

## OPSCHRIFT

**Vergadering van** 19 februari 2018

**Besluit nummer:** 2018\_GR\_00182

**Onderwerp:**

**Standaardovereenkomst voor het ter beschikking stellen aan derden van het glasvezelnetwerk van de Stad - Goedkeuring**

**Beknopte samenvatting:**

Aan de gemeenteraad wordt goedkeuring gevraagd van de standaardovereenkomst voor het ter beschikking stellen aan derden van het glasvezelnetwerk van de Stad Gent, alsmede van de bijhorende taakafspraken tussen de Stad en de opdrachthoudende vereniging Digipolis, en het college van burgemeester en schepenen te machtigen om, bij iedere aanvaarde aanvraag, in concreto uitvoering te geven aan de standaardovereenkomst.

**Bevoegd:** Martine De Regge

**Bestemd voor:**

- Commissie Onderwijs, Personeel en FM

---

## DE GEMEENTERAAD

---

## AANHEF

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, art. 42, § 1.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, art. 2.

**Bijgevoegde bijlage(n):**

- Standaardovereenkomst.docx
- Bijlage 1 Trajectplan
- Bijlage 2 SLA.

---

## MOTIVERING

De Stad Gent beschikt, om haar opdrachten te kunnen vervullen, over een glasvezelnetwerk dat geleidelijk aan verder uitgebreid wordt.

De opdrachthoudende vereniging Digipolis beheert dit glasvezelnetwerk.

De Stad is eigenaar, het beheer ervan gebeurt dus door Digipolis.

Beslissingen over het gebruik en de uitbouw van de glasvezelverbindingen gebeuren bijgevolg in overleg tussen Stad Gent en Digipolis.

### 1. Standaardovereenkomst

Om het beheer van aansluitingen en het gebruik ervan door derden eenvoudig en transparant te houden, wordt geopteerd voor een standaardovereenkomst. Hierbij horen 2 bijlagen: een plan met situering van het deel van het glasvezelnetwerk waarop de overeenkomst betrekking zal hebben (trajectplan) en een bijlage met betrekking tot de SLA's (Service Level Agreement).

De jaarlijkse prijs voor levering van de verbinding wordt bepaald in functie van de gangbare marktprijs en volgt ook de marktprijsaanpassingen. De huidige prijs wordt vermeld in de standaardovereenkomst. De prijs voor aansluiting op het glasvezelnetwerk is sterk bepaald door de concrete offertes die opgevraagd worden om de aansluiting te realiseren. Om die reden wordt er geen bedrag voor de kostprijs voor de aansluiting vermeld in de standaardovereenkomst.

Deze overeenkomst wordt dan per casus aangevuld met de concrete details, zijnde: de betrokken organisatie en haar contactgegevens, het voor gebruik voorziene deel van het netwerk, de eventueel aangepaste kostprijs voor aansluiting enerzijds en jaarlijkse vergoeding anderzijds, conform de marktprijsaanpassingen.

### 2. Werkafspraken tussen Stad Gent en Digipolis

De Stad Gent en Digipolis maken volgende werkafspraken:

- De Stad neemt als eigenaar van het glasvezelnetwerk de beslissing over het al dan niet ter beschikking stellen van deze infrastructuur aan derden. Digipolis treedt hierbij op als beheerder en wordt hierbij om advies gevraagd voorafgaand aan de beslissing.
- Digipolis en de Stad houden elkaar op de hoogte van nieuwe aanvragen hieromtrent.
- Digipolis treedt namens de Stad op voor de aansluiting op het netwerk en voor het verdere beheer van het gebruik. Digipolis kan hiervoor in rechtstreeks contact staan met deze derde.
- De aangerekende kosten zijn enerzijds de aansluitkosten en anderzijds een jaarlijkse prijs voor levering van de glasvezelverbinding. Dit zijn respectievelijk kosten voor de aansluiting op het netwerk enerzijds en voor het beheer van het netwerk anderzijds. Om die redenen bestaat de afspraak tussen Stad en Digipolis dat de ontvangen bedragen ook enkel gebruikt worden voor het beheer en/of uitbreiding van het glasvezelnetwerk.
- Er wordt daarom afgesproken dat de betaling gebeurt aan Digipolis als beheerder van het glasvezelnetwerk en dat Digipolis verzekert dat deze bedragen integraal voor het beheer en/of uitbreiding van het glasvezelnetwerk gebruikt worden en als dusdanig in haar boekhouding opgenomen worden. De Stad heeft recht op inzage.
- Digipolis staat bijgevolg ook in voor de facturatie en opvolging hiervan.

- Nieuwe aansluitingen kunnen pas na goedkeuring van de Stad Gent en gebeuren bij overeenkomst tussen de Stad Gent en de aangesloten partij.

De concrete invulling en goedkeuring van iedere standaardovereenkomst zal telkens gebeuren door het college van burgemeester en schepenen van de Stad Gent.

Het delen van dit glasvezelnetwerk met derden biedt een aantal voordelen: het is uiteraard kostenefficiënt en het vermijdt extra ingrepen in/aan het openbaar domein. De impact van het delen is gering en gebeurt vooral voor de aansluitingen.

Om deze redenen wil de Stad, daar waar dit relevant is, glasvezelverbindingen delen met andere organisaties.

---

### **Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen**

**Beslist het volgende:**

---

## **BESLISSING**

### **Artikel 1:**

Keurt goed de standaardovereenkomst tussen de Stad Gent en derden voor het ter beschikking stellen aan derden van het glasvezelnetwerk van de Stad Gent, inbegrepen haar bijlagen 'Trajectplan' en 'SLA' (Service Level Agreement), zoals gevoegd in bijlage en integraal deel uitmakend van deze beslissing.

### **Artikel 2:**

Keurt goed volgende werkafspraken met de opdrachthoudende vereniging Digipolis:

- De Stad neemt als eigenaar van het glasvezelnetwerk de beslissing over het al dan niet ter beschikking stellen van deze infrastructuur aan derden. Digipolis treedt hierbij op als beheerder en wordt hierbij om advies gevraagd voorafgaand aan de beslissing.
- Digipolis en de Stad houden elkaar op de hoogte van nieuwe aanvragen hieromtrent.
- Digipolis treedt namens de Stad op voor de aansluiting op het netwerk en voor het verdere beheer van het gebruik. Digipolis kan hiervoor in rechtstreeks contact staan met deze derde.
- De aangerekende kosten zijn enerzijds de aansluitkosten en anderzijds een jaarlijkse prijs voor levering van de glasvezelverbinding. Dit zijn respectievelijk kosten voor de aansluiting op het netwerk enerzijds en voor het beheer van het netwerk anderzijds. Om die redenen bestaat de afspraak tussen Stad en Digipolis dat de ontvangen bedragen ook enkel gebruikt worden voor het beheer en/of uitbreiding van het glasvezelnetwerk.
- Er wordt daarom afgesproken dat de betaling gebeurt aan Digipolis als beheerder van het glasvezelnetwerk en dat Digipolis verzekert dat deze bedragen integraal voor het beheer en/of uitbreiding van het glasvezelnetwerk gebruikt worden en als dusdanig in haar boekhouding opgenomen worden. De Stad heeft recht op inzage.
- Digipolis staat bijgevolg ook in voor de facturatie en opvolging hiervan.

- Nieuwe aansluitingen kunnen pas na goedkeuring van de Stad Gent en gebeuren bij overeenkomst tussen de Stad Gent en de aangesloten partij.

**Artikel 3:**

Machtigt het college van burgemeester en schepenen om, bij iedere aanvaarde aanvraag, in concreto uitvoering te geven aan de standaardovereenkomst.

---

**BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT**

**Bedrijfsvoering - Strategische Coördinatie - Strategische Coördinatie**

**Dit besluit kadert in volgende activiteit:** AC34922 Organiseren van een stadsbrede strategische coördinatie

**BIJLAGEN DIE INTEGRAAL DEEL UITMAKEN VAN HET BESLUIT**

- Standaardovereenkomst.docx
- Bijlage 1 Trajectplan
- Bijlage 2 SLA.

## CONTRACT VOOR TERBESCHIKKINGSTELLING VAN EEN GLASVEZELVERBINDING

Tussen

DE STAD GENT, met zetel stadhuis, Botermarkt 1 te 9000 Gent, vertegenwoordigd door het college van burgemeester en schepenen voor wie ondertekenen ..... en

.....,

Hierna genoemd: de Stad

en

.....

Hierna "de Gebruiker " genoemd

Gezamenlijk genoemd "de Partijen"

### Voorafgaande

De Stad is eigenaar is van een glasvezelnet (darkfibernet) gelegen te .....

De Gebruiker gebruik wenst te maken van een deel van voornoemd glasvezelnet, met name het deel gelegen te Gent .....

Partijen regelen middels deze overeenkomst de voorwaarden en modaliteiten van de terbeschikkingstelling

### Overeenkomst

#### Artikel 1.Voorwerp

De Stad stelt de glasvezelverbinding (type darkfiberverbinding), beschreven in bijlage I van deze overeenkomst, ter beschikking van de Gebruiker, die dit aanvaardt.

De rechten en de plichten die voortvloeien uit deze overeenkomst mogen noch volledig noch gedeeltelijke worden overgedragen aan derden, op gelijk welke wijze, zonder schriftelijke overeenkomst met de Stad Gent.

Deze overeenkomst heeft geen gevolgen voor het eigendomsrecht van de glasvezelverbinding. De Stad Gent ziet echter af van het toegangsrecht tot en het recht van natrekking op de eindapparatuur welke door de Gebruiker zal geplaatst worden om zijn net uit te bouwen.

#### Artikel 2 Kwalificatie - SLA

De Stad Gent zal een of meer glasvezelverbindingen leveren tussen de overeengekomen locaties, overeenkomstig de afgesproken netwerkconfiguraties en specificaties (bijlage I).

Partijen kwalificeren deze overeenkomst als een overeenkomst van dienstverlening.

Deze overeenkomst wordt beheerst door het in bijlage II opgenomen Service Level Agreement (SLA).

Deze overeenkomst wordt afgesloten voor onbepaalde duur en vangt aan op datum van ondertekening door Partijen. Beide partijen kunnen deze overeenkomst op gelijk welk tijdstip beëindigen met een schriftelijke opzeg van minstens 3 maanden.

### Artikel 3 Beschrijving van de infrastructuur.

#### 3.1 Aantal vezels

De Stad Gent stelt aan de gebruiker vezels ter beschikking voor een golflengte van ..... nm.  
De Stad garandeert hierbij op geen enkele wijze exclusiviteit over het ter beschikking gestelde traject, d.w.z. dat het de Stad vrijstaat over dit traject ook aan andere gebruikers glasvezels ter beschikking te stellen. De totale lengte wordt opgegeven in bijlage 1.

#### 3.2 .Vezellengte

De lengte die in aanmerking wordt genomen voor de facturatie is de reële geografische lengte met een maximum van 1,25 x de vogelvluchtlengte.

#### 3.3 Eindafwerking

De vezels worden in iedere locatie ter beschikking gesteld onder de vorm van patch-koorden die eindigen op connectoren van het type.....

### Artikel 4 Prijzen

#### 4.1 Aansluitingskosten

Voor het bepalen van de kosten voor aansluiting op het glasvezelnet werd/wordt voorafgaand een bestek gemaakt. Deze kost bedraagt ..... excl BTW.

De aansluitingskosten zijn integraal ten laste van de Gebruiker. De aansluiting zelf blijft eigendom van de Stad.

#### 4.2 Jaarlijkse vergoeding

De prijs voor de levering van de glasvezelverbinding bedraagt 833,33 euro per maand en per vezelpaar.

Deze vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van volgende formule:

$$\frac{\text{Basisvergoeding x gewone index van de consumentenprijzen van de maand voorafgaand aan de verjaardatum van de indienststelling}}{\text{Gewone index van de consumentenprijzen van de maand van indienststelling}}$$

De indienststelling is de datum van de oplevering van de verbinding.

Kosten voor het verplaatsen van de glasvezelverbindingen op verzoek van de Gebruiker zijn voor zijn rekening.

Alle in deze overeenkomst vermelde prijzen zijn inclusief de kosten voor beheer en onderhoud (waaronder reconstructies en verleggingen op verzoek van derden) en exclusief BTW.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum. Facturatie gebeurt elektronisch via het e-mailadres .....of, indien gewenst, schriftelijk per post naar volgend adres.....

Indien de bedragen, verschuldigd krachtens deze overeenkomst, niet zijn betaald binnen 30 dagen na factuurdatum wordt van rechtswege en zonder ingebrekestelling een wettelijke intrest verhoogd met 2% toegepast te rekenen vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van betaling

### Artikel 5. Rechten en plichten van de Stad Gent

De Stad zal redelijkerwijze alle handelingen stellen om de gebruiker een goed gebruik van de vezels te verzekeren.

Indien de Stad Gent in de onmogelijkheid is om het net of een gedeelte ervan in dienst te houden zal er in geen geval schadevergoeding worden betaald aan de Gebruiker, tenzij opzettelijke fouten of zware nalatigheid kan bewezen worden.

De Stad verzekert het onderhoud op de vezels, teneinde te voldoen aan de normen en de dienstverlening beschreven in bijgevoegde SLA (bijlage II) van deze overeenkomst.

De kosten voor het onderhoud zijn ten laste van de Stad, met uitzondering van alle kosten die voortvloeien uit schade veroorzaakt door de gebruiker. Deze zullen aangerekend worden aan de Gebruiker. Deze alinea is ook van toepassing voor de aansluitingen

#### Artikel 6. Rechten en plichten van de Gebruiker

De Gebruiker heeft het recht om de ter beschikking gestelde vezels te gebruiken voor de telecommunicatiedoeleinden, eigen aan zijn bedrijvigheid, zonder evenwel het gebruik van de andere vezels in dezelfde kabels te storen.

De Gebruiker zal zelf zorgen voor de noodzakelijke toelating(en) tot plaatsing van de apparatuur in de aan te sluiten installaties. Deze apparatuur blijft eigendom van de Gebruiker, die zelf zal instaan voor het onderhoud en herstellingen. Op het einde van dit contract zullen de vezels terug vrijgegeven worden op eenvoudige vraag van de Stad.

De Stad kan in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor de gevolgen van het slecht gebruiken van de apparatuur.

De Gebruiker is verplicht om op eigen kosten, alle noodzakelijke en reglementaire vergunningen te verwerven, ervoor te zorgen en erover te waken dat alle eventuele medecontractanten de verplichte aangiften naleven, zowel voor het gebruik van de vezels als voor de geleverde diensten.

De Gebruiker zal de Stad vrijwaren voor alle gevolgen die voortvloeien uit het ontbreken of verkeerd afhandelen van deze vergunningen of aangiften. De Gebruiker zal ervoor zorgen dat zijn activiteiten en zijn eigen apparatuur, evenals de activiteiten van zijn eventuele medecontractanten, de activiteiten en apparatuur van de Stad niet storen.

De Gebruiker staat in voor het naleven van alle veiligheidsnormen.

Het is de verplichting van de Gebruiker ervoor te zorgen dat alle maatregelen genomen worden om de continuïteit van het gebruik van de vezels op zijn eigendom of in zijn installaties te verzekeren. Hij is verantwoordelijk voor het traject op zijn eigendom en op de eigendom van zijn eventuele medecontractanten.

In ieder geval zal iedere door de Gebruiker uit te voeren tussenkomst, welke hem krachtens deze overeenkomst wordt verleend, op de vezels voorwerp uitmaken van een voorafgaandelijk overleg met de Stad.

De Gebruiker zal instaan voor de afspraken met zijn klanten voor wat betreft toegang tot de eventueel te installeren apparatuur op hun eigendom. In geen enkel geval zal de Stad hiervoor verantwoordelijkheid dragen, evenmin voor de signalen die de Gebruiker wenst te vervoeren, noch voor het verwerven van deze signalen. Integendeel zal de Gebruiker in voorkomend geval ook vrijwaring verschuldigd zijn wanneer derden tegenover de Stad een vordering instellen met betrekking tot de signalen die door de Gebruiker over het net van de Stad werden vervoerd.

#### Artikel 7 Verzekeringen - Verantwoordelijkheid

De aansprakelijkheid van de ene partij jegens de andere is onderworpen aan het gemeen recht, evenwel zonder dat een partij kan worden verplicht om de andere partij schadeloos te stellen, zelfs niet in geval van zware fout, voor indirecte schade, met name winstderving, verlies van kans en schade die volkomen onvoorspelbaar is, behoudens bij een opzettelijke fout.

De Gebruiker neemt en behoudt voor de duur van deze overeenkomst een geschikte verzekering, die elke schade dekt waarvoor hij jegens de Stad kan aansprakelijk worden gesteld in toepassing van dit artikel.

Elke partij stelt de andere partij, haar vertegenwoordigers of de personen waarvoor zij burgerlijk of contractueel aansprakelijk is, schadeloos indien derden beroep aantekenen wegens acties of nalatigheden die kunnen worden toegeschreven aan de eerstgenoemde of aan haar vertegenwoordigers of personen waarvoor zij aansprakelijk is.

Artikel 8 Vertrouwelijkheid –informatie/gegevensuitwisseling

Partijen verbinden er zich toe om alle informatie in verband met deze overeenkomst en de inhoud ervan strikt confidencieel te houden, uitgezonderd indien de regelgeving de bekendmaking verplicht stelt of Partijen hierover akkoord gaan.

Partijen zullen elkaar alle informatie geven die nodig is voor het correct uitvoeren van deze overeenkomst.

Artikel 9 Deelbaarheid

Indien een clause onwettig of niet-uitvoerbaar wordt verklaard, zullen Partijen redelijkerwijze en te goeder trouw trachten om de ongeldige of niet uitvoerbaar geachte clause te vervangen door een geldige of uitvoerbare regeling waarvan het effect dat van de vervangen clause zo dicht mogelijk benaderd.

Artikel 10 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken.

Deze overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door Belgisch recht.

Partijen zullen ernaar streven om eventuele geschillen minnelijk te regelen.

Indien een minnelijke regeling niet kan gevonden worden zijn enkel de rechtbanken van het arrondissement Oost-Vlaanderen-afdeling Gent bevoegd.

Opgemaakt te Gent op.....

Deze overeenkomst is opgesteld in zoveel exemplaren als er Partijen zijn waarbij elke Partij erkent een ondertekend origineel te hebben ontvangen.

Voor de **Gebruiker**

.....

Voor de **Stad Gent**

**Burgemeester**

**Stadssecretaris**

**BIJLAGEN**

BIJLAGE 1: BESCHRIJVING TRAJECT EN TECHNISCHE MODALITEITEN

BIJLAGE 2: SERVICE LEVEL AGREEMENT

## Bijlage 1

Stad Gent levert een glasvezel verbinding af bestaande uit 2 vezels tussen ..... en ....., Gent.

De glasvezel volgt onderstaande traject:

[Traject van de glasvezelverbinding]

De lengte gemeten op kaart is ..... km.

De gemeten vogelvlucht lengte is ..... km.

## Bijlage 2: SLA

Dit SLA-document is van toepassing op het Onderhoudscontract Glasvezelnetwerk.

Er is geen SLA aanwezig op volgende diensten:

- Dienst Aankopen – Offertewerking
- Dienst Aankopen – Bestelaanvragen
- Dienst Aankopen – Levering
- Dienst Aankopen – Facturatie
- Dienst Installaties – Installatie
- Dienst Installaties – Configuratie
- Dienst Installaties - Documentatie

De SLA is van toepassing op volgende diensten:

- Dienst Nazorg – Service Desk
- Dienst Nazorg – Incidentbeheer
- Dienst Nazorg – Compensatieregeling

Voor de nazorg doet Digipolis beroep op onderaannemers.

## Dienst Nazorg – Service Desk

---

Voor elke technische of niet-technische kwestie, opent Digipolis een ticket en communiceert het ticketnummer aan de partner. Dit vergemakkelijkt de verdere communicatie.

De Service Desk zal bereikbaar zijn via een telefoonnummer en een e-mailadres.

Het Service Desk proces omvat onder meer volgende activiteiten:

- Ontvangen, registreren, valideren en afsluiten (met akkoord van de betrokkene) van een incident.

De Service Desk van Digipolis behandelt:

- Alle incidenten, wijzigingen en informatieve aanvragen die worden gemeld door de servicedesk van de partner. Bij voorkeur via telefonische aanvraag.

### Proces voor reactieve technische zaken

Proces voor reactieve technische zaken zijn alle zaken:

- betreffende de beschikbaarheid van de glasvezel (uitvallen);
- die een impact hebben op de kwaliteit van de glasvezel (verminderde kwaliteit);
- die om parametrische technische veranderingen vragen.

De Helpdesk van Digipolis is het eerste contactpunt om klanten te helpen met hun technische kwesties of aanvragen, 9/24 en 5/7 via:

- Tel: +32 9 266 09 99
- Mail: servicedesk@digipolis.gent

Buiten de kantooruren kunnen dringende incidenten gelogd worden via de wachtdienst:

- Tel: +32 476 40 2000

De medewerker van de helpdesk die het incident initieert zal het geïmpacteerde circuit identificeren. Hoewel hij het ownership behoudt over de vooruitgang en het oplossen van het probleem, fungeert hij als eerstelijns-ondersteuning en kan hij systeembeheer aanspreken. Hij kan ook, indien hij dat nodig acht, onderaannemers contacteren.

De servicedesk van de partner voert een eerste analyse uit om te bepalen of de oorzaak van het incident mogelijk te wijten is aan de glasvezel. Het doel daarvan is om zo weinig mogelijk onterechte incidenten op de Servicedesk van Digipolis te laten toekomen.

## Dienst Nazorg - Incidentbeheer

---

Het doel van het incident management is om de normale werking van de dienstverlening zo snel mogelijk en met minimale impact op de business te herstellen. Met normale werking wordt bedoeld dat de dienstverlening binnen de afgesproken dienstverleningsniveaus moet uitgevoerd worden.

Het incident management proces omvat o.a. volgende activiteiten:

- Het ontvangen, registreren, valideren, oplossen en sluiten van incidenten.
- Communicatie m.b.t. incidenten bij het registreren, overschrijden van de SLA en het afsluiten conform de afspraken.
- Het opvolgen van incidenten.
- Toezicht houden op de correcte toepassing van procedures en bijsturen waar nodig
- Ondersteuning bieden aan het klachtenbeheer en relatiebeheer m.b.t klachten, vragen en escalaties en beantwoorden van vragen van Digipolis.

De Service Desk zal bijkomende statusrapporten geven in

- bij de transfer van een case naar derden;
- bij een technische of management escalatie;
- wanneer een oplossing gevonden is en de implementatie is gestart;
- wanneer het testen is volbracht en het probleem opgelost is.

### Service Level

- 80% van de on-site interventies starten binnen de 2 uur (= vertrek techniker naar locatie)

Er is geen repair time opgenomen in de SLA gezien dit door de aard van de werken niet vooraf kan bepaald worden.

De herstellingen zijn altijd ten kosten van de partner. De kosten zijn bepaald door de overheidsopdracht die Digipolis heeft met zijn onderaannemers.

Er is geen compensatieregeling voorzien.

### Betaalde interventie

In geval een repair-interventie wordt uitgevoerd voor een incident waarvan de oorzaak niet te wijten is aan de glasvezel, heeft Digipolis het recht daarvoor een extra vergoeding te vragen.

Hieronder wordt informatief een niet exhaustieve lijst van dergelijke situaties opgesomd:

- Gevallen van overmacht zoals, maar niet beperkt tot: brand, overstroming
- Elk incident dat niet werd veroorzaakt door Digipolis of zijn onderaannemers.
- Onbeschikbaarheid en netwerk performantieproblemen tijdens een gepland onderhoud dat vooraf werd gecommuniceerd door Digipolis.

## STEMMING

Aangenomen door de gemeenteraad in openbare vergadering van 19 februari 2018:

- Met unanimititeit
-