

Version 2021.0.1

## Serviceansvar

Denna bilaga beskriver Bredband2s respektive Fastighetsägarens Serviceansvar för det fall Parterna inte ingått avtal om serviceavtal av Fastighetsnät (FTTB), Fastighetsnät (FTTH) och Områdesnät.

För definitioner se Bilaga *“Definitioner Fastighetsanslutning”*.

### Aktiv nätövervakning

Bredband2 har en aktiv övervakning av hela sitt bredbandsnät, dygnet runt, årets alla dagar. Övervakningen omfattar Access-switchar samt all övrig utrustning i Bredband2s Nät. Bredband2 tar hand om larm från nätet och genomför fjärrmässig analys och om möjligt fjärrmässig felavhjälpling.

I de fall det krävs åtgärd av tekniker i fält har Bredband2 tillgång till en rikstäckande organisation av tekniker som hanterar alla förekommande felsituationer. Vid större felsituationer arbetar dessa dygnet runt, med stöd av Bredband2s expertis.

I de fall reservdelar krävs har Bredband2 avtal med logistikpartners som distribuerar reservdelar över hela landet.

### Ägande och serviceansvar

- Eventuellt Områdesnät ägs av Fastighetsägaren, som har Serviceansvar för detta.
- Fastighetsnätet ägs av Fastighetsägaren, som har Serviceansvar för detta.
- RJ45-uttag vid respektive Slutkunds Överlämningspunkt ägs av Fastighetsägaren. Bredband2 har Serviceansvar för RJ45-uttag, vilket innebär att Bredband2 ersätter RJ45-uttag som är behäftad med Fel efter Felanmälan från Boende eller Fastighetsägare. I dessa fall fakturerar Bredband2 Fastighetsägaren för felavhjälpling av RJ45-uttag, 1495 kr exklusive moms per RJ45-uttag. Detta under förutsättning att RJ45-uttag inte omfattas av leveransgaranti enligt Bilaga Installation
- Eventuell Bredbandsswitch ägs av Bredband2 som även har Serviceansvar för denna. Endast Bredband2 har rätt att managera Bredbandsswitch, vilket innebär att endast Bredband2 har rätt att logga in i denna, eller på annat sätt påverka dess konfiguration.
- Tjänstespecifik hårdvara regleras avseende ägande och Serviceansvar beroende av kollektivt eller individuellt avtal med Bredband2. I kollektiva avtal äger Fastighetsägaren tv-box, trådlös router och eventuell telefoniadapter, Bredband2

har Serviceansvar under avtalstid. För individuella avtal gäller ägande och serviceansvar enligt avtal mellan Slutkund och Bredband2.

Schematisk beskrivning av ägande och serviceansvar för kablage och utrustning placerad hos avtalspart respektive Slutkund.

|                                         | Access-switch | Fastighetsägare | RJ45-uttag        | Eventuell Bredbandsswitch | Spridningsnät, Bostadsnät, Fastighetsnät | Utrustning efter Överlämningspunkt   |
|-----------------------------------------|---------------|-----------------|-------------------|---------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|
| Placering                               | Bredband2     | I Fastighet     | Överlämningspunkt | Överlämningspunkt         | Lägenhet                                 | Lägenhet                             |
| Ägare                                   | Bredband2     | Fastighetsägare | Fastighetsägare   | Bredband2                 | Fastighetsägare                          | Bredband2, Fastighetsägare, Slutkund |
| Slutkund Ansvar utförande serviceåtgärd | Bredband2     | Fastighetsägare | Fastighetsägare   | Bredband2                 | Fastighetsägare                          | Bredband2, Slutkund                  |
| Ansvar betalning serviceåtgärd          | Bredband2     | Fastighetsägare | Fastighetsägare   | Bredband2                 | Fastighetsägare                          | Bredband2, Slutkund                  |

## Bredband2s hantering av Nätfel

1. Bredband2s utrustning larmar om samtliga Slutkunder anslutna till en Access-switch drabbas av Fel, dvs ett Nätfel uppstår. Detta gör det möjligt för Bredband2 att ge sina Slutkunder information om ett pågående Nätfel, t.ex. när Felet beräknas vara åtgärdat.
2. I de fall Bredband2s analys visar att Nätfelet endast berör Access-switch kontaktas Fastighetsägarens tekniske kontaktperson för att verifiera om strömförsörjningen fungerar, eller om det finns andra omständigheter som förorsakat Nätfelet. Om så inte är fallet, och felet inte kan avhjälpas fjärrmässigt, skickar Bredband2 en tekniker för att felsöka.
3. Prioritering av felavhjälpning av Nätfel som inte går att åtgärda fjärrmässigt är beroende av antal drabbade Slutkunder: fler drabbade Slutkunder medför högre prioritet. Maximal åtgärdsstid för Nätfel är 24 timmar för privatkund respektive 12 timmar för företagskund inom ramen för Servicetid – se bilaga Service Level Agreement Fastighetsanslutning.

Version 2021.0.1

## Planerade arbeten i Bredband2s Nät

Bredband2 arbetar kontinuerligt för att säkerställa hög kvalitet, säkerhet och rätt funktionalitet i Bredband2s Nät. Detta innebär att det ibland krävs arbeten i nätet som stör Boendes användning av Bredbandstjänsterna, till exempel i samband med mjukvaruuppgraderingar eller kapacitetsutökningar. Arbeten i Bredband2s Nät som innebär att Boendes användning av Bredbandstjänsterna störs, utförs så långt det är möjligt i Servicefönster, måndag till fredag kl. 00.00-06.00.

## Fastighetsägarens ansvar

För att Bredband2 ska kunna garantera service-och åtgärdstider krävs att Fastighetsägaren fullgör sitt ansvar enligt nedan.

Fastighetsägaren ansvarar för att:

- Bredband2 har tillgång till aktuella kontaktuppgifter till person som kan ge Bredband2 tillträde till nödvändiga fastighetsutrymmen vid serviceåtgärder. Ändring av kontaktuppgifter ska utandröjsmål anmälas av Fastighetsägaren till Bredband2s ingång för Fastighetsägare.
- Inom 60 minuter från den tidpunkt då Bredband2 kontaktat Fastighetsägaren ska Bredband2s servicepersonal beredas tillträde till nödvändiga lokaler inom Fastigheten i samband med serviceåtgärder. Detta gäller alla dagar kl. 07.30-24.00. Behov av tillträde till utrymmen under andra tidpunkter än servicetider angivna i ovanstående avsnitt "Felavhjälpning vid Fel som drabbar enskild Slutkund" gäller i huvudsak Nätfel.
- Utföra kontroll av strömförsörjningen av Access-switch inom 60 minuter efter Bredband2s anmodan vid Nätfel som misstänks bero på problem med strömförsörjning av Access-switch då Fastighetsägaren ansvarar för denna strömförsörjning. Fastighetsägaren ska omgående informera Bredband2 om resultatet av kontrollen, samt omedelbart agera för att avhjälpa identifierade problem. Detta gäller alla dagar kl. 07.30-22.00.
- Informera Bredband2 i god tid och senast 5 arbetsdagar innan arbete ska påbörjas som innebär att avbrott i Bredbandstjänst för anslutna Slutkunder planeras, t.ex. avbrott i strömförsörjning. Datum för avbrottet, starttid, sluttid, adress samt kontaktperson mailas till: [fas@bredband2.se](mailto:fas@bredband2.se) Bredband2s Fastighetsägarservice.
- Åtgärda Fel inom Fastighetsägarens ansvar som drabbar enskild Slutkund inom 24 timmars Maximal åtgärdstid mätt under Servicetid helgfri må-fre kl. 07.30-18.00 då Fel berör privatkund. I det fall Fel berör företagskund är Maximal

Version 2021.0.1

- åtgärdstid 12 timmar mätt under Servicetid 07.30-18.00 helgfri må-fre. Till denna kategori av fel hör bland annat Fel i Fastighetsnät orsakat av åverkan.
- Åtgärda Fel inom Fastighetsägarens ansvarsområde som medför att samtliga kunder anslutna till Access-switch är drabbade av Fel med 8 timmars Maximal åtgärdstid mätt under servicetid 07.30-22.00 alla dagar. Till denna kategori av Fel hör bland annat Fel i Områdesnät samt fel i strömförsörjning av Access-switch som kan åtgärdas av Fastighetsägaren.
- Fastighetsnät, teknikutrymme m.m. uppfyller krav enligt Bilaga Kravspecifikation.
- Bredband2s utrustning i Nätanslutningspunkten är skyddad från allmänheten, vilket även innefattar att utrustning ej ska vara åtkomlig för Boende. Detsamma gäller även kopplingspunkter i Fastighetsnät och Områdesnät.

I de fall Bredband2 inte kunnat uppfylla sitt Serviceansvar inom Maximal Åtgärdstid pga. att Fastighetsägaren underlåtit att fullgöra sina skyldigheter enligt Avtalet har Bredband2 rätt till ersättning från Fastighetsägaren för direkt och indirekt skada, exempelvis i form av berättigade ersättningsanspråk från Slutkunder.

### Felanmälan från Fastighetsägaren

- Fel som berör minst tre Slutkunder på samma tjänst kan felanmälas av Fastighetsägaren till Bredband2s Fastighetsägareservice.