

**Dienstbeschrijving
Glasvezel Basisaansluiting
van de
Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A.**

Inhoud

1. INTRODUCTIE	3
2. DEFINITIES	3
3. DIENST BESCHRIJVING	4
4 SCOPE VAN DE DIENST	5
EINDGEBRUIKERDOMEIN.....	5
COÖPERATIE BEDRIJVENPARK VALKENSWAARD U.A. GLASVEZEL NETWERK.....	6
5 LEVERING, WIJZIGING EN FACTURATIE	6
LEVERING VAN DE GLASVEZEL DIENST & NETWERKAANSLUITING.....	6
IN GEBRUIK NEMEN VAN DE GLASVEZEL NETWERK AANSLUITING	6
LEVERTIJDEN	6
WIJZIGINGEN.....	7
FACTURERING EN INCASSO.....	7
6 SUPPORT	7
AANMELDEN INCIDENTEN.....	7
SERVICE LEVELS	7
ONDERHOUDSVENSTER.....	7
7 TARIEVEN	8

1. Introductie

Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. biedt een breedbandige toegang over glasvezel aan voor de telecommunicatie behoeften van de Eindgebruiker (gebruiker). Hiermee krijgt u als gebruiker onder andere toegang tot de dienstverlening welke geboden wordt door de Service providers (dientaanbieders). De beschikbaarheid van de breedbandige aansluiting die door de Coöperatie Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. wordt aangeboden, wordt de “Glasvezel Basisaansluiting” genoemd.

Doordat de Glasvezel Basisaansluiting geleverd wordt over glasvezel is de transportcapaciteit van deze Glasvezel Basisaansluiting in principe onbeperkt. De standaard transmissiesnelheid is 10, 100 of 200 Mb/sec en is gebaseerd op IP. Één Glasvezel Basisaansluiting op het glasvezelnetwerk kan gebruikt worden door verschillende Service Providers voor het transport van verschillende diensten. Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. levert hierbij de op glasvezel gebaseerde netwerkaansluiting met bijbehorende glasvezelswitch. Verder verzorgt Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. het transport van de dienst tussen uw aansluiting en het netwerk van de Service Provider(s). Als Eindgebruiker sluit u naast de Glasvezel Basisaansluiting een overeenkomst met de Service Provider met betrekking tot de door u afgenomen dienst(en).

De beschikbaarheid van de Glasvezel Basisaansluiting is ondermeer afhankelijk van de glasvezel infrastructuur. De Glasvezel infrastructuur strekt zich uit over de Valkenswaardse bedrijventerreinen De Schaapsloop waarbij een “opstappunt” voor serviceproviders is gecreëerd op de locatie van de Eindhoven Fiber Exchange (EFX). Door deze koppelpunten en de serviceproviders is wereldwijde communicatie mogelijk.

Op deze dienstbeschrijving zijn de Gebruikersvoorwaarden Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. van toepassing.

2. Definities

Onderstaande definities hebben dezelfde betekenis in zowel Dienstbeschrijving, Algemene Voorwaarden en de (al dan niet digitale) overeenkomst:

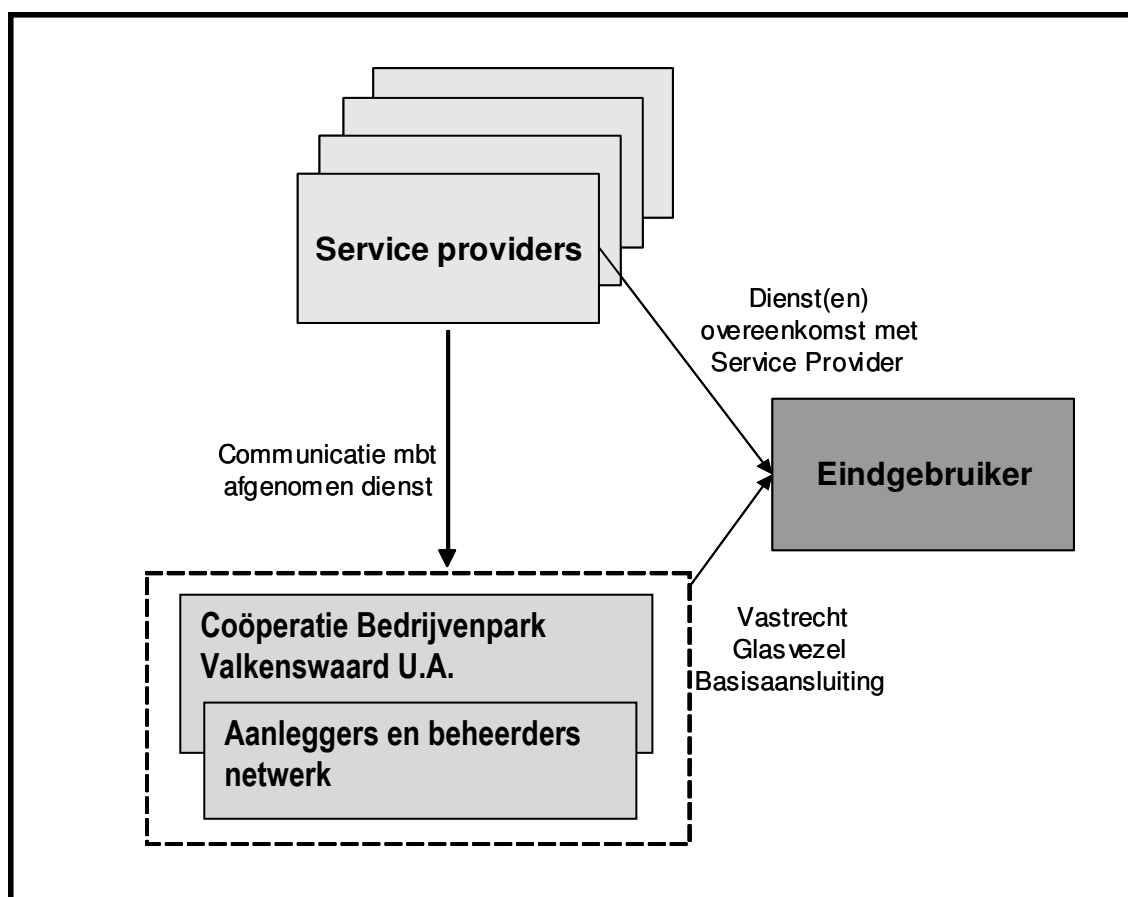
BD	Business Day of werkdag: maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur m.u.v. wettelijk erkende feestdagen.
Eindgebruiker	Klant die de Glasvezel Basisaansluiting afneemt van Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A..
Ethernet	Ethernet communicatie protocol ;
FttB	Fiber to the Business; Glasvezel naar de bedrijven.
Glasvezel Basisaansluiting	De in dit document beschreven beschikbaarheid van een glasvezelaansluiting, geschikt voor het afnemen en aanbieden van dienstverlening via telecommunicatie;
IP	Internet Protocol ;
ISRA-punt	InfraStructuur RandApparatuur, koppelvlak Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. dienstverlening (vaak ‘de meterkast’).
NTU - CPE	Network Termination Unit waar de glasvezel is afgemonteerd bij gebruiker en waar de Customer Premises Equipment (‘glasvezelmodem/-switch’) is gemonteerd.
Service Provider	(ook wel afgekort met ‘SP’) Partij die over de Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. infrastructuur c.q. een Glasvezel Basisaansluiting diensten aan een Eindgebruiker levert
Vastrecht	Vergoeding voor de geactiveerde netwerkaansluiting; bestaande uit de passieve glasvezel en de combinatie van actieve netwerkaansluiting en NTU.
VLAN	Virtual Local Area Network volgens IEEE 802.1q.
VOIP	Voice Over Internet Protocol.

3. Dienst Beschrijving

De Glasvezel Basisaansluiting is een breedbandige datatransportdienst over glasvezel. Deze aansluiting is geschikt is voor het leveren van verschillende diensten door verschillende Service Providers over één (glasvezel)aansluiting.

Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. levert u de Glasvezel Basisaansluiting waarover de dienst(en) door de Service Provider(s) aan u geleverd kunnen worden. Voor de Glasvezel Basisaansluiting is een vergoeding verschuldigd die u afdraagt aan Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A.. Deze vergoeding wordt het zogenaamde Vastrecht genoemd. Vergoedingen voor dienst(en) die de Eindgebruiker afneemt en geleverd worden over de netwerkaansluiting door een Service Provider (dienstenleverancier) draagt u af aan die Service Provider(s).

Hieronder is deze relatie tussen U (eindgebruiker), Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. en de Service Providers gevisualiseerd.

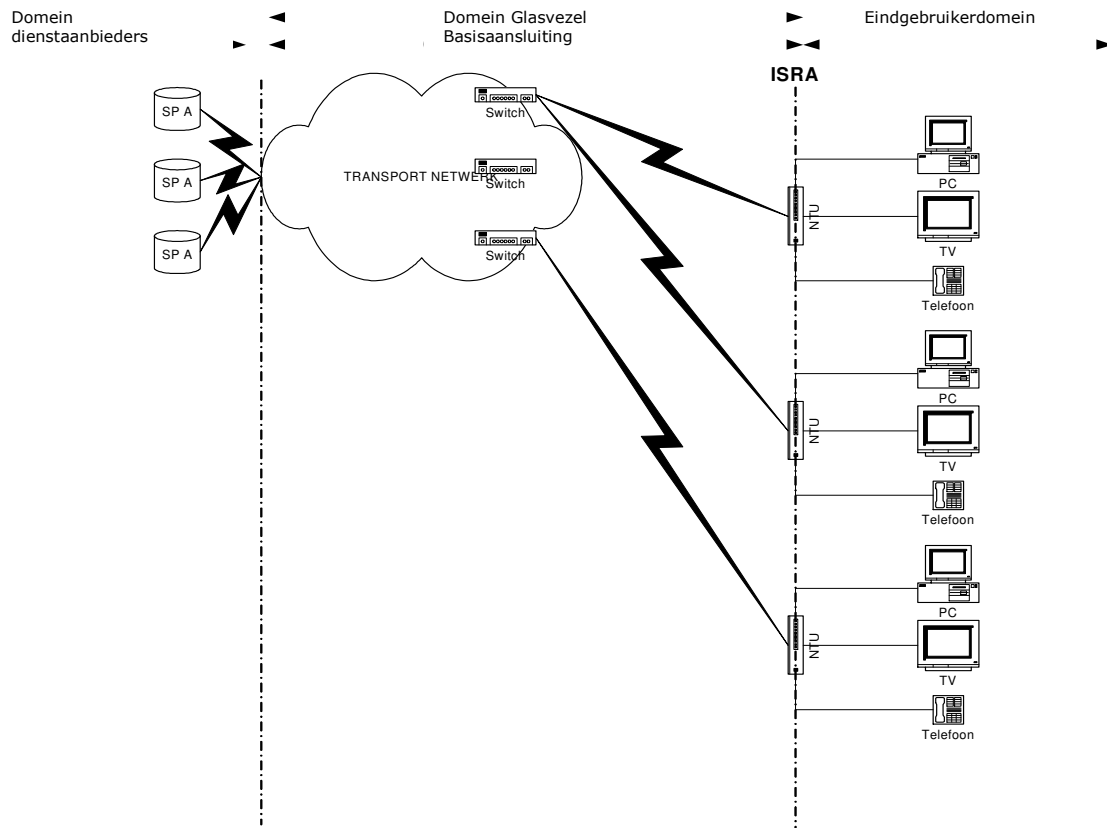


Voor het Vastrecht gaat u een overeenkomst aan met Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A.. De dienst die geleverd kan worden over de netwerkaansluiting wordt verzorgd door de Service Providers. Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. levert u de geactiveerde Glasvezel Basisaansluiting op de infrastructuur van Glasvezel Valkenswaard. De verantwoordelijkheid voor het integrale beheer van deze netwerkaansluiting en achterliggende infrastructuur is uitbesteed. De Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. sluit hiervoor (raam)contracten. Voor alle aspecten m.b.t. uw dienstverlening als gebruiker (aanvragen, storingen, etc.) kunt u de helpdesk van de door u gecontracteerde Service Provider(s) benaderen.

4 Scope van de dienst

Schema

De dienst Glasvezel Basisaansluiting bevat de volgende elementen:



Eindgebruikerdomein

Dit deel begint achter het zogenaamde ISRA-punt (de NTU/CPE) en valt onder uw verantwoordelijkheid als eindgebruiker. Het koppelvlak tussen het eindgebruikerdomein en de Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. glasvezel infrastructuur wordt gevormd door de door Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. beheerde en geleverde CPE. Interne bekabeling ná het ISRA punt of eventueel benodigde apparatuur, aangesloten op de glasvezel-switch, vormen geen deel van de Glasvezel Basisaansluiting. Beheer en support hiervoor vallen binnen het domein van de gebruiker. Veelal zult u deze activiteit laten uitvoeren (beheren) door uw vaste bekabeling- en/of automatiseringspartner.

Voor (zeer) kritische toepassingen bestaan diverse mogelijkheden om de beschikbaarheid van de netwerkaansluiting en de door u afgenomen diensten aan te passen aan uw hoge beschikbaarheids-eisen. Naast een ruime keuze aan Service Levels (reparatie- en responsetijden), welke u kunt afstemmen met uw Service Provider(s), bestaat de mogelijkheid van bijvoorbeeld een tweede basisaansluiting (redundantie) voor het verhogen van de beschikbaarheid. Specifieke voorzieningen in de infrastructuur t.b.v. een verhoogde beschikbaarheid of grotere capaciteit zijn altijd maatwerk en worden behandeld als meerwerk.

Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. glasvezelnetwerk

Het Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. glasvezelnetwerk vormt de basis van de dienstverlening. Het Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. glasvezelnetwerk wordt begrensd door de koppeling van het Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. glasvezelnetwerk met de Dienstleverancier(s) enerzijds en de interfaces op de glasvezelswitch anderzijds. Dit netwerk koppelt de Eindgebruiker aan de verschillende Service Providers, waarvan u als Eindgebruiker de verschillende diensten af kan nemen.

CPE

De CPE vormt het koppelvlak van het Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. glasvezel netwerk en het eindgebruikerdomein. Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. levert een CPE mee met de Glasvezel Basisaansluiting en draagt zorg voor beheer, configuratie en vervanging in geval van storing. De CPE wordt door Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. geselecteerd en geïnstalleerd op de eindgebruikerlocatie. De CPE voor een basisaansluiting biedt standaard de volgende mogelijkheden:

- 4 RJ-45 Ethernet 10/100 BaseT poorten (maximaal 4 gelijktijdige Dienstleveranciers).
- Maximaal 4 VLAN's op basis van IEEE 802.1q.
- QoS op basis van IEEE 802.1p.
- Geïntegreerde optische Ethernet 100BaseBX full duplex interface richting FTTB netwerk.
- 2x RJ-11 FXS VoIP poorten.

Hogere capaciteiten (bijvoorbeeld 1 Gb/sec) of aanvullende mogelijkheden zijn als maatwerk optie leverbaar. De glasvezel basisaansluiting wordt via 1 vezelpaar rechtstreeks verbonden met het glasvezelnetwerk. Eventueel benodigde apparatuur om diensten over het glasvezel op de interne infrastructuur (of computersysteem) te implementeren zoals bijvoorbeeld routers of conversie apparatuur t.b.v. traditionele telefooncentrales (ISDN), zijn de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker en worden bijvoorbeeld geleverd door de service provider welke u wenst te contracteren, of uw eigen automatiseringspartner. Maatwerk voorzieningen voor bedrijfsverzamelgebouwen zijn mogelijk.

VLAN – koppelingen.

Naast diensten aangeboden door diverse Service Providers kunnen ook VLAN's t.b.v. Point-to-Point communicatie, tussen bijvoorbeeld verschillende vestigingen van gebruikers op het netwerk van Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. worden gerealiseerd.

5 Levering, Wijziging en facturatie

Levering van de Glasvezel dienst & netwerkaansluiting

Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. streeft naar een situatie dat de Glasvezel Basisaansluiting in de toekomst ook is te bestellen via de Service Providers die diensten aanbieden over de Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. glasvezelinfrastructuur. In de aansluitkosten is een maximum van 25 meter op het grondgebied van de Eindgebruiker meegenomen en maximaal 10 meter inpandig. Aanvullende meters boven deze afstanden zullen als eenmalige kosten door de aannemer bij oplevering in rekening worden gebracht bij de eindgebruiker (contractant). Ook extra kosten gemaakt voor realisatie op grondgebied Contractant door aanwezigheid asfalt/marmer/stelcon platen zullen worden doorbelast. Middels een vooropname zult u geïnformeerd worden over de mogelijke afwijkende kosten.

In gebruik nemen van de glasvezel netwerk aansluiting

Om van de aansluiting gebruik te maken, sluit u een contract af met de Service Provider. Aanvragen voor diensten over uw glasvezelaansluiting lopen altijd via de Service providers. Bij de Service providers kunt u ook terecht voor vragen m.b.t. orderstatus en levering van de Basisaansluiting.

Levertijden

Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. hanteert de volgende algemene levertijden voor de Basisaansluiting:

Levering nieuwe Glasvezel Basisaansluiting.	Projectafhankelijk, planning is Q1/Q2 2015.
---	---

Toevoegen Service provider op bestaande aansluiting	Max. 5 werkdagen
Configuratie wijzigingen op bestaande Service providers	Max. 5 werkdagen

Levertijd wordt gemeten vanaf het moment dat de opdracht voor een Glasvezel Basisaansluiting bij Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. geplaatst is en de opdracht in orde is bevonden (clean order).

Wijzigingen

Wijzigingen t.a.v. uw Glasvezel Basisaansluiting kunt u doorgeven via uw Service provider.

Facturering en Incasso

De gebruiker betaalt het Vastrecht en de eenmalige aansluitkosten voor uw aansluiting rechtstreeks aan Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. middels automatische incasso. U ontvangt hiervoor van Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. kwartaalfacturen (pdf) per e-mail.

Contractduur en beëindiging

De initiële contractduur van een Basisaansluiting bedraagt 5 jaar en wordt daarna met steeds 1 maand verlengd. De contractvoorwaarden van de door u afgenomen diensten worden bepaald door uw keuze van Service Provider en de door u afgenomen diensten. De opzegtermijn bedraagt 2 maanden.

6 Support

Aanmelden incidenten

Vragen, opmerkingen en storingen met betrekking tot de diensten die geleverd worden over de Glasvezel Basisaansluiting, dient u altijd aan te melden bij de Service provider. De Service provider zal nagaan of het een storing betreft binnen de dienst of dat de Glasvezel Basisaansluiting een defect vertoont. Indien het een defect aan de Glasvezel Basisaansluiting betreft dan zal de Service provider de storing aanmelden bij de beheerder van het netwerk voor Glasvezel Schaapsloop. Communicatie met betrekking tot de storing zal altijd via uw Service provider verlopen. U kunt ook bij uw Service provider terecht met vragen over verhuizingen, wijzigingen en andere zaken rond uw glasvezelaansluiting.

Service Levels Glasvezel Basisaansluiting

Het Glasvezelnetwerk en daarmee uw glasvezel Basisaansluiting wordt 7 dagen per week, 24 uur per dag bewaakt en beheerd door de door Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. gecontracteerde beheerder ('belichter'). De standaard beschikbaarheid van het netwerk is 99,2%. De Service Levels die Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. op de Glasvezel Basisaansluiting ondersteunt zijn standaard:

- service desk via provider bereikbaar maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur
- verhelpen van storingen in het fysieke netwerk (laag 1) of de actieve apparatuur (laag 2) next business day

Hogere beschikbaarheid, next day of same day (<4 uur) call-to-fix zijn mogelijk. Hiervoor gelden aanvullende tarieven.

Service Levels diensten

Omdat elke klant verschillende eisen heeft betreffende de Service Levels die van toepassing zijn op de door hem afgenomen dienst(en), ondersteunt het glasvezelnetwerk alle Service Levels welke standaard geboden worden door de verschillende Service Providers. Hiermee hebt u als eindgebruiker een ruime keuze aan response- en reparatietijden voor elke afgenomen dienst. Het gewenste Service Level voor de dienst(en) stemt u af met uw Service Provider.

Onderhoudsvenster

Binnen het onderhoud worden 2 typen onderhoud onderscheiden:

1. Preventief onderhoud: Onderhoud dat wordt uitgevoerd binnen de Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. glasvezel infrastructuur om te voorkomen dat incidenten zullen optreden of onderhoud dat dient ter uitbreiding van de Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. Glasvezel infrastructuur. Preventief onderhoud vindt uitsluitend plaats binnen de vastgestelde onderhoudsvensters en zal 5 dagen van tevoren worden aangekondigd aan de Service providers.

De Service providers zijn verantwoordelijk voor het aankondigen van dit onderhoud aan Eindgebruiker als afnemer van de dienst.

Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. heeft 2 onderhoudsvensters per week: In de nacht van dinsdag op woensdag van 00.00 uur tot 06.00 uur en in de nacht van zaterdag op zondag van 00.00 uur tot 06.00 uur.

2. Correctief onderhoud: Onderhoud dat uitgevoerd moet worden om incidenten of storingen te verhelpen. Dit type onderhoud wordt zo snel mogelijk uitgevoerd waarbij altijd rekening gehouden wordt met de wensen van de Service providers.

Het kan incidenteel voorkomen dat Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. vanwege grote netwerkmigraties gedwongen is buiten de onderhoudsvensters onderhoud te plegen. Dit wordt altijd schriftelijk aangekondigd aan de service providers en de aangesloten klanten.

7 Tarief opbouw

Coöperatie Bedrijvenpark Valkenswaard U.A. onderscheidt de volgende tariefelementen. Actuele tarieven met betrekking tot de Glasvezel Basisaansluiting staan vermeld op de tarievenlijst. Kosten die samenhangen met de Glasvezel Basisaansluiting zijn onder meer:

- Aansluitkosten (eenmalig);
- Vastrechtkosten (voor een 10, 100 of 200 Mb/s aansluiting, maandelijks);
- Wijzigingskosten (eenmalig);
- Verhuizingskosten (eenmalig);
- Disconnect kosten (bij afsluiten van een aansluiting, eenmalig);
- Maatwerk kosten (hogere SLA, extra VLAN's, maatwerk apparatuur, dark fiber, black fiber, extra meters, ...).