

Aanvullende voorwaarden "Hoogwaardige verbindingen" ten behoeve van de diensten van Levelfour Networks B.V.

Deze gelden als aanvulling op de Algemene Voorwaarden Levelfour Networks B.V.

Versie april 2012

Inhoudsopgave:

Artikel 1 Definities

Artikel 2 Oplevering

Artikel 3 Telecommunicatieruimte

Artikel 4 Eindapparatuur

Artikel 5 Gebruik

Artikel 6 Uitvoering van de Dienst

Artikel 7 Verlenging of voortijdige beëindiging van de Overeenkomst

Artikel 8 Bereikbaarheid van de Klant en Levelfour Networks B.V.

Appendix 1 Service Level Agreement (SLA) Hoogwaardige verbindingen

Appendix 2 Service Level Agreement (SLA) VDSL verbindingen

Appendix 3 Escalatieschema bij storingen

Aanvullende voorwaarden "Hoogwaardige verbindingen"

Deze gelden als aanvulling op de Algemene Voorwaarden Levelfour Networks B.V.

Artikel 1: Definities

Algemene Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden Levelfour Networks B.V.

Aanvullende Voorwaarden: deze aanvullende voorwaarden die mede van toepassing zijn op de Overeenkomst en de Dienst.

Dienst: de Dienst geboden door Levelfour Networks B.V. 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.

Netwerkaansluitpunten: fysiek punt, dat deel uitmaakt van een openbaar elektronische-communicatienetwerk en 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 Levelfour Networks B.V. is geïnstalleerd in de Telecommunicatieruimte. Onder Eindapparatuur wordt tevens verstaan Eindapparatuur van een Radioverbinding.

Eindapparatuur Radioverbinding (Base unit): radio zend/ontvangapparatuur van Levelfour Networks B.V., ten behoeve 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 Levelfour Networks B.V. met betrekking tot de Dienst.

SLA: het bij de Overeenkomst behorende Service Level Agreement waarin de kwaliteit van de dienstverlening is vastgelegd.

Opleverdatum: de datum waarop de verbinding is opgeleverd.

Artikel 2: Oplevering

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 Levelfour Networks B.V.
2. Aanvullende voorwaarden "Hoogwaardige verbindingen"
3. Algemene Voorwaarden Levelfour Networks B.V.

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

2.2 Levelfour Networks B.V. zal de Dienst realiseren en opleveren conform de Overeenkomst.

2.3 Voor de realisatie dient aan de volgende voorwaarden te zijn voldaan.
Het werkterrein dient op hoogte, geëgaliseerd, vrij van materiaal en afval te zijn;
Er dienen geen werkzaamheden van derden op het terrein plaats te vinden.
Er dient geen water onder het betreffende pand te zijn;
De meterkasten en invoermantelbuizen dienen vrij te zijn van puin en afval.

2.4 Levelfour Networks B.V. is gerechtigd wachttijd ten gevolge van vertraging welke niet aan Levelfour Networks B.V. kan worden toegerekend in rekening te brengen tegen de standaard door Levelfour Networks B.V. gehanteerde uurtarieven.

2.5 Levelfour Networks B.V. zal aan de Klant melden wanneer de Dienst gereed is voor oplevering. De Klant heeft gedurende vijf werkdagen vanaf de melding het recht om de verbinding te testen. De dag waarop de testperiode afloopt geldt als Opleverdatum, tenzij de Klant Levelfour Networks B.V. schriftelijk bericht dat de Dienst niet conform de Overeenkomst functioneert. Indien Levelfour Networks B.V. binnen de gestelde termijn geen bericht van de Klant ontvangt dan geldt de verbinding als geaccepteerd, en gaat de Overeenkomsttermijn in. Levelfour Networks B.V. zal schriftelijk bevestigen, met vermelding van de formele start – en einddatum van de looptijd van het contract. De contractant dient de bevestiging van de oplevering ondertekend te retourneren. 2.6 Alle door Levelfour Networks B.V. opgegeven levertermijnen zijn naar beste weten vastgesteld, maar de Klant kan hier geen aanspraak aan ontlenen. De Klant erkent dat Levelfour Networks B.V. 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.

2.7 Oplevering radioverbindingen

Voor Radioverbindingen zal een 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 Levelfour Networks B.V. daarvoor gehanteerde tarieven. Deze kosten worden uitsluitend in rekening gebracht indien de Dienst op grond van de uitkomsten van het onderzoek niet kan worden geleverd of om andere redenen niet zal worden geleverd. Na een dergelijk onderzoek kan de omvang van de installatiewerkzaamheden en de te gebruiken materialen en bekabeling worden vastgesteld. Indien er geen positieve Line-Of-Sight is vervalt de Overeenkomst en worden de kosten van de Line-Of-Sight gefactureerd.

Artikel 3: Telecommunicatieruimte en toegang

3.1 De Klant zal de Telecommunicatieruimte ter beschikking stellen op zijn locatie alsmede de overige voorzieningen overeengekomen met Levelfour Networks B.V.

3.2 De Telecommunicatieruimte dient aan de hierna vermelde eisen te voldoen:

- Er dient een kabeltracé mogelijk te zijn vanaf het invoerpunt in het pand naar deze ruimte.
- De ruimte is af te sluiten.
- De omgevingstemperatuur ligt tussen 5 en 30 °C.
- De luchtvochtigheid ligt tussen 15% en 80% bij 25 °C en er is geen condensatie.
- De ruimte is stofarm (Classificatie van 100.000 of beter).
- De ruimte is vrij van gas en zuren.
- Er bevinden zich geen vloeistofleidingen boven de apparatuur.
- De ruimte is trillingsvrij.
- De ruimte dient voldoende bescherming te bieden tegen schadelijke invloeden, zulks ter beoordeling van Levelfour Networks B.V., en dient te voldoen aan mogelijk andere door Levelfour Networks B.V. gestelde of te stellen eisen.

Schade en storingen die ontstaan wanneer de ruimte niet aan deze criteria voldoet zijn voor rekening van de Klant.

3.3 De elektriciteitsvoorziening

De Klant dient voor eigen rekening zorg te dragen voor elektriciteitsvoorziening in de Telecommunicatieruimte, met geaarde 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. Levelfour Networks adviseert daarom om de Aansluiting op een aparte groep te plaatsen en/of achter een UPS, voorzien van schone aarde conform NEN1010.

3.4 Indien de Klant de Telecommunicatieruimte wenst te wijzigen dient – voorzover dit van enige invloed kan zijn op de Dienst – de Klant hierover in overleg te treden met Levelfour Networks B.V.. De Klant draagt de kosten welke voor Levelfour Networks B.V. voortvloeien uit de wijziging. Schade en storingen als gevolg van wijzigingen die aangebracht zijn zonder instemming van Levelfour Networks B.V. zijn voor rekening en risico van de Klant. Levelfour Networks B.V. is niet gehouden wijziging van de Telecommunicatieruimte te accepteren.

3.5 De Klant is te allen tijde verplicht Levelfour Networks B.V. en door Levelfour Networks B.V. 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.

3.6 aanvullende bepaling voor radioverbindingen

Bij het gebruik van Radioverbindingen zal er naast het plaatsen van een indoorunit in de Telecommunicatieruimte ook radioapparatuur met bijbehorende antenne op een geschikte plaats op het dak beschikbaar moeten worden gesteld. Deze apparatuur wordt op een verplaatsbare daktegelvoetconstructie afgemonteerd. Bekabeling wordt zo mogelijk via een bestaande dakdoorvoer of ventilatieopening naar binnen gevoerd.

Artikel 4: Eindapparatuur

4.1 Levelfour Networks B.V. stelt de Eindapparatuur ter beschikking voor de duur van de Overeenkomst.

Bij defect aan de door Levelfour Networks B.V. beschikbaar gestelde Eindapparatuur wordt deze door Levelfour Networks B.V. vervangen. De kosten hiervan worden bij de Klant in rekening gebracht, tenzij het defect niet aan de Klant is toe te rekenen of voor zijn risico komt.

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

4.3 De Klant is gehouden Levelfour Networks B.V. of door Levelfour Networks B.V. ingeschakelde hulppersonen toegang te verlenen tot de Telecommunicatieruimte en de Eindapparatuur.

4.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst is de Klant gehouden Levelfour Networks B.V. in staat te stellen de Eindapparatuur terug te nemen. Indien Levelfour Networks B.V. daarbij defecten of beschadigingen constateert is Levelfour Networks B.V. gerechtigd de schade in rekening te brengen bij de Klant.

4.5 De Klant is niet gerechtigd wijzigingen aan de Eindapparatuur aan te brengen of zelf reparaties te verrichten.

4.6 Voor specifiek ten behoeve van de Klant aangelegde delen van de ten behoeve van de Dienst gebruikte verbinding gelden de bepalingen 4.1 tot en met 4.5 gelijkelijk.

Artikel 5: Gebruik

5.1 Het is de Klant niet toegestaan de Dienst al dan niet tegen vergoeding ter beschikking te stellen aan derden, tenzij zulks uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel 6: Uitvoering van de Dienst

6.1 Levelfour Networks B.V. zal zich inspannen om de Dienst zo goed mogelijk uit te voeren. Levelfour Networks B.V. garandeert echter niet dat de Dienst storingvrij of anderszins ononderbroken functioneert. Indien een SLA is overeengekomen geldt de vergoedingsregeling zoals daarin opgenomen. Iedere andere of verdere aansprakelijkheid voor schade is uitgesloten.

Artikel 7: Verlenging of voortijdige beëindiging van de Overeenkomst

7.1 De Overeenkomst treedt in werking op de Opleverdatum van de Dienst zoals bepaald in artikel 2.5 van deze aanvullende voorwaarden en geldt voor een minimale duur van het aantal maanden overeengekomen in de Overeenkomst tot en met de laatste dag van de maand waarin het aantal overeengekomen maanden zijn verstreken.

De Overeenkomst wordt nadien steeds automatisch met perioden van een jaar verlengd, tenzij een der partijen de Overeenkomst bij aangetekend schrijven opzegt met inachtnaam van een opzegtermijn van twee maanden, tenzij anders in de Overeenkomst is aangegeven.

7.2 In geval een of meer Aansluitingen, Verbindingen en/of Diensten voor het einde van de contractperiode opgeheven worden, is er sprake van voortijdige beëindiging van (een deel van) de Overeenkomst en is de Klant een annuleringsvergoeding verschuldigd als hierna bepaald.

7.3 De annuleringsvergoeding voor voortijdige beëindiging van de Overeenkomst gedurende de gehele contractperiode bedraagt 100% van de som van de maandelijkse vaste kosten van de op te heffen aansluiting(en) welke zonder de vroegtijdige opzegging verschuldigd zouden zijn geworden.

7.4 Een verzoek tot voortijdige beëindiging van (een deel van) de Overeenkomst dient schriftelijk en aangetekend te gebeuren. Levelfour Networks B.V. zal uitsluitend instemmen met de voortijdige beëindiging nadat de verschuldigde annuleringsvergoeding is ontvangen. Bij niet tijdige betaling van de annuleringsvergoeding blijft de Overeenkomst ongewijzigd in stand.

7.5 Na beëindiging van de Overeenkomst is Levelfour Networks B.V. gerechtigd de Eindapparatuur en het Netwerkaansluitpunt binnen het perceel te verwijderen. Levelfour Networks B.V. is hiertoe evenwel niet verplicht. De Klant zal hieraan zijn medewerking verlenen.

7.6 aanvullende bepaling voor radioverbindingen

Verlenging of voortijdige beëindiging van de overeenkomst radioverbindingen
In geval van storing op het straalpad, zal Levelfour Networks B.V. zo spoedig mogelijk de storing opheffen voor zover binnen haar vermogen ligt en in overleg met de Klant. De kosten van eventuele maatregelen hierbij komen voor rekening van de Klant. Wanneer dit redelijkerwijs niet lukt, zal met wederzijds instemmen de Overeenkomst voortijdig worden beëindigd, zonder dat een der partijen tot schadevergoeding is gehouden.

Artikel 8: Bereikbaarheid van de Klant en Levelfour Networks B.V.

8.1 In verband met een eenduidige communicatie tijdens storingen dient de Klant een of meerdere contactpersonen met telefoonnummer en e-mailadres aan Levelfour Networks B.V. op te geven.

8.2 Bij wijzigingen aan de zijde van de Klant (bijvoorbeeld contactpersonen, telefoonnummers, verhuizing etc.), dient de Klant zo snel mogelijk deze wijzigingen aan Levelfour Networks B.V. door te geven.

8.3 Levelfour Networks B.V. is te bereiken:

De accountmanagers en de zakelijke servicedesk: tijdens kantooruren, te weten van 8.30 tot 17.00 uur.

Voor een storingsmelding: permanent 24/7

De telefoonnummers van deze diensten staan vermeld in de opleverbevestiging.

Appendix 1 Service Level Agreement (SLA) glasvezelverbindingen

Indien is overeengekomen dat er een SLA geldt ten aanzien van de Dienst geldt het volgende.

1. Definities

1.1 De hersteltijd:

De tijd door of namens Levelfour Networks B.V. gemeten en geregistreerd, tussen het tijdstip van het melden van de storing door de Klant en het tijdstip van het gereed melden van de storing door of namens Levelfour Networks B.V. aan de Klant, dan wel het tijdstip waarop dit getracht is te doen.

1.2 Venster voor alle verbindingen:

Onderhoudsvenster: periode/tijdsvlak waarbinnen onderhoudswerkzaamheden aan de verbinding kunnen worden gepleegd.

- onderhoudsvenster:

Op alle dagen:

- van 23:00 tot 07:00 voor alle overige locaties

Op zaterdag, zondag en algemeen erkende feestdagen is het onderhoudsvenster is verlengd en eindigt om 11:00 uur.

1.3 Beschikbaarheid:

Het percentage van de tijd waarbinnen de Klant in staat is de Dienst van Levelfour Networks B.V. te gebruiken, berekend op jaarbasis:

De verbinding wordt geacht beschikbaar te zijn indien:

1. de Klant een storing signaleert, maar Levelfour Networks B.V. hiervan niet op de hoogte is gesteld;
2. een storing die plaatsvindt als gevolg van omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen waaronder:
 - a. uitvallen van de netspanning in de locatie van de Klant;
 - b. het niet voldoen aan de minimale eisen gesteld aan de ruimte waarin de apparatuur zich bevindt;
 - c. een onjuiste configuratie van de klantapparatuur;
 - d. ongeautoriseerde wijzigingen in de Eindapparatuur of storingen als gevolg van werkzaamheden op initiatief van de klant;
 - e. Een omstandigheid, waarvan de fysieke omgeving niet onder het beheer van Levelfour Networks B.V. valt en waarover Levelfour Networks B.V. geen zeggenschap heeft (schade door boren, waterschade, oververhitting, knaagdieren. e.d.);
 - f. Een overmachtsituatie zoals weersgesteldheid en storingen in de aanvoerverbindingen van andere (telecommunicatie-) leveranciers. (Bijvoorbeeld: vooral bij radioverbindingen is het wettelijk niet toegestaan onder extreme weersomstandigheden bepaalde locaties te betreden, zoals masten etc.)
 - g. het niet of onvoldoende verkrijgen van toegang tot de eindapparatuur;
3. er sprake is van geplande werkzaamheden;
4. er sprake is van overmacht (natuurrampen zoals overstroming, calamiteiten zoals een ongeluk, brand, kabelbreuk veroorzaakt door derden, vorst in de grond, terrorisme, etc.).

2. Geplande en ongeplande werkzaamheden

Voor geplande werkzaamheden in het kader van onderhoud of beheer gelden de volgende voorwaarden. Levelfour Networks B.V. zal de werkzaamheden:

1. in overleg met de Klant uitvoeren;
2. minimaal twee werkdagen van tevoren per e-mail aankondigen, waarbij wordt aangegeven het tijdstip en de duur van de werkzaamheden;
3. indien mogelijk uitvoeren binnen het onderhoudsvenster.

In sommige gevallen is onderhoud noodzakelijk en behoudt Levelfour Networks B.V. zich het recht voor om te allen tijde en zonder kennisgeving noodonderhoud te verrichten. Levelfour Networks B.V. streeft ernaar om de Contractant in dergelijke gevallen voortijdig te berichten.

3. Storingsafhandeling en uptime-garantie

Levelfour Networks B.V. geeft de gelegenheid een storing telefonisch 24 uur per dag 7 dagen per week te melden. Het telefoonnummer wordt via de opleverbevestiging gecommuniceerd. De hersteltijd is buiten het onderhoudsvenster 6 uur na melding. Bij volledige kabelbreuk (zie artikel 1.3) is de hersteltijd 24 uur.

De uptime garantie is 99,8% op jaarbasis. Voor radioverbindingen is de up-time garantie 99,0%. Waldy zou hier nog info over verstrekken om te komen tot een definitieve formulering van de uptime-garantie.

4. Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid ten gevolge van storingen is uitgesloten.

Indien de storing het gevolg is van verwijtbaar handelen of nalaten van de Klant, dan valt het opheffen van de storing niet onder de SLA en zullen de kosten daarvan apart in rekening worden gebracht.

5. Service Level Agreement (SLA) en radioverbindingen

Voor radioverbindingen geldt de SLA zoals vermeld in deze appendix, met de volgende aanvullingen

5.1 Preventief onderhoud radioverbindingen:

Indien noodzakelijk kan Levelfour Networks B.V. (of een door Levelfour Networks B.V. ingeschakelde derde) een preventieve mechanische controle op de geleverde installatie en apparatuur uitvoeren op de diverse locaties. In principe zal dit geen onderbreking van de verbinding tot gevolg hebben. Het preventief onderhoudsvenster voor radioverbindingen is van 8.00 tot 18.00 uur.

5.2 Overmacht

Hiervoor gelden de bepalingen zoals genoemd in Appendix 1, aangevuld met:

5.2.1 In geval van extreme weersomstandigheden (storm, ijsafzetting, onweer, e.d.) kunnen storingen pas verholpen worden als de werkzaamheden veilig kunnen worden uitgevoerd.

5.2.2 Er is sprake van overmacht als door omstandigheden (bomengroei, (tijdelijke) hoge obstakels etc.) storing op het straalpad ontstaat. Zie ook artikel 7.6.

levelfour®

.....
NETWORKS

Appendix 2. Onderhoud, werkzaamheden en storingen

Aankondigingen van technische onderhoud en werkzaamheden zal per emailbericht aan het algemeen mailadres van de afdeling techniek van de contactant of naar het mailadres van de technische contactpersoon worden verstuurd.

Bij storingen zal afhankelijk van de behoefte per mail of via het algemene telefoonnummer voor technische afdeling of contactpersoon worden gecommuniceerd.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het verschaffen van de juiste contactgegevens.

Probleem management:

Alle noodzakelijke telefoonnummers voor zowel probleem management als voor escalatie management worden via de opleverbevestiging gecommuniceerd.

Het betreft een mailadres en telefoonnummers bij technische vragen (kantoortijden) en het 24/24 uur storingsnummer.