Inledning

GavleNet Professional Fiber är anpassad till företag som behöver en anslutning med extra hög kvalitet och bedriver en väsentlig del av sina affärsrelationer via Internet och/eller har Internet som en del i sin affärsidé, t.ex tjänsteleverantörer eller operatörer.
GavleNet Professional Fiber använder den absolut bästa infrastrukturen för att ge tillgång till kvalitativa tjänster producerade lokalt och globalt. Denna fiberbaserade infrastruktur kan med fördel användas för data, telefoni och TV.
GavleNet Professional Fiber kan anpassas genom val av tilläggstjänster. Kunden kan då optimera anslutningen till sina egna behov och krav. Servicenivå 3 ingår i abonnemanget.
Anslutningen är en Internetbaserad tjänst med den kapacitet som den egna anslutningen och tjänstens kapacitet tillåter. GavleNet Professional Fiber ger dig möjlighet att snabbt och enkelt växa efterhand behoven ökar.

Tjänstebeskrivning

Bandbredd: 10Mbit/s till 1000 Mbit/s.
Trafik: Symmetrisk.
Gränssnitt: 100/1000Base-TX, Ethernet. GavleNet tillhandahåller konverterare från fiber till koppar.
Grundtjänster: Namnserver – DNS. Mejlserver – SMTP.
IP-adresser: Publika IP-adresser tillhandahålls av GavleNet under hela avtalstiden.
Teknisk support: Alla dagar mellan 08.00 – 22.00.
Felanmälan: Dygnet runt.
Servicenivå 3: 4 timmars inställelsetid arbetsdagar mellan 08.00-17.00.
Övervakning: Alla förbindelser fram till och med GavleNets överlämningspunkt.
I grundtjänsten ingår Servicenivå 3. Övriga tillval eller önskemål enligt Huvudavtal. Kunden ansvarar för och bekostar fastighetsnät och de lokalutrymmen som behövs för tjänsten samt den elanslutning och elström som behövs för tjänsten. Kunden ser också till att tillstånd finns för etablering i fastigheten.

Tilläggstjänster

- Kundanpassad servicenivå, enligt separat överenskommelse.
- Adressadministration. Dynamisk tilldelning av lokala adresser.
- Komplettering av fastighetsnät.
- IPv6
- BGP4 routing

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 kan bistå med rådgivning som en tilläggstjänst. 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.
Felanmälan kan göras dygnet runt på telefon 026-17 71 00.

E-post: fel.komnet@gavleenergi.se. Förbindelsenummer ska alltid anges vid felanmälan.
GavleNet har en aktiv övervakning av nätet. Det innebär att i vissa fall sker åtgärder innan kunden själv har hunnit notera driftstörningen. Vid felanmälan ska alltid förbindelsenummer anges.