

Fiberband tjänstebeskrivning

De finska tjänstebeskrivningarna är de egentliga.

Om det förekommer skillnader mellan tjänstebeskrivningarna är det de finskspråkiga som gäller.

1. Allmän beskrivning

Fiberband är en fast bredbandstjänst producerad av Partel (senare Tjänsteleverantören), som möjliggör internetförbindelse för hemmabruk. Tjänsten inkluderar en fast optisk fiberförbindelse från lägenheten eller fastigheten till tjänsteleverantörens nät och vidare till internet-nätverket. Tjänsten kan levereras till de kunder som har Partels fiberanslutning. Till tjänsten finns även avgiftsbelagda tilläggstjänster till förfogande. Tjänstens tillgänglighet, pris och hastigheter kan variera områdesvis.

1.1. Fiberband

Till tjänsten finns produkter som fungerar med olika hastigheter. Giltiga priser och hastigheter finns i ikraftvarande prislista.

1.2. Tjänstens begränsningar

Den till tjänsten beställda hastigheten är en teoretisk max-hastighet.

Den verkliga hastigheten och tjänstens kvalitet kan variera även p.g.a. faktorer utom tjänsteleverantörens påverkan.

Exempelvis:

- Internet-nätets överbelastning
- Fastighetens/Husbolagets internnätets kvalitet
- Kundens apparatur i internnätet eller dess prestanda
- Användning av trådlöst nätverk
- Belastning av program som används

Vid behov utreds möjliga hastighetsfel via tjänsteleverantörens tekniska kundbetjäning.

Samtliga Fiberband-tjänster är ämnade för bruk av endast ett hushåll och fördelning av dessa mellan flera hushåll eller företag är inte tillåten.

Tjänsteleverantören har rätt att tillfälligt stänga av anslutningen ifall avvikelser i användningen som stör nätet eller andra användare observeras, t.ex. datatrafik som förorsakas av virus eller spionprogram. Öppning av stängd anslutning sker via tjänsteleverantörens Kundbetjäning. Tjänsteleverantören har rätt att filtrera e-posttrafiken i den utsträckning datasäkerheten för närvarande kräver. Exempelvis kan mottagarmängden av ett enskilt meddelande eller helhetsmängden meddelanden per dygn begränsas. Med filtrering kan även meddelanden innehållande virus och/eller skräppost begränsas. Med filtreringen kan även andra meddelanden filtreras bort. Tjänsteleverantören är inte ersättningskyldig för de skador som filtreringen av meddelanden orsakar.

1.2.1. Trafikbegränsningar på portnivå

Följande portars trafik är begränsad för konsumentanslutningar.

Port#	Protokoll	Riktning	Grund
25	TCP	UL	Stiftning eller myndighets order/rekommendation
53	UDP	DL	Stiftning eller myndighets order/rekommendation
1900	UDP	DL	Stiftning eller myndighets order/rekommendation

DL= Download, mottagning. UL= Upload, sändning.

2. Tjänstens egenskaper / Tjänstens komponenter

2.1. Ändrustning

Med fiberanslutningen kan en ändrustning som tjänsteleverantören valt levereras. Ändrustningen är kundens egendom och kunden svarar själv för ändrustningen som är ansluten till själva tjänsten. Ändrustningen är administrerad på distans av tjänsteleverantören och dess program kan vid behov uppdateras på distans av denne.

2.2. Hastighet

Tjänsten levereras med beställd hastighet.

2.3. IP -adresser

Grundleveransen av tjänsten inkluderar behövlig mängd varierande offentliga eller privata IP-adresser. Kundapparaturen får adressen i bruk för en viss tid. Adresserna är av typen IPv4.

3. Tjänstens leverans och ibruktagning

3.1. Koppling

Fiberband-anslutningen kopplas in i fastigheten via fibernätet och vidare till lägenheten via fastighetens internnät.

3.1.1. Kopplingens förutsättningar

Förutsättningen för leverans är att fastigheten finns på ett område med tjänsteleverantörens fibernät, att fastigheten är kopplat eller kan kopplas till fibernätet, att fastigheten är utrustad med behövligt internnät, samt obehindrad tillgång till nödvändiga kopplingspunkter.

3.2. Användning av tjänsten

Trygg användning av tjänsten förutsätter beaktande av datasäkerhetsåtgärder, t.ex. användning av viruskydd och brandväggar. De apparater och program som används för tjänsten bör vara säkrade med dataskydd och uppdateringarna bör skötas.

Som server för utgående e-post kan bl.a. smtp.parnet.fi -servern användas.

3.2.1. Hastighetsvariation

Fiberanslutningen fungerar huvudsakligen med den beställda hastigheten och anslutningens nominella hastighet ändrar inte nämnvärt.

Mätning av datatrafikens hastighet utförs genom att koppla in fast ethernet-förbindelse i en bryggande port på den av tjänsteleverantören levererade fiberändrustningen. Den trådlösa WiFi-förbindelsen är alltid långsammare än den fasta och flera andra faktorer påverkar hastigheten, såsom WiFi-apparatens ålder och placering, användningsgraden på WiFi-nätets frekvenser samt övriga apparaters prestanda i WiFi-nätet.

Resultatet kan även begränsas av bl.a.:

- Prestandan på browsern och dess tillägsprogram
- Begränsningar på nätet/förbindelsen hos mätserverns host (t.ex. annan operatör)
- Fiberförbindelsens samtidig annan användning (t.ex. streaming eller videopalaver)
- Begränsningar i kundens internnät (t.ex. VDSL i gammalt telefonnät)

För att mäta högre hastigheter krävs mycket bra prestanda på apparaturen som mätningen utförs med.

Mobilapparaters (smarttelefon, tablett) prestanda är endast i få fall tillräcklig då man mäter hastigheter på över 100M.

3.2.1.1. Fiberband -tjänstens hastighetsalternativ och variationsintervall (nytt internät)

Hastighet	Mottagning (Mbps)	Sändning (Mbps)
100/20 Mbps	70-100	14-20
200/50 Mbps	100-200	35-50
500/100 Mbps	250-500	70-100
1000/500 Mbps	500-1000	250-500

3.2.1.2 Fiberband-tjänstens hastighetsalternativ och variationsintervall (VDSL)

Hastighet	Mottagning (Mbps)	Sändning (Mbps)
10/10 Mbps	7-10	7-10
50/10 Mbps	35-50	7-10
100/20 Mbps	70-100	14-20

4. Stöd och underhåll**4.1. Felreparation**

Felanmälningar riktas till leverantörens Tekniska kundtjänst, tel 02 454 5019, samtalet är avgiftsfritt eller per e-post till partel(at)partel.fi. Vid mottagande av felanmälningar följer tjänsteleverantören 24/7/365 principen, d.v.s. felanmälan kan lämnas vilken tid på dygnet och vilken veckodag som helst. Felreparation utförs enligt tjänsteleverantörens process för felreparation som grundar sig på felets karaktär.

4.2. Distansövervakning

Fiberanslutningens ändrustning kan övervakas på distans av tjänsteleverantören. en del av felreparationsarbetet kan utföras med hjälp av distansövervakning, t.ex. felsökning och vid behov programuppdateringar.

4.3. Installations- och servicearbete

Installations- och servicearbete i abonnentens utrymmen sker enligt bestämmelser för servicenivå. Installationerna följer normal servicetid vardagar kl. 8 – 16. Under övriga tidpunkter följs tjänsteleverantörens övertidskutym.

Abbonenten bör ordna obehindrad tillgång till arbetspunkterna i den utsträckning som krävs för att tjänsteleverantören ska kunna utföra servicearbete. Servicebesöken inkluderas i tjänsten så vitt de berör komponenter tillhörande tjänsten och då servicebehovet har uppkommit i.o.m. normalanvändning. Servicebesök i vilka störningarna härleds till delar som inte ingår i tjänsten utan orsakas av utomstående parter eller av felanvändning av apparater debiteras av kunden.

5. Servicenivåer

5.1. Leveranstid

Om leveranstiden för installationer som sker i kundens fastighet överenskommes separat med tjänsteleverantörens leveransenhet.

5.2. Användbarhet

Tjänsteleverantören producerar Fiberbandtjänster med fortlöpande 24/7/365 princip. Målsättningen för tjänstens fortlöpande användbarhet är 99 %, bortsett från inplanerade serviceavbrott. Om serviceavbrotten meddelas bl.a. på tjänsteleverantörens webbsida.

5.3. Felreparation

Fel i tjänsten repareras enligt tjänsteleverantörens grundservicenivå för konsumentprodukter. Felreparation utförs enligt tjänsteleverantörens felreparationsprocess beroende på felets karaktär. I regel påbörjas felreparation inom 48 timmar från felanmälan under tjänstetid (vardagar 8-16).

6. Tjänstevillkor

Fiberband –tjänsten följer Partels allmänna avtalsvillkor för konsumenter. Avtalsvillkoren finns tillgängliga på tjänsteleverantörens webbsida, www.partel.fi/kundbetjning/info/avtalsvillkor-tjanstebeskrivningar/.

7. Begrepp

IP- adress

Unik adress som möjliggör internettrafik, anslutningens trafik rör sig som IP-paket.

Offentlig adress

IP-adress i offentligt internet-nät från offentlig adressrymd.

Privat adress

IP-adress i operatörens tjänstespecifika adressrymd, icke-offentlig. Rutten till offentligt internet sker via operatörens adressomvandlingssystem.

CAT5/5e/6

Kabelklass, bandbredd enligt standarddefinition (hastighetsklass).

8. Ändring av tjänstebeskrivning

Partel har rätt att ändra denna tjänstebeskrivning. Meddelande till kunden om ändring sker enligt de allmänna villkoren för konsumenter.