



GIG Air - Bedrift

Tjenestebeskrivelse

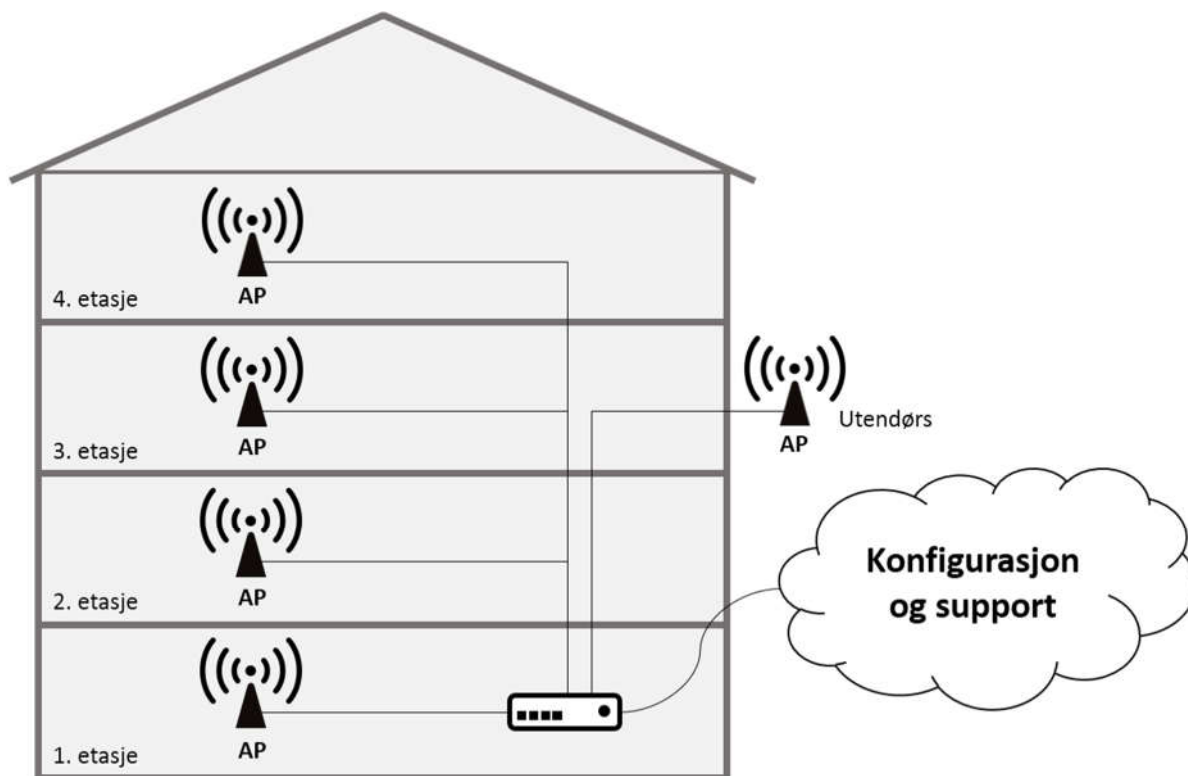
Oppdatert 28.februar 2019, versjon 1.0

Innholdsfortegnelse

Introduksjon	3
Fordeler med GIG Air - Bedrift	3
Hva inkluderer GIG Air Bedrift.....	4
Drift og vedlikehold	4
SSID/Passord.....	4
Tekniske spesifikasjoner	4
Ansvar og begrensninger.....	4
Grensesnitt for Ansvar.....	4
Begrensninger	5
Godkjenning	5
Leveranse	5
Oppetid og feilretting.....	5
Annet	6
Oppdatering av utstyr	6
Øvrig planlagt vedlikehold.....	6
Kundeservice	6

Introduksjon

GIG Air Bedrift er en løsning som sikrer at kunde har stabil trådløs tjeneste i sine lokaler. Tjenesten er skalerbar og støtter både små og store lokaler. GIG Air Bedrift kan brukes både innendørs og utendørs. God trådløs dekning besørgeres gjennom optimal plassering av aksesspunkter. Løsningen overvåkes, administreres og supporteres av GIG Networks AS. Aksesspunktene strømmettes ved hjelp av power-over-ethernet – strøm via datakabelen. Det er altså ikke behov for eget strømuttak til hvert aksesspunkt.



Fordeler med GIG Air - Bedrift

Administrasjon og support

Konfigurasjon, overvåking og administrasjon skjer via skybasert trådløs kontroller. Dette forenkler support og endringer på det trådløse nettverket.

Roaming

Laget for roaming mellom aksesspunkter, det betyr sømløs forflytning av klienter innenfor et større bygg/område. Klienten vil alltid være på nett innenfor dekningsområdet.

Sikkerhet

Tjenesten benytter til enhver tid gjeldende og beste standard for trådløs sikkerhet. Per dags dato WPA2/AES.

Skalerbarhet

Tjenesten kan enkelt utvides med et ubegrenset antall aksesspunkter.

Hva inkluderer GIG Air Bedrift

Tjenesten inkluderer brannmur, switch, skybasert kontroll og det antall aksesspunkter kunde bestiller.

Drift og vedlikehold

GIG Networks har ansvar for drift av tjenesten og for det fysiske utstyret som benyttes. Tjenesten inkluderer kostnadsfritt bytte av defekt utstyr i avtaleperioden.

SSID/Passord

Trådløst nettverksnavn (SSID) og passord som benyttes, angis av kunde og administreres av GIG Networks. Dersom dette ikke er angitt av kunde vil GIG Networks tildele SSID og passord. Ferdigmelding av tjeneste vil inneholde informasjon om SSID og passord.

Tekniske spesifikasjoner

Hver av aksesspunktene i bygget styres ved hjelp av en skybasert trådløs kontroll. Kontrolleren sørger for at aksesspunktene til enhver tid har best mulig frekvens og dekning i forhold til andre nærliggende trådløse nettverk og har også kontroll på SSID og passord for alle aksesspunkt. GIG Networks vil tilstrebe å benytte ledige frekvenser der dette er mulig for å sikre mest mulig optimalt signal.

Standarder	IEEE 802.11 a/b/g/n/ac
Hastigheter	802.11ac - inntil 1300 Mbit/s 802.11n - inntil 450 Mbit/s
MIMO (2.4 og 5)	3 x 3
Kanalbredde	20Mhz
Frekvenser	2,4Ghz / 5Ghz
Sikkerhet	WPA2 (PSK) – AES

Ansvar og begrensninger

Grensesnitt for Ansvar

GIG Networks har ansvar for drift, overvåking og administrasjon av det trådløse nettverket. Herunder:

- Fysisk nettverksutstyr
- Overvåking/alarmer
- Support
- Administrasjon – endring av passord og nettverksnavn, oppsett av gjestenett, brannmur

GIG Networks har ikke ansvar for sluttbrukerutstyr som er tilkoblet det trådløse nettverket.

GIG Air Bedrift er å anse som en lukket bedriftsløsning. Det er kundens ansvar å sikre passordet til det trådløse nettverket. Ved mistanke om uautorisert tilgang til det trådløse nettverket skal GIG Networks kontaktes umiddelbart for endring av trådløst passord. GIG Networks tar ikke ansvar for tap av sensitiv/kritisk data som følge av bruk av tjenesten.

Det er kundes ansvar å distribuere passord både for bedriftsinternt nettverk og for gjestenettverk. GIG Networks vil kun distribuere passord til registrert kontaktperson for bedriften.

Begrensninger

Hastigheten på tjenesten garanteres inn til og med aksesspunkt. Målt hastighet over trådløst medium påvirkes av flere faktorer og kan derfor være avvikende fra hastighet på bestilt produkt.

Løsningen er ment å gi optimal trådløs dekning i områder avtalt med kunde. I noen tilfeller må det etableres ytterligere trådløse aksesspunkter for å gi optimal dekning. Enkelte typer glass, armert betong og lignende kan være svært ødeleggende for trådløse signaler.

Produktet har støtte for inntil 50 samtidige klienter per aksesspunkt.

Dersom trådløst utstyr blir ødelagt som følge av vanskjøtsel fra kunde vil kunde bli fakturert for nytt utstyr, samt installasjonskost. GIG Networks har ikke ansvar for kabling mellom nettverksutstyr. Reparasjon/erstatning av interne kabler vil bli fakturert kunde.

Av drifts-/sikkerhetsmessige og tekniske årsaker forutsetter tjenesten «GIG Air – Bedrift» at kunde har Internettabonnement fra GIG Networks AS.

Godkjenning

GIG Networks vil innhente nødvendige godkjenninger fra kunde før installasjon av kabling og utstyr. En slik godkjenning er en forutsetning for å kunne levere tjenesten.

Anbefalt plassering av aksesspunkter godkjennes av kunde før installasjon igangsettes. Ved en endring av plassering av aksesspunkt etter påbegynt leveranse, dekker kunde eventuelle ekstrakostnader.

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 kunde før installasjon utføres. Ferdigmelding vil inneholde informasjon om SSID, passord.

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 kontakte support hos GIG Networks AS på telefon +47 23 29 42 00, eventuelt kundeservice@gignetworks.no.

Responstid for innmeldte feil eller alarmer mellom 08:00 og 16:00 på hverdager

Melding til kunde	Tidsfrist
Tilbakemelding på rapportert feil	1 time

Feil utenom angitt tidsrom utløser ikke automatisk feilsøk og krever at kunde kontakter GIG Networks for support. Dersom kunde ikke kontakter GIG Networks, vil hendelsen håndteres neste virkedag.

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 kunde.

Oppdatering av utstyr

Nettverksutstyret levert av GIG Networks har behov for jevnlige oppdateringer for å sikre stabilitet og sikkerhet. Slike oppdateringer medfører kort avbrudd på tjenesten, 1-10 minutter. Ved behov for slike oppdateringer vil dette utføres i tidsrommet 22:00-06:00. Disse oppdateringene skjer uten varsel med mindre annet er avtalt med kunde.

Øvrig planlagt vedlikehold

GIG Networks plikter å melde fra til kunde om planlagt arbeid utover oppdatering av utstyr, 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