

Tjänstebeskrivning Fiber City

Fiber City är en layer 3-tjänst som produceras över Bredband2:s nordiska MPLS-nät vilket är anslutet till samtliga viktiga knutpunkter för utbyte av nationell och internationell trafik. Detta stamnät är uppbyggt i redundanta ringstruktur med en kapacitet på minst 10 Gbit/s vilket garanterar en mycket hög tillgänglighet och korta svarstider.

Förbindelsetyp

Fast Internetanslutning via fiber med obegränsad trafikmängd. Valbar kapacitet mellan 10-1000 Mbit/s.

Kapacitet

Den faktiska överföringskapaciteten kan variera från en tidpunkt till annan beroende på tekniska förutsättningar. Bredband2 eftersträvar emellertid att leverera minst 80 % av aktuell kapacitet i enlighet med Post- och Telestyrelsens riktlinjer.

Tilldelning av IP-adress

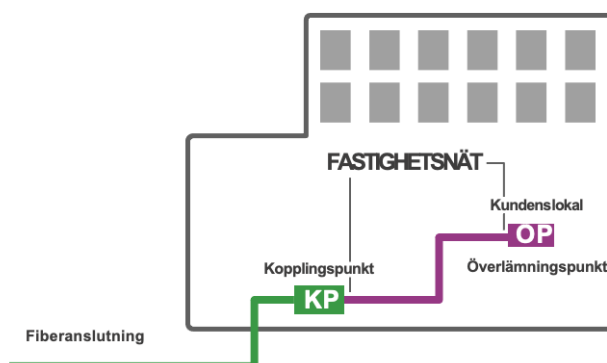
Tjänsten levereras med 1 (en) dynamisk IPv4-adress (DHCP). I vissa nät där dynamisk IPv4-adress inte kan levereras tilldelas i stället 1 (en) fast publik IPv4-adress.

Installation

Bredband2 ansvarar för att leverera Tjänsten till en kopplingspunkt som normalt sett är placerad i ett låst källareutrymme i den fastighet som tillhör aktuell leveransadress och därifrån vidare till Kundens lokal vilken benämns som överlämningspunkt.

Fastighetsnät

Kunden ansvarar för att det finns ett fungerande koppar- eller fiberbaserat fastighetsnät installerat från Bredband2:s kopplingspunkt till överlämningspunkt. Om Bredband2 ska installera ett fastighetsnät eller besiktiga och åtgärda eventuella fel i befintligt nät, kan kunden beställa detta som ett tillval.



Driftsövervakning

Bredband2:s stamnät och annan kritisk infrastruktur övervakas 24 timmar per dygn, 7 dagar i veckan, 365 dagar om året av en egen drift- och övervakningscentral, NOC (Network Operation Center). För att snabbt kunna lokalisera och åtgärda driftstörningar använder Bredband2 avancerade övervaknings- och larmsystem som ständigt registrerar och rapporterar om händelser i stamnät, anläggningar, utrustning och förbindelser.

Avtalad servicenivå – SLA

Felanmälan kan göras under årets samtliga dagar via nedanstående kontaktvägar. Omfattande fel ska emellertid alltid anmälas per telefon. Bredband2:s tekniska support är tillgänglig under måndag-fredag mellan kl. 10-18.

Telefon: 0770-81 10 10 val 3

E-post: servicedesk@bredband2.se

Garanterad tillgänglighet 99,6%

Supportfönster

Helgfria vardagar Kl. 08-18

Lördag-söndag och svensk helgdag Nej

Åtgärdsfönster

Måndag-fredag Kl. 10-18

Lördag-söndag och svensk helgdag Nej

Åtgärdsstimmar 8 timmar

Responstid

Begränsat fel < 6 timmar

Omfattande fel < 2 timme

Servicefönster

Måndag eller fredag Kl. 00-06

Reducering av månadsavgift

Vid nedtid har kunden rätt till ersättning i form av reducerad månadsavgift på nästkommande faktura. Ersättningen utgår efter 4 timmar med 1,5 % av tjänstens månadsavgift per påbörjad 4-timmarsperiod under angivet åtgärdsfönster (i det här fallet 8 timmar per vardag) och kan ej överstiga 100 % av tjänstens månadsavgift. Kunden måste begära ersättning enligt anvisat dokument senast inom 15 arbetsdagar fr.o.m. datumet för åtgärdat fel.

Definitioner

Nedanstående definitioner förklarar vad som avses med respektive begrepp i detta dokument.

Begränsat fel

Fel som orsakar nedsatt prestanda men tjänsten är fortfarande tillgänglig.

Det klassificeras som begränsat fel om kunden inte godkänner att tjänsten tas ur drift för felavhjälpning.

Felanmälan

Kunden felanmäler till Bredband2 enligt anvisningar och erhåller ett ärendenummer för mottagen felanmälan. I annat fall har kunden ej rätt till ersättning i form av reduktion av tjänstens månadsavgift.

Felavhjälpning

Bredband2 undersöker och åtgärdar fel fjärrledes och/eller fysiskt på plats.

Nedtid

Tidsintervallet inom aktuellt åtgärdsfönster från mottagen felanmälan tills att Bredband2 har åtgärdat ett omfattande fel.

Omfattande fel

Fel som orsakar kraftigt nedsatt prestanda eller att tjänsten inte är tillgänglig. Att det klassificeras som omfattande fel innebär att tjänsten kan tas ur drift för felavhjälpning.

Responstid

Tidsintervallet inom aktuellt åtgärdsfönster från mottagen felanmälan tills att Bredband2 påbörjar felavhjälpning.

Servicefönster

De tidpunkter inom vilka Bredband2 kan i förebyggande syfte ta tjänsten ur drift för planerat underhåll vilket kan ske en gång per vecka under maximalt fyra timmar.

Supportfönster

De tidpunkter som Bredband2 finns tillgänglig för kundens felanmälan.

Åtgärdsfönster

De tidpunkter inom vilka Bredband2 utför felavhjälpning.

Åtgärds tid

Maximalt antal timmar per dygn som Bredband2 utför felavhjälpning inom angivet åtgärdsfönster.