

## Felanmälan till tjänsteleverantören

Felanmälan ska alltid göras till din tjänsteleverantör, oavsett om felet gäller nätet eller din tjänst.

## Kundtjänst

Har du frågor om något som rör bredbandsnätet är du välkommen att kontakta vår särskilda kundtjänst för bredbandsfrågor. Telefonnummer är 08-508 39 090 och den är öppen vardagar kl 7.30 – 18.

Undrar du något över en enskild bredbandstjänst ska du i stället vända dig till tjänsteleverantörens support.

[www.stockholmshem.se/bredband](http://www.stockholmshem.se/bredband)



# Stockholmshem

Hornsgatan 128 · Box 9003 · 102 71 Stockholm · tel 08 - 508 39 000 · [bredband@stockholmshem.se](mailto:bredband@stockholmshem.se)

Ingår i koncernen Stockholms Stadshus AB



# Bredbandsguide

Oktober 2010. Produktion: InfoMera Foto: Per Aronsson Tryck: Responstryck, Borås



INNERSTADEN

# Bredbandsnätet i din lägenhet

Via bredbandsnätet kan du få anslutning till internet med riktigt hög hastighet men också telefoni och tv. Med andra ord kan du använda bredbandsuttaget i stället för telefonjacket och tv-uttaget.

I denna bredbandsguide berättar vi om hur tjänsterna fungerar och hur du gör för att koppla ihop utrustningen i lägenheten.

I bredbandsnätet finns det flera leverantörer av bredbandstjänster att välja bland, eftersom vårt nät är öppet. Du bestämmer alltså vilken av dessa som ska leverera internet, telefoni och tv i just dina bredbandsuttag.

## Så här kommer du igång

- Öppna beställningsportalen för att se hela tjänsteutbudet, instruktioner om hur den fungerar finns på sidorna 10 – 11 i denna guide. Kompletterande information om tjänsterna finns även på respektive leverantörs webbplats.
- Välj den tjänst eller de tjänster du vill ha och beställ direkt hos den leverantör som du valt.
- Din tjänsteleverantör skickar startinformation och eventuell utrustning hem till dig. Därefter ansluter du och kan börja använda dina bredbandstjänster.

## Har du frågor?

Kontakta gärna vår bredbandskundtjänst på telefon 08-508 39 090 om du undrar över något som inte besvaras här. Den är öppen alla vardagar klockan 7.30 – 18. Mer information finns också på vår webbplats [www.stockholmskem.se/bredband](http://www.stockholmskem.se/bredband).

Ringa pappa?



Titta på favoritkanalerna?



Mejla med vännerna?



**Använd bredbandsnätet!**



## Internet – surfa utan begränsningar

### Snabbare och stabilare internet i bredbandsuttaget

Med bredbandsnätet får du bästa tänkbara uppkoppling till internet. Tack vare fiberanslutning ända in i lägenheten erbjuds du bredband med hög kapacitet, ända upp till 100 Mbit per sekund i både nedladdning och uppladdning.

Nedladdning innebär att du själv hämtar något via internet, exempelvis om du köper

en ljudbok eller om någon skickar bilder till dig. Uppladdning är det omvända, det vill säga att du skickar något från din dator till någon annan eller till en webbplats.

Har du bredband via telefonnätet eller kabel-tv-nätet är kapaciteten för uppladdning alltid mycket lägre än för nedladdning. Om en internetjänst beskrivs som 100/10 är nedladdningen 100 Mbit/s och uppladdningen 10 Mbit/s, det är alltid kapaciteten för nedladdning som anges först.

#### Därför är internet bättre i bredbandsnätet

- Vårt nät är byggt för bredband, vilket ger dig bästa kvalitet och högsta hastighet.
- Tjänsterna är prisvärda och abonnemangens bindningstider är korta.
- Urvalet av leverantörer är stort och det är enkelt att byta om du inte är nöjd.
- Du kan få lika snabb hastighet för uppladdning som för nedladdning, från 1/1 ända upp till 100/100 megabit/sekund.

### Hur snabbt bredband behövs?

Internettjänster finns för alla behov. Här beskrivs vilken typ av internetanvändning som de olika hastigheterna passar för om du vill ha bra kvalitet. Tjänsteleverantörerna kan också hjälpa dig att välja rätt tjänst.

#### 1 Mbit/sekund

- Söka information, läsa tidningar, göra bankärenden och boka resor.
- Normal privat e-posthantering, det vill säga utan att ta emot eller skicka stora bilagor.

#### 10 Mbit/sekund

- Arbeta hemifrån.
- Lyssna på musik och titta på rörlig bild exempelvis på YouTube eller SVTPlay.
- Ha både internet och telefoni.
- Hämta/skicka stora filer eller bilagor till e-post.

#### 100 Mbit/sekund

- Ha både internet och flera tv-apparater inkopplade som används samtidigt.

### Skydda din dator!

Var noga med säkerheten. Tänk på att alltid använda brandvägg och anti-virusprogram. Tjänsteleverantörerna erbjuder ofta olika säkerhetslösningar. Ansluter du ett trådlöst nätverk i lägenheten så se till att dina grannar inte kan nyttja det.

Bra information om säkerhetsfrågor och mycket annat som rör internetanvändande finns på Post- och telestyrelsens hemsida, [www.pts.se/internetsakerhet](http://www.pts.se/internetsakerhet).



## Telefoni – håll kontakten med släkt och vänner

### Lägre telefonräkningar med bredbandstelefonti

Använd bredbandsuttaget i stället för det vanliga telefonjacket. Det är ett bra sätt att ringa billigare. Beställer du både internet och telefoni från samma leverantör blir abonnemangsavgiften oftast mycket låg.

Bredbandstelefonti, eller IP-telefoni, fungerar på samma sätt som vanlig telefoni. Du behöver bara en telefonidosa som du kopplar in mellan bredbandsuttaget och din telefon.

Dosan beställer du av den telefonileverantör som du väljer. Av leverantören får du också den kabel du behöver och instruktioner om hur du ansluter telefonen. När allt är inkopplat är det bara att använda telefonen precis som vanligt.

### Två abonnemangstyper

Det finns två typer av telefonabonnemang, ett som förutsätter att du också har en in-

ternettjänst och ett som du kan beställa även om du inte har någon dator. Ett abonnemang utan tillhörande internettjänst är något dyrare, men jämför man med vad avgiften för abonnemang och samtal är i det fasta telenätet finns det ändå pengar att spara.

### Koppla in flera telefoner

Har du flera telefoner i lägenheten räcker det med en telefonidosa för att ansluta dem. Genom att ansluta dosan både i bredbandsuttaget och med en så kallad mellanpropp i telefonjacket fungerar samtliga telefoner. Förutsättningen är att telefonidosan ansluts i det första jacket, det vill säga där telefonnätet kommer in i lägenheten.

Berätta för tjänstleverantören hur många telefoner du har så ser de till att du får rätt utrustning. Av leverantören får du också en utförlig installationsbeskrivning.

#### Bredbandstelefonti – enkelt och bekvämt att använda

- Du behöver varken abonnemang eller förvalsoperatör via det fasta telefonnätet.
- Du kan ringa och surfa samtidigt.
- Du behöver ingen dator för att ringa utan kan använda din befintliga telefon om det är en knapptelefon. Har du en dator kan du ringa via den om du installerar en särskild programvara.
- Du väljer själv om du vill ha kvar ditt gamla telefonnummer mot en avgift eller om du vill ha ett nytt.



**OBS!**

Vissa typer av trygghetslarm fungerar mindre bra ihop med bredbandstelefonti. Har du ett trygghetslarm så kontrollera funktionen med din larmoperatör innan du byter telefonabonnemang.



## Bredbands-tv – större utbud och nya tjänster

### Vårt tv-tittande har förändrats

Idag tittar vi på tv på ett annat sätt än för några år sedan. Både hela program och klipp finns tillgängliga i kanalbolagens databaser, där man via datorn kan se dem i efterhand. Utbudet av sändningar som säljs styckvis ökar också, exempelvis sportevenemang.

Dessa funktioner nås huvudsakligen via dator och internet, men i takt med att allt fler fått bredband, har såväl tv-apparater som digitalboxar utvecklats. Många av de interaktiva tjänsterna har blivit tillgängliga i tv:n, om den är ansluten till bredbandsuttaget. Man kan även beställa hyrfilm med hjälp av fjärrkontrollen.

### Tv via bredbandsuttaget

Eftersom kanalerna sänds digitalt får du bästa ljud och bild i din tv. Installationen är enkel och tv-leverantören förser dig med digitalbox och annan utrustning som behövs för installationen. Precis som vid de digitala sändningarna i marknätet krävs en digitalbox till varje tv.



Digitalboxen kopplas till bredbandsuttaget med en datakabel. Därefter ansluts digitalboxen till din tv-apparat med en så kallad SCART-kabel. Det är inte svårare än att koppla in en dvd-spelare.

### Leverantörernas digitalboxar

Digitalboxarna är kodade så att det bara är tv-leverantörens egna boxar som fungerar till just den leverantörens kanalutbud. Du kan alltså inte köpa en digitalbox i en elektronikaffär och använda den för bredbands-tv. Oftast har tv-leverantörerna bra erbjudanden på köp av boxar i samband med att man tecknar abonnemang.

#### Bättre bild och fler möjligheter med bredbands-tv

- Bredbands-tv sänds digitalt för bästa kvalitet på ljud och bild.
- Du får tillgång till tjänster som spel, hyrfilm och köp av enskilda program, till exempel sportsändningar, direkt till din tv-apparat.
- Interaktiva tjänster ger dig bland annat möjlighet att se tv-program som du missat i efterhand.



Se hela tjänsteutbudet på  
[www.stockholm.opennet.se/serviceguide](http://www.stockholm.opennet.se/serviceguide)

## Beställa tjänst – kom igång direkt

### Du som har dator hemma kan använda beställningsportalen

Från vilket som helst av dina bredbandsuttag kan du nå en beställningsportal. Där kan du se hela utbudet av internettjänster i nätet och även beställa den tjänst som du vill ha. Du behöver inget internetabonnemang. Gör så här:

- 1 Anslut en vanlig nätverkskabel mellan något av bredbandsuttagen och din dator. Glöm inte att aktivera det valda bredbandsuttaget i bredbandsskåpet (se instruktion på nästa uppslag).
- 2 Starta datorns webbläsare, det vill säga Explorer, Firefox, Safari eller vilken du har valt att använda.
- 3 Följ instruktionerna på skärmen och välj den leverantör och den internettjänst som du vill ha.

- 4 Fyll i dina personuppgifter och kontrollera att de adress- och lägenhetsuppgifter som fyllts i automatiskt på skärmen är riktiga. Om någon uppgift inte stämmer, avbryt och gör en felanmälan till vår bredbandskundtjänst.

När du bekräftat din beställning aktiveras din internettjänst inom en timma. Beställningsportalen är då inte längre tillgänglig, utan nästa gång du ansluter din dator till ett bredbandsuttag kommer du till den startsida du själv valt.

För att beställa telefoni och tv, eller om du i framtiden vill byta internettjänst, går du i stället till webbplatsen: [www.stockholm.opennet.se/serviceguide](http://www.stockholm.opennet.se/serviceguide). Den sidan kan du nå från vilken internetansluten dator som helst.

Om du får problem med att komma igång med en beställd bredbandstjänst ska du alltid kontakta din leverantör.

### Innan du felanmäler beställningsportalen till vår kundtjänst

- Bredbandsuttaget som du kopplat in datorn i måste vara aktiverat i skåpet. Kontrollera att rätt port är ansluten så att det finns kontakt hela vägen från datorn fram till fiberomvandlaren.
- Beställningsportalen är inte tillgänglig om du redan beställt en bredbandstjänst. Då använder du [www.stockholm.opennet.se/serviceguide](http://www.stockholm.opennet.se/serviceguide) i stället.
- Är du nyinflyttad kan den förra hyresgästens bredbandstjänst fortfarande vara aktiv. Kontakta vår kundtjänst för bredband och felanmäla.



# Koppla ihop

## Lätt att installera

Vid installationen har ett enkelt eller ett dubbelt bredbandsuttag av typen RJ45 (vanlig datakabel) monterats i samtliga rum och i hallen sitter ett bredbandsskåp dit alla bredbandsuttag är anslutna. Ett litet råd. Innan du läser vidare, ta med dig denna guide och ställ dig framför bredbandsskåpet. Då blir det lättare att följa med i den fortsatta förklaringen. Titta också på skissen här intill. Bor du i ett hus som är byggt 2007 eller senare, se nästa uppslag.

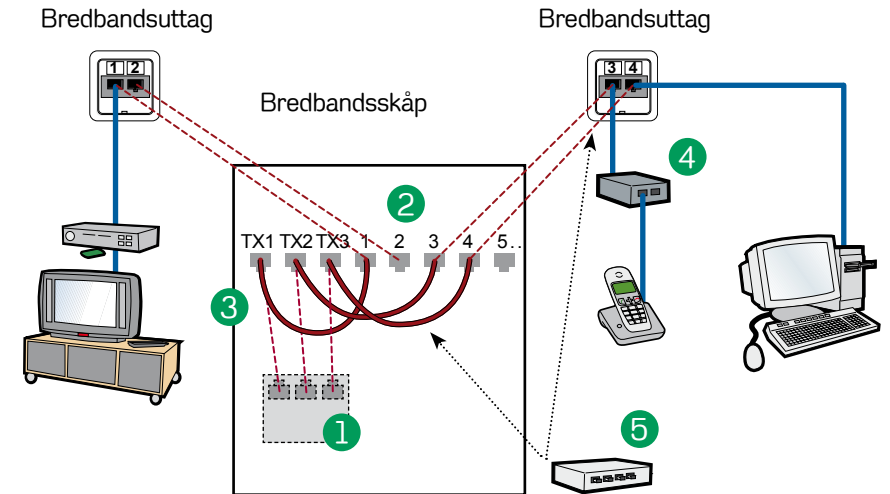
I bredbandsskåpet finns en rad med portar (uttag) som är märkta med siffror. De motsvaras av bredbandsuttagen med samma märkning ute i lägenheten. Kopplar du in exempelvis en dator i ett av uttagen måste också motsvarande port i skåpet aktiveras.

Den fiberomvandlare som kopplar ihop ditt lägenhetsnät med fastighetens sitter i skåpet. För att ett bredbandsuttag ska vara aktivt måste det finnas kontakt hela vägen från uttaget fram till fastighetsnätet.

Nätverkskabel med RJ45-kontakt.

### Kablar som behövs

- För anslutning av dator, telefonidosa och digitalbox till bredbandsuttagen används nätverkskabel med RJ45-kontakter. De finns i olika längder.
- För anslutning mellan portarna i skåpet samt mellan port och switch används samma typ av kabel, RJ45. Välj riktigt korta kablar för att undvika kabeltrassel i skåpet.
- Mellan telefon och telefonidosa används vanlig telefonkabel, RJ11. Den liknar RJ45 men är smalare. En RJ11-kabel sitter mellan basenheten och telefonjackskontakten på alla trådlösa telefoner och den kan användas för anslutning till telefonidosan.



**1** Fiberomvandlare (ej synlig)  
Via fiberomvandlaren kommer bredbandsnätet in i bostaden och den är kopplad till portarna TX1, TX2 och TX3.

**2** Panel med portar  
I bredbandsskåpet finns det en panel med numrerade portar. Uttagen i lägenheten är märkta med motsvarande siffror.

För att aktivera ett bredbandsuttag i lägenheten, anslut en kabel från TX1, TX2 eller TX3 till den port som motsvaras av det bredbandsuttag som du vill använda.

Från TX-portarna kan du aktivera tre bredbandsuttag i lägenheten.

**3** Anslutningskabel  
Vi bjuder på en kabel för anslutning i skåpet. Behöver du fler finns de i butiker som säljer hemelektronik. Kallas även patchkabel.

**4** Telefonidosa  
För att kunna ringa via bredbandsnätet krävs en telefonidosa som sätts mellan telefonen och bredbandsuttaget.

Telefonidosan har oftast en utgång även för data och kan därför fungera som en mini-switch.

**5** Switch/router/trådlöst nätverk  
Vill du använda flera än tre uttag måste du köpa en switch, router eller ett trådlöst nätverk. Den utrustningen kan antingen sättas i bredbandsskåpet mellan TX1, TX2 eller TX3 och de portar du vill använda, alternativt i något av bredbandsuttagen.

Tv och telefonidosa bör du ansluta i ett bredbandsuttag som är kopplat direkt till någon av TX-portarna i skåpet, inte via switch, se exemplet här ovanför.

Tv-switch (splitter) för flera tv-apparater  
Beställer du en tv-tjänst och vill kunna se på flera tv-apparater behövs en digitalbox till varje tv. Om inte bredbandsuttagen räcker till för att ansluta dem direkt mot TX-portarna måste du ha en särskild tv-switch att koppla in dem i. Den beställs av tv-leverantören.



## I nyare hus finns bara bredband

### Tv och telefoni i bredbandsnätet

Om du bor i ett hus som är byggt efter 2007 finns varken telefonnät eller kabel-tv indraget. I stället är det enbart via bredbandsnätet som du kan ringa och få dina tv-kanaler.

Ska du flytta in i något av våra nyare hus kan du därför inte ta med dig ett befintligt telefon- eller kabel-tv-abonnemang. I stället får du beställa ett nytt abonnemang hos någon av leverantörerna av telefoni och tv i bredbandsnätet. Information om vilka du kan välja bland hittar du på webbplatsen [www.stockholm.opennet.se/serviceguide](http://www.stockholm.opennet.se/serviceguide).

### Basutbud av tv-kanaler

I lägenheterna finns en digitalbox och allt är förberett för att du ska kunna se SVTs kanaler samt TV4 utan att teckna något

separat abonnemang. Digitalboxen tillhör lägenheten och ska lämnas kvar den dagen du flyttar ut ur lägenheten. Även switchen som sitter i bredbandsskåpet och de fyra anslutningskablarna hör till lägenhetens utrustning och får inte tas med.

### Fel på tv-sändningarna?

Det är Canal Digital som ansvarar för att du kan se de tv-kanaler som ingår i basutbudet, det vill säga SVT1, SVT2, SVT24, Barn- och Kunskapskanalen samt TV4.

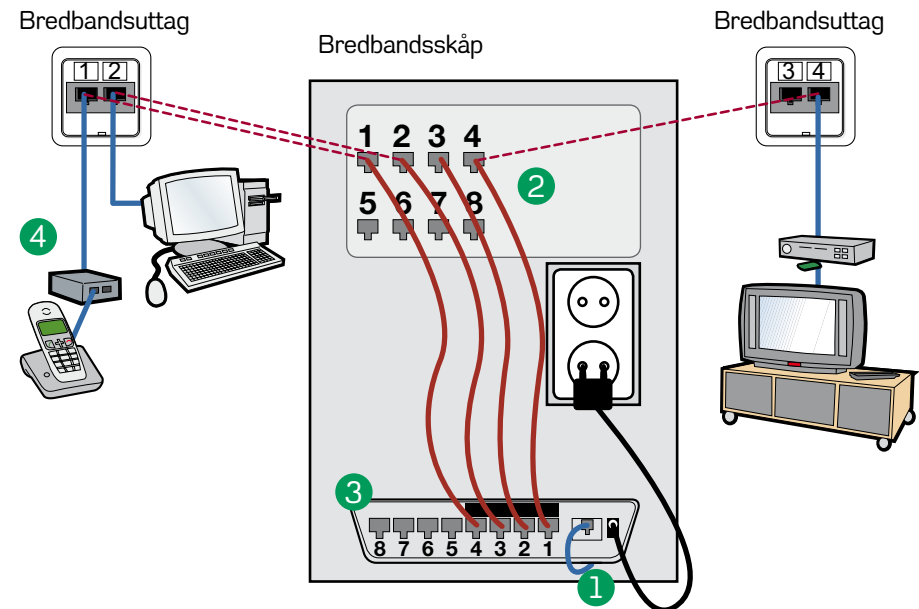
Får du något problem med de kanalerna, eller med den digitalbox som finns i lägenheten, kontaktar du Canal Digital's kundtjänst, tel 0770-33 22 11.

Har du något annat kanalpaket görs felanmälan till din tv-leverantör.

Väljer du att beställa ett helt annat tv-abonnemang och får en ny digitalbox, ska den ursprungliga boxen förvaras på ett sätt så att den är fullt funktionsduglig till nästa hyresgäst. Den digitalbox som hör ihop med ditt privata abonnemang får du givetvis ta med dig när du flyttar.

### Ansluta utrustningen

Bredbandsskåpen och utrustningen som monterats i de nyare fastigheterna skiljer sig något från det övriga beståndet. I hus byggda 2007 eller senare kopplar du ihop så här för att få tjänsterna att fungera.



- 1** Fiberomvandlare  
Via fiberomvandlaren kommer bredbandsnätet in i bostaden. Omvandlaren, som finns bakom skåpet, är ansluten till switchen och den kabeln får inte röras.
- 2** Panel med portar  
I bredbandsskåpet finns det en panel med numrerade portar. Uttagen i lägenheten är märkta med motsvarande siffror.
- 3** Switch  
I bredbandsskåpet finns en switch monterad för att du ska kunna använda upp till

åtta uttag i lägenheten. Vill du koppla in en dator i exempelvis uttag 2 ska en kabel vara ansluten från en av switchens portar till bredbandsskåpets port 2. Portarna 1 – 4 i switchen (svartmarkerade) är prioriterade, vilket innebär att om nätet överbelastas är det i första hand portarna 5 – 8 som stängs ner.

**4** Telefonidosa  
För att kunna ringa via bredbandsnätet krävs en telefonidosa som sätts mellan telefonen och bredbandsuttaget.