

Nørrebro, den 5. september 2019

## **Kære brugere i Sorgenfrivang**

Vi ved, at I har oplevet en række problemer med Parknet siden foråret 2019. Vi ved også, at mange af jer er meget utilfredse med situationen, og at nogle måske endda har mistet en stor del af deres tillid til os. Det både beklager vi og tager meget alvorligt.

Som vi tidligere har beskrevet i detaljer, bliver vi ved med at optimere vores systemer og procedurer for at undgå, at lignende fejl gentager sig. I forbindelse med det voldsomme DDoS-angreb den 31. maj 2019 har vi også iværksat en række tiltag, som betyder, at angreb af denne type hverken vil kunne ramme Parknet eller Sorgenfrivang så hårdt nogensinde igen.

Vi optimerer og effektiviserer dog ikke kun for at forebygge fejl. Det sker også løbende som en fuldstændig integreret del af Parknets virke.

## **Dit internet bliver hurtigere og hurtigere**

For at sikre, at hastigheden i Parknets netværk hele tiden er tidssvarende, og at kapaciteten hele tiden dækker behovet i vores medlemsforeninger, opgraderer vi netværket jævnlige. Andre udbydere kræver, at man tegner nye (og dyrere) kontrakter, hvis man ønsker at opgradere sit netværk. Hos Parknet sker det – som en del af vores eksistensberettigelse, foreningstanken – automatisk og uden beregning.

I Sorgenfrivangs tilfælde betyder det, at I startede med en hastighed på 100 Mbit, da I blev tilsluttet Parknet i 2016. Siden er I først blevet opgraderet til 200 Mbit, senere til 300 Mbit, og ligger i dag på minimum 500 Mbit upload og 500 Mbit download. Vi begrænser ikke hastigheden, så normalt vil den endda – som I sikkert også selv har oplevet – være langt højere: Som regel mellem 800 og 900 Mbit per bruger, og nogle gange helt op til 1.000 Mbit ved en kablet forbindelse.

## **Driftsstabiliteten for hele Parknet er i top**

Gennem de sidste år har vi gjort en massiv indsats for at idriftsætte nyt udstyr. Formålet er dels at leve op til høje industrielle standarder på blandt andet Parknets router og firewall, dels at sikre de høje hastigheder nu og i fremtiden og dels at sikre en konstant høj driftssikkerhed.

Opgraderingerne er vanskelige at foretage, da de skal gennemføres, mens systemerne kører, men selvfølgelig ikke må forstyrre jer som brugere. Derfor opgraderer vi typisk om natten, så eventuelle afbrydelser af forbindelsen generer så få som muligt.

Vi måler løbende på vores driftssikkerhed, og kan konstatere, at problemerne i Sorgenfrivang har været den undtagelse, der bekræftede reglen. For vores netværk som helhed har den været i top i det forløbne år med 99,97 procent – inklusive de uplanlagte udfald, ingen udbyder helt kan undgå. Torsdag den 5. september blev vores nye firewall sat i drift. Det skulle naturligvis gerne kunne mærkes med en ny, stabil periode i Sorgenfrivang herefter.

## Kablede forbindelser er hurtigere end trådløse

Når vi taler om udfald og hastighedsproblemer, vedrører det mest almindelige problem for vores brugere deres trådløse internet. Mange er nemlig ikke opmærksomme på, at en trådløs forbindelse aldrig vil være så hurtig som en kablet forbindelse. Bruger man wi-fi afhænger hastigheden af flere ting, herunder:

- Routerens type og placering
- Lejlighedens størrelse
- Møbler og vægge, som indeholder jern, beton eller glas
- Computerens type og alder samt
- Radiomæssige støjforhold fra dine naboer

Dit valg af kabler og router samt placering af udstyr i hjemmet er fuldstændig afgørende for hvor høje hastigheder, du oplever på dit trådløse internet.

Oplever du, at din trådløse forbindelse er svag eller langsom, er du meget velkommen til at kontakte Parknets dygtige supportere på den nedenstående kontaktinfo. Så kan vi hjælpe dig med at optimere din forbindelse. Vi rådgiver dig også gerne om, hvilket teknisk udstyr du med fordel kan benytte for at få mest muligt ud af forbindelsen.

Du er også velkommen på vores adresse på Nørrebro, hvor vi forhandler et mindre udvalg af de produkter, vi anbefaler:

Parknets butik  
Esromgade 15, opg. 1, 5. sal  
2200 København N

Butikken er åben tirsdag og torsdag kl. 17 – 20.

Derudover kan du gå på opdagelse i vejledningerne på vores hjemmeside. Klik blot ind på denne adresse: [www.parknet.dk/hjaelp/brugerservice-internet/](http://www.parknet.dk/hjaelp/brugerservice-internet/)

## Kontakt os gerne

Hvis du har spørgsmål, kommentarer, ris eller ros, er du altid velkommen til at kontakte Parknet på telefon 36 90 60 00 eller [brugerservice@parknet.dk](mailto:brugerservice@parknet.dk). Vi sidder klar ved telefonerne mandag til fredag kl. 9-12.30 og 17-21 samt lørdag og søndag kl. 17-21.

Venlig hilsen,

Parknet