

## > produktspecifikation

### internetaccess fiber 5–100 mbit/s



#### **Internetaccess Fiber inkluderar följande:**

- Fast accesslinje, upp till 100 Mbit/s, med uppkoppling mot Internet
- Prioriterad trafik
- Ethernet-gränssnitt
- Installation och konfiguration
- Symmetrisk trafik
- 24 timmars övervakning
- Teknisk support och felanmälan
- 99,8% garanterad tillgänglighet
- Fasta IP-adresser

#### **Nät.**

Bredbandsbolaget har ett mycket kraftfullt nät byggt i en ringstruktur med den senaste tekniken. Därför kan vi erbjuda högsta möjliga tillgänglighet och prestanda. Det rikstäckande stamnätet förbinder idag över 70 orter och har en kapacitet på upp till 10 Gbit/s. Områdesnät och accessnät byggs i fiberoptiska ringar med Gigabit Ethernet-teknik. Nätet är anpassat för stora mängder datatrafik och uppgraderas kontinuerligt för att minimera fördröjningar och eliminera eventuella flaskhalsar. Tjänsten inbegriper prioritering av kundens trafik i Bredbandsbolagets nät.

I Sverige har vi direktpeering med de större svenska Internetoperatörerna och finns på Netnods alla nationella knytpunkter samt DIX, NIX och AMS-IX. Vi kopplar upp oss mot resten av Internet med redundanta höghastighetsförbindelser som kontinuerligt uppgraderas.

#### **Teknisk lösning.**

Från Bredbandsbolagets utrustning dras en fiber till fastigheten, vilken ger kunden en kapacitet på mellan 5–100 Mbit/s. Bredbandsbolaget installerar och konfigurerar aktiv utrustning som Bredbandsbolaget därefter driftsätter och underhåller. Avlämningsgränssnitt mot kund är Ethernet 10/100Mbit/s (RJ45). Annat avlämningsgränssnitt kan avtalas. Kunden erhåller fasta IP-adresser utifrån den IP-ansökan (baserad på RIPE:s ansökningsformulär) som kunden själv fyller i. Bredbandsbolaget avlämnar en ren Internetaccess och

kunden får därefter själv säkra sin anslutning och sina system med brandvägg etc. Vid installation verifieras fiberkvalitet på fysisk nivå samt att installationstekniker verifierar att tjänsten fungerar på IP-nivå.

#### **Servicenivå.**

Internetaccess Fiber inkluderar följande servicenivå:

#### **Tillgänglighet**

Internetaccess Fiber har en tillgänglighet på minst 99,8% mätt per kalendermånad. Tillgängligheten mäts från avlämningspunkten som alltid är i Bredbandsbolagets aktiva utrustning. Tillgängligheten mäts dygnet runt, dock inte under tid som går åt för underhåll (beskrivs nedan i stycket Servicefönster för planerat underhåll m m). Tillgängligheten mäts inte heller under avbrott som kunden orsakat eller ansvarar för (såsom fel i fastighetsnätet) eller som beror på elavbrott i byggnaden där kundens lokal är belägen. Avbrott räknas från den tidpunkt då kunden anmält felet till Bredbandsbolaget till dess Bredbandsbolaget har åtgärdat felet.

Bredbandsbolaget påbörjar arbetet med att åtgärda fel omgående, dygnet runt alla dagar. Arbetstid för felsökning och reparation i fält sker mellan 07:00–21:00 alla dagar.

#### **Servicefönster för planerat underhåll m m**

Planerat underhåll skall i möjligaste mån genomföras mellan 02:00–06:00 natten till måndag, men kan även genomföras under andra tider. Vid omfattande åtgärder skall Bredbandsbolaget avisera kunden innan åtgärd vidtas. Bredbandsbolaget har även rätt att stänga nätet för att avhjälpa eller förebygga fel utan föregående varning om Bredbandsbolaget bedömer det vara nödvändigt.

### **Reduktion av månadsavgift.**

Under förutsättning att kunden uppfyller sina förpliktelser enligt avtalet och om Bredbandsbolaget under viss kalendermånad inte erbjudit den tillgänglighet som angivits ovan, erhåller kunden reduktion av månadsavgiften enligt de Särskilda villkoren och enligt nedan:

#### *10% reduktion av månadsavgiften.*

Om tillgängligheten har varit lägre än 99,8% men högre än 99,0% under en kalendermånad, erhåller kunden 10% reduktion av månadsavgiften för aktuell månad.

#### *25% reduktion av månadsavgiften.*

Om tillgängligheten har varit lägre än 99,0% men högre än 98,0% under en kalendermånad, erhåller kunden 25% reduktion för aktuell månad.

#### *40% reduktion av månadsavgiften.*

Om tillgängligheten har varit lägre än 98,0% under en kalendermånad, erhåller kunden 40% reduktion av månadsavgiften för aktuell månad.

Om kunden erhåller en reduktion om 25% av månadsavgiften, exkluderar det möjligheten till en reduktion om 10%. Erhåller kunden en reduktion om 40% av månadsavgiften, exkluderar det möjligheten till en reduktion om såväl 25% som 10%. Kunden har rätt till maximalt 40% reduktion av månadsavgiften för aktuell månad.

### **Kundens åtaganden vid krav på reduktion av månadsavgiften.**

Kunden åtar sig följande:

- Att anmäla fel till företagsservice och därvid uppge kundnummer, kundnamn, organisationsnummer och kontaktperson.
- Att spara ärendehanteringsnummer som tillhålls av teknisk support.
- Att bereda Bredbandsbolaget tillträde till lokal/byggnad och utrymmen där Bredbandsbolagets aktiva utrustning förvaras och i rimlig omfattning bistå med assistans vid felavhjälpning.
- Att skriftligt begära reduktion av månadsavgift senast fem arbetsdagar från aktuell kalendermånads utgång.
- Att förse Bredbandsbolaget med riktig kontaktinformation.

### **Företagsservice.**

- Telefon: 0770-777 111
- Telefax: 0770-777 110
- Öppettid företagsservice: Vardagar kl. 08:00–18:00
- E-post: foretag@bredband.com

### **Teknisk Support.**

- Telefon: 0770-777 111
- Öppettid support: Alla dagar kl. 08:00–22:00
- E-post: support.foretag@bredband.com

Felanmälan kan göras dygnet runt 365 dagar/år till Bredbandsbolagets företagsservice.

Hemsida: [www.bredbandsbolaget.se/foretag](http://www.bredbandsbolaget.se/foretag)