

Randvoorwaarden en Conditie Bedrijf Verzamelend glasvezel

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 1
Maand: 1.0

Versie log

| Versie | Datum | Door | Opmerking |
|---------------|----------------|--------------|------------------|
| 1 | 2 januari 2018 | C. Schotanus | Opstart document |

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inleiding | 4 |
| 2 | Bouwtechnische randvoorwaarden | 4 |
| 3 | De Onderaannemer | 4 |
| 4 | Service Level Agreement | 5 |
| 5 | Facturatie | 6 |
| 5.1 | Facturatie éénmalige kosten | 6 |
| 5.2 | Maandelijkse vaste kosten verbindingen en diensten | 6 |
| 5.3 | Maandelijkse kosten voor Connect Secure Property | 6 |
| 5.4 | Inflatiecorrectie | 6 |
| 6 | Levering | 6 |
| 6.1 | Levertijd | 6 |
| 6.2 | Garantie | 6 |
| 6.3 | Protocol van Oplevering | 6 |
| 6.4 | Vergoeding | 7 |
| 6.5 | Opzeggen bestaande internetverbinding | 7 |
| 6.6 | IP-Range | 7 |
| 7 | Router en Switch | 7 |
| 7.1 | Router | 7 |
| 7.2 | Switch | 8 |
| 8 | Conditie | 9 |
| 8.1 | Contractduur | 9 |
| 8.2 | Conditie Overeenkomst | 10 |
| 8.3 | Verwerking van een opdracht | 10 |
| 9 | Documenten | 10 |
| 9.1 | Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten | 10 |
| 9.2 | Prevaleren van de documenten | 10 |

1 Inleiding

Glasvezel is hét synoniem voor razendsnel en stabiel internet en onmisbaar voor elke organisatie groot of klein. Met Glasvezel kun je even snel uploaden als downloaden en de snelheid is behoorlijk uit te breiden. Glasvezel is het ideale medium om voorbereid te zijn op de toekomst. Een toekomstvast product voor al uw All IP-diensten, zoals bijvoorbeeld Voice over IP of Office 365. Met Bedrijf Verzamelpand glasvezel start u collectief met, of stapt u over op internet via glasvezel, dat betrouwbaar en snel is en waarbij u gebruik maakt van vaste IP-adressen. Door collectief inkopen kunt u samen met uw medegebruikers besparen op de kosten.

2 Bouwtechnische randvoorwaarden

Er zijn voor installatie en beheer (technische) randvoorwaarden gedefinieerd waaraan u als klant, de klantlocatie en Telco PoP moeten voldoen om te zorgen voor een veilig en betrouwbaar gebruik van de dienst:

- ❖ Aanwezigheid van noodzakelijke kabelgoten voor de in pandige glasvezel bekabeling op Telco PoP van gebouwinvoer naar het IS/RA –punt
- ❖ Het aanwezig zijn van Cat 5^e bekabeling
- ❖ Kabelgoten bieden voldoende ruimte voor de glasvezelkabel(s) en zijn gemakkelijk toegankelijk
- ❖ Provider sluit het ISRA-punt aan via een in pandig aan te leggen glasvezel
- ❖ Doorvoer in het pand van buiten naar binnen vereist een buigstraal van 100 cm voor de HDPE
- ❖ In pandig is een minimale buigstraal van 15 cm voor de glasvezelkabel noodzakelijk
- ❖ Bij aansluiting c.q. verbinding met een hoge beschikbaarheid dienen de in pandige glasvezelkabels volledig geografisch gescheiden gerouteerd te zijn
- ❖ Klant is verantwoordelijk voor de schriftelijke toestemming van de eigenaar van het pand (indien van toepassing) om de provider glasvezel(s) te laten binnenkomen
- ❖ 19" kastruimte, 2 hoogte units op maximaal 25 meter afstand van kabelinvoer
- ❖ Een adequate beveiliging van de Klantlocatie
- ❖ Een stofvrije omgeving
- ❖ Voldoende luchtcirculatie in de ruimte
- ❖ Continue 230VAC spanningsvoorziening met Schuko aansluiting, bij voorkeur op een aparte groep en via een UPS.

Klantverantwoordelijkheden

Het is de verantwoordelijkheid van u als klant om ervoor te zorgen dat aan alle hierboven genoemde randvoorwaarden voor stroomvoorziening, bekabeling en omgevingscondities op klantlocatie/ Telco PoP voldaan is voordat de installatie en levering plaatsvindt. Indien niet aan deze randvoorwaarden voldaan is, is CBG Connect gerechtigd om evt. meerkosten in rekening te brengen of wordt de afwijking opgenomen in het Protocol van Oplevering. Hierdoor kunnen aanspraken op servicegaranties komen te vervallen

3 De Onderaannemer

CBG Connect kiest in overleg met de Service Provider en indien noodzakelijk of van toepassing is, voor een samenwerking met een onderaannemer. Deze onderaannemer is gespecialiseerd in de werkzaamheden die hij in opdracht van CBG Connect voor u gaat uitvoeren. Door de samenwerking tussen CBG Connect en de onderaannemer wordt het traject van aflevering en installatie efficiënt gestroomlijnd. De onderaannemer is verantwoordelijk voor de configuratie van de hardware.

Indien er geen onderaannemer benodigd is voor het uitvoeren van werkzaamheden dan worden de werkzaamheden door een ICT-medewerker van CBG Connect uitgevoerd.

4 Service Level Agreement

De verbindingen heeft een Service Level Agreement A.

- Service window is 24 x 7.
- KPI-beschikbaarheid 99,9%.
- KPI-Responstijd storing op de verbinding <2 uur.
- KPI Hersteltijd <8uur.

Voor eventuele storingen is CBG Connect 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar als het gaat om de internetverbinding. (Melden van storingen buiten kantooruren (maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 en 17:00 uur) is alleen mogelijk indien u in het bezit bent van een storingscode)

Hiervoor gelden de volgende bepalingen:

- De aanduiding van storingen bestaat minimaal uit de probleemomschrijving en de locatie. In voorkomende gevallen kan een serienummer en/of licentienummer worden verlangd.
- CBG Connect herstelt de storing conform het overeengekomen Service Level Agreement met de daarbij vermelde oplostijden.
- Onder Responstijd wordt verstaan: de tijd tussen het moment van het vastleggen van een storingsmelding of aanvraag voor dienstverlening bij CBG Connect en het moment waarop CBG Connect aanvangt met de dienstverlening. Responstijd wordt gerekend in uren die vallen binnen het overeengekomen Service Window.
- Onder hersteltijd wordt verstaan: de tijd van het moment van het vastleggen van de storingsmelding bij de CBG Connect en het moment dat CBG Connect de storingsopheffing gereed heeft gemeld.
- Hersteltijd geldt niet in geval van een calamiteit. CBG Connect zorgt ervoor het probleem zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk op te lossen.
- Storingen die zich voordoen in het landelijke netwerk, of in de local loop (verbinding van wijkcentrale naar klantlocatie) worden gezien als een calamiteit. CBG Connect is afhankelijk van derden voor het oplossen van landelijke of plaatselijke storingen en kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het onderbroken zijn van internetverbinding.
- CBG Connect garandeert niet dat programmatuur zonder onderbrekingen of geheel foutloos functioneert noch dat alle fouten worden verbeterd.
- Service Level Agreements die in de losse dienstbeschrijvingen worden gemeld zoals bijvoorbeeld SLA van service gerichte diensten, hebben voorrang op de hierboven genoemde agreements.

SLA is niet van toepassing:

- Als de verbinding niet is opgeleverd;
- Gedurende het Maintenance Window (gepland onderhoud) van maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur;
- In geval van een calamiteit of buiten de macht situaties (bijv. kabelbreuk)
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de eindgebruiker
- Op storingen in de local loop (verbinding tussen de straatschakelkast en eigen locatie)

Indien uw organisatie 24 x 7 afhankelijk is van de verbinding kunt u overwegen om dit te bespreken met CBG Connect, zodat er een aanbod gemaakt kan worden voor een backup-verbinding.

5 Facturatie

5.1 Facturatie éénmalige kosten

Voor de éénmalige kosten ontvangt u een digitale factuur op het door u op te geven e-mailadres. Deze factuur heeft een betalingstermijn van 14 dagen. Inleg van de opdracht wordt gestart na ontvangst van het gehele bedrag van deze factuur.

5.2 Maandelijks vaste kosten verbindingen en diensten

Voor verbindingen en diensten (maandelijks vaste kosten) ontvangt u een maandfactuur, tenzij er een andere termijn afgesproken is in de getekende overeenkomst. Deze factuur wordt digitaal verzonden naar een door u op te geven intern e-mailadres. (Geen info@adres, tenzij het niet anders kan). Het bedrag van deze factuur wordt door middel van een automatische incasso vooraf geïncasseerd. Bij het ondertekenen van de Overeenkomst tekent u ook voor automatisch incasseren van de maandelijks vaste kosten.

Wij attenderen u erop dat de 1^e factuur voor de maandelijks vaste kosten hoogstwaarschijnlijk een ander te incasseren bedrag heeft dan bij de latere incasseringen. Verschil wordt veroorzaakt door het moment waarop de dienst(en) worden opgeleverd en de kosten die voor die bepaalde periode worden berekend.

5.3 Maandelijks vaste kosten voor Connect Secure Property

Voor de maandelijks vaste kosten voor de Connect Secure Property dienst ontvangt u een digitale factuur. Deze factuur wordt digitaal verzonden naar een door u op te geven e-mailadres. Het bedrag van deze factuur wordt door middel van een automatische incasso vooraf geïncasseerd. Bij het ondertekenen van de Overeenkomst tekent u ook voor automatisch incasseren van de maandelijks vaste kosten Connect Secure Property. Meer informatie vindt u in de [Connect Secure Property dienstbeschrijving](#).

5.4 Inflatiecorrectie

De tarieven die gelden voor Bedrijf Verzamelpand glasvezel kunnen jaarlijks worden geïndexeerd conform de regeling die het CBS bekend maakt.

6 Levering

6.1 Levertijd

De levertijd van de aangeboden apparatuur wordt in overleg met u vastgesteld. Standaard levertijd voor glasvezelverbinding is 20 weken na inleg van de opdracht. Bovenstaande levertijd zijn exclusief overmacht, zoals vorst, vervuilde grond of beletsel bij vergunning aanvragen.

CBG Connect is afhankelijk van oplevering door derde partijen en kan op geen enkele wijze invloed uitoefenen bij de provider om de wachttijd voor levering te verkorten.

6.2 Garantie

Op geleverde apparatuur wordt conform het bepaalde in de toepasselijke algemene voorwaarden, gerekend vanaf de levering, gedurende drie (3) maanden garantie gegeven.

6.3 Protocol van Oplevering

De technische indienstelling vindt plaats aan de hand van een test en een korte begeleiding door CBG Connect, waarna beide partijen het Protocol van Oplevering ondertekenen.

6.4 Vergoeding

CBG Connect is gerechtigd de tarieven te wijzigen conform het bepaalde in de toepasselijke algemene voorwaarden.

6.5 Opzeggen bestaande internetverbinding

Indien van toepassing:

Het is voor CBG Connect niet mogelijk om bij uw huidige leverancier navraag te doen over de status van een door u afgenomen internetverbinding. U dient zelf bij uw huidige leverancier na te vragen wat de opzegtermijn is voor de bestaande internetverbinding en wat de kosten zijn indien u het abonnement vroegtijdig wilt beëindigen. Deze afkoopkosten zijn voor uw eigen rekening.

6.6 IP-Range

Wanneer u overstapt van een bestaande internetdienst naar een nieuwe internetdienst, krijgt u een nieuwe IP-range toegewezen. Vanuit CBG Connect kunnen wij u ondersteuning bieden bij de overgang naar de nieuwe IP-range. Arbeidsloon is op basis van nacalculatie.

7 Router en Switch

7.1 Router

CBG Connect biedt de klant een internetverbinding met een router aan. Een ICT Engineer van CBG Connect voorziet het hardware product van een **standaard configuratie**. Deze standaard configuratie is een basis instelling om een werkende internetverbinding te krijgen. Per klant situatie kunnen er extra aanpassing aan de routerconfiguratie van toepassing zijn. Alle werkzaamheden die buiten de standaard configuratie vallen zorgen ervoor dat het maatwerk wordt. Maatwerk werkzaamheden worden als Router meerwerk in rekening gebracht volgens de tarieven die gemeld staan in de overeenkomst. De router kan geleverd worden volgens 2 varianten.

1. *Connect Secure Property*

De klant neemt bij CBG Connect De service gerichte Connect Secure Property dienst af. Bij deze dienst koopt de klant de router bij CBG Connect. CBG Connect voert werkzaamheden uit ten behoeve van de werking van het product. Gezien het feit dat het product eigendom van de klant is worden bij oplevering de wachtwoorden en de configuratie overgedragen aan de klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor het beheren van deze gegevens. Klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van CBG Connect als er wijzigingen uitgevoerd worden ten aanzien van het wachtwoord of de configuratie. Klant heeft recht op de diensten zoals deze beschreven zijn in de [dienstbeschrijving Connect Secure Property](#).

Installatie op locatie:

De router wordt tegen betaling van configuratie kosten door Cisco ICT Engineer van CBG Connect geconfigureerd en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding geïnstalleerd op locatie bij de klant. Op 1 laptop/pc wordt gecontroleerd of er daadwerkelijk een internetsignaal en verbinding aanwezig is. Migratie werkzaamheden naar het hele bedrijfsnetwerk vallen niet onder de standaard configuratie en installatie. Migratie werkzaamheden worden uitgevoerd conform de genoemde prijzen in de overeenkomst en de dienstbeschrijving van Connect Secure Property.

2. Kooprouter

De klant koopt de router en wordt direct eigenaar van de router. De router wordt tegen betaling van configuratie kosten door een ICT Engineer van CBG Connect geconfigureerd en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding geïnstalleerd dan wel opgestuurd naar de klant.

Installatie op locatie:

Voor het installeren van de router op locatie wordt een afspraak ingepland. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie en volgens de afspraken van de getekende overeenkomst.

Verzenden:

De router wordt door een Cisco ICT Engineer geconfigureerd met een standaard configuratie. De router wordt volgens afspraak opgestuurd. Aansluiting van de router wordt verder door uw eigen IT Beheerder uitgevoerd. Indien u geen eigen IT Beheerder heeft, kan CBG Connect uiteraard de router voor u aansluiten. Voor meer informatie met betrekking tot aansluitkosten verwijzen wij u naar de overeenkomst.

Klant neemt geen router af

Als een klant de keuze maakt om **geen** router af te nemen bij CBG Connect, dan is de klant zelf verantwoordelijk voor het maken van de juiste productkeuze van de router en de juiste configuratie van de router. CBG Connect kan in geen enkel geval verantwoordelijk worden gesteld voor een onjuiste router keuze door derden en het gebruik van een onjuiste configuratie voor de router door derden en eventuele kosten die voortvloeien uit deze situatie.

CBG Connect kan in overleg met de klant besluiten de configuratie toe te sturen zodat de eigen IT Beheerder de configuratie van de router uitvoert. Het niet/niet juist configureren van de router zal tot gevolg hebben dat er een niet/slecht werkende ICT-situatie ontstaat. Ook in dit geval kan CBG Connect niet verantwoordelijk worden gesteld voor problemen of kosten die voortvloeien uit het niet of niet juist uitvoeren van de configuratie.

Uiteraard kan een ICT Engineer van CBG Connect alsnog de configuratie en installatie werkzaamheden uitvoeren. Werkzaamheden worden in rekening gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

Werkzaamheden

Indien een klant de keuze heeft gemaakt voor aanschaf van router en installatie bij een derde partij, en er wordt alsnog informatie gevraagd aan CBG Connect ten aanzien van de keuze van de router, de configuratie van de router of het uitvoeren van werkzaamheden door CBG Connect, dan zullen deze werkzaamheden in rekening worden gebracht op basis van nacalculatie tegen uurtarief routerconfiguratie, met een uiterste betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

7.2 Switch

Bij een standaard oplevering van een switch voorziet een ICT Engineer van CBG Connect het hardware product van een **standaard configuratie**. Deze standaard configuratie is een basis instelling om een werkende verbinding te krijgen met het netwerk. Als er sprake is van Installatie op locatie + testen, dan wordt de switch op locatie afgemonteerd en wordt er getest of het netwerk beschikbaar is op de switch. Het patchen (aansluiten) van devices op de switch valt niet onder deze werkzaamheden.

Indien CBG Connect ook alle devices moet patchen (aansluiten) dan dient u er rekening mee te houden, dat deze werkzaamheden op basis van nacalculatie tegen het in de overeenkomst genoemde uurtarief worden uitgevoerd.

De switch kan geleverd worden volgens 2 varianten.

1. Connect Secure Property

De klant neemt bij CBG Connect de service gerichte Connect Secure Property dienst af. Bij deze dienst koopt de klant de switch bij CBG Connect. CBG Connect voert werkzaamheden uit ten behoeve van de werking van het product. Gezien het feit dat het product eigendom van de klant is worden bij oplevering de wachtwoorden en de configuratie overgedragen aan de klant. Klant is zelf verantwoordelijk voor het beheren van deze gegevens. Klant is zelf verantwoordelijk voor het informeren van CBG Connect als er wijzingen uitgevoerd worden ten aanzien van het wachtwoord of de configuratie. Klant heeft recht op de diensten zoals deze beschreven zijn in de [dienstbeschrijving Connect Secure Property](#)

2. Koopswitch

De klant koopt de switch en wordt direct eigenaar van de switch. De switch wordt tegen betaling van configuratie kosten door een Cisco ICT Engineer van CBG Connect geconfigureerd en volgens afspraak na oplevering van de internetverbinding (indien van toepassing) geïnstalleerd dan wel opgestuurd naar de klant.

Installatie op locatie:

Voor het installeren van de switch op locatie wordt een afspraak ingepland. Werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie en volgens de afspraken van de getekende overeenkomst. Werkzaamheden ten aanzien van patchen van devices wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie van uren tegen het in de overeenkomst genoemde uurtarief.

Verzenden:

De switch wordt door een ICT Engineer geconfigureerd met een standaard configuratie. De switch wordt volgens afspraak opgestuurd. Aansluiting van de switch wordt verder door uw eigen IT Beheerder uitgevoerd. Indien u geen eigen IT Beheerder heeft, kan CBG Connect uiteraard de switch voor u aansluiten. Voor meer informatie met betrekking tot aansluitkosten verwijzen wij u naar de overeenkomst.

8 Condities

8.1 Contractduur

Alle connectiviteitsverbindingen die onder Bedrijf Verzamelpand glasvezel worden aangeboden hebben een contractduur van 36 maanden, tenzij er een andere termijn in de overeenkomst is afgesproken. De geldende contractduur wordt overeengekomen middels de getekende overeenkomst. Na afloop van dit termijn zijn de contracten maandelijks opzegbaar. Indien er een upgrade uitgevoerd wordt en er dus sprake is van een verandering van de aangeboden dienst, dan zal een nieuwe termijn middels de overeenkomst overeengekomen worden.

Wanneer een opzegging van een dienst binnen de contractduur plaatsvindt, brengt de serviceprovider een afkoopsom rekening. De kosten voor deze voortijdige opzegging zijn voor rekening van klant.

8.2 Condities Overeenkomst

- Deze Randvoorwaarden en Condities zijn een onlosmakelijk deel van de Overeenkomst die u ontvangt.
- De Overeenkomst geeft u inzage in de prijzen van de dienst Bedrijf Verzamelpand glasvezel en kan bij akkoord direct worden ondertekend.
- Alle bedragen in de Overeenkomst zijn per stuk in euro's en zijn exclusief B.T.W.
- Alle prijzen zijn exclusief montage kosten tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen in netwerkstructuur en aanvullende oplossingen
- Alle prijzen zijn exclusief wijzigingen in de openbare infrastructuur en aanvullende oplossingen.
- De Overeenkomst is in beginsel geldig tot 14 dagen na dagtekening
- Uitverkocht of niet meer leverbaar van componenten die benodigd zijn voor het leveren van de dienst, zijn voorbehouden.

8.3 Verwerking van een opdracht

Voor een correcte verwerking van de opdracht heeft CBG Connect de volgende documenten nodig.

- Een ondertekende Overeenkomst;
- Kopie uittreksel Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten en niet ouder dan 6 maanden);
- Kopie legitimatiebewijs van tekenbevoegde, volgens Kamer van Koophandel (bij nieuwe klanten. Legitimatie moet nog geldig zijn).

9 Documenten

9.1 Voorwaarden, dienstbeschrijvingen en aanvullende documenten

Op de overeenkomst voor de dienst Bedrijf Verzamelpand glasvezel zijn de in 9.2 genoemde documenten, voorwaarden en dienstbeschrijvingen van toepassing. Bij tegenstrijdigheid van de bepalingen wordt bij een conflict volgens onderstaande rangorde gezocht naar een oplossing voor beide partijen. Daarbij moet rekening gehouden worden dat indien er een conflict ontstaat bij een specifieke module, dan ook de bepalingen van die module gelden.

Dienstbeschrijvingen en andere voorwaarden kunt u inzien of downloaden via onze website. Voor een directe koppeling naar dit onderdeel van onze website klikt u op de hier genoemde link.

[Voorwaarden Bedrijf Verzamelpand glasvezel](#) (ctrl+ linkermuisknop klikken)

9.2 Prevaleren van de documenten

1.
 - Overeenkomst Bedrijf Verzamelpand glasvezel
 - Randvoorwaarden en Condities Bedrijf Verzamelpand glasvezel
2.
 - Alle dienstbeschrijving die van toepassing zijn op de afgenomen diensten, dan wel de diensten die later toegevoegd worden aan de klantsituatie. [Dienstbeschrijvingen Bedrijf Verzamelpand glasvezel](#)
3.
 - Algemene Voorwaarden van CBG Connect
 - Algemene Voorwaarden Connect Secure Property van CBG Connect