

1 INLEDNING

Bilaga 7, Verksamhetsdirektiv, är kommunens direktiv till den enhet som har hand om bredbandsnät och samordning av bredbandsnät i kommunen.

Verksamhetsdirektiven följer kommunens bredbandsstrategi och klargör:

- **enhetens uppdrag att genomföra bredbandsverksamheten så att uppsatta mål uppfylls**
- **olika aktörers roll i kommunens bredbandsnät**
- **vilka produkter och tjänster verksamheten ska innehålla**
- **grundläggande principer för prissättning**
- **enhetens bemanning**
- **hur utvärdering av verksamheten ska göras**

2 VERKSAMHETSIDÉ MED NÄTET

Vännäs kommun är leverantörsoberoende nätägare som möjliggör tillhandahållande av högkvalitativa bredbandstjänster inom Vännäs kommun via externa tjänsteleverantörer.

- Nätet är öppet och leverantörsoberoende och riktar sig till offentliga myndigheter, företag och privatpersoner i kommunen.
- Nätet har hög kvalitet och består i de flesta fall av "fiber to the home", dvs fiber med hög kapacitet ända fram till slutkund.

3 MÅL

Målen för bredbandsverksamheten i kommunen ska grunda sig på innehållet i kommunens bredbandsstrategi och vara väl förankrade hos både politiker och tjänstemän.

3.1 Övergripande mål

I kommunens bredbandsstrategi uttrycks att 95 procent av alla hushåll och företag i kommunen ska ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/s år 2020. Där anges även att priserna skall vara i paritet med priserna på andra fungerande marknader i Sverige som har liknande geografiska och befolkningsmässiga förutsättningar.

3.2 Mål med verksamheten

Målet med bredbandsverksamheten i kommunen är att:

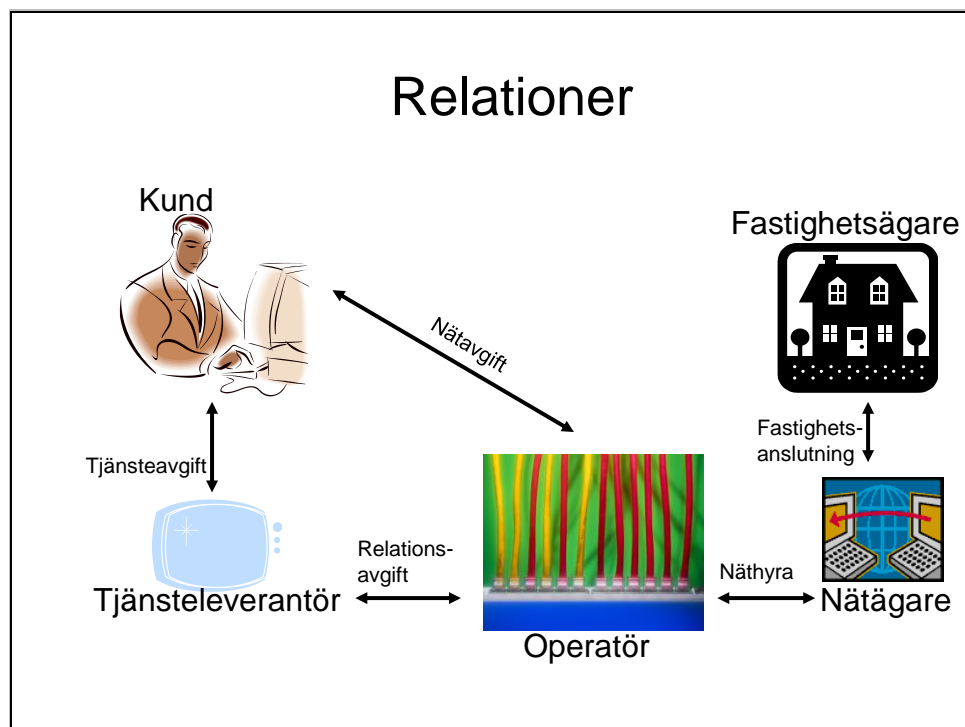
- Nätets roll är tydliggjord såväl internt i kommunen som utåt för invånare och företag.
- Bredbandsstrategins mål för bredbandstäckning uppnås.
- Uppsatta kvalitets- och kapacitetsmål uppnås.
- Verksamheten ska bära sina egna kostnader.

4 KLARGÖRANDE AV ROLLER

De olika aktörernas roller i "broadbandsaffären" är följande:

- Kund
- Fastighetsägare
- Nätägare
- Kommunikationsoperatör
- Tjänsteleverantör

Vännäs kommun agerar som både Nätägare och operatör. Observera att när kunden är densamma som fastighetsägaren så sammanfaller dessa roller i modellerna.



När fastigheten ansluts mot bredbandsnätet har kommunen som nätägare kontakt med fastighetsägaren.

Vännäs kommun ska aktivt verka för att det ska finnas tillgång till ett brett och varierat tjänsteutbud i kommunens bredbandsnät och som det ska vara ekonomisk möjligt att nå.

4.1 Kommunens roll

Vännäs kommun ska äga bredbandsnät och vara initiativtagare till utbyggnad av bredbandsinfrastruktur i kommunen.

- Kommunen ska i sin roll som nätägare erbjuda nättjänster till operatörer. Nättjänsterna kan avse antingen passivt nät, dvs. svartfiber, eller aktivt nät, dvs. kapacitetstjänster.
- Kommunen ska bevara och utveckla sitt samarbete med AC-Net som har en mäklande roll i uthyrning av kapacitet och svartfiber (Läs mer under Regionala nätet AC-Nets roll).

4.2 Kommunikationsoperatörens roll

Kommunikationsoperatörens roll är att driva ett överenskommet kommunägt nät på ett sådant sätt att:

- Alla tjänsteleverantörer, som så önskar, ska kunna ansluta sig till nätet för att erbjuda sina tjänster.
- Alla slutkunder som så önskar och som omfattas av den infrastruktur som drivs av kommunikationsoperatören ska kunna ansluta sig till nätet.
- Överföring av tjänster i nätet görs på ett för tjänsteleverantörer och slutkunder konkurrensneutralt sätt.
- Behov av tillgänglighet och säkerhet uppfylls.

Kommunikationsoperatörens roll är även att medverka till att det finns ett brett och varierat utbud av tjänster i nätet, men tjänsterna ska komma från andra tjänsteleverantörer, inte från kommunikationsoperatören.

4.3 Tjänsteleverantörens roll

Tjänsteleverantören tecknar avtal med slutkunden, marknadsför och levererar tjänsterna till nätet och ansvarar för första linjens support till kunderna.

Genom samarbete med en kommunikationsoperatör och med AC-Net kan en tjänsteleverantör med ett enda avtal snabbt komma ut till många olika nät, vilket ger stor volym och därmed möjlighet att hålla låga priser.

4.4 Regionala nätet AC-Nets roll

AC-net tillhandahåller ett kostnadseffektivt regionalt nät för länets kommuner och landsting.

AC-Net har en samordnande och mäklande roll i länet och erbjuder tillsammans med länets alla kommuner konkurrens- och leverantörsneutrala fiberoptiska nät med hög kapacitet till näringsliv och offentlig sektor.

I detta ingår

- Framtagning och produktion av marknadsföringsmaterial.
- Marknadsföring av regionalt nät och stadsnät gentemot tjänsteleverantörer, finansiärer, operatörer etc.
- Uthyrning av svart fiber och kapacitet utifrån den prislista som nätägaren tillämpar och med nationella standardiserade avtalsmodeller som grund.

5 MARKNAD OCH PRODUKT

5.1 Målgrupp

Nätägarens huvudsakliga målgrupp är fastighetsägare och tjänsteleverantörer. Dessa kan delas in i de som verkar på nationell basis samt de operatörer av mer lokal karaktär som i första hand tillhandahåller internetaccess och transmissionstjänster.

En annan målgrupp är företag och offentlig sektor med behov av förbindelse mellan arbetsstället och det nationella/regionala nätet för upprättande av punkt till punkt-förbindelse.

5.2 Marknadsföring

Tjänsteleverantörerna har ansvar för att marknadsföra sina produkter och tjänster mot slutkunderna. Det är tjänsteleverantören som har den viktigaste avtalsmässiga relationen med slutkunden.

Fördelningen mellan AC-Net och nätägaren av ansvaret för marknadsföring av svart fiber och kapacitet.

5.3 Produkt

Utifrån vald affärsmodell och rollfördelning är bredbandsnätets tjänster/produkter enligt nedan.

5.3.1 Svartfiberförbindelser

- Svartfiber är en punkt till punkt-tjänst över en fiberoptisk kabel.
- Överlämning sker i fastighet.
- För kunder med höga tillgänglighetskrav bör även redundanta vägar kunna erbjudas.
- De erbjudna SLA-nivåerna (Service Level Agreement) bör överensstämma med nationella standarder och följa rekommendationer från SSNf. Kommunerna i länet har en ambition att använda samma SLA-nivåer.

5.3.2 Kapacitetstjänster

- De tjänster som tillhandahålls via kommunikationsoperatören överförs i kommunens kapacitetsnät.
- Kommunikationstjänster definieras med protokoll och hastighet och realiseras genom VLAN eller liknande.
- Utformning och villkor för kapacitetstjänster ska överensstämma med det som används inom SSNf.

5.3.3 TV-tjänst

- Tillhandahålla ett prisvärt kanalutbud som efterfrågas.
- Ge möjlighet till extra kanalutbud för bättre kund Anpassning.
- Erbjuder hög kvalitet och tillgänglighet.
- Som en del i det kommunala samarbetet med våra grannkommuner erbjuder vi kabel-tv tjänst som en grossistprodukt till de som är intresserade, under förutsättning att det är tekniskt möjligt.

5.3.4 Internet via kabel-tv

- Erbjuder ett prisvärt alternativ till de som idag har kabel-tv men ej bredband via fiber.
- Ge möjlighet till olika abonnemang för bättre kund Anpassning.
- Erbjuder hög tillgänglighet.

5.4 Principer för prissättning

Prissättningen av bredbandsnätets produkter/ tjänster till kunder ska följa vad som sägs i huvuddokumentet till denna bredbandsstrategi.

6 VERKSAMHET

6.1 Förbindelseplanering

Kommunen har ansvar för planering av framtida utbyggnad av bredbandsnät i kommunen. Planeringen av bredbandsnät ska enligt plan- och bygglagen ingå i den kommunala planprocessen. Det sker i praktiken genom samarbete mellan kommunens bredbandsorganisation och Samhällsbyggnadsförvaltningen. Samverkan i form av samförläggning kan ske med teleoperatörer, elnätsägare, väghållare, fjärr-/närvarmeleverantörer och kommunens tekniska enhet samt miljö- och byggnadsnämnd.

6.2 Dokumentation av fibernät

En korrekt och tillförlitlig dokumentation av nätet är mycket viktig för en effektiv nät drift.

Lägesbestämning av förlagt fibernät ska göras med en noggrannhet på mindre än +/- 0,5 meter. Inmätt kabel ska dokumenteras.

Dokumentationen ska vara tillgänglig för personal som svarar för att i fält markera var förlagd kabel finns.

6.3 Drift och underhåll av fibernät

Nätägaren har ansvar för att det finns etablerad organisation med uppgift att vid behov markera var den optiska fiberkabeln är förlagd i terrängen.

Nätägaren har även ansvar för att utföra erforderliga reparationer vid svartfiberavbrott.

6.4 Drift av aktiv utrustning

Dokumentering och hantering av aktiv utrustning sköts med hjälp av stödsystem (främst Netadmin och Cryptoguard). Systemen ska finnas dokumenterade i en kontinuitetsplan för minimera behovet av nyckelpersoner.

För att upprätthålla en stabil drift även utanför kontorstider ska en beredskaps organisation drivas. Den personal som har beredskap skall ha tillgång till systemen så mobilt och enkelt som möjligt, detta för att kunna bedriva tjänsten utan att vara bunden till att finnas lokalt på orten. Arbetsgivaren tillhandahåller nödvändig utrustning för ändamålet.

Avtal med olika nyckelkompetenser ska finnas för den som har beredskap ska kunna kalla ut rätt kompetens utifrån uppkommet fel.

6.5 Det regionala nätet AC-Net

Kommunen ska samverka med det regionala nätet AC-Net

AC-Net är ett datanät med nod i Västerbottens läns samtliga 15 kommuncentra. AC-Net har kopplingar till Vasa i Finland och till Mo i Rana och Hattfjelldal i Norge.

Nätet består idag av 10 Gbps-förbindelser mellan samtliga kommuner och en kraftig förbindelse mot Internet. AC-Net levererar också transporttjänster på olika nivåer och har ett stort antal leverantörer av slutkundstjänster kopplade till nätet.

6.6 Projekt med extern finansiering

Regler och villkor vid deltagande i projekt med extern finansiering kan skilja sig från direktiv i detta dokument samt IT-strategin, därför kan undantag eller tillägg behöva beslutas om, när konflikt uppstår.

7 KVALITET

Kommunen ska som ägare av bredbandsnät upprätthålla god kvalitet på levererade produkter och tjänster. Utlovad kvalitet skall uppfylla vad som sägs i:

- Lagen om elektroniska kommunikationer (LEK) och i andra tillämpbara lagar och föreskrifter.
- Stadsnätetsföreningens avtalspaket när avtal tecknats enligt den modellen.
- Stadsnätetsföreningens rekommendation Secure Enduser Connection (SEC) eller motsvarande.

8 BEMANNING

Att ta hand om kommunens bredbandsnät och samordning av bredbandsfrågor kräver en viss bemanning och kompetens. Det handlar inte bara om att sköta driften av det aktiva nätet, utan även att ha beställarkompetens om man köper tjänsten utifrån. Se även pkt 6 ovan.

Den löpande driften, efteranslutningar, dokumentering, registervård, planering, ekonomitjänst och beredskap beräknas till tre heltidstjänster. Projekt med extern finansiering bemannas när respektive projekts förutsättningar är kända och rymts inte i befintlig organisation.

9 UTVÄRDERING AV VERKSAMHETEN

Verksamheten bedöms och omprövas i kommunens löpande kvalitetsarbete (årliga verksamhetsrapport), rapportering om extraordinära händelser, kundantal och ekonomiskt utfall ingår normalt i rapporteringen.