

A photograph of a person sitting at a wooden desk in a bright, modern office. The person is seen from the side, focused on a laptop. The desk is decorated with a vase of white flowers, a small potted plant, and a pen holder. The background shows a window with a view of a city street.

FiberNow glasvezelaansluiting & oplevering

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.1	Vooronderzoek	3
2.2	Vergunningaanvraag	4
2.2.1	Uitloop	4
2.3	Werkzaamheden	4
2.4	Oplevering	5
3.	Algemene aandachtspunten	6
4.	Bedrijfsgegevens	7

1. Inleiding

U heeft een glasvezelverbinding besteld bij FiberNow. Of u staat op het punt een glasvezelverbinding te bestellen. Omdat een glasvezelverbinding vaak gecombineerd wordt met nieuwe services, willen wij u met deze brochure informeren over het opleverproces van glasvezelverbindingen.

Met een glasvezelverbinding bent u in staat meerdere (hosted/IP) diensten te benutten over dezelfde verbinding.

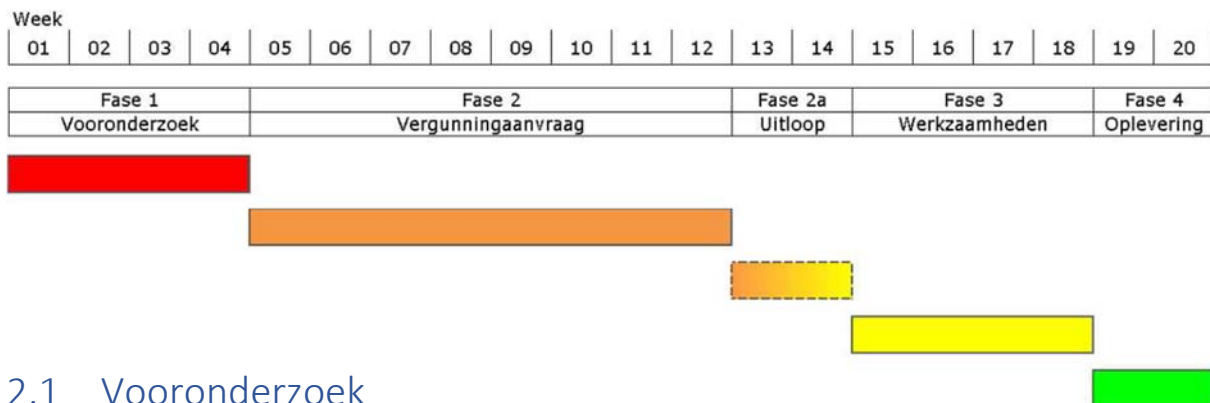
Om gebruik te kunnen maken van een glasvezelaansluiting zijn graafwerkzaamheden noodzakelijk in het gebied en op uw terrein. Het is van belang dat u weet wat u te wachten staat en dat wij uw toestemming krijgen om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Bij de collectieve projecten van FiberNow worden zoveel mogelijk werkzaamheden gecombineerd en gelijktijdig afgehandeld, waardoor doorlooptijden en kosten gunstiger uitpakken.

Het opleverproces van uw glasvezelverbinding is afhankelijk van diverse factoren en kan een behoorlijke tijd in beslag nemen. Deze periode bestaat uit de volgende 4 fasen:

- Vooronderzoek
- Vergunningaanvraag (+uitloop)
- Werkzaamheden
- Oplevering

In de onderstaande tijdsbalk voorbeeld ziet u hoe de verschillende fasen elkaar opvolgen:

Figuur 1: Fasen



2.1 Vooronderzoek

Het vooronderzoek start met controle van de ingelegde order. Deze wordt gecontroleerd op volledigheid van gegevens. Vervolgens wordt een bevestiging afgegeven van ontvangst van de order en start het technisch onderzoek voor de aansluiting.

Op afspraak wordt via een site survey (technische bezichtiging) de situatie bij u ter plaatse bekeken. Alle relevante informatie voor de aannemer wordt vastgelegd in een rapport. U kunt daar specifieke wensen bij opgeven, denk bijvoorbeeld aan een andere locatie voor de aansluiting in plaats van het ISRA-punt (uw meterkast). Voor specifieke wensen wordt een maatwerkofferte gemaakt.

De aannemer bepaalt het tracé waarlangs gegraven zal moeten worden en onderzoekt bij welke overheden een vergunningaanvraag ingediend moet worden. Op basis van de verwachte vergunningsafgifte zal een voorlopige plan-leverdatum vastgesteld worden. Vanzelfsprekend is deze planning nog niet zeker, er zijn te veel factoren die een bepalende rol kunnen spelen. Zo is het mogelijk dat vergunningaanvragen langer duren of dat tijdens werkzaamheden onverwachte omstandigheden zorgen voor vertraging. Denk aan weersomstandigheden (vorst, extreme hitte of wateroverlast), materialen die niet op tijd geleverd worden, extra of aanvullende overheidsmaatregelen en dergelijke.

2.2 Vergunningaanvraag

Indien er sprake is van graafwerkzaamheden zal er een vergunning bij de verantwoordelijke overheid moeten worden aangevraagd. Deze vergunningaanvraag wordt door FiberNow in overleg met de aannemer gedaan. Bij de vergunningsafgifte kunnen meerdere instanties betrokken zijn. In veel gevallen wordt een vergunningaanvraag ingediend bij de plaatselijke gemeente, maar ook waterschappen (dijkdoorkruisingen), Rijkswaterstaat (snelwegen) of provincies (provinciale wegen) kunnen betrokken zijn.

Een gemeente dient binnen 8 weken (in sommige gevallen maximaal 12 weken) de vergunningaanvraag te beoordelen. FiberNow zorgt voor een goede verstandhouding met de overheden en zorgt voor versnelling in dit traject. Zonder vergunning kan de aannemer niet starten met het uitvoeren van de benodigde werkzaamheden.

Vergunningaanvragen bij andere overheden dan de gemeente hebben vaak een grote impact op de infrastructuur. De werkzaamheden die hier moeten worden uitgevoerd zijn vaak complex en vragen soms een langere voorbereidingstijd. Een veel voorkomend voorbeeld is een gestuurde boring door een rivierdijk. Dit is specialistisch werk, waar de overheid hoge eisen stelt aan de voorbereiding en uitvoering - vanwege de veiligheid voor de omgeving.

2.2.1 Uitloop

In bijzondere gevallen kunnen aanvullende eisen worden gesteld aan de vergunningsafgifte. De gemeente kan de aannemer in dergelijke gevallen verplichten een Tijdelijke Verkeersmaatregel (TVM) in te dienen. Dit houdt in dat de vergunningaanvraag opnieuw wordt ingediend, inclusief een ontwerp voor de afhandeling van de verkeersstromen in de omgeving. Het is goed rekening te houden met deze uitloop, aangezien steeds meer aanvragen moeten worden voorzien van een TMV.

2.3 Werkzaamheden

Op het moment dat de vergunning is verkregen worden de werkzaamheden ingepland. Om de capaciteit van de aannemer optimaal te benutten wordt enkele weken vooruit gepland. Dit houdt in dat over het algemeen 2 tot 3 weken na vergunningsafgifte wordt gestart met de uitvoering van de werkzaamheden.

De aannemer neemt contact op voor de werkzaamheden op uw locatie. FiberNow is daar niet altijd van op de hoogte. Indien u om welke reden dan ook contact wenst met de aannemer, dan kunt u zich wenden tot FiberNow. Werkzaamheden worden niet uitsluitend op klantlocatie uitgevoerd. Juist bij het uitbreiden van de infrastructuur kan het zijn dat er werkzaamheden worden uitgevoerd op grote afstand van de klantlocatie! Werkzaamheden kunnen uitgevoerd worden in straatkasten (PoP), op distributiepunten of op het hoofdtracé.

In deze fase van het opleverproces kunnen zich onvoorziene situaties voordoen. Het is niet uit te sluiten dat er tijdens graafwerkzaamheden zaken duidelijk worden die niet in een eerder stadium voorzien waren, bijvoorbeeld complicaties bij raketbeer- of boorwerkzaamheden bij asfalt, stelcon platen, boogzinkers bij water of bij het blazen van de glasvezels. In het geval van dergelijke onvoorziene omstandigheden zal de communicatie tussen aannemer, FiberNow en u als eindklant snel op gang komen. Als er grotere vertraging optreedt, waardoor de aannemer niet in de gestelde tijd zijn werkzaamheden kan afronden, is het mogelijk dat de werkzaamheden opnieuw ingepland moeten worden. Het is zelfs mogelijk dat er door onvoorziene obstakels een nieuwe vergunning moet worden aangevraagd! Het is daarom van belang dat de communicatie tussen alle schakels optimaal ondersteunt dient te worden.

2.4 Oplevering

Als de aannemer zijn werkzaamheden heeft afgerond, inclusief het plaatsen van de FTU (Fiber Termination Unit) en het testen van de glasvezel(s), zal hij deze afmelden bij FiberNow. FiberNow zal vervolgens binnen het netwerk de technische infrastructuur voor de glasvezelverbinding bouwen en de verbinding testen. Na afronding van de netwerkconfiguratie en tests zal de glasvezelaansluiting inclusief de internetverbinding aan u worden opgeleverd. Hiervoor wordt door de planafdeling van FiberNow een afspraak gemaakt. U kunt uw eventuele extra wensen kenbaar maken bij de afdeling planning.

De FiberNow monteur levert de glasvezelaansluiting met internetverbinding en eventuele extra/aanvullende wensen op. Op basis van een opleverdocument worden alle afspraken afgewerkt. De monteur heeft alle benodigde materialen en formulieren, inclusief de getekende overeenkomst bij zich en zal na oplevering en eventuele meer- / minderwerk uw handtekening ter akkoord vragen.

Werkzaamheden monteur en aandachtspunten bij oplevering:

- Installatie van de glasvezelswitch (met 5 poorten t.b.v. 5 verschillende van elkaar te scheiden internetverbindingen). De glasvezelswitch wordt gekoppeld met een glasvezel patchkabel aan de FTU.
- Testen van de internetverbinding op de poort waarop deze wordt afgeleverd. Eventuele extra verbindingen (bijvoorbeeld een aparte VoIP verbinding) worden ook direct opgeleverd op de desbetreffende poort op de glasvezel switch.
- Indien u gebruik maakt van een FiberNow router, wordt deze gemonteerd en geconfigureerd voor operationeel gebruik. Een vrij stopcontact is noodzakelijk. Voor aansluiting moet een UTP-kabel aanwezig zijn. Indien de router op het ISRA-punt gemonteerd wordt is een standaard bij de router meegeleverde UTP kabel toereikend.
- U moet rekening houden dat uw in pandige bekabeling op de router wordt aangesloten. Dit kan rechtstreeks op de router (4 vrije poorten) of via een switch. Indien u de router op een andere locatie gemonteerd wilt hebben, moet u rekening houden met een UTP kabel van de glasvezelswitch naar de locatie van de router (bijvoorbeeld naar de serverruimte). Voor de routers zijn rackmount plates leverbaar, waardoor deze netjes in een serverkast of patchkast gemonteerd kan worden. Laat het ons weten als dit wenselijk is.
- Aanvullende apparatuur en diensten zoals WiFi access points, VoIP/telefonie, TViP of toegangscontrole-/deuropensystemen worden geïnstalleerd en geconfigureerd. Al uw wensen worden volgens afspraak in orde gemaakt.
- Alle benodigde informatie wordt aan u of uw systeembeheerder overgedragen.



Get connected by FiberNow

Technology without borders

3. Algemene aandachtspunten

Zoals u heeft kunnen lezen, is het leveren van een glasvezelverbinding een maatwerkoplossing. Het is daarom raadzaam rekening te houden met de volgende punten:

- Ga niet zonder meer uit van de gecommuniceerde plan-leverdatum voor de oplevering van de glasvezelverbinding. In het gehele traject zijn factoren aan te wijzen die tot vertraging kunnen leiden. De plan-leverdatum is indicatief en niet bindend.
- Het ISRA-punt (meterkast) of ander afgesproken locatie inpandig, dient gereed te zijn, zodat de aannemer de FTU kan plaatsen.
- Bij de locatie waar de glasvezel switch wordt gemonteerd (bijna altijd op het ISRA-punt/meterkast of op een ander afgesproken locatie) dient een vrij stopcontact aanwezig te zijn.
- Bij de locatie waar de router wordt gemonteerd dient een vrij stopcontact aanwezig te zijn.
- U dient te zorgen voor de inpandige bekabeling. Indien de inpandige bekabeling (nog) niet op orde is, verzoeken wij u dat door te geven aan FiberNow. Indien u advies of hulp nodig heeft bij inpandige bekabeling helpen wij u graag. Voor aanleg door FiberNow zal een aparte offerte gemaakt worden.
- Indien de inzet van de glasvezelverbinding kritisch is voor de bedrijfsprocessen kan FiberNow zorgen voor een noodoplossing ter overbrugging van eventuele vertraging. Kosten hiervan worden met u besproken.
- Zeg nooit een bestaande verbinding op, voordat de nieuwe geleverd is. Dit kan door vertraging leiden tot bedrijf kritische situaties.
- Weersomstandigheden kunnen tot vertragingen leiden. Veel wateroverlast leidt tot water in de geul, wat graafwerk onmogelijk maakt. Een lange vorstperiode levert ook veel vertraging op. In deze periode mogen er geen graafwerkzaamheden worden uitgevoerd of glas worden geblazen. De oplevering komt hier feitelijk stil door te staan. Als gevolg hiervan is het ook mogelijk dat de oplevering van andere glasvezelverbindingen verschoven wordt. Deze situaties vallen onder de categorie overmacht.
- Graven/aanleg op dijken is in bepaalde periodes niet toegestaan. Per regio kan dit verschillen. Op voorhand wordt hierover gecommuniceerd.
- Vakantieperiodes zoals de bouwvak vakantie kunnen tot vertraging en her planningen leiden. Aannemers sluiten over het algemeen hun bedrijven, met uitzondering van schade herstelploegen.
- De oplevering van een glasvezelverbinding is sterk afhankelijk van de situatie en plannen in uw gebied. Opleveringen kunnen oplopen van 2 naar 20 tot 35 weken. Dit is sterk afhankelijk of het een narnet aansluiting betreft in een gebied waar FiberNow al een compleet glasvezelnetwerk heeft of het een compleet nieuw terrein dekkend glasvezelnetwerk op een bedrijventerrein betreft waar tientallen bedrijven/panden aangesloten worden.
- In het communicatietraject zijn meerdere partijen betrokken. Om misverstanden te voorkomen gaan we hier zorgvuldig mee om. Tegenslagen of aanpassingen worden in een zo vroeg mogelijk stadium doorgegeven. Mocht u ervaren dat communicatie niet goed verloopt, dan horen wij dat graag direct, zodat we daar iets aan kunnen doen.
- Graafploegen hebben geen zicht op opleverdatum en hebben geen inhoudelijke kennis over de te leveren diensten. Indien u vragen heeft over de planning van graafwerkzaamheden bij uw pand of over de aansluiting in uw meterkast, kunt u zich wenden tot de projectuitvoerder. Indien u de projectuitvoerder niet kunt contacteren, kunt u zich wenden tot FiberNow.
- De projectuitvoerder is verantwoordelijk voor de glasvezelaansluiting en de afspraak om dit bij u af te werken. De projectuitvoerder heeft geen kennis van activatie en oplevering van diensten. Indien u vragen heeft over oplevering en activatie van de internetverbinding, dan kunt u contact opnemen met FiberNow.
- U kunt FiberNow niet aansprakelijk stellen voor vertraging van oplevering van uw aansluiting. Vertraging kan ontstaan door diverse factoren waar FiberNow geen invloed op heeft.

Mocht u vragen hebben, of indien een afspraak wenselijk is om zaken te bespreken, laat het ons weten. De deskundige medewerkers van FiberNow staan voor u klaar.

4. Bedrijfsgegevens

Fibernow B.V.
BTWnr NL858144566B01
KvK. 70106673
ACM registratie 944256

Maerlandtweg 2
2921 LC Krimpen aan den IJssel

Telefoon algemeen 085-4867686
Telefoon support 085-4867688
Mail info@fibernow.nl
Website <https://www.fibernow.nl/>

