



---

# *Internett fra GIG Networks*

---

Tjenestebeskrivelse

Oppdatert 29. oktober 2019, versjon 1.2

## Innholdsfortegnelse

Introduksjon .....	3
Teknisk plattform .....	3
Hva inkluderer Internett fra GIG Networks.....	3
Overleveringspunkt .....	3
Dynamisk IP-adresse .....	3
MTU .....	4
SMTP.....	4
Ansvar og begrensninger.....	4
Leveranse .....	4
Oppetid og feilretting.....	5
Responstid for feil detektert i nettet .....	5
Annet .....	5
Oppetidsgaranti.....	5
Planlagt vedlikehold .....	6
Kundeservice .....	6

## Introduksjon

Internett fra GIG Networks leveres via et høyhastighets fiberoptisk nettverk til eiendommen. Dette gir kunder mulighet til å etablere løsninger tilpasset deres behov for kapasitet og trafikkmønster.

### Teknisk plattform

Tjenesten blir produsert i eget nett, som er bygget på høyhastighets fiberoptiske samband og et redundant kjernenett. Kjernenettet har flere eksterne linker mot resten av Internett, for å sikre høy stabilitet og kapasitet.

## Hva inkluderer Internett fra GIG Networks

Internett fra GIG Networks er en aksesstjeneste for bedriftsmarkedet. Tjenesten leveres med en spesifisert kapasitet og avleveres på Ethernet- eller fibergrensesnitt.

### Overleveringspunkt

I forbindelse med etablering av tjenesten, blir det lagt kabling til et overleveringspunkt i kundens lokale. Kunden velger selv hvor dette punktet skal være.

Standard overleveringspunktet er nettverkskontakt (RJ45 Ethernet) montert på vegg, gjerne i teknisk rom. Kundens utstyr kobles direkte i denne kontakten. Ved behov kan tjenesten leveres via fiberoptisk grensesnitt, dette avtales i forkant av leveranse.

Kunden står selv fritt til å velge brannvegg/router. GIG Networks leverer ikke dette.



RJ45-kontakt

### Dynamisk IP-adresse

Internett fra GIG Networks leveres med dynamisk tildeling av IP-adresse, også kalt DHCP.

### Statisk IP-adresse

Som tilleggstjeneste kan linjen bestilles med statisk IP-adresse, dette er i de fleste tilfeller ikke nødvendig.

Ved behov for statisk IP-adresse er følgende alternativer tilgjengelig:

Antall IP-adresser	Teknisk realisering
1 statisk IP-adresse	/30 subnet
5 statiske IP-adresser	/29 subnet
16 statiske IP-adresser eller mer	/30 linknet og relevant subnet

Dersom kunden ønsker mer enn 1 statisk IP-adresse må informasjon om behov og bruk dokumenteres i et eget skjema som legges ved bestillingen, ref. <http://www.ripe.net>.

## MTU

MTU (Maximum Transmission Unit) spesifiserer hvor mange bytes som kan overføres i en IP-pakke. Tjenesten leveres med MTU 1500 bytes.

## SMTP

For utgående e-post tilbys SMTP-server: `smtp.gigbone.net`.

## Ansvar og begrensninger

GIG Networks har ansvar for drift av tjenesten til og med overleveringspunkt.

Eablering dekker kabling inntil 100 meter, samt inntil 4 hulltagninger under 25 cm veggtykkelse. Dersom internkablingen overstiger overstående begrensninger vil overskytende kostnader bli fakturert kunden.

GIG Networks har ikke ansvar for kundens eget utstyr, som for eksempel router, switch eller trådløse enheter.

I enkelte tilfeller vil GIG Networks utplassere aktivt utstyr for å kunne implementere tjenesten, i så fall har GIG Networks ansvar til og med dette utstyret.

GIG Networks forbeholder seg retten til å kunne stenge sluttbruker ved gjentatte tilfeller av misbruk av tjenesten (dokumenterte abuse- /spam-meldinger til eller fra sluttbruker). Tjenesten kan også stenges ved manglende betaling, jmfør Standardvilkår for GIG Networks.

## Leveranse



Etter bestilling vil GIG Networks utføre en befaring/avklaring der det er nødvendig for å gjennomføre leveransen. Ved behov for etablering av nye føringsveier vil dette avklares med driftspersonell i bygget. Ferdigmelding vil inneholde informasjon om kabel-ID og linjenummer. Samsvarserklæring og innmålingsdata oversendes på forespørsel.

## Oppetid og feilretting

Ved driftsavbrudd som utløser alarm vil GIG Networks AS straks iverksette feilsøking i tidsrommet 08:00 til 16:00.

Ved driftsavbrudd som ikke utløser alarm må sluttbruker eller driftsenheter hos gårdeier kontakte support hos GIG Networks AS på telefon +47 23 29 42 00, eventuelt [kundeservice@gignetworks.no](mailto:kundeservice@gignetworks.no).

Start av feilretting	Tidsfrist
I arbeidstiden (mandag – fredag 08:00 – 16:00)	1 time
Utenfor arbeidstiden	2 timer

### Responstid for feil detektert i nettet

Det gis fortløpende tilbakemelding til kunden så snart en feil i nettet er oppdaget.

### Annet

Feilretting skal foregå kontinuerlig inntil feilen er rettet. Dersom feilen ikke er GIG Networks' ansvar, kan feilmeldinger som resulterer i utgifter for GIG Networks kreves dekket av kunden.

### Oppetidsgaranti

Oppetid	Nedetid per kvartal	Refusjon målt over 1 kvartal*
>99,8%	< 4,3 timer	0%
99,8% - 99,0%	4,3 – 22 timer	15%
99,0% - 97,0%	22 – 65 timer	25%
97,0% - 95,0%	65 – 109 timer	35%
<95,0%	> 109 timer	50%

\*) Refusjon er beregnet av den årlige leien delt opp i kvartalsvis beløp.

### Nedetid

Nedetid er den tid tjenesten regnes som ikke tilgjengelig for kunde. Nedetid registreres og gjelder fra det tidspunkt GIG Networks er gjort oppmerksom på feilen, og løper til det tidspunkt tjenesten igjen er tilgjengelig.

### Unntak fra nedetid

Unntak fra nedetid er hendelser som:

- Planlagt vedlikehold
- Feil ved sluttbrukers utstyr
- Feil bruk eller misbruk av tjenesten fra sluttbruker sin side
- Miljømessige forhold i sluttbrukers lokaler (temperatur, elektrisitet, fuktighet, feil på internt sprednett etc.)
- Forsinkelse ved vedlikehold eller feilretting som skyldes at sluttbruker ikke har fulgt avtalte rutiner mellom partene, som beskrevet i dette dokumentet
- Feil internt i termineringsadresse, forårsaket av kunde, gårdeier eller andre
- Forhold som skyldes Force Majeure.

## Planlagt vedlikehold

GIG Networks plikter å melde fra til kunde om planlagt arbeid som kan påvirke tjenestene i god tid og senest fem virkedager før arbeidet starter, slik at kunde skal ha praktiske muligheter til å gjennomføre tiltak for å forhindre problemer hos seg selv og sine brukere.

I varselet skal det angis hvilke arbeider som planlegges iverksatt, planlagt tidsrom for arbeidene angitt med dato og klokkeslett.

I ekstraordinære situasjoner kan fristen for varsling fravikes.

## Kundeservice

For alle henvendelser kan kundeservice kontaktes.

Telefon: 23 29 42 00 (Mandag-Fredag: 08:00 – 16:00)

E-post: [kundeservice@gignetworks.no](mailto:kundeservice@gignetworks.no)