

Amendement 4 op de WLR Raamovereenkomst 3.0 inzake introductie WLR Doe-Het-Zelf monteursproces

Volledige naam B.V. [of: N.V.] (“Telco”), gevestigd te [plaats], te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door [naam, functie],

en

KPN B.V. (“KPN”), gevestigd te ’s Gravenhage, te dezen vertegenwoordigd door de heer M.van Wissen, Directeur KPN Wholesale,

Hierna elk afzonderlijk ook “Partij” en gezamenlijk “Partijen” te noemen;

Nemen het volgende in overweging:

- A. Partijen hebben op [datum] een raamovereenkomst gesloten voor de levering van de dienst Wholesale Line Rental (“de WLR Raamovereenkomst 3.0”), op basis waarvan KPN aan Telco de mogelijkheid biedt om op Wholesale niveau laagcapacitaire en/of hoogcapacitaire telefonieaansluitingen van KPN af te nemen.
- B. Van de zijde van afnemers van de MDF Access en WBA dienstverlening is de wens naar voren gekomen om de serviceprocessen efficiënter te maken door hun monteur die de aansluiting en/of het onderhoud van apparatuur op de eindgebruikerslocatie verzorgt, tevens bepaalde werkzaamheden in het infrastructuurdomein te laten verrichten. Daartoe heeft KPN voor deze diensten het Doe-Het-Zelf monteursproces geïntroduceerd. De ervaringen van deze Doe-Het-Zelf formule zijn positief, het draagt bij aan een efficiënter serviceproces.
- C. Ook WLR Afnemers hebben aangegeven interesse te hebben in deze Doe-Het-Zelf formule voor hun serviceproces.
- D. KPN heeft daartoe – in aanvulling op en onverminderd de in de Raamovereenkomst WLR opgenomen reguliere processen – een proces ontwikkeld, genaamd het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces, waarmee Telco onder bepaalde voorwaarden de mogelijkheid heeft om bepaalde werkzaamheden met betrekking tot de service en het onderhoud van de op de koperlijn gebaseerde WLR Verbindingen zelf uit te (laten) voeren.
- E. In verband daarmee wensen Partijen de WLR Raamovereenkomst 3.0 aan te passen.
- F. In overeenstemming met het bepaalde in artikel 8.1 van de WLR Raamovereenkomst 3.0 worden deze wijzigingen schriftelijk vastgelegd in dit amendement (“het Amendement”) en aldus onderdeel gemaakt van de tussen Partijen geldende WLR Raamovereenkomst 3.0.

En komen het volgende overeen:

Artikel 1 / Onderwerp

1. De WLR Raamovereenkomst 3.0 wordt op een aantal punten gewijzigd, zoals hieronder bepaald in artikel 2.

Artikel 2 / Wijzigingen in Annex 3

1. Annex 3 Service en Instandhouding

- 1.1 Toevoegen aan 1. Algemeen :

" Met ingang van 26 mei 2016 biedt KPN Wholesale het Doe-Het-Zelf monteursproces voor service en nazorg. Met deze formule heeft WLR afnemer de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden bepaalde werkzaamheden op het bovengrondse passieve infrastructuurdomein van het kopernetwerk te verrichten. In paragraaf 8 staat dit WLR Doe-Het-Zelf monteursproces nader toegelicht.

Het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces is een aanvulling op het bestaande service proces, dat onverminderd blijft bestaan. WLR Afnemer kan per order een keuze maken tussen beide processen."

- 1.2 Toevoegen nieuwe paragraaf 8 WLR Doe-Het-Zelf monteursproces voor nazorg en service.

Zie bijlage

2. Annex 5 Tarieven

- 2.1 Toevoegen paragraaf 3 :

"3. WLR Doe-Het-Zelf voor Nazorg en Service

"De eenmalige vergoeding voor een succesvol uitgevoerde WLR DHZ Nazorg of Service opdracht bedraagt in 2016 : - € 39,79

Een WLR DHZ Nazorg of Service opdracht wordt als succesvol aangemerkt als de ticket waarin de aangemelde verstoring door KPN als 'succesvol' is afgesloten."

Artikel 3 / Slotbepalingen

1. De bepalingen uit artikel 1 en 2 treden in werking op 26 mei 2016 en vormen een onlosmakelijk geheel met de **WLR Raamovereenkomst 3.0. In geval van conflict tussen dit Amendement en de WLR Raamovereenkomst 3.0** prevaleert het gestelde in dit Amendement.
2. De bepalingen van de WLR Raamovereenkomst 3.0 blijven voor het overige ongewijzigd in stand en zijn – voor zover relevant – mede van toepassing op dit Amendement.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend op [datum] te [plaats]

Namens [WLR Telco].:

Namens KPN B.V.:

M.van Wissen
Directeur KPN Wholesale

BIJLAGE

8. WLR Doe-Het-Zelf voor Nazorg en Service.

Met het WLR Doe Het Zelf monteursproces heeft WLR Afnemer de mogelijkheid om in het kader van verstoringen aan Telefonie aansluitingen over koper zelf bepaalde werkzaamheden te verrichten in het (bovengrondse) passieve infrastructuurdomein. De uitvoering van werkzaamheden in het kader van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces geschiedt onder verantwoordelijkheid van WLR Afnemer. De bepalingen van artikel 17 van de WLR Raamovereenkomst zijn op het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces onverminderd van toepassing

8.1. Nazorg en Service

Voor nazorg en service kunnen met het Doe-Het-Zelf proces de volgende werkzaamheden door WLR Afnemer uitgevoerd worden:

- Terzake van service: Herstellen van problemen in de koper-infra van de telefonie aansluiting;
- Terzake van nazorg: Het wijzigen van de telefonie aansluiting indien dit voor een correcte levering noodzakelijk is.

De werkzaamheden staan in de bijlage Handboek Monteursdiensten van het [PROCESSEDOCUMENT] nader beschreven. Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden, het verkrijgen van de benodigde infra-gegevens en (in geval van werkzaamheden op kabelverdelers) het tijdelijk uit laten zetten van alarmeringen op kabelverdeelkasten, dient (de monteur van) WLR Afnemer vooraf contact op te nemen met (de monteuringang van) KPN.

Na afloop van deze werkzaamheden dient (de monteur van) WLR Afnemer contact op te nemen met (de monteuringang van) KPN om indien van toepassing de oorzaak van de verstoring vast te laten leggen en, indien van toepassing, de alarmering op de bezochte kabelkast te laten reactiveren.

Indien WLR Afnemer er met gebruikmaking van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces niet in slaagt het probleem van de telefonie aansluiting op te lossen blijft de mogelijkheid bestaan om alsnog een serviceopdracht via het reguliere WLR serviceproces in te leggen.

Ingeval op een door KPN opgeleverde telefonie aansluiting nazorg op levering noodzakelijk blijkt, dan kan de WLR Afnemer de nazorg binnen het bovengrondse passieve infrastructuur domein met gebruikmaking van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces zelf uitvoeren.

8.2. Toegang tot KPN Locaties

Toegang tot de hoofdverdelers en kabelverdelers wordt uitsluitend verleend aan personen die beschikken over een geldige toegangsautorisatie. Aanvragen voor toegangsautorisatie – dan wel intrekking of wijziging daarvan – kunnen uitsluitend met inachtneming van de procedures zoals beschreven in Handboek Toegang (bijlage van [PROCESSEDOCUMENT]), worden ingediend door de contactpersoon van WLR Afnemer bij de contactpersoon van KPN. Elke aanvraag voor toegangsautorisatie dient vergezeld te gaan van de persoonsgegevens (onder overlegging van een officieel legitimatiebewijs, dat wil zeggen paspoort, Europese identiteitskaart of rijbewijs) van de persoon voor wie toegangsautorisatie wordt aangevraagd. Tevens dient de aanvraag een opgave te bevatten van de periode, de dagen van de week en de uren van de dag waarop de toegangsautorisatie betrekking heeft. KPN is gerechtigd met betrekking tot de personen voor wie toegangsautorisatie wordt aangevraagd een verklaring omtrent het gedrag te verlangen die niet ouder mag zijn dan zes

maanden. Zolang de autorisatie niet is ingetrokken is KPN gerechtigd regelmatig vernieuwing van de verklaring omtrent het gedrag te verlangen.

8.3. Werkwijze

WLR Afnemer is verplicht zich te allen tijde te houden aan de zogenaamde “10 Oranje Regels”, zoals neergelegd in het [PROCESSENDOCUMENT] . WLR Afnemer staat ervoor in dat de door hem in het kader van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces ingezette en daartoe gecertificeerde personen zich aan deze regels houden.

WLR Afnemer heeft vanuit zijn eigen serviceproces de mogelijkheid om, indien daartoe aanleiding is, onderzoek te doen in het infrastructuurdomein en eventueel herstelwerkzaamheden hierin uit te voeren. Hiervoor dient (de monteur van) WLR Afnemer contact op te nemen met (de monteursingang van) KPN waarbij ook de benodigde gegevens van de betreffende telefonie aansluiting (route door het net) worden verstrekt.

8.4. Rapportages

Per WLR service opdracht wordt vastgelegd welk serviceproces door WLR Afnemer is gevolgd. In het geval dat (een deel van) de serviceactiviteiten door WLR Afnemer zelf zijn uitgevoerd worden deze orders niet meegenomen in de reguliere rapportages. Op aanvraag zijn de rapportages van de orders waarvoor gebruik is gemaakt van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces beschikbaar.

In het kader van de controle van haar bedrijfsorganisatie voert KPN reguliere kwaliteitscontroles en audits uit. Ten behoeve daarvan zal WLR Afnemer telkens binnen tien werkdagen na afloop van een kalendermaand aan KPN een rapportage verstrekken waaruit blijkt:

- a) welke monteur(s),
- b) op welke dag en op welk moment,
- c) op welke hoofdverdelers(s) en kabelverdelers(s)
- d) welke servicewerkzaamheden

heeft (hebben) uitgevoerd in het kader van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces, en voor zover zulks redelijkerwijs nodig is anderszins medewerking verlenen aan het uitvoeren van dergelijke controles en audit.

8.5. Integriteit en Vertrouwelijkheid

- Omgang monteur met gegevens netwerkadministratie KPN infrastructuur

De gegevens die KPN verstrekt aan (de monteur van) WLR Afnemer voor werkzaamheden aan de infrastructuur van KPN zijn voor eenmalig gebruik en mogen alleen voor dit doel worden gebruikt.

- Kwaliteit op de KPN kabel- en hoofdverdelers

KPN is gerechtigd om het gebruik van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces voor Nazorg en Service te monitoren en steekproeven te nemen om te controleren of de monteur van WLR Afnemer in als zodanig geregistreerde gevallen daadwerkelijk in de hoofdverdelers/ kabelverdelers is geweest. Bij vermoeden van misbruik zal KPN met WLR Afnemer in contact treden om het vermoeden te bespreken. Indien er sprake blijkt te zijn van misbruik of indien WLR Afnemer naar verhouding significant en structureel zonder objectieve rechtvaardiging meer gebruik maakt van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces voor Nazorg en Service dan het marktgemiddelde, dan kan KPN tot tijdelijke opschorting van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces over te gaan. WLR Afnemer kan

dan nog wel de werkzaamheden door KPN laten uitvoeren. Bij herhaling is KPN gerechtigd om tot zwaardere sancties over te gaan zoals het opschorten van de uitkering van de vergoeding voor door WLR Afnemer uitgevoerde Nazorg en Service of het definitief opschorten van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces.

- Consequenties verkeerd handelen op de KPN infra
Bij nalatigheid, beschadiging van de KPN infrastructuur, onwenselijk gedrag en/of frauduleus handelen van een monteur van WLR Afnemer is KPN, gerechtigd de desbetreffende monteur en/of WLR Afnemer een waarschuwing te geven en/of een sanctie op te leggen

KPN neemt in bovenstaande gevallen (bij het uitreiken van waarschuwingen) contact op met (de contactpersoon van) WLR Afnemer. KPN zal de situatie eerst mondeling toelichten en daarbij aangeven welke (mogelijke) sanctie wordt getroffen. De (eventueel) getroffen sanctie(s) en een gespreksverslag worden per e-mail door KPN aan (de contactpersoon van) WLR Afnemer gestuurd. In geval van consequenties ten aanzien van één of meerdere monteurs, is WLR Afnemer zelf verantwoordelijk voor het tijdig informeren van desbetreffende perso(o)n(en).

Indien blijkt dat herhaaldelijk niet conform de afspraken wordt gewerkt, kan KPN tot opschorting van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces over gaan. WLR Afnemer kan dan nog wel de werkzaamheden door KPN laten uitvoeren.

8.6. Tarieven

De tarieven voor service waarbij gebruik wordt gemaakt van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces zijn opgenomen in Annex 5 van de WLR overeenkomst. KPN keert bij gebruik van het Doe-Het-Zelf monteursproces voor Nazorg en Service uit als er een storing in het KPN domein is opgelost. Hiertoe dient door WLR Afnemer het proces zoals beschreven in Handboek monteursdiensten (bijlage van Processendocument) te worden gevolgd, zodat KPN kan registreren hoeveel storingen er in het KPN domein zijn geweest.

WLR Afnemer zal de kosten die zijnerzijds gemoeid zijn met het gebruik van het MDF Access Doe-Het-Zelf monteursproces zelf dragen. Dat betreft onder meer, maar niet uitsluitend, de kosten voor gereedschap, meetapparatuur, materiaal (kruisdraden), vervoer, loon, opleidingen en certificeringen.