



Bijlage 7, Raamwerk DAP Beheer passieve Glasvezelnetwerk

Stichting GlasLokaal

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Verantwoordelijkheid, documenthistorie en distributie.....	3
1.2	Wijzigingen in het DAP	3
1.3	Distributie en versiebeheer	3
2	Correctief en preventief onderhoud	4
2.1	Correctief onderhoud	4
2.1.1	Aanmelden van incidenten.....	4
2.1.2	Herstel- en responstijden	5
2.1.3	Toegang tot locaties.....	5
2.1.4	Escalatie incidenten	5
2.2	Gepland of preventief onderhoud	6
2.3	Rapportage en overleg	6
3	Het bijhouden van de netwerkadministratie	8
3.1	Cocon.....	8
3.2	Persoonsgegevens	8
4	Afhandelen van Klikmeldingen en schaderapportages.....	9
4.1	Klikmeldingen.....	9
4.2	Schaderapportages.....	9
5	Mutaties en reconstructies	10
5.1	Mutaties.....	10
5.1.1	Demontage klantaansluiting.....	10
5.1.2	Heraansluiting bestaande locatie.....	11
5.1.3	Aansluiting nieuwe locatie.....	11
5.1.4	Inpandige verplaatsing klantaansluiting.....	11
5.1.5	Aanleggen additionele klant- of backboneverbindingen	12
5.1.6	Aanleg koppelhandhole	12
5.2	Reconstructies	12
5.2.1	Reconstructies op initiatief van GlasLokaal	13
5.2.2	Reconstructies op last van de overheid.....	13
5.3	Rapportage	13
6	Financiële afspraken en facturatie.....	14
6.1	Facturatie adressen	14
6.2	Contactpersonen.....	14
6.3	Tarieven	14
	Bijlage 1 – Toegang tot locaties.....	15
	Bijlage 2 – Prijslijst.....	16

1 Inleiding

Het doel van het Dossier Afspraken en Procedures is het vastleggen van specifieke werkafspraken tussen GlasLokaal en Opdrachtnemer. Deze werkafspraken zijn een nadere detaillering en operationalisering van de afspraken zoals vastgelegd in het Programma van Eisen en de in de overeenkomst opgenomen servicelevels. Deze afspraken worden vastgelegd buiten de onderhavige overeenkomst omdat deze afspraken dynamisch van aard zijn en daardoor frequent kunnen wijzigen.

1.1 Verantwoordelijkheid, documenthistorie en distributie

Het beheer van het DAP is belegd bij Opdrachtnemer. In de tabel hieronder is de documenthistorie aangegeven

Geschiedenis

Versie	Status	Wijzigingen	Auteur	Datum
0.1	Raamwerk	1 ^e versie	GlasLokaal	26-06-2026

1.2 Wijzigingen in het DAP

Wijzigingen op het DAP kunnen worden aangeleverd door de Contract Manager van GlasLokaal en de Service Manager van Opdrachtnemer. Wijzigingsvoorstellen komen aan de orde tijdens het tactisch overleg tussen GlasLokaal en Opdrachtnemer (zie ook onder 2.3 hieronder). Tijdens dit overleg nemen betrokken partijen een besluit over eventuele wijzigingsvoorstellen. Naar aanleiding van het besluit wordt dit DAP door Opdrachtnemer aangepast.

De Contract Manager van GlasLokaal en de Service Manager van Opdrachtnemer verzorgen de implementatie van nieuwe werkwijzen en nieuwe versies van werkdocumenten in de eigen organisatie.

1.3 Distributie en versiebeheer

Opdrachtnemer distribueert de nieuwe versie van het DAP zo spoedig mogelijk na vaststelling door beide partijen tijdens het service-overleg van de nieuwe procedures, documenten of andere afspraken.

Distributietabel

Naam	Organisatie	Rol
Bart Brusse	GlasLokaal	Contract Manager
[In te vullen door Opdrachtnemer]	[In te vullen door Opdrachtnemer]	[In te vullen door Opdrachtnemer]
[In te vullen door Opdrachtnemer]	[In te vullen door Opdrachtnemer]	[In te vullen door Opdrachtnemer]

2 Correctief en preventief onderhoud

2.1 Correctief onderhoud

De doelstelling van correctief onderhoud is het door Opdrachtnemer op correcte wijze en conform de overeengekomen servicelevels verhelpen van storingen die het ongestoorde gebruik van het netwerk verhinderen.

2.1.1 Aanmelden van incidenten

Incidenten worden aangemeld bij de Service Desk van Opdrachtnemer door de beheerder van het actieve netwerk van GlasLokaal. Contactgegevens t.b.v. het indienen en oplossen van incidenten en t.b.v. de communicatie hierover zijn in de tabel hieronder opgenomen.

Opdrachtnemer	Service Desk Opdrachtnemer
Telefoon (24/7)	[in te vullen door Opdrachtnemer]
E-mail (24/7)	[in te vullen door Opdrachtnemer]

Beheerder actieve netwerk	
Beheerder & adres	Proxsys, Spijksedijk 16, 4207 GN Gorinchem
Telefoon algemeen (8/5)	088-7769797
Telefoon helpdesk (24/7)	088-7769201 (kantoortijden) of 088-7769247 (buiten kantoortijden)
Email (24/7)	helpdesk@glaslokaal.nl
Stichting GlasLokaal	Contract Manager GlasLokaal
Telefoon (8/5)	06-53225260
E-mail (24/7)	advies@glaslokaal.nl

Opdrachtgever zet t.b.v. het monitoren van de glasvezelverbindingen in het netwerk een OTDR-systeem in. Dit systeem wordt beheerd door de beheerder van het actieve netwerk. Wanneer door dit OTDR-monitoring systeem storingen worden geconstateerd zal Opdrachtnemer worden voorzien van de noodzakelijke informatie om de geconstateerde storing te kunnen beoordelen en lokaliseren, zodat deze zo snel en efficiënt mogelijk kan worden opgelost. Bij het aanmelden van incidenten zullen de volgende gegevens worden verstrekt aan Opdrachtnemer:

1. Omschrijving van de storing(en);
2. Ticketnummer toegekend door beheerder actieve netwerk;
3. Betreffende verbinding(en) waarin de storing(en) optreedt/optreden;
4. Locatie waar de storing(en) optreedt/optreden (indien bekend en van toepassing);
5. Contactgegevens beheerder locatie waar de storing(en) optreedt/optreden (indien bekend en van toepassing)

De basis voor het oplossen van storingen wordt gevormd door de netwerkadministratie in Cocon. Opdrachtgever gaat ervan uit dat deze een juiste weergave bevat van de werkelijkheid en de kwaliteit van het netwerk. Het kan echter niet worden uitgesloten dat er afwijkingen tussen de netwerkadministratie en de werkelijkheid optreden. Indien er bij het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van correctief onderhoud sprake blijkt van dergelijke afwijkingen, die naar het oordeel van Opdrachtgever aantoonbaar tot meerkosten leiden, dan kunnen deze meerkosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer heeft in dit geval echter wel een inspanningsverplichting om, bijvoorbeeld middels een tijdelijke oplossing, de storing binnen de vereiste hersteltijd op te lossen.

2.1.2 Procedure en communicatie

Incident management verloopt volgens de volgende stappen:

1. Incident(en) worden door de beheerder van het actieve netwerk van GlasLokaal aangemeld bij de Service Desk van Opdrachtnemer;
2. Na indiening wordt een incident door Opdrachtnemer geregistreerd en voorzien van een storings-/ticketnummer, dat wordt doorgegeven aan de beheerder van het actieve netwerk van GlasLokaal met een cc aan de Contract Manager van GlasLokaal;

Overige processtappen in te vullen, resp. te beschrijven door Opdrachtnemer; daarbij dient tenminste aangegeven te worden:

- Op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan;
- Op welke manier en wanneer er tijdens de processtappen wordt gecommuniceerd met de beheerder van het actieve netwerk van GlasLokaal;
- Op welke manier en wanneer er over het afhandelen van het incident wordt gerapporteerd.

2.1.3 Herstel- en responstijden

M.b.t. herstel en responstijden van storingen gelden de volgende afspraken:

Responstijd correctief onderhoud	95% binnen 4 klokuren
Hersteltijd correctief onderhoud tot 12v kabel	95% binnen 8 klokuren
Hersteltijd correctief onderhoud tot 96v kabel	95% binnen 12 klokuren
Hersteltijd correctief onderhoud tot 144v kabel	95% binnen 14 klokuren
Hersteltijd correctief onderhoud tot 288v kabel	95% binnen 20 klokuren

2.1.4 Toegang tot locaties

T.b.v. het oplossen van storingen kan Opdrachtnemer toegang nodig hebben tot PoP-locaties of eindklant-locaties. De regeling m.b.t. het verkrijgen van toegang tot PoP locaties is opgenomen in bijlage 1. Op basis van deze regeling dient Opdrachtnemer zelf de toegang tot PoP-locaties te regelen.

Wanneer opdrachtnemer in het kader van voor GlasLokaal uit te voeren werkzaamheden toegang tot Eindlocaties moet hebben wordt dit door Opdrachtnemer zelf geregeld in overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie. De Contract Manager van GlasLokaal zal deze contactgegevens vertrekken. GlasLokaal zorgt voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de contactpersoon.

Indien er voor een bepaalde locatie specifieke huisregels gelden, dienen deze door Opdrachtnemer in acht te worden genomen. De Contract Manager van GlasLokaal zal, indien van toepassing, Opdrachtnemer hierover tijdig informeren.

2.1.5 Escalatie incidenten

De escalatieprocedure treedt in werking indien één van de partijen van oordeel is dat de andere partij een incident niet conform de in de inschrijvingsleidraad gestelde eisen dan wel conform de in dit DAP vastgelegde afspraken oplost of kan oplossen. Daarbij geldt de onderstaande escalatiematrix. Het escalatieschema kent escalatieniveaus, die volgtijdelijk doorlopen kunnen worden. Indien na een escalatie niet het gewenste effect is gesorteerd kan naar het volgende niveau geëscaleerd worden.

Partij:	GlasLokaal	Partij:	Inschrijver
Operationeel niveau			
Naam	Bart Brusse	Naam	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Functie	Contract Manager	Functie	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Telefoon	06-53225260	Telefoon	[in te vullen door Opdrachtnemer]
E-mail	advies@glaslokaal.nl	E-mail	[in te vullen door Opdrachtnemer]

Tactisch niveau			
Naam	Bart Brusse	Naam	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Functie	Contract Manager	Functie	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Telefoon	06-53225260	Telefoon	[in te vullen door Opdrachtnemer]
E-mail	advies@glaslokaal.nl	E-mail	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Strategisch niveau			
Naam	Bart Brusse	Naam	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Functie	Contract Manager	Functie	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Telefoon	06-53225260	Telefoon	[in te vullen door Opdrachtnemer]
E-mail	advies@glaslokaal.nl	E-mail	[in te vullen door Opdrachtnemer]

De escalatieprocedure kan daarnaast in werking gesteld worden bij (een) andere (dreigende) afwijking(en) van gemaakte afspraken, zowel door Opdrachtgever als door Opdrachtnemer.

2.2 Gepland of preventief onderhoud

Opdrachtnemer kan op eigen initiatief preventief onderhoud uitvoeren. Indien Opdrachtnemer dit type onderhoud wenst uit te voeren dient dit in het wekelijks maintenance window op dinsdagavond van 23:00 tot 06:00 plaats te vinden. Opdrachtnemer dient GlasLokaal uiterlijk vrijdag vóór 17.00 uur te informeren of het komende maintenance window gebruikt gaat worden voor preventief onderhoud. Daarbij dient aangegeven te worden óf, en zo ja hoeveel downtime met de onderhoudswerkzaamheden gepaard gaat.

Wanneer het preventief onderhoud betreft aan verbindingen die niet redundant zijn uitgevoerd dient GlasLokaal toestemming te verlenen voor de onderhoudswerkzaamheden, wanneer deze toestemming niet kan worden verleend zal in overleg met Opdrachtnemer een ander tijdstip worden vastgelegd.

Aan het uitvoeren van preventief onderhoud zijn geen kosten voor GlasLokaal verbonden.

2.3 Rapportage en overleg

Opdrachtnemer dient aan te geven op welke manier hij maandelijks rapporteert m.b.t. het afhandelen van incidenten en het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden; daarbij dient tenminste aangegeven te worden:

- Op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan;
- Of de overeengekomen servicelevels (zie onder 2.1.3 hierboven) m.b.t. de responstijden en hersteltijden in de betreffende maand(en) zijn gehaald;
- Wat de reden was voor het eventueel niet halen van de vereiste service levels in de betreffende maand(en);
- Korte beschrijving van de betreffende storingen/incidenten en van de manier waarop deze verholpen zijn.

Opdrachtnemer dient eens per maand een operationeel overleg in te plannen met de Contract Manager van GlasLokaal. Doel hiervan is het doornemen en eventueel bijsturen van de lopende projecten en aanvragen. Opdrachtnemer stelt t.b.v. het operationeel overleg een agenda op waar ten minste de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- Status lopende offerte-aanvragen;
- Status lopende projecten in uitvoering;
- Eventuele issues m.b.t. de (administratieve) afhandeling van afgeronde/opgeleverde projecten;
- Status en issues m.b.t. afgehandelde en niet afgehandelde storingen.

Voorafgaand aan het operationeel overleg stuurt Opdrachtnemer een statusoverzicht toe aan de Contract Manager m.b.t. de bovengenoemde punten.

Opdrachtnemer dient eens per kwartaal een tactisch overleg in te plannen met de Contract Manager van GlasLokaal. Doel hiervan is het monitoren en verbeteren van de door GlasLokaal gevraagde dienstverlening door middel van het maken van afspraken over, en het rapporteren omtrent, de prestaties van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt t.b.v. het tactisch overleg de agenda op waar ten minste de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- Maandelijks rapportages en eventuele punten die Opdrachtnemer of GlasLokaal naar aanleiding hiervan willen bespreken;
- Afhandeling van storingen/incidenten;
- Afhandelen van de netwerkadministratie (zie hoofdstuk 3) en van vragen/verzoeken in relatie daartoe;
- Afhandelen van klicmeldingen (zie hoofdstuk 4) en vragen/verzoeken in relatie daartoe;
- Eventuele verbeteringen die Inschrijver of GlasLokaal willen voorstellen m.b.t. procedures of afspraken;
- Eventuele aanpassingen van de DAP;
- Overige zaken.

Zowel de Service Manager van Opdrachtnemer als de Contract Manager van GlasLokaal kunnen additionele onderwerpen agenderen voor het tactisch overleg.

3 Het bijhouden van de netwerkadministratie

De netwerkadministratie van GlasLokaal is ondergebracht in Cocon, het platform van Speer IT t.b.v. het registreren van glasvezelnetwerken. De volgende personen kunnen geraadpleegd worden bij eventuele vragen m.b.t. Cocon en/of de netwerkadministratie:

Partij:	GlasLokaal	Partij:	Inschrijver
Naam	Bart Brusse	Naam	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Functie	Contract Manager GlasLokaal	Functie	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Telefoon	06-53225260	Telefoon	[in te vullen door Opdrachtnemer]
E-mail	advies@glaslokaal.nl	E-mail	[in te vullen door Opdrachtnemer]

3.1 Cocon

Opdrachtnemer richt t.b.v. het bijhouden van de netwerkadministratie een Cocon-omgeving in voor GlasLokaal en stelt t.b.v. het operationeel management van GlasLokaal tenminste drie CTW (Cocon The Web) accounts beschikbaar. Hieraan zijn geen kosten verbonden voor GlasLokaal.

Opdrachtnemer dient aan te geven op welke manier, volgens welke proces-stapen en met welke doorlooptijden mutaties in het netwerk als gevolg van het verhelpen van storingen, het aan- of afsluiten van locaties, het doorvoeren van reconstructies, dan wel als gevolg van andere werkzaamheden, in de netwerkadministratie worden verwerkt. Daarbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

3.2 Persoonsgegevens

Stichting Glaslokaal onderhoudt een breedband openbaar telecommunicatienet in de regio Haaglanden. Stichting Glaslokaal geldt hierbij als 'provider' en is diensgevolge gebonden aan de Telecommunicatiewet (TW). Uit de TW vloeit voort dat providers ook bij transport van persoonsgegevens/data die mede persoonsgegevens bevat niet als verwerker in de zin van de AVG (voor hun klanten/opdrachtgevers) gelden. De TW geeft hiervoor een eigen normenstelsel. Stichting Glaslokaal is voor zover het haar kernactiviteit betreft dan ook niet onderworpen aan de AVG en aan de UAVG. Omdat Stichting Glaslokaal geen verwerker in de zin van de AVG is kan Opdrachtnemer voor de beheertaken die hij in opdracht van Stichting Glaslokaal uitvoert dan ook niet als verwerker of sub-verwerker gelden, noch van Stichting Glaslokaal noch van klanten/opdrachtgevers daarvan.

Inzake de (zakelijke) contactgegevens van Stichting Glaslokaal en eventueel van haar aangesloten klanten/opdrachtgevers die Opdrachtnemer t.b.v. het uitvoeren van zijn dienstverlening verwerkt geldt Opdrachtnemer zelf als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtnemer verwerkt deze contactgegevens als gespecificeerd in de materie-eisen in de inschrijvingsleidraad.

4 Afhandelen van Klikmeldingen en schaderapportages

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het namens GlasLokaal monitoren en afhandelen van WION/klikmeldingen conform de richtlijnen van het Kadaster en de wet WIBON alsmede voor het verzorgen van de jaarlijkse schaderapportage voor het Kadaster. De volgende personen kunnen geraadpleegd worden bij eventuele vragen over het afhandelen van klikmeldingen en/of de WION schaderapportage:

Partij:	GlasLokaal	Partij:	Inschrijver
Naam	Bart Brusse	Naam	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Functie	Contract Manager GlasLokaal	Functie	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Telefoon	06-53225260	Telefoon	[in te vullen door Opdrachtnemer]
E-mail	advies@glaslokaal.nl	E-mail	[in te vullen door Opdrachtnemer]

4.1 Klikmeldingen

Een klikmelding kan ertoe leiden dat er op last van de overheid aanpassingen doorgevoerd moeten worden in het netwerk van GlasLokaal.

Opdrachtnemer dient aan te geven via welke processtappen klikmeldingen die de noodzaak tot netwerkaanpassingen met zich meebrengen worden verwerkt waarbij tenminste aangegeven dient te worden op welke manier en op welk moment wordt gecommuniceerd met GlasLokaal en – eventueel – met (lokale) overheden, en welke (maximale) doorlooptijden in acht worden genomen. Daarbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

De kosten voor reconstructies die op last van de overheid moeten worden uitgevoerd zullen, wanneer deze op basis van de wetgeving door GlasLokaal gedragen dienen te worden door Opdrachtnemer als meerwerk aan GlasLokaal worden geoffreerd.

4.2 Schaderapportages

Opdrachtnemer stelt jaarlijks als gedelegeerd netwerkbeheerder van GlasLokaal de schaderapportage op over het voorafgaande jaar conform de daarvoor geldende wettelijke richtlijnen en eisen vanuit het Kadaster, en stuurt deze uiterlijk op de laatste werkdag van januari toe aan het Kadaster, met een afschrift aan de Contract Manager van GlasLokaal.

5 Mutaties en reconstructies

In het netwerk van GlasLokaal moeten met enige regelmaat mutaties uitgevoerd worden als gevolg van klanten die (tijdelijk) verhuizen naar een andere locatie, hun overeenkomst met GlasLokaal beëindigen, of een nieuwe overeenkomst met GlasLokaal aangaan.

Daarnaast moeten reconstructies worden uitgevoerd wanneer kabels en buizen op grond van een verzoek van de overheid dienaangaande moeten worden verplaatst, of wanneer anderssoortige veranderingen het verplaatsen van kabels en buizen noodzakelijk maken. Contactpersonen voor het aanvragen van offertes, het inplannen en uitvoeren van mutaties en reconstructies zijn:

Partij:	GlasLokaal	Partij:	Opdrachtnemer
Naam	Bart Brusse	Naam	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Functie	Contract Manager GlasLokaal	Functie	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Telefoon	06-53225260	Telefoon	[in te vullen door Opdrachtnemer]
E-mail	advies@glaslokaal.nl	E-mail	[in te vullen door Opdrachtnemer]

Mutaties en reconstructies dienen uitgevoerd te worden op basis van de netwerkadministratie in Cocon. Deze wordt bij het ingaan van de overeenkomst beschikbaar gesteld door Opdrachtgever, en vormt voor zover Opdrachtnemer dit kan overzien een juiste weergave van de werkelijkheid en de kwaliteit van het netwerk. Het kan echter niet worden uitgesloten dat er afwijkingen tussen de netwerkadministratie en de werkelijkheid optreden. Indien er bij het uitvoeren van de werkzaamheden in het kader van mutaties of reconstructies sprake blijkt van dergelijke afwijkingen, die naar het oordeel van Opdrachtgever aantoonbaar tot meerkosten leiden, dan kunnen deze meerkosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht

5.1 Mutaties

Mutaties binnen het netwerk van GlasLokaal kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Het demonteren van een bestaande klantaansluiting;
- Het heraansluiten van een bestaande locatie die op een eerder moment is gedemonteerd;
- Het aansluiten van een nieuwe locatie;
- Het in pandig verplaatsen van een klantaansluiting;
- Het aanleggen (doorlassen) van additionele klant- of backboneverbindingen;
- Het aanleggen van een koppelhandhole.

5.1.1 Demontage klantaansluiting

Bij het terugtrekken van een klantkabel wordt de aansluiting van een locatie gedemonteerd, hetzij definitief, hetzij tijdelijk om schade aan het netwerk te voorkomen tijdens de sloop of verbouwing van de betreffende locatie. De demontage van een klantaansluiting houdt tenminste het volgende in:

- Het loskoppelen van een bestaande klantkabel in een klantlocatie;
- Het verwijderen van de glaslade;
- Het terugtrekken van de klantkabel uit het gebouw;
- Het op rol leggen van de klantkabel op het terrein van de locatie
- Alle overige werkzaamheden, voorbereidingen communicatie en materialen die in het kader van de demontage van een klantaansluiting noodzakelijk zijn.

Bij demontage wordt de klantkabel van een locatie 'op rol' gelegd op het bij de locatie behorende terrein, dusdanig dat deze niet door bouwwerkzaamheden kan worden beschadigd. Demontage van een klantaansluiting wordt op verzoek van de Contract Manager van GlasLokaal geoffereerd conform het in paragraaf 6.3 gespecificeerde tarief. Bij het demonteren van een klantaansluiting zullen de volgende processtappen worden gevolgd:

Opdrachtnemer dient aan te geven welke processtappen worden gevolgd vanaf het moment dat de Contract Manager van GlasLokaal een offerte opvraagt m.b.t. het terugtrekken van een klantlabel van een bepaalde locatie. Daarbij dient tenminste aangegeven te worden welke doorlooptijden worden gehanteerd, hoe met de betrokken partijen wordt gecommuniceerd, welke informatie door GlasLokaal dient te worden aangeleverd en op welke manier na uitvoering van de werkzaamheden wordt gerapporteerd. Hierbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

5.1.2 Heraansluiting bestaande locatie

Bij het heraansluiten van een bestaande locatie wordt de klantlabel die op het terrein van de opnieuw aan te sluiten locatie op een eerder moment is teruggetrokken en op rol is gelegd, opnieuw in een nieuw of gerenoveerd gebouw naar binnen gebracht in overleg met de uitvoerder van de bouwwerkzaamheden en conform de afspraken die hier in een eerder stadium over zijn gemaakt met GlasLokaal. Het heraansluiten van een nieuwbouwalocatie op het terrein waar een eerder gedemonteerde klantlabel op rol ligt, houdt tenminste in:

- Alle civiele werkzaamheden, materialen en projectkosten t.b.v. het opnieuw naar binnen brengen van de HDPE-buis en klantlabel;
- Het aanbrengen van in pandige bekabeling tot maximaal de lengte van de op rol liggende kabel;
- Het aanbrengen van de glaslade in een bestaande patchkast;
- Alle overige benodigde werkzaamheden, voorbereidingen, communicatie en materialen om de heraansluiting te realiseren.

Heraansluiting van een klantlocatie wordt op verzoek van de Contract Manager van GlasLokaal geoffreerd conform het in paragraaf 6.3 gespecificeerde tarief. Bij het heraansluiten van een bestaande locatie zullen de volgende processtappen worden gevolgd:

Opdrachtnemer dient aan te geven welke processtappen worden gevolgd vanaf het moment dat de Contract Manager van GlasLokaal een offerte opvraagt m.b.t. het heraansluiten van een klantlocatie. Daarbij dient tenminste aangegeven te worden welke doorlooptijden worden gehanteerd, hoe met de betrokken partijen wordt gecommuniceerd, op welke manier door Opdrachtnemer aan relevante overleggen (bijv. Nuts-overleg) wordt deelgenomen, welke informatie door GlasLokaal dient te worden aangeleverd en op welke manier na uitvoering van de werkzaamheden wordt gerapporteerd. Hierbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

5.1.3 Aansluiting nieuwe locatie

Het aansluiten van een nieuwe locatie wordt op verzoek van de Contract Manager van GlasLokaal geoffreerd als gespecificeerd in paragraaf 6.3 en op basis van de in Bijlage 2 bij dit DAP gevoegde prijslijst. Bij het aansluiten van een nieuwe locatie zullen de volgende processtappen worden gevolgd:

Opdrachtnemer dient aan te geven welke processtappen worden gevolgd vanaf het moment dat de Contract Manager van GlasLokaal een offerte opvraagt m.b.t. het aansluiten van een nieuwe klantlocatie. Daarbij dient tenminste aangegeven te worden welke doorlooptijden worden gehanteerd, hoe met de betrokken partijen wordt gecommuniceerd, op welke manier door Opdrachtnemer aan relevante overleggen (bijv. Nuts-overleg) wordt deelgenomen, welke informatie door GlasLokaal dient te worden aangeleverd en op welke manier na uitvoering van de werkzaamheden wordt gerapporteerd. Hierbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

5.1.4 In pandige verplaatsing klantaansluiting

Het – al dan niet in pandig – verplaatsen van een bestaande klantaansluiting kan noodzakelijk zijn wanneer de indeling van een gebouw dan wel het ruimtegebruik verandert. Deze mutaties worden op verzoek van de Contract Manager van GlasLokaal geoffereerd als gespecificeerd in paragraaf 6.3 en op basis van de in Bijlage 2 bij dit DAP gevoegde prijslijst. Bij het verplaatsen van een bestaande klantaansluiting zullen de volgende processtappen te worden gevolgd:

Opdrachtnemer dient aan te geven welke processtappen worden gevolgd vanaf het moment dat de Contract Manager van GlasLokaal een offerte opvraagt m.b.t. een (in pandig) verplaatsing van een bestaande klantaansluiting op een bepaalde locatie. Daarbij dient tenminste aangegeven te worden welke doorlooptijden worden gehanteerd, hoe met de betrokken partijen wordt gecommuniceerd, welke informatie door GlasLokaal dient te worden aangeleverd en op welke manier na uitvoering van de werkzaamheden wordt gerapporteerd. Hierbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

5.1.5 Aanleggen additionele klant- of backboneverbindingen

Bij het aanleggen van additionele klant- of backboneverbindingen worden additionele vezelverbindingen gerealiseerd tussen (sub)PoPs, tussen klantlocaties en (sub)PoPs, tussen klantlocaties onderling, tussen klantlocaties en koppelhandholes, of tussen (sub)PoPs en koppelhandholes. Deze mutaties worden op verzoek van de Contract Manager van GlasLokaal geoffereerd als gespecificeerd in paragraaf 6.3 en op basis van de in Bijlage 2 bij dit DAP gevoegde prijslijst. Bij het aanleggen van deze additionele vezelverbindingen zullen de volgende processtappen te worden gevolgd:

Opdrachtnemer dient aan te geven welke processtappen worden gevolgd vanaf het moment dat de Contract Manager van GlasLokaal een offerte opvraagt m.b.t. het aanleggen van additionele klant- of backboneverbindingen. Daarbij dient tenminste aangegeven te worden welke doorlooptijden worden gehanteerd, hoe met de betrokken partijen wordt gecommuniceerd, welke informatie door GlasLokaal dient te worden aangeleverd en op welke manier na uitvoering van de werkzaamheden wordt gerapporteerd. Hierbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

5.1.6 Aanleg koppelhandhole

Op diverse plekken in het netwerk wordt er gekoppeld met netwerken van andere netwerkpartijen. Dit geschiedt in een koppelhandhole. Bij het aanleggen van een nieuwe koppelhandhole kan worden samengewerkt met de (dienstverlener van de) andere netwerkpartij en worden afspraken gemaakt over de verdeling van het werk. Deze mutaties worden op verzoek van de Contract Manager van GlasLokaal geoffereerd als gespecificeerd in paragraaf 6.3 en op basis van de in Bijlage 2 bij dit DAP gevoegde prijslijst. Bij het aanleggen van een koppelhandhole zullen de volgende processtappen worden gevolgd:

Opdrachtnemer dient aan te geven welke processtappen worden gevolgd vanaf het moment dat de Contract Manager van GlasLokaal een offerte opvraagt m.b.t. het aanleggen van een koppelhandhole. Daarbij dient tenminste aangegeven te worden welke doorlooptijden worden gehanteerd, hoe met de betrokken partijen wordt gecommuniceerd, welke informatie door GlasLokaal dient te worden aangeleverd en op welke manier na uitvoering van de werkzaamheden wordt gerapporteerd. Hierbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

5.2 Reconstructies

Reconstructies in het netwerk van GlasLokaal kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Reconstructies die op initiatief van GlasLokaal zelf uitgevoerd worden met het doel een bepaald deel of segment in het netwerk te verbeteren;
- Reconstructies die voortvloeien uit (civiele) werkzaamheden die door overheden of andere diensten via een klicmelding worden aangekondigd, waardoor een deel van het netwerk van GlasLokaal moet worden verplaatst of anderszins moet worden aangepast.

5.2.1 Reconstructies op initiatief van GlasLokaal

Bij het voorbereiden en uitvoeren van reconstructies op initiatief van GlasLokaal dienen de volgende processtappen te worden gevolgd:

Opdrachtnemer dient aan te geven welke processtappen worden gevolgd vanaf het moment dat de Contract Manager van GlasLokaal een offerte opvraagt m.b.t. het uitvoeren van een reconstructie. Daarbij dient tenminste aangegeven te worden welke doorlooptijden worden gehanteerd, hoe met de GlasLokaal en met de beheerder van het actieve netwerk van GlasLokaal wordt gecommuniceerd, welke informatie door Opdrachtnemer zal worden aangeleverd ter voorbereiding van het uitvoeren van de reconstructie, welke informatie door GlasLokaal en/of de beheerder van het actieve netwerk van GlasLokaal moet worden aangeleverd, welke procedures bij de oplevering worden gehanteerd en op welke manier na uitvoering van de werkzaamheden wordt gerapporteerd. Hierbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

5.2.2 Reconstructies op last van de overheid

Bij het voorbereiden en uitvoeren van reconstructies op last van de overheid dient Opdrachtnemer de Contract Manager van GlasLokaal te informeren dat uit een melding in het Klic-systeem blijkt dat een reconstructie van een deel van het netwerk van GlasLokaal noodzakelijk is. Indien een formeel verzoek (Verzoek Tot Aanpassing of VTA) van de betreffende overheid of dienst is ontvangen stuurt Inschrijver dit aan de Contract Manager van GlasLokaal toe; indien een dergelijk formeel verzoek niet is ontvangen neemt Opdrachtnemer contact op met de betreffende overheid of dienst inzake het toezenden van een VTA.

Opdrachtnemer dient aan te geven welke processtappen worden gevolgd vanaf het moment dat de Contract Manager van GlasLokaal een offerte opvraagt m.b.t. het uitvoeren van een reconstructie, naar aanleiding van een Verzoek tot Aanpassing door de overheid. Daarbij dient tenminste aangegeven te worden welke doorlooptijden worden gehanteerd, hoe met de GlasLokaal en met de beheerder van het actieve netwerk van GlasLokaal wordt gecommuniceerd, welke informatie door Opdrachtnemer zal worden aangeleverd ter voorbereiding van het uitvoeren van de reconstructie, welke informatie door GlasLokaal en/of de beheerder van het actieve netwerk van GlasLokaal moet worden aangeleverd, welke procedures bij de oplevering worden gehanteerd en op welke manier na uitvoering van de werkzaamheden wordt gerapporteerd. Hierbij dient aangegeven te worden op welke manier aan de relevante eisen in het Programma van Eisen (zie inschrijvingsleidraad) wordt voldaan.

5.3 Rapportage

Wanneer de hierboven genoemde reconstructies en mutaties zijn uitgevoerd stuurt Opdrachtnemer een opleverrapport aan de Contract Manager waarin ten minste is aangegeven:

- De overeengekomen prijs en de overeengekomen meer/minderwerkzaamheden;
- De datum van oplevering;
- Korte beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden
- Foto's van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Meetrapporten van de betreffende vezelverbindingen (indien van toepassing)

6 Financiële afspraken en facturatie

6.1 Facturatie adressen

Betaling door GlasLokaal vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste factuur. Alle facturen zullen naar het volgende adres worden verstuurd. Facturen dienen elektronisch te worden ingediend via het in de tabel hieronder aangegeven e-mailadres.

Factuuradres	Aanvullende factuur informatie
Stichting GlasLokaal, t.a.v. de financiële administratie, Postbus 91616, 2509 EE Den Haag administratie@glaslokaal.nl	Beschrijving van de geleverde producten/diensten Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag Meer/minderwerk Offerte en/of projectnummer Het BTW-percentages Het BTW-bedrag BTW-nummer

6.2 Contactpersonen

De volgende personen kunnen geraadpleegd worden bij eventuele vragen over facturen en/of facturatie.

Partij:	GlasLokaal	Partij:	Inschrijver
Naam	Bart Brusse	Naam	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Functie	Contract Manager GlasLokaal	Functie	[in te vullen door Opdrachtnemer]
Telefoon	06-53225260	Telefoon	[in te vullen door Opdrachtnemer]
E-mail	advies@glaslokaal.nl	E-mail	[in te vullen door Opdrachtnemer]

6.3 Tarieven

#	Soort aansluiting	Tarief per	Bedrag
1	Het uitvoeren van correctief onderhoud, het afhandelen van KLIC-meldingen en het bijhouden van de netwerkadministratie als gespecificeerd in de inschrijvingsleidraad.	Kwartaal	
2	Het demonteren van een klantaansluiting als beschreven in paragraaf 5.1.1 hierboven	Project	
3	Het heraansluiten van een bestaande locatie als beschreven in paragraaf 5.1.2 hierboven	Project	
4	Overige werkzaamheden en projecten	Project	Per project nader overeen te stemmen

Facturen m.b.t. de onder #1 gespecificeerde dienstverlening zullen in de eerste maand van het betreffende kwartaal worden toegezonden door inschrijver.

M.b.t. de onder #2 t/m #4 gespecificeerde dienstverlening zal 50% van het geoffreerde bedrag voor het betreffende project worden gefactureerd na toezending van de opdracht door GlasLokaal. De resterende 50% zal worden gefactureerd na toezending door GlasLokaal van het ondertekende opleverdocument.

De onder #4 genoemde overige werkzaamheden en projecten zullen worden geoffreerd en gefactureerd op basis van de in bijlage 2 opgenomen, en jaarlijks op basis van de in bijlage 5 (Prijzenblad) gespecificeerde uitgangspunten te updaten, prijslijst.

Bijlage 1 – Toegang tot locaties

Opdrachtnemer dient in het kader van het uitvoeren van werkzaamheden in opdracht van GlasLokaal toegang te hebben tot zowel klantlocaties als (sub)PoP locaties.

Toegang tot klantlocaties zal door Opdrachtnemer zelf worden geregeld in overleg met de contactpersoon voor de betreffende locaties nadat de Contract Manager de contactgegevens van de betreffende persoon of instantie heeft verstrekt. GlasLokaal draagt zorg voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid van de afgesproken contactpersonen per locatie.

Toegang tot (sub)PoP locaties zal worden geregeld als aangegeven in de tabel hieronder.

Soort locatie	Locatie Info	Locatie-Code	Hoe toegang	Wie verzorgt de toegang
POP	ROC Mondriaan, Leeghwaterplein 72,	LWP	[In te vullen door GlasLokaal]	[In te vullen door GlasLokaal]
SUB-POP	Max Velthuijsschool	KOM	[In te vullen door GlasLokaal]	[In te vullen door GlasLokaal]
SUB-POP	Hofstadcollege Lyceum	SL63	[In te vullen door GlasLokaal]	[In te vullen door GlasLokaal]
POP	Corbulo College	SL55	[In te vullen door GlasLokaal]	[In te vullen door GlasLokaal]
SUB-POP	Montaigne Lyceum (ESLOO)	SL60	[In te vullen door GlasLokaal]	[In te vullen door GlasLokaal]
SUB-POP	Koningin Marialaan	KML	[In te vullen door GlasLokaal]	[In te vullen door GlasLokaal]

Indien er voor een bepaalde locatie specifieke huisregels gelden dienen deze in acht te worden genomen. De Contract Manager van GlasLokaal zal Opdrachtnemer hierover informeren.

GlasLokaal zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van werkzaamheden of omstandigheden die de bereikbaarheid van locaties (tijdelijk) kunnen beïnvloeden.

Bijlage 2 – Prijslijst

[Aan te leveren en jaarlijks te updaten door Opdrachtnemer]