

Oplevering Fiber verbindingen

RoutIT

Datum: 24-11-2016

Versielog RoutIT

Gehele document update	24-11-2016

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Het opleverproces.....	4
3	Vooronderzoek	5
4	Vergunning aanvraag	5
5	Werkzaamheden.....	6
6	Oplevering	6
7	Aandachtspunten.....	7
8	Algemene kaderzetting van deze informatie	8

1 Inleiding

Omdat een glasvezelverbinding vaak gecombineerd wordt met nieuwe services voor u als klant, wil CBG Connect u met dit hoofdstuk informeren over het opleverproces van glasvezelverbindingen door RoutIT.

Met een glasvezelverbinding bent u als eindgebruiker in staat om meerdere (hosted) diensten over dezelfde verbinding af te nemen. Door deze mogelijkheden is er veel vraag naar glasvezelverbindingen. Leveranciers van deze verbindingen breiden hun infrastructuur in hoog tempo uit.

Hierdoor kan voor nieuwe aansluitingen steeds meer gebruik worden gemaakt van bestaande glasvezels. Toch zijn graafwerkzaamheden in veel gevallen noodzakelijk, zowel op klantlocatie als in de lokale infrastructuur.

Het is voor u van groot belang dat u kunt inschatten welke factoren van invloed zijn op de duur van het opleverproces. Dit stelt u in staat om de verwachtingen goed te managen.

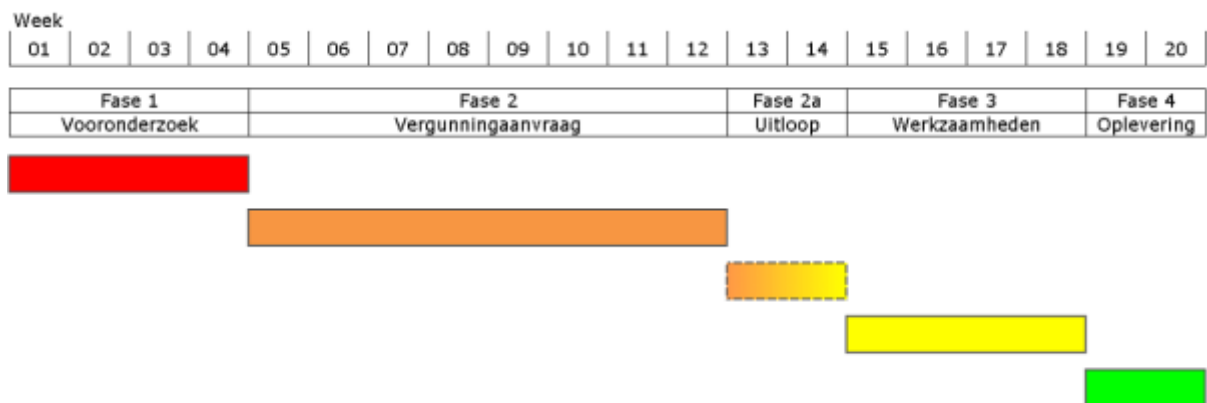
2 Het opleverproces

Het opleverproces van uw glasvezelverbinding duurt ongeveer 20 weken.

Deze periode bestaat uit de volgende 4 fasen:

- Vooronderzoek
- Vergunningaanvraag (+uitloop)
- Werkzaamheden
- Oplevering

In de onderstaande tijdsbalk ziet u hoe de verschillende fasen elkaar opvolgen:



Figuur 1: Fasen

3 Vooronderzoek

Het vooronderzoek start met een controle van de ingeleigde order. Deze wordt gecontroleerd op volledigheid van gegevens. Vervolgens wordt een bevestiging afgegeven van ontvangst van de order en start het technisch onderzoek van de leverancier. De leverancier controleert of de verbinding qua capaciteit kan worden toegevoegd aan het netwerk. Indien dit niet het geval is, bereidt de leverancier een netwerkuitbreiding voor.

Vervolgens controleert de aannemer, die de order namens de leverancier moet uitvoeren, de beschikbaarheid van glasvezels in de lokale infrastructuur. In veel gevallen zullen, door middel van graafwerkzaamheden, nieuwe vezels worden toegevoegd voor de verbinding. De aannemer bepaalt het tracé waarlangs gegraven zal moeten worden en onderzoekt bij welke overheden er een vergunningaanvraag dient te worden gedaan.

Bij Eurofiber wordt hiervoor een zogenaamde Site Survey opgesteld. Dit is een document waarin de afspraken die tussen de klant en aannemer zijn gemaakt worden vastgelegd. Ook een schets van de situatie op locatie wordt in dit document opgenomen. KPN stelt geen Site Survey op.

Op basis van de verwachte vergunningsafgifte zal de leverancier een plan-leverdatum vaststellen. Vanzelfsprekend is deze planning nog niet geheel zeker. Zo is het mogelijk dat vergunningaanvragen langer duren of dat tijdens werkzaamheden onverwachte omstandigheden zorgen voor vertraging. Deze plan-leverdatum wordt in Irma ingevoerd in het veld 'Datum Planning' op de productpagina van de glasvezelverbinding. Deze periode van onderzoek duurt in de regel 4 weken.

In de dienstbeschrijving glasvezeloplevering treft u meer informatie aan over het opleverproces van glasvezelverbindingen.

4 Vergunning aanvraag

Als er sprake is van graafwerkzaamheden, dan wordt er een vergunning bij de verantwoordelijke overheid aangevraagd. Deze vergunningaanvraag wordt door de aannemer gedaan. Bij de vergunningsafgifte kunnen meerdere instanties betrokken zijn: In veel gevallen wordt een vergunningaanvraag ingediend bij de plaatselijke gemeente, maar ook waterschappen (dijkdoorkruisingen), Rijkswaterstaat (snelwegen) of provincies (provinciale wegen) kunnen betrokken zijn. Een gemeente dient binnen 8 weken (in sommige gevallen maximaal 12 weken) de vergunningaanvraag te beoordelen. Zonder vergunning kan de aannemer niet starten met het uitvoeren van de benodigde werkzaamheden. Vergunningaanvragen bij andere overheden dan de gemeente hebben vaak een grote impact op de infrastructuur. De werkzaamheden die hier moeten worden uitgevoerd zijn vaak complex en vragen soms een langere voorbereidingstijd. Een veel voorkomend voorbeeld is een gestuurde boring door een rivierdijk. Dit is specialistisch werk, waar de overheid hoge eisen stelt aan de voorbereiding en uitvoering - vanwege de veiligheid voor de omgeving.

Uitloop

In bijzondere gevallen kunnen aanvullende eisen worden gesteld aan de vergunningsafgifte: bij plaatsen midden in de stad, in of nabij winkelcentra, drukke doorgaande wegen, etc. De gemeente kan de aannemer in dergelijke gevallen verplichten een Tijdelijke Verkeersmaatregel (TVM) in te dienen. Dit houdt in dat de vergunningaanvraag opnieuw wordt ingediend, inclusief een ontwerp voor de afhandeling van de verkeersstromen in de omgeving. Het is goed rekening te houden met deze uitloop, aangezien steeds meer aanvragen moeten worden voorzien van een TVM.

Op bepaalde locaties kunnen zich bijzondere omstandigheden aandienen. Denk hierbij aan locaties in bijvoorbeeld het Botlek gebied (Petrochemische Industrie), het Schiphol terrein en de Bloemenveilingen verspreid over het land. Dergelijke locaties kunnen behoorlijke vertragingen met zich meebrengen, omdat hierbij een aantal externe partijen een beslissende rol spelen



5 Werkzaamheden

Op het moment dat de aannemer de vergunning heeft verkregen kan hij pas starten met het inplannen van de werkzaamheden. Om de capaciteit van de aannemer optimaal te benutten wordt enkele weken vooruit gepland. Dit houdt in dat over het algemeen 2 tot 3 weken na vergunningsafgifte wordt gestart met de uitvoering van de werkzaamheden.

De leverancier en diens aannemer zijn verplicht de werkzaamheden op klantlocatie in overleg met de eindklant vast te stellen. De aannemer neemt direct contact op met u als klant/eindgebruiker. Zowel RoutIT als CBG Connect zijn daar niet altijd van op de hoogte.

Let op: Werkzaamheden worden niet uitsluitend op klantlocatie uitgevoerd. Juist bij het uitbreiden van de infrastructuur kan het zijn dat er werkzaamheden worden uitgevoerd op grote afstand van de klantlocatie!

In deze fase van het opleverproces kunnen zich onvoorziene situaties voordoen. Het is niet uit te sluiten dat er tijdens graafwerkzaamheden zaken duidelijk worden die niet in een eerder stadium voorzien waren, bijvoorbeeld complicaties bij het blazen van glas onder asfalt.

In het geval van dergelijke onvoorziene omstandigheden zal de communicatie tussen aannemer, leverancier, RoutIT, CBG Connect en u als eindklant snel op gang moeten komen.

Als er grotere vertraging optreedt, waardoor de aannemer niet in de gestelde tijd zijn werkzaamheden kan afronden, is het mogelijk dat de werkzaamheden opnieuw ingepland moeten worden.

Het is zelfs mogelijk dat er door onvoorziene obstakels een nieuwe vergunning moet worden aangevraagd!

Het is daarom van belang dat zowel RoutIT als CBG Connect de communicatie tussen alle schakels optimaal ondersteunt.

6 Oplevering

Als de aannemer zijn werkzaamheden heeft afgerond, inclusief het plaatsen van de switch, dan wordt deze afgemeld bij de leverancier (KPN, Eurofiber, andere partij). De leverancier zal vervolgens binnen haar eigen netwerk de technische infrastructuur voor de glasvezelverbinding bouwen en de verbinding testen. Na afronding van de netwerkconfiguratie en tests zal de verbinding worden opgeleverd aan RoutIT.

RoutIT zal de verbinding op haar netwerk inrichten en actief melden. Via IRMA ontvangt CBG Connect het bericht dat de verbinding gereed is en kan zij op locatie de hardware aansluiten.

In de gevallen dat een leverancier eerder gaat opleveren dan gepland, dan zal dit worden gemeld aan RoutIT. RoutIT bespreekt dit vervolgens telefonisch met de partner. Hiervoor worden standaard grenzen aangehouden. Indien de levering 2+ weken plaatsvindt voor de gecommuniceerde planleverdata, neemt RoutIT contact op met de partner. Valt de levering binnen deze 2 weken, dan zal de levering aan de partner plaatsvinden.

7 Aandachtspunten

Zoals te lezen in de vorige hoofdstukken, is het leveren van een glasvezelverbinding een maatwerkoplossing. Het is daarom raadzaam rekening te houden met de volgende punten:

- Ga niet zonder meer uit van de gecommuniceerde plan-leverdatum voor de oplevering van de glasvezelverbinding. In het gehele traject zijn factoren aan te wijzen die tot vertraging kunnen leiden. De plan-leverdatum is indicatief en niet bindend.
- De serverruimte van de eindgebruiker dient gereed te zijn, zodat de aannemer de switch kan plaatsen in het rack. 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.
- Indien de inzet van de glasvezelverbinding kritisch is voor de bedrijfsprocessen van de klant, zorg dan voor een tijdig back-up scenario, mocht de oplevering vertraagd worden. Denk hierbij aan een ADSL- of SDSL-oplossing of een gestapelde koper dienst, zoals WOK of SDSL.bis.
- Ook weersomstandigheden kunnen tot vertragingen leiden. Denk hierbij aan een (lange) vorstperiode. In deze periode mogen er geen graafwerkzaamheden worden uitgevoerd of glas worden geblazen. De oplevering komt hier feitelijk stil door te staan. Als gevolg hiervan is het ook mogelijk dat de oplevering van andere glasvezelverbindingen verschoven wordt. Deze situaties vallen onder de categorie overmacht.
- Vakantieperiodes zoals de bouwvakvakantie kunnen tot vertraging en herplanningen leiden.
- De oplevering van een glasvezelverbinding duurt gemiddeld zo'n 20 weken. Dit is een ervaringsgemiddelde. Aan deze doorlooptijd kunnen geen rechten worden ontleend.
- Omdat glasvezelverbindingen een maatwerkoplossing zijn, behoort het versnellen van de oplevering niet tot de mogelijkheden. Houdt hier rekening mee bij het afspreken van een planning met een klant.
- Ga bewust om met de verwachtingen van de eindklant. RoutIT communiceert vertragingen in het opleverproces zo snel mogelijk aan CBG Connect. Het is belangrijk u als eindklant in een zo vroeg mogelijk stadium op de hoogte te brengen van tegenslagen. Dit voorkomt beschadiging van de relatie. In het geval dat er vertraging wordt geconstateerd, dan is het zaak om dit zo spoedig mogelijk aan CBG Connect te melden, zodat zij RoutIT op de hoogte kan stellen.
- CBG Connect zal niet afwijken van de toegezegde plan-leverdatum, als werkzaamheden eerder lijken te zijn uitgevoerd. U als eindgebruiker ontwikkelt dan de verwachting dat een verbinding eerder wordt opgeleverd. Vanuit het klant-perspectief is er geen overzicht over de oplevering van de verbinding; het is mogelijk dat er op een andere plaats in het netwerk nog werkzaamheden nodig zijn. Een oplevering is pas in de laatste fase wanneer er door de aannemer een glasswitch bij de klant is geplaatst.
- In geval van annulering van uw bestelling brengt de leverancier reeds gemaakte (meerwerk-)kosten in rekening. Nadat de plan-leverdatum is afgegeven, wordt ook maximaal 12-maal het maandtarief als afkoopkosten in rekening gebracht. De totale afkoop kan, ook bij een standaard levering, bestaan uit de eenmalige kosten (bijv € 1.500,00) + 12 x maandtarief (bijv € 290,00) = € 4.980,00. Let dus altijd goed op bij het inleggen van een fiber order.
- In het geval de gemeente voor het afgeven van de vergunning een bodemonderzoek vereist gaat een speciaal proces in werking.

8 Algemene kaderzetting van deze informatie

Deze informatie 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 is gelijk aan de informatie van Service provider RoutIT

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

De informatie 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 typfouten voorbehouden.

CBG Connect B.V., December 2016