



bredbands-
guide

Bredbandsnätet i din lägenhet

Via vårt fibernät för bredbandstjänster kan du få anslutning till internet med riktigt hög hastighet. Dina bredbandsuttag fungerar också som telefonjack och tv-uttag vilket gör att du även kan få telefoni och tv via ditt bredband.

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

I fibernätet finns det flera tjänsteleverantörer att välja bland, eftersom vårt nät är öppet. Du bestämmer alltså vilken leverantör 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 kundtjänst på telefon 08-508 39 000 om du undrar över något som inte besvaras i denna guide. Mer information finns också på vår webbplats, www.stockholmskem.se/bredband.

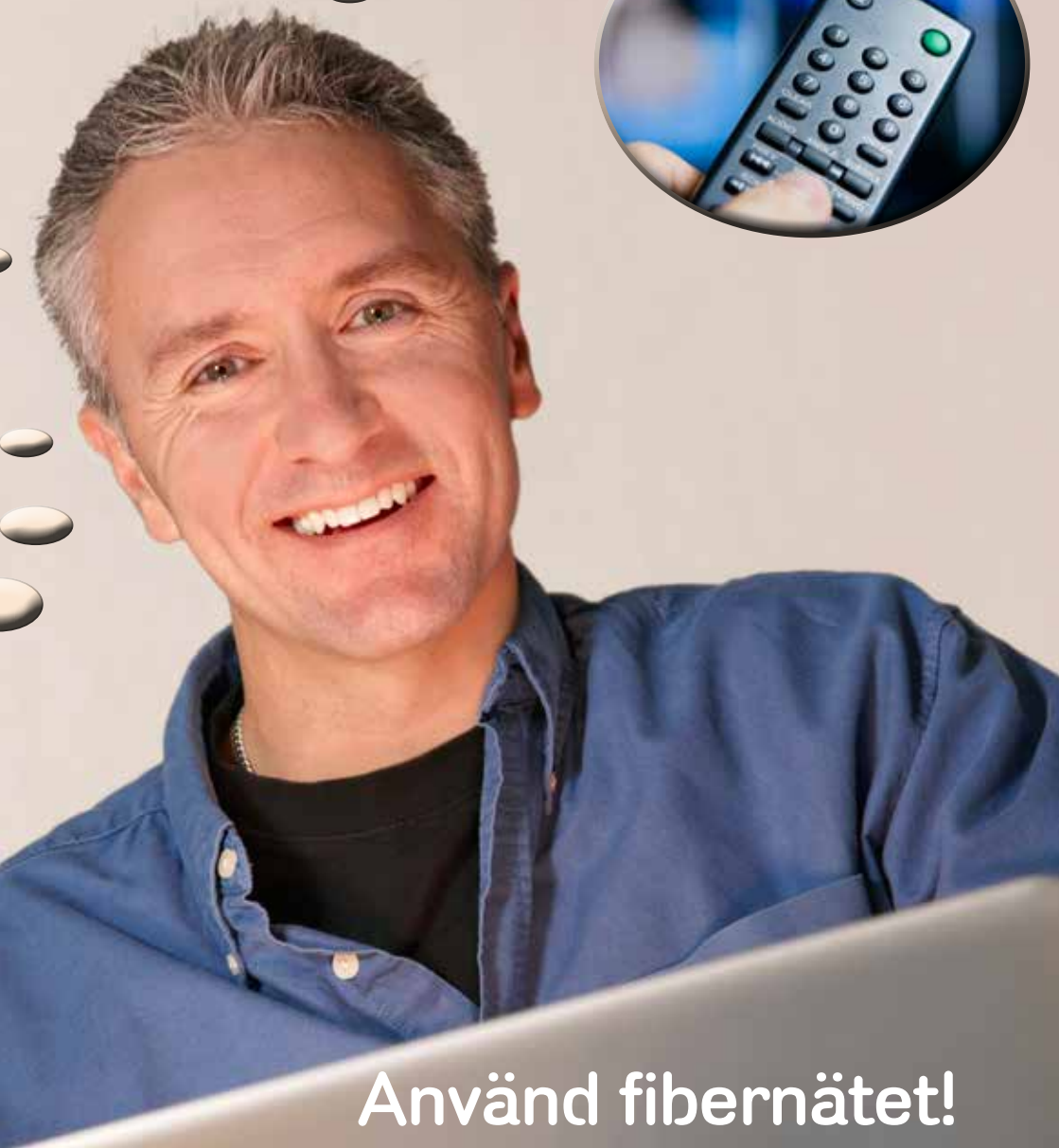
Ringa pappa?



Skypa med vännerna?



Ladda hem en film?



Använd fibernätet!

Internet – surfa utan begränsningar

Snabbare och stabilare internet i bredbandsuttaget

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

En hög nedladdningshastighet innebär att du kan ladda ner stora filer och bilder, se på streamad tv och surfa snabbare. Uppladdningshastigheten anger hastigheten när du skickar data, vilket påverkar hur snabbt du till exempel kan skicka filer och spela online.

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

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, se till att dina grannar inte kan surfa på det.

Bra information om säkerhetsfrågor och mycket annat som rör internetanvändande finns på Post- och telestyrelsens hemsida, www.pts.se/internetsakerhet.

Hur snabbt bredband behövs?

Det finns bredbandstjänster för alla behov. Här är en liten guide över vilken hastighet du kan välja för olika ändamål, om du vill ha bra kvalitet. Tjänsteleverantörerna kan också hjälpa dig att välja rätt tjänst.

0,25 – 2 Mbit/sekund

Vanligt surfande såsom bankärenden, resebokningar och privat e-post där du inte hämtar och skickar stora filer. Ett prisvärt alternativ för dig som inte laddar ner stora filer eller spelar online.

10 Mbit/sekund

Fungerar bra för dig som vill lyssna på musik eller titta på rörlig bild, exempelvis YouTube eller SVTPlay. 10 Mbit fungerar också bra om du arbetar hemifrån.

100 Mbit/sekund

För dig som skickar stora filer eller spelar online. Flera datorer kan utföra krävande tjänster samtidigt – perfekt för familjen som har flera datorer i hushållet. Du kan ha internet och flera tv-apparater inkopplade samtidigt.

Varje lägenhet kan utnyttja maximalt 100 Mbit/sekund. Har du både en internettjänst på 100 Mbit och ett tv-abonnemang via bredbandsnätet kommer internetkapaciteten därför att minska med mellan 5 och 15 Mbit om du använder datorn samtidigt som du ser på tv.



Därför är internet bättre i bredbandsnätet

- Vårt nät är byggt för bredband, vilket ger dig bästa kvalitet och hög hastighet.
- Abonnemangen är prisvärda.
- 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 0,25/0,25 ända upp till 100/100 megabit/sekund.

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 abonnemangsvagiften oftast mycket låg.

Bredbandstelefonti, eller IP-telefonti, 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.

Har du trygghetslarm?

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

Två abonnemangstyper

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

Självklart kan ni ha flera telefoner i hushållet som är anslutna till fibernätet.

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.



Bredbandstelefoni – 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 knappteleson. 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.



Bättre bild och fler möjligheter med bredbands-tv

- Bredbands-tv sänds digitalt via fibernätet 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.
- Interaktiva tjänster ger dig bland annat möjlighet att se tv-program som du missat i efterhand.
- Du kan välja att beställa kanaler från flera olika leverantörer om du väljer att beställa ett abonnemang och köpa en digitalbox för Öppen tv.

Bredbands-tv – större utbud och nya tjänster

Vårt tv-tittande har förändrats

Idag tittar vi på tv på ett annat sätt än bara för några år sedan. Nu kan du via datorn titta på hela program eller klipp i efterhand, då de finns tillgängliga online på de olika tv-kanalernas webbplatser. Det blir också vanligare att köpa vissa sändningar styckvis, som till exempel större sportevenemang.

Även tv-apparaterna och digitalboxarna har utvecklats och många av dessa interaktiva tjänster finns idag tillgängliga i tv:n, om den är ansluten till bredbandsuttaget. Med ett par klick på fjärrkontrollen kan du hyra en film direkt in i din tv.

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. Du kan läsa mer om tv-utrustning under ”Koppla ihop” på sidan 13. Din tjänsteleverantör ger dig också all information du behöver när du beställer för att du ska komma igång så snabbt som möjligt.

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.

Två typer av digitalboxar

I vissa fall är det bara tv-leverantörens egna digitalboxar som fungerar till just den leverantörens tv-kanaler. Du kan alltså inte köpa din digitalbox i en elektronikaffär. Oftast har leverantörerna bra erbjudanden på boxar i samband med att man tecknar abonnemang.

Det finns också några leverantörer som anslutit sig till något som heter Öppen tv eller OpenChoice. Då köper man boxen separat och kan sedan välja kanaler eller kanalpaket från en eller flera av de anslutna tv-leverantörerna.

Mer information om vilka kanaler som finns tillgängliga via Öppen tv finns i beställningsportalen Bredbandswebben, läs mer om den på nästa uppslag.



Se hela tjänsteutbudet på

www.bredbandswebben.se

Beställa tjänst – kom igång direkt

Du som har dator hemma kan använda Bredbandswebben

I beställningsportalen Bredbandswebben kan du se hela utbudet i fibernätet och även beställa den eller de tjänster du vill ha. Du behöver inte tillgång till internet. Gör så här:

- 1 Anslut en vanlig nätverkskabel mellan din dator och ett bredbandsuttag. 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. Då kommer du direkt in på Bredbandswebben.
- 3 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 Telias kundtjänst på telefon 020-240 250. När registreringen är

klar får du användarnamn och lösenord. Dessa postas även hem till dig. Spara uppgifterna, du behöver dem för att kunna logga in på Bredbandswebben i framtiden.

- 4 Logga in och beställ den eller de tjänster som du vill ha.

En beställd internettjänst aktiveras inom 24 timmar. Du måste starta om datorn för att tjänsten ska fungera. För övriga bredbandstjänster skickas en bekräftelse och eventuell utrustning hem till dig.

Efter att du har registrerat dina uppgifter första gången är beställningsportalen inte längre tillgänglig. I stället går du till webbplatsen www.bredbandswebben.se, som är tillgänglig från vilken internetansluten dator som helst. Men kom ihåg att du behöver ha dina inloggningsuppgifter.

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

Innan du felanmäler Bredbandswebben

- Bredbandsuttaget som du kopplat in datorn i måste vara aktiverat i skåpet. Kontrollera att rätt port är ansluten.
- Beställningsportalen är inte tillgänglig om du redan har registrerat dina personuppgifter. Då använder du www.bredbandswebben.se i stället.
- Är du nyinflyttad kan den före hyresgästens bredbandstjänst fortfarande vara aktiv. Kontakta vår kundtjänst och felanmäl.



Koppla ihop

Lätt att installera

Det är lätt att installera bredband i din lägenhet. I din hall sitter ett bredbandsskåp dit alla bredbandsuttag är anslutna. I samtliga rum finns ett enkelt eller dubbelt bredbandsuttag. Det är ett vanligt uttag av typen RJ45, se bild på kabeln nedan. 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 beskrivningen. Titta också på skissen här intill. Bor du i ett hus som är byggt 2007 eller senare, se nästa uppslag.

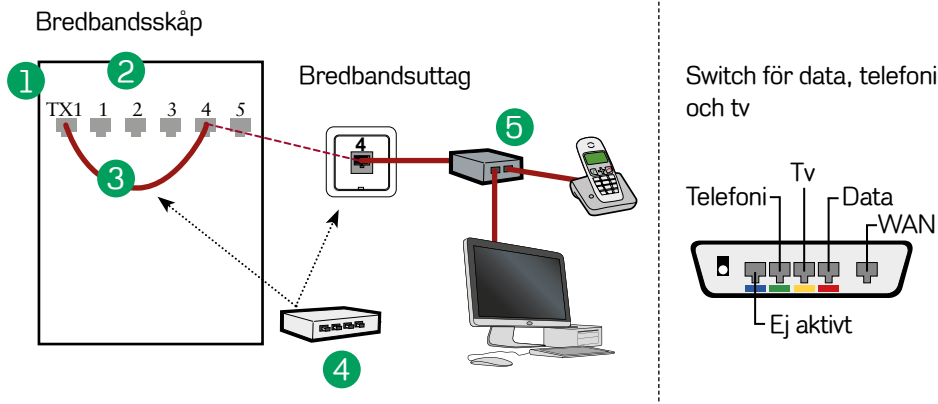
I bredbandsskåpet finns en rad med portar, eller uttag, som alla är märkta med siffror. De motsvaras av bredbandsuttagen med samma märkning ute i lägenheten. Kopplar du in exempelvis en dator i ett av uttagen måste också motsvarande port i bredbandsskåpet aktiveras.

Den fiberomvandlare som kopplar ihop ditt lägenhetsnät med fastighetens nät 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, telefonidosan 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 telefonidosan 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 TX1-port

Fastighetens fibernät är kopplat till porten TX1.

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 till den port som motsvaras av det bredbandsuttag som du vill använda.

3 Anslutningskabel

Vi bjuder på en kabel för anslutning i skåpet. Behöver du fler finns de i butiker som säljer hemelektronik. Den kallas även patchkabel.

4 Switch/router/trådlöst nätverk

Vill du använda flera datorer måste du köpa en switch, router eller ett trådlöst nätverk. Den utrustningen kan antingen sättas i bredbandsskåpet mellan TX1 och de portar du vill använda eller ett bredbandsuttag.

Beställer du en telefoni- eller tv-tjänst får du en switch skickad hem till dig. Den har tre utgångar – en för dator, tv och telefon, se ovan. Anslut den i bredbandsskåpet. Koppla switchens WAN-port till TX1 samt från respektive utgång till de portar som motsvaras av de bredbandsuttag som du vill använda.

5 Telefonidosa

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

Telefonidosan har oftast en utgång även för dator och kan därför fungera som en mini-switch, så du kan ansluta både telefon och dator till samma dosa.

Hör med din tjänsteleverantör om vilken tjänst och utrustning du behöver.

Tv-switch (splitter)

Beställer du en tv-tjänst och vill kunna se på flera tv-apparater behövs en digitalbox till varje tv. Då måste du också ha en särskild tv-switch att ansluta dem i som beställs av tv-leverantören.

I nyare hus finns bara fibernät

Tv och telefoni i fibernätet

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

Är du på väg att 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 www.bredbandswebben.se.

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 med tillhörande fjärrkontroll ska lämnas kvar den dagen du flyttar ut ur lägenheten. Även switchen och de tre kablarna som sitter i bredbandsskåpet hör till lägenhetens utrustning och får inte tas med.



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

Ansluta utrustningen

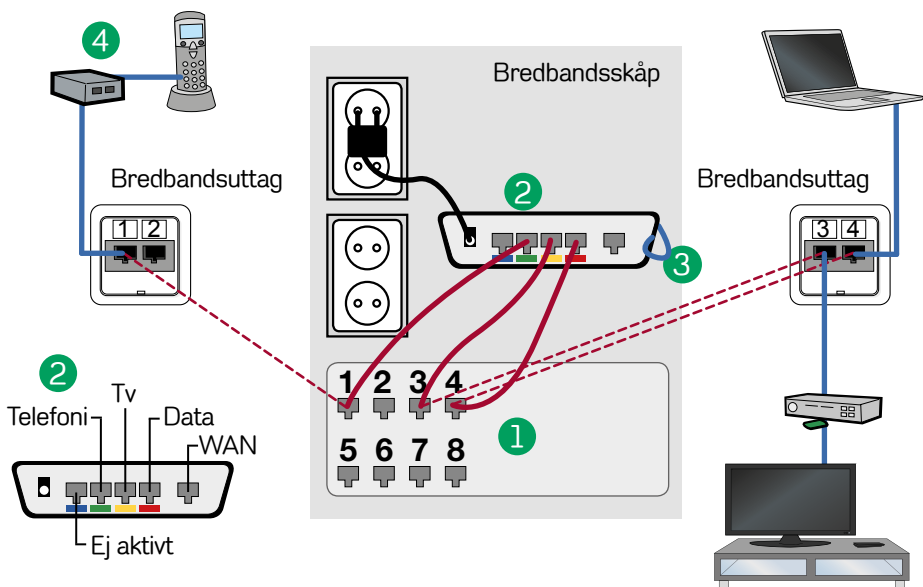
Bredbandsskåpen och utrustningen som monterats i de nyare fastigheterna skiljer sig något från det övriga beståndet. I hus byggda 2007 eller senare kopplar du ihop så här för att få tjänsterna att fungera.

Fel på tv-sändningarna?

Det är Telia 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 Telias kundtjänst. Telefonnumret är 020-240 250.

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



1 Panel med portar

I bredbandsskåpet finns en panel med numererade portar. Uttagen i lägenheten är märkta med motsvarande siffror.

2 Switch för data, telefoni och tv

I bredbandsskåpet finns en switch monterad för att du ska kunna använda flera uttag i lägenheten. Den har tre utgångar, en för dator, tv och telefon. Anslut respektive utgång i switchen till de portar som motsvaras av de bredbandsuttag som du vill använda. Switchen måste vara ansluten till elnätet för att fungera.

3 Fibernät/fiberomvandlare

Switchen är ansluten till fibernätet med en kabel i en port som sitter längst till vänster, alternativt på switchens gavel. Den kabeln får inte röras, då finns det inte längre någon kontakt med fibernätet. Räcker inte switchens portar till kan en router / ytterligare switch / trådlöst nätverk anslutas i något av bredbandsuttagen.

4 Telefonidosa

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

Telefonidosan har oftast en utgång även för dator och kan därför fungera som en mini-switch, så du kan ansluta både telefon och dator till samma dosa.

Hör med din tjänsteleverantör om vilken tjänst och utrustning du behöver.

Tv-switch (splitter)

Beställer du en tv-tjänst och vill kunna se på flera tv-apparater behövs en digitalbox till varje tv. Då måste du också ha en särskild tv-switch att ansluta dem i som beställs av tv-leverantören.

Felanmälan till tjänsteleverantören

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

Kundtjänst

Har du frågor som rör Stockholmsshems fibernät är du välkommen att kontakta vår kundtjänst på tel 08-508 39 000.

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



Stockholmshem

Hornsgatan 128 · Box 9003 · 102 71 Stockholm · tel 08 - 508 39 000 · bredband@stockholmshem.se

En del av Stockholms stad

www.stockholmshem.se/bredband