

Algemene dienstbeschrijving KPN ÉÉN

Versie : 1.0
Datum : 14 juni 2016





Inhoud

1	Dit is KPN ÉÉN	3
2	Duidelijke afspraken	5
3	Tarieven en voorwaarden	8
4	Over ons	9

1 Dit is KPN ÉÉN

KPN ÉÉN maakt het mogelijk dat uw medewerkers altijd en overal kunnen communiceren en samenwerken. Vanaf elk apparaat en tegen een vast bedrag per medewerker per maand.

Het aantal mogelijkheden voor interactie en communicatie groeit: chat, videoconferencing, telefonie – vast en mobiel – of online samenwerken aan één document. Bovendien vloeien communicatiekanalen steeds meer in elkaar over. Denk aan een videoconference waarin deelnemers direct online gezamenlijke wijzigingen in gedeelde documenten bespreken en doorvoeren. Of aan een telefonisch overleg waar een andere collega bij nodig is. Op het scherm is beschikbaarheid direct duidelijk. Eén klik en hij neemt ook deel aan het gesprek.

Om deze – en alle andere mogelijkheden – zo goed mogelijk in te zetten, bieden wij u KPN ÉÉN. KPN ÉÉN is een oplossing voor totaalcommunicatie, die meegroeit met de ontwikkeling van uw bedrijf. U kunt KPN ÉÉN gefaseerd inzetten; u kunt ervoor kiezen stap-voor-stap uw dienstverlening uit te breiden en per dienst over te stappen naar KPN ÉÉN. U profiteert direct van een aantal voordelen, zoals flexibilisering van uw communicatie en betere bereikbaarheid.

Deze oplossing is geschikt voor bedrijven van 2 tot 150 medewerkers. KPN ÉÉN is een integrale oplossing voor uw ICT-omgeving. Een oplossing die bovendien makkelijk schaalbaar is, centraal beheersbaar tegen een vast maandelijks bedrag.

Beter bereikbaar

Dankzij de telefooncentrale in de cloud optimaliseert u gemakkelijk zelf uw bereikbaarheid voor uw bedrijf en medewerkers. U bent beter bereikbaar voor uw klanten op uw vaste nummer, ook buiten kantoor. Uw telefooninstellingen wijzigt u zelf via uw pc of de Zapper app op uw smartphone.

Optimale samenwerking

Met KPN ÉÉN werken u en uw medewerkers optimaal met elkaar samen, overal en via elk apparaat. Met o.a. videovergaderen of het gezamenlijk bewerken van online documenten faciliteert u betere samenwerking.

Flexibele oplossing

U kunt eenvoudig het aantal gebruikers verhogen of verlagen. Zo blijft uw bedrijf flexibel en betaalt u alleen voor de faciliteiten die u daadwerkelijk nodig hebt.

Klaar voor de toekomst

Het platform van KPN ÉÉN wordt continu geüpdatet en wij voegen regelmatig nieuwe functionaliteiten toe. Zo maakt u altijd gebruik van de laatste softwareversie.

Totaalcommunicatie

KPN ÉÉN kunt u inzetten als een compleet pakket en als communicatie- en samenwerkingsoplossing. Daarnaast is het ook mogelijk om de diensten los af te nemen. Dit geeft u de flexibiliteit om uw ideale communicatiepakket samen te stellen. Waar u ook voor kiest, u kunt altijd rekenen op de beloftes van KPN ÉÉN: één contract, één vaste prijs, één telefoonnummer, één voicemail, één factuur en één aanspreekpunt

In dit document staan de verschillende modules beschreven die u af kunt nemen als onderdeel van KPN ÉÉN. Van elke module is een aparte dienstbeschrijving beschikbaar met meer detailinformatie. Deze kunt u altijd telefonisch opvragen via het gratis nummer 0800-0410 of via servicedesk-me@kpn.com. Wij helpen u graag.

De modules zijn:

Vast Internet

Alle Internetdiensten binnen KPN ÉÉN worden u aangeboden via het betrouwbare zakelijke internet van KPN. U kunt de internetdienst los bestellen of als onderdeel van uw complete KPN ÉÉN oplossing.

Als onderdeel van Vast Internet kunt u kiezen voor Zakelijk Pinnen. Hierbij worden betaaltransacties rechtstreeks getransporteerd naar de pintransactieverwerkers. Dit vindt plaats via een gecertificeerde, besloten verbinding, zonder gebruik te maken van het 'open internet'. De dienst Zakelijk Pinnen heeft hiermee een hogere beschikbaarheid en betrouwbaarheid dan het 'open' internet.

Vast bellen

U hebt geen fysieke telefooncentrale meer nodig: alle geavanceerde functionaliteiten voor telefooncentrales worden direct geleverd vanuit het betrouwbare netwerk van KPN. Bovendien belt u onbeperkt naar vaste en mobiele nummers in Nederland voor een vast bedrag per gebruiker per maand.

Mobiel bellen en internet

Mobiel Bellen en Internet staat garant voor een betrouwbaar mobiel netwerk zodat u optimale bereikbaarheid hebt. De dienst is geschikt voor ieder apparaat (smartphone, tablet, of laptop), biedt hoge internetsnelheden en is flexibel in gebruik.

Met vast-mobiel integratie kan uw mobiele telefoon optioneel onderdeel uitmaken van de telefooncentrale. Daarnaast is het vaste nummer te koppelen aan het mobiele nummer.

Cloud

Op dit moment is Office 365 de enige Cloud-dienst die u als onderdeel van KPN ÉÉN kunt afnemen. Op termijn voegen wij meer diensten toe. Met Office 365 krijgen uw medewerkers de beschikking over online software van Microsoft. Met toepassingen als Sharepoint, Office en Exchange werkt u nog efficiënter. Met Office 365 investeert u voor deze toepassingen niet meer in een eigen server.

2 Duidelijke afspraken

Kiest u voor KPN ÉÉN dan kunt u rekenen op duidelijke afspraken. Hieronder vindt u de algemene afspraken. Wat de afspraken per dienst zijn, vindt u in de desbetreffende dienstbeschrijvingen.

Installatie

Na uw akkoord op de offerte maken wij een afspraak voor de installatie. Nadat de monteur KPN ÉÉN heeft geïnstalleerd, vragen wij u een Bevestiging van Levering te ondertekenen. Vanaf dat moment brengen wij u de kosten in rekening en ontvangt u maandelijks een factuur. De garantietermijn op de installatie is 3 maanden. Indien levering op verschillende momenten plaatsvindt, ontvangt u per gedeelte een Bevestiging van Levering.

Service

Voor KPN ÉÉN is de Business Servicedesk (via het gratis nummer 0800-0410 of via servicedesk-me@kpn.com) beschikbaar voor al uw vragen, wijzigingen en storingen. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar.

Wijzigingen

Aan wijzigingen zijn kosten verbonden. Deze kosten nemen wij van tevoren met u door.

De verwerkingstijd van uw wijzigingen na ontvangst van uw opdracht, bedraagt onder voorbehoud:

- Standaard softwarematige wijziging zonder extra licenties en/of hardware: volgende werkdag
- Standaard softwarematige wijziging met extra licenties, zonder hardware: 2 werkdagen
- Standaard softwarematige wijziging met extra licentie en hardware: 5 werkdagen
- Extra hardware zonder licenties: 5 werkdagen

Wanneer het nodig is dat er een monteur op locatie werkzaamheden uitvoert, dan plannen wij hiervoor een afspraak met u in.

Flexibel toevoegen en verwijderen

KPN ÉÉN biedt u de mogelijkheid om onbeperkt gebruikersprofielen toe te voegen en maximaal 25% op jaarbasis maandelijks op te zeggen of om te zetten naar een profiel met een lager maandbedrag. U betaalt voor alle profielen tot en met de laatste dag van de maand die volgt op de maand waarin u opzegt. Het jaar begint op de ingangsdatum van het contract.

Alle gebruikers- en groepsopties zijn maandelijks 100% toe te voegen of te verwijderen. Het minimum aantal profielen is 2. In het 2^e of 3^e jaar van het contract hanteren we het aantal gebruikersprofielen op de 1^e dag van het jaar als startpunt.

Indien u meer dan 25% van uw gebruikersprofielen verwijdert, betaalt u voor de extra profielen een afkoopsom. Wilt u meer weten? Neem dan telefonisch contact met ons op.

Storingen

Wij werken continu aan het verbeteren van ons netwerk en onze dienstverlening. Mocht er toch een verstoring plaatsvinden kunt u deze telefonisch melden. Bel gratis 0800-0410. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar.

Per module kennen wij verschillende Service Level afspraken. Onderstaande tabel bevat de oplostijden en beschikbaarheidsgarantie per module.

Module	Herstelgarantie	Beschikbaarheid garantie
Vast bellen*	<8 kantooruren	99,6%
Mobiel bellen en internet	Best effort	n.v.t.
Vast internet**	Instap: Best Effort Standaard: < 8 kantooruren Premium: < 8 klokuren	Instap: 95% Standaard: 99,6% Premium: 99,9%
Cloud	Best effort	99,8%

* Storingen op Vast bellen, die voortkomen uit een storing op de access, vallen in de herstelgarantie van het Vast internet

**Uitgebreid beschreven in Dienstbeschrijving Vast internet

Wij herstellen de storing conform het overeengekomen Service Level met de daaraan gekoppelde hersteltijden. Onder 'hersteltijd' verstaan wij de tijd van het moment van het vastleggen van de storingsmelding bij de Business Servicedesk. En het moment waarop wij in overleg met u de storingsopheffing gereed melden. Hersteltijd is niet meer van toepassing indien een afspraak is gemaakt over uitstel van de herstelwerkzaamheden. Wachtijd op uw informatie of medewerking om de storing op te lossen, tellen we niet mee bij het berekenen van de hersteltijd. Als we u niet kunnen bereiken, telt het moment dat wij geprobeerd hebben u te bereiken als eindtijd.

De herstelgaranties zoals hierboven beschreven gelden voor verstoringen waarbij u geen gebruik kunt maken van onze diensten. In het geval van hinder (o.a. slechte of trage verbinding) geldt een best effort herstelgarantie.

Voor de afhandeling van storingen maken wij onderscheid tussen kantooruren en klokuren. Kantooruren zijn uren die vallen binnen kantoortijden (maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur).

'Best Effort' betekent dat onze medewerkers weliswaar zo snel mogelijk een reactie zullen geven op uw probleem, maar dat de termijn waarbinnen de reactie gegeven wordt kan variëren.

De hersteltijd geldt niet in geval van een calamiteit of in het geval van overmacht. Wij zorgen in die gevallen dat het probleem zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk opgelost wordt. Onder 'calamiteit' verstaan wij een algehele verstoring waarbij meerdere klanten van KPN zijn getroffen. Onder 'overmacht' verstaan wij een algehele verstoring veroorzaakt door externe factoren zoals onweer of overstromingen.

Onderhoudswerkzaamheden aan ons netwerk vinden plaats van maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur

Opzeggen

De looptijd van KPN ÉÉN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst dient te gebeuren, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode, via servicedesk-me@kpn.com. Na afloop van de contractduur kunt u maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengen wij u een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengen wij u in 1 keer in rekening.

Verhuizen

U kunt KPN ÉÉN meeverhuizen naar een ander adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. Wij brengen u kosten voor de verhuizing in rekening. De Business Servicedesk adviseert u graag en stuurt u een offerte.

Wanneer het binnen uw contracttermijn niet mogelijk is KPN ÉÉN op uw nieuwe locatie te installeren omdat de benodigde bandbreedte niet leverbaar is, dan geldt het volgende:

- Als u een van onze andere zakelijke producten bestelt voor zowel vast als mobiel dan brengen wij u geen afkoopsom in rekening
- Kiest u niet voor een van de andere zakelijke producten dan brengen wij u de afkoopsom in rekening

Overzetten van bestaande producten

Indien u al producten bij ons hebt, is het onder speciale voorwaarden mogelijk deze over te laten zetten naar KPN ÉÉN. Voor meer informatie kunt u met ons contact opnemen.

Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant. Dit kan alleen als de aansluiting op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername brengen wij in rekening bij de nieuwe contractant. U ontvangt een factuur waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een factuur waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername. Kies op kpn.com/zakelijkwijzigen voor meer informatie over contractovernames.

Facturatie

Na de levering ontvangt u een factuur met de eenmalige kosten voor de installatie en uw maandelijkse kosten.

U ontvangt maandelijks een factuur via e-mail met daarop:

- De abonnementskosten voor de komende maand
- De verbruikskosten (nationaal, internationaal, betaalde servicenummers, betaalde sms'en e.d.) die buiten het onbeperkt bellen en sms'en vallen van de voorgaande maand
- Eventuele kosten van op uw verzoek door ons uitgevoerde wijzigingen
- Betaling gaat via automatische incasso

Als u vragen hebt over de facturering kunt u terecht op kpn.com/zakelijkefactuur

Uw online facturomgeving

MijnKPN Insight biedt u de volgende mogelijkheden:

- Het inzien van een kopiefactuur
- Rapportages over verbruikkosten uitdraaien

Deze omgeving kunt u eenvoudig aanpassen aan uw wensen. Tijdens de installatie van KPN ÉÉN ontvangt u automatisch uw inloggegevens. Wij activeren uw account nadat u uw 1^e factuur hebt ontvangen.

3 Tarieven en voorwaarden

Kijk voor de actuele gesprekstarieven van KPN ÉÉN op:

- kpn.com/kpneen
- De tarieven vindt u onder het tabblad 'Tarieven'
- Indien u belt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers, dan brengen wij deze kosten apart in rekening
- Indien u belt naar internationale nummers brengen wij de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast ook de kosten voor het 'gebeld worden' in het buitenland

Voorwaarden

Omdat KPN ÉÉN een geïntegreerd product is, gelden er diverse voorwaarden. Allereerst gelden de specifieke voorwaarden zoals beschreven in de offerte. Daarnaast gelden de volgende voorwaarden. Dit is afhankelijk van de oplossingen die u afneemt.

- Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN
- Algemene Voorwaarden Mobiele Telecommunicatiediensten
- Algemene Voorwaarden Elektronische Communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Elektronische communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijk Mobiel
- Aanvullende Voorwaarden voor Zakelijke Datadiensten
- Aanvullende Voorwaarden Mobile Device Manager
- Aanvullende Gebruiksvoorwaarden voor Online Microsoft Diensten

Deze voorwaarden zijn te vinden op kpn.com/allevoorwaarden

4 Over ons

Bedrijven communiceren meer dan ooit. En dat merkt u. Uw succes is steeds sterker afhankelijk van uw bereikbaarheid. Medewerkers verwachten onderweg net zo makkelijk samen te werken als op kantoor. Klanten verwachten snel een goed antwoord, ongeacht het kanaal waar ze hun vraag stellen. Om succesvol te zijn, is het van belang dat uw ICT-omgeving meegroeit.

KPN voorziet in de groeiende vraag naar communicatie, mobiliteit en interactie met een breed portfolio aan diensten. KPN ÉÉN is hier een belangrijk voorbeeld van: hiermee bieden we bedrijven van 2 tot 150 medewerkers een integrale oplossing voor hun ICT-omgeving. Een oplossing die bovendien makkelijk schaalbaar is, centraal beheersbaar, tegen een voorspelbaar maandelijks bedrag.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over KPN ÉÉN of wilt u een bestelling plaatsen? Neem dat contact op met:

- De Business Servicedesk via het gratis nummer 0800-0410. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar
- Een business partner van KPN. Kijk op kpn.com/zakelijkeverkooppunten voor een business partner van KPN bij u in de buurt
- Uw vaste contactpersoon bij KPN

Ook is het mogelijk via kpn.com/kpneen een afspraak te maken met een specialist. U ontvangt altijd een offerte met daarin onder andere de verwachte levertijd.