

PRODUKTSPECIFIKATION INTERNET PRIVAT

Internetaccess Privat inkluderar följande:

- Fast Internetaccess upp till 1000Mbit/s, beroende på vald tjänst.
- Ethernet-gränssnitt 10/100/1000Mbit/s koppar
- Installation
- Symmetrisk trafik (upp- & nedladdning mot Internet)
- 24 timmars övervakning
- Teknisk support och felanmälan
- 99,7% garanterad tillgänglighet

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. Kunden erhåller en dynamisk IP-adress.

Tillgänglighet

Internetaccess Privat 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.

Reduktion av månadsavgift

Om IP-Österåker under viss kalendermånad inte erbjudit 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.