Kravspecifikation

ÅJ Distribution AB, Ny kundwebshop

Bilaga 2

ÅJ Distribution AB
Arrendevägen 36
163 44 Spånga
www.ajdistribution.se

Kontaktperson
Elisabeth Matzén Beckert
Upphandling@ajdistribution.se
073 885 27 28

Krav för ny kundwebbshop

1. SYFTE

I detta dokument anges Beställarens kravspecifikation, tillsammans med Bilaga 9 Kravstruktur och Bilaga 10 Figma Digital Prototyp utgör dessa två dokument en beskrivning av den Tjänst Beställaren önskar. Beställaren eftersträvar ett effektivt och stabilt tillhandahållande av Tjänsten under hela Avtalstiden. Leverantören ansvarar för att planera, införa och upprätthålla en it-miljö för drift av en sammanhållen Tjänst levererad som en helhet. Leverantören ska säkerställa att Tjänsterna har hög kvalitet och är säkra. Leverantören ska löpande säkerställa att Tjänsternas kvalitet, kapacitet och prestanda uppfyller Beställarens behov samt att Tjänsterna är kostnadseffektiva. Leverantören ansvarar för att de verktyg, processer och resurser som används är etablerade och anpassade för att uppnå en effektiv och stabil leverans samt att de bidrar till Beställarens befintliga, och framtida utökade affärsmöjligheter.

2. LEVERANSBESKRIVNING

Upphandlingen omfattar leverans av Ny Kundwebbshop. I Tjänsteområdet ingår drift, support, lansering och integrationer, samt konsulttjänster för utveckling av Tjänsten.

3. PRESENTATION AV KRAV

3.1 Leverantören ska, för leverans av Tjänsterna i denna Bilaga, tillförskaffa sig kunskap om och förståelse för den helhet av olika komponenter som krävs för att leverera Tjänsterna enligt Avtalet.

3.2 Leverantören ska i samband med utarbetandet av anbudet ange sitt lösningsförslag med utgångspunkt i Beställarens kravspecifikation. Leverantören ska bifoga en beskrivning (maximalt 3 A4-sidor) av sitt lösningsförslag. Lösningsförslaget ska på ett övergripande sätt beskriva hur leverantörens tjänst är designad och fungerar med hänsyn taget till de krav som ställs i upphandlingen.

3.3 Översikt av delarna i Tjänsten

3.3.1 Tjänsten innehåller i huvudsak följande delar:

(a) Drift av Tjänsten samt dess tillhörande applikationer.

(i) Införande av funktionalitet för Tjänstens integrationer och processer i enlighet med nulägesbeskrivningen.

(ii) Utveckling av Tjänsten och dess tillhörande delar samt integrationer.

(iii) Dokumentation av Tjänsten och integrationer.

(b) Stödjande Tjänster

(i) Supportfunktion med Ärendehantering och Rapportering.

(ii) Konsulttjänster för etablering, utveckling av nya integrationer, förändring och underhåll av Tjänst samt utbildning.

(iii) Beställningar av förändringar

(iv) Förvaltning och samverkan med Beställaren rörande Tjänsten och integrationer.

4. TJÄNSTEN

4.1 Beskrivning av Användare

4.1.1 Användare avser de grupper som kommer att arbeta i Tjänsten.

4.1.2 Fyra grupper av Användare kommer att arbeta i Tjänsten:

- Konsument, en Användare som kan använda publika delar av Tjänsten via webben.
- User, en registrerad Användare på lägsta nivå som kan använda begränsade delar av Tjänsten.
- Pro, en registrerad Användare på mellannivå som kan använda Tjänsten i inloggat läge.
- Premium, en registrerad Användare på näst högsta nivå som kan använda Tjänsten i inloggat läge.

- Systemägare, en Användare på högsta nivå som kan använda och hantera allt i Tjänsten.

4.1.3 Inloggning för Systemägare och Utvecklare ska ske med exempelvis MFA (Multifactor Authentication) och tillgänglighet till olika funktioner ska vara behörighetsstyrd. Vi är öppna för andra relevanta förslag.

4.2 Gränssnitt för Systemägare

4.2.1 Tjänsten ska erbjuda Administration av Tjänsten.

4.2.2 Tjänsten ska kunna hanteras på både klient och systemnivå.

4.2.4 Svarstider i det administrativa gränssnittet ska inte överstiga 2 sekunder i 90 % av alla användarinitierade anrop som görs i lösningen. Med svarstid menas tid från det att användaren initierat ett anrop tills dess att klienten är beredd att ta emot nästa anrop eller tills dess anropad information presenterats på bildskärmen.

Övrig tid, där man inte klarar den önskade svarstiden är det viktigt att det tydligt framgår för Användare att systemet laddar data.

4.3 Gränssnitt för utveckling

4.3.1 Tjänsten ska erbjuda förhandsgranskning och test av Tjänsten före produktionssättning.

4.3.2 Tjänsten ska kunna importeras från testmiljön och redigeras innan publicering

4.3.3 Tjänsten ska kunna versionshanteras.

4.4 Tekniska krav

4.4.1 Leverantören ska tillhandahålla två (2) separata miljöer:

en (1) produktionsmiljö

en (1) testmiljö.

4.4.2 Leverantören ska tillhandahålla en produktionsmiljö och en testmiljö som är identisk med produktionsmiljö inklusive alla gränssnitt.

4.4.3 Tjänsten ska gå att nå med ett DNS-namn som finns under Beställarens domän.

4.5 Funktionella krav

4.5.1 Tjänsten ska kunna integreras och kommunicera med relevanta fristående system för utbyte av information mellan dessa system och dessa systems olika typer av gränssnitt som kan vara relevanta i framtiden.

(i) Integreras med en betallösning
(ii) Integreras med Fortnox
(iii) Integreras med fraktlösning

4.5.2 Tjänsten ska hantera att volymen data är skalbar och kunna öka och minska.

4.5.3 Tjänsten ska kunna hantera stora mängder bilder, dessa skall automatiskt skalas till rätt format.

4.5.4 Tjänsten ska vara så uppbyggd att förändringar och utökningar respektive minskningar kan göras utan påverkan på Tjänstens användare om inte annat överenskommes.

4.5.5 Tjänsten ska innehålla funktioner som larmar/meddelar/aktiverar funktioner som beskriver att en synkronisering till integrerade system fungerar respektive inte fungerar, t.ex. Överföring till WMS har skett respektive har uteblivit.

4.5.6 Leverantören ska inför produktionssättning säkerställa att Tjänsten och dess integrationer, eller delsprintar av Tjänsten kan testas. Leveransen godkänns av Beställaren via Final Acceptance Test. Godkännande uppnås då funktionalitet i systemet uppfyller kravspecifikationen och uppdragsbeskrivningen enligt beställningen och är levererad i test-miljö. Beställaren har 10 arbetsdagar på sig att göra Final Acceptance Test. Efter genomgång av testprotokoll överenskommes om produktionssättning.

4.5.7 Leverantören ansvarar för att lansering till produktionsmiljö endast görs av till fullo funktionella, testade och brukbara delar.

4.5.8 Det åligger Beställaren att reklamera fel i Tjänsten som beror på felaktig systemutveckling inom 1 månad från leverans i produktionsmiljö.

Det åligger Beställaren att reklamera buggar i inom 3 månader. Samtliga kostnader i samband med reklamationer skall betalas av Leverantören. Leverantören skall dokumentera och rapportera de åtgärder som vidtagits för att rätta felen till Beställaren.

4.6 Gränsytor mot andra system

4.6.1 Tjänsten ska stödja kommunikation över HTTP och HTTPS.

4.6.2 Tjänsten ska stödja informationsformaten:

(a) XML
(b)JSON
(c)CSV
(d) XLS

4.6.3 De filformat som minst ska stödjas att läsa och skriva är

(a) Microsoft standardformat Word och Excel,

(b) OpenDocumentFormat,

(c) PDF/A,

(d) zip,

(e) Tabb-separerad fil,

(f) Komma-separerad fil,

(g) Semikolon-separerad fil,

(h) Textfil positionerad med fasta positioner,

4.7 Dokumentation

4.7.1 Leverantören ska tillhandahålla användarmanualer, teknisk dokumentation över gränssnitt och annan tillhörande dokumentation digitalt och på svenska.

4.7.2 Leverantören ska dokumentera all utveckling i Tjänsten och ska minst innehålla:

· Allmän beskrivning av funktion

· Teknisk beskrivning av funktion

· Beskrivning av infrastruktur och larmfunktioner

· Beskrivning av beroenden

4.7.2.1 Leverantören ska dokumentera all utveckling i Tjänsten. Dokumentationen ska vara tillgänglig för Beställaren innan produktionssättning sker och ska minst innehålla;

· Allmän beskrivning av Tjänsten

· Teknisk beskrivning av Tjänsten

· Beskrivning av beroenden

o Vilket data hanteras, vilka ändpunkter är inblandade

o Hur hämtas respektive lämnas data, hur transformeras data, vilka beslut sker beroende på data

o Vilka triggers finns för att funktioner ska utföras

4.7.3 Leverantören ska dokumentera och spara kravunderlag för varje sprint på av Beställaren bestämd gemensam yta.

4.7.4 Leverantören ska säkerställa att dokumentationen vid var tid är uppdaterad.

4.8 Utbildning

4.8.1 Leverantören ska erbjuda utbildning för rollerna Systemägare.

4.8.2 Utbildningen ska genomföras i Beställarens lokaler eller via digital mötesfunktion.

4.8.3 Utbildningsmaterialet ska finnas tillgängligt efter varje utbildningstillfälle.

4.8.4 Utbildningsmaterial och användarmanualer för rollerna ovan, ska finna digitalt och på svenska.

4.9 Drifttid

4.9.1 Tjänsten ska vara tillgänglig dygnet runt alla dagar inklusive helgdagar, exklusive Planerade Avbrott överenskomna med Beställaren.

4.9.2 Avbrott uppstår när Beställaren inte har tillgång till Tjänsten eller i Tjänsten specificerad funktion beroende på omständigheter som Leverantören ansvarar för. Med avbrott avses att en tjänst är otillgänglig (icke nåbar eller ur funktion) för användaren eller anropande system.

4.10 Planerade Avbrott

4.10.1 Med Planerade Avbrott avses sådana Avbrott som i förväg har godkänts av Beställaren. Planerade Avbrott ska normalt förläggas utanför Kontorstid, ingen extra ersättning utgår.

4.10.2 Planerade Avbrott ska godkännas av Beställaren minst fjorton (14) dagar i förväg.

4.11 Drift

4.11.1 Drift är att kontinuerligt tillgängliggöra specificerad Tjänst och under dess livscykel tillhandahålla Tjänsten med avsedd prestanda och se till att dess systemkomponenter är aktuella och säkra. Med Drift menas också att dokumentation och support samt samverkan med och stöd till Beställarens förvaltningsorganisation levereras.

4.11.2 Leverantören ska ta ansvar för och utföra Drift av Tjänsten. Leverantören ansvarar för Drift av underliggande Tjänstekomponenter.

4.11.3 Leverantören ska vid störning/avbrott återställa tillgänglighet till tjänsterna och driften av Tjänsten skyndsamt. Vid störning skall störningsinformation aktiveras på url:en för besökare. Tjänsten är affärskritisk för Beställarens verksamhet och ska ingå i ett SLA.

Leverantören skall redovisa vilken servicenivå Beställaren kan förvänta sig baserat på sin lösning.

4.11.4 Leverantören ska, då Tjänsten tagit emot data, säkerställa att mottaget data levereras till mottagaren utan dataförlust och kunna återställa Tjänster och återskapa data i händelse av ett oförutsett fel i tjänsten. Det avsändande systemet ska få en bekräftelse på att mottagande system har tagit emot data i sin helhet. Data ska kunna återställas och återskapas. Data får ej förloras.

4.11.5 I takt med Beställarens förändrade behov ska Leverantören kontinuerligt anpassa Tjänsten som levereras.

4.11.6 I de fall Leverantören tillhandahåller kapacitet för Tjänsten ska den vara anpassad för Tjänsten.

4.11.7 I de fall Beställaren tillhandahåller kapacitet för Tjänsten ska Leverantören identifiera behov och i samverkan med Beställaren säkerställa att kapaciteten är anpassad till Beställarens behov.

4.11.8 Leverantören ska ha kunskap om och funktionellt ansvar för driften av alla delar och komponenter som ingår i Tjänsten.

4.11.9 I takt med Beställarens förändrade behov ska Leverantören kontinuerligt anpassa Tjänsten som levereras.

5. STÖDJANDE TJÄNSTER

5.1 Supportfunktion

5.1.1 Prioritering

5.1.1.1 Ärenden och incidenter ska prioriteras och hanteras utifrån påverkan och tidsaspekt. Påverkan bestäms utifrån hur stor verksamhetspåverkan ärendet har. Tidsaspekten bestäms utifrån hur viktigt det är att ärendet hanteras snabbt. Prioritet på ärenden bestäms av Beställaren.

5.1.2 Allmänt

5.1.2.1 Supportfunktionen ska vara tillgänglig alla Arbetsdagar klockan 08:00-17:00.

5.1.2.2 Support omfattar exempelvis förfrågan om tjänsten, frågor, konto- och behörighetsadministration, beställningar samt avbeställningar. Leverantören ansvarar för att dessa kan hanteras effektivt.

5.1.2.3 Leverantören ska kunna ta emot och kategorisera olika typer av beställningar. En beställning ska kunna innehålla en eller flera Tjänster och omfatta en eller flera mottagare.

5.1.2.4 Som stöd för beställningsprocessen ska Leverantören ansvara för att upprätta och ha en uppdaterad version av Tjänstekatalogen.

5.1.2.5 Leverantören ska säkerställa att beställaren löpande uppdateras genom notifiering. Då leverantören agerar eller får tillgång till ny information i ett ärende ska varje sådan händelse (t ex statusförändringar och kommentarer) notifiera beställaren.

5.2 Konsulttjänster löpande

5.2.1 På begäran av Beställaren ska Leverantören tillhandahålla konsulter i form av projektledare, arkitekter och utvecklare med kompetens kring de levererade Tjänsterna.

5.2.2 Uppdraget och uppgifterna i uppdraget ska styra vilken erfarenhet som krävs. Om uppgiftens komplexitet kräver lång erfarenhet eller djup spetskompetens inom det specifika området ska Leverantören ombesörja att resurs med erforderlig erfarenhet offereras.

5.2.3 Definition av konsulter

(a) Projektledare

Leder större projekt. Planerar uppdraget, fördelar resurser på aktiviteter, kommunicerar och samverkar med beställaren. I mindre uppdrag kan andra roller agera projektledare.

(b) Arkitekt

Definierar designprinciper och designmönster. Designar lösningar tillsammans med beställare och utvecklare. Följer upp att levererade integrationer och tjänster följer leverantörens uppsatta designprinciper

(c) Utvecklare

Får Tjänsten att fungera utifrån vad beställaren identifierat och kravställt.

6. GENERELLA KRAV

6.1 Övervakning och mätning

6.1.1 För att upprätthålla Tjänsternas tillgänglighet samt förebygga och åtgärda Incidenter och Problem ska Leverantören mäta och övervaka Tjänsterna. I detta ingår att kontinuerligt att mäta och övervaka grad av användning och prestanda för respektive Tjänst och dess ingående komponenter.

6.1.2 Leverantören ska identifiera trender och prognostisera framtida kapacitetskrav, göra riskanalyser och föreslå kapacitets- och andra förändringar

6.1.3 Larmnivåer ska överenskommas mellan Beställaren och Leverantören. Beställaren och Leverantören ska vid återkommande överskridanden av larmnivåer komma överens om ny kapacitet, prestanda eller nivå. Larmnivån ska sättas enligt Leverantörens standard om inget annat överenskommes.

6.1.4 Leverantören ansvarar för att anpassa verktyg och metod för mätningar så att relevanta mätdata för Tjänsten tillhandahålls.

6.1.5 Utfall av ett mätresultat ska generera ett larm om överenskommen nivå överskrids/underskrids. Larmnivåer ska överenskommas mellan Beställaren och Leverantören. Larmnivån ska sättas enligt Leverantörens standard om inget annat överenskommes. Larm ska generera en Incident med överenskommen prioritet i Ärendehanteringssystem om inget annat överenskommes.

6.1.6 Beställaren eller av Beställaren utsedd tredjepartsleverantör ska kunna utföra anpassade mätningar av Tjänsten om Beställaren så begär. Leverantören ska bistå

Beställaren och ge nödvändig åtkomst till Tjänsten för att sådana mätningar ska kunna genomföras.

6.1.7 Beställaren eller av Beställaren utsedd leverantör ska kunna utföra end to end mätningar av Tjänsten om Beställaren så begär. Leverantören ska bistå Beställaren och ge nödvändig åtkomst till Tjänsten för att sådana mätningar ska kunna genomföras.

6.2 Förvaltning av Tjänsteerbjudande

För Tjänsteerbjudande ansvarar Leverantören för att bedriva förvaltning på ett sådant sätt att Tjänsteerbjudandet är livskraftigt över tid. Förvaltningen kan omfatta, men begränsas inte till, följsamhet till teknisk utveckling såväl som införande av ny eller förbättrad funktionalitet. I förvaltningen ingår hantering av versionsförändringar och uppdateringar av alla ingående komponenter i Tjänsteerbjudande, inklusive operativsystem och konfigurationer. Förvaltningen ska leda till en teknisk följsamhet för Tjänsteerbjudande.

6.2.1 Förvaltningsplaner

Leverantören ska ge Beställaren insyn i förvaltningsarbetet med Tjänsteerbjudande.

6.2.2 Licenshantering

Vid beställning eller ändring av Tjänsteerbjudandet som påverkar licensiering ska Leverantören föra dialog med Beställaren och aktivt verka för att minimera Beställarens licenskostnader.

6.3 Livscykelhantering av Tjänst

6.3.1 Allmänt

6.3.1.1 I den mån Tjänsteerbjudandet utvecklas ska Beställarens Tjänster uppdateras så att varje Tjänst alltid motsvarar senaste version av Tjänsteerbjudande, om inte annat överenskommes. I den händelse av Beställaren tillfört innehåll i Tjänst hindrar uppgradering till senaste version av Tjänsteerbjudande ska Leverantören i god tid påtala detta. Leverantören ska vid hinder för uppgradering stödja Beställaren i att avhjälpa hinder där alternativt Tjänsteerbjudande alltid ska erbjudas.

6.3.1.2 När Tjänsteerbjudande utvecklas på ett sätt som gör att merparten av Tjänsterna inte kan uppgraderas ska Tjänsteerbjudande kvarstå i tidigare version och nytt Tjänsteerbjudande tillgängliggöras inom ramen för Leverantörens tjänstekatalog. Det åligger Leverantören att redogöra för skälen till varför Tjänsterna inte går att uppgradera till det förändrade Tjänsteerbjudandet.

6.3.1.3 Leverantören ska livscykelhantera de Tjänster som levereras till Beställaren. I livscykelhanteringen ingår hantering av versionsförändringar och uppdateringar av alla från Tjänsteerbjudande ingående komponenter i Tjänsterna. Livscykelhanteringen ska leda till en teknisk följsamhet för Tjänsten.

6.3.1.4 Leverantören ansvarar att för Beställaren påtala identifierade brister och förändringsbehov enligt Beställarens Ändringshanteringsprocess.

6.3.2 Förvaltningsplaner

Leverantören ska i samråd med Beställarens förvaltningsorganisation upprätta förvaltningsplaner för Tjänst. Planeringen görs med utgångspunkt i Leverantörens Förvaltnings- och Releaseplan för Tjänsteerbjudande.

6.3.3 Årlig förbättringsplan

Leverantören ska aktivt stödja Beställaren i beslut om förändringar av Tjänsterna genom att årligen upprätta ett förslag till en förbättringsplan som sedan helt eller delvis beslutas av Beställaren. Förslaget till förbättringsplan ska innehålla ska innehålla förslag till aktiviteter för förbättring av Tjänsterna och beskrivningar av uppnådda fördelar vid införandet av aktiviteterna.

6.3.4 Proaktivitet

Leverantören ska använda system- och övervakningsverktyg för Tjänsterna för att identifiera trender och förutse framtida problem. Det proaktiva och strukturerade arbetet syftar till att problem kan upptäckas och åtgärdas innan störningar uppstår. Problem som identifieras och som ligger utanför Leverantörens ansvar rapporteras till Beställaren.

6.3.5 Licenshantering

Vid beställning eller ändring av Tjänsten som påverkar licensiering ska Leverantören föra dialog med Beställaren och aktivt verka för att minimera Beställarens licenskostnader.

6.4 Licenser

6.4.1 Leverantören ansvarar för att tillhandahålla alla erforderliga licenser för Tjänsterna och för att Beställaren ska kunna utnyttja Tjänsterna enligt Avtalet.

6.4.2 Leverantören ska ansvara för att funktionaliteten i Beställarens licenser nyttjas på bästa sätt och att alla komponenter konfigureras för att stötta Beställarens behov av effektivitet och produktivitet.

6.4.3 Vid förändringar som påverkar licensiering ska Leverantören föra dialog med Beställaren om förändringen och aktivt verka för att minimera Beställarens licenskostnader.

7. STYRNING OCH SAMVERKAN

Detta avsnitt reglerar modellen för tjänstestyrning och samverkan som används under Avtalstiden mellan Beställaren och Leverantören. Den presenterar de roller, ansvar, skyldigheter och processer som används för att styra leveransen av tjänsterna från Leverantören till Beställaren.

Generella principer

Beställarens avsikt är att fokusera på att utveckla sin egen verksamhet och Leverantörens avsikt är att stödja detta mål genom att leverera högklassiga IT-tjänster så att de fortlöpande motsvarar Beställarens nuvarande och framtida behov. För att lyckas med detta och med Parternas samarbete är syftet med denna Bilaga att Parterna ska tillsätta nödvändiga roller i överenskommen samverkansmodell och engagerar sig aktivt i processer, aktiviteter och forum enligt vad som framgår av denna Bilaga. Parternas förhållningssätt är en kritisk framgångsfaktor för att skapa och bibehålla ett förtroendefullt samarbete.

Samverkansmodellens övergripande mål är att skapa och bibehålla förutsättningar för ett långsiktigt och professionellt partnerskap som utvecklar Beställarens verksamhet över

tid. Vidare skapar samverkan förutsättningar för att Parterna tillsammans säkerställer kvalitet i leveransen.

Båda parter skall samverka till ett agilt arbetssätt motsvarande Scrum. Scrumguide.org

Båda parter skall med lämpliga nyckelpersoner delta på veckovisa avstämningsmöten. Syftet med veckovisa avstämningsmöten är att båda parter i största mån skall samla upp frågor och svar för avstämning på ett strukturerat sätt. Syftet är också att säkerställa att projektet fortskrider enligt projektplanen.

7.1 Beställarens organisation

7.1.1 Beställaren agerar tjänsteintegratör mellan sin verksamhet och Beställarens leverantörer. Beställaren har ett antal leverantörer för att tillgodose behov inom olika leverans- och tjänsteområden.

7.1.2 Rollen som tjänsteintegratör innebär att utifrån Tjänsten sätta samman funktioner och tjänster som skapar nytta i verksamheten. I rollen ingår även att styra leverantörer, styra inbördes samverkan mellan leverantörer samt tillse att områdets avtal är sammanhållna.

7.1.3 Beställaren är organiserad och tillsätter nyckelpersoner för att med olika roller och perspektiv agera tjänsteintegratör.

7.2 Leverantörens organisation

Leverantören ska sträva efter kontinuitet i de operativa, taktiska och strategiska möten som kommer hållas med Beställaren. De personer som från Leverantören deltar i dessa möten ska betraktas som Nyckelpersoner och är exempelvis Kundansvarig, Leveransansvarig samt ansvariga/representanter ur den dagliga driften. I den mån Leverantören i möten deltar med personal vars medverkan endast syftar till att stärka sakkunskap i en enskild fråga ska dessa personer ej betraktas som Nyckelpersoner. Leverantören ska dock även för dessa kompetensers medverkan eftersträva kontinuitet, där så är tillämpligt.

7.3 Nivåer i samverkan

Bilden ovan syftar till att på ett övergripande sätt åskådliggöra roller i samverkan samt i vilka nivåer de samverkar.

Strategisk nivå

Den strategiska nivån fokuserar på samarbetet och förhållandet mellan Beställaren och Leverantören. De primära aktiviteterna är samarbetsstyrning, övergripande förbättring av Tjänsterna och att hantera avtalsrelationen på en övergripande nivå. Den strategiska nivån syftar till att sätta riktning i relationen mellan Beställaren och Leverantören. Beaktar relationen/affären i ett helhetsperspektiv med omvärlden i beaktande och med fokus på långsiktighet

Taktisk nivå

Den taktiska nivån ansvarar för att säkerställa Tjänsternas effektivitet, prestanda och tjänstenivåer stämmer överens med specifikationer som har definierats i Avtalet. Den taktiska nivån ska även följa upp bristande uppfyllelse av Tjänstenivåer. Slutligen hanterar den taktiska nivån planering av produktion samt förändringar av tjänsteutbud samt frågor av affärsmässig karaktär inom Avtalets ram.

Operativ nivå

Den operativa nivån hanterar styrningen och frågor hänförliga daglig produktion och konsumtion av IT-tjänster. Det primära målet för det operationella samarbetet är att säkerställa Leverantörens avtalsenliga leverans av Tjänsterna