



# Zetacom Vast

Dienstbeschrijving Fiber to  
the Home

v2.1

Zetacom

# Zetacom Vast

## Dienstbeschrijving FttH

### 1. Algemeen

Zetacom Fiber to the Home (FttH) is een op Ethernet gebaseerde breedbanddienst voor het aansluiten van locaties met grote bandbreedte behoefte en behoefte van digitale communicatie. Zetacom FttH voorziet locaties van symmetrische bandbreedte tot 500Mbps. Zetacom FttH verbindingen kunnen worden opgenomen binnen een Zetacom IP-VPN in combinatie met andere aansluittechnologieën, zoals xDSL. Een Zetacom FttH verbinding is ook als enkele verbinding zeer geschikt voor (gelijktijdig) transport van alle Zetacom diensten zoals bijvoorbeeld Internet Access, Lync in de Cloud, IP-Alarmen IP-PIN.

### 2. Glasvezelaansluiting

Zetacom Fiber to the Home verschilt van xDSL aansluitingen doordat het laatste deel van de verbinding tussen de wijkcentrale en de klantlocatie in plaats van koper ook van glasvezel is. Zetacom Fiber to the Home is voornamelijk terug te vinden in woonwijken, waar Fiber to the Office voornamelijk op bedrijventerreinen beschikbaar is. Zetacom FttH wordt altijd afgeleverd op een nieuwe of bestaande glasvezelaansluiting op de locatie van Contractant. Dit kan een glasvezelaansluiting zijn waarvoor de Contractant een rechtstreekse overeenkomst heeft met een huidige glasvezelleverancier welke gemigreerd zal worden naar Zetacom. Het is niet mogelijk om

breedbanddiensten van derden doormiddel van een extra VLAN over deze bestaande glasvezelaansluiting te leveren naast de Zetacom verbinding.

### 3. Dekking

De KPN glasvezel kabel komt bij Contractant binnen op een passief afwerkpunt, ook wel genaamd Fiber Termination Unit (FTU). Om de dienst te ontkoppelen dient een actief netwerkpunt, ook wel Network Terminator Unit (NTU), op dit passief afwerkpunt te worden aangesloten. Deze NTU wordt door Zetacom geleverd. Achter de NTU, welke als bridge fungeert, wordt de Zetacom router (CPE) geplaatst om de PPPoE verbinding per VLAN op te bouwen.



### 4. Dekking

Voor de levering van de Zetacom FttH dienst maakt Zetacom gebruik van het hoogwaardige Reggefiber glasvezelnetwerk van netwerkleverancier KPN. Zetacom FttH is leverbaar binnen Nederland in het dekkingsgebied van het KPN Reggefiber netwerk.

### 5. Bandbreedte

Zetacom FttH maakt gebruik van VLAN-technologie. VLAN's kunnen worden beschouwd als aparte datacircuits waarmee de verschillende verkeerssoorten gescheiden van elkaar kunnen worden afgehandeld. Zo kan tijd kritisch dataverkeer, zoals spraak of video, zonder hinder van -en gelijktijdig met -andersoortig dataverkeer worden getransporteerd. Ook binnen een VLAN kan Zetacom verschillende verkeersprioriteiten onderscheiden. Al naar gelang de specifieke toepassingen, configureert Zetacom de meest effectieve en efficiënte oplossing om de hoogst mogelijke kwaliteit te bewerkstelligen.

### 6. Bandbreedte

Zetacom FttH is leverbaar in symmetrische bandbreedtes, zowel overboekt (best effort) als niet overboekt (premium). Voor een actueel overzicht van de snelheden verwijzen wij u naar onze tarieflijst.

### 7. Apparatuur

Zetacom FttH wordt op de klantlocatie afgeleverd via een glasvezel kabel op een glasvezelmodem, ook wel bekend als de Fiber Termination Unit (FTU). Om gebruik te kunnen maken van de glasvezelaansluiting wordt een NTU (Network Termination Unit) op de FTU aangesloten. De FTU wordt geleverd en beheerd door de leverancier van de glasvezelaansluiting, als onlosmakelijk onderdeel van deze aansluiting. De NTU wordt geleverd en beheerd door Zetacom. Zetacom FttH wordt geleverd met bijbehorende CPE (Customer Premises Equipment) met de mogelijkheid deze dienst uit te breiden met routerbeheer bestaande uit de servicecomponenten Hardware Replacement, Software Upgrades en Router Configuratieservice. Deze componenten worden verder beschreven in de aanvullende Routerbeheer service agreement. Indien de Contractant zelf het beheer van de router wil uitvoeren, acht Zetacom zich niet verantwoordelijk voor eventuele problemen en storingen die ontstaan in en door de router.

## 8. Redundantie

Standaard wordt de locatie van Contractant aangesloten op een enkelvoudige glasvezelader. Op aanvraag is een redundante aansluiting via een gescheiden glasvezel- of

## 9. Netwerkspecificaties

Alle door Zetacom geleverde verbindingen hebben optimale eigenschappen voor het transport van real-time toepassingen zoals videoconferencing. De netwerkvertraging (delay) en variatie in netwerkvertraging (jitter) is bij FttH aanzienlijk lager dan bij DSL verbindingen met de hoogste QoS. Doordat FttH over een glasvezel kabel wordt geleverd is het niet mogelijk traditionele telefonie via linesharing over diezelfde glasvezelverbinding te combineren. U kunt uw bestaande koperlijn naast de glasvezelverbinding in gebruik houden of Zetacom kan als vervanger voor uw traditionele telefonie oplossing een VoIP oplossing van hoge kwaliteit aanbieden.

## 10. Tarieven

De op de Zetacom FttH dienst van toepassing zijnde tarieven zijn vastgelegd in door Contractant getekende desbetreffende Opdracht(en).

## 11. Termijn van Dienstverlening

De Zetacom FttH dienst heeft een contract- en opzegtermijn conform de Algemene Voorwaarden dan wel conform de afspraken die zijn vastgelegd in door Contractant getekende desbetreffende Opdracht(en).

## 12. Service Level Agreements (SLA)

### 12.1 Levering

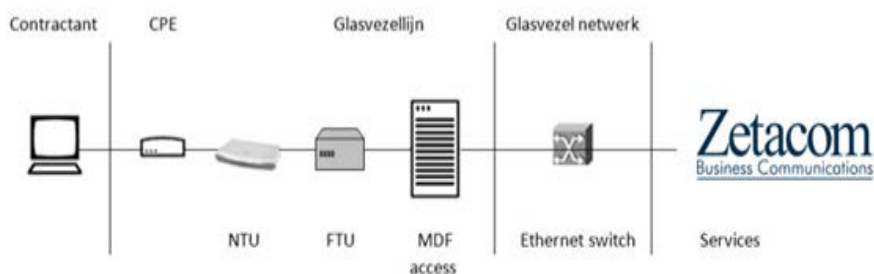
Zetacom zal alle redelijke inspanningen verrichten om de Zetacom FttH verbinding op te leveren voor of op de overeengekomen datum. De levertijd van een FttH verbinding is afhankelijk van de locatie en het type New Line Service (NLS):

- New Line Service type 6 (NLS 6) Volledig beschikbare glasvezel; (u)FTU afgemonteerd
- New Line Service type 7 (NLS 7) Gedeeltelijk beschikbare glasvezel; Tot de voorgevel
- New Line Service type 8 (NLS 8) Gedeeltelijk beschikbare glasvezel; tot de erfrens

Zetacom streeft ernaar om FttH aansluitingen op basis van type NLS 6 binnen 10 werkdagen te leveren na bevestiging van de opdracht door Zetacom. Type NLS 7 en NLS 8 hebben een standaard levertijd van 29 werkdagen na bevestiging van de opdracht door Zetacom. Oplevering kan worden opgeschort indien vergunning verstrekkingen en/of andere benodigde toestemmingen niet tijdig worden verleend. Indien er sprake is van een New Line Service die niet voldoet aan NLS Type 6, 7 of 8 kan de levertijd, afhankelijk van de situatie, verder toenemen.

### 12.2 Fair Use Policy

Zetacom FttH is een dienst met overboeking. Zetacom beheert de capaciteit van de dienst aan de hand van de daadwerkelijke doorvoer van het totaal van de FttH klanten. In de praktijk betekent dit dat de capaciteit met andere gebruikers gedeeld moet worden. Bij een standaard verbinding heeft dit tot gevolg dat de gekozen up- en downloadsnelheid niet gegarandeerd zijn. De Contractant heeft altijd de mogelijkheid om te kiezen voor een Premium verbinding zonder overboeking, waardoor de capaciteit gegarandeerd is. Om extreem dataverbruik tegen te gaan heeft Zetacom een Fair Use Policy ingesteld. Met deze Fair Use Policy wil Zetacom voorkomen dat andere klanten overlast ondervinden van het mogelijk extreme dataverbruik van enkele eindgebruikers. Op de dienst FttH is geen datalimiet van toepassing welke bepaald hoeveel dataverkeer u mag genereren vanaf de betreffende verbinding. In de situatie dat de Contractant veelvuldig gebruik maakt van de volledige bandbreedtecapaciteit van de afgenomen verbinding behoudt Zetacom zich het recht voor in te grijpen om zodoende de overlast voor de overige klanten te beperken.



### 12.3 Service Window, Response & Repair Time

De Zetacom FttH dienst wordt geleverd op basis van een Service Level Agreement (SLA). Zetacom biedt drie verschillende SLAs: "Response", "Plus" en "Quick".

De tabel hieronder toont de drie SLA types met bijbehorende serviceparameters:

- Service Window: de periode waarbinnen storingen bij de Zetacom Support desk kunnen worden aangemeld en waarbinnen door Zetacom kan worden geacteerd om storingen te verhelpen
- Response Time: de tijd binnen het Service Window waarbinnen Zetacom -na telefonische melding door Contractant -aanvangt met het oplossen van de storing
- Repair Time: de tijd binnen het Service Window nodig om de storing te verhelpen

NB. Voor aansluitingen met een afwijkend SLA zijn de van toepassing zijn de serviceparameters worden opgenomen in het desbetreffende Order Form.

	SLA	SLA	SLA
	Response	Plus	Quick
Availability	99,6%	99,9%	99,9%
Service Window	(ma-vr): 8:30u tot 17:00u	(ma-vr): 8:30u tot 21:00u (za): 8:30u tot 17:00u	24x7
Response Time	30 minuten	30 minuten	30 minuten
Repair Time	Binnen 2 werkdagen	Binnen 1 werkdag	Binnen 8 uur

Alle genoemde serviceparameters zijn streefwaarden. Zetacom spant zich in de overeengekomen serviceparameters na te komen. Buiten een SLA vallen:

- De CPE;
- Het lokale (kantoor)netwerk of LAN van Contractant, inclusief alle daar aanwezige apparatuur en bekabeling;
- Storingen door Contractant zelf veroorzaakt;
- Netwerken, systemen en diensten buiten het Zetacom netwerk, waarmee Contractant elektronisch communiceert via de Zetacom FttH verbinding en voor welke netwerken, systemen en diensten Zetacom geen expliciete servicegaranties heeft afgegeven. Hiertoe behoort onder meer het publieke Internet.

### 13. Verantwoordelijkheden Contractant

Contractant dient de zorg in acht te nemen die verwacht mag worden ten aanzien van de apparatuur die door Zetacom en/of door de leverancier van de glasvezelaansluiting op de locatie van Contractant zijn geplaatst ten behoeve van de levering van de Zetacom FttH dienst. Hiertoe behoren het kosteloos ter beschikking stellen van een geschikte locatie waar de apparatuur geplaatst kan worden en het leveren van betrouwbare stroomvoorzieningen.

### 14. Maintenance Window

Onderbreking van de Zetacom FttH dienst als gevolg van planmatig onderhoud worden uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de onderbreking aan Contractant gecommuniceerd. Onderhoud zal altijd tussen 0:00 uur en 6:00 uur worden uitgevoerd.

### 15. Aanvullende voorwaarden

Op alle in dit document beschreven diensten zijn de Algemene Voorwaarden van Zetacom van toepassing.

Dit document mag niet worden gereproduceerd of verspreid zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Zetacom.

#### Contact

Wilt u meer weten over Zetacom Vast of onze andere oplossingen? Neem dan contact met ons op via 088 938 2222 of mail naar [info@zetacom.nl](mailto:info@zetacom.nl).

**Kennis** is onze voorsprong,  
**service** onze kracht.



Kijk voor meer informatie  
op **zetacom.nl**



# Zetacom

