

1. Den aktuelle situation vedr. internet udfald pr. 03.11.2019.

- a. Parknet er i gang med installation og drift af nyt core udstyr, firewall og DNS-server (dvs. den tabel der oversætter internetadresser som navne til destinations-adresser som en servers IP-adresse som tal. Dvs at installationerne er allerede i drift, men har haft nogle indkøringsproblemer som har skabt nedetid i mindre perioder. I dag var nedetid skabt pga strømafbrydelse som har påvirket den nye DNS-server. Faktisk er Parknet i gang med at installere en nød-generator – ud over batteri backup – der skulle netop undgå denne type fejl. Det nye el-system var åbenbart ikke klar endnu. Parknet er kun interesseret i stabile services og ingen nedtid...

2. Min rolle i Birkevang og Parknet:

- a. Jeg har boet i Birkevang i 24 år og er medlem af Birkevangs Fibernetudvalg. Jeg har været ansat som projektleder i Parknet, i lidt mere end 10 år. Jeg er IKKE supporter i Parknet. Dvs at jeg IKKE har finger på pulsen vedr den daglig drift. Derfor skal du utrolig sjældent kontakte mig ud over indlæg i FB-gruppen. Supportafdelingen (nu kaldet "Brugerservice") er dem der har den store overblik vedr den daglig drift. Det kan hænde, at Brugerservice beder mig om at hjælpe med en support/teknisk opgave i Birkevang vedr individuelle brugere, men det er meget, meget sjældent. Jeg ved naturligvis en masse om Parknet og de overordnede tekniske ting i det hele taget. Da jeg har Parkinsons, er min ansættelse hos Parknet blevet ændret til fleksjob og hvor mine ansvarsområder er blevet færre, samt min arbejdstid er begrænset til 24 timer om ugen. Dvs.: Når jeg har fri fra arbejdet, har jeg HELT FRI! Så lægger jeg min Parknet hat på hylden og tager min Birkevang hat på, hvor jeg er almindelig bruger af Parknet, samt medlem af Fibernetudvalget i Birkevang.

3. Support procedure (i følgende rækkefølge):

- a. I en ikke-brokkende tilstand, **brug din mobilbredbånd. F. eks. via smartphone** – husk at slukke wifi, som er jo forbundet til Parknet og som netop ikke virker. Ved at slukke for wifi, tvinger du, din smartphone over på den mobile telefon-internet-netværk. Hvis du ikke har mobil-bredbånd eller anden "internet-backup", så gå over til naboen og undersøg om de har net.
- b. Hvis du kan få adgang til internettet via din mobil-bredbånd, så **tjek Parknets drift-web-side** for at se om der står noget om det aktuelle driftstatus: <https://parknet.dk/hjaelp/drift/> Note: Parknets website er fysisk på et andet netværk udenfor Parknets netværk, så man netop kan tilgå driftsiden, selvom Parknets netværk er nede.
- c. Hvis det ikke giver klarhed, så evt. **spørge i denne Facebook-gruppe**, om der er andre der mangler net. Eller gå over til naboen og spørge!
- d. **INDEN DU KONTAKTER PARKNET SUPPORT:** Support yder gratis telefonsupport vedr selve tilslutningen til Parknet. Dvs. fra fiberboks til Parknet, samt opsætning der vedr. email-, internet-, tv- og telefoni tilslutning. Support er ikke forpligtet til at yde andet IT hjælp. **Support vil ALTID spørge om du har testet UDEN wifi og har forbundet din computer direkte til fiberboksen via netværkskabel. Wifi har nemlig**

mange fejlkilder og derfor tester man altid direkte via netkabel mellem computer og fiberboks. Hvis fejlen er i din eget interne kabling eller dit eget udstyr, koster fejlretning af dette når der er tekniker-besøg, et tekniker-besøg-gebyr (pt 250 kr pr påbegyndt 20 min.) og Parknet medarbejderen vil altid informere om dette inden evt arbejdet og få din godkendelse til at gå videre med sagen. Der ydes dog gratis support for wifi udstyr der er købt via Parknet. Mit råd: få fat i en IT-kyndig nabo!

- e. Hvis du fortsat ikke har klarhed, så **ring til Parknet support på 36906000** , tlf support er åben ALLE dage: 17-21, samt man-fre 09-12:30. Se kontaktinfo her: <https://parknet.dk/kontakt/>
- f. **Hvis du ikke kan vente til Parknets telefon-support åbner OG ANDRE HAR SAMME PROBLEM SOM DIG**, kontakt et medlem af Birkevangs Fibernetudvalg, formand eller bestyrelsesmedlem: Disse personer har adgang til Parknets vagttelefon. Den må kun bruges når problemet gælder flere brugere. Vagttelefonnumret er IKKE til slutbruger, men de ansvarlige repræsentanter for Birkevang har adgang til vagttelefonen.
- g. Parknet support vurderer suverænt, om hvor højt sagen er prioriteret. Sager der rammer flere brugere prioriteres altid højest, samt vurdering om det er nødvendigt at lave tekniker-besøg eller ej.
- h. **Kompensation af nedetid:** Ifølge Parknets abonnementsbetingelser, som kan hentes her: <https://parknet.dk/wp-content/uploads/2019/06/Parknets-abonnementsbetingelser-per-1.-juni-2019.pdf> , står der følgende: *"Hvis en tjeneste har været fuldstændig afbrudt i mere end to arbejdsdage efter fejlmeldingstidspunktet, foretager Parknet efter krav fra bruger en forholdsmæssig reduktion i abonnementsudgiften. Reduktionen fratrækkes den førstkommende opkrævning. Der ydes ikke reduktion, hvis afbrydelsen skyldes forhold uden for Parknets kontrol og ansvarsområde, eller hvis Parknet ikke har fået tilstrækkelig adgang til installationsadressen. Der ydes heller ikke reduktion, hvis afbrydelsen skyldes, at Parknet har lukket brugers abonnement som følge af manglende betaling. Brugers krav bortfalder, hvis det ikke er fremsat senest 30 dage efter, at driften i væsentlighed er normaliseret."*

4. Hvor går ansvars-grænsen for Birkevangs parcelejere, Birkevang (bestyrelse og Birkevangs Fibernetudvalg) og Parknet?

- a. **Birkevangs parcelejere, har ansvar** og ejerskab af alt udstyr og nedgravet fiber på parcelejers grund. Dvs. også fiberboks, antennefordeler, strømadapter til fiberboksen og fiber fra fiberboks til skel. Dog: Hvis der f. eks. skal blæses ny fiber fra fiberbrønd (der er 12 fordelt rundt i Birkevang) til fiberboks pga defekt fiber på fællesarealer, dækker Birkevang reparationen (muligvis via Birkevangs forsikring). Hvis parcelejer ønsker at flytte fiberinstallationen enten pga nybyggeri eller nuværende bygning, skal parcelejer dække hele udgiften fra fiberbrønd til fiberboks. Det samme gælder, hvis årsagen til defekt fiber er på parcelejers grund. Inklusive både demontering og montering af udstyr. Ved flytning/salg af parcel, skal alt vedr. fibernet installationen inkl. Fiberboks, strømadapter og antennefordeler og fiber være funktionel og blive i parcel. Den nye parcelejer overtager ejerskabet.

Parcelejer/slutbruger MÅ ABSOLUT IKKE SELV DEMONTERE eller PILLE VED FIBERBOKS-INSTALLATIONEN/FIBER. Det kræver speciel viden om fiber og ikke alle el-montører er klædt på til sådanne opgaver.

- b. **Birkevangs Fibernetudvalg har ansvar** for kommunikation mellem Parknets ansvarlige personer (Parknets bestyrelse og daglig ansvarlig (direktøren)) og Birkevangs bestyrelse. Dvs. overordnet aftaler og andet der ikke handler om individuelle sager for de enkelte brugere i Birkevang. I samarbejde med Parknets tekniske eksperter, sikres at Birkevangs fibernetværk og fælles udstyr, spiller sammen med tilslutningen til Parknets services. Evt. udskiftning og opgradering af Birkevangs fællesudstyr og fiber som Birkevang ejer, sker i tæt samarbejde med Parknet. Det eneste vi snakker med Birkevangs parcelejere om, er hvis der skal udføres fiberarbejde som f. eks. flytning af fiberboks, defekt fiber på parcelgrunden eller decideret demontering og montering af hele fiberinstallationen og evt også ændring af fremførsel af fiberkablet på parcelgrunden pga nedrivning/nybyggeri. Fibernetudvalget holder derfor øje med investeringer, budgetter ol og kommer med forslag af denne art overfor Birkevangs bestyrelse. Udvalget sikre at bestyrelsen er informeret om overordnet tiltag i Parknet, indkaldelse til Parknets generalforsamling og sikre at vi er via vores bestyrelse, har repræsentanter med på Parknets GF og evt andre arrangementer om Parknet afholder. Da vi er medejer af Parknet, har Birkevang ansvar for indflydelse på alle aspekter vedr. Parknet.
- c. **Birkevangs bestyrelse har**, imellem vores generalforsamlinger, det endelige ansvar overfor Parknet, at alle indgået aftaler overholdes vedr. vores tilslutning til Parknet, samt at de beslutninger som vi internt i Birkevang tager, bliver gennemført. Evt. skader påført Birkevangs fibernetværk, som er fælles, skal behandles hos bestyrelsen. Fibernetudvalget er bestyrelsens nærmeste rådgiver.
- d. **Parknet har ansvar for levering af signaler/services til vores fælles anlæg i** Birkevang. Parknet holder vores anlæg i drift og har hovedansvaret for dette. I nogle få situationer i det daglig drift, kan der være ad hoc opgaver som Parknet beder Birkevangs fibernetudvalg om at udføre, enten alene eller i samarbejde med Parknet. Parknet, med sin ekspertise, er rådgivende overfor Fibernetudvalget om evt optimering, opgradering, udskiftning af udstyr i Birkevangs eget anlæg som Birkevang ejer.

5. Birkevang er medejer af Parknet!

Parknet er en non-profit, brugerejet forening og er skabt til at finde de bedste løsninger til den billigste pris. Hver boligforening repræsenteres på Parknets generalforsamling med det antal stemmere som svarer til antal tilslutninger til Parknet. Dvs. at Birkevang har 141 stemmer. Birkevang har i flere perioder været valgt ind i Parknets bestyrelse og der har haft direkte indflydelse i den daglige drift. Et flertal af Parknets medarbejdere bor i boligforeninger der har Parknet og derfor "smager på sin egen medicin". Parknet styres ikke af kapitalfonde, aktionærer eller andre der kun forholder sig til profit. Parknet er nok den mest solide leverandør af bredbånd i Danmark. Parknet har en kassekredit af hensyn til variation i likviditeten, men ellers må Parknet ikke optage lån og i de få tilfælde hvor det er sket, har der været meget særlige grunde og tilbagebetaling er sket hurtigt. Parknets fælles udstyr, fælles fiberbackbone, løn ol finansieres

udelukkende via brugernes abonnementer. Abonnementprisen er det laveste i DK for privat internet og med det hurtigst hastighed for dem som har gigabit udstyr installeret. Chansen for at Parknet sælges er nærmest nul: Så skulle der være en stor flertal af boligforeninger til Parknets GF, som skulle blive enige om salg... men de ønsker blot en god løsning til billig penge... intet andet! Pt er der over 40.000 tilslutninger fordelt på knapt 500 foreninger som er boligforeninger, antenneforeninger, kollegier og alderdomshjem o.l. Du har indflydelse overfor Parknet. Du finder ingen andre ISP'er, hvor din mening tæller. Du finder ingen ISP medarbejder der er mere motiveret til løsning af problemer og finde nye innovative løsninger som hos Parknet. Fordi de også er medejere af Parknet!