

## Tjänstebeskrivning: Fiber City Select

---

*Fiber City Select* 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 redundant 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 är beroende på det aktuella Fastighetsnätet i fastigheten.

- **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 istället 1 (en) fast publik IPv4-adress.

### Installation

---

Förutsättningen för att beställa Fiber City Select är att Fastighetsägaren har Tjänsten Fiber Fastighet från Bredband2 samt att det finns ett Fastighetsnät/Spridningsnät till leveransadressen där Tjänsten ska levereras. 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/Spridningsnät

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

### 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. Telefontider till Bredband2:s tekniska support hittar du på Bredband2:s hemsida under företag.

**Telefon:** 0770-81 10 10 val 3

**E-post:** [servicedesk@bredband2.se](mailto: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

Åtgärdstimmar 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 reducering 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.

### **Åtgärdstid**

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