



Göteborg 2015-01-29

Information till kunderna

Vi har under en tid haft en del kvalitetsproblem med delar av tjänsteutbudet i vissa bredbandsnät. Nu har vi tillsammans med våra tjänsteleverantörer en konkret åtgärdsplan klar för att komma tillrätta med dessa problem som främst har inneburit störningar på telefoni- och TV-leveransen.

På nästföljande sidor informerar vi om de problem och åtgärder som våra tjänsteleverantörer Riksnet och Sappa arbetar stenhårt med tillsammans med vår egen supportavdelning för att kvalitetssäkra vår leverans.

Med Vänliga Hälsningar

Ander Steen, Zitius



Information om Riksnet Telefoni

Riksnets telefonilösning är idag en s.k. bredbandstelefoni vilket innebär att signalen skickas (krypterad) över kundens internetanslutning och kan påverkas av annan trafik på internet

Påverkan hos kund

Det har konstaterats att Telefoniboxen (ATA-boxen) är känslig för de vanligt förekommande störningarna på internet så som signalbrus och felaktiga trafikanrop. Detta får i sin tur effekter på samtalskvaliteten och i andra fall kan det orsaka telefoniboxen att tappa kontakten med omvärlden.

Åtgärder

Riksnet har nu lyckats övertyga underleverantören av telefonitjänsterna att låta signalen gå i en speciell kanal enbart avsedd för Riksnet telefoni och dessutom prioritera denna signal. Detta gör att man får bättre kontroll på trafiken och har större möjlighet att säkra kvalitén.

Riksnet räknar med att denna omläggning av signalen sker under nästa vecka varpå tester påbörjas i några nät. Förutsatt att dessa tester ger ett positivt resultat kommer resterande nät att kopplas över under de närmaste veckorna. **Vi återkommer med ett specifikt omkopplingsdatum för ert nät inom kort.**

När nätet kopplas om måste motsvarande omkoppling ske i respektive hushålls enligt instruktionen nedan, dock inte tidigare än det datum vi kommer att kommunicera.

Vi bifogar en instruktion gällande denna omkoppling sist i denna information.

Påverkar detta andra upplevda fel?

I vissa fall kan även en hög belastning på bredbandet påverka samtalskvaliten i nuvarande konfiguration, men även dessa symptom kommer att försvinna efter omkoppling.

Riksnet Kundtjänst

Riksnets kundtjänst har nu fått såväl muntliga som skriftliga order om att ändra sina nuvarande rutiner. Bl a har de fått ökade mandat att eskalera felåtgärder för att snabbare kunna genomföra felavhjälpning.

Med Vänliga Hälsningar

Riksnet

Information om Sappa IPTV

Sappa har identifierat en bugg i mjukvaran till den box som används hos slutkunder för IPTV, DIP-701.

Beskrivning av bugg

Buggen påverkar att det kan ta längre tid eller ibland misslyckas att byta kanal.

Påverkan hos kund

Denna bugg inträffar endast klockan tio i varje hel timme och under två minuter (kl xx.50-xx.52). Det kan komma upp ett meddelande som säger "Allvarligt fel" som resultat. I sällsynta fall kan det även bli svart i rutan.

Då det är EPG (elektronisk programguide) som hämtas under denna tid så kan det även uppstå luckor i EPG-informationen hos kund och därav att Sappa tillfälligt har kortat ner EPG både på antal kanaler och antal dagar för detta inte skall påverka kund.

Åtgärder

Felet kommer att åtgärdas i den nya programvara som Sappa håller på att ta fram. Inget exakt datum finns för när detta sker, dock arbetas det för fullt för att få fram den snarast möjligt. När den nya programvaran är klar och mjukvaran uppdateras behöver tv-kunderna själva inte göra något då det sker automatiskt.

Påverkar buggen andra upplevda fel?

Viktigt att veta att buggen inte påverkar fel av arten pixlande/hackande bilder och andra ej ovan beskrivna fel.

Med Vänliga Hälsningar

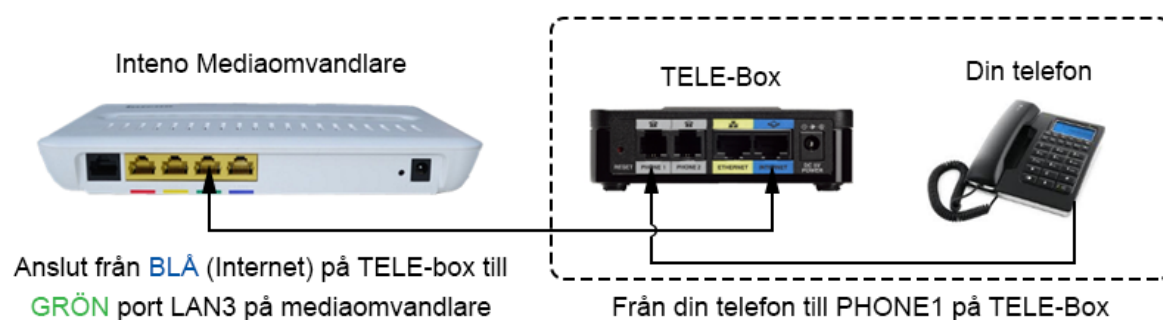
Sappa

Kopplingsinstruktion Telefonibox (ATA-box)

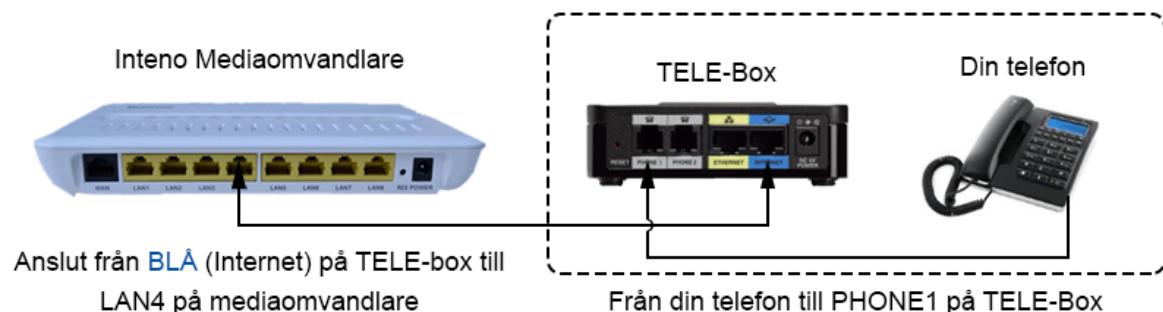
Inkopplingen av telefoniboxen skiljer sig lite åt beroende på vilken typ av mediaomvandlare som är installerad i fastigheten. Nedan följer bilder som visar hur telefoniboxen skall anslutas till respektive modell.

OBS! Om du har kopplat Telefoniboxen via en bredbandsrouter så skall du koppla om enligt nedan schema. Förtydligande: Telefoniboxen (ATA-boxen) skall inte anslutas via en router

Inteno 4 portar



Inteno 8 portar



Raycore 8 portar

