

Dienstbeschrijving Glasvezel

RoutIT

Datum: December 2016

Versielog RoutIT

Inleiding	21-4-2016
Kenmerken van Fiber	14-10-2013
Snelheden, VLAN's, Router	1-4-2016
Projectactiviteiten aansluiting glasvezelnetwerk	1-4-2016
Services	1-4-2016

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Kenmerken van Fiber	4
3	Snelheden, VLAN's en Router	5
4	Projectactiviteiten aansluiting glasvezelnetwerk	6
5	Services	7
6	Levering glasvezelswitch.....	7
7	Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving	8

1 Inleiding

RoutIT fiber is snel, veilig en biedt veel mogelijkheden. Fiber is als drager bij uitstek geschikt voor het bundelen van meerdere breedbanddiensten en wordt daardoor gezien als de drager van de toekomst. De capaciteit en kwaliteit zijn veruit superieur aan die van de andere technieken.

RoutIT levert fiber van diverse leveranciers, waaronder KPN en Eurofiber.

Met fiber, de drager van de toekomst, heeft u de beschikking over een schaalbare oplossing. Standaard zijn snelheden van 10, 20, 50 of 100 Mbit/s mogelijk. Afhankelijk van de leverancier ook 30 en 200 Mbit/s. Opschalen kan probleemloos. Wel zo handig als u de bandbreedte wilt laten meegroeien met de groei van uw bedrijf. Fiber biedt een flexibele oplossing voor iedere onderneming: van klein tot groot.

2 Kenmerken van Fiber

Fiber (Glasvezel) is een vezel van zeer helder glas. Glasvezel kan lichtsignalen over grote afstanden transporteren. Met lasertechnologie wordt het licht met hoge snelheid aan- en uitgeschakeld. Dat maakt het mogelijk om datacommunicatie over een glasvezelverbinding te realiseren met hoge snelheden.

Technische kenmerken van Fiber

Fiberdiensten zijn transparant. Dit betekent dat er een scala van diensten leverbaar zijn op fiber.. Door de hogere bandbreedtes zijn diverse diensten mogelijk zoals: VoIP, Online-Back-up, storage en virtuele servers.

Verdere kenmerken van Fiber zijn:

- Hoge symmetrische bandbreedtes
- Additionele diensten als: IP-VPN en VoIP mogelijk
- Koppeling via PPPoE
- Koppelvlak ethernet op locatie (Ethernet switch) door telco geleverd
- Router is de verantwoordelijkheid van CBG Connect
- Hoge dekkingsgraad
- Entry/Basic (niet gegarandeerde) en Premium (gegarandeerde) bandbreedtes mogelijk
- Meerdere VLAN's mogelijk om diensten te scheiden

3 Snelheden, VLAN's en Router

VLAN's

De standaard Fiberdiensten die RoutIT levert beschikken over een maximale bandbreedte van 200 Mbit (KPN) en 100Mbit (Eurofiber en Tele2). Indien u een hogere bandbreedte zoekt kunt u hiervoor contact opnemen met CBG Connect. In contractperiode is alleen upgraden mogelijk.

De volgende bandbreedtes en VLAN's zijn mogelijk binnen het portfolio:

	Voice VLAN in Mb/s				Primair bandbreedtes in Mb/s					
	1	2	4	5	10	20	30	50	100	200
KPN	V	V	V		V	V	V	V	V	V
Euroglasvezel				V	V	V		V	V	
Tele2	V	V	V		V	V	V	V	V	

De primaire verbinding (Access en VLAN) is minimaal 10Mb.

Garantie Op fiberverbinding kunt u kiezen voor twee typen garanties:

- Entry/Basic – Niet-gegarandeerde bandbreedte
- Premium – Gegarandeerde bandbreedte

Meerdere VLAN's Op een fiberverbinding kunnen meerdere VLAN's tot stand worden gebracht. Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn:

- Additionele VLAN's mogen (per stuk) niet groter zijn dan het primaire VLAN;
- De som van de bandbreedte van de VLAN's mag de maximale access (veelal 1Gb) niet overschrijden;
- Een combinatie van Entry en Premium VLAN's is mogelijk;
- Maximaal 6 additionele VLAN's bij KPN en maximaal 3 additionele VLAN's bij Euroglasvezel. Op aanvraag zijn er meer mogelijk bij aanvang van het contract.

Meerdere VLAN's kunnen worden toegepast om verkeer te scheiden, bijvoorbeeld voice-verkeer.

Voorbeeld van een configuratie:

1. Primaire VLAN – Bijv. 50Mb Entry
2. Additionele VLAN t.b.v. voice – Bijv. 5Mb Premium

Eindgebruiker CPE De CPE (Customer Premises Equipment ofwel router genoemd) is geen onderdeel van de fiberdienstverlening. Dit is de verantwoordelijkheid van CBG Connect. Aangezien de snelheden van fiber erg hoog kunnen zijn, dient CBG Connect voor een router te zorgen die deze snelheden aankan.

Verantwoording CBG Connect CBG Connect is de contractant van RoutIT die de producten levert aan de uiteindelijke eindgebruiker. CBG Connect is verantwoordelijk voor de installatie van de apparatuur (router) op eindgebruiker locatie. Omdat RoutIT zelf geen CPE (router) levert is CBG Connect volledig verantwoordelijk voor het functioneren van de apparatuur.

Eindgebruiker dient CBG Connect te voorzien van essentiële informatie voor de te leveren RoutIT Fiberaansluitingen.

Eindgebruikers informatie

1. Naam technisch contactpersoon
2. Telefoonnummer technisch contactpersoon
3. Installatieadres

Verhuizen Het verhuizen van fiber is niet mogelijk. De huidige verbinding dient eerst te worden opgezegd. Vervolgens kan een verbinding worden besteld voor de nieuwe locatie.

De Eindgebruiker dient zelf zorg te dragen dat CBG Connect geïnformeerd wordt over het opheffen van de verbinding op de oude locatie. Houd er hierbij rekening mee dat u als eindgebruiker bij vroegtijdige opzegging van de oude locatie mogelijk te maken krijgt met een afkoop van de som van de resterende termijn plus de cancel kosten. Het is niet mogelijk om een eventuele resterende contractduur te verrekenen met een nieuw aan te leggen fiber.

4 Projectactiviteiten aansluiting glasvezelnetwerk

Wanneer de aanvraag voor de aansluiting op het glasvezelnetwerk door de leverancier is geaccepteerd dient u rekening te houden met de volgende fasen in het project. De oplevering van een glasvezelverbinding kent een gemiddelde doorlooptijd van ongeveer 20 weken. Levertijden zijn mede afhankelijk van de lokale situatie op de klantlocatie en zijn daarom indicatief.

Vorbereiding Na het plaatsen van de order zal er door de telco en een aannemer een onderzoek gestart worden voor de beschikbaarheid van eventueel aanwezige vezels. Indien deze vezels niet beschikbaar zijn zal worden geïnventariseerd welke route de verbinding zal afleggen zowel in pand als buiten het pand. Deze onderzoeksperiode bedraagt tenminste 4 weken. Na deze onderzoeksperiode zullen de benodigde vergunningen worden aangevraagd en voorbereidende werkzaamheden in gang worden gezet. In deze periode worden ook de materialen die nodig zijn voor het aanleggen van het netwerk, besteld. De duur van deze periode is van vele factoren afhankelijk. Met name wanneer er vergunningen zijn aangevraagd, kan deze periode een aantal weken extra in beslag nemen. Deze gehele periode duurt zo'n 6-16 weken. Zolang je binnen deze periode niets verneemt, verloopt de procedure volgens plan.

Uitvoering Zodra alle vergunningen zijn ontvangen, treedt de uitvoeringsfase in werking. Binnen 2 weken zal de aannemer een afspraak inplannen voor de uit te voeren werkzaamheden. Deze werkzaamheden bestaan uit graaf- en eventuele boorwerkzaamheden. Wanneer deze werkzaamheden zijn afgerond worden de buizen gevuld met glasvezelkabel en zal de aansluiting op de klantlocatie worden afgemonteerd. Nadat alle voorzieningen zijn aangelegd wordt er een test- en prestatiemeting uitgevoerd.

Oplevering Indien deze metingen voldoen aan de geëiste specificaties, zal de verbinding worden opgeleverd. Indien dit niet het geval is zullen herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd. De eindklant ontvangt een rapport van deze oplevering. Na oplevering door de telco zal de glasvezelverbinding binnen twee dagen door RoutIT wordt geactiveerd zodat de aangevraagde diensten volledig werkzaam zijn. CBG Connect wordt hiervan op de hoogte gesteld en het facturatieproces treedt in werking.

Raadpleeg [Oplevering glasvezel](#) document voor meer informatie over het opleverproces.

Opheffing verbinding Op het moment dat er Zakelijke Fiber wordt geleverd zal de telco een glasswitch bij de klant plaatsen. Deze hardware is en blijft eigendom van de betreffende telco. Feitelijk wordt de glasswitch in bruikleen gegeven zolang de verbinding in dienst is.

Hieruit volgt dan ook dat de glasswitch weer aan de telco zal moeten worden geretourneerd op het moment dat de verbinding wordt opgeheven. De telco zal na een opzegging contact zoeken met de eerder opgegeven contactpersoon om een afspraak te kunnen maken om de glasswitch te kunnen

ophalen. Dergelijke afspraken worden gemaakt door een aannemer die tijdens de levering ook de glasswitch op klantlocatie heeft geplaatst

Partners van RoutIT hebben en houden de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat dergelijke glasswitches weer geretourneerd worden aan de rechtmatige eigenaar, in dit geval de telco's.

Indien de telco niet in de gelegenheid wordt gesteld om de glasswitch weer in haar bezit te krijgen, zal deze aan RoutIT in rekening worden gebracht. RoutIT zal deze factuur vervolgens ook aan CBG Connect doorberekenen en CBG Connect zal deze kosten aan eindgebruiker factureren.

5 Services

Deze dienst is beschikbaar in de volgende Service Level Agreements:

Dienst	SLA B	SLA N	SLA A
Glasvezel			X

Service Level Agreements

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd. De RoutIT Service Level Agreements welke door CBG Connect doorgevoerd worden, staan beschreven in de dienstbeschrijving SLA (Service Level Agreement)

Meldingen werkzaamheden en storingen Werkzaamheden met impact op de beschikbaarheid van de dienst worden altijd gemeld op de website <http://www.cspreporter.nl/>. Deze website is publiekelijk beschikbaar. Indien mogelijk streeft RoutIT ernaar de melding tenminste 7 dagen voor de werkzaamheden te publiceren.

Levertijden De levertijd van een Glasvezelverbinding is onder meer afhankelijk van de vergunningen die eventueel moeten worden verstrekt voor het graven van de verbinding. Ook seizoensinvloeden spelen hier een rol denk hierbij o.a. aan winterse omstandigheden zoals vorst in de grond. Elke vertraging in de levering van de Fiberverbinding die voortkomt uit de vertraagde ter beschikking stelling van vergunningen door de overheid aan de gekozen Telco of seizoensinvloeden vallen niet onder de verantwoordelijkheid van RoutIT of CBG Connect. Fiberverbindingen hebben een levertijd van gemiddeld 20 weken.

6 Levering glasvezelswitch

De serverruimte van de eindgebruiker dient gereed te zijn, zodat de aannemer de switch kan plaatsen in het rack. (Patchkast) Tevens is het van belang dat de switch in een afgesloten ruimte wordt geplaatst, omdat deze een aanzienlijk geluidsniveau produceert. Dit is een verantwoordelijkheid van de eindgebruiker. Indien deze switch alsnog verplaatst moet worden zijn hier kosten aan verbonden. Deze kosten zijn afhankelijk van de uit te voeren werkzaamheden en voor rekening van de eindgebruiker.

7 Algemene kaderzetting van deze dienstbeschrijving

Deze dienstbeschrijving vormt een onlosmakelijk deel van de ondertekende offerte in combinatie met Algemene koop- en leveringsvoorwaarden CBG Connect, de Algemene Voorwaarden Service Provider RoutIT en mogelijke bedrijfsspecifieke voorwaarden en afspraken en productbrochures.

De informatie in deze dienstbeschrijving is gelijk aan de informatie van Service provider RoutIT

CBG Connect behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen.

De dienstbeschrijving is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen uw organisatie. Het maakt onderdeel uit van het contract tussen u en CBG Connect. Het document is aan u verstrekt om een afgewogen keuze te kunnen maken voor CBG Connect als leverancier van deze dienst.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan CBG Connect. Niets uit deze publicatie of delen ervan mag op enigerlei wijze worden gereproduceerd, toegankelijk gemaakt in een database of op andere wijze aan derden beschikbaar worden gesteld, tenzij CBG Connect hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Wijzigingen en typefouten voorbehouden.

CBG Connect B.V., December 2016