

Aanvullende Voorwaarden bij overeenkomst "Hoogwaardige verbindingen"

Hardinxveld-Giessendam, Juni 2016
Versie 2016-06-01

Deze Aanvullende Voorwaarden gelden als aanvulling op de Algemene Voorwaarden CBizz B.V.



Inhoudsopgave

<i>Artikel 1</i>	Definities
<i>Artikel 2</i>	Geldigheid
<i>Artikel 3</i>	Oplevering
<i>Artikel 4</i>	Telecommunicatieruimte en toegang
<i>Artikel 5</i>	Eindapparatuur
<i>Artikel 6</i>	Gebruik
<i>Artikel 7</i>	Uitvoering van de Dienst
<i>Artikel 8</i>	Verlenging of voortijdige beëindiging van de Overeenkomst
<i>Artikel 9</i>	Bereikbaarheid van de Klant en Bedrijf
<i>Artikel 10</i>	Service Level Agreement
<i>Appendix 1</i>	Service Level Agreement (SLA) Hoogwaardige verbindingen
<i>Appendix 3</i>	Escalatieschema bij storingen

Artikel 1 Definities

Begrippen met een hoofdletter in deze Aanvullende Voorwaarden staan omschreven in de Algemene Voorwaarden en/of hieronder.

- Algemene Voorwaarden* de Algemene Voorwaarden van CBizz B.V.
- Aanvullende Voorwaarden* deze aanvullende voorwaarden die mede van toepassing zijn op de Overeenkomst Hoogwaardige verbindingen en de Dienst.
- Dienst* de Dienst aangeboden cq geleverd door Bedrijf onder de naam 'Hoogwaardige verbindingen' waarbij een directe verbinding wordt gerealiseerd voor het transport van gegevens tussen Netwerkaansluitpunten van de Klant en/of met het internet, alsmede aanverwante diensten.
- Netwerkaansluitpunt* fysiek punt, dat deel uitmaakt van een openbaar elektronisch- communicatienetwerk en dat nodig is om toegang te verkrijgen tot dit netwerk om via dit netwerk te kunnen communiceren.
- Aansluiting* locatie waar de verbinding wordt gerealiseerd.
- Verbinding* koppeling van een of meer locaties door middel van een netwerk.
- Radioverbinding* verbinding tussen twee locaties, tot stand gebracht via radiofrequentie.
- Telecommunicatieruimte* opstellingsruimte bij de Klant ten behoeve van de Eindapparatuur.
- Eindapparatuur* de apparatuur, waarmee de Dienst op de locatie van de Klant wordt afgeleverd, het koppelvlak mede daaronder begrepen, en die onderdeel uitmaakt van de Dienst en die door of vanwege Bedrijf is geïnstalleerd in de Telecommunicatieruimte. Onder Eindapparatuur wordt tevens verstaan Eindapparatuur van een Radioverbinding.
- Eindapparatuur Radioverbinding (Base unit)* radio zend/ontvangapparatuur van Bedrijf, ten behoeve van tot stand brengen van Radioverbindingen. Onder Eindapparatuur wordt mede verstaan de schotel t.b.v. de Radioverbinding, die ten behoeve van de Dienst wordt gebruikt.
- Klantapparatuur* apparatuur van de Klant die wordt aangesloten op de Eindapparatuur.
- Overeenkomst* de overeenkomst tussen de Klant en Bedrijf met betrekking tot het leveren en afnemen van de Dienst.
- SLA* het, indien overeengekomen, bij de Overeenkomst behorende Service Level Agreement waarin de kwaliteitscriteria van de dienstverlening zijn vastgelegd.
- Opleverdatum* de datum waarop de verbinding door Bedrijf werkend is opgeleverd.
- Line-of-sight / straalpad* virtuele lijn waarlangs een ongehinderde verbinding mogelijk is tussen een schotel en radio zend- en ontvangstapparatuur.

Artikel 2 Geldigheid

2.1

Op alle aanbiedingen en Overeenkomsten met betrekking tot de Dienst gelden de Algemene Voorwaarden en deze Aanvullende Voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid onderling geldt de volgende rangorde:

1. Overeenkomst Hoogwaardige Verbindingen van Bedrijf
2. Service Level Agreement
3. Aanvullende voorwaarden "Hoogwaardige verbindingen"
4. Algemene Voorwaarden Bedrijf

waarbij het hoger gerangschikte document prevaleert boven een lager gerangschikt document.

Artikel 3 Oplevering

3.1

Bedrijf zal de Dienst realiseren en opleveren conform de Overeenkomst.

3.2

Voor de aanvang van de realisatie dient de Klant er voor te zorgen dat aan de volgende voorwaarden te zijn voldaan:

Het werkterrein dient op hoogte, geëgaliseerd, vrij van materiaal en afval te zijn;

Er dienen, zonder toestemming van Bedrijf, geen gelijktijdige werkzaamheden van derden op het terrein plaats te vinden;

Er dient geen water onder/in kruipruimten het betreffende pand te zijn;

De meterkasten en invoermantelbuizen dienen vrij te zijn van puin en afval.

3.3

Bedrijf is gerechtigd tijdens realisatie van de Dienst optredende wachttijd ten gevolge van vertraging welke niet aan Bedrijf kan worden toegerekend, in rekening te brengen tegen de standaard door Bedrijf gehanteerde uurtarieven.

3.4

Bedrijf zal de voorbereidende werkzaamheden en realisatie uitvoeren op basis van de Overeenkomst. Bedrijf zal aan de Klant melden op welk moment de Dienst wordt cq is opgeleverd. De Dienst wordt door Bedrijf gefactureerd vanaf het moment van oplevering en is de Klant dienovereenkomstig betaling verschuldigd.

3.5

De Klant heeft gedurende vijf werkdagen vanaf de oplevering het recht om de verbinding te testen. De Klant dient uiterlijk aan het einde

van de testperiode (5e werkdag voor 17.00 uur) schriftelijk aan te geven dat de verbinding al dan niet conform de Overeenkomst is opgeleverd en als zodanig functioneert. Indien Bedrijf binnen de gestelde termijn geen bericht van de Klant ontvangt dan geldt de opgeleverde Dienst als geaccepteerd. Bedrijf zal de oplevering en acceptatie daarvan door de Klant schriftelijk bevestigen, met vermelding van de formele ingangs- en einddatum van de looptijd van de Overeenkomst. De Klant dient de bevestiging van de oplevering en acceptatie daarvan voor akkoord ondertekend te retourneren; indien de Klant nalaat bedoelde bevestiging te ondertekenen en/of retourneren of Bedrijf deze akkoordverklaring niet heeft ontvangen, heeft dit geen invloed op de in de door Bedrijf in de schriftelijke bevestiging genoemde ingangsdatum en looptijd van de overeenkomst en de uit de overeenkomst voortvloeiende betalingsverplichting van de Klant.

3.6

Indien de Klant conform het bepaalde in voorgaand lid tijdig heeft aangegeven dat de verbinding niet conform de Overeenkomst is opgeleverd, is Bedrijf gehouden op kortst mogelijke termijn datgene te ondernemen waardoor de verbinding wel functioneert overeenkomstig de Overeenkomst.

3.7

Alle door Bedrijf opgegeven levertermijnen zijn naar beste weten vastgesteld, maar zijn op geen enkel wijze bindend, noch kan de Klant aan overschrijding van levertermijnen enige aanspraak jegens Bedrijf ontlenen. De Klant erkent dat Bedrijf bij de realisatie van de Dienst afhankelijk is van onder meer vergunningverlening vanwege de overheid, grond- en/of gebouweigenaren, weersomstandigheden, en overige onvoorziene omstandigheden. De Klant dient tevens rekening te houden met vertraging bij vorstverlet, bouwvakanties en medewerking van derden in geval van deellevering.

3.8 Oplevering radioverbindingen

Voor Radioverbindingen zal door de Klant een zgn. opstellocatie voor het plaatsen van een schotel ter beschikking moeten worden gesteld. Voor Radioverbindingen geldt een verplicht Line-Of-Sight onderzoek en site-survey tegen de door Bedrijf daarvoor gehanteerde tarieven. Deze kosten worden uitsluitend aan de Klant in rekening gebracht indien de Dienst op grond van de uitkomsten van het onderzoek niet kan worden geleverd of om andere redenen niet kan worden geleverd. Na een dergelijk onderzoek kan de omvang van de installatiewerkzaamheden en de aard en hoeveelheid te gebruiken materialen en bekabeling worden vastgesteld. Indien er geen positieve Line-Of-Sight (te realiseren) is vervalt de Overeenkomst en worden de kosten van het Line-Of-Sight onderzoek en site-survey aan de Klant gefactureerd.

Artikel 4 Telecommunicatieruimte en toegang

4.1

Het glasvezelaansluitpunt wordt standaard gemaakt in de meterkast nabij de (hoofd)ingang van het pand. De Contractant wordt geacht zorg te dragen voor een stroomaansluiting en een aansluiting op het netwerk in de vorm van een CAT5 of CAT6 netwerkkabel. Indien gewenst kan op aanvraag een prijsopgave voor het verleggen van de Fiber Termination Unit naar bijvoorbeeld serverruimte of Telecommunicatie ruimte gemaakt worden.

(In)directe schade aan apparatuur en kosten voor verhelpen van vertragingen en/of storingen die ontstaan ten gevolge van (tijdelijke en/of gedeeltelijke) ongeschiktheid van de ruimte voor het uitvoeren van voorbereidende werkzaamheden en/of leveren van de Dienst, zijn voor rekening van de Klant.

4.2 Elektriciteitsvoorziening

De Klant dient voor eigen rekening zorg te dragen voor elektriciteitsvoorziening in de Meterkast of Telecommunicatieruimte, met gearde voeding. De spanningsvoorziening is 230 Volt AC \pm 10% en 500 VA binnen 2 meter van de Aansluiting. Uitval als gevolg van het wegvallen van de spanning valt niet binnen de SLA. Bedrijf adviseert daarom om de elektriciteitsvoorziening op een aparte groep te plaatsen en/of achter een UPS, voorzien van schone aarde conform NEN1010.

4.3

Indien de Klant de Meterkast of Telecommunicatieruimte tijdens de looptijd van de overeenkomst bouwtechnisch en/of ruimtelijk wenst te wijzigen dient – voor zover verwacht mag worden dat dit van enige invloed kan zijn op de Dienst – de Klant hierover tijdig in overleg te treden met Bedrijf. De Klant draagt de kosten welke voor Bedrijf voortvloeien uit de wijziging. Schade en storingen als gevolg van wijzigingen die aangebracht zijn zonder instemming van Bedrijf zijn voor rekening en risico van de Klant. Bedrijf is niet gehouden wijziging van de Telecommunicatieruimte te accepteren indien deze wijziging substantiële invloed heeft/ kan hebben op de kwaliteit van de geleverde Dienst.

4.4

De Klant is te allen tijde verplicht Bedrijf en door Bedrijf ingeschakelde derden alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking en ondersteuning (zoals toegang tot locaties, sleutels, gegevens e.d.) te verlenen bij het plegen van onderhoud of het herstellen van storingen.

4.5 Aanvullende bepaling voor radioverbindingen

Bij het installeren en gebruik van Radioverbindingen zal er naast het plaatsen van een indoorunit in de Telecommunicatieruimte en het plaatsen van een schotel op het buiten terrein, ook een geschikte

plaats op het dak van de locatie beschikbaar moeten worden gesteld voor het plaatsen van radioapparatuur met bijbehorende antenne. Deze apparatuur wordt op een verplaatsbare daktegelvoetconstructie afgemonteerd

Bekabeling wordt zo mogelijk via een bestaande dakdoorvoer of ventilatieopening naar binnen gevoerd.

Artikel 5 Eindapparatuur

5.1

Bedrijf stelt aan de Klant de Eindapparatuur in bruikleen ter beschikking voor de duur van de Overeenkomst. Bij een defect aan de door Bedrijf beschikbaar gestelde Eindapparatuur wordt deze door Bedrijf vervangen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Klant, tenzij het defect niet aan de Klant is toe te rekenen of redelijkerwijs niet voor zijn risico komt.

5.2

De Eindapparatuur blijft te allen tijde eigendom van Bedrijf. De Klant draagt het risico van verlies, diefstal, en beschadiging. De Klant dient zich adequaat te verzekeren hiervoor. Op verzoek van Bedrijf zal de Klant een kopie van de desbetreffende polis overleggen.

5.3

De Klant is gehouden Bedrijf of door Bedrijf ingeschakelde hulpverleners toegang te verlenen tot de Telecommunicatieruimte en de Eindapparatuur.

5.4

Bij beëindiging van de Overeenkomst is de Klant gehouden Bedrijf in staat te stellen de Eindapparatuur indien nodig te demonteren en terug te nemen. Indien Bedrijf daarbij defecten of beschadigingen constateert is Bedrijf gerechtigd de hiermee samenhangende schade en (herstel)kosten geheel in rekening te brengen bij de Klant. De vastlegging door Bedrijf van eventuele defecten en beschadigingen op moment van terugname is bindend voor vaststelling van de omvang van de schade en de kosten van herstel of vervanging.

5.5

De Klant is niet gerechtigd in of aan de hem ter beschikking gestelde Eindapparatuur wijzigingen te (laten) aanbrengen of zelf reparaties te (laten) verrichten.

5.6

Voor specifiek ten behoeve van de Klant door Bedrijf aangelegde delen van de verbinding ten behoeve van uitvoering van de Dienst gelden de bepalingen 5.1 tot en met 5.5 overeenkomstig.



Artikel 6 Gebruik

6.1

Het is de Klant niet toegestaan de Dienst en/of de ter beschikking gestelde Eindapparatuur al dan niet tegen vergoeding ter beschikking te stellen of in zekerheid te geven aan derden, tenzij zulks uitdrukkelijk is overeengekomen. Tevens is het niet toegestaan de Eindapparatuur na plaatsing en ingebruikstelling door Bedrijf naar een andere ruimte of locatie over te brengen.

Artikel 7 Uitvoering van de Dienst

7.1

Bedrijf zal zich inspannen om de Dienst zo goed mogelijk uit te voeren. Bedrijf garandeert echter niet dat de Dienst storingsvrij of anderszins ononderbroken functioneert. Voorts is het bepaalde in artikel 10 van de Aanvullende voorwaarden van toepassing.

Artikel 8 Verlenging of voortijdige beëindiging van (een deel van) de Overeenkomst

8.1

De Overeenkomst treedt in werking op de Opleverdatum van de Dienst zoals bepaald in artikel 3.4 van deze Aanvullende Voorwaarden en geldt voor een minimale duur van de in de Overeenkomst overeengekomen periode. Bij niet of niet-tijdige opzegging wordt de Overeenkomst aansluitend verlengd voor onbepaalde tijd. Hierna kan de Overeenkomst worden opgezegd conform het daarvoor bepaalde in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden.

8.2

In geval de Klant een of meer Aansluitingen, Verbindingen en/of Diensten voor het einde van de contractperiode wenst op te heffen en de afname van (een deel van) de overeengekomen Dienst eenzijdig te beëindigen, is er sprake van voortijdige beëindiging van (een deel van) de Overeenkomst en is de Klant een annuleringsvergoeding verschuldigd als hierna bepaald.

8.3

De annuleringsvergoeding voor voortijdige beëindiging van (een deel van) de Overeenkomst bedraagt 100% van de som van de maandelijkse vaste kosten van de op te heffen aansluiting(en) die zonder de voortijdige opzegging gedurende de gehele contractperiode verschuldigd zouden zijn gebleven

8.4

Een verzoek van de Klant tot voortijdige beëindiging van (een deel

van) de Overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk en aangetekend gebeuren. Na instemming door Bedrijf stelt zij de hoogte van de annuleringsvergoeding vast en informeert zij hierover de Klant. Bedrijf zal uitsluitend instemmen met de voortijdige beëindiging nadat de verschuldigde annuleringsvergoeding geheel is ontvangen. Bij niet of niet-tijdige betaling van de annuleringsvergoeding blijft de Overeenkomst ongewijzigd in stand en blijft de Klant alle daaruit voortvloeiende betalingen onverkort verschuldigd.

8.5

Na (voortijdige) beëindiging van de Overeenkomst is Bedrijf gerechtigd de ter beschikking gestelde Eindapparatuur en het Netwerkaansluitpunt op het perceel en in de ruimten van Klant te verwijderen. Bedrijf is hiertoe evenwel niet verplicht. De Klant zal hieraan zijn onvoorwaardelijke medewerking verlenen. Het bepaalde in artikel 5.4 en 5.6 is hier tevens van toepassing.

8.6

Aanvullende bepaling voor Radioverbindingen
In geval van storing op het straalpad, zal Bedrijf de storing zo spoedig mogelijk opheffen voor zover dat binnen haar vermogen ligt en in overleg met de Klant. De kosten van eventuele maatregelen om externe oorzaken van de storing weg te nemen (weghalen (tijdelijk) obstakel, snoeien bomen, e.d.) komen voor rekening van de Klant. Wanneer het redelijkerwijs niet mogelijk is de oorzaak van de storing weg te nemen, zal de Overeenkomst met wederzijdse instemming voortijdig worden beëindigd voor zover die betrekking heeft op het leveren van een Radioverbinding, zonder dat partijen jegens elkaar tot schadevergoeding zijn gehouden. De afspraken met betrekking tot de overige in de Overeenkomst genoemde Dienst(en) blijft/blijven intact.

Artikel 9: Bereikbaarheid van de Klant en Bedrijf

9.1

Ten behoeve van een directe en eenduidige communicatie bij eventuele storingen en het oplossen daarvan, dient de Klant een of meerdere contactpersonen met een tijdens en buiten kantoor tijden bereikbaar telefoonnummer en e-mailadres aan Bedrijf op te geven.

9.2

Bij wijzigingen aan de zijde van de Klant (bijvoorbeeld contactpersonen, telefoonnummers, verhuizing etc.), dient de Klant zo snel mogelijk deze wijzigingen op de door Bedrijf aangegeven wijze aan Bedrijf door te geven. Indien de Klant dit heeft nagelaten, is Bedrijf niet aansprakelijk voor vertragingen bij het verhelpen van storingen, ook indien dit een negatief gevolg heeft voor de overeengekomen up- en downtijd of de overeengekomen venstertijd wordt overschreden.



9.3 Bereikbaarheid Bedrijf:

De accountmanagers en de zakelijke servicedesk: tijdens kantooruren, te weten maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.

Storingsdienst voor een storingsmelding: 24/7 per telefoon en email.

De contactgegevens van deze diensten staan vermeld in de opleverbevestiging.

Artikel 10

Service Level Agreement (SLA)

10.1

Indien partijen in de Overeenkomst een SLA zijn overeengekomen gelden de daarin vermelde bepalingen aanvullend op deze Aanvullende Voorwaarden; bij partiële strijdigheid prevaleren de betreffende bepalingen in de SLA.