serviceudgifter på lokalt udstyr, pr. år:	kr 43.994	kr 43.994	kr 43.994	kr 43.994
120	Afsætning til opgradering	kr 26.166	kr 26.166	kr 26.166	kr 26.166
121	Omkostning pr. år, i alt:	kr 76.100	kr 76.100	kr 76.100	kr 76.100
122	Omkostning i alt pr. år pr. bruger	kr 2.174	kr 2.174	kr 2.174	kr 2.174

Figur 6 Udsnit af budgetark: Viser opsummering af institutionens budgetterede udgifter, jf. prisstrukturen.

6.2 Kundeforholdsaftale

Inden projektet går ind i Afklarings- og Planlægningsfasen, indgår **institutionen** og **Statens Telecenter** en kundeforholdsftale, som beskriver og sætter rammerne for SKP-leverancen. Kundeforholdsftalen tager udgangspunkt i den indgåede kontrakt mellem Økonomistyrelsen og Siemens om levering af SKP.

Kundeforholdsftalen specificerer de forhold der gør sig gældende ved tilslutning til SKP, herunder omfang, pris, serviceniveau samt overordnede opgaver og ansvar mellem parterne. Så snart kundeforholdsftalen er underskrevet af begge parter, vil der blive afholdt Opstartsmøde og projektforsløbet bevæger sig ind i Afklarings- og Planlægningsfasen.

Indholdsfortegnelse:

1. Generelle forhold
2. Overordnet beskrivelse af SKP
3. Parternes opgaver og ansvar
4. Leverancens omfang
5. Overordnet projektforsløb og tidsplan
6. Serviceaftale
7. Betalingsbetingelser
8. Varighed og opsigelse
9. Underskrift

6.3 Dataindsamlingsark

Dataindsamlingsarket indeholder detaljeret information omkring konfiguration (opsætning) af det system som leveres med SKP. Arket indeholder både teknisk og forretningsmæssig konfigurationsdata, hvoraf det primært er de forretningsmæssige data som institutionen skal levere.




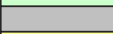
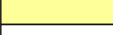


Dataindsamlingsarket er tæt forbundet med institutionens telefon-leveregler, og beskriver dermed i detaljer hvordan systemet skal sættes op for at institutionen kan leve op til levereglerne.

Indholdsmæssigt skal institutionen bl.a. tage stilling til hvilke lokalnumre de enkelte medarbejdere skal have, om de skal have voice-mail, om de skal viderestilles, om de må ringe til udlandet, etc.

Det er institutionens ansvar at dataindsamlingsarket i sidste ende indeholder de korrekte data, men Statens Telecenter vil i høj grad bistå institutionen i udfyldelsen af arket.

Følgende kan i øvrigt specificeres i dataindsamlingsarket:

- Nummerplan
- Funktionsdata (lokalnumre, voice-mail, etc.)
- Søgegrupper
- Indtrækning
- Chef-sekretær funktion
- m.m.

	A	B	C	D	E
1					
2		Udfyldelse af dataindsamling			
3		Dette dataindsamlingsark danner grundlag for hvordan systemet bliver konfigureret. Det er derfor yderst vigtigt at institutionen laver en grundig analyse af, hvordan systemet skal sættes op inden arket udfyldes. Samtidig er det vigtigt at arket bliver udfyldt korrekt og samtidig dækker alle institutionens behov, da alle tilføjelser efter fristen for aflevering af den endelige dataindsamling vil blive betragtet som ændringsordrer, der, som udgangspunkt, først vil blive udført efter idriftsættelse.			
4		<input type="text"/> I felter med rød hjørnemærkning er der en kommentar tilknyttet. Peg på feltet med musen for at se kommentaren.			
5					
6					
7					
8		Farveforklaring (gælder både felter og faneblade)			
9			Data i felter med denne farve må ikke ændres		
10			Data i felter med denne farve bliver automatisk beregnet, men indholdet kan dog ændres		
11			Felter med denne farve SKAL udfyldes		
12			Felter med denne farve KAN udfyldes		
13			Infofelter		
14			Felter, der SKAL udfyldes af SKP		
15			Felter, der skal udfyldes af Siemens		
16					
17		Ændringer i dataindsamling			
18		Dato	Ændret af	Versionsnr.	Kommentar
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34		Versionsstyring for skabelon			
35		Dato	Ændret af	Versionsnr.	Kommentar
45		08.09.2010	Anita Meinertz/Jeanet Jensen	V2.3	

Figur 7 Dataindsamlingsarket: Forside med beskrivelse af formål samt forklaring til læsning af arket

6.4 Krav til netværk

Det er specielt i det tilfælde at jeres institution vælger at implementere IP-telefoni, at der er særlige krav til jeres lokale netværk. Hvis I ikke tidligere har haft IP-telefoni, er det meget sandsynligt at der skal foretages opgraderinger af jeres netværk.

De krav der her er tale om, skal i første omgang ses som anbefalinger/hjælp til hvordan I sikrer at jeres netværk kan understøtte IP-telefoni. Det er derimod et krav at I skriftligt bekræfter overfor Statens Telecenter, at jeres lokale netværk understøtter IP-telefoni (hvis dette er infrastrukturen I vælger). Klarmelding af jeres netværk er en forudsætning for at starte etablerings- og installationsfasen.

Dokumentet er på engelsk og har følgende indhold:

1. WAN forbindelse
2. LAN forbindelse

Til ovenstående skal der bl.a. tages stilling til følgende:

- Opsætning af Quality of Service (QoS)
- Båndbredde
- Forbindelse til MPLS
- Kabling
- Opsætning af switche

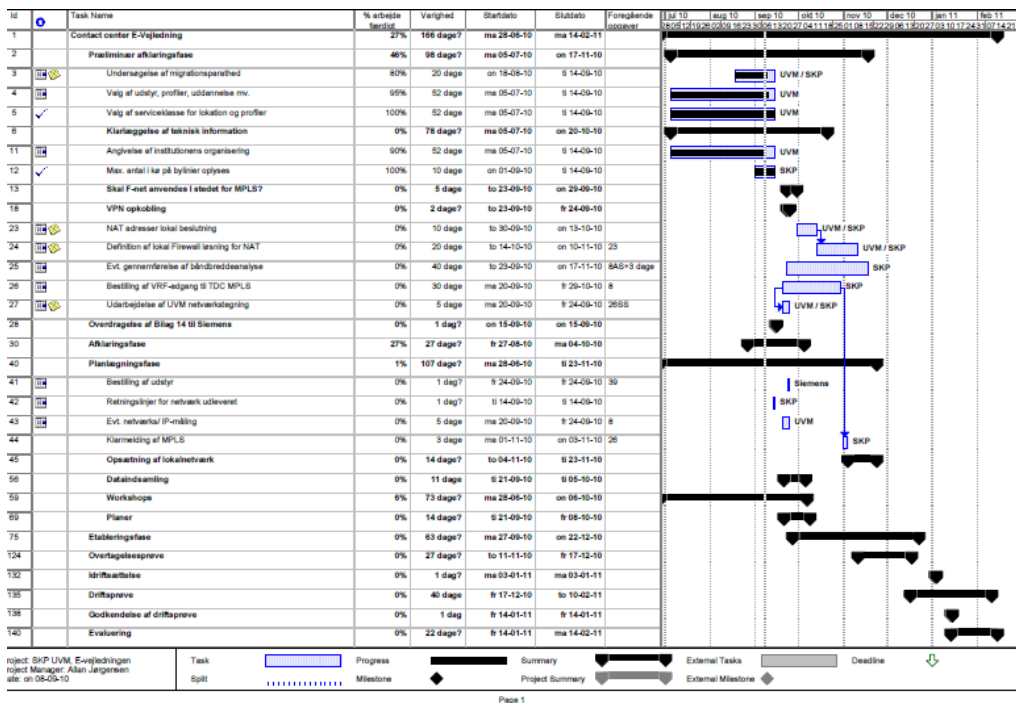
Dokumentnavn: [SKP VoIP readiness \(LAN_WAN krav\).pdf](#)

6.5 Tidsplan

Ud over de tidsmæssige rammer som er beskrevet i denne vejledning, understøttes projektløbet af en detaljeret tidsplan, som så vidt muligt sammenkobler alle projektets aktiviteter på tværs af de involverede parter.

Aktiviteterne som opsamles i tidsplanen vil typisk have relevans for alle parter, hvorfor der vil være en række ”lokale” aktiviteter, som ikke vil blive styret via projektets tidsplan. Disse aktiviteter varetages ”lokalt” af de enkelte parters projektledere.

Tidsplanen tager udgangspunkt i en standard tidsplan, som vil blive gennemgået på Opstartsmødet sammen med Siemens. Her vil vi så vidt muligt få de vigtigste datoer på plads, og dermed blive enige om en ”baseline” for projektet. Tidsplanen vil efterfølgende danne grundlaget for de fremtidige projektmøder, hvor fremdriften i tidsplanen vil være fokus.



Figur 8 Eksempel på tidsplan

6.6 Fall-back plan

Fall-back planen skitserer en række tænkte situationer, der kan opstå i forløbet hen til en idriftsættelse. Planen afgør i de enkelte scenarier, hvorvidt idriftsættelsen skal gennemføres på trods af uhensigtsmæssighederne eller idriftsættelsen skal stoppes på grund af for store uhensigtsmæssigheder ved at gennemføre en idriftsættelse. Ligeledes beskriver fall-back planen også hvorledes en evt. ”tilbagerulning” skal foregå, således at alle involverede parter er forberedte på hvad der skal ske i tilfælde af at man må rulle tilbage (evt. til det gamle system).

Eksempler på scenarier der kan beskrives i en fall-back plan:

- *Hvis institutionen har et eksisterende telefonanlæg, og ønsker at genanvende nuværende nummerserie på SKP.*
- *Hvis institutionen har et eksisterende telefonanlæg, men ønsker en ny nummerserie på SKP.*

Indholdsfortegnelse:

1. Indledning
2. Fall-back-planen
3. Scenarier
4. Tidsmæssige forhold

6.7 Idriftsættelsesplan

Formålet med at lave en idriftsættelsesplan er at sikre, at man på forhånd har defineret hvordan idriftsættelsen skal foregå, hvad man gør hvis der ved idriftsættelsen konstateres fejl og hvad skal der til, før man beslutter at udskyde idriftsættelsen.

Idriftsættelsesplanen bygger videre på og inkluderer fall-back planen, og beskriver hvad der skal ske før, under og efter selve idriftsættelsen. Desuden inkluderer planen en detaljeret idriftsættelsesplan, hvor detaljeniveauet er helt ned til klokkeslæt for de enkelte aktiviteter omkring overtagelsesprøve og idriftsættelse.

Indholdsfortegnelse:

1. Indledning
2. Idriftsættelsesforløb
3. Fall-back
4. Scenarier
- A1. Detaljeret idriftsættelsesplan

6.8 Telefon-leveregler

Når I starter på SKP projektet, kan det være en god ide på forhånd at have nogle telefon-leveregler.

Leveregler fortælle hvorledes medarbejdernes adfærd omkring telefoni skal være og hjælper samtidigt til overordnet at definere hvorledes jeres telefonløsning skal fungere i praksis.

Her er nogle af de spørgsmål man bør stille sig selv:

- Hvad skal der ske med telefonen når den ikke svares?
- Skal medarbejderne aktivt viderestille telefonerne når de går?
- Må man anvende voicemail?
- Må man viderestille til mobiltelefon – evt. hvornår?
- Hvad skal der ske hvis man er syg?
- Hvis man anvender voicemail, hvorledes bruges denne, kan der lægges besked, hvor tit skal man aflytte sin voicemail etc.?

Da svarene kan være forskellige afhængigt af ens arbejde, kan man evt. opdele medarbejderne i grupper, baseret på organisation eller som i dette eksempel, ud fra flg. grupper:

- Ledelse
- Omstilling/reception
- Sekretærer
- Almen medarbejder

6.9 Vejledninger

Nedenfor findes en oversigt over de vejledninger og manualer der stilles til rådighed, både til de forskellige telefoner og applikationer som er mulige at vælge med SKP. Disse vejledninger og manualer kan rekvireres efter behov ved at kontakte Statens Telecenter.

Telefoner

- Quickguide OpenStage 15/40/60
- Brugermanual OpenStage 15/40/60
- Opsætning af telefon (OS 15/40/60)
- Quickguide og manual til MobileConnect

Applikationer

- ComAssistant Quickguide og fuld manual
- Quickguide User Management (decentral administration)
- SAMwin Quickguide og fuld manual
- Voicemail brugermanual

Andet

- SKP Produktkatalog – beskrivelse af ydelser som leveres af Statens Telecenter efter idriftsættelse