

## PRODUKTSPECIFIKATION INTERNET FÖRETAG

Internetaccess Företag inkluderar följande:

- Fast Internetaccess upp till 1000Mbit/s beroende på vald tjänst
- Ethernet-gränssnitt 10/100/1000Mbit/s koppar
- Installation av kundplacerad utrustning
- Symmetrisk trafik (upp- & nedladdning mot Internet)
- 24 timmars övervakning
- Teknisk support och felanmälan
- 99,7% garanterad tillgänglighet
- Dynamisk IP-adress. Fasta adresser tillgängliga efter behov och mot tillkommande avgift

### Nät

IP Österåker har i samarbete med sina partners ett modernt och kraftfullt nät och kan därför erbjuda hög prestanda och väldigt god tillgänglighet på sina tjänster. Nätet är byggt för stora mängder datatrafik och mycket krävande kunder. IP Österåker nyttjar lokala fiberägare och operatörer för att via deras nät ansluta slutkunden. Vid installationen genomförs ett kvalitetstest av installationsteknikern som säkerställer att leveransen uppfyller avtalad nivå, både på passiv nivå (fiber) och aktiv nivå (IP-nivå).

### Tillgänglighet

Internetaccess Företag har en tillgänglighet på minst 99,7% mätt per kalendermånad. Tillgängligheten mäts från avlämningspunkten som alltid är i IP Österåkers aktiva utrustning. Tillgängligheten mäts dygnet runt, dock inte under tid som åtgår för underhåll. Tillgängligheten mäts inte under avbrott som kunden orsakat eller ansvarar för (såsom t.ex. fel i fastighets- eller områdesnätet) eller som beror på elavbrott där IP Österåkers aktiva utrustning är belägen. Avbrott räknas från den tidpunkt då kunden anmält felet till dess att felet har åtgärdats. Felavhjälpning

påbörjas inom sex (6) timmar, vardagar 08:00 – 17:00. Vid större fel som omfattar ett större antal abonnenter sker felavhjälpning dygnet runt. Avbrott som beror på omständigheter utanför IP Österåkers kontroll, exempelvis elavbrott, fel i accessnätet eller dylikt åtgärdas inte. Avisering om sådant arbete sker genom hemsidan. Högre tillgänglighet och servicenivå kan särskilt avtalas.

### Reduktion av månadsavgift

Om IP-Österåker under viss kalendermånad inte erbjuder den tillgänglighet som angivits har kunden rätt till reduktion av månadsavgiften enligt de Allmänna villkoren under förutsättning att kunden uppfyllt sina förpliktelser enligt avtalet.

### Kundens åtaganden vid krav på reduktion av månadsavgiften

Kunden åtar sig följande:

- Att anmäla fel och därvid uppge kundnummer, kundnamn, och kontaktperson.
- Att spara ärendehanteringsnummer som tillhandahålls av teknisk support.
- Att bereda IP Österåker tillträde till lokal/byggnad och utrymmen där aktiv utrustning förvaras och i rimlig omfattning bistå med assistans vid felavhjälpning.
- Att skriftligt begära reduktion av månadsavgift senast fem (5) arbetsdagar från aktuell kalendermånads utgång.

### Kundtjänst

IP Österåker nås för support, felanmälan och övriga frågor, telefonledes 08-12 44 64 80 eller mailledes [support@ip-osteraker.se](mailto:support@ip-osteraker.se). Företagskund som särskilt avtalat om servicenivå/tillgänglighet får möjlighet till direktkontakt med IP Österåkers beredskap.