

Upphandlande organisation

Bostads AB Mimer
Thomas Juhlin

Upphandling

Kommunikationsoperatör - Fiber
202246
Version 4: publicerad 2022-09-16 15:07
Sista anbudsdag: 2022-09-29 23:59

Symbolförklaring Texten ingår i annonsen Texten kommer att ingå i avtalet Texten/frågan innehåller krav som måste uppfyllas Frågan är viktad och ingår i utvärderingen Frågan ställs endast upplysningsvis Frågan är markerad för särskild uppföljning Texten ingår i kvalificeringen Texten kommer att publiceras i avtalskatalogen Texten/frågan innehåller ESPD-krav Frågan är viktad och ingår i utvärderingen Frågan besvaras av upphandlaren Uppdaterat avsnitt eller fråga

1. 1 Avtal Kommunikationsoperatör fiber

1.1 Allmänt



1.1.1 Definitioner



Mellan Bostads AB Mimer, med organisationsnummer 556019-3384 (härefter "Mimer") och Leverantörens namnLeverantörens organisationsnummer (härefter "Leverantören") och gemensamt benämnda "Parterna" har följande koncessionsavtal "Kommunikationsoperatör fiber" (härefter "Avtalet") träffats.

Diarienummer 202246.

Avtalet är upphandlat enligt Lag om upphandling av koncessioner (LUK 2016:1147)

För Avtalet gäller Offentlighets- och sekretesslag (2009:400).

I det här Avtalet används ord och begrepp vars innebörd definieras i avtalshandling "7 Begreppsförklaringar Kommunikationsoperatör fiber". De definitionerna gäller om inte omständigheterna uppenbarligen föranleder annat. Även grammatiska böjningar omfattas av definitionerna.

1.1.2 Omfattning



Avtalet omfattar att tillgodose Mimers behov av, samt säkra en effektiv drift och utveckling av Kommunikationsnäten fiber- och kopparkabelanläggningar (fibertjänster) i Mimers fastighetsbestånd. Detta för att möjliggöra för kommunikationsnätens användare (Hyresgäster och Mimer själv med fastighetskommunikation) att erhålla aktiva, öppna och allmänt tillgängliga kommunikationsnät för distribution av tjänster,

Vid Avtalets början så är det:

- Hyresgästers tjänster via fiber- och kopparkabel,
- Mimers interna bredbandsnät i de fall anslutning till Mimers fastighet finns och
- Mimers egen fastighetskommunikation via fiber- och kopparkabel,

som ska levereras.

Avtalet innebär en nyttjanderätt för Leverantören att själv utforma de tjänster till Hyresgäst som Leverantören själv vill tillhandahålla under förutsättning att minst samtliga i Avtalet ingående tjänster tillhandahålls.

Avtalet bygger på en ansvarsfördelning mellan Mimer och Leverantören och sidoleverantör Fibra AB (tillhandahåller en del fastighets och områdesnät i Mimers fastighetsbestånd från och med fastighetsaccesspunkt till Stadsnät fiber i Västerås stad) som innebär följande:

- Fibra AB kan tillhandahålla s.k. "svartfiber" genom stadsnät fram till fastighetsaccesspunkter som är installerade i Mimers fastigheter.
- Mimer och Fibra AB tillhandahåller passiva nät från fastighetsaccesspunkter till och med lägenhetsuttag som leverantören får tillgång till. Mimer och Fibra AB äger olika delar av fastighets- och områdesnäten. Tillgången är kostnadsfri i de nät som Mimer äger (alla fastighetsnät och en del områdesnät). Tillgången till de områdesnät som Fibra AB äger får efter leverantörens överenskommelse med Fibra AB om förutsättningar och kostnad.
- Mimer respektive Fibra AB ansvarar för underhåll och felavhjälpning i sina respektive fastighets- och områdesnätets passiva utrustning från fastighetsaccesspunkter till lägenhetsuttag.
- Mimer ansvarar för viss kundrelation och marknadsaktiviteter rörande anslutning av lägenheter till fastighets- och områdesnät i samband med om- och nybyggnation.
- Leverantören ansvarar för marknadsaktiviteter och gränssnitt mot tjänsteleverantörer.
- Leverantören ansvarar för ägande, tillhandahållande, installation, drift, underhåll och felavhjälpning av aktiva delar och innehållet i näten bestående av Aktiv Utrustning samt för marknadsaktiviteter och att kontakta mellan Hyresgäster och Tjänsteleverantörer finns.
- Leverantören ansvarar för avtalsrelationen till Tjänsteleverantörer och ska därigenom säkerställa de krav som åligger Leverantören i förhållande till Hyresgäster och Tjänsteleverantörer i de här Avtalet.

Mimer ser gärna att Leverantören använder Västerås stads stadsnät som tillhandahålls av Fibra AB i så stor utsträckning som möjligt. Mimer vill bidra till användande av samhällsgemensam infrastruktur och undvika nedgrävning av nya kablar på Mimers fastigheter. Det är dock inte ett krav och Leverantören är fri att använda den infrastruktur som Leverantören önskar.

Stadsnätet är uppbyggt av ett antal centrala switchar som är både parallell- och seriekopplade. Från de centrala switcharna är ringnät byggda i stadsdelarna utifrån de centrala switcharna med kopplade stadsdelsswitchar. I ringnäten är fastighetsaccesspunkterna kopplade.

Leverantören får nyttja Mimers ägda befintliga passiva nät med början efter fastighetsaccesspunkter, fastighets- och områdesnät mellan fastighetsaccesspunkter till och med lägenhetsuttag hos Hyresgäst om så önskas.

Leverantören får nyttja Fibra AB: s ägda befintliga passiva områdesnät efter överenskommelse med Fibra AB om förutsättningar och pris.

Mimer har option för att köpa eventuellt utbytt utrustning (Aktiva utrustningar) av Leverantören när Avtalet uppför att gälla till Leverantörens bokförda restvärde.

Leverantören ska vid övertagande som Leverantör minst erbjuda likvärdiga tjänster till respektive

Hyresgäst som de redan har.

Utveckling av nya tjänster (utvecklingsklausuler)

Tillkommande TV-tjänster,

Mimers intention är att under avtalstidens fyra första år (en fjärdedel per år) avveckla kabeltv näten (koaxialkabelnäten) som finns i fastigheterna och som drivs av operatör i annat avtal samt i samma takt lägga till tillhandahållandet av motsvarande tjänster via fiber och kopparnät till hyresgäster i det här avtalet. Mimer förbehåller sig dock rätten att inte avveckla kabeltv alls, att avveckla kabeltv näten delvis eller att avveckla kabeltv näten i annan takt. Orsaken till förbehållet är om förutsättningarna för Mimer att genomföra avveckling ändras på grund av teknik, ekonomi eller liknande förutsättning så att beslut om genomförande eller beslut om fortsatt genomförande inte kan tas. Extra ersättning utgår inte till Leverantören i någon form (t ex utebliven vinst) om förbehållet tillämpas på så sätt att avveckling enligt intentionen inte sker.

Mimer kommer bygga ut fastigheternas fiber- och kopparnät så att nätuttag finns på platser i lägenheter där kabeltv-nätens uttag vanligtvis har funnits. Från de utbyggda nätuttagen ska sedan Leverantören tillhandahålla motsvarande TV-tjänster till alla hyresgäster som funnits i kabel-tv näten och som är ett basutbud, ingående i hyresgästers hyra, med obligatoriska tv-kanaler (must carry) och ett antal andra tv-kanaler och eventuellt andra tv-tjänster som hyresgästerna själva köper.

Mimer kommer att samråda med Leverantören inför övertagande av tillkommande TV-tjänster så att Leverantören har möjlighet att förbereda övertagandet. Preliminär utvecklingstakt för tillkommande tv-tjänster för ca 9100 hyresgäster är fyra år med en fjärdedel per år räknat från 2024-01-01.

Mottagning och migrering av motsvarande tjänster ska följa principerna enligt handling "8 Svenska stadsnätetsföreningens rekommendation process för byte av KO".

Utveckling mot merkommunicerande fastigheter,

Mimer vill främja utvecklingen mot mer digitaliserade fastigheter som i sin tur gör det möjligt att kommunicera till, från och i fastigheterna på nya och utökade sätt. I de här avtalet ingår det att Mimer kommer ha dialog med Leverantören om möjligheterna för sådana utvecklingar och eventuellt lägga till nya tjänster vartefter dialogen leder fram till nya tjänster som Mimer eller Leverantören vill tillhandahålla genom fiber- och kopparnäten.

Se även separat villkor som utförligare beskriver utveckling av nya tjänster (utvecklingsklausuler) under förutsättningar.

1.1.3 Avtalshandlingar



Avtalets omfattning bestäms av avtalshandlingarna. Avtalshandlingarna kompletterar varandra om inte omständigheter föranleder annat. Vid motstridiga uppgifter i avtalshandlingarna gäller handlingarna enligt följande ordning:

1.1 Avtal

1.2 Personuppgiftsbiträdesavtal

1.3 Eventuellt protokoll från anbudsgenomgång

2. Anbud

3. Upphandlingsdokument inklusive kompletteringar och frågor/svar lämnade under anbudstid.

1.1.4 Volym



Avtalet innebär inte några garantier från Mimer avseende hyresgästers köp. Mimer kommer köpa tjänster för att täcka sitt behov av fastighetskommunikation via fiber- och kopparnäten. Antalet hyresgäster som vid talets början är aktiva och köper någon form av tjänst i fiber- och kopparnät visas i handling "3 Fibernät i Mimers fastigheter".

Antalet hyresgäster som vid avtalets början minst har basutbud av TV i de parallella kabel-tv näten (koaxialkabelnäten) och som vid avtalets början tillhandahålls av annan operatör men som under avtalstiden kommer att läggas till till det här avtalet i takt med avveckling av kabel-tv näten är ca 9100 st.

Avtalet har ett takvärde på 750 miljoner SEK exklusive mervärdesskatt.

1.2 Förutsättningar



1.2.1 Parts åtagande



Mimer

För att Leverantören ska kunna utföra sina åtaganden enligt Avtalet ska Mimer ansvara för följande:

- på Leverantörens förfrågan lämna tillgängliga uppgifter om förhållanden och förutsättningar hos Mimer som rimligen kan behövas av Leverantören för fullgörande av Avtalet.
- ge tillgång till accesspunktutrymmen, utrustning och programvara som Mimer förfogar över och Leverantören inte har eller kan få tillgång till och som Leverantören kan visa är nödvändiga för utförande av Leverantörens åtaganden.
- att inom ramen för Samarbetsgruppen, som ingår i de här Avtalet, informera Leverantören om förändringar som Mimer har kunskap om och som kan påverka Leverantörens tjänster.
- att utföra sina åtaganden med för ändamålet kvalificerade, medarbetare med rätt kompetens och tillräckliga resurser.

Mimer ska vidta skäliga åtgärder för att säkerställa att information som lämnas till Leverantören stämmer och är fullständig.

Om Leverantören skulle vara av uppfattningen att Mimer inte lever upp till de krav som ställs på Mimer i Avtalet, ska Leverantören inom tre månader efter att Leverantören fått kännedom om detta meddela Mimer skriftligen och beskriva de konsekvenser som Leverantören menar att bristen får eller riskerar att få, som exempelvis förseningar eller merkostnader. Om Leverantören inte informerar Mimer om eventuell brist på Mimers sida på detta sätt, har Leverantören inte rätt till befrielse från sina åtaganden enligt Avtalet eller för eventuella påvisade merkostnader, som utgör en direkt konsekvens av bristen.

Leverantören

I de fall Leverantören använder andra nät än nät tillhandahållet av Fibra AB, ändrar, lägger till eller tar bort delar i befintliga fiber- och kopparnät i Mimers fastigheter så ska säkerhetskrav lika det som anges i branschstandarden "Robust fiber" framtagen av Svenska Stadsnätetsföreningen uppfyllas.

Leverantören ska på begäran aktivt samverka med Mimers eller Västerås kommuns övriga leverantörer vars leveranser enligt Mimer direkt eller indirekt påverkar fiber- och kopparnäten.

Leverantören ska vara beredd och aktivt medverka till att ingå avtal direkt med sådan tredje part på rimliga villkor, i de fall Mimer anser detta nödvändigt. Situationer som Leverantören ska medverka i är exempelvis åtgärder rörande fiber- och kopparkabelnätens utbyggnad. I de fall en sådan medverkan inte ligger inom ramen för andra avtalade villkor i Avtalet samt förutsätter annan medverkan än informationsutbyte ska åtgärden beställas av Mimer som ny eller förändrad tjänst som har samband med det här Avtalet.

För det fall tekniska problem uppstår, och det inte går att avgöra om det tekniska problemet uppstått i Leverantörens åtaganden eller i teknisk miljö annan leverantör råder över, ska Leverantören samarbeta med den berörda leverantören tills dess att Leverantören och den andra leverantören kan enas om problemkällan eller vid behov en åtgärdsplan för felavhjälpning.

Leverantören ska vara behjälplig vid felsökning till dess att fel är lokaliserat, även efter att Leverantören eventuellt konstaterat att felet ligger utanför Leverantören ansvarsområde.

Fler villkor för Leverantörens åtaganden finns i handling 5 Teknisk beskrivning Kommunikationsoperatör fiber och 6 Kravspecifikation fiber.

Underleverantörer

Leverantören har rätt att använda underleverantör för fullgörande av de här Avtalet. Leverantören ansvarar för underleverantör och dess arbete på samma sätt som för sitt eget arbete enligt de här Avtalet.

Leverantören får inte anlita underleverantör utan Mimers godkännande. Mimer för inte neka godkännande utan sakliga skäl.

Fler villkor för underleverantörs åtagande finns under punkt 1.3.3 Underleverantörs skattskyldighet.

Fel i Avtalet

Med fel i Avtalet avses avvikelser (inklusive försening) från avtalade villkor och egenskaper avseende tjänsterna eller resultat som ska tillhandahållas, eller avseende det sätt på vilket tjänsterna enligt Avtalet ska tillhandahållas.

Föreligger fel i Avtalet som Leverantören ansvarar för, ska Leverantören med den skyndsamhet omständigheterna kräver, och alltid inom de tidsfrister som är uttryckligen avtalade (däribland inom ramen för avtalade servicenivåer), avhjälpa felet på egen bekostnad. För fel avseende tillgänglighet, se punkt 1.2.6.

Leverantörens ansvar för fel i Avtalet omfattar inte:

- fel orsakade av Mimer eller Hyresgäst
- fel som beror på att Mimer inte lämnat korrekta uppgifter
- fel som beror på del i nät som leverantören inte ansvara för

1.2.2 Migrering



Samtliga Mimers hyresgäster ska erbjudas Leverantörens tjänster som tillhandahålls genom det här

Avtalet den 1 januari 2024 (avtalad leveransdag). Leverantören äger huvudansvaret för att genomföra migreringen. Planering och förberedelser för migreringen ska påbörjas snarast efter undertecknandet av Avtalet.

Leverantören ska tillsätta en projektledare som ska leda migreringsarbetet. Migreringen ska genomföras i samverkan mellan Leverantör och Mimer (Vid behov kommer Mimer engagera nuvarande Leverantör Fibra samt, om det är möjligt, nuvarande tjänsteleverantörer) i en samarbetsgrupp. Vardera Parten ska stå för alla sina kostnader i samband med planering och genomförandet av migreringen.

Projektledaren ska för Samarbetsgruppen, i samband med att migreringsarbetet startar, redovisa en aktivitets- och tidsplan för Samarbetsgruppens godkännande.

Avstämningsmöten mellan minst Leverantör och Mimer ska hållas löpande under både planerings och genomförande av migreringen.

Leverantör ansvarar för att göra en tillhörighetskontroll. Den ska göras genom att avgående Leverantör (Fibra AB) utläser MAC ID per objekt och sedan överlämnar den till tillträdande Leverantör som sedan använder informationen efter övertagandet för att validera att de har fått rätt objekt per uppkoppling. Andra metoder som ger likvärdig tillförlitlighet kan övervägas av Mimer.

Mimer ska på begäran av Leverantör göra vad som rimligen åligger Mimer för att underlätta övertagandet och Leverantörens åtagande. Mimer ska bland annat överlämna nödvändig dokumentation, information om fastigheter, samt möjliggöra fysisk access till fastigheterna.

Leverantör ska i möjligaste mån undvika byte av leverantör för enskild hyresgäst mellan 25 och 31 varje månad, 1 maj, fredagar samt dagar med stora evenemang inplanerade (OS, VM, Melodifestival, etc). Vidare ska särskild hänsyn och även åtgärder tas för övertagande av lokalyresgäster, här ska en särskild lista upprättas med en aktivets lista per objekt som ska redovisas för och godkännas av Samarbetsgruppen.

Leverantören ansvarar själva för all patchning i fastighetsaccesspunkter. Leverantör ansvarar för alla kostnader för patchning i fastighetsaccesspunkter. Patchningsuppgifter gällande vilken switch, port och stativplats hyresgäster är anslutna till ska levereras till Mimer.

Migreringsprocessen ska i övrigt följa Svenska stadsnätets rekommendation process för byte av KO som redovisas i handling 8 Svenska stadsnätets rekommendation process för byte av KO. Se även krav på Leverantören vid övertagande om migrering som finns i handling 6 Kravspecifikation fiber.

TV

En hyresgäst som redan mottager tv-tjänster via befintligt fiber- och koptarnät ska i god tid informeras om hur övertagande kommer ske. I god tid ska leverans ske av eventuell ny utrustning som behövs för fortsatt leverans av tjänster. Om någon betaltjänsteleverantör eller utrustning från sådan inte kommer fungera i nya Leverantörens erbjudande har Leverantören uppdraget att lösa detta genom att erbjuda en likvärdig leverans.

Telefoni

De hyresgäster som har befintlig IP-telefonlösning ska antingen övertas eller av Leverantören erbjudas en likvärdig leverans (mobilabonnemang är att betrakta som likvärd leverans). I begreppet

övertagande ingår även att flytta telefonnummer på så vis att kund inte på nytt behöver ange någon ID eller PIN kod.

Leveransgodkännande

Samarbetsgruppen för övertagandeprojektet beslutar tidpunkt för leveransgodkännande (inträffar innan avtalad leveransdag).

Leveransförsening

Leveransförsening avseende av Mimer beställda tjänster och som leverantören är skyldig att tillhandahålla enligt detta avtal inträffar om faktisk leveransdag fastställs till senare tid än avtalad leveransdag.

Meddelande om leveransförsening

Om Leverantören finner det sannolikt att denne inte kan hålla avtalad leveransdag ska Leverantören, utan dröjsmål, skriftligen anmäla detta till Mimer och ange orsaken till förseningen samt den tidpunkt då leverans kan ske. Underlåter leverantören att inom skälig tid lämna sådant meddelande har Mimer rätt till ersättning för den skada som kunde ha undvikits om meddelandet lämnats i tid med den begränsning som anges nedan.

Leveransförsening på grund av Mimer

Om leveransförsening beror på befrielsegrund (force majeure), eller anledning för vilken Mimer svarar, får Leverantören flytta fram avtalad leveransdag endast så mycket som skäligen motsvarar förseningen.

Ersättning vid leveransförsening

Om leverans försenas och detta inte beror på befrielsegrund (force majeure) eller anledning för vilken Mimer svarar har Mimer rätt till ersättning.

Leveransförsening föreligger när Faktisk leveransdag inträffar efter Avtalad leveransdag. Vid leveransförsening som inte beror på Mimer, eller anledning för vilken Mimer svarar har Mimer rätt till ersättning enligt följande. Ersättning ska utgå per påbörjad förseningsvecka med 50 % av Avtalets totala nyttjanderättsersättningen räknat för en månad och som skulle gälla vid fullt färdigt migrerat fastighetsbestånd. Vitet kan utgå under maximalt 20 veckor.

1.2.3 Förvaltning



Leverantören ska under hela avtalstiden löpande förvalta och utveckla tjänsterna. Teknisk följsamhet och förändringar av tjänsternas innehåll i enlighet med marknadens utveckling ingår i tjänsten. Leverantören ska se till att tjänsterna hela tiden är uppdaterade, attraktiva och motsvarar vad Mimer från tid till annan kan förvänta sig av Leverantören.

Vid förändringar i fastighetsbestånd och befintliga tjänster i fiber- och kopparnät

Mimer har som mål att bygga ca 200 st. nya lägenheter varje år och "ROT-renovera" enligt en löpande underhållsplan. Samtidigt så köps ibland nya fastigheter och andra säljs. Det innebär att det hela tiden tillkommer och avgår hyresgäster i fastighetsbeståndet som påverkar hur många hyresgäster och vilka som Leverantören ska leverera tjänster till. I samband med det kan de bli aktuellt att förändra fastighetsbeståndet och Leverantören förbinder sig att ha dialog om de kompletteringar och förändringar som Mimer vill beställa.

Mimer ska skriftligt informera Leverantören om sådan omständighet. Parterna är ense om att vare sig köp, försäljning, om- eller nybyggnad inom Mimers fastighetsbestånd ska påverka Parternas rättigheter, skyldigheter och ersättningar enligt Avtalet.

På skriftlig förfrågan från Mimer ska Leverantören lämna offert på de utbyggnader och förändringar som Mimer önskar. Om Mimer accepterar offerten lämnas en skriftlig beställning till Leverantören.

Mimer fattar beslut om godkänd acceptans när tester av utbyggnader och förändringar har genomförts och godkänts enligt uppsatta kriterier. Innan godkännande ska Leverantören ha åtgärdat samtliga fel som identifierats i samband med leverans tester. Avvikelse som endast är av mindre betydelse för tjänstens avsedda användning ska inte påverka fastställandet av faktisk leveransdag. Sådan avvikelse ska åtgärdas efter överenskommelse mellan Leverantören och Mimer.

Om Leverantören levererar ett resultat som innehåller fel eller brister i förhållande till avtalad specifikation är Leverantören skyldig att utan oskäligt uppehåll inom 30 dagar vidta rättelse. Rättelsen ska göras genom att Leverantören fullgör uppdraget eller korrigerar fel eller brist på egen bekostnad.

Leverantören får inte genomföra ändringar eller utvecklingar i fiber- och kopparnäten som gör det nödvändigt att göra följdändringar hos Mimer eller tredje part, utan att Mimer skriftligen godkännt detta.

1.2.4 Utveckling av nya tjänster (utvecklingsklausuler)



Mimer förbehåller sig rätten att ha dialog med Leverantören om utveckling av tjänster inom området kommunikation i fastigheter och även lägga till sådana tjänster till det här avtalet om det är en tjänst som Mimer vill ska tillhandahållas av Leverantören. På samma sätt har Leverantören rätt att ha dialog med Mimer om tjänster Leverantören vill lägga till det här avtalet. Parterna ska vara överens om villkoren för sådana tillägg innan tillägg införs.

Avtalet kan komma att ändras i enlighet med Avtalets villkor om utveckling under avtalstiden under förutsättningen att Avtalets övergripande karaktär inte ändras. Benämningen i de här Avtalet för sådana utvecklingar är utvecklingsklausuler.

Mimer vill underlätta för utveckling av tjänster som ryms inom det här Avtalets övergripande karaktär då Mimer ser att utveckling inom området kommer med initiativ från både beställare och leverantörer i allmänhet i takt med ökad digitalisering som ger möjlighet för merkommunicerande fastigheter.

Förutsättningar för utvecklingsklausulers tillämpning anges här och till viss del i andra villkor i avtalshandlingarna. Arten av ändringar som kan komma att göras är tjänster som blir möjliga att leverera i takt med digitaliseringsutvecklingen i sammanhanget fastigheter som grundförutsättning. Omfattningen av dessa tjänster är inte kända vid Avtalets start och utav den anledningen är utvecklingsklausulernas upptagna som villkor för dialog om utveckling och innan ändringar görs eller läggs till till Avtalet så kommer specifik omfattning att definieras.

Avtalet omfattar möjlighet för Mimer att under Avtalstiden tillsammans med Leverantören kunna utveckla flexibla kommunikationslösningar i led med önskad digitaliseringsutveckling, med initiativ både från Mimers och Leverantören. Exempelvis, merkommunicerande hem med utveckling för mer kommunikation i funktioner, exempelvis lägenhetslås, värme- och ventilationsstyrning, energi, säkerhet, belysning, sensorer för vatten, andra tjänster som Hyresgäster och Tjänsteleverantörer efterfrågar och Mimer eller Leverantören vill tillhandahålla och som antingen behöver använda Kommunikationsnäten fiber och kopparnäten eller vill ersätta tjänst i dessa system med ny teknik.

Det medför inte ensamrätt för Leverantören att vara tillhandahållare eller villkora nya tjänster. Mimer har rätt att avtala med annan tjänsteleverantör än de som Leverantören kan tillhandahålla för nya tjänster med kommunikationslösningar som både kan vara helt särskilda från fiber och kopparnäten eller som behöver kommunicera via de näten.

Leverantören har inte rätten att neka annan tjänsteleverantör tillträde till fastighet eller fiber- och kopparnät för tillhandahållandet av nya utvecklade tjänster förutsatt att de nya utvecklade tjänsterna inte konkurrerar med Tjänster som Leverantören är skyldig att leverera enligt detta avtal.

Leverantören ska vara beredd på att kunna leverera bredbandshastighet över 1000/1000 Mb/s också det som en utveckling av nya tjänster.

Leverantören ska vara beredd att utrusta fastighetsaccesspunkter (ASR: er) med ytterligare portar för t ex VPN anslutningar och förse fastigheter med bredband tillgängligt i allmänna utrymmen.

Gemensamt för nya utvecklade tjänster i fiber- och kopparnät är att de kommer definieras och villkoras i dialog med Leverantören i form av utvecklingsklausuler som när det beslutats att genomföras avtalas som tillägg till Avtalet.

Om utveckling av nya tjänster innebär att befintliga Passiva nät inte räcker till så har Mimer ensamrätt att ta ställning till om och när Mimer kan investera i anläggningarna. Det innebär bl. a att om Mimer inte har möjligheten att investera så har Mimer rätten att tacka nej till den utvecklade tjänsten.

Anpassning och utveckling specifikt för Mimer

I det fall Leverantörens åtagande inkluderar att för Mimers räkning utveckla programvaror/tjänster specifik för Mimer ska äganderätten tillkomma Mimer. Äganderättigheterna innefattar en oinskränkt rätt för Mimer att fritt förfoga över den aktuella programvaran/tjänsten.

Äganderätten för anpassning specifik för Mimer övergår från Leverantören när utvecklingen/anpassningen erhållit leveransgodkännande och Leverantören har levererat fullständig dokumentation och Leverantören erhållit betalning för överenskommet åtagande.

Leverantören har rätt att i tjänsten ange att Leverantören producerat den och vem som har upphovsrätten till densamma. Sådan märkning får inte ändras eller tas bort av Mimer. Om tjänsten modifieras eller utvecklas av annan än Leverantören, är Mimer skyldig att på Leverantörens begäran se till att samtliga referenser till Leverantören ingående i tjänsten avlägsnas.

1.2.5 Dokumentation



Leverantören ska på Mimers begäran till Mimer överlämna dokumentation som omfattar samtliga tjänster och funktioner i leveransen.

Leverantören ska för hyresgäster tillgängliggöra den dokumentation som hyresgäst kan behöva för att nyttja tjänster.

Leverantören ska meddela till de som berörs hos Mimer och/eller hos hyresgäst via automatisk meddelandetjänst alla uppdatering och förändringar i nätet (t. ex switchbyte, ompatchning, byte av CPE).

Vid varje uppgradering ska användardokumentationen och vid behov den tekniska dokumentationen av tjänsten uppdateras.

Mimer ska ha rätt att använda samtlig dokumentation för tjänsten och infoga hela eller delar av den i egna anpassade användarmanualer.

På Mimers begäran ska Leverantören redovisa antal bostads- respektive lokalyresgäster som köper tjänster, specificerat på typ av tjänst inklusive hastighet för internettjänsten.

1.2.5.1 Service Level Agreement (SLA)



Tillgänglighet gäller på alla de delar som Leverantören ansvarar för. Tillgänglighet beräknas per senaste tolv månaders period. Tillgänglighet mäts i procent och beräknas enligt formeln: $100 \times (\text{total tid på beräknad period} - \text{otillgänglig tid}) / (\text{total tid på beräknad period})$.

Leverantören ska uppfylla tillgänglighetsnivåer enligt nedan:

- Huvudnod 99,8 %
- Områdesnod, Distributionsswitchar 99,7 %
- Anslutningsnod/Husnod, Accessswitchar 99,6 %
- Enskild hyresgäst 99,0 %.

Följande avbrott ingår inte i beräkningar av tillgänglighet:

- Planerat underhåll. Parterna ska informera varandra om underhållsarbeten i god tid och senast fem arbetsdagar innan underhållet ska påbörjas.
- Otillgänglighet orsakad av Mimer.
- Otillgänglighet orsakad av force majeure.
- Fel hänförligt till tredje part, t ex åverkan eller fel hos tjänsteleverantör.
- Strömavbrott.

Vid fel ska Leverantören vidta felavhjälpning enligt följande:

Servicenivå	Gäller tid	Servicetid	Maximal hindertid per tillfälle
Kritiskt fel	00-24 alla dagar	Omedelbart	90 % av felen inom 1 timme
			100 % av felen inom 6 timmar
Omfattande fel	00-24 alla dagar	Omedelbart	90 % av felen inom 6 timmar
			100 % av felen inom 12 timmar
Allvarligt fel	08-21 vardagar	Inom 30 minuter	90 % av felen inom 8 timmar
			100 % av felen inom 16 timmar
Enstaka fel	08-17 vardagar	Inom fyra timmar	90 % av felen inom 10 timmar
			100 % av felen inom 24 timmar

Med kritiskt fel avses störning som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten och berör fler än tusen (1000) hyresgäster.

Med omfattande fel avses störning som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten och

berör hundra (100) hyresgäster upp till niohundra nittionio (999).

Med allvarligt fel avses störning som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten och berör två (2) upp till nittionio (99) hyresgäster.

Med enstaka fel avses störning som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten för en enskild hyresgäst.

Leverantören ska verka för att tjänsteleverantören omgående registrerar och skickar felärenden till Leverantören som Leverantören ska åtgärda.

Leverantören ska utföra planerat underhåll under överenskomna servicefönster, vanligtvis vardagar kl. 00-06.

Support

Support till hyresgäst ska ske på svenska av svensktalande personal via ett eller flera av följande alternativ:

- telefon
- SMS
- e-post
- marknadsportal
- app

Supporten ska ha tillräckligt antal anställda med kompetens att besvara hyresgästers frågor och utföra underhåll och service för att tjänsteleverantörer ska kunna tillhandahålla sina tjänster till hyresgäst.

Supporten ska vara bemannad, arbetsdagar klockan 08:00-17:00 samt ska tillhandahållas enligt svensk tidzon. Med arbetsdagar avses helgfria vardagar (måndag till fredag). Leverantören är skyldig att minst fem arbetsdagar i förväg informera Mimer om tillfällig ändring av supports öppettider samt skälet till detta.

När kontakt tas via telefon ska support ges omedelbart avseende driften av tjänsten. När kontakt tas digitalt ska support ges inom en arbetsdag. Support ska inte innehålla några begränsningar kring hur ofta supporten får nyttjas.

Supporten ska omfatta stöd för löpande frågor från hyresgästen kring funktion, tillämpning och användning av fiberanläggning. Supporten ska även omfatta incidenthantering.

Support tillhandahålls från och med den tidpunkt när koncessionsavtalet börjar gälla.

All support som tillhandahålls till hyresgäst och Mimer i anslutning till Avtalet ingår i avtalade ersättningar och priser.

Omfattning:

- Leverantören ska ta emot och dokumentera samt hantera ärendena systematiskt. Den avsedda hanteringen ska omfatta återkoppling till anmälaren av ärendet.

Incidenthantering hyresgäst

Hyresgäst ska kunna anmäla incidenter via olika kanaler som tillhandahålls av Leverantören. Till

exempel marknadsportal, e-post eller telefonnummer. Leverantören ska kvittera och skicka en bekräftelse via e-post alternativt SMS att incidenten är mottagen med tidsangivelse och prioritet/allvarlighet.

Omfattning incidenthantering

Om Leverantören enligt avtalet har tillhandahållit integration av tjänst med andra applikationer eller system hos hyresgäst ansvarar Leverantören för fel i tjänsten som beror på fel i utförandet av denna integration.

Rapportering och mätning av SLA

Leverantören ska vid varje kvartal skicka en rapport till Mimer med redovisning av tillgänglighet för aktuella månader. Av redovisningen ska minst följande framgå:

1. Antal timmar och minuter som hyresgästs nyttjande av tjänster från tjänsteleverantör inte varit tillgänglig.
2. Antal fel per felklass (prioritering) 1–4 som Leverantören har avhjälpt inom ramen för krav på svarstid samt antal fel som inte avhjälpts inom angiven tidsram.

Leverantören ska på begäran av Mimer ge Mimer statistik på antal frågor till supportfunktionen som har besvarats inom ramen för krav på svarstid samt antal som inte har det.

Leverantören ska ha verktyg som kontinuerligt mäter tillgänglighet på ett sådant sätt att Leverantören kan utläsa om avtalad tillgänglighet uppfylls.

Prestanda

Prestanda ska vara godtagbar. Hyresgästs användande av tjänster från tjänsteleverantör får inte kännas ”trög” eller ”seg” av hyresgäst. De datahastigheter (mottagande och sändande) hyresgäst abonnerar på från tjänsteleverantör ska vara möjlig för hyresgäst att få i fiberanläggning. Vid inte godtagbar upplevd prestanda som inte beror på hyresgästs handhavandefel eller bristande installation ska en dialog starta mellan Mimer och Leverantören för att hitta lämpliga åtgärder.

Uppdateringar och nya versioner

Det åligger Leverantören att kontinuerligt utveckla och uppdatera tjänsten.

Leverantören ska ansvara för att operatörstjänsten vid varje tidpunkt är uppdaterad enligt gällande lagar, centrala regler och förordningar. Nya versioner av operatörstjänsten som innehåller lagändringar ska vara införda i god tid innan lagstiftningen träder i kraft. Införande av nya versioner ingår utan kostnad och/eller sänkta ersättningar för Mimer eller hyresgäst.

Till tjänsten tillhörande dokumentationen ska vid tidpunkten för uppdateringen revideras för att även omfatta uppdateringen.

Nödvändig utbildning av Mimers personal av uppdaterad version av tjänsten ingår i Avtalet.

Vite under avtalstiden avseende fel

Om Leverantören inte avhjälpt ett fel inom den tid som sagts ovan har Mimer rätt till vite enligt nedan. I de fall villkoren för uttagande av vite är uppfyllda, har Mimer rätt att kräva att Leverantören tar fram en åtgärdsplan i syfte att de förhållanden som ledde fram till vite ska åtgärdas.

Vitet ska betalas av Leverantören inom 30 dagar från anfordran.

Servicenivå	Vite (efter utlöst åtgärdsdagar)
Kritiska fel	Har incident/fel inte åtgärdats inom villkorad tid utfaller vite om 100 000 SEK per fel, upprepas samma fel eller om nytt fel uppstår utfaller ytterligare vite om 100 000 SEK osv. tills fel är åtgärdat. Maximalt utfällande av vite är för fel klass 1 är 800 000 SEK per år.
Omfattande fel	Har incident/fel inte åtgärdats inom villkorad tid utfaller vite om 50 000 SEK per fel, upprepas samma fel eller om nytt fel uppstår utfaller ytterligare vite om 50 000 SEK osv. tills fel är åtgärdat. Maximalt utfällande av vite är för fel klass 2 är 400 000 SEK per år.
Allvarliga fel	Har incident/fel inte åtgärdats inom villkorad tid utfaller vite om 10 000 SEK per fel, upprepas samma fel eller om nytt fel uppstår utfaller ytterligare vite om 10 000 SEK osv. tills fel är åtgärdat. Maximalt utfällande av vite är för fel klass 2 är 80 000 SEK per år.
Enstaka fel	Har incident/fel inte åtgärdats inom villkorad tid utfaller vite om 5 000 SEK per fel, upprepas samma fel eller om nytt fel uppstår utfaller ytterligare vite om 5 000 SEK osv. tills fel är åtgärdat. Maximalt utfällande av vite är för fel klass 2 är 80 000 SEK per år.

1.2.6 Uppföljning



Leverantören ska, om så önskas, senast 5 dagar efter varje kvartalsmånads utgång till Mimer lämna en skriftlig rapport avseende operatörstjänsterna. Parterna kommer överens om vad en sådan rapport ska innehålla inom ramen för Samarbetsgruppen.

Leverantören ska upprätthålla dokumentation avseende operatörstjänsterna samt tillhandahålla utbildning för Mimers personal i den omfattning som parterna kommer överens om inom ramen för Samarbetsgruppen.

Revision

Mimer har rätt att, själv eller genom tredje part, genomföra revision i syfte att kontrollera att Leverantören följer Avtalet. Rätten till revision omfattar även eventuella underleverantörer. Leverantören är skyldig att överlämna sådan dokumentation och information samt ge tillgång till de lokaler som krävs för att Kommunen ska kunna genomföra en tillfredsställande revision.

För de fall Mimer vid en revision finner någon brist åligger det Leverantören att inom skälig tid, dock högst 5 arbetsdagar, överlämna en åtgärdsplan till Mimer för hur bristen ska avhjälpas. Bristen ska vara avhjälpt med den skyndsamhet som omständigheterna kräver, dock högst 30 dagar.

1.2.7 Rutiner för myndighetsrapportering



Leverantören ska vara registrerad som operatör hos PTS (enligt Lagen om Elektronisk

Kommunikation (LEK)), <https://pts.se/sv/bransch/telefoni/anmalningsplikt/och-att-leveransen-till-mimer-foljer-pts-krav-och-riktlinjer-samt-har-utvecklade-rutiner-for-myndighetsrapportering-till-pts>. Leverantören ska bistå Mimer med att skapa de underlag som Mimer behöver för sitt ansvar enligt LEK.

1.2.8 Tillämplig lag



Mimers och Leverantörens rättigheter och skyldigheter enligt de här Avtalet bestäms i sin helhet av svensk rätt.

Leverantören ska vid utförande av åtagandet följa alla tillämpliga lagar, författningar samt normer och föreskrifter som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter och verk som från tid till annan är eller blir tillämpliga på åtagandet eller som på annat sätt berör Leverantören vid utförandet av åtagandet.

1.3 Hållbarhet



1.3.1 FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILO:s grundläggande konventioner om de mänskliga rättigheterna i arbetslivet, Rio-deklarationen samt FN:s konvention mot korruption.



Principerna grundar sig i FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILO:s grundläggande konventioner om de mänskliga rättigheterna i arbetslivet, Rio-deklarationen samt FN:s konvention mot korruption. TE åtar sig att säkerställa att nedan 10 principer upprätthålls och efterlevs i samtliga leverantörsled:

Mänskliga rättigheter,

- princip 1 - Leverantören ska stödja och respektera internationella mänskliga rättigheter inom den sfär som de kan påverka
- princip 2 - Leverantören ska försäkra att de inte är delaktiga i kränkningar av mänskliga rättigheter

Arbetsvillkor,

- princip 3 - Leverantören ska upprätthålla föreningsfrihet och erkännande av rätten till kollektiva förhandlingar
- princip 4 - Leverantören får inte stödja eller använda tvångsarbete
- princip 5 - Leverantören får inte stödja eller använda barnarbete
- princip 6 - Leverantören ska avskaffa diskriminering vid rekrytering och arbetsuppgifter

Miljö,

- princip 7 - Leverantören ska stödja försiktighetsprincipen vad gäller miljörisker.
- princip 8 - Leverantören ska ta initiativ för att stärka ett större miljömässigt ansvarstagande.
- princip 9 - Leverantören ska uppmuntra utveckling och spridning av miljövänlig teknik.
- Korruption,

- princip 10 - Leverantören ska arbeta mot alla former av korruption, utpressning och mutor.

Vite vid brist av uppfyllnad av villkor för FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILO:s grundläggande konventioner om de mänskliga rättigheterna i arbetslivet, Rio-deklarationen samt FN:s konvention mot korruption.

Om leverantören vid revision har en eller flera brister vid brist i uppfyllnad av villkor för FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILO:s grundläggande konventioner om de mänskliga rättigheterna i arbetslivet, Rio-deklarationen samt FN:s konvention mot korruption som påverkar de här Avtalets utförande, utgår vite om 5000 SEK per konstaterad brist.

Maximalt kan vite om 50000 SEK utgå per revisionstillfälle vid maximalt två revisionstillfällen under Avtalstiden för villkor FN:s deklaration om de mänskliga rättigheterna, ILO:s grundläggande konventioner om de mänskliga rättigheterna i arbetslivet, Rio-deklarationen samt FN:s konvention mot korruption.

Kvarstår brist fyra veckor efter det att leverantören fått vite för betalning, har Mimer rätt att ge leverantören nytt vite för kvarvarande brister med belopp enligt ovan.

1.3.2 Leverantörens skattskyldighet



Under avtalstidens gång kan Mimer en gång per år komma att kontrollera så att leverantören och eventuella underleverantör som utför arbete inom avtalet, betalar de skatter leverantören är skyldig att betala. Mimer kontrollerar det genom kreditupplysningsföretaget Creditsafe och Kronofogdemyndigheten (KFM).

Vite vid brist i uppfyllnad av villkor för Skattskyldighet hos Leverantören

Vid väsentlig brist i förhållande till skattskyldighet har Mimer rätt till vite av leverantören som är avtalspart i de här avtalet på 10 000 SEK exkl. moms för varje enskilt kontrolltillfälle där väsentlig brist konstaterats.

1.3.3 Villkoret är borttaget i revidering 1



1.3.4 Antidiskriminering



Leverantören ska på begäran av Mimer inom tre arbetsdagar uppvisa dokumenterat målinriktat arbete (Diskrimineringslag 2008:567, 3 kap 3 §) för att aktivt främja lika rättigheter och möjligheter i arbetslivet oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder (Diskrimineringslag 2008:567, 1 kap 1 §).

Saknas dokumentation, dokumentationen har väsentliga brister och/eller uppvisas för sent så har Mimer rätt till vite.

Vite vid brist i uppfyllnad av villkor för Antidiskriminering

Saknas dokumentation, dokumentationen har väsentliga brister och/eller uppvisas för sent så har Mimer rätt till vite vid varje kontrolltillfälle på 10 000 SEK exkl. moms. Mimer har rätt till vite vid maximalt tre gånger per år.

1.3.5 Kvalitets och miljöledningssystem



1.3.5.1 Kvalitetsledningssystem



Leverantören ska arbeta enligt ett kvalitetsledningssystem som motsvarar SS-EN ISO 9001:2015 eller likvärdigt system. Leverantören ska på begäran av Mimer redovisa sitt kvalitetsledningssystem i dess helhet. Leverantören ska säkerställa att ställda krav efterlevs av underleverantör.

Vite vid brist i uppfyllnad av villkor för kvalitetsledningssystem

Om Leverantören vid revision har en eller flera brister i uppfyllnad av villkor för kvalitetsledningssystem som påverkar det här Avtalets utförande, utgår vite om 5000 SEK per konstaterad brist. Maximalt kan vite om 50000 SEK utgå per revisionstillfälle vid maximalt två revisionstillfällen under Avtalstiden för villkor kvalitetsledningssystem.

1.3.5.2 Miljöledningssystem



Leverantören ska arbeta enligt ett miljöledningssystem som motsvarar SS-EN ISO 14 001:2015 eller likvärdigt system. Leverantören ska på Mimers begäran redovisa sitt miljöledningssystem i dess helhet. Leverantören ska säkerställa att ställda krav efterlevs av underleverantör.

Vite vid brist i uppfyllnad av villkor för miljöledningssystem

Om Leverantören vid revision har en eller flera brister i uppfyllnad av villkor för Miljöledningssystem som påverkar den här Avtalets utförande, utgår vite om 5000 SEK per konstaterad brist. Maximalt kan vite om 50000 SEK utgå per revisionstillfälle vid maximalt två revisionstillfällen under Avtalstiden för villkor Miljöledningssystem.

1.3.6 Informationssäkerhet



Leverantörens rutiner för informationssäkerhetsarbetet ska vara utformade i enlighet med ISO 27001:2013 och ISO 27002:2013 eller motsvarande. Detta innebär bland annat att Leverantören ska ha

- Rutiner som säkerställer att information kopplat till det här avtalet hanteras med den säkerhet som behövs.
- Rutiner för upprättande av beredskapsplaner för oförutsedda händelser.
- Rutiner för kris-och katastrofplanering.

Mimer kan under avtalstiden komma att begära att Leverantören redovisar att villkoren i punkterna ovan uppfylls. Redovisningen ska innehålla en beskrivning av de rutiner för informationssäkerhet som Leverantören tillämpar. Kravet uppfylls om Leverantören bifogar ett giltigt certifikat utfärdat av ackrediterat certifieringsorgan. I de fall egen beskrivning lämnas ska denna vara så utförlig att det framgår att ställda krav uppfylls.

Vite vid brist i uppfyllnad av villkor för Informationssäkerhet

Om Leverantören vid revision har en eller flera brister i uppfyllnad av villkor för Informationssäkerhet som påverkar den här Avtalets utförande, utgår vite om 5000 SEK per konstaterad brist. Maximalt kan vite om 50000 SEK utgå per revisionstillfälle vid maximalt två revisionstillfällen under Avtalstiden för villkor Informationssäkerhet.

1.3.7 Säkerhet



Leverantören ska på betryggande sätt förvara samtliga handlingar och övrig informationsmedia som berör uppdrag eller som med anledning av detta ställts till Leverantörens disposition. Skada för Mimer som inträffar under tid Leverantören disponerar materialet ska ersättas av Leverantören. Media innehållande information (till exempel hårddiskar) får inte avlägsnas från Mimers lokaler i annat fall än om Mimer har godkänt detta.

Leverantören ska svara för att vid var tid gällande lagar och förordningar samt föreskrifter från myndigheter som gäller för verksamheten uppfylls.

Leverantören ska svara för att anslutningar hos bostads- och lokalhyresgäster uppfyller vid var tid gällande Secure End-user Connections (SEC).

Leverantören ska svara för att kvalitetssäkring utförs för projektering och installationsarbete av switchar, patchningsarbeten och konfigurering av fiber- och kopparnäten.

1.3.8 Information och marknadsföring



Hänvisning till det här Avtalet i marknadsförings- eller reklamsyfte får endast göras med Mimers skriftliga godkännande.

Leverantören ska genom avtal låta Tjänsteleverantörer distribuera hyresgästtjänster i fiber- och kopparnäten.

Leverantören ska bedriva aktivt sälj- och marknadsföringsarbete samt samordna detta arbete med Tjänsteleverantörer avseende fiber- och kopparnäten och dess hyresgästtjänsteutbud.

Leverantören ska aktivt och objektivt marknadsföra fiber- och kopparnäten mot etablerade och nya Tjänsteleverantörer i syfte att verka för ett brett tjänsteinnehåll för Hyresgästerna.

Leverantören ska erbjuda lämpliga Tjänsteleverantörer för att uppnå bästa tänkbara tjänsteutbud och en för Hyresgästerna fri valbarhet av Tjänsteleverantörer med gynnsam konkurrens dem emellan.

Mimer förbehåller sig rätten att under avtalsperioden förmedla nyttan med fiber- och kopparnäten samt information om tjänsteutbud till Hyresgäster, t ex via boendeinformation som tidskrift och anslag i omfattning som Mimer själv väljer.

Mimer ska samarbeta med Leverantören i syfte att öka aktiveringsgraden i fiber- och kopparnäten i omfattning som Mimer själv väljer.

Leverantören ska, om Mimer så önskar, tillhandahålla informations-/säljmaterial för Mimers hyresgäster och företagskunder avseende fiber- och kopparnäten och dess tjänster.

Leverantören har inte rätt att använda Mimers varumärke vid marknadsföring eller i andra syften utan Mimers tillåtelse. Leverantören ska alltid söka skriftligt tillstånd för att använda Mimers varumärke.

Leverantören ska, vid planerade aktiviteter och kampanjer riktade mot Hyresgäster och företag som initieras av Leverantören och/eller Tjänsteleverantörer, begära godkännande från Mimer minst två veckor i förväg.

1.4 Organisation



1.4.1 Personal



Personal som Leverantör avser att använda för att fullgöra uppgifter som ingår i åtagandet ska inneha erforderlig utbildning och erfarenhet omfattande berörda arbetsuppgifter. Efterfrågade kompetenskrav ska på anmodan från Mimer kunna verifieras.

1.4.2 Kontaktpersoner



Respektive part är ansvarig att upplysa motparten vid förändring av kontaktperson.

Mimers kontaktperson:

- Thomas Harry
- 021-39 70 41
- Harry@mimer.nu

Leverantörens kontaktperson:

- Namn: xx
- Tel: xx
- E-post: xx

1.4.3 Bemanning



Leverantören ska utse en kontaktperson för Mimer.

Leverantören ska se till att egen personal och underleverantörers personal har relevant utbildning och erfarenhet för respektive arbetsuppgifter i uppdraget.

Leverantören ska säkerställa att all personal som utför arbete enligt kraven i de här avtalet, exempelvis bemannar kundtjänst och har kontakt med Hyresgäst, fullt ut ska behärska svenska i tal och skrift.

1.4.4 Samarbetsgrupp



Leverantören ska upprätta samt ingå i en Samarbetsgrupp med Mimer. Huvuduppgiften för Samarbetsgruppen är att följa upp avtalet och säkerställa att det realiserar i alla delar. Samarbetsgruppen ska även uppdatera varandra kring teknik och marknadsutveckling, samt information gällande eventuella marknadsaktiviteter i fiber- och kopparnätet som kräver Mimers godkännande.

Leverantören ska tillsätta minst en person som kontinuerligt medverkar i Samarbetsgruppen. Kontaktperson hos Leverantören ska vara föredragande i Samarbetsgruppen.

Samarbetsmöten ska hållas enligt överenskommelse mellan parterna. Leverantören ska vara kallande till de här mötena.

Leverantören ska föra minnesanteckningar och sammanfatta mötena.

Samarbetsgruppen ska, när beslut inte kan tas på grund av meningsskiljaktigheter eller konflikt, lyfta beslutet till behöriga beslutsnivåer hos parterna.

Parterna ska stå för sina egna kostnader avseende samarbetet i Samarbetsgruppen.

1.4.5 Kundtjänst för Mimer



Leverantören ska, via direktnummer, tillhandahålla kundtjänst för Mimer under ordinarie arbetstid (kl. 8-17, helgfria vardagar).

Kundtjänst ska även finnas tillgänglig via chattfunktion. Chattfunktionen ska kunna nyttjas under ordinarie arbetstid (kl 8-17, helgfria vardagar) med en svarstid på högst en timme.

1.4.6 Sekretess



Person anlitad av Leverantören 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 Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400). Sekretessen gäller även efter det att Avtalet har upphört.

Leverantören förbinder sig att göra de medarbetare som utför avtalat åtagande uppmärksamma på gällande bestämmelser om sekretess. Samtliga av Leverantören anlitade personer som kan komma i beröring med uppgifter som omfattas av sekretesslagens bestämmelser ska, när Mimer så begär, lämna en sekretessförbindelse.

Leverantören svarar för att rutiner upprättas som tillförsäkrar att avtalade sekretessregler följs.

Mimer omfattas av offentlighetsprincipen vilket innebär att Mimer enligt lag eller annan författning kan vara skyldiga att lämna ut allmän handling.

Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under Avtalstiden eller under en tid av tre år därefter

- utlämna sådana uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet; eller
- använda sådana uppgifter för annat ändamål än att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet.

Det här gäller inte om part är skyldig att lämna ut uppgifter enligt lag.

Åtagandet gäller inte sådan information som part kan visa känd för honom på annat sätt än genom avtalet, som är eller blir allmänt känd utan brott mot detta avtal eller när part är skyldig enligt lag eller domstolsbeslut att lämna ut uppgifter.

Vid en eventuell rättslig prövning om utlämnande av allmän handling enligt offentlighetsprincipen rörande Avtalet eller förhållanden med anledning av Avtalet ska Leverantören, om Mimer så begär, i skäligen omfattning biträda Mimer.

1.4.7 Underleverantörer



Leverantören har rätt att använda underleverantörer.

1.4.8 Behandling av personuppgifter



Alla namn och personuppgifter som förekommer i de här avtalet hanteras enligt reglerna i EU:s dataskyddsförordning (EU) 2016/679 (GDPR). Detsamma förutsätts gälla för de namn och personuppgifter som lämnas i samband med att tjänster utförs inom avtalet.

Leverantören ska teckna personuppgiftsbiträdesavtal med Mimer enligt handlingarna ”9.1 Mall Personuppgiftsbiträdesavtal - Huvuddel Kommunikationsoperatör fiber” och ”9.2 Mall Personuppgiftsbiträdesavtal Instruktion till leverantören Kommunikationsoperatör fiber”.

Personuppgifter kommer endast att sparas så länge som kontraktsåtagandet kräver och så länge som gällande lagstiftning kräver. För mer information se avtalshandlingarna ”9.1 Mall Personuppgiftsbiträdesavtal - Huvuddel Kommunikationsoperatör fiber” och ”9.2 Mall Personuppgiftsbiträdesavtal Instruktion till leverantören Kommunikationsoperatör fiber”.

1.5 Tider



1.5.1 Avtalstid



Avtalstiden är från och med datum då avtalet undertecknas. Start för avtalad leveransdag till hyresgäst är 2024-01-01 till och med 2029-12-31 med möjlighet för Mimer att förlänga avtalet i två år med först ett år och sedan med ett år som längst till och med 2031-12-31.

Om förlängning sker kommer Mimer meddela Leverantören det skriftligt.

1.6 Ansvar



Leverantören svarar för att uppdraget genomförs fackmannamässigt och i enlighet med god sed. Leverantören ska se till att personal som arbetar inom Avtalet har erforderlig kompetens och att kapacitet löpande finns att tillgå hos Leverantören under hela Avtalsperioden.

1.6.1 Ansvar för fel och brister i levererade tjänster och produkter



I Leverantörens felansvarsåtagande ingår att svara för att produkter och tjänster följer samtliga i Sverige relevanta lagar, författningar samt normer och föreskrifter som utfärdats av behöriga myndigheter. Av behörig myndighet utfärdade tillämpningsanvisningar baserade på fastställda bestämmelser ska följas. Åtgärder som erfordras för att produkter och tjänster ska svara mot fastställda krav ska genomföras skyndsamt så att åtgärderna så långt det är praktiskt möjligt är genomförda senast vid den tidpunkt förändringen träder i kraft.

Leverantören ska utföra sådana förändringar i levererade tjänster som måste genomföras för att tjänsterna ska kunna utnyttja samtliga avtalade funktioner i nya versioner i datorsystem, programvaruprodukt eller produkter som står i beroende av tjänsterna. Ingen kostnad ska tillkomma för förändringarna under avtalsperioden.

Förändringar och funktionsutveckling av tjänsterna får inte medföra att funktionella krav som gällde för de leveransgodkända tjänsterna inte uppfylls.

Leverantören ansvarar, utöver de fel som anges ovan och som vitesbelagts, för direkt skada som orsakats genom fel eller försummelse av Leverantören, dess anställda och andra personer anlitade av Leverantören. Ansvaret uppgår till skadans verkliga värde, dock maximalt 10 prisbasbelopp kronor per skadetillfälle och maximalt 10 miljoner för hela avtalstiden (exklusive räntor och viten). Leverantören har rätt att avräkna utgivet vite från skadestånd.

Såvida skada inte orsakats uppsåtligen eller av grov vårdslöshet svarar Part inte för utebliven vinst, produktionsbortfall eller annan indirekt skada hos den andra Parten. Ingen ansvarsbegränsning ska gälla om det föreligger rättighetsintrång, grov vårdslöshet eller uppsåt.

1.6.2 Försäkringar



Leverantören ska under hela kontraktstiden vidmakthålla försäkringar enligt nedan med svenska försäkringsvillkor. Försäkringsbevis ska uppvisas på begäran av Mimer.

Om Leverantören inte kan uppvisa giltigt försäkringsbevis har Mimer rätt att teckna försäkringarna på Leverantörens bekostnad.

1. Ansvarsförsäkring: Försäkringsbeloppet ska vara minst 10 miljoner kronor per skada och 20 miljoner kronor per år. Försäkringen ska även inkludera produktansvar och ansvar för omhändertagen egendom.
2. Egendomsförsäkring: Leverantören ska ha egendomsförsäkring som täcker skador på Mimers och hyresgästers egendom som uppstår i samband med att tjänsten levereras.

1.6.3 Rättsintrång



Leverantören ansvarar för att utfört åtagande inte gör intrång annans immaterialrätt (patent, varumärke, mönster, upphovsrätt, etcetera) i samband med att Tjänsten levereras. Leverantören ansvarar för skadestånd och andra kostnader som Mimer genom förlikning eller dom blir skyldig att utge på grund av intrånget. Leverantörens åtagande gäller endast under förutsättning att Mimer:

1. omedelbart skriftligen meddelar leverantören om påstått intrång;
2. inte medger eller ingår överenskommelse om betalning eller förlikning i anledning av påstått intrång; samt,
3. låter leverantören ensamt bestämma talans utförande samt förhandla om uppgörelse eller förlikning och lämnar leverantören allt rimligt biträde i sådana förhandlingar.

Framställs anspråk gentemot Mimer ska Mimer utan onödigt dröjsmål underrätta Leverantören om anspråket.

Denna bestämmelse gäller även tre år efter det att avtalet upphört att gälla.

1.6.4 Partsberoende



Vid genomförandet av avtalat åtagande ska Leverantören tillvarata och företräda Mimers intressen. Leverantören eller Leverantörens personal får under avtalstiden inte utöva verksamhet som kan rubba förtroendet för Leverantören i något som gäller det här avtalet.

Leverantören ska omedelbart underrätta Mimer om det finns anledning att anta att förhållande som står i strid med denna bestämmelse föreligger eller kommer att föreligga.

1.6.5 Informationsplikt



Båda parter är skyldiga att löpande informera varandra om händelser som är av betydelse för avtalets genomförande. Leverantören är skyldig att omgående meddela Mimer sådana avvikelser som leder till eller kan komma att leda till, att avtalade villkor inte uppfylls.

1.6.6 Force Majeure



Om Part på grund av myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, bojkott, blockad eller annan omständighet som part inte kan råda över är förhindrad att fullgöra sina åtaganden enligt detta avtal ska han, i nödvändig omfattning, vara befriad från desamma.

Föreligger ovannämnda omständigheter har Mimer rätt att så länge de består, själv utföra Leverantörens åtaganden.

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

befrielsegrund.

Parterna ska omgående informera varandra om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse. Så snart den återopade omständigheten upphört ska parten underrätta motparten samt omedelbart återuppta fullgörandet av avtalad prestation.

1.6.7 Avtalets upphörande



Vid Avtalets upphörande förbinder sig Leverantören att överlämna all dokumentation i ett lagringsbart, standardiserat och maskinläsbart format till Mimer. Leverantören ska dessutom följa det som gäller enligt handling "8 Svenska stadsnätetsföreningens rekommendation process för byte av KO" och personuppgiftsbiträdesavtalet för hantering av informationsmaterial som innehåller personuppgifter. Avvecklingen ingår i tjänsten och ersätts inte separat.

Leverantör ska vid Avtalets upphörande erbjuda Mimer att mot bokfört värde lösa in all, av Leverantören ägd och installerad utrustning (aktiv och passiv) som finns installerad och driftsatt i näten. Maximal avskrivningstid för aktiv utrustning är sex år. Mimer har rätt men inte skyldighet att köpa utrustningen.

Från och med tiden då det bara kvarstår ett år av avtalstiden (ordinarie avtalstid eller förlängningstid om sådan meddelats) krävs Samarbetsgruppens godkännande för utbyggnader, uppgradering eller utbytesprogram. För undvikande av missförstånd avses härmed inte några former av åtgärder som krävs för att upprätthålla god drift av fibernätet i enlighet med detta Avtal, såsom nödvändiga reparationer och underhåll.

Mimer kan från och med 1 januari 2029 begära att Leverantören påbörjar en kontrollerad avslutning av tjänsterna. Det innebär att Leverantören ska samverka med Mimer om hur och i vilken form avslutande ska ske. Mimer kan dock begära att samtliga Tjänster avvecklas som snabbast inom tre månader och som längst inom 36 månader från och med att begäran sker.

Leverantören ska i den utsträckning Mimer begär det aktivt verka för att tjänsteleverantörerna medverkar i processen att byta till Leverantör som blir part i avtal som tar vid efter det här Avtalet. Leverantören är skyldigt att informera tjänsteleverantörerna i god tid inför byte av leverantör att byte kommer att ske.

Leverantören ska vid avtalets upphörande medverka vid överlämnande till ny Leverantör genom att till Mimer lämna tekniska uppgifter om all utrustning (som när Leverantören lämnar blir kvar i passivt läge) som Leverantören använt i Avtalet, statistik över hyresgäster som köper tjänster och vilka tjänster som respektive hyresgäst köper.

1.7 Ekonomi



1.7.1 Ekonomiska villkor (Priser mm)



För avtalet gäller följande ersättningar och priser per ansluten lägenhet där någon form av tjänst (exklusive välfärdsbredband eller must-carry TV-kanaler eller kombination av de två) levereras:

Xx

Xx

Xx

Xx

Xx

Xx

Samtliga kostnader för genomförandet av tjänsten ska bäras av Leverantören under hela avtalstiden som inte är specificerade nedan.

Leverantören ersätter Mimer med näthyra exklusive mervärdesskatt per lägenhet och lokal (där någon form av tjänst exklusive välfärdsbroadband eller must-carry TV-kanaler eller kombination av de två levereras), per månad, under hela avtalstiden.

Näthyran är fast per lägenhet och lokal (där någon form av tjänst levereras), oavsett Leverantörens framgång med att sälja Tjänsten. Näthyran beräknas med start från 1 januari 2024 fram till avtalets upphörande. Näthyran betalas ut till Mimer per kalendermånad i efterskott.

För utebliven leverans till hyresgäst utgår ingen ersättning till leverantören.

1.7.2 Särskilt om ersättning mellan Parterna



Leverantören äger inte rätt till ersättning av Mimer utöver vad som uttryckligen anges i det här avtalet. Leverantören ska på egen bekostnad fullgöra sina skyldigheter och åtaganden enligt Avtalet om inte annat är särskilt angivet.

Tjänster som utvecklas under Avtalstiden är att betrakta som "annat särskilt angivet".

1.7.3 indexreglering



Under den inledande tvåårsperioden är det avtalade ersättningen och priserna (inklusive relationsavgifter och timarvode) fasta. Vid de därpå följande åren kan Mimer respektive Leverantören begära indexreglering av avtalade ersättning och priser (inklusive relationsavgifter och timarvode).

Som underlag för indexreglering ska SCB:s arbetskostnadsindex LCI (Labor Cost Index) kolumn J, (arbetskostnadsindex för tjänstemän, Informations- och kommunikationsverksamhet) användas. Vid eventuell indexreglering vid avtalsår nr tre gäller oktober 2024 som basmånad och oktober 2025 som regleringsmånad. Vid eventuell indexreglering år efter år nr tre så är basmånad oktober två år innan år som ersättning och/eller priser ska indexreglering för och regleringsmånad oktober året innan året ersättning och/eller priser ska indexreglering för.

Vid beräkning av indexreglering för ersättning och/eller prisjustering ska alltid preliminära index enligt SCB användas. indexreglering får genomföras när förändringen av det avtalade arbetskostnadsindexet för den aktuella perioden uppgått till minst en procent. Både ersättning och priser regleras på det sätt som anges här.

Ersättning och/eller priser som får indexregleras är de som gäller i avtal året innan år som indexregleringen görs för.

Retroaktiva indexregleringar accepteras inte.

1.7.4 Betalningsvillkor



Leverantören ska erlägga ersättning till Mimer för rätten att leverera tjänster i fibernätet till Mimers hyresgäster under avtalstiden. Ersättning ska utgå till Mimer månadsvis i efterskott. Vid signering av avtal överlämnar Mimer transaktionsuppgifter för erhållande av näthyran.

Betalning sker efter fullföljt uppdrag och leverans samt efter specificerad och godkänd faktura. Samlingsfakturer och förskottsbetalning medges ej.

Faktureringsavgift och liknande kostnad får inte debiteras. Faktura betalas 30 dagar efter det att faktura kommit till Bostads AB Mimer. Dröjsmålsränta utgår enligt gällande räntelag, dock ej för faktura som inte uppfyller krav enligt detta avtal eller lag. Faktura med ofullständiga eller felaktiga uppgifter accepteras ej. Leverantören skickar en kreditfaktura vid ofullständig eller felaktig faktura. Ny förfallodag räknas om till 30 dagar från dag då korrekt faktura inkommit. Dröjsmålsräntor eller avgifter som förorsakats av ovanstående omständigheter accepteras inte.

Betalning av faktura innebär inte att Bostads AB Mimer fransagt sig rätt att reklamera, häva, säga upp avtalet eller begära skadestånd.

1.7.5 Fakturering och betalning



Fakturering ska ske elektroniskt månadsvis efter godkänt och utfört arbete eller efter leveransgodkännande om sådant godkännande avtalats. Slutfakturering ska ske senast två månader efter slutfört arbete. Leverantören ska fakturera en faktura per kostnadsställe. Mimer tillhandahåller en lista med namn per kostnadsställe.

På fakturan anges:

- Referensnummer
- Avtalsnummer
- Vad fakturan avser. Exempelvis, Produkt/tjänst, omfattning, antal och period/datum
- Belopp
- Kontaktperson hos Mimer samt hos leverantören
- Betalningsdatum
- Kontonummer
- Leveransadress
- Leverantörens namn, adress, organisations- och momsregistreringsnummer samt bankgiro/postgiro

Betalning av fakturan kommer ej att ske om någon av uppgifterna saknas. Fakturan kommer att returneras. Fakturan ska vara specificerad på så sätt att Mimer enkelt kan utläsa vad fakturan omfattar.

Fakturering ska ske elektroniskt. Mimers samarbetspartner för e-faktura är Swedbank.

Fakturering ska ske enligt något av nedan angivna alternativ:

- E-fakturaadress är 5560193384 och VAN Leverantör är SWEDSESS
- PEPOL-ID är 0007:5560193384

Om leverantören inte använder elektronisk fakturering går det att direkt skapa och skicka e-fakturer till Bostads AB Mimer via Leverantörsportalen. Läs mer om hur det går att nyttja vår fakturerings tjänst på www.mimer.nu.

Vite vid felaktig elektronisk fakturahantering

För de fall leverantören inte skickar elektroniska fakturor har Mimer rätt till vite om 1000 SEK per felaktig faktura. Vite tas inte ut för felaktigt innehåll i fakturan om denna skickats elektroniskt i något av de format som anges under rubrik Fakturering. Denna begränsning gäller dock inte om leverantören skickat fler än tio fakturor med felaktigt innehåll under ett kalenderår (januari-december) och detta inte beror på omständigheter som Mimer ansvarar för. I sådant fall tas vite ut för samtliga felaktiga fakturor under kalenderåret. Därefter äger Mimer rätt att tvinga leverantören att använda Mimers elektroniska lösning för fakturor, Mimers leverantörsportal.

1.8 Nyttjanderätt och äganderättsfrågor



I det fall avtalat åtagande innefattar utveckling och anpassningar specifika för Mimer gäller att äganderätten till av Leverantören levererat materiella varor och arbeten tillkommer Mimer. Vid avtalets upphörande eller vid uppsägning av avtalet ska på Mimers begäran dittills utförda arbeten, oavsett skäl för uppsägning samt vilken part som sagt upp avtalet, utan dröjsmål redovisas för och överlämnas till Mimer, varvid rättigheterna till materiella varor och arbeten övergår till Mimer.

1.9 Hävning



Mimer äger rätt att med 12 månaders uppsägningstid och därefter med omedelbart upphörande av Avtal om Leverantören inte fullgör sina åtagandet avseende skatt eller sociala avgifter, om Leverantören eller dess ledning enligt lagakraftvunnen dom dömts för ekonomiska brott eller om person i ledande ställning hos leverantören belagts med näringsförbud eller om villkor enligt Lag (2016:1147) om upphandling av koncessioner kap 11 1-4 §§ blir uppfyllt.

Mimer äger rätt att med 12 månaders uppsägningstid och därefter med omedelbart upphörande av Avtal om det framkommer att leverantören lämnat oriktiga uppgifter i anbudet eller på annat sätt i samband med den upphandling som föregått tecknandet av avtalet och om dessa uppgifter har varit av väsentlig betydelse vid bedömning och tilldelning av Avtalet.

Mimer äger rätt att med 12 månaders uppsägningstid och därefter med omedelbart upphörande av Avtal om leverantören inte avhjälpt skriftligen påtalade väsentliga fel med avseende på leveransförsening och/eller kritiskt fel och/eller omfattande fel enligt SLA inom 30 dagar från påtalandet.

Mimer äger rätt att med 12 månaders uppsägningstid och därefter med omedelbart upphörande av Avtal om leverantören försätts i konkurs, inleder ackordsförhandlingar eller ansöker om företagsrekonstruktion.

Respektive part äger rätt att med 12 månaders uppsägningstid och därefter med omedelbart upphörande av Avtal om den andra parten i väsentlig omfattning brister i fullföljande av sina åtaganden enligt Avtalet.

Hävs Avtalet av Mimer har inte Leverantören rätt till utebliven täckning av kostnader eller vinst som skulle ha funnits om Avtalet gällt. I övrigt gäller att hävande part äger rätt till ersättning för den skada som part lider av det hävningsgrundande avtalsbrottet.

1.10 Tvist



Tvist mellan parter med anledning av ingånget avtal löses i förstahand genom dialog. Kommer parterna ej överens avgörs tvisten enligt svensk lag med Västmanlands tingsrätt som första instans.

1.11 Överlåtelse av avtal



Ingen av parterna äger rätt att överlåta Avtalet helt eller delvis till annan person eller annat företag utan andra partens godkännande.

1.12 Avtalstecknande



Avtal kommer undertecknas genom elektroniskt signering vilken Mimer administrerar.