

Tjänstebeskrivning: Fiber City

Denna tjänstebeskrivning specificerar villkoren för bredbandstjänsten **Fiber City** ("Tjänsten") som Bredband2 levererar i öppna stadsnät och tillhandahåller till företagskunder.

I dokumentet framgår vad som ingår som standard i Tjänsten och vilka tillval som kan tillhandahållas därutöver beroende på förutsättningar i aktuellt fall.

Kunden beställer Tjänsten av Bredband2 via ett skriftligt avtal ("Kundavtal").

Innehållsförteckning

1. Om tjänsten	2
1.1 Leveransförutsättningar	2
1.2 Accesstyp	2
1.3 Överföringskapacitet	2
1.4 IP-adressering	2
1.5 Avlämning	2
2. Support och service	3
2.1 Driftövervakning	4
2.2 Felavhjälpning	4
2.2.1 Prestandaproblem	4
2.2.2 Kompensation vid Otillgänglig tid	4
3. Beställningsvillkor	5
3.1 Leveranstid	5

1. Om tjänsten

Bredband2s stamnät är anslutet till ett 170-tal öppna stadsnät runtom i Sverige och samtliga viktiga knutpunkter för utbyte av nationell och internationell datatrafik. Tjänsten kan tillhandahållas endast till fastigheter som är anslutna till dessa öppna stadsnät vars olika utbud och priser framgår av Bredband2s hemsida.

1.1 Leveransförutsättningar

Tjänsten förutsätter att Kundens fastighet är ansluten till aktuellt stadsnät via en aktiv fiberförbindelse och installerad stadsnätsutrustning ("Stadsnätsanslutning"). Därtill ska en fungerande koppar- eller fiberförbindelse vara installerad ("Fastighetsnät") mellan den plats där Kunden använder Tjänsten ("Användarställe") och där Stadsnätsanslutningen lämnas av ("Kopplingspunkt").

Installation eller andra åtgärder av Stadsnätsanslutning och Fastighetsnät ingår ej i Tjänsten och är således inte Bredband2s ansvar. Villkoren för dessa leveransförutsättningar regleras normalt i ett avtal mellan aktuellt stadsnät och fastighetsägaren. Vidare kan dessa villkor regleras i ett avtal mellan aktuellt stadsnät och Kunden om detta stadsnät har som krav att separat avtal mellan dessa parter ska tecknas.

1.2 Accesstyp

Tjänsten ger tillgång till en fast Internetaccess via optisk fiber.

1.3 Överföringskapacitet

I Tjänsten ingår en obegränsad trafikmängd och datatrafik kan skickas och tas emot samtidigt. Tjänsten har en teoretisk maximal överföringskapacitet som framgår av Avtalet. Att den faktiska hastigheten kan variera från en tidpunkt till annan beror på tekniska förutsättningar såsom t.ex. aktuell trafikbelastning i stamnät och stadsnät samt faktorer såsom fastighetsnät, Kundens utrustning, kablage, antalet samtidiga användare etc. Om den faktiska hastigheten är lägre än sextio (60) procent av Tjänstens maximala överföringskapacitet kan fel i Tjänsten föreligga och ska hanteras därefter.

Om inget annat anges i Avtalet levereras Tjänsten med en symmetrisk överföringskapacitet vilket innebär att ned- och uppladdningshastigheten är densamma. Om asymmetrisk kapacitet levereras anges det i Avtalet som 100/10 Mbit/s exempelvis vilket innebär 100 Mbit/s som nedladdningshastighet och 10 Mbit/s som uppladdningshastighet.

1.4 IP-adressering

Tjänsten levereras med en (1) publik IPv4-adress vars tilldelning är dynamisk eller statisk beroende på vad aktuellt stadsnät kan leverera. Om statisk IP-adressering är möjlig kan maximalt 5 st statiska IP-adresser väljas som tillval. Statiska IP-adresser tillhör Bredband2 och återlämnas vid en uppsägning av Tjänsten.

1.5 Avlämning

Kunden ansluter kompatibel utrustning till Tjänsten för att använda Tjänsten för avsett ändamål. Om Tjänsten levereras med dynamisk IP-adressering kan tillvalet Router Företag tillhandahållas.

Aktuellt stadsnät lämnar av Tjänsten via passivt nätverksuttag, fiberkonverter, accesswitch eller annan motsvarande utrustning med en (1) aktiv fysisk RJ45-port ("Stadsnätsuttag") såtillvida Bredband2 inte

informerar Kunden om annat. Stadsnättsuttaget kan vara placerad vid Kopplingspunkten eller Användarstället beroende på det aktuella stadsnätets val av placering.

2. Support och service

Bredband2s kundservice för företagskunder ("Service Desk") tillhandahåller teknisk support och annan service i enlighet med villkoren för Tjänstens servicenivå vilken specificeras nedan.

Supportfönster		Statusrapport	
Helgfri vardag	Kl. 08-17	Begränsat fel	Nej
Lör-söndag och svensk helgdag	Nej	Omfattande fel	Nej
Åtgärdsfönster		Underhållsarbete	Nej
Helgfri vardag	Kl. 09-17	Klarrapport	
Lör-söndag och svensk helgdag	Nej	Begränsat fel	Ja
Responstid		Omfattande fel	Ja
Begränsat fel	< 6 timmar	Underhållsarbete	Nej
Omfattande fel	< 2 timmar	Incidentrapport	
Servicefönster		Omfattande fel	Nej
Måndag eller fredag	kl. 00-06		

Om Service Desk behöver prioritera hanteringen av supportärenden görs det i följande ordning: Fiber Business-tjänstens servicenivå SLA Premium har första prioritet (högst), SLA Extended har andra prioritet och SLA Basic har tredje prioritet samt Fiber City-tjänstens servicenivå har fjärde prioritet (lägst). Omfattande fel har första prioritet (högst), Begränsat fel har andra prioritet, teknisk support har tredje prioritet samt övriga serviceärenden har fjärde prioritet (lägst).

Nedan definieras vad som avses med följande benämningar:

Fel	Avvikelse i Tjänstens funktionalitet och kvalitet såsom t.ex. prestandaproblem. Konstaterade fel klassificeras som Begränsat fel alternativt Omfattande fel.
Felavhjälpning	De åtgärder som vidtas för att avhjälpa Begränsat fel och Omfattande fel. Dessa åtgärder kan vidtas på distans och/eller på plats i Kunden fastighet beroende på vad som krävs i aktuellt fall.
Begränsat fel	Avvikelse av mindre betydelse som inte innebär att Tjänsten är otillgänglig (t.ex. prestandaproblem).
Incidentrapport	Vid avhjälp fel kan skriftlig rapport erhållas efter begäran. Rapporten innehåller tidsangivelser för felanmälan och avhjälp fel, orsaksförklaring och vidtagna åtgärder.
Klarrapport	Avhjälpt fel eller slutfört underhållsarbete rapporteras via telefon eller e-post.
Omfattande fel	Avbrott eller annan omfattande avvikelse som innebär att Tjänsten är otillgänglig. Om Kunden inte godkänner att Tjänsten tas ur drift för felsökning klassificeras Felet som Begränsat fel.
Otillgänglig tid	Tidsperioden för Omfattande fel under Åtgärdsfönstret från registrerad Felanmälan till lämnad Klarrapport. Följande räknas ej som Otillgänglig tid: <ul style="list-style-type: none">- Om Tjänsten tas ur drift på Kundens begäran eller Kunden beställer en förändring av Tjänsten.- Vid fel i Fastighetsnät eller avbrott i strömförsörjning alternativt till följd av Kundens utrustning, egna handlingar eller förändringar.

- Om Kunden ej är behjälplig i Felavhjälpningen eller begär att Bredband2 ska senarelägga tiden för Felavhjälpning.
- Om Tjänsten tas ur drift inom Servicefönstret och övriga förhållanden som anges i Bredband2s Allmänna villkor.

Responstid	Den tid inom Supportfönstret som Service Desk påbörjar Felavhjälpning från det att Felanmälan ha registrerats av Service Desk.
Servicefönster	Reserverad tidpunkt för underhållsarbete av Bredband2s stamnät vilket får förekomma maximalt en (1) gång per vecka under fyra (4) timmar. Om Tjänstens tillgänglighet kan påverkas ska Kunden informeras minst fem (5) arbetsdagar i förväg. Undantag kan göras vid akuta situationer i syfte att förhindra längre driftavbrott.
Statusrapport	Under tiden för när felavhjälpning eller underhållsarbete pågår rapporterar Service Desk om ärendets aktuella status via telefon eller e-post.
Supportfönster	Den tidpunkt som Service Desk kan kontaktas per telefon gällande felanmälan och teknisk support
Åtgärdsfönster	Den tid under vilken Service Desk utför Felavhjälpning och som ligger till grund för att beräkna Otillgänglig tid.

2.1 Driftövervakning

Bredband2s stamnät övervakas dygnet runt under årets samtliga dagar och är redundant uppbyggt med alternativa framföringsvägar. För att snabbt lokalisera och åtgärda driftstörningar används avancerade larmsystem som rapporterar i realtid om avvikelser i stamnätet. Därtill erhåller Bredband2 information fortlöpande från stadsnäten om driftstörningar i dessa nät.

2.2 Felavhjälpning

Om Kunden upptäcker fel i Tjänsten ska det anmälas snarast till Service Desk vars kontaktuppgifter framgår av Bredband2s hemsida. Omfattande fel ska anmälas per telefon. Mottagen felanmälan registreras med ett unikt ärendenummer och i ärendet dokumenteras samtliga utförda aktiviteter.

Inom Responstiden ska Service Desk påbörja Felavhjälpningen och undersöka om Kundens anmälda fel orsakas av en känd driftstörning i Bredband2s stamnät eller aktuellt stadsnät. Vid behov felsöker Service Desk tillsammans med Kunden för att utesluta dennes egen utrustning, kablage etc. som möjliga felkällor. Om felet kvarstår görs en bedömning om det gäller Begränsat fel eller Omfattande fel. Därefter eskalerar Service Desk ärendet internt eller skickar felanmälan vidare till aktuellt stadsnät för fortsatt felsökning.

2.2.1 Prestandaproblem

Om den faktiska hastigheten är lägre än sextio (60) procent av Tjänstens maximala överföringskapacitet ska Kunden följa Service Desks anvisningar och mäta hastigheten vid olika tidpunkter och med en dator som är direktansluten med nätverkskabel. För att utesluta dessa som möjliga felkällor om felet kvarstår, ska Kunden även testa med en annan dator och nätverkskabel. Därefter görs en analys av mätresultaten och bedömning av vilka andra åtgärder som är lämpliga att vidta för att avhjälpa felet.

2.2.2 Kompensation vid Otillgänglig tid

Tjänsten erbjuder en tillgänglighet om 99,6% och den mäts per kalendermånad (30 dagar x 24 timmar = 720 timmar). Vid Otillgänglig tid om fyra (4) sammanhängande timmar eller längre under Åtgärdsfönstret kan Kompensation erhållas i form av en kreditering på Kundens nästkommande faktura. Kompensation ska begäras skriftligen inom femton (15) arbetsdagar fr.o.m. datumet för lämnad Klarrapport och i begäran ska ärendenumret för Kundens Felanmälan anges.

Kompensation beräknas med 1,5% per påbörjad 4-timmarsperiod (h) under Åtgärdsfönstret och utgår med maximalt 100% av Tjänstens månadsavgift oavsett antal Omfattande fel och omfattning av Otillgänglig tid under en kalendermånad. Vidare utgår Kompensation endast för den Tjänst vars leveransadress felet kan härledes till.

Otillgänglig tid (h)	0-4	4-8	8-12	12-16	16-20	20-24	24-28	28-32	32-36	36-40	40-44
Kompensation (%)	0	1,5	3	4,5	6	7,5	9	10,5	12	13,5	15

3. Beställningsvillkor

I Avtalet anges följande beställningsuppgifter och, om angivna uppgifter inte stämmer, tecknas nytt Avtal.

- **Beställningstyp** Om Avtalet avser en förändring av befintlig Bredband2-tjänst ("Omförhandling") eller en leverans av en ny tjänst ("Nybeställning").
- **Leveransadress** Användarställets leveransadress.
- **Stadsnätstillhörighet** Aktuellt stadsnät som Användarstället enligt Kunden är anslutet till och som Bredband2 ska använda för att leverera Tjänsten.
- **Tjänst** Tjänstens maximala överföringskapacitet, IP-adressering och eventuella tillval.

3.1 Leveranstid

Leveranstiden varierar beroende på Beställningstyp och leveransförutsättningar i aktuellt fall. Om Kundens beställning ska slutföras snarast möjligt ska tillvalet Prioriterad leverans beställas. I så fall påbörjas Kundens beställning inom en arbetsdag efter att Bredband2 har mottagit Avtalet. Om Kundens beställning inte påbörjas inom denna tid makuleras kostnaden för detta tillval.

Snarast möjligt efter Bredband2s leveransavdelning har mottagit Avtalet och undersökt rådande förutsättningar, görs en beräkning av leveranstiden och när Kundens beställning kan slutföras som tidigast. Därefter planerar Bredband2 ett leveransdatum i samråd med Kunden.

Om andra än Kunden finns i Kundens fastighet ska Kunden snarast möjligt vid Bredband2s begäran meddela uttagsnummer, lokal-ID eller annan identifikationsuppgift som Stadsnätet använder för Stadsnätsuttaget ("Stadsnätsbeteckning").

Om Kundens beställning avser ett byte av annan leverantör till Bredband2, ansvarar Kunden för att säga upp befintligt avtal hos denna leverantör. Kunden ska även meddela Bredband2 aktuellt urkopplingsdatum som befintlig tjänst avslutas för att möjliggöra inkoppling av Tjänsten vid detta datum.

När Kundens beställning är slutförd skickar Bredband2 en rapport till Kunden med denna information och detta datum klassificeras som Faktiskt leveransdatum. Kunden ska pröva Tjänsten omedelbart och reklamera eventuella avvikelser skriftligen till Bredband2 senast inom tre (3) arbetsdagar. I annat fall ska den slutförda leveransen anses som godkänd av Kunden. Tjänstens avtalstid och fakturering börjar gälla fr.o.m. Faktiskt leveransdatum.
