



## Guide – Börja använda en anslutning

### Innan påbörjad användning - Starta konvertern

Konvertern är den vita box som finns installerad invändigt hos alla kunder med en färdig anslutning. Konvertern finns monterad direkt på väggen eller placerad i ett s.k. mediaskåp tillsammans med bostadens elcentral.

## Så kommer du igång - Steg för steg

Följ stegen nedan för att börja använda en driftsatt (färdig) anslutning.

### Steg 1 – Ingå nätabonnemang

Nätabonnemang (hyra av ledningen) ingås genom att teckna ett s.k. nätavtal med Gällivare kommun. Efter ingång av nätabonnemang blir det möjligt för tjänsteleverantörerna att tillhandahålla tjänster.

#### Metoder

Så kan du teckna nätavtal:

- **E-legitimation**  
*På dunderNETs webbplats, genom Norrbottens e-nämnd.*
- **Pappersblankett**  
*Finns i blankettställ vid kommunhusets reception och för utskrift på dunderNETs webbplats.*

#### Handläggningstid

Automatisk handläggning (digitala avtal) sker dagligen kl 18.

Manuell handläggning sker inom 2 arbetsdagar.

### Steg 2 - Beställ tjänster & utrustning

Tjänster och utrustning kan kunden köpa eller beställa via tjänsteleverantörerna eller en återförsäljare.

#### Tjänster

Internet, telefoni & TV beställer kunden av tjänsteleverantörer, som är anslutna till dunderNET.

*Lista på tjänsteleverantörerna finns på nästa sida.*

#### Router & övrig utrustning

För att nyttja anslutningen krävs alltid en router.

Telefoni, TV eller andra kringtjänster kan kräva tjänsteleverantörens egna router alternativt ytterligare kringutrustning krävas, för att tjänsterna ska fungera.

### Steg 3 - Anslut router & övrig utrustning

Anslut routern med en nätverkskabel till valfritt nätverksuttag på konvertern.

**I lägenheter och nyare hus** kan även koppling behöva göras mellan konvertern och en kopplingspanel inne i bostadens mediacentral. För mer information om var ni ansluter er router i lägenheten, kontakta er hyresvärd!

Datorer, TV-boxar och övrig utrustning ansluts därefter till routern, antingen med nätverkskabel eller trådlöst.

## Lista på tjänsteleverantörer

Tjänsteleverantörer och utbud hos dunderNET vid 2024-03-01. För aktuell lista besök dunderNETs webbplats.

| Tjänsteleverantör                                                                                                                                                                           | Internet       | Telefoni | TV             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------------|
| <b>Bahnhof</b><br>Webbplats: bahnhof.se<br>Driftinformation: bahnhof.se/kundservice/driftinfo<br>Telefonnummer: 010-510 00 00                                                               | X              | X        |                |
| <b>Boxer</b><br>Webbplats: boxer.se<br>Driftinformation: boxer.se/kundservice/driftinformation-info<br>Telefonnummer: 0771-21 10 10                                                         | X              | X        | X <sup>1</sup> |
| <b>Bredband2</b><br>Webbplats: bredband2.com<br>Driftinformation: bredband2.com/privat/kundservice/driftinformation<br>Telefonnummer: 0771-81 10 00                                         | X              | X        |                |
| <b>IT Industri Tjänster I Norr</b><br>Webbplats: iitn.se<br>E-postadress: info@iitn.se                                                                                                      | X <sup>2</sup> |          |                |
| <b>Norrlands Bredband</b><br>Webbplats: norrlandsbredband.se<br>Driftinformation: norrlandsbredband.se/driftinfo<br>Telefonnummer: 0920-50 24 30<br>E-postadress: mitt@norrlandsbredband.se | X              |          |                |
| <b>Telia</b><br>Webbplats: telia.se<br>Driftinformation: telia.se/support/felsokning-och-driftinformation<br>Telefonnummer: 90 200                                                          | X              | X        | X <sup>1</sup> |

Listan visar tjänsteleverantörer och utbud hos dunderNET vid 2024-03-01. För aktuell lista besök dunderNETs webbplats.

1. Webbaserade tjänster kräver även ett internetabonnemang för att fungera.
2. Endast företagskunder.

## Felanmälan

Vid störningar och avbrott på anslutningen, hanteras felanmälan via respektive tjänsteleverantör.

Se kontaktuppgifter i listan ovan.

## Driftinformation

Information vid eventuella driftavbrott och -störningar, kommuniceras ut till kunderna via tjänsteleverantörerna.

Under helgfria vardagar publiceras även information om större avbrott på dunderNETs hemsida.