Tunstall

Enabling independent living

Angående kravet 4.6 Utvärderingskriterier; service och support

- *”Anbudsgivaren skall ge en kortfattad beskrivning av vad som ingår i service/supportavtalet”.*

1 Tunstalls supportorganisation

Tunstall erbjuder en landsomfattande support- och serviceorganisation med teknisk support, projektledning, tekniker och serviceingenjörer. Genom en väl etablerad support- och serviceorganisation uppnås kontinuitet, effektivitet och flexibilitet i serviceåtagandet samt en stark intern expertis. Det bidrar också till en hög igenkänningsnivå och ett nära samarbete med er som kund.

Tunstalls First line support är kundens primära kontaktväg och finns tillgänglig dygnet runt samtliga dagar per år. First line support nås via telefon, e-post eller Tunstalls kundportal. Det finns även beredskapstekniker och serviceingenjörer i tjänst som kan hjälpa till vid akuta situationer på plats om ärendet inte går att åtgärda på distans.

2 Service- och supportavtal

Enligt kravet 1.3.8 Support svarstid i förfrågningsunderlaget ska leverantören ”*tillhandahålla full support under kontorstid, kl. 08.00 - 17.00*”. För att ni som kund ska känna er trygga med leveransen av nyckelfria lås erbjuder Tunstall, utöver kraven i förfrågningsunderlaget, kostnadsfri teknisk-/användarsupport (First line support) dygnet runt samtliga dagar per år (24/7). Utöver detta, kan Tunstall även erbjuda utökad service och support, ex. fri ”på-plats service”, förlängd garantitid och fria reservdelar. Utökade service- och supportavtal skräddarsydds och offereras utifrån respektive kommuns önskemål.

3 Dedikerad kontaktperson

I service- och supportåtagandet ingår alltid en dedikerad kontaktperson med ett särskilt ansvar för att följa upp Tunstalls leveranser. Varje kommun tilldelas en kontaktperson efter genomfört införandeprojekt. Löpande samverkan bedrivs på operativ, taktisk och strategisk nivå;

- **operativ nivå** innebär uppföljningen av de operativa avtalspunkterna på månadsbasis i form av statistik. Förbättringsförslag och idéer som kan underlätta vardagen för verksamheten tas även upp och diskuteras på de operativa samverkansmötena. Operativa samverkansmöten hålls 4-12 gånger per år.
- syftet med samverkansmöten på **taktisk nivå** är att säkerställa att respektive part lever upp till de överenskomna servicenivåerna. På mötet diskuteras även prognoser och utfall vad gäller volymer och kostnader samt planerade förändringar i beställningar från kundens sida. Uppföljningen är en grundläggande förutsättning för ett fungerande kund- och leverantörsförhållande samt för att tillsammans kunna fatta taktiska beslut. Samverkansmöten på taktisk nivå hålls 2-6 gånger per år.
- samverkansmöten på **strategisk nivå** innebär en dialog på ledningsnivå. I detta forum diskuteras frågor som rör den långsiktiga inriktningen för såväl Tunstall som kunden - såsom kundens strategiska utmaningar, framtida behov och formerna för samverkan. På strategisk nivå hanteras även eventuella frågor som lyfts från den taktiska nivån. Möten på strategisk nivå hålls 1-2 gånger per år.