GavleNet®

Inledning

GavleNet Fastighetsstyrning är en tilläggstjänst anpassad för fastighetsägare/BRF som redan anslutit sin fastighet till GavleNet. Tjänsten är internetbaserad och avsedd för fastighetsdrift, t.ex styrning av ventilation, värme, lås, larm, tvättstugebokning eller porttelefon.

Tjänstebeskrivning

Bandbredd: Upp till 10 Mbit/s
Gränssnitt: 100/1000Base-TX, Ethernet. GavleNet tillhandahåller konverterare från fiber till koppar.
Grundtjänster: Namnserver – DNS.
IP-adresser: En dynamiskt tilldelad publik IP-adress.
Teknisk support: Alla dagar mellan 08-22.
Felanmälan: Alla dagar mellan 08-22.
Servicenivå 1: Ingen utlovad inställelsetid.

I grundtjänsten ingår Servicenivå 1. 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. Tjänsten kan endast levereras i de fastigheter kunden redan köper en internettjänst från GavleNet. GavleNet ska sedan tidigare installerat aktiv utrustning, en s.k. switch, vilken har minst en ledig port. Vid uppsägning av huvudavtal för fastighetsnätets anslutning till GavleNet upphör denna tjänst.

Tilläggstjänster

• Komplettering av fastighetsnät.

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 TCP/IP är installerat och konfigurerat.

Övriga tjänster

Tjänsten är endast avsedd för fastighetsstyrning. Behöver kunden hjälp med installation eller rådgivning kan

GavleNet förmedla detta som en tilläggstjänst.

Säkerhet

GavleNet garanterar ingen säkerhet mot intrång. Däremot är portarna; 25, 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 GavleNets kundsupport.

Kundsupport avseende levererad tjänst kan fås alla dagar mellan 08.00 – 22.00 på telefonnummer 0771-775 775. Du kan även mejla dina frågor eller felanmälan till support@gavlenet.com. Vid felanmälan ska du alltid uppge ditt förbindelsenummer.