

Beschrijving van de diensten

RENDOParkNed B.V.

Versie 1.0, 18 juni 2018
RENDOParkNed B.V.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Dienst beschrijving	3
3. Omvang van de ethernetdienst.....	4
Eindgebruiker domein	4
RENDOParkNed Domein.....	4
4. Parameters	5
4.1 Overzicht parameters	5
4.2 Beschikbaarheid	5
5. Levering	5
5.1 Levering van de ethernetdienst	5
5.2 Aanvragen dienst.....	5
5.3 Levertijden.....	5
5.4 Wijzigingen	6
5.5 Facturering en Incasso.....	6
6. Support	6
6.1 Aanmelden incidenten Ethernet dienst	6
6.2 Aanmelden incidenten managed Point 2 Point	6
6.3 Aanmelden incidenten Dark Fiber.....	6
6.4 Service Levels	7
6.5 Onderhoudsvenster.....	7
7. Helpdesk	8
7.1 Communicatie omtrent ethernetdienst.....	8
7.2 Communicatie omtrent Point 2 Point verbindingen	8
7.3 Communicatie omtrent Dark Fiber verbindingen	8
Bijlage 1 Definities	9

1. Inleiding

RENDOParkNed biedt een breedbandige toegang over glasvezel voor de digitale communicatie van de eindgebruiker. Met deze breedbandige glasvezel toegang krijgt de eindgebruiker toegang tot de dienstverlening van Service Providers die zijn aangesloten op RENDOParkNed. De breedbandige aansluiting die RENDOParkNed u aanbiedt, heet de “ethernetdienst”.

Doordat de ethernetdienst geleverd wordt over glasvezel is de transport capaciteit dat geleverd kan worden in principe onbeperkt. Eén ethernetdienst op het glasvezelnetwerk kan gebruikt worden door verschillende Service Providers voor het transport van verschillende diensten. RENDOParkNed levert hierbij de op glasvezel gebaseerde ethernetdienst met bijbehorende CPE (Customer Premises Equipment) in de vorm van een FTU (Fiber Termination Unit) en NTU (Network Termination Unit). De standaard transmissiesnelheid is 50 Mbit/s, 100Mbit/s of 1 Gbit/s (autosensing en afhankelijk van de snelheid van uw aangesloten apparatuur).

Verder verzorgt RENDOParkNed het transport van de dienst tussen uw aansluiting en het netwerk van de Service Provider of dienstenaanbieder. Als eindgebruiker sluit u naast de ethernetdienst een overeenkomst met de Service Provider voor de door u afgenomen dienst(en). Voor diensten die u afneemt zoals telefonie en internet realiseert RENDOParkNed de VLAN (Virtuele Lan's) waarbinnen de respectievelijke dienstenleveranciers hun dienst aanbieden. De ethernetdienst is beschikbaar op het bedrijventerrein De Wieken en bedrijventerrein De Buitenvaart in Hoogeveen.

Het “opstappunt” voor een Service Provider (SP) of dienstenleverancier is gecreëerd in Meppel (Severius, Rotterdam (R-iX) en Amsterdam (SARAH en Nikhef)).

Los van de ethernetdienst levert RENDOParkNed ook diensten voor het koppelen van meerdere locaties; point to point verbindingen. Dit kan via (managed) Dark Fiber of managed ethernet.

Op al onze dienstbeschrijving zijn de Algemene voorwaarden RENDOParkNed B.V. van toepassing. Een exemplaar van de Algemene voorwaarden is beschikbaar via de website van RENDOParkNed: www.Re-Net.nl.

2. Dienst beschrijving

De RENDOParkNed ethernetdienst is een breedbandige datadienst, die over glasvezel infrastructuur beschikbaar is voor eindgebruikers. De infrastructuur is zodanig opgebouwd dat deze geschikt is voor het leveren van verschillende diensten (internet, telefonie, camerabeveiliging, TV, ICT diensten, etc.).

Voor het gebruik van de ethernetdienst betaalt de eindgebruiker/opdrachtgever een vergoeding aan RENDOParkNed.

Deze vergoeding wordt het zogenaamde vastrecht voor de ethernetdienst genoemd. Naast het vastrecht kan ook een vergoeding verschuldigd zijn voor het gebruik van het aantal Vlan's.

Voor het vastrecht en de afgenomen Vlan verbindingen gaat u een overeenkomst aan met RENDOParkNed. De diensten worden geleverd door de dienstenleveranciers. Hiervoor gaat u een overeenkomst aan met de betreffende dienstenleverancier. Een lijst van dienstenleveranciers kunt u terugvinden op de website van RENDOParkNed: www.Re-Net.nl.

De glasvezelaansluiting wordt geactiveerd met behulp van actieve componenten. RENDOParkNed heeft een verbinding met de AMS-IX in Amsterdam, het digitale knooppunt in de westerse wereld. De verantwoordelijkheid van RENDOParkNed omvat de instandhouding van de ethernetdienst en is daardoor operationeel verantwoordelijk voor zowel het actieve netwerk als de passieve infrastructuur. Dit houdt in het technische beheer en het correcte functioneren van de actieve ethernet componenten.

RENDOParkNed voert hiervoor de volgende onderhoud- en beheerprocessen uit:

- Helpdesk/Incident management;
- Provisioning / Configuration management;
- Preventief Onderhoud.

3. Omvang van de ethernetdienst

De RENDOParkNed ethernetdienst bevat de volgende elementen:

Eindgebruiker domein

Dit deel van de communicatieketen is uw verantwoordelijkheid als eindgebruiker. De ethernetswitch (CPE) die bij u is geplaatst, veelal in de meterkast, vormt het demarcatiepunt voor RENDOParkNed. Dit punt is het ISRA punt waarop het interne netwerk en aanwezige apparatuur wordt gekoppeld aan de ethernetdienst van RENDOParkNed. Het op de ethernet poorten aangesloten interne netwerk en aangesloten apparatuur vormen dus geen onderdeel van de RENDOParkNed ethernetdienst.

Na installatie maakt de interne bekabeling nooit deel uit van de door RENDOParkNed geleverde ethernetdienst, de CPE blijft het demarcatiepunt.

RENDOParkNed Domein

Het RENDOParkNed domein bestaat uit het passieve glasvezelnetwerk en de actieve componenten om het netwerk te activeren of te belichten. Het RENDOParkNed domein wordt begrensd door enerzijds de koppeling met de dienstleverancier(s) en anderzijds de CPE / ethernetswitch bij de eindgebruikers.

De netwerkinfrastructuur is opgebouwd uit de volgende elementen:

1. RENDOParkNed CPE (ethernetswitch) bij de eindgebruiker;
2. Passieve glasvezelnetwerk, de glasvezelkabels;
3. Connectie met dienstleverancier(s), lokaal in Meppel of landelijk in Amsterdam.

4. Parameters

4.1 Overzicht parameters

In de onderstaande tabel zijn de waarden weergegeven voor de verantwoordelijkheden:

Omschrijving	Waarde
1. Beschikbaarheid:	Actieve netwerk apparatuur 99,9%.
2. Netwerk Performance:	a. Jitter 5 msb. Latency < 10 mS.
3. Wijzigingen:	2 werkdagen na melding.
4. Programmeren nieuwe dienst:	5 werkdagen na melding.
5. Klachten dienst:	2 werkdagen na melding.

4.2 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is gedefinieerd als het totaal aantal minuten dat de actieve netwerk apparatuur beschikbaar en operationeel is binnen de factuurperiode gedeeld door het aantal minuten in een factuurperiode.

Service Level:

- Beschikbaarheid is 99,9%.
- Beschikbaarheid wordt berekend in relatie tot de uitval van diensten.
- Trouble Tickets die geassocieerd zijn met het falen van apparatuur welke niet door RENDOParkNed zijn geleverd vallen niet onder deze SLA.

5. Levering

5.1 Levering van de ethernet dienst

De RENDOParkNed ethernet dienst kunt u rechtstreeks bestellen bij RENDOParkNed of via de dienstenleveranciers. De dienstenleveranciers zijn in het bezit van een aanvraagformulier van RENDOParkNed of hebben dit formulier verwerkt in hun (digitale) bestelproces.

5.2 Aanvragen dienst

Aanvragen voor diensten doet u rechtstreeks bij de dienstenleveranciers. Een overzicht van de dienstenleveranciers is opgenomen op de website van RENDOParkNed: www.Re-Net.nl

5.3 Levertijden

RENDOParkNed hanteert de volgende levertijden voor de ethernet dienst:

Type werkzaamheden	Doorlooptijd maximaal
Activatie bestaande glasvezelaansluiting inclusief plaatsen van CPE en testen	15 werkdagen
Nog te realiseren glasvezelaansluiting inclusief plaatsen van CPE en testen	25 werkdagen
Extra Vlan	15 werkdagen
Wijzigen Vlan	15 werkdagen

Bij nog te realiseren aansluitingen kan levering door RENDOParkNed, conform overeengekomen voorwaarden, alleen plaatsvinden na goedkeuring van de

vergunningaanvraag door de lokale overheden. De levertijd wordt gemeten vanaf het moment dat de opdracht voor een glasvezel aansluiting bij RENDOParkNed is geplaatst, als zodanig geaccepteerd en de gemeentelijke vergunning is verleend en toegang is verleend tot de locatie.

5.4 Wijzigingen

Wijzigingen betreffende de ethernetdienst kunt u doorgeven via de dienstenleverancier. Uitbreidingen of wijzigingen zijn alleen mogelijk bij wederzijdse goedkeuring door partijen en schriftelijke bevestiging daarvan door partijen.

Uitbreidingen of wijzigingen in de service niveaus zijn mogelijk gedurende de looptijd van de dienstverlening. Betreffende aanpassingen kunnen maandelijks in onderling overleg vastgesteld en schriftelijk vastgelegd worden, waarna eventuele doorbelasting zal geschieden.

5.5 Facturering en Incasso

RENDOParkNed incasseert het vastrecht en afgenomen Vlan's rechtstreeks bij de eindgebruiker. Facturatie geschiedt per kwartaal vooraf. De diensten (bijvoorbeeld Internet, Telefontie) worden door de desbetreffende dienstenleveranciers in rekening gebracht.

6. Support

6.1 Aanmelden incidenten Ethernet dienst

Met betrekking tot de ethernetdienst dient eindgebruiker de vragen, opmerkingen en/of storingen altijd aan te melden bij de dienstleverancier(s). De dienstleverancier zal nagaan of het een storing betreft op de dienst(en) of dat de RENDOParkNed ethernetdienst een defect vertoont. Indien het een defect aan de ethernetdienst betreft dan zal de dienstleverancier de storing melden bij RENDOParkNed. Communicatie met betrekking tot de storing zal altijd via de dienstleverancier(s) verlopen.

6.2 Aanmelden incidenten managed Point 2 Point

Met betrekking tot dienstverlening point to point verbindingen en/of koppelingen met Severius neemt eindgebruiker rechtstreeks contact op met RENDOParkNed.

6.3 Aanmelden incidenten Dark Fiber

Met betrekking tot dienstverlening rond Dark Fiber verbindingen dient eindgebruiker rechtstreeks contact op te nemen met RENDOParkNed en/of de beheerder van de Dark Fiber Infrastructuur (DFI). Voor onderhoud en Beheer van de DFI geldt een contractperiode die gelijk is aan de looptijd van de overeenkomst voor gebruik van de DFI.

Hier toe zal de eindgebruiker/opdrachtgever aangeven welke medewerkers gerechtigd zijn voor het melden van storingen en het geven van opdrachten. Eindgebruiker/Opdrachtgever gaat akkoord met uniformering van de storingsmeldingen aan de hand van de door RENDOParkNed voorgestelde documenten, formulieren en processen.

Ten behoeve van deze dienstverlening worden door RENDOParkNed de volgende beheerstaken uitgevoerd:

- ☐ Aanbieden van een servicedesk die 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar is;
- ☐ Rapportages met betrekking tot storingen;
- ☐ Het verzorgen van mutaties op de DFI en locatie aansluitingen;
- ☐ Projectmanagement van mutaties op de DFI en locatie aansluitingen.

RENDOParkNed zorgt voor de beschikbaarheid van een telefoonnummer dat 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar is. In geval van een storing, anders dan aangemeld in het kader van onderhoud, stelt RENDOParkNed onmiddellijk de herstelprocedure in werking.

6.4 Service Levels

De dienst van RENDOParkNed heeft een hoge beschikbaarheid tussen de opstappunten in Meppel en de eerder genoemde AMS-IX, deze bedraagt 99,9%. De ethernetdiensten en de voor de dienst(en) benodigde VLans kunnen afgenomen worden in 3 verschillende Service Levels.

De door RENDOParkNed gehanteerde Service Levels zijn:

1. 24/7;
2. Next Business Day;
3. Best Effort.

Per te leveren en te kiezen bandbreedte op een VLAN wordt het Service Level bepaald. RENDOParkNed lost de storingen op in volgorde van Servicegraad: eerst 24/7 daarna Next Business Day en vervolgens Best Effort.

De reactie en reparatie tijden voor de verschillende Service Levels zijn weergegeven in de volgende tabel:

Service Level	Responsetijd (kantooruren)	Reparatietijd (kantooruren)
Best Effort	8 uur	5 werkdagen
Next Business Day	4 uur	24 uur
24/7	1 uur	8 uur

RENDOParkNed verhelpt de storing conform het afgesproken Service Level. Overmacht situaties zijn uitgesloten. De reparatietijden zijn de maximale doorlooptijden waarbinnen RENDOParkNed storingen oplost. Hierbij geldt dat hersteltijden gelden indien RENDOParkNed volledige medewerking krijgt van de eindgebruiker/contractant voor, maar niet beperkend tot, toegang tot kantoor en andere benodigde plaatsen.

6.5 Onderhoudsvenster

RENDOParkNed onderscheidt twee typen onderhoud:

1. Onderhoud dat wordt uitgevoerd binnen de RENDOParkNed infrastructuur om te voorkomen dat incidenten zullen optreden of onderhoud dat dient ter uitbreiding van het RENDOParkNed Glasvezel netwerk.

Preventief onderhoud vindt uitsluitend plaats binnen de RENDOParkNed “maintenance windows” en zal 5 dagen van tevoren worden aangekondigd aan de dienstenleveranciers. De dienstenleveranciers zijn verantwoordelijk voor het aankondigen van dit onderhoud aan u als afnemer van de dienst. RENDOParkNed

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, indien mogelijk, rekening gehouden wordt met de wensen van de dienstenleveranciers

Note: Het kan het incidenteel voorkomen dat RENDO ParkNed vanwege grote netwerk migraties gedwongen is buiten de maintenance vensters onderhoud te plegen. Dit wordt altijd vooraf schriftelijk aangekondigd.

7. Helpdesk

7.1 Communicatie omtrent ethernet dienst

Met betrekking tot meldingen omtrent uitval van de ethernet diensten, neemt u altijd contact op met uw dienstenverlener. U volgt hierbij de procedure zoals overeengekomen met de door u gekozen dienstenverlener.

7.2 Communicatie omtrent Point 2 Point verbindingen

Met betrekking tot meldingen omtrent uitval van de managed verbinding tussen locaties neemt u direct contact op met RENDO ParkNed.

Telefoonnummer : +31 88 536 7282

E-mailadres : noc@crossnetworks.nl

7.3 Communicatie omtrent Dark Fiber verbindingen

Voor de aanmelding dient de eindgebruiker/klant te beschikken over een lijnbenaming. Deze wordt ter beschikking gesteld door RENDO ParkNed / AANNEMER/PASSIEF BEHEERDER. Bij iedere melding is deze lijnbenaming vereist. Hiermee is de klant gemachtigd om de storingsdienst in te schakelen en op te roepen.

Indien achteraf blijkt dat de uitval niet veroorzaakt is door de DFI of indien blijkt dat het beroep op de storingsdienst niet terecht was, zal RENDO ParkNed de kosten van de inzet van de storingsdienst in rekening brengen bij haar klant in kwestie.

Telefoonnummer : 0522 – 768113

E-mailadres : parkned@rendo.nl

Bijlage 1 Definities

Onderstaande definities hebben dezelfde betekenis in zowel dienstbeschrijving, algemene voorwaarden als de (digitale) overeenkomst:

Fttx	Fiber (Glasvezel) to the x (H=Home, I=Institute, B-Business)
FTU	Fiber Termination Unit (unit waar glasvezels in zijn afgewerkt, hierop wordt NTU of CPE aangesloten)
NTU	Network Termination Unit (ook wel glasvezelmodem of switch genoemd)
CPE	Customer Premises Equipment (ook wel glasvezelmodem of ethernetswitch genoemd)
VLAN	Virtual Local Area Network volgens IEEE 802.1q
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
N-Play	Combinatie van verschillende Dienst die gelijktijdig over één ethernetdienst geleverd worden
ISRA	Infrastructuur Randapparatuur, koppelvlak RENDOParkNed dienstverlening
IP	Internet Protocol
BD	Business Day of werkdag. maandag t/v vrijdag van 08.00 uur tot 17.30 uur m.u.v. wettelijk erkende feestdagen
Vastrecht	Geactiveerde ethernetdienst bestaande uit de passieve glasvezelvezel en de combinatie van actieve ethernetdienst en NTU
QoS	Quality of Service
SP	Service Provider of Dienstenleverancier, partij die (een) Dienst(en) aan eindgebruikers levert over het glasvezelnetwerk aan de eindgebruiker
MPLS	Multi Protocol Label Switching
VPN	Virtual Private Network
SM Glasvezel	Single Mode glasvezelkabel