



Bilag 2

Konkurransesgrunnlag - Rutinebeskrivelser

Innledning

Storfjord kommune har gjort noen erfaringer med tidligere utleie av nettet i Signaldalen. Spesielt gjelder dette drift av nettet og utbedring av feil som oppstår. Det er viktig med klare avtaler for alle parter og godt beskrevne rutiner for hvordan man skal samhandle. Det er også viktig at roller og ansvar er klart definert og avtalt på forhånd. Kommunen har derfor valgt å beskrive alle deler av denne samhandlingen så langt det går. Det vil være en betingelse og et vilkår at disse rutinene skal ligge til grunn for den nye avtalen for Signaldalen. Storfjord kommune ønsker at selskapet som innehar rollen som Innholdsleverandør også skal ivareta rollen som Driftspartner i den nye avtalen. Leietaker vil derfor både ha rollen som Innholdsleverandør og Driftspartner slik som beskrevet i dette dokumentet.

Rutinene kan bli revidert og justert i samarbeid med Leietaker i avtaleperioden.

Definisjoner/ Roller

Det kan synes nødvendig å avklare noen begreper og roller. Følgende skal gjelde:

Tjeneste: Dette er innholdet som den enkelte Kunde kjøper av Innholdsleverandøren. Dette er typisk tilgang til Internett, tilgang til et antall TV-kanaler, Telefoni, Datatekniske samband og lignende.

Kunde: Den part som kjøper tjenester i nettet. Kan vider deles i

Privatkunde: Kunde som kjøper tjenester til private formål og med private tjenesteytelse.

Bedriftskunde: Kunde som driver næring og kjøper tjenester til næringsformål.

Tjenestene som leveres gjøres i henhold til avtale i mellom Innholdsleverandør og kunde og er et forhold dem imellom. Det kan være ulike tjenester som leveres til Privatkunder og Bedriftskunder og ulike tjenesteytelsesnivåer (SLA) iht. til avtalen. Kunder som driver næring, men likevel velger å kjøpe tjenester til private formål, må påregne samme tjenesteytelsesnivå som Privatkunder.

Kabeleier: – I dette tilfellet å forstå som Storfjord kommune, men generelt den som eier det optiske fiberanlegget som ligger til grunn for en tjenesteleveranse. Kabeleiers ansvar opphører utvendig på vegg hos Kunde.

Innholdsleverandør: Den part som leverer innhold på nettet i form av tjenester til Kunder, og som leier nettet av Kabeleier etter avtale. Innholdsleverandøren eier normalt den elektronikk som er nødvendig for å produsere tjenestene og for å kunne levere tjenesten hos Kunde. Elektronikk, som er

en nødvendig del av tjenesteproduksjonen, installert hos Kunde kan være eid av Kunde dersom der er en del av vilkårene for tjenesteleveransen.

Entreprenør: Den part som utfører fysisk arbeid på kabelnettet både i forhold til nye oppkoblinger, retting av feil, ombygginger, utvidelser og generelt vedlikehold av nettet. Entreprenør kan også utføre oppdrag for innholdsleverandøren i forbindelse med oppkobling av nye kunder eller feilsøking på elektronikk.

Driftspartner: Den part som opptre på vegne av Kabeleier og har ansvar for å utkalle Entreprenør og koordinere arbeid med feilretting, oppkobling av nye kunder og annet fiberteknisk arbeid. Arbeid på strømanlegg i noder og bygningsmessige forhold i noder kan håndteres av Driftspartner etter avtale med Kabeleier. Arbeid på elektronikk eid av Innholdsleverandøren påhviler Innholdsleverandøren.

Dokumentasjonsansvarlig:

Dokumentasjon kan deles i to områder. Det ene er merkantil dokumentasjon, som går på avtalene mellom Innholdsleverandør og Kunde. Det vil da typisk dreie seg om prisforhold, betalingsbetingelser, faktura opplysninger, hvilke tjenester som skal leveres, samt hvilke SLA-forhold på Tjenestene som gjelder.

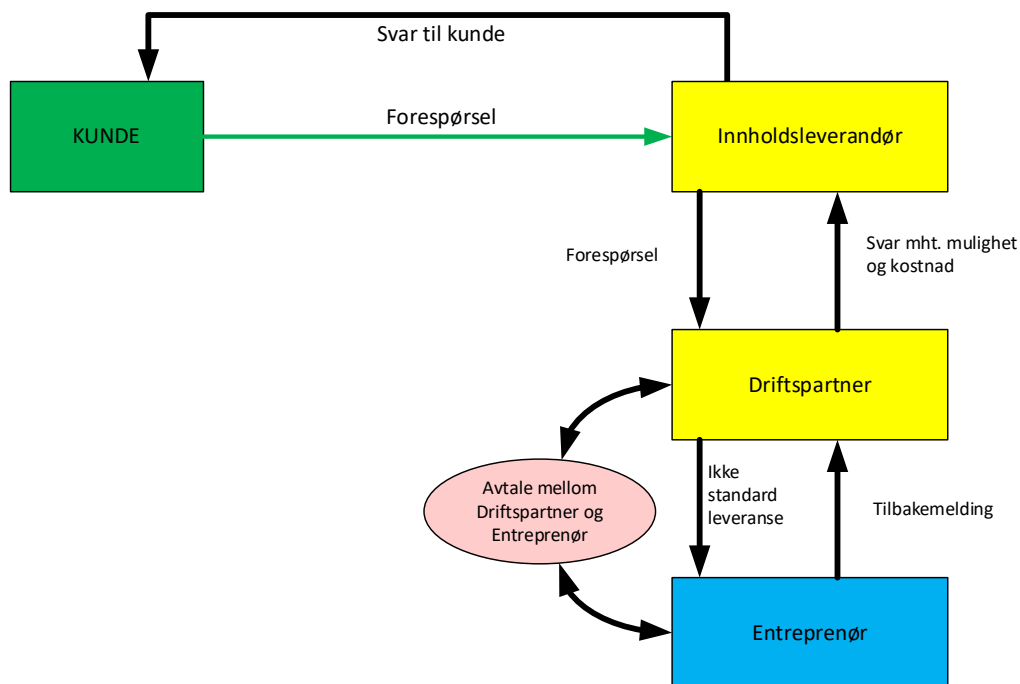
Det andre området gjelder fiberteknisk dokumentasjon. Dette gjelder bruk av fiber, hvilke fiber som går til hvilke bygg, dokumentasjon av skjøter, fiberterminering og geodata tilknyttet anlegget.

Den merkantile delen av dette er informasjon som Innholdsleverandøren naturlig eier og forvalter dog med en rapporteringsplikt til Kabeleier i henhold til leieavtalen. Den fibertekniske dokumentasjonen tilhører Kabeleier og kan forvaltes av Driftspartner etter avtale. Alle fibertekniske data skal kunne eksporteres ved opphør av avtalene og også underveis i løpet av avtaletiden på forespørsel fra Kabeleier. Alle geodata skal kunne eksporteres elektronisk i SOSI-format. Andre data skal eksporteres elektronisk i vanlige lesbare dataformater underveis og ved opphør av avtalen.

Rutiner:

Oppkobling av nye kunde (Gjelder da kun for kunder som ikke er tilkoblet nettet fra før)

-Forespørsel om oppkobling av ny kunde.



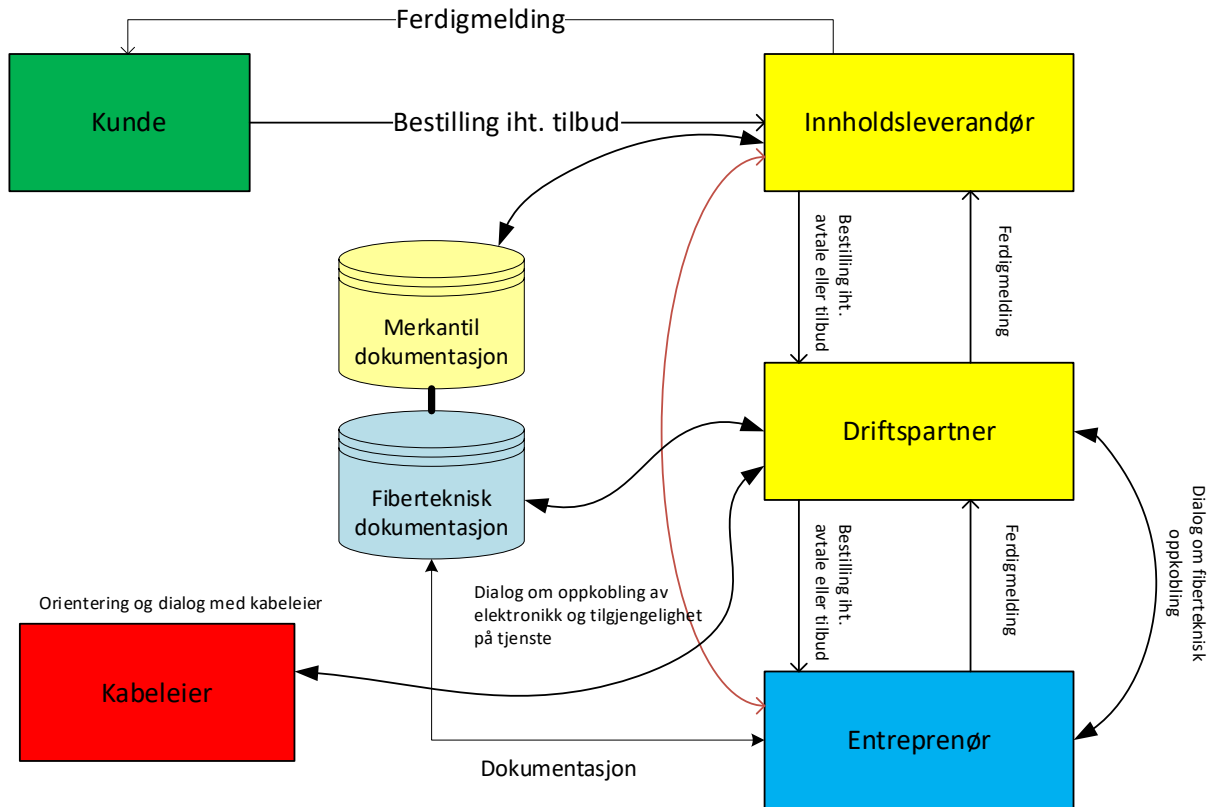
1. Kunden sender en forespørsel til Innholdsleverandøren.
2. Innholdsleverandøren sender saken videre til Driftspartner som tar kontakt med Entreprenør for mulighetskontroll og kostnadsberegning med mindre saken vurderes som så opplagt at man kan svare direkte.
3. Driftspartner svarer Innholdsleverandør i begge tilfeller.
4. Driftspartner kontakter Kabeleier for orientering og dialog om hvorvidt Kabeleier skal dekke deler av kostnadene eller om Kabeleier har egne krav til utførelse/endringer. Kabeleier kan etablere en praksis på dette området i avtaletiden.
5. Innholdsleverandør svarer Kunde med pris og forventet oppkoblingstid. Kunden må bli andelshaver i fiberlaget jfr. fiberlagets vedtekter og betale kroner 15 000,- i tilkoblingsavgift som minimum. Dersom kostnadene for fremføring av fiber overstiger minimumsbeløpet, skal hele kostnaden dekkes av Kunde med mindre dette endres jfr. punkt 4 overfor.

Krav:

- Driftspartner bør ha en avtale om oppkobling og drift med Entreprenør
- Kunde skal få svar innen 3 virkedager fra mottak av forespørsel dersom dette er en «standard» oppkobling. Hvis det er nødvendig med en befaring settes fristen til 10 virkedager. I spesielle tilfeller hvor det er nødvendig med mer omfattende byggearbeid, avklares fremdrift og forventet oppkobling i dialog med Kabeleier og med orientering til Kunde.

Oppkobling av ny kunde

- Fysisk oppkobling og leveranse av Tjenester



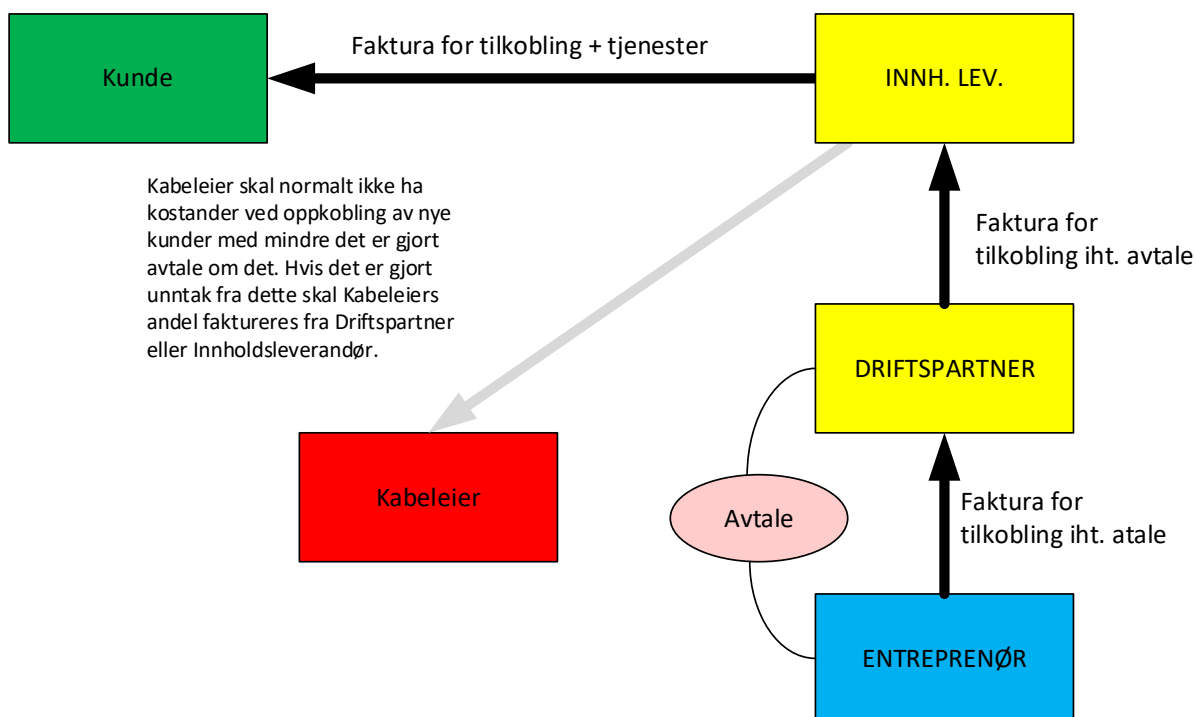
1. Kunden bestiller iht. tilbud om oppkobling og tjenesteleveranse til Innholdsleverandør
2. Innholdsleverandør bestiller oppkobling hos Driftspartner og oppdaterer merkantil dokumentasjon iht. tidligere forespørsel. Nødvendig elektronikk monteres.
3. Driftspartner bestiller oppkobling hos Entreprenør og har dialog med Entreprenør om fibertekniske oppkobling. Entreprenør og Innholdsleverandør har dialog om oppkobling av elektronikk med mindre dette utføres av annen part.
4. Entreprenør melder når installasjonen er ferdig til Driftspartner
5. Det tilligger Driftspartner ansvar for å oppdatere fiberteknikk dokumentasjon umiddelbart.
6. Driftspartner sender ferdigmelding til Innholdsleverandør.
7. Innholdsleverandør melder til Kunde og sørger for at Tjenesten er levert iht. bestilling og oppdaterer merkantil dokumentasjon.

Krav:

- Driftspartner må ha en avtale om oppkobling og drift med Entreprenør
- Kunde skal kobles opp innen 4 uker fra bestilling er mottatt hos Innholdsleverandør.

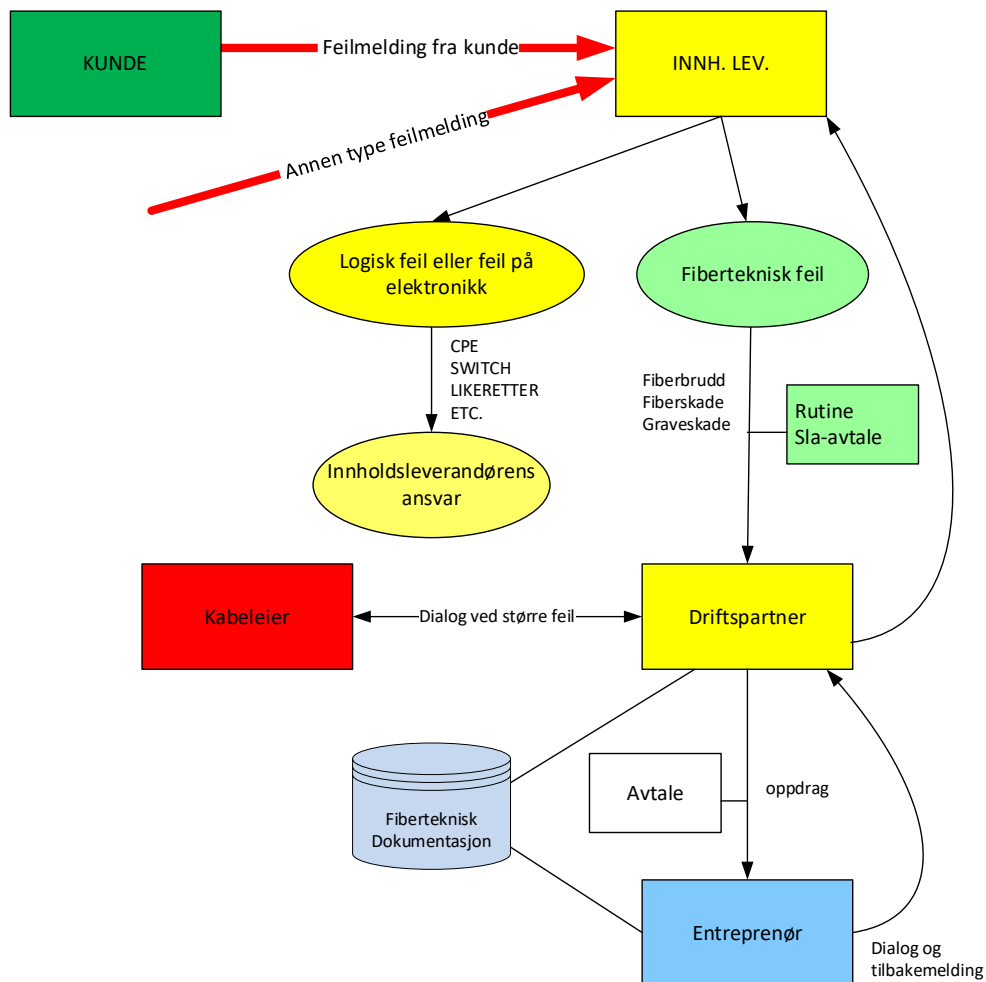
- Hvis det benyttes stolper som eies av tredjepart ved en slik oppkobling må eierskap/tillatelse avklares og all bruk/etablering meldes til eier av denne med orientering til Kabeleier. Etablering i tredjeparts stolper vil normalt utløse etableringskostnader og leie.

Fakturafløyt i forbindelse med oppkobling av ny kunde.



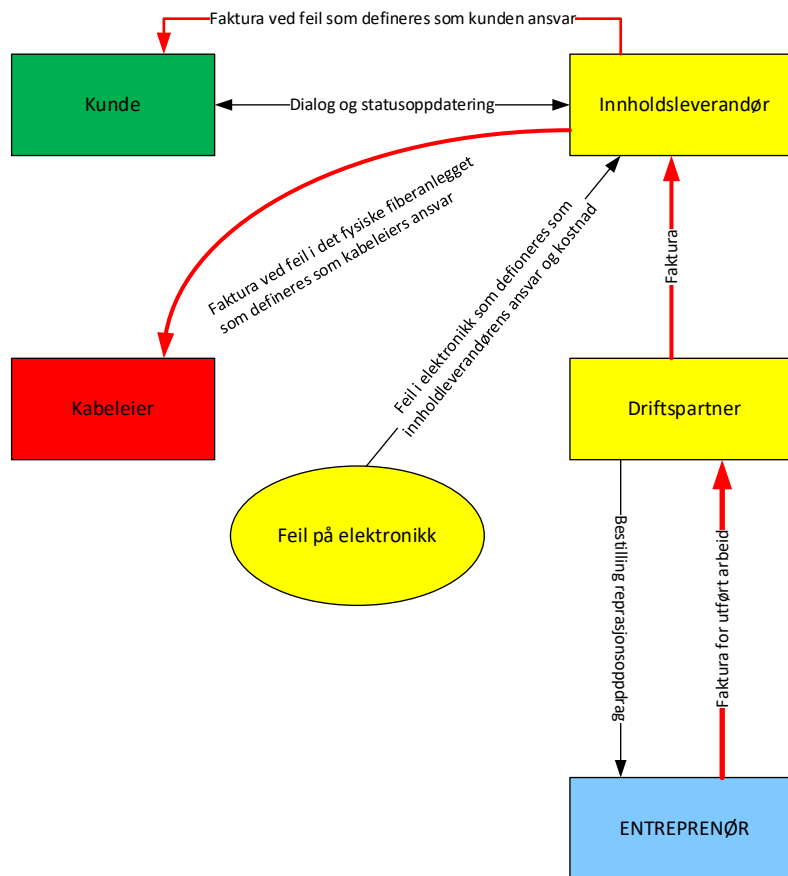
1. Storfjord kommune, Kabeleier, har bestemt at nye kunder skal betale kostpris for tilkobling til nettet. Kunden må bli medlem i Signaldalen fiberlag og betale på kroner 15 000,- i tilkoblingsavgift jfr. fiberlagets vedtekter. Kostnader til fremføring utover dette minimumsbeløpet, skal i utgangspunktet dekkes av kunden. I løpet av avtaleperioden kan det bli etablert en annen praksis på dette området hvor man kan se for seg at Kabeleier likevel betaler en del av kostnadene etter en vurdering, eller at minimumsbeløpet endres.
2. Etter at en nye Kunde er koblet opp, skal Entreprenør fakturere Driftspartner for den fysiske fremføringen. Det er Driftspartner som er bestiller av oppdraget. I denne sammenheng skal Innholdsleverandøren også inneha rollen som Driftspartner.
3. Kunden faktureres av Innholdsleverandøren for tilkobling i henhold til Innholdsleverandørens rutiner og da hele kostnaden ved slik tilkobling. Hvis det avtales at Kabeleier skal betale for en del av kostnaden, skal Driftspartner fakturere Kabeleier for avtalt beløp. Andelen som dekkes av Kabeleier skal da være avklart på forhånd. Dersom den totale kostnaden er lavere enn minimumsbeløpet jfr. pkt. 1 skal differansen utbetales til Kabeleier.

Feilmeldingsrutiner:



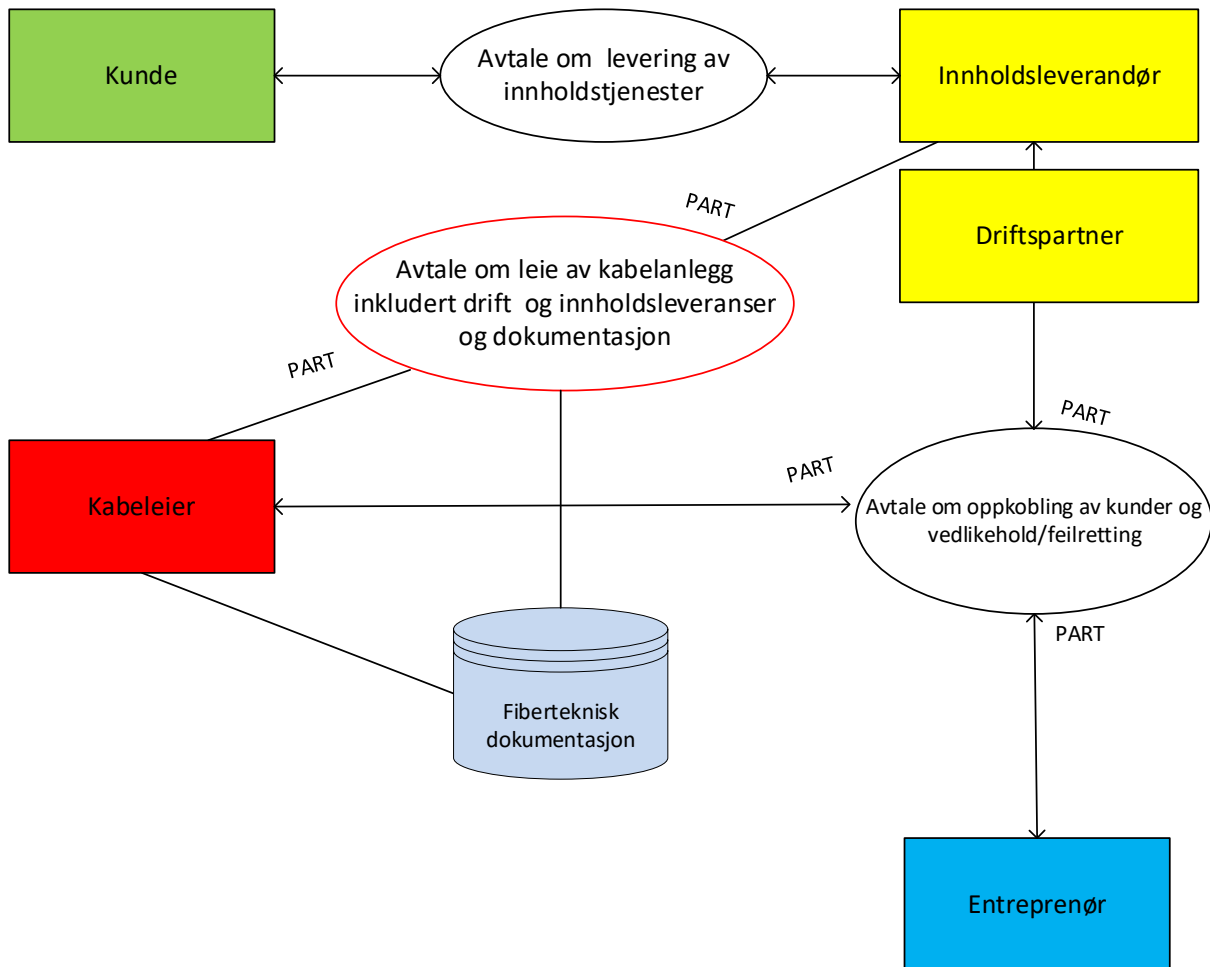
1. Kunden melder feil eller det kommer inn feilmeldinger på annen måte. Disse skal håndteres av Innholdsleverandøren. Kabeleier og Signaldalen Fiberlag kan også melde feil.
2. Innholdsleverandøren/Driftspartner har ansvar for å få utbedret alle typer feil og dermed oppfølging av alle saker som har med feil å gjøre. Dette gjelder hele anlegget og ikke bare fiber eller kabler som disponeres av Leietaker.
3. Innholdsleverandøren gjør en vurdering i forhold til om dette er en fiberteknisk feil eller ikke.
4. Innholdsleverandør/Driftspartner har ansvar for å innhente opplysninger om skaden er forvoldt av kjøretøy eller på annen måte og da også opplysninger om kjøretøyet. Registreringsnummer og navn på fører er viktige opplysninger.
5. Fibertekniske feil meldes via Driftspartner til Entreprenør som utbedrer feilen. Ved større fiberbrudd og skader skal Kabeleier informeres og tas med i dialogen om reparasjonsmetode og tilhørende kostnader. Driftspartner skal følge opp og kontrollere at skaden utbedres iht. gjeldende avtaler.
6. Logiske feil i tjenestestoppsett og lignende og feil i elektronikk er Innholdsleverandørens ansvar.

Fakturafløyt i forbindelse med feil:



1. Kunden skal faktureres av innholdsleverandør for feilretting og skade på anlegget som defineres som kundens ansvar. Eksempler kan være feil innvendig i hus forårsaket av kunden, skade på utstyr som er kundens ansvar og lignende.
2. Kostnader ved feil på elektronikk eller andre typer feil knyttet til utstyr som eies av Innholdsleverandøren påhviler Innholdsleverandøren. Dette gjelder også eventuelle oppdrag utført av Entreprenør for å avdekke slike feil.
3. Kostnader ved feil og vedlikehold i det fysiske kabelnettet påhviler Kabeleier med mindre man kan ansvarliggjøre en eventuell skadevolder. Det er likevel Innholdsleverandøren/Driftspartner som har ansvar for at feilen utbedres og som står som bestiller av oppdraget til Entreprenør. Entreprenør skal derfor fakturere Driftspartner/Innholdsleverandør som igjen fakturerer Kabeleier uten påslag. Skaderapport/fakturagrunnlag fra Entreprenør legges ved faktura som dokumentasjon. Dersom man kan ansvarliggjøre en skadevolder skal denne faktureres i stedet. Ved større feil eller kostnadskrevenende feil, skal Kabeleier kontaktes for å godkjenne reparasjonsmetode og tidspunkt for reparasjon.

Avtaler



Det skal være en avtale mellom Kunde og Innholdsleverandør som definerer vilkår og ytelser for de tjenester som Kunden kjøper av Innholdsleverandøren. Her benyttes de standard avtaler som Innholdsleverandøren har.

Det skal være en avtale mellom Innholdsleverandør og Kabeleier som definerer vilkår og forpliktelser for partene mht. leie av det fysiske fiberanlegget som følge av anbudskonkurransen.

Innholdsleverandør/Driftspartner skal videre ha en avtale med Entreprenør som definerer betingelser og tidsfrister i forhold til oppkobling av nye kunder, svar i forhold til forespørsler om oppkobling, vedlikehold og reparasjonsoppdrag. Disse vil naturlig gjenspeiles i avtalen mellom Kabeleier og Innholdsleverandør

Kabeleier kan ha avtaler for nødvendig fiberteknikk dokumentasjon som gjøres tilgjengelig for Innholdsleverandør/Driftspartner eller det avtales at dokumentasjonen og dokumentasjonssystemet eies og driftes av Innholdsleverandøren og i så måte inngår i avtalen mht. leie av det fysiske anlegget. Alle data som gjelder fiberteknikk dokumentasjon, tilhører likevel Kabeleier. Kabeleier skal ha innsyn i disse data og Innholdsleverandør/Driftspartner har ansvar for at alle slike data eksporteres i vanlige elektroniske dataformater og overleveres Kabeleier ved opphør av avtalen. Alle data skal overleveres på digitale media som minnepenn eller lignende.

Grunnleggende SLA-forhold som skal gjelde:

Feilmeldingstjenester /Kundeservice

- Feilmeldingstjenesten skal som et minimum være åpent på hverdager fram til klokken 19:00.

Responstider:

- Feil som berører t.o.m. 5 privatkunder: Feilretting påbegynnes neste arbeidsdag
- Feil som berører mer enn 5 husstander eller 1 næringskunde: Feilretting skal startes innen 4 arbeidstimer.
- Feil som berører en hel node: Feilretting påbegynnes innen 4 klokketimer fra feilmelding er mottatt.
- Driftspartner må påregne å betale vederlag til kabeleier dersom det oppstår driftsavbrudd utover responstidsbestemmelsene etter avtalte vilkår.