



Inledning

GävleNet Fastighetsstyrning är en tilläggs tjänst anpassad för fastighetsägare/BRF som redan anslutit sin fastighet till GävleNet. 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. Gävle Energi 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 GävleNet sedan tidigare installerat aktiv utrustning, en s.k. switch, vilken har minst en ledig port. Vid uppsägning av huvudavtal för fastighetsnätets anslutning till GävleNet upphör denna tjänst.

Tilläggs tjänster

- Komplettering av fastighetsnät.

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 TCP/IP är installerat och konfigurerat.

Övriga tjänster

Tjänsten är endast avsedd för fastighetsstyrning. Behöver kunden hjälp med installation eller rådgivning kan Gävle Energi förmedla detta som en tilläggs tjänst.

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 GävleNet bredband innebär att kunden får tillgång till GävleNets 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. Vid felanmälan ska du alltid uppge ditt förbindelsenummer.