

Tjänstebeskrivning Nätverk Total

Denna tjänstebeskrivning redogör för vad som gäller för Bredband2s tjänst Nätverk Total. Tjänsten omfattar tre huvudkomponenter – Brandvägg, Switch och WiFi – och levereras som en komplett tjänst där varje funktion integreras som Bredband2 ansvarar för.

Tjänsten förutsätter en tillgänglig Internettjänst med tillräcklig kapacitet.

Inköpsstruktur:

1. **Brandvägg**
2. **Switch**
3. **WiFi**

Paketeringen köps antingen som helhetskoncept eller uppdelat i bara Brandvägg eller Switch tillsammans med WiFi.

Tjänsten WiFi förutsätter tjänsten Switch.

Tjänstens omfattning

Tjänsten, och dess deljänster, levereras oberoende av val av Bredband2:s hårdvaruleverantör och bygger på en standardiserad process. Processen omfattar i huvudsak tre faser:

4. **Design:** Behovsanalys, förstudie och designförslag inklusive val av deljänster och kapacitet.
5. **Leverans:** Konfigurering, eventuell installation, test och driftsättning enligt godkänd plan.
6. **Support och livscykel:** Övervakning, ärendehantering, underhåll, utbyte av trasig utrustning och programuppdateringar.

Tjänstens specifika tekniska egenskaper, funktionalitet och möjliga tillval regleras i separata bilagor utifrån vald hårdvaruplattform.

Brandvägg

För brandväggstjänsten används hårdvara som är anpassade till olika behov, där val av modell görs baserat på kundens specifika krav på nätverksprestanda och säkerhet.

Brandväggen placeras hos kunden eller i ett datacenter.

Tjänsten levereras med rekommenderade standardinställningar, men kan anpassas. Funktioner i basutförande inkluderar NAT, portforwarding, och 5 konfigurationsändringar per år.

Switch

Switchar används för att bygga ett tillförlitligt lokalt nätverk med full kontroll över portar, PoE och VLAN. VLAN-konfiguration är obegränsad och port-hastighet kan justeras. Administration sker centralt via webbportal.

För switchtjänsten används modeller beroende på kundens behov av portar och PoE-kapacitet.

Tjänsten övervakas och hanteras av samma gränssnitt som WiFi som tjänst och när Kunden beställer båda tjänsterna får man fullständig insyn av WiFi och Switch

Bredband2

Tjänstebeskrivning Nätverk Total
Version 2025.09

WiFi

WiFi-tjänsten är avsedd för lokaler med normala täckningskrav. Den bygger på 802.11-standarden och inkluderar installation. WiFi designas för att möta verksamhetens krav på prestanda, säkerhet och skalbarhet. Accesspunkter dimensioneras enligt angiven yta.

Roller och ansvar

Leverantörens ansvar

Bredband2 ansvarar för design, installation, support, drift, och underhåll. En utsedd leveransledare samordnar implementationen. Vid beställning av alla tre tjänstekomponenter ingår installation på plats. Vid delbeställningar skickas utrustning med fjärrstöd för egen installation.

Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att:

7. Tillhandahålla planritningar och tillgång till lokaler
8. Säkerställa att el, nätverksuttag, rackplats finns enligt krav
9. Utse kontaktperson under projektet
10. Underlätta tillträde för installation
11. Följa Bredband2:s installationsanvisningar

Leverans och driftsättning

När tjänsten är driftsatt skickas en Klarrapport till kunden. Kunden har tre arbetsdagar att inkomma med synpunkter, annars betraktas leverans som godkänd. Fakturering startar från detta datum.

Vid avtalets slut returneras all utrustning inom 30 dagar. Returfraktsedel tillhandahålls. Ej returnerad eller skadad utrustning debiteras.

Servicenivåer (SLA)

Tjänster levereras i Basutförande med servicenivå Basic med nedanstående tillägg:

12. Vid hårdvarufel ersätter Bredband2 utrustningen med motsvarande utrustning.
13. Bredband2 tillhandahåller returfraktsedel där Kunden ansvarar för bytet av utrustningen och returnerar utbytta enheter inom 30 arbetsdagar. Utebliven retur debiteras enligt vid var tid gällande prislista.

Utökat SLA för Tjänster kan avtalas om Bredband2 även levererar Bredbandstjänst till den adress där Tjänster levereras.

I det fallet kan SLA-nivå för Tjänster avtalas som högst till samma nivå som den som avtalas för Bredbandstjänst.

Utökat SLA (tillval vid internetleverans av Bredband2):

14. Kortare svarstider
15. Utökad support (ex. 24/7)
16. Matchar nivån på avtalad bredbandstjänst

Bredband2s SLA-nivåer definieras i aktuell Tjänstebeskrivning för SLA.

Migreringstjänster

För smidig implementation erbjuder vi:

17. **Nätdesign:** Täckningsplaner och specifikation utifrån lokaltyp, användningsbehov och m²
18. **Projektleddning:** Rekommenderas vid flera tjänsteområden eller samordning med extern part
19. **Utökat leveransstöd:** Installation på plats, inklusive eventuell extern utrustning
20. **WiFi-nätplanering:** För komplexa miljöer (t.ex. industri, skyddsrum, utomhus)

Start av Tjänst

Bredband2 kontrollerar den driftsatta tjänsten och skickar därefter en klarrapport till kunden om att leveransen är slutförd.

Om kunden inte godkänner klarrapporten ska det meddelas Bredband2 senast inom tre (3) arbetsdagar efter att klarrapporten har skickats.

Har ingen invändning kommit Bredband2 tillhanda tre (3) arbetsdagar efter skickad klarrapport klassas denna dag som faktiskt leveransdatum.

Fakturering och avtalstid för tjänst börjar fr.o.m. detta datum (faktiskt leveransdatum).

Avslut av tjänsten

När avtalet för tjänst avslutas ansvarar kunden för att enheterna monteras ner och returneras inom 30 arbetsdagar. Bredband2 tillhandahåller returfraktsedel.

Vid utebliven retur eller om den återsända utrustningen inte fungerar, har Bredband2 rätt att debitera kunden för utrustningens värde.

I takt med avveckling av tjänsten kan kunden förlänga avtalet med tre månader i taget.

Övrigt

Specifika bilagor anger:

- Bilaga A: Nätverk Total - Tekniska specifikationer, funktionalitet och tillval
- Bilaga B: Nätverk Total Plus - Tekniska specifikationer, funktionalitet och tillval

Denna tjänstebeskrivning gäller oavsett teknisk plattform, om inget annat anges i bilagorna.