


Wat moet u weten

U heeft *hardware* via Managed Services besteld? Dan wordt u binnenkort op de hoogte gebracht van de geplande installatiedatum. Tenzij anders meegedeeld, wordt de installatie uitgevoerd door een edpnet techniek. De techniek zal de opgegeven contactpersoon voor aankomst opbellen op het mobiel telefoonnummer dat werd meegedeeld tijdens de bestelling. Nadat de installatie succesvol is uitgevoerd, wordt uw verbinding door edpnet vanop afstand gemonitord. Is er een incident, dan doet edpnet het nodige om dit op te lossen.

BELANGRIJK:




Het is echt van belang dat u weet wat te verwachten, wat niet te verwachten en wat u vooraf moet voorbereiden of waaraan u moet denken. Gelieve dit document aandachtig te lezen en indien nodig te *downloaden* of af te drukken. Immers, goede afspraken maken goede vrienden.

Wat moet u doen VÓÓR de installatie

- ✓ U dient ons de nodige praktische informatie te bezorgen, zijnde:
 - de vlotste toegang tot uw gebouw;
 - een beschikbare parkeerplaats (die zich dicht bij uw gebouw bevindt);
 - de naam en het mobiel telefoonnummer van de contactpersoon ter plaatse.

BELANGRIJK:



Indien dit een andere persoon is dan degene die als contactpersoon werd opgegeven tijdens de bestelling, dan dient U edpnet hiervan op voorhand op de hoogte te brengen.

- ✓ Voor de uitvoering van de installatie rekent edpnet op 2 werkuren, te rekenen vanaf het moment dat de edpnet techniek ter plaatse contact maakt (aanbelt, door de poort gaat, een deur opent ...):
 - U neemt best de nodige voorbereidingen indien de edpnet techniek zich moet legitimeren bij aankomst. Op die manier wordt er geen tijd verloren. Zorg er ook voor dat, indien vereist, de toegangsbadge reeds klaar ligt.
 - U zorgt er voor dat de contactpersoon ter plaatse:



- 1) gedurende de volledig dag van de installatie telefonisch bereikbaar is op het mobiel telefoonnummer dat tijdens de bestelling meegedeeld werd;
 - 2) onmiddellijk beschikbaar is vanaf het moment dat de edpnet techniker gearriveerd is zodat er geen tijd onnodig verloren gaat;
 - 3) op de hoogte is van:
 - wat de edpnet techniker zal uitvoeren;
 - waar de techniker dit moet/zal uitvoeren;
 - het feit dat de edpnet techniker geen taken uitvoert die niet in de Managed Services installatie inbegrepen zitten.
 - 4) vrije en onmiddellijke toegang heeft tot de volgende specifieke technische locatie(s)/ruimte(s):
 - in geval van xDSL, het Proximus netwerk intropunt, zijnde de exacte plaats waar de Proximus koperparen (lijnen) het gebouw/de locatie binnenkomen;
 - in geval van xDSL, de exacte plaats waar de Proximus techniker de NTP 2007 contactdoos gemonteerd heeft (in het geval dat een Telecom installatie, al dan niet als onderdeel van de Managed Services installatie, reeds werd uitgevoerd door een Proximus techniker);
 - verdeelkasten binnen het interne netwerk;
 - alle andere ruimtes waar de edpnet techniker de eindapparatuur moet connecteren.
 - 5) toegang heeft tot een desktop PC of laptop:
 - bezorg hierbij de contactpersoon de administrator *login*-gegevens;
 - zorg er voor dat een desktop PC of laptop naar behoren werkt en reeds opgestart is;
 - in geval van xDSL, zorg ervoor dat het intropunt gemakkelijk toegankelijk is en dat er geen meubilair, dozen, ... de toegang kunnen blokkeren.
- ✓ Er moet voor ieder toestel dat geïnstalleerd wordt een 230 V stopcontact beschikbaar zijn binnen 1 meter van de plaats waar u wenst dat de techniker het plaatst.
 - ✓ U weet vooraf waar u de eindapparatuur wilt hebben en de contactpersoon informeert onze techniker hiervan onmiddellijk bij aankomst zodat er geen tijd verloren gaat:
 - de modem dient zo dicht mogelijk bij het intropunt geïnstalleerd te worden.
 - U zorgt ervoor dat de nodige bekabeling voorzien is tussen uw desktop pc of laptop en daar waar u de edpnet modem/router wenst te plaatsen / geplaatst te hebben.



BELANGRIJK:

Interne bekabeling is volledig uw verantwoordelijkheid en wordt in geen geval voorzien door edpnet.



- ✓ U licht edpnet vooraf in, indien u specifiek:
 - configuratievereisten nodig heeft: wijziging in de standaard *gateway* instelling, poort *forwarding*, ...
 - **Opgelet:** de configuratie zal naar best vermogen worden uitgevoerd, d.w.z. de edpnet techniker zal niet *ter plaatse* terugkeren als U vergeten bent om iets vooraf aan te vragen of als iets niet naar behoren functioneert.
 - extra installatie vereisten nodig heeft die niet in de Managed Services installatie inbegrepen zitten (aansluiting extra desktop PC's of laptops, VoIP telefoontoestellen, extra bekabeling ...). Deze worden bijkomend gefactureerd.



BELANGRIJK:

Indien de installatie niet kan uitgevoerd worden, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld: afwezigheid van de klant, opgegeven contactpersoon telefonisch niet bereikbaar, geen naam op de deurbel, geen toegang tot een bepaalde ruimte of locatie of weigering van de installatie, ...) dan:

- zal kan de techniker vertrekken;
- zal de Managed Services installatie gefactureerd worden als '**onnodige interventie**¹' volgens onze bijzondere Managed Services voorwaarden;
- zal een nieuwe installatiedatum ingepland worden;

- zal de activatie van de bestelde dienst(en) vertraging oplopen.

¹ **onnodige interventie** is eender welke werkzaamheid die uitgevoerd werd door een edpnet medewerker, op locatie of op afstand, en die nutteloos blijkt te zijn door fout van de klant. Edpnet is gerechtigd om hiervoor het bedrag van €123,14 excl. BTW te factureren.



xDSL installatie - wat wordt uitgevoerd

BELANGRIJK:



Indien de xDSL verbinding op het koperpaar van uw huidige xDSL verbinding dient te worden geactiveerd, dan moet U met een dienstonderbreking rekening houden.

- + Indien nodig installeert de techniker een NTP2007 wandcontactdoos bij het Proximus intropunt in uw gebouw.



NTP2007 inbouwmodel

NTP 2007 opbouwmodel

BELANGRIJK:



Indien u wenst dat de edpnet modem niet aan het Proximus intropunt geïnstalleerd wordt, maar in een andere ruimte (bv. In het *serverlokaal*, in een specifieke ruimte in het

kantoorgebouw of appartement, ...), dan dient u ervoor te zorgen dat er vrije interne bekabeling aanwezig is tussen het Proximus intropunt en de gewenste ruimte.

Interne bekabeling is volledig uw verantwoordelijkheid en wordt in geen geval voorzien door edpnet (noch door Proximus).

- + Indien nodig monteert de techniker het binnenkomende koperpaar op de NTP2007 wandcontactdoos.
- + Indien nodig wordt de lijn getest en wordt deze voorzien van het Circuit ID nummer.
- + Indien nodig wordt een splitter geïnstalleerd.
- + Aansluiting van de xDSL modem/router op de netwerkkaart van 1 computer (netwerkkaart niet inbegrepen).
- + Installatie en configuratie van de xDSL modem/router(s).
- + Het testen van de xDSL verbinding.

BELANGRIJK:




Edpnet installeert noch configureert niet-via-edpnet-verkregen-hardware noch het interne netwerk.



IAD installatie - wat wordt uitgevoerd

- + De edpnet techniekier doet de nodige afkoppelingen om de IAD op uw ISDN-centrale te kunnen aansluiten. Dit kan tot een tijdelijke telefonische onbereikbaarheid leiden.
- + Vervolgens koppelt de techniekier de vooraf-geconfigureerde IAD aan op uw ISDN-centrale en wordt de IAD aangesloten op de ethernetpoort van de edpnet modem/router.
- + In geval van nummeroverdracht zorgt de techniekier ervoor dat deze door de huidige operator daadwerkelijk naar edpnet worden overgedragen.

BELANGRIJK:



Wanneer de overdracht van telefoonnummers deel uitmaakt van de opdracht, zal edpnet de nodige maatregelen nemen om de overdracht succesvol uit te voeren tijdens de installatie. Edpnet kan alleen maar een succesvolle nummeroverdracht garanderen voor telefoonnummers die tijdens de bestelling correct zijn meegedeeld (juiste telefoonnummer(s), juiste operator...).


- + De techniekier voert de nodige testen uit om vast te stellen dat inkomend en uitgaande telefoonverkeer mogelijk is.



EFM/Fiber installatie - wat wordt uitgevoerd

- + De *Network Access Provider* zal met U contact opnemen om de EFM/Fiber aansluiting bij U in het gebouw binnen te brengen.
- + Van zodra dit is gebeurd, zal edpnet met U contact opnemen om de aansluiting te komen activeren.
- + Op de afgesproken dag zal de edpnet techniekier de managed router aansluiten op het toestel dat dient als *Network Access Point*.

BELANGRIJK:



Van zodra de edpnet techniekier arriveert, begeleidt de contactpersoon hem naar de ruimte waar dit toestel zich bevindt.

- + Wanneer alles is aangesloten, zal de techniekier de nodige testen uitvoeren om de goede werking van de verbinding te testen.

De installatie: wat wordt NIET uitgevoerd

Raadpleeg de bijzondere voorwaarden voor Managed Services hier:
<http://www.edpnet.be/nl/conditions/algemene-voorwaarden/bijzondere-voorwaarden-managed-services.html>

Alles wat hierboven niet uitdrukkelijk vermeld was, zoals:


- ✘ Levering en/of installatie van een netwerkkaart;
- ✘ Installatie en/of configuratie van:
 - › een intern netwerk of netwerkapparatuur ((printers, *switches*, *routers*, ...)
 - › een besturingssysteem op de aan te sluiten desktop pc of laptop;
 - › extra pc's of laptops;
 - › een *firewall*;
 - › een antivirus;
 - › een ander e-mail programma dan wat op uw desktop pc of laptop geconfigureerd is;
 - › VoIP telefoons;
 - › *servers*;
 - › *hardware* die niet door edpnet ondersteund wordt.
- ✘ Bekabeling:
 - › van de ene verdieping/ruimte naar de andere verdieping/ruimte waarvoor boorwerken vereist zijn;
 - › in valse plafonds, vloeren of buitenmuren;
 - › plaatsen van kabelgoten en extra bekabeling.



NA de installatie

- + Na voltooiing van de installatie neemt de edpnet techniker een foto van de installatie. Deze foto wordt opgeslagen in het installatieticket. Eventuele verpakkingsmaterialen worden door de edpnet techniker meegenomen.
- + De edpnet techniker vult een interventieformulier in met informatie over de installatie en bevestiging van uitgevoerde testen. Dit formulier wordt daarop voor akkoord ter ondertekening voorgelegd. Beide partijen kunnen opmerkingen op het interventieformulier aanbrengen.

BELANGRIJK:




De ondertekening van het interventieformulier is het bewijs dat de installatie succesvol uitgevoerd werd, behoudens op het interventieformulier aangebrachte opmerkingen. Vanaf dat moment bent U, als klant, volledig verantwoordelijk voor de edpnet eindapparatuur die u via Managed Services in bruikleen heeft wat betreft risico op verlies, diefstal of mogelijke schade. U dient als goede huisvader voor de eindapparatuur te zorgen.

Problemen met de afgesproken installatiedatum

- + Indien om eender welke reden de afspraak niet kan doorgaan, dient U edpnet hiervan onmiddellijk op de hoogte te brengen, uiterlijk 2 werkdagen voor de geplande afspraak.

BELANGRIJK:



Indien de installatie geannuleerd wordt op de eigenlijke dag van afspraak, dan zal edpnet de Managed Services vergoeding aanrekenen. Een nieuwe installatiedatum zal ingepland worden. Hierdoor zal de activatie van uw dienst(en) vertraging oplopen.

- + Indien er geen nieuwe installatiedatum kan worden ingepland voorafgaand aan de geplande activatiedatum van de dienst(en), of in het geval U de Managed Services-installatie voor onbepaalde tijd wenst uit te stellen, om eender welke reden, dan is edpnet gerechtigd om met de facturatie van de dienst(en) te starten op de oorspronkelijk voorziene activatiedatum.



Storingen en andere problemen

- + Als onderdeel van de Managed Services monitort edpnet de verbinding 24/7.
- + Van zodra edpnet een probleem vaststelt, zullen wij actie ondernemen en al het nodige doen om het probleem op te lossen. Indien U zelf een probleem vaststelt, nodigen wij U uit om via onze *helpdesk* een *Trouble Ticket* te openen.
- + Incidenten worden opgelost zoals overeengekomen in het door U bij de bestelling van de dienst gekozen *Service Level Agreement*.

Stopzetting van de overeenkomst

- + Indien U de Managed Services overeenkomst of de overeenkomst voor de levering van de onderliggende dienst(en) zou willen stopzetten, dient U binnen de 15 kalenderdagen alle eindapparatuur in Managed Services aan edpnet terug te bezorgen.
- + U kan tegen betaling ook een Technische Interventie aanvragen om de recuperatie van de eindapparatuur door een edpnet techniekier te laten doen.

- + Of U kan beslissen om de eindapparatuur in Managed Services definitief aan te kopen. In dat geval zal edpnet U een offerte bezorgen tegen de gangbare marktprijs van de apparatuur op dat moment.

