

Ramavtal

S:t Erik Kom

Ramavtal	1
S:t Erik Kom	1
1 Avtalsparter	4
2 Bakgrund	4
3 Avtalsperiod	4
4 Avtalshandlingar	4
5 Avropsberättigade	5
6 Avropsavtal	5
7 Ändringar i avtal	5
8 Parternas åtaganden och ansvar	6
9 Företagets åtaganden	6
10 Stadens åtaganden	7
11 Personal	7
12 Underleverantörer	7
13 Leveranstid	7
14 Leverans	8
15 Leveransförsening	8
16 Dokumentation	8
17 Servicenivåer	8
18 Avvikelse från avtalad tillgänglighet och övriga brister	9
19 Beräkningsgrund för fastställande av tillgänglighet	9
20 Ersättning vid brist i tillgänglighet	10
21 Anvisningar	10
22 Säkerhet	10
23 Parternas samverkan	11
24 Sekretess och tystnadsplikt	11
25 Behandling av personuppgifter	12
26 Priser, ersättning och betalning	12
27 Ändring av Bilaga 3 och 4	13
28 Ansvar	13
29 Force Majeure	14
30 Tillfälligt förhindrande	14
31 Förtida upphörande av avtal	15
32 Förtida upphörande av avropsavtal	15
33 Lagstiftning mm	15

34	Avveckling	16
35	Meddelanden.....	16
36	Överlåtelse av avtalet	16
37	Avtalsansvariga	16
38	Twist.....	16
39	Avtalsbilagor	17
40	Avtalets ikraftträdande	17
41	Underskrifter	17

1 Avtalsparter

Mellan Stockholms stad (212000-0142) samt vissa av dess bolag enligt bilaga 6, nedan kallade Staden, och St Erik Kommunikation AB (556738-9951), nedan kallad Företaget, har följande ramavtal (nedan Ramavtalet) träffats avseende tjänster inom stadens datakommunikation.

2 Bakgrund

Staden har tidigare haft avtal med AB Stokab avseende kommunikationstjänster och fiberinfrastruktur (Avtal om Stadens datanät, dnr: 035-2870/2003). Stokab har sedan detta avtals tecknande delats upp i två bolag där ett bolag tillhandahåller fiberinfrastruktur (AB Stokab) och ett bolag tillhandahåller kommunikationstjänster för Stockholms stad (S:t Erik Kommunikation AB). Det här avtalet avser att reglera kommunikationstjänster för Stockholms stad, och förutsätter att staden tecknar vissa andra avtal, bland annat avseende fiberinfrastruktur, Internetanslutning samt andra avtal som krävs för tjänstens utförande.

3 Avtalsperiod

Detta ramavtal gäller från det datum då båda parter undertecknat detsamma till och med den 31 december 2011. Ramavtalet förlängs med ett år i taget om avtalet ej sagts upp senast 12 månader före avtalstidens utgång, dock längst till och med 2014-12-31. Förlängning härutöver kan inte ske med mindre än att nytt avtal träffas.

Leveranser enligt avtalet påbörjas efter att avrop tecknats, dock tidigast 2009-01-01

De delar i tidigare avtal mellan AB Stokab och Staden avseende kommunikationstjänster och fiberinfrastruktur (Avtal om Stadens datanät) som avser kommunikationstjänsten, exklusive fiberinfrastruktur övergår till S:t Erik Kommunikation AB i nya avtal med löptid 2009-01-01 – 2011-12-31 enligt villkor för avropsavtal och gällande prislista, bilaga 4. I bilaga 7 förtecknas befintliga kommunikationstjänster och en konverteringstabell som visar hur nya tjänster funktionellt motsvarar tjänster i det tidigare avtalet.

4 Avtalshandlingar

Parternas åtaganden regleras av detta ramavtal inklusive bilagor i angiven nummerordning (se punkt 39). I händelse av konflikt mellan bestämmelserna i detta ramavtal skall handlingarna gälla i följande ordning, om inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat:

1. Skriftliga ändringar och tillägg till detta ramavtal undertecknade av de avtalstecknande parterna

2. Ramavtalet
3. Ramavtalets bilagor, med företräde i den ordning de anges under punkt 39 nedan.

Vid avrop kompletterar avtalshandlingarna varandra. Om det i avrop och Ramavtal förekommer mot varandra stridande uppgifter eller föreskrifter gäller, om inte sammanhanget eller omständigheterna uppenbarligen föranleder annat, att avropsavtal må gälla före ramavtal endast med avseende på:

- Bilaga 3, Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer, samt
- av ändringen påverkade priser

5 Avropsberättigade

Avropsberättigade är stadens samtliga förvaltningar, samt de i Bilaga 6 uppräknade bolagen. Parterna skall gemensamt hålla en uppdaterad lista över vid varje tidpunkt ingående förvaltningar och bolag och deras respektive St Erik Kom ID.

6 Avropsavtal

Vid avrop skall skriftliga Avropsavtal upprättas mellan Beställare och Företaget rörande avropad Tjänst samt följa villkoren i Ramavtalet. Avropsavtal under detta avtal gäller i tre (3) år från och med tidpunkten för Avropsavtalets tecknande och enligt gällande prislista.

Varje enskilt Avropsavtal förlängs automatiskt med ett (1) år i taget om det ej sagts upp sex (6) månader före avropstidens utgång. Uppsägning av avropsavtal skall alltid ske skriftligt av behörig beställare.

7 Ändringar i avtal

Under den tid som detta avtal gäller kan Företaget ha behov av att ändra villkoren för Kommunikationstjänst. Skriftlig överenskommelse skall tecknas mellan Staden och Företaget för sådana ändringar. Ändring gäller för samtliga avropsavtal från och med den dag då överenskommelsen är tecknad.

Det åligger Staden att informera de förvaltningar som nyttjar kommunikationstjänsten om ändringar i och tillägg till avtalet.

8 Parternas åtaganden och ansvar

Företaget ikläder sig ansvaret att ensam företräda leveransen av Kommunikationstjänst till Staden. Detta såväl för de delar Företaget själv utför som för de delar som vid varje tidpunkt utförs av kontrakterade underleverantörer. Företaget svarar för alla mellanhavanden mellan sig och sina underleverantörer. Gentemot Staden vilar ansvaret i alla avseenden hos Företaget, som inte i något sammanhang kan vidarebefordra detta ansvar eller rollen som svarande till underleverantör.

9 Företagets åtaganden

Företaget skall tillhandahålla och leverera Kommunikationstjänst enligt specifikation i Avtalsbilagor.

Företaget åtar sig vidare att:

- samordna och koordinera samtliga i Kommunikationstjänsten ingående uppgifter och resultat,
- utföra sitt åtagande på ett sådant sätt att detta förebygger uppkomsten av avvikelser och brister från avtalade villkor,
- utföra sina åtaganden med tillräckliga resurser och för ändamålet lämplig kvalificerad och kompetent personal samt på ett fackmannamässigt sätt
- avsätta erforderliga och adekvata resurser för en uthålligt fungerande samverkan med Staden.
- ansvara för att dokumentation rörande Kommunikationstjänst hålls aktuell
- i övrigt uppfylla de åtaganden som framgår av avtalet och avropsavtal

All kommunikation med Staden och Beställare inom ramen för uppdraget skall genomföras på det svenska språket.

10 Stadens åtaganden

Staden förbinder sig att

- vid leverans ge Företaget tillträde till erforderliga utrymmen samt tillse att nödvändiga åtgärder vidtagits så som framdragnings av el, larm, kyla och fiber.
- på begäran lämna Företaget tillgång till erforderliga lokaler, utrustning, och programvara hos Beställaren som är nödvändiga för utförande av Företagets åtaganden
- svara för att Företagets utrustning som förvaras i lokaler som disponeras av staden inte skadas eller försvinner, samt att denna utrustning försäkras.
- svara för att företaget snarast får information om verksamhetsförändringar som påverkar Företagets utförande av Tjänsten samt stå för de kostnader som uppkommer i samband med verksamhetsförändringar.
- på begäran lämna uppgifter för Företagets arbete vid övertagande av befintlig tjänst, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att Företaget skall kunna genomföra sina åtaganden enligt avtalet.
- utföra sina åtaganden med tillräckliga resurser och för ändamålet kvalificerade och kompetenta medarbetare
- avsätta erforderliga och adekvata resurser för uthålligt fungerande samverkan med Företaget
- följa sådana anvisningar som Företaget utfärdar enligt punkt 21 i detta avtal.

11 Personal

Part åtar sig att informera och meddela den andra parten om kontaktpersoner för avtalet samt ansvariga för sådana funktioner inom parts organ som berörs av detta avtal.

12 Underleverantörer

För att genomföra avtalat åtagande äger Företaget rätt att som underleverantör använda sig av leverantörer som är upphandlade enligt gällande lag samt Stadens upphandlingspolicy med tillhörande anvisningar och regler.

Företaget ansvarar för underleverantörers arbete och handlande lika som för eget arbete.

13 Leveranstid

På Avtalad leveransdag skall Företaget tillhandahålla avtalad tjänst som skall vara tillgänglig för Beställaren. Avtalad leveransdag anges särskilt för varje Tjänst i respektive avropsavtal. Företagets leverans förutsätter att Beställaren förberett och gett Företaget tillträde till erforderliga utrymmen i enlighet med bl.a. punkt, 8 Stadens åtaganden.

14 Leverans

Tjänstens avtalade leveransdag skall skriftligen anges i varje avropsavtal. Faktisk leveransdag infaller den dag Företaget översänt leveransbekräftelse till Beställaren, under förutsättning att Beställaren godkänner leveransen. Ersättning för Tjänst utgår från Faktisk leveransdag. I det fall Faktisk leveransdag infaller före avtalad leveransdag utgår ersättning från och med avtalad leveransdag, om ej annat avtalats.

Tjänsten anses levererad i enlighet med överenskomna villkor om inte beställaren inom 30 dagar efter den dag då Företaget översände leveransbekräftelse skriftligen bestrider leveransen. Ett sådant bestridande skall innehålla beskrivning av på vilket sätt leveransen inte anses uppfylla avtalade villkor.

Företagets ansvar efter Faktisk leveransdag för avvikelser från avtalad Tjänstebeskrivning behandlas under punkt 18, Avvikelse från avtalad tillgänglighet och övriga brister.

15 Leveransförsening

Försening föreligger när Faktisk leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag. Vid försenad leverans som beror på Företaget har Beställaren rätt att erhålla vite från den dag leverans skulle ha skett. Vite skall per påbörjad förseningsvecka utgå med en (1) månadshyra för försenad tjänst. Vite utgår med sammanlagt högst tre (3) månadshyror. Därutöver har Beställaren inte rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av försening. Om försening beror på Beställaren eller något förhållande på Beställarens sida, får Företaget ändra leveransdag i den utsträckning som påkallas därav. Beställaren skall därvid ersätta Företaget med avtalade avgifter från Avtalad leveransdag och för de direkta kostnader som förorsakas Företaget på grund av förseningen.

16 Dokumentation

Beställaren skall ha rätt att efter överenskommelse få dokumentation i enlighet med Bilaga 3: Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer

Företaget medger att Staden efter avtalsperioden får överlämna dokumentation till tredje man under förutsättning att bestämmelse enligt punkt 24 inte är tillämplig. Under avtalsperioden får, under förutsättning att bestämmelse enligt punkt 24 är tillämplig dokumentationen inte utlämnas till tredje man annat än i samband med övertagande av ansvar för Kommunikationstjänst till annan leverantör, vid avveckling enligt punkt 34, nedan.

17 Servicenivåer

Företaget skall fortlöpande leverera Kommunikationstjänst i enlighet med de servicenivåer och krav som anges i Bilaga 3: Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer.

Företaget har rätt till fastlagda servicefönster för att kunna utföra planerad service och underhåll. Sådana servicefönster skall överenskommas med och skriftligen godkännas av Staden innan de infaller, enligt rutin som parterna överenskommer.

Företagets uppdrag omfattar även mätning, uppföljning och rapportering av relevanta parametrar, resursslag och servicenivåer i enlighet med beskrivning i Bilaga 3: Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer.

18 Avvikelse från avtalad tillgänglighet och övriga brister

Part som noterat en driftstörning, eller finner sannolikt att en driftstörning kommer att inträffa, skall så snart som möjligt informera den andra parten om detta och därefter snarast överlämna relevant beskrivning av avvikelsen.

Uppkomna avvikelser från avtalad tillgänglighetsnivå eller andra brister i Företagets åtagande enligt avtalet skall Företaget avhjälpa enligt avtalade villkor och med den skyndsamhet som omständigheterna kräver.

Om Företaget inte uppfyller sitt åtagande om avtalad tillgänglighetsnivå och detta beror på omständighet för vilken Företaget svarar, äger Beställaren rätt till ersättning enligt punkt 20.

Beställaren får göra gällande påföljder enligt detta avtal endast om Beställaren givit Företaget skriftligt meddelande härom senast nittio (90) dagar efter att Beställaren märkt, eller bort märka, grunden för kravet.

19 Beräkningsgrund för fastställande av tillgänglighet

Tillgängligheten för Tjänst beräknas enligt följande formel och beräknas per kalendermånad.

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = \frac{\text{AS-TB-AB}}{\text{AS-TB}} \times 100$$

AS = Avtalad Servicetid

TB = Tillåtna avbrott i tid

AB = Avbrottstid (I Avbrottstid inräknas inte tid för avbrott som leverantören inte ansvarar för enligt avtal)

Möjliga servicenivåer för Tilläggstjänster framgår av Bilaga 3: Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer.

20 Ersättning vid brist i tillgänglighet

Brister i en tjänsts tillgänglighet, som innebär att den tillgänglighetsnivå som anges i punkt 17 inte uppnåtts, orsakade av omständighet på Företagets sida berättigar Beställaren till ersättning.

I de fall Tillgängligheten underskrids för enskild Tjänst inom ett Avropsavtal har Beställaren rätt till nedsättning, av den månadens avgift för enskild Tjänst, med 1 % per timme, inom kalendermånaden, (inom Åtgärdsfönstret) som Tillgängligheten underskridits. Beställaren är inte berättigad till någon ersättning och/eller skadestånd utöver nedsättning av månadens avgift enligt ovan.

Beställaren äger rätt att avräkna upplupen ersättning från fakturerad ersättning.

21 Rutiner för felanmälan etc.

Företaget utfärdar skriftliga anvisningar beträffande felanmälningar, förberedelser inför leverans, kunders installationsarbeten, säkerhetsföreskrifter etc. Företaget skall meddela Staden vilka anvisningar som gäller. Staden och företaget skall följa sådana anvisningar. Anvisningar som står i strid med avtalade villkor medför dock inte bundenhet i de delarna.

22 Säkerhet

Företaget har säkerhetsansvaret för stadens kommunikationsnät.

Företaget förbinder sig att efterfölja de vid varje tidpunkt gällande säkerhetsreglerna för Staden. Staden ansvarar för att Företaget skriftligen erhåller dessa säkerhetsregler. Om Staden förändrar säkerhetsreglerna i avseende eller omfattning så att de väsentligt avviker från vad som kan anses vara marknadens standard, och som följd härav också väsentligt påverkar Företagets förutsättningar att efterfölja desamma, skall Företaget äga rätt att påkalla förhandling om ersättning.

Företaget skall ha en särskilt utsedd befattningshavare med ansvar för IT-säkerhet och med vilken samtliga frågor rörande säkerhet skall hanteras. Företaget skall skriftligen och utan anmodan meddela staden om vem denna befattningshavare är och snarast meddela om ändring av befattningshavare föreligger eller planeras. Staden, genom dess säkerhetschef, eller annan av Staden utsedd person eller oberoende tredje part, äger rätt

att på plats, och efter överenskommelse, kontrollera att säkerheten hos Företaget motsvarar avtalade krav. Vid sådan kontroll skall parterna gemensamt eftersträva att begränsa eventuell störande påverkan på Företagets löpande verksamhet. Staden ansvarar för kostnaderna för sådan kontroll.

I övrigt gäller säkerhetstjänster i Bilaga 3: Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer.

Behörighet för tillgång till Stadens system eller information tilldelas Företaget endast i den omfattning som krävs för fullgörande av avtalat åtagande.

23 Parternas samverkan

Parterna har ömsesidigt ansvar för och åtagande att etablera, vidmakthålla och löpande utveckla en rationell och adekvat samverkan för att stödja uppdragets fullgörande enligt avtal. Samverkansmodellen skall tas fram gemensamt mellan Staden och Företaget samt dokumenteras i Bilaga 2: Krav på parternas samverkan. Tills bilagan är framtagen gäller följande:

- Parterna skall regelbundna hålla leveransuppföljningsmöten. Dessa möten skall hållas minst sex gånger per år enligt av parterna fastställd plan. Staden ansvarar för att protokoll upprättas, om inget annat överenskomms. Staden kallar till leveransmöte och ansvarar för att en agenda tillsänds deltagarna i god tid innan varje leveransmöte. Från företagets sida skall alltid leveransansvarig delta, eller utsedd ersättare för denne.
- Företaget skall leverera månadsuppföljning till staden, uppdelat på den grundläggande kommunikationsplattformen och de enskilda accesserna/avropen. Uppföljningen skall omfatta underlag som är tillräckligt för beräkning av tillgänglighet enligt 19§ samt beräknad tillgänglighet, fördelat per avrop och tjänst. Uppföljningen skall för den grundläggande plattformen tillställas stadsledningskontoret, och för respektive avrop ansvarig kontaktperson enligt överenskommelse i avrop.
- Mellan parterna skall även regelbundna affärsmöten hållas. Dessa möten skall hållas minst fyra gånger per år.

24 Sekretess och tystnadsplikt

Företaget förbinder sig att begränsa egen och underleverantörs personals tillgång till Stadens och Beställarens system eller information liksom till handlingar eller uppgifter om Stadens/Beställarens interna förhållanden till enbart den omfattning som krävs för uppdragets genomförande.

Person anlitad av Företaget får inte röja eller utnyttja sekretesskyddad uppgift. Bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut

uppgifter i allmänna handlingar anges i sekretesslagen (1980:100). Sekretessbestämmelserna gäller även efter det att avtalet har upphört. Den som röjer eller utnyttjar sekretessbelagda uppgifter kan drabbas av påföljd enligt 20 kap. 3 § brottsbalken.

Företaget förbinder sig att inte till tredje man under avtalstiden utlämna handlingar eller på annat sätt återge uppgifter om Stadens och Beställarens interna förhållanden.

Företaget skall genom tystnadsförbindelse för personal och i förekommande fall underleverantörer tillse att tystnadsplikten vidmakthålls. Tystnadsplikten gäller inte för sådan information som Företaget kan visa blivit känd för honom på annat sätt än genom uppdraget eller som är allmänt känd.

Staden och Beställare förbinder sig att inte till tredje man lämna ut handlingar eller på annat sätt återge uppgifter rörande Företagets interna förhållanden som är att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet enligt sekretesslagens bestämmelser. Tystnadsplikten gäller inte för sådan information som Staden och Beställaren kan visa blivit känd för denne på annat sätt än genom fullgörande av uppdraget eller som är allmänt känd. Beställaren skall tillse att tystnadsförbindelse erhålles från personal som har tillgång till information som omfattas av tystnadsplikten.

Sekretess och tystnadsplikt gäller inte när part enligt lag är skyldig att lämna ut handlingar eller uppgifter.

25 Behandling av personuppgifter

Företaget åtar sig specifikt att behandla personuppgifter i enlighet med gällande lag samt Stadens skriftliga instruktioner. Om Staden förändrar instruktionerna i avseende eller omfattning så att de väsentligt avviker från vad som kan anses vara marknadens standard, och som följd härav också väsentligt påverkar Företagets förutsättningar att efterfölja desamma, skall Företaget äga rätt att påkalla förhandling om ersättning.

26 Priser, ersättning och betalning

För Företagets utförande av Kommunikationstjänst skall Beställaren betala den avgift som framgår av Bilaga 4: Priser

Ersättning för Befintlig kommunikationstjänst upphör att gälla 2008-12-31.

Angivna priser är exklusive mervärdesskatt.

Löpande ersättning för tjänst skall betalas kvartalsvis i förskott mot faktura. Engångsavgifter skall betalas i anslutning till leverans mot faktura. Övriga ersättningar betalas mot faktura.

Betalningstiden är 30 dagar.

Faktura skall specificera debiterade tjänster så att arten och omfattningen av utförda leveranser kan kontrolleras enligt villkoren i detta avtal. Faktura skall referera till detta avtal och till aktuellt Avropsavtal eller beställning. Om samlingsfaktura för flera avrop upprättas så skall detta på förhand överenskommas med Beställaren.

Faktureringsavgift skall inte utgå. Villkor som anges i faktura men som inte omfattas av avtalade villkor är inte bindande.

Vi försenad betalning äger Företaget rätt att debitera dröjsmålsränta enligt räntelagen och ersättning för betalningspåminnelse enligt lag.

27 Ändring av Bilaga 3 och 4

Årligen justeras avgifterna, Bilaga 4: Priser, med hänsyn till förändringarna i konsumentprisindex (KPI). 80% av ersättningen multipliceras med 100% av förändringen i Konsumentprisindex. Jämförelsen skall göras med index för mars månad år 2008 och mars månad närmast före den årliga justeringen. Indextillägget utgår från och med 1 januari året efter indexjämförelsen. Indextillägget räknas fram med tre decimaler.

Skulle under avtalstiden kostnadsökningar uppkomma för Företaget p.g.a. införande eller höjning av skatt, avgift eller annan påлага beslutad av riksdagen, regeringen eller annan myndighet, skall Staden med verkan från inträdd kostnadsökning i tillägg till överenskomna priser utge ersättning till Företaget motsvarande kostnadsökningen.

Företaget kan i samråd med Stadsledningskontoret ändra, lägga till och ta bort tjänster från Bilaga 3: Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer och i samband med detta även justera Bilaga 4: Priser.

Om förutsättningarna för prissättningen har förändrats skall eventuell justering av priser ske under 1:a halvåret varje år och gälla f.o.m 1 januari efterföljande år.

28 Ansvar

Parts skadeståndsansvar är under en tolv månaders period begränsat till trettiofem (35) prisbasbelopp.

Parts skadeståndsansvar omfattar endast ersättning för direkt skada. Part ansvarar, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust, inklusive andra partens eventuella ersättningsskyldighet gentemot tredje man.

Vid fysiska skador som tillfogas den andra parten svarar part endast om de är orsakade genom försummelse av honom eller av hans anställda eller anlitade uppdragstagare.

Krav på skadestånd skall för att kunna göras gällande framställas skriftligen inom tre månader efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts, dock alltid senast tolv månader efter det att den skadeståndsgrundande omständigheten inträffade.

29 Force Majeure

Om part på grund av myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som denne inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal eller tillhörande Avropsavtal skall detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder.

Som befrielsegrundande omständighet gäller också händelse som orsakas av att erforderligt tillstånd inte kunnat erhållas i tid från fastighetsägare, rättighetsinnehavare eller myndighet.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Det åligger part som vill åberopa force majeure att omgående och skriftligen underrätta andra parten härom, med angivande av uppskattad varaktighet för hindrande omständighet. Så snart detta upphört att utgöra hinder för fullgörande av avtalet skall samtliga åtaganden enligt avtalet gälla utan inskränkningar.

Part som åberopar force majeure skall vidta alla rimliga ansträngningar för att begränsa följderna därav för avtalets fullgörande.

30 Tillfälligt förhindrande

Företaget får efter skriftlig avisering till Beställaren förhindra nyttjande av Tjänst till dess att det förhållande som påkallat åtgärden upphör:

- Om Beställaren, trots begäran därom, inte inom skälig tid har kopplat bort sådan utrustning som stör annans Tjänst eller nätkommunikation i övrigt eller
- Om Beställaren gör ingrepp i eller anslutningar till Tjänsten utan Företagets medgivande.

31 Förtida upphörande av avtal

Vardera parten äger säga upp detta avtal till omedelbart upphörande, eller till den dag parten anger, samt även rätt till skadestånd på grund av det förtida upphörandet, under följande förutsättningar;

- a) motparten bryter väsentligen mot sina åtaganden enligt detta avtal och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till parten med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse, eller om
- b) motparten försatts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar, är föremål för företagsrekonstruktion eller eljest kan anses vara på obestånd.

Uppsägning av avtalet skall vara skriftlig.

Samtliga avrop och andra överenskommelser anslutna till detta avtal upphör att gälla vid ramavtalets upphörande, oavsett orsak.

32 Förtida upphörande av avropsavtal

Vardera parten får säga upp avropsavtal till omedelbart upphörande, samt ha rätt till skadestånd om den andra parten begår väsentligt avtalsbrott.

Förtida uppsägning av avropsavtal kan även ske om bägge parter så överenskommer.

Uppsägning av avropsavtal ska vara skriftlig för att vara gällande.

33 Lagstiftning mm

Parternas rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal bestäms i sin helhet av svensk rätt.

Företaget får inte vidta åtgärd som kan väntas medföra åsidosättande av lag eller strida mot handelsbruk eller annan sedvänja i den bransch och det avtalsområde där Företaget är verksam. Skulle Företaget brista i fullgörandet av detta åtagande äger Staden rätt att säga upp avtalet.

Företaget åtar sig specifikt att behandla personuppgifter i enlighet med gällande lag samt Stadens skriftliga instruktioner.

34 Avveckling

Företaget skall i erforderlig omfattning, och mot ersättning enligt villkor i detta avtal, medverka i och assistera Staden vid överföring av Kommunikationstjänst från Företaget till annan av Stadsledningskontoret anlitad leverantör, för att bidra till att en sådan överföring kan genomföras med så liten störning som möjligt för Staden.

Vid avtalets upphörande, oavsett orsak, har staden rätt och skyldighet att överta sådan utrustning, liksom leasingavtal avseende sådan utrustning, som leverantören använder enbart för staden, till bokfört värde.

35 Meddelanden

Meddelanden som framställs enligt bestämmelserna i detta avtal skall tillställas den andra parten skriftligt. I förekommande fall genom rekommenderat brev till parternas avtalsansvariga eller firmatecknare, till av parterna angivna adresser. Meddelande genom rekommenderat brev skall anses ha kommit andra parten tillhanda senast fem dagar efter avsändandet för postbefordran.

36 Överlåtelse av avtalet

Avtalet får inte överlåtas utan den andra partens skriftliga godkännande.

37 Avtalsansvariga

Med rätt att gemensamt besluta om ändringar i bilagorna till avtalet utses följande personer

Staden:	Stefan Schildt, biträdande avdelningschef, IT-avdelningen, Stadsledningskontoret
Företaget:	Tord Ingvarsson, Administrativ chef S:t Erik Kommunikation AB

38 Tvist

Tvister angående tolkning eller tillämpning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall avgöras av svensk allmän domstol enligt svensk rätt med Stockholms tingsrätt som första instans.

39 Avtalsbilagor

Bilaga 1:	Definitioner
Bilaga 2:	Krav på parternas samverkan
Bilaga 3:	Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer
Bilaga 4:	Priser
Bilaga 5:	Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms stad
Bilaga 6:	Avropsberättigade bolag
Bilaga 7	Förteckning över befintliga kommunikationstjänster och nya kommunikationstjänster

40 Avtalets ikraftträdande

Detta avtal skall anses som slutet vid den tidpunkt som inträffar när behöriga företrädare för båda parter undertecknat detta avtal i två likalydande originalavtal.

41 Underskrifter

Detta avtal har upprättats i två exemplar, av vilka parterna erhållit var sitt.

Stockholm den

Stockholm den

Stockholm stad

S:t Erik Kommunikation AB

Stadsledningskontoret

Irene Svenonius

Michael Buch

Stadsdirektör

Verkställande direktör

Bilaga 1 Definitioner

S:t Erik Kom

Innehållsförteckning

Bilaga 1 Definitioner	1
S:t Erik Kom	1
1 Syfte	3
2 Definitioner	3

1 Syfte

Dokumentet är en bilaga till avtal xxx och syftar till att förtydliga och förklara begrepp som används i avtalet och dess övriga bilagor.

2 Definitioner

	Begrepp	Beskrivning
	Företaget	S:t Erik Kommunikation AB
	Beställare	Enskild förvaltning eller bolag inom Stockholms stad.
	Servicefönster	Det överenskomna utrymmet för planerad service och underhåll. Tillgänglighet mäts inte under det planerade servicefönstret..
	Tjänstekatalog	Tjänstekatalog innehåller uppgifter om vilka tjänster och funktioner som kan avropas.
	LIR	En LIR (Local Internet Registry) är en medlem av en RIR (Regional Internet Registry), såsom RIPE NCC. En LIR ansvarar för att distribuera och registrera Internet nummer resurser (IP-adresser och AS-nummer) på en lokal nivå. Medlemmar i en RIR är i regel Internet-operatörer, telekombolag eller större företag.
	RIPE	RIPE, Réseaux IP Européens, är ett samarbetsforum öppen för alla med ett intresse inom stora och omfattande IP-nätverk. RIPE tilldelar en serie med IP-adresser till en sökande LIR inom Ripes domäner.
	RIPE-NCC	RIPE NCC, Réseaux IP Européens, Network Coordination Center, är en Europeisk icke vinstdrivande organisation vars mål är att administrera Internets infrastruktur. RIPE NCC är en av fem RIR i världen.
	S:t Erik Kom	Benämning på Stockholms Stads kommunikationsplattform (kommunikationsnät) som utgör en samlad bärare för stadens användarnät/plattformar, dvs hela kommunikationsinfrastrukturen fram till överlämningspunkt mot förvaltningar, bolag och externa tjänsteleverantörer.
	Stockholms Stads IT-säkerhetspolicy	Policydokument som beskriver säkerhetshantering och som gäller Stockholms Stads bolag och förvaltningar.
Tekniska definitioner		
	Verksamhetsställe	Fysisk plats där verksamhet bedrivs.
	LAN (Local Area Network)	Fysiskt begrepp. Lokalt nätverk på ett verksamhetsställe. Ett LAN sammankopplar arbetsstationer, skrivare och andra enheter på ett verksamhetsställe. LAN-standarder specificerar kablering och signalering på fysisk nivå och datalänksnivå i OSI-modellen. Består av ett passivt fastighetsnät (lokal fiber, koppar) samt aktiva nätkomponenter, såsom switchar och trådlösa accesspunkter.
	WLAN (Wireless LAN)	Trådlöst LAN, behöver stödjas av ett LAN.
	Ethernet	En LAN-standard som kan köras över flera sorters kabeltyper, ursprungligen specificerad till överföringshastigheten 10Mbps(million bits per second).
	Fast Ethernet	100Mbps Ethernet

	Gigabit Ethernet	1000Mbps Ethernet
	10 Gigabit Ethernet	10000Mbps Ethernet
	Switch	Nätkomponent som filtrerar och vidarebefordrar paket baserat på destinationsadressen. Switch verkar på datalänksnivån i OSI-modellen, med hårdvarubaserad MAC-adressering.
	AP (Access Point)	Trådlös basstation för arbetsstationer, skrivare och andra enheter i ett WLAN/trådlöst LAN.
	IP (Internet Protocol)	Ett protokoll på nätverksnivån i OSI-modellen. IP-nät är paketförmedlande nätverk, till skillnad från kretskopplade nätverk. Vid användning av IP överförs paket med datainformation och med adressinformation för sändare och mottagare i form av IP-adresser.
	RFC1918	RFC(Request For Comments)-dokument från IETF(Internet Engineering Task Force) beskriver de standarder som Internet bygger på. RFC1918-dokumentet beskriver adressallokering av privata Internet. Följande tre block av adressintervall används för detta ändamål: 10.0.0.0/8, 172.16.0.0/12 och 192.168.0.0/16
	AS (Autonomous System)	Ett AS är det IP-nätverk som en LIR administrerar. (En samling routrar under gemensam administration).
	DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol)	Ett protokoll för att tilldela IP-adresser dynamiskt i ett IP-subnät.
	DNS (Domain Name System)	Ett system för att översätta namn på enheter på ett nätverk till IP-adresser och vice versa.
	Proxyserver	En server som agerar som "ombud" för en tjänst på en annan server.
	Router	Nätkomponent som använder sig av en eller flera parametrar för att bestämma optimal väg för nätverkstrafiken. Router verkar på nätverksnivån i OSI-modellen, med IP-adresser, och vidarebefordrar paket från ett nät till ett annat baserat på information på nätverksnivån.
	VLAN (Virtual LAN)	Virtuellt LAN, logiskt begrepp. Ett logiskt separerat nät i ett LAN på ett verksamhetsställe. VLAN på ett verksamhetsställe tilldelas ett IP-nät och ett unikt VLAN-Id. Trafik mellan olika VLAN måste passera en routingfunktion.
	VRF (Virtual Routing and Forwarding Instance)	En logisk routinginstans, d.v.s. varje VRF har en egen routing- och forwardingtabell och en uppsättning regler och routingprotokoll som bestämmer hur forwardingtabellen uppdateras.
	Egenskapsnät	Verksamhetsanpassat logiskt separerat nät, VRF, med verksamhets-unika egenskaper. En verksamhet kan ha flera egenskapsnät för olika typer av trafik, t.ex. för användare, fastighetsteknik eller för publika tjänster.
	VPN (Virtual Private Network)	Tillåter säker transport av IP-trafik över ett publikt nätverk genom att kryptera all trafik från ett externt nätverk till ett egenskapsnät.
	DMZ (DeMilitarized Zone)	Ett DMZ är ett isolerat IP-nät som placeras mellan ett mer skyddat nät och ett oskyddat nät, t.ex. Internet. På ett DMZ placeras ofta funktioner som behöver exponeras mot omvärlden, t.ex. externa webbservrar.
	TP-test	Ett verktyg(dataprogram) för att mäta en användares uppkopplings-hastighet mot en testserver. TP-test är en öppen källkod framtagen av PTS, Konsumentverket och IT-stiftelsen.
	Core	Den fysiska utrustningen som utgör kärnan i S:t Erik Kom. Kärnan är redundant och har som främsta uppgift att förmedla paket så snabbt

		som möjligt.
	Distributionsnod	Den fysiska utrustningen där accessnoder ansluts.
	Grundläggande kommunikationsplattform	Grundläggande kommunikationsplattform utgöres av core, brandväggar och distributionsnoder.
	Accessnod	Den fysiska utrustningen som ansluter LAN på ett verksamhetsställe till en distributionsnod via ett accessnät.
	Accessnät	Accessnäten förbinder accessnoder med distributionsnoder och kan bestå av olika media som t.ex. fiber, koppar och radio.

Bilaga 3

Tjänstebeskrivning inklusive servicenivåer

S:t Erik Kom

Innehållsförteckning

1	Syfte	3
2	Tjänsteöversikt	3
3	Generella förutsättningar och begränsningar	4
4	Beskrivning av kommunikationsplattform och grundläggande tjänster	5
4.1	Kommunikationsplattform	5
4.1.1	Internetanslutning	6
4.1.2	Administration av externa tjänsteleverantörer	7
4.2	Omvärldsbevakning	7
4.3	Nätverkskonfiguration (IP-baserade tjänster)	9
4.3.1	Administration av central IP-plan	9
4.3.2	Hantering av publika IP-adresser (LIR)	10
4.3.3	Dynamisk IP-adresstilldelning (DHCP)	11
4.3.4	S:t Erik Kom-ID	12
4.4	Säkerhet	13
4.4.1	Brandväggsadministration	13
4.4.2	Loggning av Internettrafik	14
4.4.3	Intrångsövervakning	15
4.5	Trafik/Kapacitetsplanering	15
4.5.1	Trafikprioritering mot Internet	15
4.5.2	Trafik- och kapacitetsplanering	16
4.6	Serviceorganisation	17
4.6.1	Helpdesk	17
4.6.2	Kundservice	18
4.7	Administrativa tjänster	18
4.7.1	Leveransstatistik	18
4.7.2	Redovisning/Uppföljning	19
5	Beskrivning av Accesstjänster	19
5.1	Anslutningstjänster (Accesstjänster)	19
5.1.1	Verksamhetsaccess	19
5.1.2	Tjänsteleverantörsaccess	21
5.1.3	Användaraccess	21
5.1.4	Publik verksamhetsaccess	22
5.1.5	Kommunikationsleverantörsaccess	24
5.1.6	Punkt för trådlös access	25
5.1.7	Trådlös access till egenskapsnät	25
5.2	Övriga tilläggstjänster	27

5.2.1	Drift av lokala nätverk (LAN).....	27
5.2.2	Egenskapsnät	29
5.2.3	Akut brandväggsadministration.....	30
5.2.4	Mätning/bevakning av specifik anslutning	30
5.2.5	Trådlös styr- och reglering	31
5.2.6	Konsulttjänster	31
5.2.7	Förmedlingstjänst Stokab	32
5.2.8	Förmedlingstjänst Tieto Enator	33
5.2.9	Fakturerings tjänst Stokab	34
6	Servicenivåer	36

1 Syfte

Dokumentet skall ge en specificerad bild över de tjänster som Företaget erbjuder.

För förklaringar av begrepp i detta dokument, se även bilaga 1 Definitioner.

2 Tjänsteöversikt

Tjänsterna är uppdelade i två kategorier.

Grundläggande tjänster	Grundläggande tjänster är benämning på de samlade och överenskomna tjänster som utgör den grundplattform som Staden ansluter sig till för att erhålla en adekvat och säker kommunikation. Kommunikationen används för att stadens användare ska kunna nyttja gemensamma resurser, som tex. Internetåtkomst, datalagring, E-post, tillgång till intranät etc. I de Grundläggande tjänsterna ingår även att upprätthålla den säkerhetsnivå som krävs för att säkerställa leverans av samtliga tjänster i Företagets åtagande, som exempel kan nämnas att förhindra intrång och/eller annan form av oönskad trafik. För att ansluta till de Grundläggande tjänsterna skall verksamheterna vara godkända av Staden samt följa de regelverk som tjänsterna stipulerar, detta sker genom avrop av anslutningstjänst. De Grundläggande tjänsterna beslutas av Staden i samråd med Företaget.
Tilläggstjänster	Tilläggstjänster är de överenskomna tjänster som Företaget tillhandahåller utöver de Grundläggande tjänsterna. Tilläggstjänster kan avropas av de beställare Staden godkännt. Syftet med tilläggstjänsterna är att de tillsammans med de Grundläggande tjänsterna skall uppfylla verksamheternas behov av kommunikationstjänster. I de fall verksamheterna har behov av ytterligare tjänster skall dessa utredas av Staden och Företaget gemensamt, produktifieras och läggas till avtalade tjänster.

3 Generella förutsättningar och begränsningar

Staden tillhandahåller fiberinfrastruktur som Företaget skall använda sig av i de fall tjänsterna realiserar över fiber. I de fall tjänster ska realiserar över annat transportmedium, avgörs i varje enskilt fall om Staden eller Företaget tillhandahåller mediet.

Företaget förbehåller sig rätten att godkänna enskilda fiberförbindelser samt annat transportmedium för att säkerställa sina åtaganden.

Tillgänglighet på fiberinfrastruktur är exkluderad ur Företagets servicenivåer.

Företaget kan även erbjuda anslutningstjänster till verksamheter på annan infrastruktur.

För att ansluta sig till S:t Erik Kom skall verksamheten dels vara godkänd av Staden på en organisatorisk nivå men även av Företaget på en avtalsmässig nivå.

De verksamheter som ansluts till S:t Erik Kom utgör en del av det totala nätverket och omfattas därför av regelverk för detta. Regelverk är Bilaga 5 Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms stad samt Företagets anvisningar.

Staden är skyldig att omedelbart koppla ur utrustning som stör tjänstens funktion. Vid stor fara för tjänstens funktionalitet äger Företaget rätt att stänga aktuell anslutning. Detta beslut skall i efterhand kunna motiveras och dokumenteras till Staden.

Staden ansvarar för Företagets utrustning som placerad i lokaler som disponeras av staden, enligt punkt 10 i Ramavtalet.

Företaget skall på begäran ges möjlighet att undersöka utrustning som är ansluten till tjänsten om det enligt Företagets mening finns befogad anledning för en undersökning på grund av störningar i tjänsten.

4 Beskrivning av kommunikationsplattform och grundläggande tjänster

Här beskrivs den kommunikationsplattform och de grundläggande tjänster som Företaget tillhandahåller för Staden.

Servicenivåer för kommunikationsplattform inklusive grundläggande tjänster:

Kommunikationsplattformen är redundant, dubblerat, uppbyggd för att erbjuda en hög tillgänglighet som motsvarar ett teoretiskt mål på 99,7% under servicetid A.

Servicenivåer för ingående tjänster anges nedan under respektive tjänst och har i förekommande fall företrädesrätt.

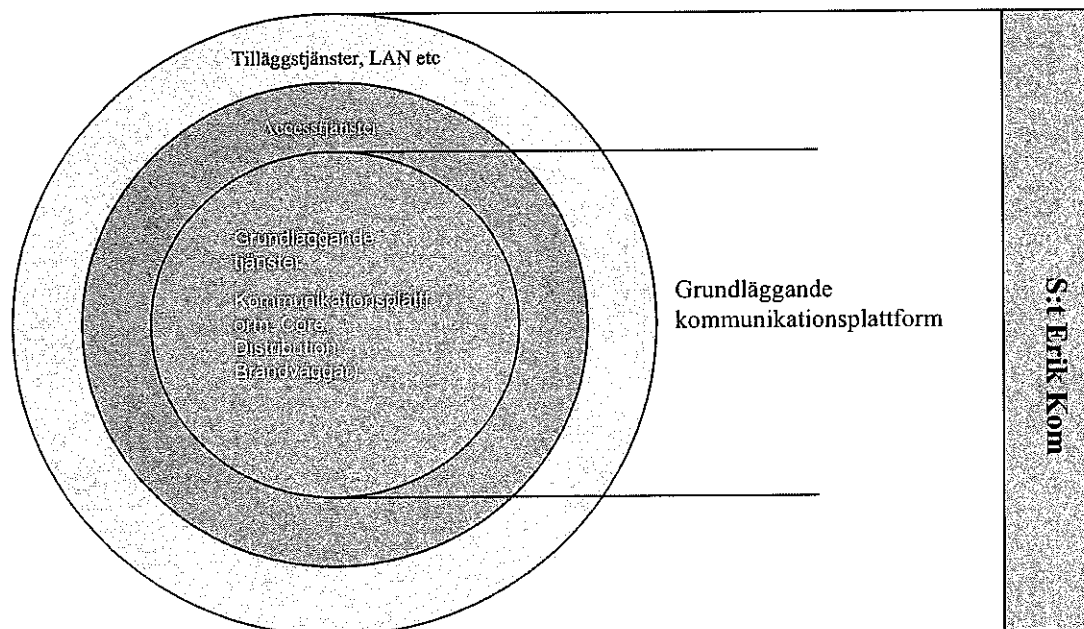
Följande nivåer förekommer i tjänstebeskrivningen. Se även kapitel 6 servicenivåer.

Servicetid			
Avbrottstid	A Alla dagar	B Helgfri mån-fre + lör	C Helgfri mån-fre
	00:00-24:00	07:00-22:00	07:00-17:00
	(720h/mån)	(360h/mån)	(180h/mån)
	A2 (99,7%)	B2 (99,4%)	C2 (98,9%)
2 timmar			
4 timmar	A4 (99,4%)	B4 (98,3%)	C4 (97,8%)
8 timmar	A8 (98,9%)	B8 (97,8%)	C8 (95,6%)

4.1 Kommunikationsplattform

Företaget tillhandahåller en kommunikationsplattform med adekvat konfiguration, som krävs för att kunna leverera övriga kommunikationstjänster på ett säkert sätt. I kommunikationsplattformen ingår även brandväggsfunktionalitet.

Antalet verksamhetsställen och deras kommunikationsbehov och andra tjänster påverkar utformning av det gemensamma nätet.



4.1.1 Internetanslutning

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att hantera gränssnittet mellan av Staden upphandlade Internetanslutningar och S:t Erik Kom och säkerställa att Stadens användare kan nå Internet via S:t Erik Kom samt företräda staden i operativa frågor gentemot Internetleverantörerna.

Tjänstens innehåll

Skapa anslutning så att flera Internetleverantörer, via redundant infrastruktur, kan leverera sin Internettjänst.

Ansvara för att annonsera ut Stadens IP-nät till Internet via anslutna Internetleverantörer för att säkerställa kommunikation mellan Internet och Staden.

Företräda Stockholms stad och dess användare i operativa frågor gentemot Internetleverantörerna och leveransuppföljning av deras leveranser.

Ta emot felanmälan kring denna tjänst.

Kapacitet

Företaget skall tillhandahålla kapacitet i gränssnittet mellan Internetleverantör och S:t Erik Kom som lägst motsvarar Internetleverantörernas avtalade kapacitet, fn 2 x 300 Mb/s.

Servicenivåer

Företaget levererar tillgänglighet enligt Servicenivå A2.

Administration utföres under helgfri vardag 08-17.

Begränsningar och förutsättningar

Staden upphandlar och tillhandahåller Internetleverans i samråd med Företaget.

Företaget råder inte över Internetleverantörens leverans, denna regleras i tillgänglighet enligt stadens avtal om Internetanslutning för närvarande Dnr: 036-4883/2007 och 035-0878/2008.

Om Företaget får ökade kostnader på grund av att Staden ökar Internetkapaciteten skall denna regleras mellan parterna.

4.1.2 Administration av externa tjänsteleverantörer

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att säkerställa att de tjänsteleverantörer som Staden använder sig av ansluts korrekt till S:t Erik Kom.

Tjänstens innehåll

Tillhandahålla riktlinjer och anvisningar enligt Stadens policys och regler samt Företagets anvisningar för externa tjänsteleverantörer.

Deltaga/kalla till möten med tjänsteleverantörer i syfte att få kommunikationslösningar och tjänstelösningar att fungera på bästa sätt.

Informera Stadens verksamheter angående riktlinjer för hur externa tjänsteleverantörer skall ansluta sig till S:t Erik Kom.

Företaget skall företräda Staden mot tjänsteleverantörerna i kommunikationsfrågor.

Kapacitet

Kapacitet motsvarande en halvtidstjänst.

Servicenivåer

Tjänsten utföres under helgfri vardag 08-17.

Begränsningar och förutsättningar

Deltagande i större projekt med leverantörer skall överenskommas med Staden.

4.2 Omvärldsbevakning

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att ge Staden en löpande information om vilka kommunikationstjänster som erbjuds av marknaden och som kan nyttjas i S:t Erik Kom.

Servicenivåer

Avstämning/rapportering sker fyra gånger per år.

Forum för avstämning beskrivs närmare i Bilaga 2: Krav på parternas samverkan

Tjänsten utföres under helgfri vardag 08-17.

4.3 Nätverkskonfiguration (IP-baserade tjänster)

4.3.1 Administration av central IP-plan

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att ansvara för och förvalta IP-planen avseende privata adresser, dvs. adresser som används internt inom S:t Erik Kom.

Tjänstens innehåll

Allokering och tilldelning av IP-adresser till verksamheter som ansluts till S:t Erik Kom.

Säkerställa att IP-adresser används effektivt.

Dokumentera och underhålla IP-plan.

Arkivera historisk IP-plansinformation för spårbarhet, tre år, se 4.4.2.

Tillhandahålla applikation med bakomliggande databas där verksamhet kan dokumentera användning av sina IP-adresser.

På begäran presentera vilken verksamhet som har eller har haft viss IP-adress för behöriga frågeställare.

Kapacitet

Tjänsten utförs fn inom efterföljande adressrymder 10.0.0.0- 10.255.255.255 och 172.16.0.0- 172.31.255.255 samt multicast 239.0.0.0- 239.255.255.255.

Servicenivåer

Administration utföres under helgfri vardag 08-17.

Applikation tillgänglig enligt servicegrad C8.

Begränsningar och förutsättningar

Företaget administrerar IP-range enligt tjänstens innehåll ovan, inte verksamheters enskilda IP-adresser (skrivare, klienter, lokala servrar etc).

4.3.2 Hantering av publika IP-adresser (LIR)

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att hantera de publika/externa IP-adresser som används av Staden samt tillse att de rutiner som är uppsatta av Internetorganisationen RIPE efterlevs.

Tjänstens innehåll

Tillhandahålla IP-adresser som ej är beroende av externa operatörer.

Eget AS-nummer för att möjliggöra kommunikation med flera Internetleverantörer, samt direktkommunikation med stora organisationer som har egna AS-nummer.

Granska och utifrån rådande regelverk, uppsatt av RIPE, godkänna och tilldela IP-adressansökningar, från Stadens verksamheter.

Upprätthålla information i RIPE-databasen.

Företaget informerar RIPE om vilka DNSer Staden har för att hantera IP-adress till namnuppslagning, för av Företaget utdelade adresser.

Säkerställa att IP-adresser används effektivt.

Dokumentera IP-plan.

Arkivera historisk IP-plansinformation för spårbarhet, tre år, se 4.4.2

På begäran presentera vilken verksamhet som har eller har haft viss IP-adress för behöriga frågeställare.

Kapacitet

För närvarande har Företaget en allokering av 4096 publika adresser.

Servicenivåer

Administration utföres under helgfri vardag 08-17.

Begränsningar och förutsättningar

Företaget är idag en LIR som har egna IP-adresser och eget AS-nummer.

4.3.3 Dynamisk IP-adresstilldelning (DHCP)

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att utnyttja IP-adresser effektivt och enkelt genom automatisk distribution av nätverksinformation (tillsammans med IP-adresstilldelning).

Tjänstens innehåll

Automatisk IP-adresstilldelning och distribution av nätverksinformation.

Upprätthålla kunddatabas med aktuella adressintervall och parametrar.

Säkerhetskopiera kunddatabas och aktuella tilldelningar.

Arkivera historiska tilldelningar för spårbarhet, tre år, se 4.4.2

Kapacitet

Tjänsten är dimensionerad för 40 000 klienter.

Servicenivåer

Företaget levererar tillgänglighet enligt Servicegrad A2.

Administration utföres under helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Leverans av beställda DHCP-scope skall ske inom två arbetsdagar.

Begränsningar och förutsättningar

Endast privata (RFC1918) IP-adresser utdelade av Företaget betjänas.

Staden tillhandahåller nödvändig nätverksinformation till Företaget.

Staden ansvarar för klientkonfiguration.

Klient skall vara konfigurerade för DHCP.

DHCP-tjänst levereras till överenskomna egenskapsnät.

4.3.4 S:t Erik Kom-ID

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att upprätthålla en kunddatabas som anger vilka verksamheter som är anslutna till S:t Erik Kom och vilka tjänster som finns avtalade.

Varje bolag och förvaltning erhåller ett S:t Erik Kom-ID, dvs en identitet som ger tillgång till grundläggande tjänster och möjlighet att teckna avtal om tilläggstjänster. Varje S:t Erik Kom-ID erhåller även ett specifikt underliggande ID per verksamhetsställe/skola, ett så kallat Plats-ID.

Tjänstens innehåll

Registrering av kund i kunddatabas hos Företaget.

Tillgång till grundläggande tjänster i detta avtal.

Konfigurerar och etablerar gällande grundläggande tjänster till innehavare av S:t Erik Kom-ID.

Möjlighet att etablera upp till fyra egenskapsnät per S:t Erik Kom-ID (exempelvis för användare, teknik, elever, DMZ eller gäster). Skulle ytterligare egenskapsnät behövas kan detta beställas som tilläggstjänst, se 5.2.2.

Kapacitet

Ett S:t Erik kom-ID per verksamhet, Förvaltningar och bolag ca 50 st. Staden tillhandahåller aktuell förteckning två gånger per år.

Servicenivåer

Administration utföres helgfria vardagar 08-17.

Applikation tillgänglig enligt Servicegrad C8.

Redovisning sker enligt punkt 4.7.1.

Leveransvillkor

Två veckors leveranstid för nytt S:t Erik-ID efter godkänd beställning.

Omstrukturering av befintliga S:t Erik Kom-ID skall avtalas, det vill säga sammanslagningar eller konsolidering av verksamheterna som påverkar utformning av S:t Erik-ID.

Begränsningar och förutsättningar

Verksamheten skall ha en utpekad ansvarig person för avtalsfrågor och beställningar. Varje underliggande Plats-ID kan ha två utpekade personer som har möjlighet att felanmäla till helpdesk.

Utpekad ansvarig person skall känna till och följa Bilaga 5: Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms stad samt Företagets anvisningar.

För att kunna kommunicera med övriga resurser som finns tillgängliga i S:t Erik Kom så skall Staden använda IP-adresser tilldelade av Företaget.

Förutsättning för att nyttja grundläggande tjänster kopplade till S:t Erik Kom-ID är att en accesstjänst beställs och att Plats-ID därmed erhålles.

4.4 Säkerhet

4.4.1 Brandväggsadministration

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att, genom administration av brandväggar, säkerställa att Bilaga 5: "Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms Stad" följs.

Tjänstens innehåll

Administration av fysiska och logiska brandväggar.

Behandla, besluta och utföra brandväggsförändringar enligt rutin.

Dokumentera förändringar i brandväggarnas konfiguration för att vid varje givet tillfälle kunna knyta varje förändring och befintlig öppning mot en beställning.

Varje halvår analysera och informera SLK-IT om regler som inte använts under överenskommen period.

Varje halvår redovisa beställda brandväggsförändringar för berörd beställare.

Kapacitet

Forum för hantering av brandväggsförändringar sammanträder en (1) ggn/vecka.

Servicenivåer

Administrativa tjänster utföres helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Mottagen beställning granskas och bedöms inom en (1) vecka.

Godkänd beställning utförs inom två dagar efter godkännande.

Begränsningar och förutsättningar

Endast beställningar av behöriga beställare hanteras. Se vidare Bilag 2: Krav på parternas samverkan för precisering av behöriga beställare.

Brandväggsbeställningar skall behandlas i för ändamålet särskilt forum.

Tjänsten omfattar ej brandväggar som ägs av andra än Företaget.

Staden ansvarar för att informera Företaget om när en begärd öppning inte längre behövs.

4.4.2 Loggning av Internettrafik

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att säkerställa att loggning av trafik mellan S:t Erik Kom och Internet sker, så att otillåtna aktiviteter är spårbara i efterhand. Loggarna används också i felsökningssyfte.

Tjänstens innehåll

Logga adressöversättningar.

Logga trafik genom brandvägg, information som omfattas av loggning är ändpunkternas identitet och tidsintervall per session.

Arkivera loggar.

På begäran spåra intern IP-adress.

Kapacitet

Tjänsten är dimensionerad för 6 000 loggmeddelanden per sekund. Kapaciteten kan utökas efter överenskommelse.

Servicenivåer

Loggning sker enligt Servicetid A.

Loggar sparas i tre år. (Loggar finns fr.o.m. 2007-01-01)

Administration utföres helgfri vardag 08-17.

Utdrag ur loggar utföres helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Utdrag ur loggar yngre än en (1) månad redovisas inom två arbetsdagar utifrån begäran som innehåller nödvändig information, äldre loggar redovisas inom två veckor. Eftersom loggmeddelanden kan innehålla känslig information skall Staden i förväg utse behöriga beställare av tjänsten loggutdrag.

Begränsningar och förutsättningar

Företaget loggar på IP-nivå, och kan bara peka ut verksamhet och intern IP, ej användare.

Företaget loggar endast trafik som passerar de av Företaget hanterade brandväggarna.

Företaget kan ej spåra fullständigt om adressöversättning sker av Staden, detsamma gäller för proxyfunktioner eftersom dessa funktioner tar bort spårbarheten för Företaget.

Nödvändig information som krävs från Staden för att kunna spåra intern IP-adress är: extern käll- och destinationsadress, exakt tidpunkt, käll- och destinationsportar, protokoll. Om nödvändig information inte lämnas påverkar detta spårbarheten samt arbetsinsatsens storlek.

4.4.3 Intrångsovervakning

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att upptäcka, åtgärda och/eller informera om oönskade aktiviteter det vill säga intrång eller intrångsförsök i S:t Erik Kom och därtill kopplade system.

Tjänstens innehåll

Löpande upprätthålla Bilaga 5: Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms stad med hjälp av analys av brandväggsloggar och andra informationskällor.

Tillhandahålla och administrera ett system som i realtid automatiskt inspekterar loggar i syfte att upptäcka oönskade aktiviteter och liknande händelser.

Daglig manuell uppföljning av händelser som detekteras av systemet.

Åtgärd på händelser och aktiviteter utföres enligt överenskommelse.

Kapacitet

Det automatiska systemet är dimensionerat för 15 000 loggmeddelanden per sekund.

Servicenivåer

Tjänsten är igång dygnet runt, tillgänglighet mäts på - och åtgärder utföres enligt Servicegrad C8.

Administration utföres helgfri vardag 08-17.

Begränsningar och förutsättningar

SLK-IT ansvarar för att åtgärda de händelser Företaget redovisar.

Om åtgärder ej utföres på redovisade händelser påverkas hela tjänstens tillförlitlighet.

Företaget kan ej garantera att intrång ej sker.

4.5 Trafik/Kapacitetsplanering

4.5.1 Trafikprioritering mot Internet

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att, genom prioriteringar av trafiken i S:t Erik Kom, på bästa sätt utnyttja den upphandlade Internetkapaciteten för verksamhetskritiska funktioner.

Tjänstens innehåll

Tillhandahålla och administrera ett system som i realtid inspekterar och klassificerar och därefter prioriterar trafik.

Regelverk för att prioritera trafik.

Kapacitet

Det automatiska systemet är dimensionerat för 50 000 IP-paket per sekund.

Servicenivåer

Företaget levererar tillgänglighet enligt Servicegrad A2.

Administration utföres helgfri vardag 08-17.

Begränsningar och förutsättningar

Denna tjänst kräver ett system för att i realtid kunna hantera prioritering. Klassificeringsmekanismen i systemet är inte fullständigt känd av Företaget, detaljerna är affärshemligheter hos systemtillverkaren vilket medför att Företaget inte fullt ut kan påverka klassificeringen.

Justering av regelverk kan endast beställas av behörig beställare.

4.5.2 Trafik- och kapacitetsplanering

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att säkerställa att den grundläggande kommunikationsplattformen håller tillräcklig kapacitet för att svara mot Stadens behov.

Tjänstens innehåll

Kontinuerligt utföra mätningar och följa upp trender av kapacitetsbegränsande parametrar.

Påkalla uppgradering av förbindelse när belastningen regelbundet når 70% av kapaciteten under servicetid C.

Tillhandahålla möjlighet för verksamheterna att testa bandbredd med hjälp av centralt placerad TP-testserver.

Kapacitet

Tjänsten omfattar den grundläggande kommunikationsplattformen.

Servicenivåer

Mätning och insamling sker dygnet runt året runt (Servicetid A).

Administration utföres helgfri vardag 08-17.

Applikation tillgänglig enligt Servicegrad C8.

Begränsningar och förutsättningar

TP-testserver testar upp till 100Mbit/s, hastigheter däröver är obeprövade.

4.6 Serviceorganisation

4.6.1 Helpdesk

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att möjliggöra hantering av felanmälningar med därtill kopplade åtgärder samt sprida information om driftstörningar och planerade servicearbeten. Organisationen skall också kunna hantera beställningar av Företagets utbud och tjänster.

Tjänstens innehåll

Företaget åtar sig att dygnet runt mottaga felanmälan och beställningar rörande tjänsten. Felanmälan skall ske enligt de anvisningar som meddelats av Företaget.

Företaget informerar Staden om driftstörningar och planerade arbeten enligt överenskommen rutin.

Kapacitet

Möjlighet att felanmäla: Fem utpekade kontaktpersoner per S:t Erik Kom-ID och 2 per verksamhetställe/skola (Plats-ID).

Felanmälan/ärenden skall kunna tas emot via telefon, e-post och fax.

Servicenivåer

Helpdesk är tillgänglig för mottagande av felanmälan och beställningar under servicetid A (dygnet runt).

Helpdesk skall besvara telefonsamtal (dvs. påbörja hantering av ärendet) så att 90 % av det totala antalet inkommande samtal (beräknad på månadsbasis) har en väntetid som understiger 60 sekunder.

Felanmälare erhåller ett ärendenummer vid felanmälnings- och beställningstillfälle.

Ärenden skall återrapporteras till felanmälande kontaktperson i enlighet med fastlagda rutiner.

Helpdesk skall kunna vidarebefordra, avrapportera och stänga även sådana ärenden som inte kan hänföras till Företagets ansvarsområde. Sådana ärenden skall på förhand vara definierade i regelverk.

Begränsningar och förutsättningar

Staden är skyldig att innan felanmälan sker, dels kontrollera att felet ej beror på den egna utrustningen dels tillse att Företagets personal bereds tillträde till stadens lokaler.

Vid felanmälan av fel som kan hänföras till Stadens ansvarsområde påförs felanmälare en avgift enligt gällande prislista.

Felanmälare skall vara nåbar för Företagets personal under åtgärdstiden för att kunna testa och bekräfta funktionalitet.

Staden tillhandahåller informationsspridningskanaler.

4.6.2 Kundservice

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är mottaga och hantera frågeställningar som inte är direkta felanmälan. Tjänsten skall fånga upp frågor runt tjänster, priser, leveranstider, förfrågningar etc.

Tjänsten innehåll

Företaget åtar sig att vara bemannade för att ta emot frågeställningar via, telefon, mail, personliga besök.

Företaget tillhandahåller en WebbPortal som beskriver Företagets tjänster och utbud.

Servicenivåer

Tjänsten utföres helgfri vardag 08-17.

4.7 Administrativa tjänster

4.7.1 Leveransstatistik

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att för Staden redovisa uppnådda servicenivåer, detta för att Företaget och Staden löpande skall vara överens om att fullgod leverans har uppnåtts eller om korrektiva åtgärder måste vidtagas.

Tjänstens innehåll

Övergripande redovisning sker till SLK-IT.

Lokal redovisning sker till respektive verksamhet med S:t Erik Kom-ID.

Rapportering av uppnådda servicenivåer.

Kapacitet

Redovisning sker mot S:t Erik Kom-ID.

Servicenivåer

Övergripande redovisning mot SLK-IT sker på månatliga driftsmöten.

Redovisning per S:t Erik Kom-ID sker via översändande av rapporter, driftmöte kan ske efter överenskommelse.

Begränsningar och förutsättningar

Rapportering sker mot ansvarig för S:t Erik Kom-ID, ej mot enskilda verksamhetsställe, Plats-ID.

4.7.2 Redovisning/Uppföljning

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att redovisa en sammanställning av avtal och tjänster som avropats av Stadens verksamheter.

Tjänstens innehåll

Övergripande redovisning sker till SLK-IT.

Lokal redovisning sker till respektive verksamhet med S:t Erik Kom-ID.

Rapportering av avropade tjänster inklusive underliggande kommunikationstjänster från tredje part.

Kapacitet

Redovisning sker mot ansvarig för S:t Erik Kom-ID.

Servicenivåer

Rapportering sker halvårsvis, i samband med avstämning av S:t Erik Kom-ID.
(4.3.4)

Begränsningar och förutsättningar

Staden och övriga leverantörer förser Företaget med information om ingångna avtal.

5 Beskrivning av Accesstjänster

5.1 Anslutningstjänster (Accesstjänster)

För att ansluta ett verksamhetsställe till ett egenskapsnät tillhörande ett S:t Erik Kom-ID krävs någon form av accesstjänst.

I samband med etablering av accesstjänsten skapas ett Plats-ID till aktuellt S:t Erik Kom-ID.

Via anslutningen kan resurser nå enligt den policy som gäller för egenskapsnätet.

Val av accesstjänst är beroende av krav på bandbredd, tillgänglighet och kvalitet.

5.1.1 Verksamhetsaccess

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att ansluta ett verksamhetsställe, kontor, skola etc, till ett egenskapsnät tillhörande ett S:t Erik Kom-ID.

Tjänsten verksamhetsaccess delas upp i olika nivåer beroende på krav på bandbredd och tillgänglighet.

Tjänstens innehåll

I tjänsten för access ingår nödvändig hårdvara och konfiguration för att ansluta ett verksamhetsställe till S:t Erik Kom enligt Företagets regler och anvisningar.

Ett IP-nät ur den centrala IP-planen, se 4.3.1 vars storlek beror på Stadens behov.

Ett Plats-ID.

Kapacitet

Företaget kan erbjuda Accesstjänster upp till 10 Gb/s, dessa är beroende på val av transportmedia. Transportmedia offereras vid förfrågan.

Servicenivåer

Verksamhetsaccess går att avropa med följande servicenivåer.

Se prislista bilaga 4.

Leveransvillkor

Om Företaget finns etablerat på verksamhetsstället och servicegraden på avropad access inte överstiger den befintliga servicegraden, sker leverans inom fem arbetsdagar efter godkänd beställning.

Om Företaget inte finns etablerat på verksamhetsstället sker leverans enligt offert.

Accesser levereras i Företagets hårdvara via av Företaget anvisat uttag.

Begränsningar och förutsättningar

Tjänsten förutsätter att transportmedia finns.

Val av transportmedia påverkar möjliga val av servicenivåer.

Val av bandbredd, tillgänglighet och kvalitet (mediats specifikation det vill säga. fördröjningsvariationer, fördröjning) påverkar möjliga val av tjänst och transportmedia.

Företaget förbehåller sig rätten att precisera vilken distributionsnod Accessen skall anslutas till.

5.1.2 Tjänsteleverantörsaccess

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att ge innehavare av S:t Erik Kom-ID möjligheten att ansluta externa tjänsteleverantörer, som skall leverera tjänster via S:t Erik Kom.

Tjänstens innehåll

Ett egenskapsnät för att kunna leverera tjänster till avtalade parter i S:t Erik Kom.

Planering av IP-adresser för överlämning för att leverantören skall kunna anslutas på korrekt sätt utan att störa uppbyggnaden av S:t Erik Kom.

Eventuell adressöversättning om tjänsteleverantörens IP-adresser används.

Eventuell routing sätts upp enligt överenskommelse med tjänsteleverantör.

Överlämning sker i Distributionsnod/Knutpunkt.

Kapacitet

Företaget kan erbjuda Accesstjänster upp till 10 Gb/s.

Servicenivåer

Tjänsteleverantörsaccess går att avropa med följande servicenivåer.

Se prislista bilaga 4.

Leveransvillkor

Beställning skall föregås av en teknisk kartläggning och design i samarbete mellan Staden, tjänsteleverantör och Företaget där även operativa förhållanden mellan parterna fastställs, felanmälning etc.

Begränsningar och förutsättningar

Design av lösning skall godkännas av Företaget innan beställning.

Tjänsteleverantör skall ansluta sig till den punkt Företaget anvisar.

Staden granskar och ansvarar för att tjänsteleverantören följer Stadens regler och policys.

Tjänsten förutsätter att transportmedia finns genom tjänsteleverantörens försorg.

5.1.3 Användaraccess

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att ge innehavare av S:t Erik Kom-ID möjligheten att ge enskilda användare en säker åtkomst via Internet till sin verksamhets egenskapsnät. Tjänsten kan både nyttjas av anställda inom Staden och av externa tjänsteleverantörer.

Tjänstens innehåll

I tjänsten ingår nödvändig hårdvara, mjukvara och konfiguration för att möjliggöra etablering av en krypterad tunnel mot ett av beställarens egenskapsnät. IP-tilldelning görs automatiskt på klient med hänsyn till vilket egenskapsnät som tunneln ansluts till.

Tunneln krypteras enligt Bilaga 5: Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms Stad.

Det finns ett antal tillägg som kan väljas för tjänsten enligt nedan:

A. Begränsad åtkomst: möjligheten att för klienten begränsa åtkomsten på IP-nät/host och/eller portnivå via tunneln för tex externa leverantörer eller konsulter. (Väljs inte detta tillägg fås full tillgång till egenskapsnätet och det som tillåts i brandväggen.)

B. Fast lösenord: möjligheten att för vissa egenskapsnät tex. tekniknät sätta upp konton med fasta lösenord.

Kapacitet

Plattformen är dimensionerad för 10 000 samtidiga tunnlar och/eller 400 Mbit/s totalt.

Servicenivåer

Företaget levererar tillgänglighet enligt Servicegrad A2.

Administration utföres helgfri vardagar 08-17.

Se prislista bilaga 4.

Leveransvillkor

5 dagar utifrån inkommen, godkänd beställning.

Begränsningar och förutsättningar

Tjänsten förutsätter att användaren tillhandahåller PC-klient och egen anslutning till Internet.

Företaget tillhandahåller VPN-Klientmjukvaran för Windows och Stockholm Stads standard klientplattformar.

Företaget tar ej ansvar för PC-klienten i någon form.

Kriterier för lösenord regleras av Bilaga 5: Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms stad.

Beställaren ansvarar för att användaren följer Bilaga 5: Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms stad.

Eftersom tjänsten levereras över Internet kan Leverantören ej ansvara för klientens uppkoppling eller dess bandbredd, stabilitet och tillgänglighet.

5.1.4 Publik verksamhetsaccess

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att ge innehavare av S:t Erik Kom-ID möjligheten att ge en extern part en säker åtkomst via Internet till verksamhetens egenskapsnät. Tjänsten kan användas för verksamhetsställen som inte har direkt tillgång till S:t Erik Kom, men även för externa tjänsteleverantörer.

Tjänstens innehåll

I tjänsten ingår nödvändig konfiguration för att möjliggöra etablering av en krypterad tunnel mot ett av beställarens verksamhetsnät.

Företaget tillhandahåller säkerhetsparametrar för tunneletablering och nödvändig utrustning för att terminera tunnel i S:t Erik kom.

Tunneln krypteras enligt Bilaga 5: Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms Stad.

IP-allokering görs av Företaget med hänsyn till vilket egenskapsnät som tunneln skall anslutas till och antalet användare/system som skall kommunicera genom densamma.

Kundplacerad utrustning kan levereras som tilläggstjänst till Staden.

Kapacitet

Plattformen är dimensionerad för 10 000 samtidiga tunnlar och/eller 400 Mbit/s totalt.

Servicenivåer

Företaget levererar tillgänglighet enligt Servicegrad A2.

Administration utföres helgfri vardag 08-17.

Se prislista bilaga 4.

Leveransvillkor

Enligt överenskommelse dock längst tre veckor efter godkänd beställning.

Begränsningar och förutsättningar

Tjänsten förutsätter att den externa parten, från sitt verksamhetsställe, tillhandahåller egen anslutning till Internet.

Beställaren ansvarar för att den externa parten följer Bilaga 5: Policy och riktlinjer för informationssäkerhet vid Stockholms Stad.

Eftersom tjänsten levereras över Internet kan Leverantören ej ansvara för den externa partens uppkoppling eller dess bandbredd, stabilitet och tillgänglighet.

5.1.5 Kommunikationsleverantörsaccess

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att ge Staden möjligheten att använda en extern kommunikationsleverantör för att ansluta verksamhetsställe till S:t Erik Kom.

Tjänstens innehåll

Planering av IP-adresser för överlämning för att leverantören skall kunna anslutas på korrekt sätt utan att störa uppbyggnaden av S:t Erik Kom.

Konfiguration för anslutning av leverantör sätts upp enligt överenskommelse med kommunikationsleverantör.

Fysisk anslutning till S:t Erik Kom.

Redundant anslutning är möjlig att avropa.

Kapacitet

Sker utifrån överenskommelse.

Servicenivåer

Tjänsten går att avropa med följande servicenivåer.

Se prislista bilaga 4.

Leveransvillkor

Beställning skall föregås av en teknisk kartläggning och design i samarbete mellan Staden, kommunikationsleverantör och Företaget där även operativa förhållanden mellan parterna fastställs, felanmälning etc.

Begränsningar och förutsättningar

Design av lösning skall godkännas av Företaget innan beställning.

Kommunikationsleverantören skall ansluta sig till den punkt Företaget anvisar.

Staden granskar och ansvarar för att kommunikationsleverantören följer Stadens regler och policys.

Tjänsten förutsätter att transportmedia finns genom kommunikationsleverantörens försorg.

Vid högre servicenivåer skall redundant anslutning avropas.

5.1.6 Punkt för trådlös access

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att ge innehavare av S:t Erik Kom-ID möjligheten att ge användare, anställda och gäster, möjlighet att trådlöst ansluta sina datorer till egenskapsnät eller gästnät.

Tjänstens innehåll

Radiosändare för trådlös kommunikation, Accesspunkter(AP) som ansluts till isolerat nät i S:t Erik Kom.

Tillgång till behörighetssystem för att ge besökare Internetaccess.

Utbildning av personer hos beställaren (administratörer) för att sköta behörighetsadministration för gäster.

Kapacitet

Upp till 54 Mb/s per accesspunkt som fördelas på antal anslutna klienter.

Servicenivåer

Beroende av nyttjat LAN och dess servicenivåer.

Leveransvillkor

Beställning skall föregås av en teknisk kartläggning i samarbete mellan Staden och Företaget.

Staden ansvarar för fysisk installation av accesspunkter inklusive kabeldragning.

Kabeldragning skall ske till överenskomna platser (korskopplingar) med aktiv utrustning.

Begränsningar och förutsättningar

Frekvensbandet som tjänsten använder är tillgänglig för alla, vilket kan medföra störningar utanför Företagets kontroll.

För att nå egenskapsnät inom S:t Erik Kom krävs även tjänsten trådlös access till egenskapsnät, 5.1.7.

Staden ansvarar för att gäster är informerade om Stadens säkerhetsregler och policy.

Förutsättning för tjänsten är att AP ansluts till utrustning som drifas av Företaget.

5.1.7 Trådlös access till egenskapsnät

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att ge innehavare av S:t Erik Kom-ID möjligheten att ge användare möjlighet att trådlöst ansluta sina datorer till sitt egenskapsnät på ett säkert sätt.

Tjänstens innehåll

Anslutning av beställaren utvalda egenskapsnät till den trådlösa infrastrukturen.

Certifikatbaserad autentisering och behörighetstilldelning mellan PC-klient och trådlöst nätverk.

Utbildning av personer hos beställaren (administratörer) för att sköta åtkomstkontroll.

Kapacitet

Kapacitet beror på de Accesspunkter(AP) enligt 5.1.6 som används.

Servicenivåer

Företaget levererar tillgänglighet enligt Servicegrad A2.

Administration utföres helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Beställning skall föregås av en teknisk kartläggning i samarbete mellan Stad och Företaget.

10 arbetsdagar utifrån inkommen, godkänd beställning.

Begränsningar och förutsättningar

Beställaren ansvarar för lokal administration av certifikat.

Tjänsten fungerar endast med Accesspunkter(AP) levererade av Företaget enligt 5.1.6.

5.2 Övriga tilläggstjänster

5.2.1 Drift av lokala nätverk (LAN)

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att ge innehavare av S:t Erik Kom-ID möjligheten att avropa drift och underhåll av lokalt nätverk på ett verksamhetsställe.

Tjänsten kan avropas på två sätt:

LAN-port	Företaget tillhandahåller switch och tjänst.
Switchdrift	Beställaren tillhandahåller överenskomna switchar som Företaget driftar tjänsten på.

Tjänstens innehåll

Förstudie för att kartlägga behovet, servicenivåer och hårdvaruhantering.

Punkterna nedan fastställer per rad ansvar för installation, konfiguration, felsökning och dokumentation.

Begrepp	Förtydligande	Ansvarig	Ansvarig
		Switchdrift	LAN-port
Applikation	Klientoperativsystem övriga applikationer, konfiguration	Staden	Staden
Klient	PC inkl mjukvara och nätverkskort, Skrivare etc, konfiguration av IP-stack	Staden	Staden
Klientpatchning	Inkoppling mellan vägguttag och PC-nätverkskort	Staden	Staden
Patchning	Inkoppling mellan switch, korskoppling och vägguttag	Staden	Staden
IP-Lokal	IP-administration inom angivna ramar (se tjänst 4.3.1) av Klienter, servrar, skrivare, lokal IP-plan.	Staden	Staden
Hantering av lokala kommunikationsfrågor	Kommunikationsfrågor med externa tjänstleveverantörer, arbete kring tjänster som kräver kommunikationskompetens.	Staden/Företaget*	Staden/Företaget*
IP-central	IP-planering, IP-range, uppsättning av verksamhetsnät, regleverk, routing, gateway. Se tjänst 4.3.1.	Företaget	Företaget
Patchning mellan interna noder	Inkoppling av switchar.	Företaget	Företaget
Löpande drift av switchar	Operativ drift, övervakning, utbyte, uppgradering, konfigurering	Företaget	Företaget
Supportavtal	Avtal för hårdvara, underhåll, support, uppgraderingar	Staden	Företaget
Switchhårdvara	Inköp, logistik, märkning, kassering, lager, ekonomi, avlämning RJ-45 mot klient.	Staden/Företaget*	Företaget
Montageplats	Låsbara utrymmen med el och korskoppling för enskilda switchar	Staden/Fastighetäg	Staden/Fastighetäg
Passivt nät	Interna fiber, koppelkabel, vägguttag, korskopplingsstativ	Staden/Fastighetäg	Staden/Fastighetäg
Access till S:t Erik Kom	Accessswitch (ej LAN-switch)	Företaget	Företaget
Fastighet	Inpassering för Företaget inklusive underleverantör, el, kyla.	Staden/Fastighetäg	Staden/Fastighetäg
Fastighetsunderhåll	Ombyggnation, flytt, renoveringar, flytt-evakuering.	Staden/Fastighetäg	Staden/Fastighetäg
Anslutningsform	Fiber in i fastighet, ADSL in i fastighet etc inkl avlämning.	Staden	Staden

Anslutningsform	Wimax, Radiolänk	Företaget	Företaget
S:t Erik Kom	Grundläggande kommunikationsplattform för att nå centrala resurser.	Företaget	Företaget

*= Bestäms i avrop

Kapacitet

Tjänsten skall kunna erbjudas till samtliga LAN i Staden.

Servicenivåer

Tjänsten går att avropa med servicenivåer enligt Bilaga 4: Prislista.

Administration utföres helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Bestäms utifrån förstudie som utföres av Företaget.

Begränsningar och förutsättningar

Staden ansvarar för sitt interna trådbundna kabelnät. Avlämnig sker vid RJ-45 uttag i switch.

Utrustning skall vara övervakningsbar och kunna fjärrstyras samt omfattas av support och hårdvaruavtal som Företaget förfogar över.

Vid switchdrift skall Staden tillhandahålla den hårdvara Företaget anger.

Vid switchdrift skall Företaget ha exklusiv rätt att konfigurera hårdvaran.

Staden ansvarar för felsökning på plats avseende de delar som faller inom Stadens ansvarsområde.

Beslut om hantering av Stadens befintliga switchar som övergår till att ingå i tjänsten skall ingå i övertagandeplan.

5.2.2 Egenskapsnät

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att säkerställa att trafik, som på grund av höga säkerhetskrav eller annan anledning, inte blandas med annan trafik. Detta kan, förutom verksamhetens ordinarie användarnät, exempelvis vara ett nät för larm, styr och reglertjänster eller gäster.

Tjänstens innehåll

Ett eget avskilt nät knutet till ett S:t Erik Kom-ID.

Egenskapsnätet skapas utifrån:

- användningsområdet för egenskapsnätet
- säkerhetsklassificering av egenskapsnätet
- kommunikationsbehov
- uppskattning på utbredning
- behovet av IP-adresser på de nät som kommer att anslutas

Exklusiv rätt att beställa accesser till egenskapsnätet.

En logisk routinginstans (VRF).

Vid behov ett brandväggsinterface för att utväxla trafik med andra egenskapsnät eller Internet.

Kapacitet

Antal möjliga egenskapsnät är inte en begränsande faktor.

Servicenivåer

Företaget levererar tillgänglighet enligt Servicegrad A2.

Administration utföres helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Leverans av egenskapsnät sker normalt i samband med leverans av första Accessen till det nya egenskapsnätet.

Begränsningar och förutsättningar

Kommunikation mellan egenskapsnät sker via brandvägg.

5.2.3 Akut brandväggsadministration

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att expressbehandla beställningar avseende brandväggsöppningar som ej kan hanteras inom ramen för ordinarie brandväggsadministration.

Tjänstens innehåll

Företaget tillsätter/prioriterar resurser för att behandla brandväggsbeställning enligt den tidplan beställningen anger med bibehållen säkerhetsgranskning.

Kapacitet

I enlighet med aktuell beställning.

Servicenivåer

I enlighet med aktuell beställning.

Leveransvillkor

I enlighet med aktuell beställning.

Begränsningar och förutsättningar

Ordinarie säkerhetsgranskning skall följas.

Om Företaget anser att mängden akuta beställningar över tid uppnår en osund frekvens äger Företaget rätt att, i samråd med Stadens (beskrivs närmare i Bilaga 2:Krav på parternas samverkan) upphöra med denna tjänst.

Staden ansvarar för att informera sina användare och leverantörer om vilka tidsramar som gäller för ordinarie brandväggsbeställningar så att akuta beställningar kan hållas till ett minimum.

5.2.4 Mätning/bevakning av specifik anslutning

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att ge möjlighet att avropa bevakning eller kapacitetsmätning på en enskild förbindelse för att Staden skall kunna avgöra om beställd kapacitet är väl dimensionerad.

Tjänstens innehåll

Utföra mätningar av utnyttjad kapacitet för en enskild förbindelse under en överenskommen tidsperiod (normalt 1 vecka)

Kapacitet

Antal simultana mätningar 20.

Servicenivåer

Insamlandet av mätdata sker dygnet runt under enskilt avtalad period.

Leveransvillkor

Uppsättning av mätning sker inom 1 vecka efter mottagen och accepterad beställning.

Begränsningar och förutsättningar

Mätning sker genom att samla in mätvärden med vissa tidsintervall.
Kapacitetsutnyttjandet blir då medelvärdet under dessa tidsintervall och således presenteras inte momentanvärden för utnyttjandet.

5.2.5 Trådlös styr- och reglering

Beskrivning av tjänst

Syftet med tjänsten är att erbjuda verksamhet i Staden att trådlöst kunna styra och reglera vissa tjänster/funktioner som inte kräver en hög bandbredd som t.ex Stockholms gatubelysning.

Tjänstens innehåll

En radiobaserad infrastruktur med egen radiolicens där styrning sker genom radioswitchar som placeras hos mottagaren.

Daglig kontroll på vardagar av styrdator, ljusvärdemätare och sändarutrustning
Anpassning och utsändning av "Kalender" (tvångständningstider) efter Stadens önskemål eller efter ljusets förändringar.
Statistik på antal timmar på aktiverat relä på begäran.

Kapacitet

Bestäms utifrån förstudie och offert från Företaget, per avrop.

Servicenivåer

Bestäms utifrån förstudie och offert från Företaget, per avrop

Leveransvillkor

Leveranser sker i projektform utifrån Stadens önskemål.

Begränsningar och förutsättningar

Styrningen är envägs kommunikation och hanterar inte larmnivåer från radiomottagare.

Ljusvärden och tidsinställningar bestäms av Staden.
Staden styr enskilda Radioswitchar via telefon.

5.2.6 Konsulttjänster

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att Staden skall kunna avropa andra tjänster för åtgärder som går utöver det uppdrag som definierats inom ramen för övriga tjänster, som till exempel utredningar om sin egen verksamhets IT-miljö.

Leverantören skall kunna tillhandahålla stöd på konsultbasis enligt fastställt pris.

Tjänstens innehåll

Kvalificerad rådgivning inom kommunikationsområdet såsom arkitektur, design, säkerhet, trafikprioriteringar och nätverksanalyser.

Kapacitet

Bestäms utifrån varje enskilt avrop.

Servicenivåer

Bestäms utifrån varje enskilt avrop.

Leveransvillkor

Bestäms utifrån varje enskilt avrop.

Fasta priser enligt prislista.

Begränsningar och förutsättningar

5.2.7 Förmedlingstjänst Stokab

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten syftar till att hantera och effektuera av Staden tecknat avtal om fiberförbindelser med AB Stokab.

Tjänstens innehåll

Förmedla gällande avtalsvillkor, priser, produkter och leveranstider.

Hantera offert från mot Stokab och hantera offert svar.

Registrera avropsbeställning

Förmedla avropsbeställning från Beställare till Stokab

Hantera orderbekräftelse från Stokab

Förmedlar avtal till beställare för påskrift

Registrerar tecknade avtal, endast kopior(avtalsdatabas?)

Förmedla originalavtal till Stokab

Bevaka beställd leverans

Erhålla klarrapport från Stokab genom ett mätprotokoll

Registrera leveransprecision

Förmedling och bevakning, enligt överenskomna rutiner, av felanmälan och driftrelaterade ärende som faller under Stokabs åtagande.

Företräda Stockholms stad och dess användare i operativa frågor gentemot Stokab avseende leveransuppföljning.

Redovisa statistik över ingångna avtal.

Göra förfrågan hos Staden om ingångna avtal skall förlängas.

Kapacitet

150 nya offertärende/år.

Felanmälan enligt Helpdesk, för samtliga fiberavtal. Fn ca 850 förbindelser.

Servicenivåer

Felanmälan och driftrelaterade ärenden hanteras via Företagets Helpdesk och utföres dygnet runt, året runt.

Administrativa uppgifter hanteras via Företagets kundservice och utföres helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Statistik levereras två ggr/år.

Begränsningar och förutsättningar

I tjänsten ingår inte rättsliga åtgärder, tolkningar, hantering av viten och övriga ersättningskrav.

Företaget ansvarar inte för åtgärder som faller under Stokabs driftsåtagande.

Staden ansvarar för att tillhandahålla förteckning över behöriga beställare gentemot Stokab.

5.2.8 Förmedlingstjänst Tieto Enator

Beskrivning av tjänsten

Tjänsten syftar till att hantera och effektuera, av Staden tecknat avtal om kommunikationslösningar med Tieto Enator (genom underleverantör Telia).

Tjänstens innehåll

Förmedla gällande avtalsvillkor, priser, produkter och leveranstider.

Utföra offertförfrågningar och hantera offertsvar

Registrera avropsbeställning

Förmedla avropsbeställning från Beställare till Telia

Hantera orderbekräftelse från Telia

Förmedla avtal till beställare för påskrift

Registrera tecknade avtal, endast kopior(avtalsdatabas)

Förmedla originalavtal till Telia

Bevaka beställd leverans

Erhålla klarrapport från Telia genom ett mätprotokoll

Registrera leveransprecision

Förmedling och bevakning, enligt överenskomna rutiner, av felanmälan och driftrelaterade ärende som faller under Telias åtagande.

Företräda Stockholms stad och dess användare i operativa frågor gentemot Telia avseende leveransuppföljning.

Redovisa statistik över ingångna avtal.

Göra förfrågan hos Staden om ingångna avtal skall förlängas.

Kapacitet

150 nya offertärende/år.

Felanmälan enligt Helpdesk för samtliga kommunikationslösningar

En ca 850 ADSL-förbindelser plus övriga tjänster.

Servicenivåer

Felanmälan och driftrelaterade ärenden hanteras via Företagets Helpdesk och utföres dygnet runt, året runt.

Administrativa uppgifter hanteras via Företagets kundservice och utföres under helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Statistik levereras två ggr/år.

Begränsningar och förutsättningar

I tjänsten ingår inte rättsliga åtgärder, tolkningar, hantering av viten och övriga ersättningskrav.

Företaget ansvarar inte för åtgärder som faller under Telia driftsåtagande.

Staden ansvarar för att tillhandahålla förteckning över behöriga beställare.

5.2.9 Fakturerings tjänst Stokab

Beskrivning av tjänst

Tjänsten syftar till att dels fördela stadens gemensamma fiberfaktura på aktuella S:t Erik Kom-ID (avropande enhet) samt därefter fakturera respektive S:t Erik Kom-ID med spec på underliggande IDn (under-ID).

Tjänstens innehåll

Beräkning av genomsnittligt fiberpris

1 ggr/år beräkna genomsnittliga fiberpriset per accesstjänst

Fiber till Accesstjänster

Utfraån fakturaspecifikation från Stokab stämma av mot Företagets avtalsdatabas och därefter godkänna faktura för betalning av Staden, eller hantera differensen (SLK, Stokab, S:t Erik Kom).

Specificera vilka fiber som är centrala och vilka som tillhör accesstjänster

Uträkning av fiberkostnad per S:t Erik Kom-ID.

Fakturerings av respektive S:t Erik Kom-ID (avropande enhet) med hjälp av genomsnittliga fiberpriset

Hantering av reskontra och avstämning av balans- / avräkningskonto.

Hantera krav av förfallna fakturor utsända av Företaget

Hantering av frågor och felanmälningar rörande fakturor.

Engångsavgifter

Utfraån fakturaspecifikation från Stokab stämma av mot Företagets avtalsdatabas och därefter godkänna faktura för betalning av Staden, eller hantera differensen (SLK, Stokab, S:t Erik Kom).

Specificera om engångsavgift är centrala och vem/vilka S:t Erik Kom ID som skall ha avgiften

Fakturerings av respektive S:t Erik Kom-ID (avropande enhet)

Hantering av reskontra och avstämning av balans- / avräkningskonto.

Hantera krav av förfallna fakturor utsända av Företaget

Hantering av frågor och felanmälningar rörande fakturor.

Kapacitet

Upp till 700 fiberförbindelser till accesstjänster per fakturatillfälle

Upp till 50 engångsavgifter per faktura tillfälle

Servicenivåer

Tjänsten utföres under helgfri vardag 08-17.

Leveransvillkor

Tjänsten utföres 4 ggr/år (kvartal) i samband med Företagets fakturerings av kommunikationstjänst till avropande enheter.

Beräkning av genomsnittliga fiberpriset per accesstjänst 1 ggr/år

Begränsningar

Fakturaspecifikation skall vara Företaget tillhanda 2,5 månader före varje kvartalsfakturerings och engångsfakturerings.

Differens mellan Stokabs faktura / fakturaspecifikation och Företagets uppgifter skall utredas, hanteras och beslutas om minst 2 månader före varje kvartalsfakturerings och engångsfakturerings.

Balanskontot skall nollställas 4 ggr/år (per kvartal) genom att Staden betalar eller krediterar Företaget mellanskillnaden på balanskontot.

Tjänsten omfattar endast fiberförbindelser som omfattas av avtal mellan Staden och Stokab.

6 Servicenivåer

Tillgängliga servicenivåer beskrivs under punkten 4.

Avtalad Servicetid: den tidsrymd inom vilken felkorrigering åtgärder utföres samt tillgänglighet mäts.

Avbrottstid: Den tid inom avtalad Servicetid som tillgänglighet inte uppfylls med avdrag för tid för tillåtna avbrott.

Avbrottstid räknas från den tidpunkt bristen i tillgänglighet rapporterats till dess systemet är tillgängligt.

Vid fastställande av tillgänglighet enligt formeln nedan skall i avbrottstid inte räknas tid för sådana avbrott som Företaget inte ansvarar för.

Servicegrad: kombinationen av vald servicetid och avbrottstid.

Tillåtna avbrott

Avbrott på grund av följande omständigheter är tillåtna avbrott:

- a) planerad service och underhåll som Staden aviseras om i förväg, eller
- b) annat avbrott på begäran av Staden eller med Stadens godkännande.

Tillgänglighet

Tillgänglighet till tjänsten innebär att tjänsten är tillgänglig vid aktuell mätpunkt.

Tillgänglighet beräknas enligt formel angiven i kommersiella villkor.

Avbrott Företaget ej svarar för

Företaget ansvarar inte för ett avbrott eller annan bristande uppfyllelse av avtalade servicenivå, om han kan visa att detta har orsakats av någon av nedanstående omständigheter och under förutsättning att sådan omständighet inte är direkt hänförlig till Företaget:

- a) fel i Staden Utrustning eller Programvara och företaget enligt avtalet inte har ett åtagande att själv avhjälpa felet i sådan utrustning eller programvara,
- b) fel i Företagets Programvara eller Stadens Programvara om Stadens Programvara inte är undantagen från Företagets ansvar enligt punkt a, som utgör tredjepartsprodukt och som Företaget trots att han på ett fackmannamässigt sätt försökt åtgärda eller kringgå ej kan avhjälpa,
- c) omständighet utanför Företagets ansvarsområde för Tjänsten som tex produkter eller tjänster från tredje man som Företaget inte uttryckligen tagit ansvar för,
- d) annan omständighet som Staden svarar för enligt avtalet,
- e) virus eller annat angrepp på säkerheten trots att Företaget på ett fackmannamässigt sätt vidtagit skyddsåtgärder eller omständighet som omnämns som force majeure eller motsvarande ansvarsbegränsning i avtalet.

Rapportering av avbrott

Ett avbrott är rapporterat när det först har registrerats i det av Företaget nyttjade felhanteringssystemet. Registrering av avbrott kan ske genom automatiskt larm, Stadens felanmälan eller efter Företagets upptäckt.

Staden ansvarar för att felanmälan sker enligt överenskomna kontaktvägar. Felanmälan skall bl.a. innehålla en relevant felbeskrivning, kontaktuppgifter till berörda användare, påverkan av berörda system eller berörd applikation.

Mätning

Om annat ej överenskommits är Företaget ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna.

Mätning av tillgänglighet sker från en central punkt i nätet till punkt nära Stadens anslutning. Mätmetod bestäms utifrån accesstyp och tjänst.

Uppföljning

Företaget redovisar resultat av gjorda mätningar av avtalade servicenivåer enligt 4.7.1.

Prislista

Sida	1(2)
Datum	2008-09-22
Diarie nr	
Handlaggare	
Version nr	1 0

Bilaga 4

Prislista

Centrala tjänster

Denna prislista gäller från och med den 1 januari 2009 och kommer att uppdateras årligen
Alla avgifter är angivna exklusive mervärdesskatt

1 CENTRALA TJÄNSTER

Centralfinansierade tjänster

1.1 Befintliga

Grundläggande kommunikationsplattform (4.1)¹, Omvärldsbevakning (4.2), Nätverkskonfiguration (4.3) (Adm., IP Plan, LIR, S:t Erik Kom ID), säkerhet(4.4.1), (4.4.2) (F/W adm., logg Internet), Trafik och kapacitetsplanering (4.5), Serviceorganisation (4.6), Administrativa tjänster (4.7), Kommunikationsleverantörs access för ADSL (5.1.5), ATM-TCS

Tjänst	Avgift[SEK/år]
Befintliga centrala tjänster	24 081 000

1.2 Ny tjänster

Nya centralfinansierade tjänster

Tjänst	Avgift[SEK/år]
DHCP (4.3.3), hantering MARS (4.4)	DHCP + 130 000
Intrångsövervakning (4.4.3) (Drift och admin av IDS)	350 000
Trafikprioritering (4.5.1)	300 000
Utökat IT säkerhetsansvar (4.4)	1 200 000
Förmedlingstjänst Stokab fiber (5.2.7)	200 000
Förmedlingstjänst Tieto Enator (5.2.8)	200 000 - 720 000 (utreds närmare)
Koordinering LAN (5.2.1)	200 000 - 840 000 (utreds närmare)
Tjänsteleverantörs access 10 Gbit - redundant, Älvsjö	120 000

¹(x.x) hänvisar till avsnitt i tjänstebeskrivningen

Bilaga 4

Prislista

Anslutningstjänster

Övriga tilläggstjänster

Denna prislista gäller från och med den 1 januari 2009 och kommer att uppdateras årligen
Alla avgifter är angivna exklusive mervärdeskatt

1 ANSLUTNINGSTJÄNSTER

1.1 Verksamhetsaccesser

1.1.1 Engångsavgifter

Engångsavgifter per ansluten Verksamhetsaccess (5.1.2)¹. Priset anges exklusive media (fiber, länk, ADSL, etc)

Typ	Anslutningsavgift [SEK]
2 Mbit	2 500
10 Mbit	2 500
100 Mbit	2 500
200 Mbit	5 000
500 Mbit	5 000
1 000 Mbit	7 500
10 000 Mbit	Enligt offert

Vi uppgradering till en tjänst med högre bandbredd, betalas den nya tjänstens fasta avgift vid beställningstillfället.

1.1.2 Löpande avgift

Löpande avgift per ansluten verksamhetsaccess, per SLA nivå. Priset anges exklusive media (fiber, länk, ADSL, etc)

Access/SLA	Löpande avgift [SEK/mån]								
	C8	B8	A8	C4	B4	A4	C2	B2	A2
2 Mbit	417	458	500	550	500	542	---	---	---
10 Mbit	1 250	1 375	1 500	1 650	1 500	1 625	---	---	---
100 Mbit	2 250	2 475	2 700	2 970	2 700	2 925	Off.	Off.	Off.
200 Mbit	4 417	4 858	5 300	5 830	5 300	5 742	Off.	Off.	Off.
500 Mbit	8 333	9 167	10 000	11 000	10 000	10 833	Off.	Off.	Off.
1000 Mbit	15 833	17 417	19 000	20 900	19 000	20 583	Off.	Off.	Off.
10000 Mbit	Off.	Off.	Off.	Off.	Off.	Off.	Off.	Off.	Off.

Om ett S:t Erik Kom ID har mer än en anslutning till ett verksamhetsställe ges 40 % rabatt ges på den eller de verksamhetsanslutningar med lägst Mbit

Vi uppgradering till en tjänst, med högre bandbredd, tillämpas den nya löpande avgiften f.o.m. leveransdatumet

¹ (x.x.x) hänvisar till avsnitt i tjänstebeskrivningen

--- Levereras ej

1.2 Övriga

Pris anges exklusive media

	Engångsavgift [SEK], löpande avgift [SEK/mån]								
Tjänst / SLA	C8	B8	A8	C4	B4	A4	C2	B2	A2
Tjänstleverantörs-access (5.1.2)	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert
Användar-access (5.1.3)	64/mån	---	---	---	---	---	---	---	---
Publikverksamhets-access (5.1.4)	148/mån	---	---	---	---	---	---	---	---
Kom.leverantörs-access (5.1.5)	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert
Punkt för trådlös access (5.1.6)	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	---	---	---

2 ÖVRIGA TILLÄGGSTJÄNSTER

	Avgift								
Typ/SLA	C8	B8	A8	C4	B4	A4	C2	B2	A2
Drift av LAN (5.2.1)	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	-----	-----	-----
Trådlös styr- och reglering (5.2.5)	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	-----	-----	-----

Priser anges i (SEK)

Typ	Avgift [SEK]
Trådlös access till egenskapsnät (5.1.7)	1 000
Mätning/bevakning av specifik anslutning (5.2.4)	Offert
Akut bransväggsöppning (5.2.3)	12 000
Egenskapsnät (5.2.2)	Offert
Konsulttjänster (5.2.6)	
Projektledare	1000 /h
Utredare	1000 /h
Tekniker	500 /h

2.1 TRANSPORTMEDIA

2.2 Radiolänkförbindelse

Per radiolänkförbindelse.

Typ	[SEK]	[SEK/mån]
Typ	Anslut. avgift	Platshyra
Radiolänk	Offert	Offert

Per radiolänkförbindelse

Typ	Löpande avgift [SEK/ mån]								
Typ / SLA	C8	B8	A8	C4	B4	A4	C2	B2	A2
Radiolänk	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	Offert	-----	-----	-----

Bilaga 7**Avropsberättigade förvaltningar och bolag****Förvaltning**

Finansförvaltningen
Stadskassan
Finansstaben
Valnämnden
Stadsledningskontoret
KF/KS kansli
Socialtjänstförvaltningen
Kulturförvaltningen
Stadsbyggnadskontoret
Utbildningsförvaltningen
Stadsarkivet
Äldreförvaltningen
Överförmyndarnämnden
Revisionskontoret
Idrottsförvaltningen
Kyrkogårdsförvaltningen
Miljöförvaltningen
Fastighetskontoret
Trafikkontoret
Exploateringskontoret
Serviceförvaltningen
Rinkeby-Kista SDF
Spånga-Tensta SDF
Hässelby-Vällingby SDF
Bromma SDF
Kungsholmen SDF
Norrmalm SDF
Östermalm SDF
Södermalm SDF
Enskede-Årsta-Vantör SDF
Skarpnäck SDF
Farsta SDF
Älvsjö SDF
Hägersten-Liljeholmen SDF
Skärholmen SDF

Bolag

AB Familjebostäder
AB Stockholms hem
Micasa Fastigheter i Stockholm AB
S:t Erik Försäkrings AB
S:t Erik Livförsäkring AB
S:t Erik Markutveckling AB
Skolfastigheter i Stockholm AB
Stockholm Business Region AB
Stockholm Business Region Development AB
Stockholm Globe Arena Fastigheter AB
Stockholm Parkering
Stockholm Vatten AB
Stockholm Hamn AB
Stockholm Visitors Board AB
Stockholms stads bostadsförmedling AB
Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB
Stockholms stadshus AB
Stockholms Stadsteater AB
Stokab AB
Svenska bostäder AB