

BESTÄLLNING

HELHETSÅTAGANDE DRIFT OCH FÖRVALTNING

E-TJÄNSTEPLATTFORMEN ENLIGT AVTAL DNR 035-785/2009

Denna beställning har tecknats denna dag mellan nedanstående parter.

Kund: Stockholms Stad Stadsledningskontoret Org nr 212000-0142 Hantverkargatan 3D 105 35 Stockholm	Leverantör: Volvo Information Technology AB Org nr 556103-2698 405 08 Göteborg
Typ av tjänst KONSULTTJÄNSTER	Volvo IT intern info: WBS:
Kundens referens/beställare: Arne Fredholm, Stadsledningskontoret	VOLVO IT:s representant Hans Christeen
Telefon nr: +46 (0)8-508 29 260	Telefon nr: +46 (0)16-151717
e-post: arne.fredholm@stockholm.se	e-post: hans.christeen@volvo.com
Diarienummer/Beställningsnummer 037-1741/2010	
Fakurareferens (Förvaltningsnr./Bolagskod+IKB) 110 471	Fakuraadress Stadsledningskontoret, Ref nr 471
IKB (Kostnadsbärare/Kostnadsställe): 471	c/o BGC, STH 110 106 42 Stockholm

Parterna är överens om innehållet i uppdragsspecifikationen. För leveransen gäller samtliga villkor i huvudavtalet. Vid motstridiga villkor har huvudavtalet företräde framför denna beställning och avtalshandlingar i övrigt i enlighet med huvudavtalet §2.



Appendix no:	Description
1.	Uppdragsbeskrivning

Denna beställning har upprättats i två identiska exemplar varav parterna har erhållit var sitt exemplar.

Underskrift Stockholms Stad	Underskrift Volvo IT
Namn IRENE LUNDQUIST SVENONIUS	Namn HANS CHRISTEEN
Datum: 2011 - ____ - ____	Datum 2011 - ____ - ____

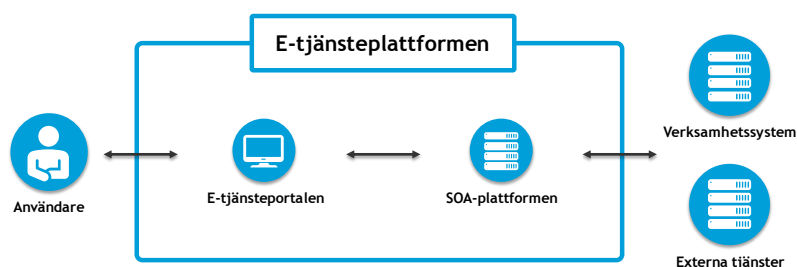
Innehållsförteckning

1.	INTRODUKTION OCH BAKGRUND	1
2.	ÖVERGRIPANDE BESKRIVNING AV UPPDRAGET	2
	2.1. Uppdragsbeskrivning och övergripande omfattning	2
	2.2. Stadens allmänna förväntningar på leverantören	3
3.	APPLIKATIONSFÖRVALTNING OCH APPLIKATIONSDRIFT	4
	3.1. Applikationsförvaltning (Application Maintenance & Support)	4
	3.2. Applikationsdrift (Application Operation Management).....	6
	3.3. Roller och ansvar.....	8
	3.4. Omfattning.....	10
	3.5. Övrigt.....	11
4.	APPLIKATIONSSERVERDRIFT (INFRASTRUCTURE OPERATION/IT-OPERATION)	11
	4.1. Produktionsmiljö	13
	4.2. Pre-produktion/acceptanstestmiljö	15
	4.3. Systemtestmiljö	16
	4.4. Övrigt.....	17
5.	ÖVRIGA VILLKOR RUNT UPPDRAGET	18
	5.1. Avgränsning runt uppdraget.....	18
	5.2. Avtalsperiod.....	18
	5.3. Leveransgodkännande	18
6.	PRIS	19
	6.1. Pris Applikationsförvaltning och Applikationsdrift år 2011	19
	6.2. Pris Applikationsserverdrift	19
	6.3. Totalsumma.....	20
7.	BILAGOR	21

1. Introduktion och bakgrund

Stockholms stad har en vision och målsättning att skapa förutsättningar för det som inom offentlig verksamhet ofta refereras till som "e-förvaltning". Tanken är att skapa relationer till medborgaren och andra aktörer som behöver nyttja stadens (dess förvaltningar och verksamheters) tjänster utifrån de möjligheter som informationsteknologin bidrar med. För att förverkliga visionen och målsättningen har Staden tagit fram en e-tjänsteplattform. E-tjänsteplattformen är Stadens gemensamma plattform med tillhörande ramverk och riktlinjer för att utveckla e-tjänster samt interagera med verksamhetssystem. Staden har en vision att tillgängliggöra e-tjänsteplattformen dygnet runt och kunna hantera 10 000 simultana användare.

Figur 1: Princip bild e-tjänsteplattform och omgivande kontext.



E-tjänsteplattformen omfattar E-tjänsteportalen samt SOA-plattformen, där det förstnämnda bidrar med gränssnittet mot användaren (medborgaren och andra aktörer) och det sistnämnda med möjligheten att nyttja specifika verksamhetssystem specialiserade på att handlägga, hantera och stödja tjänster som medborgaren nyttjar i staden.

E-tjänsteplattformen kan filosofiskt ses som en verktyglåda (innehållande diverse verktyg) som stadens olika verksamheter har möjligheter att tillämpa för att utveckla och sätta upp e-tjänster. E-tjänsteplattformen, som verktyglåda, har således en evolution i tiden pådrivet av behoven runt e-tjänsterna. Det betyder att nya verktyg kan tillkomma i verktyglådan i kölvattnet på utvecklingen av e-tjänster. Både e-tjänsteplattformen och varje e-tjänst (som representerar en tillämpning av plattformen) har livscyklar i stadens verksamhet.

I december 2010 existerar version 1.7 av e-tjänsteplattformen innehållande stadenspecifik utvecklad funktionalitet för både e-tjänsteportalen och SOA-plattformen. På plattformen har i dagsläget ett dussintal e-tjänster utvecklats och lanserats.

Under 2011 och framåt ser Staden att en betydande mängd nya e-tjänster kommer att utvecklas som ställer krav på e-tjänsteplattformen, både ur ett utvecklings-/förvaltningsperspektiv och ett driftperspektiv, då e-tjänsteplattformen naturligt växer i och med utvecklandet och införandet av nya e-tjänster.

2. Övergripande beskrivning av uppdraget

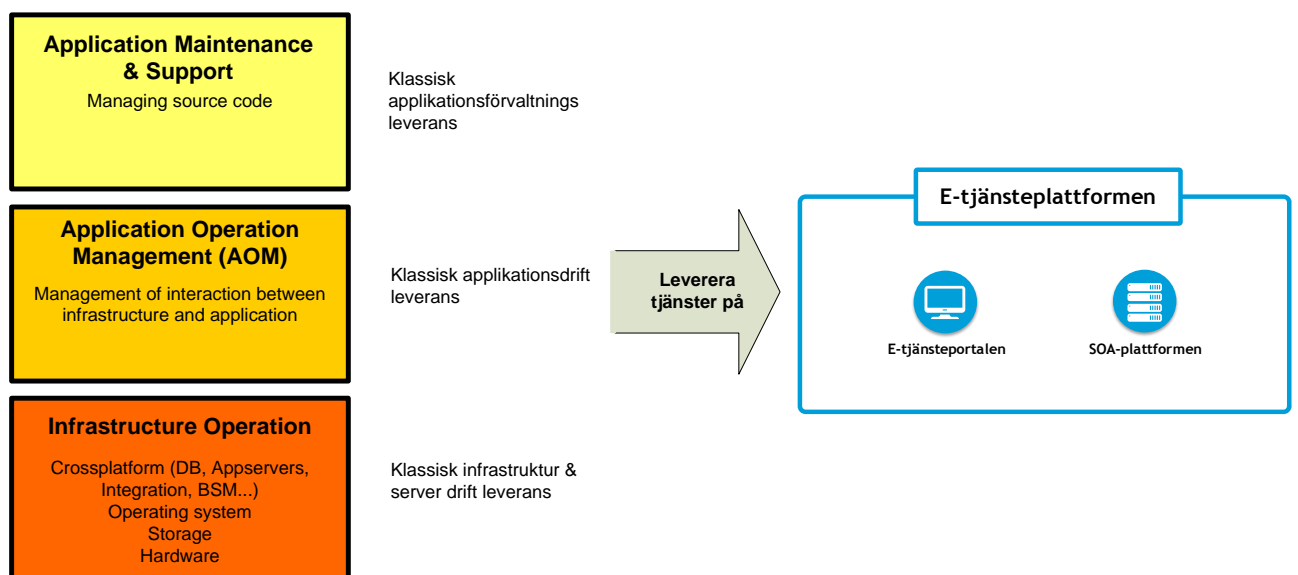
2.1. Uppdragsbeskrivning och övergripande omfattning

Volvo ITs uppdrag enligt denna beställning täcker ett helhetsåtagande gällande e-tjänsteplattformen. Samtliga tjänster tillhandahålls inom ramen för det avtal som Stockholms stad och Volvo IT tecknat gällande gemensam IT-service (dnr. 035-789/2009).

Helhetsåtagandet består av tjänsterna:

- a) Applikationsförvaltning (Application Maintenance & Support)
 - se avsnitt 3.1
- b) Applikationsdrift (Application Operation Management)
 - se avsnitt 3.2
- c) Applikationsserverdrift (Infrastructure Operation/IT-Operation)
 - se avsnitt 4

- "Volvo ITs generella tjänstmodell runt drift-och förvaltning av tekniska plattformar och applikationer ur ett sk. "Application Runtime Stack" perspektiv".



2.2. Stadens allmänna förväntningar på leverantören

I Volvo ITs leverans av uppdraget har staden vissa förväntningar på Volvo ITs agerande. Volvo IT skall agera på ett offensivt och proaktivt sätt i enlighet med den övergripande intentionen kring samverkan. Med proaktivitet menas att Volvo IT skall föreslå hur kostnader i den pågående leveransen kan sänkas och hur leveransen kan förbättras beträffande arbetsprocesser, kvalitet, teknik etc. Vidare ser staden att Volvo IT tillämpar ett kostnadseffektivt och smidigt förhållningssätt till administration.

Stadens förväntningar enligt ovan blir Volvo ITs "mantra" i Volvo ITs förhållningssätt i leveransen mot staden och skall från Volvo ITs sida genomsyra hela uppdragets livscykel.

3. Applikationsförvaltning och applikationsdrift

Applikationsförvaltning och applikationsdrift tillhandahålls av ett förvaltningsteam (Förvaltningsteamet Stadens e-tjänsteplattform) hos Volvo IT. Storleken och omfattningen av förvaltningsteamet regleras årligen och är beroende av mängden tjänster inom plattformen (se nedan).

3.1. Applikationsförvaltning (Application Maintenance & Support)

Följande tabell är ett utdrag från bilaga 1 (Application Maintenance and Support - Service Description - v2.1). Volvo IT ska leverera applikationsförvaltning i enlighet med Premium-nivån.

2.1. Service Package Overview

This table provides an overview of the service packages available for Application Maintenance and Support. The service components are described further down in the document (chapter references within parentheses).

Package components	Minimal	Basic	Premium	Premium+
Service Delivery Parameters (2.3)				
Resolution Time / Rate, Major	24 h / 70%	16 h / 80%	4 h / 90%	2 h / 90%
Resolution Time / Rate, High	48 h / 70%	24 h / 80%	8 h / 90%	4 h / 90%
Resolution Time / Rate, Medium	Best Effort*	40 h / 80%	24 h / 80%	8 h / 80%
Resolution Time / Rate, Low	Best Effort*	Best Effort*	48 h / 80%	24 h / 80%
Base Service (3)				
Maintenance Management (3.1.1)	●	●	●	●
Corrective Maintenance (3.1.2)	●	●	●	●
Backup, Log and Batch Planning (3.1.3)	●	●	●	●
Database Reorganization (3.1.4)	●	●	●	●
Application Support (3.2)	●	●	●	●
Service Runtime Options (4)				
Preventive Maintenance (4.1.1)	-	●	●	●
Database Administration (4.1.2)	○	●	●	●
Adaptive Maintenance (4.1.3)	-	●	●	●
License Management (COTS) (4.1.4)	○	○	○	○
Maintenance ITGC Compliance (4.1.5)	○	○	○	○
Documentation: System Documentation (4.1.6.1)	-	○	●	●
Documentation: User Guide (4.1.6.2)	-	○	○	●
Documentation: User Documentation (4.1.6.3)	-	○	○	○
Support ITGC Compliance (4.2.1)	○	○	○	○
Business Application Support (4.2.2)	○	○	○	○
Support for Key Users (4.2.3)	○	○	○	○
User Authorization and Registration (4.2.4)	○	○	○	●
Additional Services (5)				
Enhancement Investigation Time (5.1)	-	○	○	○
Training (5.2)	-	○	○	○
Application Workshop Specialist (5.3)	-	○	○	○
Support Outside Agreed Hours (5.4)	-	○	○	○

● = Included ○ = Optional - = Not Available

* "Best effort" means handled according to supplier resource availability in a queue. No promise of a specific resolution time

Applikationsförvaltning innebär att fokusera på att underhålla de funktioner som utvecklats på e-tjänsteplattformen (webbparts, formulärapplikation, SDK, SOA-tjänst som sägs tillhöra plattformen etc.) utifrån källkodsperspektivet. Underhåll innebär exempelvis förändringar i koden i form av buggrättningar så att e-tjänsteplattformen och dess funktioner uppför sig och är tillgängliga så som Staden avser.

Staden och Volvo IT får tillsammans tydliggöra innehållet och förväntningarna på tjänstekomponenterna ovan utifrån e-tjänsteplattformens verkliga förutsättningar och krav.

Parterna ska innan 2011-03-31 gemensamt ta fram en särskild överenskommen SLA-nivå för respektive tjänstekomponent. Vissa komponenter kan få mer eller mindre betydelse. Detta skall finnas dokumenterat i särskild bilaga till detta avtal.

3.2. Applikationsdrift (Application Operation Management)

Följande tabell är ett utdrag från bilaga 2 (Application Operation Management - Service Description - v2.0). Volvo IT ska leverera applikationsdrift i enlighet med Premium-nivån.

Premium-nivån innebär att de ingående plattformskomponenternas tjänster (mellanmjukvaran) övervakas under dygnets alla timmar och enkel åtgärd som omstartsförsök av dessa tjänster sker samt registrerande av ärenden. Om andra åtgärder krävs för att avhjälpa ett problem så finns ärendet registrerat men arbetet påbörjas inte förrän under normal kontorstid.

2.1. Service Package Overview

The table below outlines the service components included in the delivery of each package.

Service components	Basic	Premium	Premium+
Service Delivery Parameters			
AOM Technical Support Hours (Incident Management)	9*5	9*5	24*7
Supervision Hours	9*5	9*5	24*7
Response Time (Production environment only)	70% < 4h	80% < 2h	95% < 1h
Base Service			
Application Event Handling	●	●	●
Incident Management	●	●	●
Operational maintenance	●	●	●
Application Configuration and Change Management, including CAB	●	●	●
AOM Service Runtime Management	●	●	●
Security Management	●	●	●
Batch Administration	●	●	●
Basic Application Database Administration	●	●	●
Common Operational Standards	●	●	●
Service Runtime Options			
AOM Technical Support Hours extension	-	○	-
Proactive Application Database Administration	-	●	●
Standard Service Reporting	-	●	●
Follow-up and Controls	-	●	●
Problem Management	○	●	●
Capacity Reporting	-	●	●
Capacity Planning	-	○	●
Operation Evaluation Review and Advanced Reporting	-	○	●
Additional Scheduling Tools	○	○	○
Additional Services (One-time)			
Architecture Design	○	○	○
Architecture Review	○	○	○
Production Handover Review	○	○	○
Application Deployment	○	○	○
Knowledge Transfer for Runtime Operation	○	○	○
Initial Setup – Business KPIs	○	○	○
Setup and Verification of Backup and Restore	○	○	○
Application Health Control & Tuning Report	○	○	○
Participate in Customer Reviews and Audits	○	○	○
Extra Support for a Specific Period	○	○	○
Creation of Application Continuity Plan	-	○	○
Database Administration – Project Support	○	○	○

● = Included ○ = Optional - = Not Available

Table 2.1: Service Package Overview table.

Applikationsdrift handlar generellt om att fokusera på att applikationen fungerar tillfredställande i driftmiljön. Applikationsdrift kan därför ses som "limmet" som håller ihop enskilda IT-komponenter så att applikationen driftas i miljön. När det gäller e-tjänsteplattformen avses med begreppet applikationsdrift hanteringen av mellanmjukvaran i dess livscykel och bör inte förväxlas med den applikationsdrift som har fokus på enskilda e-tjänster.

Parterna ska innan 2011-03-31 gemensamt ta fram en särskild överenskommen SLA-nivå för respektive tjänstekomponent. Vissa komponenter kan få mer eller mindre betydelse. Detta skall finnas dokumenterat i särskild bilaga till detta avtal.

3.3. Roller och ansvar

Översiktligt innefattar Förvaltningsteamet för Stadens e-tjänsteplattform följande roller, vars huvudsakliga uppgifter framgår nedan:

- Förvaltningsledare (customer service manager) med uppgift att;
 - Vara Volvo ITs ”single point of contact” mot Stadens representant.
 - Planera och koordinera resurser.
 - Följa upp och rapportera leveransen.
 - Hantera avvikelser i leveransen.
 - Svara för budget och kostnad gällande förvaltningsteamet.
 - Delta i Stadens övergripande planering av kommande initiativ.
 - Vara kontakt vid förfrågningar som leder till utvecklingsuppdrag utanför detta uppdrag.
 - Vara den som driver och säkerställer Stadens förväntningar på Volvo IT
 - Ansvarar för och leder veckomöten, månatliga förvaltningsmöten och planeringsmöten.
 - Sammanställer och dokumenterar anteckningar och beslut från gemensamma möten
- Applikationsutvecklare/förvaltare med uppgift att;
 - Vara spjutspetskompetensen inom nödvändiga programvaror och hantera källkoden för plattformskomponenterna på e-tjänsteplattformen ur ett förvaltningsperspektiv.
 - Vara plattformsexpert utifrån ett funktionellt perspektiv.
 - Arbeta med lösning av uppkomna incidenter.

- Komma med förslag på förbättringar och lösningar.
- Underhålla dokumentation
- Applikationsdrifttekniker med uppgift att;
 - Vara spjutspetskompetensen gällande konfigurering och mellanmjukvarudrift
 - Övervaka och säkerställa att mellanmjukvaran är tillgänglig utifrån ett driftperspektiv.
 - Driftsätter plattformskomponenter som genomgått underhåll i test, pre-prod, förvaltning och produktionsmiljö.
 - Arbeta med lösning av uppkomna incidenter.
 - Komma med förslag på förbättringar och lösningar
 - Underhålla dokumentation.

Förvaltningsteamet Stadens e-tjänsteplattform är ett tvärorganisatoriskt team (resurskompetens från applikationsleveransområdet och driftområdet) med fokus på e-tjänsteplattformen som förvaltningsobjektet. Förvaltningsteamet avser därför inte göra större åtskillnad på e-tjänsteportalen och SOA-plattformen när man betraktar applikationsförvaltning och applikationsdrift.

3.4. Omfattning

Omfattningen av applikationsförvaltningen och applikationsdriften varierar över tid. Staden beställer årligen den omfattning som staden i samråd med Volvo IT bedömer nödvändig. Omfattningen ska planeras i god tid och beställas senast i november månad året före uppdragets genomförande.

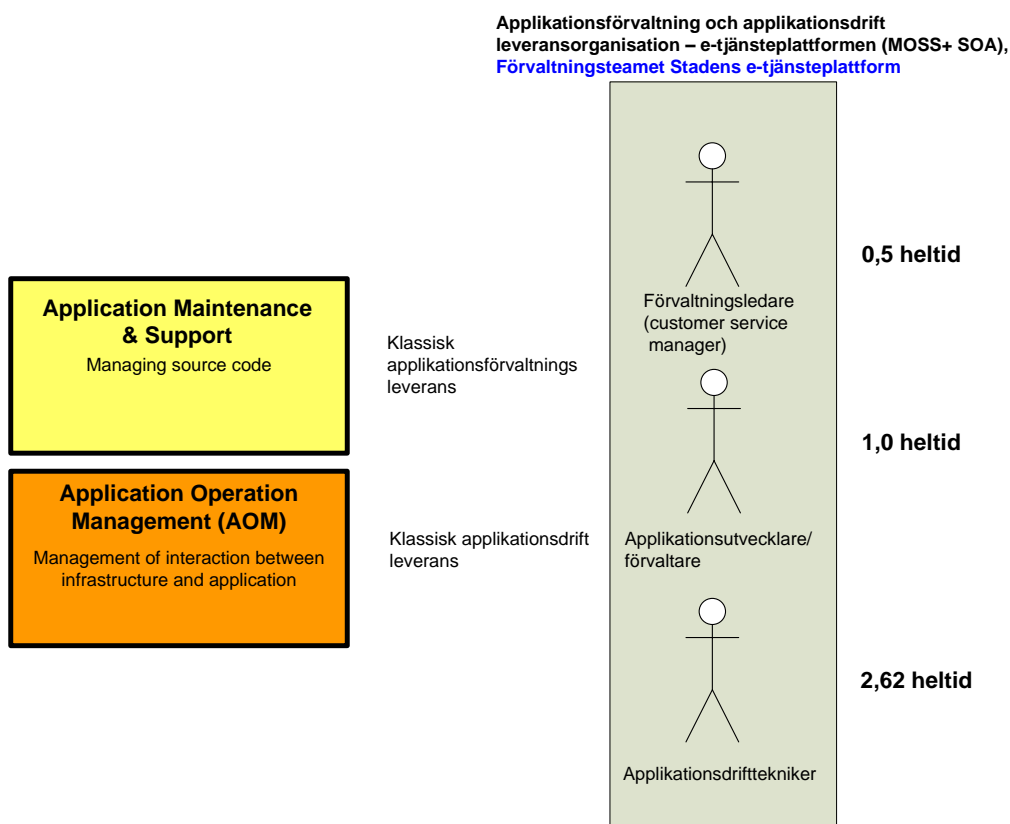
Omfattning för år 2011 är:

Projektledare infrastruktur (art 85): 0,5 heltid * 167 timmar = 83,5 timmar/månad

Utvecklare/Programmerare (art 93): 1,0 heltid * 167 timmar = 167 timmar/månad

Drifttekniker third line (art 92): 2,62 heltid * 167 timmar = 437,5 timmar/månad

Omfattningen är, som också framgår av kapitel 3.1 och 3.2 anpassad för tjänstenivån Premium.



3.5. Övrigt

Om e-tjänsteplattformen växer/krymper (fler/färre servrar i driftmiljön eller fler/färre plattformskomponenter för att bygga e-tjänster etc.) vill Volvo IT i samråd med Staden granska upplägget ovan med jämna mellanrum så att dimensioneringen på förvaltningsteamet är i nivå med arbetsbelastningen och de servicenivåer som teamet skall leverera. Volvo IT förutsätter att Staden är öppen för en sådan dialog så att både Volvo IT och Staden når en skälig nivå i detta. Dimensioneringen kan alltså både öka men även minska.

4. Applikationsserverdrift (Infrastructure Operation/IT-Operation)

Konsoliderad applikationsserverdrift tillhandahålls som en kombination av övervakning (SLA-nivå) och serverkapacitet (storleksklass). Prismodellen inbegriper både infrastruktur, resurser och personal som krävs för att leverera ingående tjänstekomponenter i tjänsten. Applikationsserverdriften beskrivs i tjänstekatalog 5B.

Det generella innehållet i Volvo ITs erbjudande runt serverdrift beskrivs djupare i bilaga 3. "IT Operation - Common Services- Service Description - v1.0."

Följande lista beskriver typiska tjänstekomponenter ur tjänstekatalog 5B.

- Tillhandahålla hårdvara, operativsystem, lagringsvolym och prestanda.
- Tillhandahålla säkerhet – mot virus, trojaner etc.
- Utföra övervakning, prestanda/kapacitet etc.
- Tillhandahålla statistik och rapporter.
- Genomföra problem- resolutionshantering (både som proaktiv och reaktiv process).
- Tillhandahålla databasdrift.
- Hantera backup

Applikationsserverdriften för e-tjänsteplattformen innefattar vid tidpunkten för beställningen följande miljöer med angivna SLA-nivåer.

Miljö	Applikationsserverdrift	Datalagring
Produktionsmiljö	A4	AA
Pre-produktion/acceptanstestmiljö	C4	AA
Systemtestmiljön	Best effort	C4

Lagringsutrymme debiteras löpande enligt ramavtal med samma SLA-nivå som avtalad servicenivå för applikationsserverdriften.

Tiden för att underhålla databaserna i e-tjänsteplattformen på dedikerade servrar, sk. SQL-serverdrift ingår i den beräknade resursåtgången för Applikationsdriften (AOM) i förvaltningsteamet och är en del av den leveransen.

Ytterligare aktivt underhåll runt databaserna (DBA-service) kan beställas som separat tjänst enligt tjänstekatalog 5B, punkt 1.5.

4.1. Produktionsmiljö

Server-namn	Server-typ	Funktion	Spec.	SLA-nivå	Art.	Pris SLA/månad	Storleks-klass	Art .	Pris storlek/månad	Σ Pris månad
WSC00391-N1	Windows server- Fysisk	BizTalk1	2 CPU 8 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet)	133	6980	10684
WSC00391-N2	Windows server- Fysisk	Biztalk2	2 CPU 8 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet)	133	6980	10684
WSC00392-N1	Windows server- Fysisk	SQL1Biztalk	2 CPU 32 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet) + extra minne	133	6980	10684
WSC00392-N2	Windows server- Fysisk	SQL2Biztalk	2 CPU 32 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet) + extra minne	133	6980	10684
WSC00393-N1	Windows server- Fysisk	SQL3MOSS	2 CPU 32 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet) + extra minne	133	6980	10684
WSC00393-N2	Windows server- Fysisk	SQL4MOSS	2 CPU 32 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet) + extra minne	133	6980	10684
WSC00394	Windows server- Fysisk	MOSS1	2 CPU 8 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet)	133	6980	10684
WSC00395	Windows server- Fysisk	MOSS2	2 CPU 8 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet)	133	6980	10684
WS00415	Windows server- Virtuell	MOSS Central	2 CPU 4 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet) + extra minne	142	1587	5291

WS00417	Windows server- Virtuell	SOA Sec Gateway	2 CPU 4 GB RAM	A4	126	3704	Medel (för skalbarhet) + extra minne	142	1587	5291
WS00416	Windows server- Virtuell	SOA Sec ADMIN	2 CPU 4 GB RAM	A4	126	3704	Medel För skalbarhet) + extra minne	142	1587	5291
---	Windows server- Virtuell	Signerings-tjänst	2 CPU 4 GB RAM	A4	126	3704	Stor	143	2126	5830
---	Windows server- Virtuell	Signerings-tjänst	2 CPU 4 GB RAM	A4	126	3704	Stor	143	2126	5830
										113005

4.2. Pre-produktion/acceptanstestmiljö

Server-namn	Server-typ	Funktion	Spec.	SLA-nivå	Art.	Pris SLA/månad	Storleks-klass	Art .	Pris storlek/månad	Σ Pris månad
WSC00396-N1	Windows server- Fysisk	BizTalk1	2 CPU 8 GB RAM	C4	128	2907	Medel (för skalbarhet)	133	6980	9887
WSC00396-N2	Windows server- Fysisk	Biztalk2	2 CPU 8 GB RAM	C4	128	2907	Medel (för skalbarhet)	133	6980	9887
WS00405	Windows server- Fysisk	SQL3Biztalk	2 CPU 32 GB RAM	C4	128	2907	Medel (för skalbarhet) + extra minne	133	6980	9887
WS00397	Windows server- Fysisk	MOSS1	2 CPU 8 GB RAM	C4	128	2907	Medel (för skalbarhet)	133	6980	9887
WS00398	Windows server- Fysisk	MOSS2	2 CPU 8 GB RAM	C4	128	2907	Medel (för skalbarhet)	133	6980	9887
WS00418	Windows server- Virtuell	MOSS Central	2 CPU 4 GB RAM	C4	128	2907	Medel (för skalbarhet) + extra minne	142	1587	4494
WS00419	Windows server- Virtuell	SOA Sec Gateway	4 CPU 4 GB RAM	C4	128	2907	Stor	143	2126	5033
---	Windows server- Virtuell	Signerings-tjänst	2 CPU 4 GB RAM	C4	128	2907	Stor	143	2126	5033
										63995

4.3. Systemtestmiljö

Server-namn	Server-typ	Funktion	Spec.	SLA-nivå	Art.	Pris SLA/månad	Storleks-klass	Art .	Pris storlek/månad	Σ Pris månad
WS00422	Windows server- Virtuell	BizTalk1	2 CPU 2 GB RAM	Best effort	129	2522	Medel	142	1587	4109
WS00399	Windows server- Fysisk	SQL MOSS Biztalk1	2 CPU 32 GB RAM	Best effort	129	2522	Medel (för skalbarhet) + extra minne	133	6980	9502
WS00423	Windows server- Virtuell	MOSS1	2 CPU 2 GB RAM	Best effort	129	2522	Medel	142	1587	4109
WS00424	Windows server- Virtuell	MOSS2	2 CPU 2 GB RAM	Best effort	129	2522	Medel	142	1587	4109
WS00425	Windows server- Virtuell	MOSS Central	2 CPU 2 GB RAM	Best effort	129	2522	Medel	142	1587	4109
WS00426	Windows server- Virtuell	SOA Sec Gateway	2 CPU 2 GB RAM	Best effort	129	2522	Medel	142	1587	4109
---	Windows server- Virtuell	Signerings- tjänst	2 CPU 4 GB RAM	Best Effort	129	2522	Stor	143	2126	4648
										34695

4.4. Övrigt

När det gäller bestyckningen i designen är den i stort sett genomgående "medel"-kategoriserad. Bestyckningen gällande CPUer är nedskalade på ett sådant sätt som inte driver onödiga kostnader avseende licenser. I vissa fall är minnet tilltaget till en nivå som kategoriserar en server som "stor". Volvo IT har i dessa fall gjort en för Staden fördelaktig tolkning av designen i det specifika fallet e-tjänsteplattformen men behåller servern som "medel"-kategoriserad och den kostnad som gäller för en sådan storleksklass

5. Övriga villkor runt uppdraget

5.1. Avgränsning runt uppdraget

Applikationsförvaltning och applikationsdrift för e-tjänsteplattformen omfattar inte följande;

1. Förbättringar och nyutveckling av plattformsfunktioner etc. eller annat som är ändringshanteringsdrivet (change request) och inte kan tolkas som underhåll. Det kan t.ex. vara aktiviteter som tar e-tjänsteplattformen från en version till en annan i livscykeln. Sådana uppdrag hanteras som tilläggsbeställningar eller inom en annan typ av överenskommelse mellan Volvo IT och Staden.
2. Förändringar och utveckling av driftmiljön som behöver gå igenom en formell ändringshantering och separat investering hanteras som tilläggsbeställningar.
3. Applikationsförvaltning och applikationsdrift e-tjänster. E-tjänster hanteras kommersiellt i separata åtaganden vad gäller drift och förvaltning. Driftsättning/mottagning av nya funktioner från e-tjänsteprojekt eller e-tjänster i ett förvaltningsläge är ett exempel som omfattas av drift avtal e-tjänst (när det dock gäller e-tjänsteplattformsperspektivet så ingår driftsättning av plattformskomponenter som sägs vara en del av e-tjänsteplattformen vid sk. underhåll såsom buggrättning).

5.2. Avtalsperiod

Beställningen gäller från och med behöriga firmatecknares signering och tills vidare, dock längst 2014-12-31. Om förlängningsoptionen i avtalet mellan Volvo IT och Stockholms stad utnyttjas, fortsätter även denna beställning att gälla tills vidare, dock längst så länge som förlängningsoptionerna tillåter.

5.3. Leveransgodkännande

Avses ske kontinuerligt i samråd med Staden utifrån det uppföljningsramverk (rapporter) som är en del av applikationsförvaltning, applikationsdrift och applikationsserverdrift i leveransen.

6. Pris

Priserna i denna beställning anges endast i redaktionellt syfte för att ge en indikation på kostnaden för staden vid beställningstillfället. Priser för samtliga tjänster utgår i enlighet med huvudavtalets bilaga 7 och förändras över tid. Priser enligt huvudavtalet samt till huvudavtalet kopplade prisregleringsöverenskommelser äger företräde framför vad som anges i denna beställning. Omfattning av applikationsförvaltning och applikationsdrift beställs för ett år i taget, 2011 års omfattning framgår av denna beställning.

6.1. Pris Applikationsförvaltning och Applikationsdrift år 2011

- Projektledare infrastruktur (normal art. 85): 83,5 timmar/månad
- Utvecklare/Programmerare (normal art. 93): 167 timmar/månad
- Drifttekniker third line (expert art. 92): 437,5 timmar/månad

SUMMA Applikationsförvaltning och applikationsdrift per månad: 644 787 kr/månad.

Priset ovan är beräknat på 2010 års priser med en indexjustering om 2,1 % enligt huvudavtalets bilaga 7 avsnitt 2.1 Justering för arbetskraftkostnader.

6.2. Pris Applikationsserverdrift

- Produktionsmiljö: 113 005 kr/mån
- Pre-produktion/acceptanstestmiljö: 63 995 kr/mån
- Systemtestmiljö: 34 695 kr/mån
- Databasdrift: 0 kr/mån

- Datalagringkostnader per påbörjad GB tillkommer enligt nedan.

Lagringsvolym faktureras enligt avtalet (pris enligt år 2011 nedan).

Produktionsmiljö: 12,33 kr/GB (artikel 61, AA)

Pre-produktion/acceptanstestmiljö: 12,33 kr/GB (artikel 61, AA)

Systemtestmiljö: 8,13 kr/GB (artikel 64, C4)

SUMMA Applikationsserverdrift (exklusive datalagringskostnader): 211 695 kr/månad

6.3. Totalsumma

- Applikationsförvaltning och Applikationsdrift: 644 787 kr/månad
 - Applikationsserverdrift: 211 695 kr/månad
- Totalsumma (exklusive lagringskostnad): 856 482 kr/månad

7. Bilagor

- Engelsk Bilaga 1, Application Maintenance and Support - Service Description - v2.1
- Engelsk Bilaga 2, Application Operation Management - Service Description - v.2.0.
- Engelsk Bilaga 3, IT Operation - Common Services- Service Description - v1.0.