Inledning

GavleNet Business Fiber är anpassad för företag med större behov. Det är en säker och snabb anslutning med symmetrisk trafik och publik IP-adress. Det finns dessutom möjlighet att få 2 st publika IP-adresser.
GavleNet Business Fiber är mycket lämplig för företag som önskar använda sig av en IP-telefoniväxel. Dessutom filtreras inte port 25 och möjlighet till IPv6-adresser finns. Servicenivå 2 ingår, vilket innebär att felavhjälpning påbörjas inom 8h (se nedan).
GavleNet Business fiber kan anpassas genom val av tilläggstjänster. Företaget kan då optimera anslutningen till sina egna behov och krav.
Anslutningen är en internetbaserad tjänst med den kapacitet som den egna anslutningen och tjänstens kapacitet tillåter. GavleNet Business Fiber ger dig möjlighet att snabbt och enkelt växa efterhand behoven ökar.

Tjänstebeskrivning

Bandbredd: 10, 50, 100-1000Mbit/s
Trafik: Symmetrisk.
Gränssnitt: 100/1000Base-TX, Ethernet. GavleNet tillhandahåller konverterare från fiber till koppar.
Grundtjänster: Namnserver – DNS. Mejlserver – SMTP.
IP-adresser: En publik IP-adress ingår. En ytterligare publik IP-adress kan ansökas om via blankett på hemsidan.
Teknisk support: Alla dagar mellan 08.00 – 22.00.
Felanmälan: Dygnet runt.
Servicenivå 2: 8 timmars inställelsetid arbetsdagar mellan 08.00-17.00.
Övervakning: Alla förbindelser fram till och med GavleNets överlämningspunkt.
I grundtjänsten ingår Servicenivå 2. Övriga tillval eller önskemål enligt Huvudavtal. Kunden ansvarar för och bekostar fastighetsnät och de lokalutrymmen som behövs för tjänsten samt den elanslutning och elförbrukning som behövs för tjänsten. Kunden ser också till att tillstånd finns för etablering i fastigheten.

Tilläggstjänster

- Servicenivå 3: 4 timmars inställelsetid arbetsdagar mellan 08.00-17.00.
- Kundanpassad servicenivå, enligt separat överenskommelse.
- Komplettering av fastighetsnät.
- IPv6

Leverans

Leveransen kan delas in i fyra faser.
Beställning

Kunden gör en skriftlig beställning till GavleNet enligt avtal.

Leveransstart

GavleNet levererar beställd funktion enligt huvudavtal. Leveransstart ska vara tilltagen så att GavleNet uppfyller utlovad effektiv leveransdag*). Kunden ansvarar för att GavleNet har tillgång till eventuella utrymmen för installation vid överenskommen tidpunkt.

Leveransprov 1

GavleNet utför leveransprov av levererad funktion. Efter avslutat prov överlämnas anläggningen till kund för eget leveransprov.

Leveransprov 2

Kund utför eget leveransprov inom två (2) arbetsdagar efter överlämnad leverans. Leveransen anses godkänd om ingen anmärkning inkommit inom denna tid eller om levererad tjänst tagits i drift. Vid befogad anmärkning utgår ny provperiod.

*) Effektiv leveransdag är den dag då hela leveransen genomförts enligt ovan.

Krav på kundutrustning

För att kunden ska kunna nå Internet via levererad förbindelse krävs att minst följande parametrar finns installerade:

TCP/IP: Klienter i kundnät måste ha TCP/IP installerat och konfigurerat.

Webbläsare: För att kunna nå Internet och dess surftjänster krävs en webbläsare på klienten. T.ex. Internet Explorer eller Mozilla Firefox.

Övriga tjänster

Ska andra tjänster nås kan specifik klientprogramvara krävas. T.ex. Office365, chat, VoIP etc. Behöver kunden hjälp med installation eller rådgivning kan GavleNet förmedla detta som en tilläggstjänst.

Säkerhet

GavleNet garanterar ingen säkerhet mot intrång. Däremot är portarna; 135, 137, 139, 445, 1900 och 4444 filtrerade. Kunden måste själv stå för sin egen policy när det gäller brandväggar och dylikt.

Servicefönster för planerat underhåll

Planerat underhåll genomförs i möjligaste mån mellan 00.00 – 06.00 natten till måndag.

Teknisk support/Felanmälan

GavleNets leverans av bredband innebär att kunden får tillgång till GavleNets gemensamma Internettjänst. Vid eventuella driftstörningar på levererad tjänst kontaktar kunden GavleNet för teknisk support alternativt felanmälan. GavleNet påbörjar felavhjälpande åtgärder inom avtalad tid. Teknisk support avseende levererad tjänst kan fås alla dagar mellan 08.00 – 22.00 på telefon 026-17 71 00.

GavleNet har en aktiv övervakning av nätet. Det innebär att i vissa fall sker åtgärder innan kunden själv har hunnit notera driftstörningen.
Felanmälan kan göras dygnet runt på telefon 026-17 71 00.
E-post: fel.komnet@gavleenergi.se. Förbindelsenummer ska alltid anges vid felanmälan.