



**GLASVEZEL
EINDHOVEN**

Dienstbeschrijving
Glasvezel Basisaansluiting

Glasvezel Eindhoven BV

www.glasvezeleindhoven.nl



Inhoud

1. INTRODUCTIE	3
2. DEFINITIES.....	4
3. DIENST BESCHRIJVING.....	5
4 SCOPE VAN DE DIENST.....	7
EINDGEBRUIKERDOMEIN	7
GVE GLASVEZEL NETWERK.....	8
5 LEVERING, WIJZIGING EN FACTURATIE	9
LEVERING VAN DE GLASVEZEL DIENST & NETWERKAANSLUITING	9
AANVRAGEN DIENST OVER DE GLASVEZEL NETWERK AANSLUITING	9
LEVERTIJDEN	9
WIJZIGINGEN	9
FACTURERING EN INCASSO	9
6 SUPPORT	10
AANMELDEN INCIDENTEN	10
SERVICE LEVELS.....	10
ONDERHOUDSVENSTER	10
7 TARIEVEN	12



**GLASVEZEL
EINDHOVEN**

1. Introductie

Glasvezel Eindhoven biedt een breedbandige toegang over glasvezel aan voor de telecommunicatie behoeften van de Eindgebruiker. Hiermee krijgt u als gebruiker onder andere toegang tot de dienstverlening welke geboden wordt door de vele Service providers (dienstaanbieders).

De breedbandige aansluiting die door Glasvezel Eindhoven BV wordt aangeboden, wordt de "Glasvezel Basisaansluiting" genoemd.

Doordat de Glasvezel Basisaansluiting geleverd wordt over glasvezel is de transport capaciteit van deze Glasvezel Basisaansluiting in principe onbeperkt. De standaard transmissiesnelheid is 100Mb/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. GVE levert hierbij de op glasvezel gebaseerde netwerkaansluiting met bijbehorende glasvezelswitch. Verder verzorgt GVE 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 aangesloten Eindhovense bedrijventerreinen, waarbij een "opstappunt" voor serviceproviders is gecreëerd op het TUE terrein via de EFX (Eindhoven Fiber eXchange) en een in Amsterdam via de AMS-IX (Amsterdam Internet Exchange). Door deze koppelpunten en de serviceproviders is wereldwijde communicatie mogelijk.

Voor meer informatie zie www.glasvezeleindhoven.nl.

Op deze dienstbeschrijving zijn de Glasvezel Eindhoven BV Algemene Voorwaarden Glasvezeldiensten van toepassing.



2. Definities

Onderstaande definities hebben dezelfde betekenis in zowel Dienstbeschrijving, Algemene Voorwaarden en de (digitale) Overeenkomst:

BD	Business Day of werkdag. maandag t/v vrijdag van 08.00 uur tot 18.00 uur m.u.v. wettelijk erkende feestdagen.
Eindgebruiker	Bedrijf die de Glasvezel Basisaansluiting afneemt van GVE.
FttB	Fiber to the Business; Glasvezel naar de bedrijven.
GVE	Glasvezel Eindhoven BV.
IP	Internet Protocol.
Ethernet	Ethernet communicatie protocol.
VOIP	Voice Over Internet Protocol.
ISRA	InfraStructuur RandApparatuur, koppelvlak GVE dienstverlening.
NTU	Network Termination Unit (ook wel glasvezelmodem of -switch).
SP	Service Provider (dienstenprovider), partij die diensten aan de Eindgebruiker levert over de Glasvezel Eindhoven BV FTTB infrastructuur.
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.

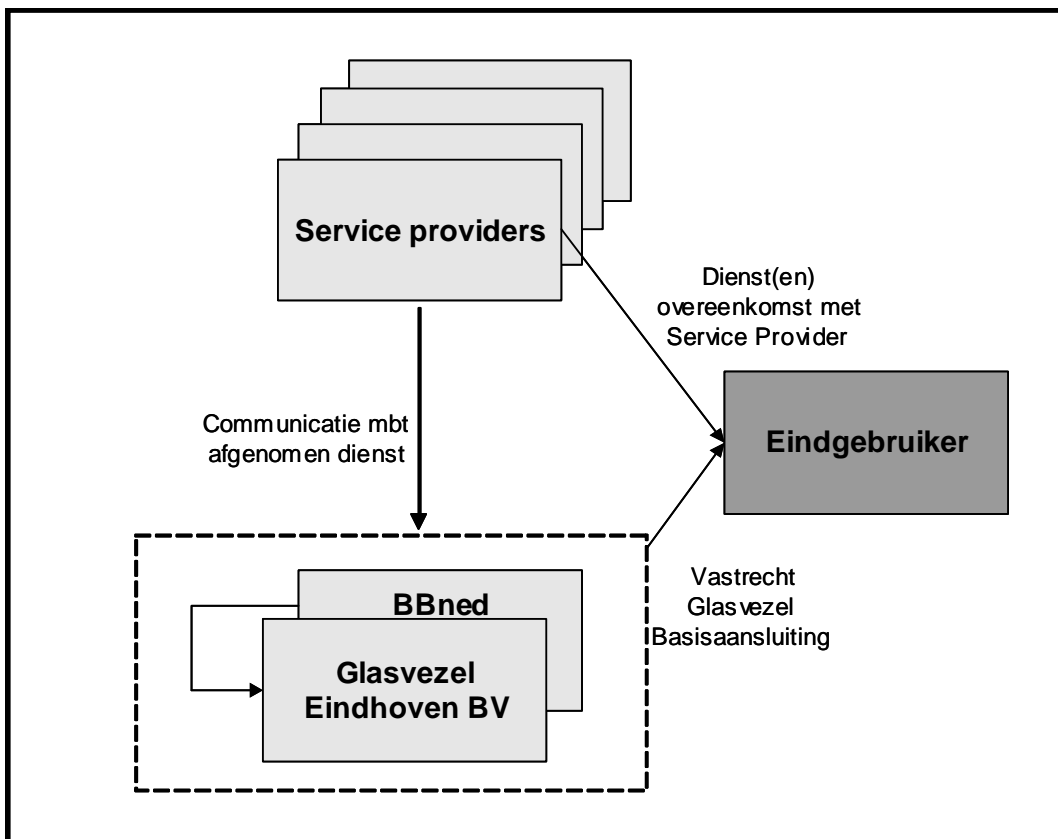


3. Dienst Beschrijving

De Glasvezel Basisaansluiting is een breedbandige (100 Mb per seconde) transport dienst over glasvezel. Deze aansluiting is geschikt is voor het leveren van verschillende diensten door verschillende Service Providers over één (glasvezel)aansluiting.

Glasvezel Eindhoven BV levert u hierbij 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 Glasvezel Eindhoven BV via BBned, of in geval u diensten afneemt van KPN via KPN. 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), GlasVezel Eindhoven BV (GVE) en de Service Providers gevisualiseerd.





GLASVEZEL EINDHOVEN

Voor het Vastrecht gaat u een overeenkomst aan met Glasvezel Eindhoven BV. De dienst die geleverd kan worden over de netwerkaansluiting wordt verzorgd door de Service Providers. Een lijst van Service Providers kunt u terugvinden op de website van Glasvezel Eindhoven BV. (<http://www.glasvezeleindhoven.nl>).

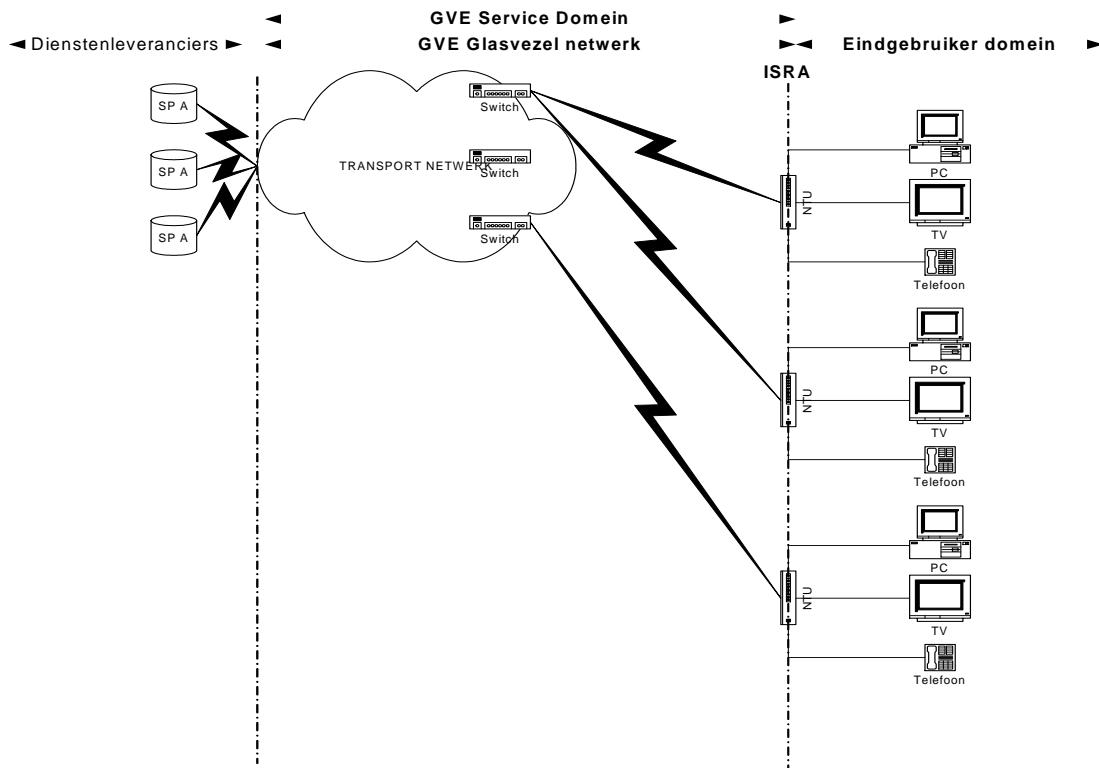
Glasvezel Eindhoven BV levert u de geactiveerde Glasvezel Basisaansluiting op de infrastructuur van Glasvezel Eindhoven BV. Het integrale beheer van deze netwerkaansluiting en achterliggende infrastructuur is uitbesteed aan BBNED.

Voor alle aspecten m.b.t. uw dienstverlening (aanvragen, storingen, etc.) kan de eindgebruiker de helpdesk van de door hem gecontracteerde Service Provider(s) benaderen.



4 Scope van de dienst

De dienst Glasvezel Basisaansluiting bevat de volgende elementen:



Eindgebruikerdomein

Dit deel begint achter het zogenaamde ISRA punt (de NTU) en valt onder uw verantwoordelijkheid als eindgebruiker.

Het koppelvlak tussen het eindgebruikerdomein en de GVE glasvezel infrastructuur wordt gevormd door de door GVE beheerde en geleverde, NTU.

Interne bekabeling na het ISRA punt of eventueel benodigde apparatuur, aangesloten op de glasvezelswitch, vormen geen deel van de Glasvezel basisaansluiting. Beheer en support hiervoor vallen binnen het domein van de Dienstleverancier of de leverancier van deze apparatuur.

GVE kan eventueel bij een installatie tegen meerprijs de interne bekabeling aanleggen.

Na installatie maakt de interne bekabeling echter geen deel uit van de door GVE geleverde Dienst. Veelal zult u deze activiteit dan ook 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 beschikbaarheidseisen. Naast een ruime keuze aan Service Levels (reparatie- en responsetijden), welke u kunt afstemmen met uw Service Provider(s),



GLASVEZEL EINDHOVEN

bestaat de mogelijkheid van bijvoorbeeld een tweede basisaansluiting voor backup doeleinden. Specifieke voorzieningen in de infrastructuur t.b.v. een verhoogde beschikbaarheid zijn altijd maatwerk en worden behandeld als meerwerk. Indien u specifieke wensen hebt op dit vlak kunt u hiervoor terecht bij uw Service Provider(s).

GVE glasvezel netwerk

Het GVE glasvezel netwerk vormt de basis van de dienstverlening. Het GVE glasvezel netwerk wordt begrensd door de koppeling van het GVE glasvezel netwerk met de Dienstleverancier(s) enerzijds en de interfaces op de, door BBned beheerde, glasvezelswitch anderzijds. Dit netwerk koppelt de Eindgebruiker aan de verschillende Service Providers, waarvan u als Eindgebruiker de verschillende diensten af kan nemen.

NTU

De NTU vormt het koppelvlak van het GVE glasvezel netwerk en het eindgebruikerdomein. GVE levert een NTU mee met de Glasvezel Basisaansluiting en draagt zorg voor beheer, configuratie en vervanging in geval van storing. De NTU wordt door GVE geselecteerd en geïnstalleerd op de eindgebruikerlocatie. De NTU voor een basisaansluiting (100Mb/s) biedt standaard de volgende mogelijkheden:

NTU (100Mb/s):

- 4 fysieke Ethernet 10/100 BaseT poorten (maximaal 4 gelijktijdige Dienstleveranciers).
- Maximaal 4 VLAN's op basis van IEEE 802.1q.
- IGMP v2 Snooping tbv IP Multicast.
- 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) zijn als maatwerk optie leverbaar. Hiervoor dient u contact op te nemen met uw service provider(s).

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 routers of conversie apparatuur t.b.v. traditionele telefooncentrales (ISDN), worden geleverd door de service provider welke u wenst te contracteren, of uw automatiseringspartner.

Maatwerk voorzieningen voor zogenaamde bedrijvenhotels of bedrijfsverzamelgebouwen zijn mogelijk. Hiervoor kunt u contact opnemen met de door u geselecteerde Service Provider(s).

VLAN – koppelingen.

Naast diensten aangeboden door diverse dienstleveranciers kunnen ook VLAN's t.b.v. Point-to-Point communicatie, tussen bijvoorbeeld verschillende vestigingen worden gerealiseerd.



5 Levering, Wijziging en facturatie

Levering van de Glasvezel dienst & netwerkaansluiting

De Glasvezel Basisaansluiting is te bestellen via de Service Providers die diensten aanbieden over de GVE glasvezel infrastructuur. De Service providers zijn in het bezit van een Glasvezel Basisaansluiting aanvraagformulier of hebben dit formulier verwerkt in hun (digitale) bestelproces.

In de aansluitkosten is een maximum van 25 meter op het grondgebied van de Eindgebruiker meegenomen en maximaal 10 meter inpandig. Aanvullende meters 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.

Aanvragen Dienst over de glasvezel netwerk aansluiting

Aanvragen voor Dienst over uw glasvezelaansluiting lopen altijd via de Service providers. Bij de Service providers kunt ook terecht voor vragen m.b.t. orderstatus en levering.

Levertijden

GVE hanteert de volgende levertijden voor de basisaansluiting:

Levering nieuwe Glasvezel Basisaansluiting.	Realisatie op projectbasis
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 via een Service provider bij GVE 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

Bbnd stuurt namens GVE een factuur voor de eenmalige aansluitkosten en het maandelijkse vastrecht met uitzondering van die aansluitingen waar KPN een van hun diensten levert. In zo'n geval zal KPN het vastrecht doorbelasten.

Indien Bbnd de facturatie verzorgd zal deze rechtstreeks worden geïncasseerd.

Contractduur en beëindiging

De contractduur van een Basisaansluiting bedraagt 5 jaar. De looptijd is minimaal 5 jaar en wordt automatisch steeds met één jaar verlengd. De opzegtermijn is 3 maanden.

De contractvoorwaarden van de door u afgenomen diensten worden bepaald door uw keuze van Service Provider en de door u afgenomen diensten.



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 op 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 GVE, zijnde BBNED. 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

Het Glasvezelnetwerk en daarmee uw glasvezel Basisaansluiting wordt 7 dagen per week, 24 uur per dag bewaakt en beheerd door de door GVE gecontracteerde beheerder (BBNED).

Omdat elke klant verschillende eisen heeft betreffende de Service Levels die van toepassing zijn op de door hem afgenomen diensten, 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 stemt u af met uw Service Provider.

De Service Levels die GVE standaard biedt aan de verschillende Service Providers worden door hen vertaald naar de Service Levels welke van toepassing zijn op de door hen geboden diensten en uw specifieke wensen. GVE biedt Service Levels op het vlak van:

- Responsetijden.
- Reparatie (garantie)tijden.
- Transportcapaciteit.

Met uitzondering van kabelbreuken in het glasvezelnetwerk op het bedrijventerrein kan GVE garanties afgeven aan de Service Providers voor de maximale reparatietijd.

Onderhoudsvenster

Binnen het onderhoud worden 2 typen onderhoud onderscheiden:

1. Preventief onderhoud

Onderhoud dat wordt uitgevoerd binnen de GVE glasvezel infrastructuur om te voorkomen dat incidenten zullen optreden of onderhoud dat dient ter uitbreiding van de GVE Glasvezel infrastructuur. Preventief onderhoud vindt uitsluitend plaats binnen de vastgestelde "maintenance windows" 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.



GLASVEZEL EINDHOVEN

GVE heeft 2 maintenance windows 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. In de praktijk worden niet alle maintenance windows gebruikt.

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.

Note: Het kan het incidenteel voorkomen dat GVE vanwege grote netwerkmigraties gedwongen is buiten de maintenance vensters onderhoud te plegen. Dit wordt altijd schriftelijk aangekondigd aan de service providers en de aangesloten klanten.



7 Tarieven

Glasvezel Eindhoven BV onderscheidt de volgende tariefselementen. Actuele tarieven met betrekking tot de Glasvezel Basisaansluiting staan vermeld op de tarievenlijst.

Kosten die samenhangen met de Glasvezel Basisaansluiting:

- Aansluitkosten indien u besluit een Basisaansluiting af te nemen voordat de initiële aanleg in opdracht gegeven wordt: € 1.000,00 (restitutie € 400,00 indien lid van een bedrijventerreinen vereniging).
- Aansluitkosten indien u besluit een Basisaansluiting af te nemen na de opdrachtgunning (initiële aanleg) aan de aannemer en beheerder: € 4.400,00
- Vastrechtkosten (voor een 100 Mb/s aansluiting): € 140,00 per maand (Contractperiode van 5 jaar).
- Wijzigingskosten ***nog vast te stellen***
- Verhuizingskosten ***nog vast te stellen***
- Disconnect kosten (bij afsluiten van FttB aansluiting) ***nog vast te stellen***