

## Bredbandsnätet

Härnösandshus öppna bredbandsnät är i drift. Därmed har du som hyresgäst möjlighet att välja bland en mängd olika tjänster inom tv, bredband och telefoni.

Vi ska här försöka svara på några av de vanligaste frågorna som kan uppstå när du börjar utnyttja tjänster via det öppna bredbandsnätet.

Nu finns alltså ett helt nytt bredbandsnät med hög kapacitet i alla Härnösandshus lägenheter. De flesta av Härnösandshus boende har redan börjat använda det nya nätet. För vissa har det varit väldigt enkelt att komma igång, för andra har det tagit lite längre tid.

Mikael Larsson som jobbar på Härnösandshus kundtjänstavdelning har fått många frågor från boende.

– Det kan vara lite svårt till en början att förstå skillnaden mellan hyresvärd, nätägare och tjänsteleverantör. Då är det inte så lätt att veta vem man ska vända sig till om man undrar över något, säger Mikael.

### SÅ HÄR FUNGERAR DET:

Nätet ägs och underhålls av företaget ITUX. Det är ett öppet nät vilket innebär att flera olika leverantörer av tjänster kan erbjuda tv, bredband eller telefoni genom ITUX:s nät.

De leverantörer som kan leverera tjänster i det öppna nätet finns listade på hemsidan [harnosandshus.itux.se](http://harnosandshus.itux.se), där du också kan söka bland olika tjänster och jämföra priser.

Du som kund kan välja ett supersnabbt bredband – upp till 1000 Mbit/s! – och du kan köpa till extra tv-kanaler från valfri tjänsteleverantör.

Men om du inte vill eller har behov av det så behöver du inte – du kan alltid få ett basutbud med för närvarande 11 tv-kanaler och 1 Mbit/s bredband gratis i det nya bredbandsnätet!

Men vem ska man vända sig till om något inte fungerar som det borde? Här är en bra utgångspunkt:

- Har du allmänna frågor om bredbandsnätet eller den fasta utrustningen i din lägenhet – kontakta ITUX. ([info@itux.se](mailto:info@itux.se), 0771-40 70 77)
- Får du inte de tv-kanaler som du har beställt eller fungerar bredbandet inte? – kontakta din tjänsteleverantör. (Telefonnummer hittar du på hemsidan [harnosandshus.itux.se](http://harnosandshus.itux.se), välj menyalternativet ”Leverantörer”)
- Har det uppstått skador i lägenheten vid installationen av det nya nätet? – kontakta Härnösandshus på 0611-88 290.

Ibland kan det ändå vara svårt att veta vart man ska vända sig som boende när något inte fungerar. Så här kommer de vanligaste frågorna och svaren om det öppna bredbandsnätet, tjänsterna och om att komma igång med det nya nätet!

### ”Jag vill bara ha de tv-kanaler som är gratis – hur gör jag?”

**Svar:** För att få tillgång till de elva kanalerna i basutbudet behöver du en iptv-box från Com Hem. Ring Com Hems kundtjänst, 0775-17 17 20, och säg att du bor hos Härnösandshus och vill kunna se på tv-basutbudet. Du kommer också att behöva uppge namn, personnummer och adress. Com Hem skickar då en iptv-box till dig utan kostnad. Boxens ska anslutas till bredbandsuttaket i vardagsrummet och till din tv, se illustrationen på baksidan av detta ark!

### ”Min tv får inte in några tv-kanaler, vad är det för fel?”

**Svar: 1.** Se till så att den röda kabeln (det vill säga den kabel som är röd på illustrationen – den är inte röd i lägenheten!) är ansluten till det gamla bredbandsuttaket (som i de flesta lägenheter sitter i hallen). Den röda kabeln ska vara ansluten – annars fungerar inte de nya bredbandstjänsterna.

**2.** Se till så att du har kopplat kablarna mellan bredbandsuttak, iptv-box och tv rätt, se illustrationen här intill. OBS! Ibland kan det vara problematiskt att ansluta en riktigt gammal tv-apparat till en digitalbox! Kontrollera därför att din tv-apparat har rätt anslutningsmöjligheter till en digitalbox. Anslutningen sker vanligtvis med scart-kabel eller HDMI-kabel.

**3.** Försäkra dig om att du har ett avtal med en tjänsteleverantör i det nya ITUX-nätet (hit räknas även avtal om gratis standardutbud).

**4.** Har du kopplat allt rätt, har ett giltigt avtal och en relativt modern tv med rätt anslutningar, men får ändå inte får bredbandsuppkopplingen att fungera? Kontakta din tjänsteleverantör.

### Jag har en tv-box som jag tidigare använt i kabel-tv-nätet. Kan jag använda samma box i det nya öppna bredbandsnätet?

**Svar:** Nej. För att byta till det nya öppna bredbandsnätet behövs en digital box som stöder så kallad ip-kommunikation, en iptv-box. Du köper den av respektive leverantör, som anpassat den speciellt efter sina system. Boxen ingår ofta i leverantörernas olika erbjudanden när du tecknar avtal.

### ”Jag har flera tv-apparater i min lägenhet. Hur gör jag för att ansluta dem?”

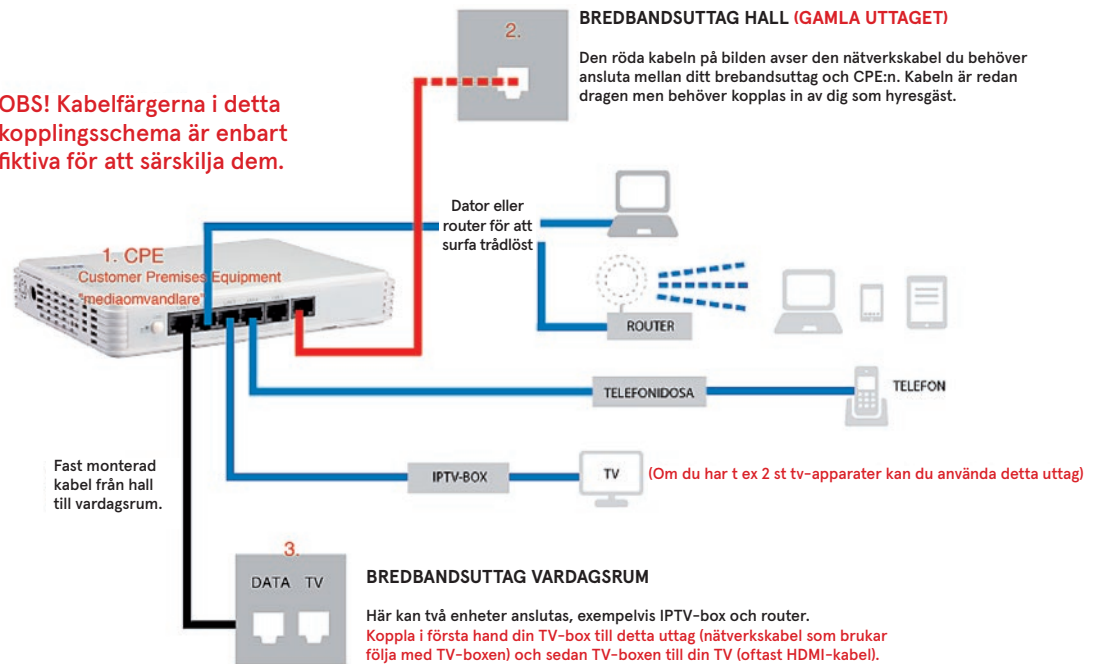
**Svar:** Du behöver en iptv-box till varje tv-apparat. Extra boxar erbjuds ofta till bra priser av tjänsteleverantörerna. Du kopplar ihop





Mikael Larsson

**OBS! Kabelfärgerna i detta kopplingschema är enbart fiktiva för att särskilja dem.**



dem med en så kallad switch, som kan liknas vid ett grenuttag. Kontakta din tjänsteleverantör om du är osäker.

**”Jag vill bara ha 1 Mbit/s gratis bredband – hur gör jag?”**

**Svar:** Flera olika tjänsteleverantörer erbjuder gratis 1 Mbit/s bredband. På hemsidan [harnosandskus.itux.se](http://harnosandskus.itux.se) ser du vilka leverantörer som för närvarande erbjuder 1 Mbit/s för 0 kronor. Ring någon av dessa leverantörer och säg att du är hyresgäst hos Härnösandshus och att du vill utnyttja erbjudandet om 1 Mbit/s bredband gratis.

**”Mitt bredband funkar inte, vad är det för fel?”**

**Svar: 1.** Se till så att den röda kabeln (det vill säga den kabel som är röd på illustrationen – den är inte röd i lägenheten!) är ansluten till det gamla bredbandsuttaget (som i de flesta lägenheter sitter i hallen). Den röda kabeln ska vara ansluten – annars fungerar inte de nya bredbandstjänsterna.

**2.** Se till så att du har kopplat kablarna mellan mediaomvandlare/CPE (skåpet i hallen) eller det nya bredbandsuttaget (vanligen i vardagsrummet) och router eller dator rätt, se illustrationen här intill.

**3.** Försäkra dig om att du har ett avtal med en tjänsteleverantör i det nya ITUX-nätet. Om du inte har något avtal så kommer hemsidan [harnosandskus.itux.se](http://harnosandskus.itux.se) att visa när du försöker ansluta till Internet. För boende som hade avtal med en tjänsteleverantör som fanns både i det gamla och i det nya nätet så har tjänsten bara flyttats över till det nya nätet, men hade du avtal med en leverantör som inte finns i det nya nätet så måste du teckna ett nytt avtal. Detta gäller boende som tidigare haft avtal med någon av tjänsteleverantörerna Riksnät, IP Internetport eller Arkaden Bredband. Har du tjänst från någon av

dessa behöver du säga upp tjänsten från det datum du kopplas om.

**4.** Har du kopplat allt rätt och har ett giltigt avtal, men ändå inte får bredbandsuppkopplingen att fungera så ska du kontakta din tjänsteleverantör.

**”Hur snabbt bredband behöver jag?”**

**Svar:** Att surfa på vanliga hemsidor, hämta och skicka e-post samt betala räkningar kräver normalt inget snabbt bredband. Det som kräver snabbt bredband är att ladda ner eller skicka stora filer, streama filmer och musik och att spela spel online. Tänk också på att ju fler ni är som använder bredbandstjänster i hushållet, desto högre hastighet behöver du för att inte bredbandet ska upplevas som segt.

*Grovt räknat kan du resonera så här när du ska välja abonnemang:*

1 Mbit/s, ”gratisbredbandet” – Räcker om du surfar på hemsidor utan mycket bilder, kollar e-posten och betalar räkningar. Det kan ta lite längre tid att ladda sidor och att hämta e-posten, men är normalt inga problem.

5–10 Mbit/s – Vid ca 8 Mbit/s kan du streama musik och kolla på lågupplöst video utan problem.

20–30 Mbit/s – Med den här hastigheten kan du streama musik, ladda ner stora filer, titta på webb-tv samt film med HD-upplösning utan större problem.

40–60 Mbit/s – Med den här hastigheten surfar du snabbt, streamar musik och film med riktigt hög kvalitet samt laddar ner stora filer snabbt.

100 Mbit/s och uppåt – 100 Mbit/s ger som regel ett mycket snabbt och stabilt bredband även om ni är flera i hushållet som strömmar musik och film samtidigt. Nedladdningarna går mycket snabbt.