



## Inledning

GavleNet Standard Fiber är anpassad för företagare som behöver en säker och snabb anslutning där företaget enkelt kan sköta bankärenden, knyta kontakter, göra inköp och surfa. Anslutningen är en Internetbaserad tjänst med den kapacitet som den egna anslutningen och tjänstens kapacitet tillåter. GavleNet Standard Fiber ger dig möjlighet att snabbt och enkelt växa efterhand behoven ökar.

## Tjänstebeskrivning

**Bandbredd:** 10, 100, 250, 500 eller 1000 Mbit/s.

**Gränssnitt:** 100/1000Base-TX, Ethernet. Gävle Energi tillhandahåller konverterare från fiber till koppar.

**Grundtjänster:** Namnserver – DNS.

**IP-adresser:** En dynamiskt tilldelad publik IPv4-adress samt möjlighet till dynamiskt tilldelad native IPv6.

**Teknisk support:** Alla dagar mellan 08.00 – 22.00.

**Felanmälan:** Alla dagar mellan 08.00 – 22.00.

**Servicenivå 1:** Ingen utlovad inställelsetid.

I grundtjänsten ingår Servicenivå 1 enligt Särskilda villkor. 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

- Komplettering av fastighetsnät
- IPv6

## Leverans

Leveransen kan delas in i fyra faser.

## Beställning

Kunden gör en skriftlig beställning till Gävle Energi enligt avtal.

## Leveransstart

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

## Leveransprov 1

Gävle Energi 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. Microsoft Edge eller Google Chrome.

## Övriga tjänster

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

## Säkerhet

Gävle Energi 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**

Gävle Energis leverans av GavleNet bredband innebär att kunden får tillgång till GavleNets gemensamma Internettjänst. Vid eventuella driftstörningar på levererad tjänst kontaktar kunden Gävle Energis 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](mailto:support@gavlenet.com). Vid felanmälan ska du alltid uppge ditt förbindelsenummer.