

# Zakelijk Hosted Bellen

Dienstbeschrijving

Per maart 2019

 **ziggo**  
zakelijk

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Zakelijk hosted bellen</b>	<b>3</b>
1.1	Algemene beschrijving	3
1.2	Onderdelen	3
<b>2</b>	<b>Onderdelen van zakelijk hosted bellen</b>	<b>4</b>
2.1	Publiek profiel	4
2.2	Medewerker profiel	4
2.3	Standaard functionaliteiten	5
<b>3</b>	<b>Standaard wijzigingsverzoeken</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Oplevering en beëindiging</b>	<b>8</b>
4.1	Randvoorwaarden en activiteiten t.b.v. Oplevering	8
<b>5</b>	<b>Service levels</b>	<b>9</b>
5.1	Doel	9
5.2	Inhoud	9
5.3	Service levels	9
<b>6</b>	<b>Aanvulling op algemene voorwaarden</b>	<b>15</b>
6.1	Definities aanvullend op de algemene voorwaarden	15
6.2	Dienst specifieke voorwaarden	15
<b>7</b>	<b>Verklarende woordenlijst</b>	<b>17</b>

# 1 Zakelijk Hosted Bellen

## 1.1 Algemene beschrijving

Zakelijk Hosted Bellen is een Voice over IP (VoIP) vaste telefoniedienst. Bij VoIP wordt een IP-netwerk gebruikt om spraak over te transporteren. Hierdoor wordt gebeld over een datanetwerk en ontstaat de mogelijkheid om de voorheen traditioneel gescheiden werelden van spraak en data samen te voegen. Hierdoor is één infrastructuur nodig (geen ISDN en een breedbandverbinding meer naast elkaar). Om de communicatie tot stand te wordt het SIP-protocol gebruikt.

De Klant maakt gebruik van een centrale in het Netwerk (een virtuele of cloud centrale) en de centrale bevindt zich niet op de Locatie van de Klant. De apparatuur is redundant uitgevoerd en is ondergebracht in twee afzonderlijke datacenters. Deze zijn beveiligd en de CPE wordt 24 x 7 gecontroleerd op Beschikbaarheid. Leverancier is van hieruit verbonden met nationale en internationale carriers om het telefonieverkeer af te handelen.

Zakelijk Hosted Bellen heeft functionaliteiten die de Klant zelf instelt en beheert.

## 1.2 Onderdelen

Zakelijk Hosted Bellen is opgebouwd uit twee onderdelen:

- Publiekprofiel
- Medewerkerprofiel

In dit document worden de onderdelen uitgewerkt en wordt er per profiel beschreven op welke manier de Klant dit profiel kan gebruiken.

# 2 Onderdelen van Zakelijk Hosted Bellen

Hieronder staan de twee profielen beschreven met de specifieke functionaliteiten (Publiek en Medewerker profiel). Daarnaast is in een overzicht uitgewerkt welke functionaliteiten per profiel standaard beschikbaar zijn.

## 2.1 Publiek profiel

### Kenmerken

Bovenop de standaard functionaliteiten (paragraaf 2.3) is hieronder de specifieke functionaliteit beschreven voor het Publieke profiel.

Functionaliteit	Beschrijving
Telefonisch vergadering	Met telefonisch vergaderen kunnen meerdere bellers inbellen op een gesprek en zo een vergadering via de telefoon houden.

## 2.2 Medewerker profiel

### Kenmerken

Bovenop de standaard functionaliteiten (paragraaf 2.3) zijn hieronder de specifieke functionaliteiten beschreven voor het Medewerker profiel.

Functionaliteit	Beschrijving
Telefonisch vergadering	Met telefonisch vergaderen kunnen meerdere bellers inbellen op een gesprek en zo een vergadering via de telefoon houden.
Belgroep	Met een belgroep is een aantal gebruikers onder één groepstelefoonnummer te bereiken. Door dit groepstelefoonnummer te bellen wordt het telefoongesprek automatisch doorgeschakeld naar de eerst beschikbare gebruiker. Binnenkomende gesprekken worden door de Klant in de online telefooncentrale volgens een bepaald belprofiel verdeeld over de gebruikers van de belgroep.
Keuzemenu	Het keuzemenu is een instrument waarmee de Klant bellers begroet en doorverbindt met de juiste afdelingen/ medewerker(s) zodat zij de Klant zo snel mogelijk te woord kan staan. Het keuzemenu omvat één of meer keuzemenu's die de Klant zelf aan elkaar kan koppelen en zelf vormgeeft. Het keuzemenu neemt een inkomend gesprek automatisch aan en begroet de beller met een welkomstboodschap. Het keuzemenu heeft de mogelijkheid om het gesprek op basis van tijdsfilters (openingstijden op de standaard dagen van de week) door te schakelen of een "out of office" melding te geven.

### 2.3 Standaard functionaliteiten voor beide profielen

In dit overzicht staan alle standaard functionaliteiten en de beschikbaarheid hiervan per profiel:

Functionaliteit	Beschrijving	Publiek profiel	Medewerker profiel
Anonieme gesprekken weigeren	Stelt gebruikers in staat om gesprekken van anonieme bellers (bellers die uitgaande nummerweergave uit hebben gezet) te weigeren. De telefoon van de gebruiker gaat niet over. Deze functionaliteit kan worden geactiveerd via de beheeromgeving.	Ja	Ja
Belhistorie	Overzicht van inkomende en uitgaande gesprekken per gebruiker en per Klant.	Ja	Ja
Direct terugbellen	Stelt gebruikers in staat om het laatst gebelde nummer te bellen via een specifieke softkey op het toestel. Het door de Klant gebruikte telefoontoestel moet deze functionaliteit wel toelaten.	Ja	Ja
Doorschakelen Altijd	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken altijd om te leiden naar een ander telefoonnummer of voicemail.	Ja	Ja
Doorschakelen bij in gesprek	Stelt een gebruiker in staat om gesprekken om te leiden naar een ander telefoonnummer of voicemail wanneer de Klant in gesprek is of de 'Do Not Disturb knop' geactiveerd heeft. Het door de Klant gebruikte telefoontoestel moet deze functionaliteit wel toelaten.	Ja	Ja
Doorschakelen bij niet beantwoorden	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer of voicemail wanneer hij of zij het telefoongesprek niet beantwoordt.	Ja	Ja
Doorschakelen bij niet beschikbaar	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek om te leiden naar een ander telefoonnummer of voicemail wanneer het toestel technisch niet bereikbaar is.	Ja	Ja
Doorverbinden	De functionaliteit om gesprekken door te verbinden (na overleg met gebelde (warm doorverbinden) of meteen doorverbinden zonder overleg met de gebelde (koud doorverbinden).	Ja	Ja
Drieweggesprek	Stelt de gebruiker in staat om een telefonische vergadering te houden met twee andere partijen via een specifieke softkey op het toestel. Het door de Klant gebruikte telefoontoestel moet deze functionaliteit wel toelaten.	Ja	Ja
Gesprek parkeren	Functionaliteit voor gebruikers om gesprekken te parkeren. Na het parkeren van het gesprek kan een andere gebruiker het geparkeerde gesprek uit de parkeerstand halen.	Ja	Ja
Niet storen	Geeft gebruikers de functionaliteit om een niet storen stand in te schakelen. Inkomende gesprekken worden dan afgehandeld als ware de gebruiker in gesprek. Het door de Klant gebruikte telefoontoestel moet deze functionaliteit wel toelaten.	Ja	Ja

Functionaliteit	Beschrijving	Publiek profiel	Medewerker profiel
Bel beperkingen	Per gebruiker kan de Klant bepalen welke nummer categorieën wel/niet mogen worden gebeld.	Ja	Ja
(Tijdelijk) nummerblokkering opheffen met PIN	Geeft de functionaliteit bepaalde bestemmingen alleen te bellen via een pincode wanneer de bestemming niet toegestaan is volgens de nummerblokkercategorie.	Nee	Ja
Nummerherkenning uitschakelen	De gebruiker kan het meegeven van het telefoonnummer bij gesprekken blokkeren. Kan worden ingesteld in de beheeromgeving (permanent) of door de toegangscode te bellen voor het gesprek (deze laatste functionaliteit staat omschreven in de handleiding van het betreffende telefoontoestel).	Ja	Ja
Nummerweergave aan	Met nummerweergave kan de Klant per gebruiker bepalen welk nummer wordt meegezonden met een uitgaand gesprek.	Ja	Ja
Toestel beheer	Lijn Knoppen (knoppen op een toestel waarmee inkomende gesprekken kunnen worden aangenomen) op het vaste telefoontoestel kunnen worden beheerd via beheeromgeving.	Ja	Ja
Verkort kiezen	Met verkort kiezen programmeert een gebruiker de telefoonnummers die de gebruiker het meest belt gemakkelijk in de beheeromgeving.	Nee	Ja
Voicemail	Voicemail is op vier manieren beschikbaar voor de Klant: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voicemail naar e-mail; ingesproken berichten worden naar een in te stellen e-mailadres verzonden, zodat de gebruiker deze via zijn e-mailprogramma (op de smartphone) kan afluisteren. De gebruiker kan zelf kiezen of hij de ingesproken berichten ook via de telefoon wil afluisteren.</li> <li>• Voicemailbox; ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemail box, zodat de gebruiker deze via de telefoon kunt afluisteren.</li> <li>• Voicemail beluisteren via de beheeromgeving.</li> <li>• Inbellen naar een algemeen nummer en toegang krijgen door het opgeven van het telefoonnummer en een pincode van de gebruiker.</li> </ul>	Ja	Ja
Wachtgesprek	Stelt een gebruiker in staat om een gesprek aan te nemen terwijl hij of zij al in gesprek is. De gebruiker kan schakelen tussen de gesprekken en de gebruiker die in de wacht gezet wordt hoort wachtmuziek indien dat in het profiel zit.	Nee	Ja
Wachtmuziek	De Klant heeft de mogelijkheid om zelf muziek te uploaden of gebruik te maken van een standaard bibliotheek.	Nee	Ja

# 3 Standaard wijzigingsverzoeken

In dit overzicht standaard wijzigingsverzoeken beschreven:

Onderdeel	Verzoek	Beschrijving
Telefoonnummers	Aanvragen van nieuwe nummers	De Klant kan nieuwe telefoonnummers aanvragen bij Leverancier.
Wijzigingen profielen	Wijzigingen doorvoeren in de beheerportal	De Klant kan zelf profielen wijzigen in de beheeromgeving. Wijzigingen worden direct afgehandeld door Leverancier.

De Klant is gerechtigd Leverancier te verzoeken zijn faciliteiten of zijn infrastructuur van de Zakelijk Hosted Bellen Overeenkomst uit te breiden, zoals een vermeerdering van het aantal telefoonnummers. Leverancier informeert de Klant vervolgens of de gevraagde uitbreiding technisch mogelijk zijn en informeert Leverancier de Klant over gewijzigde voorwaarden en tarieven.

# 4 Oplevering en beëindiging

In dit hoofdstuk randvoorwaarden ten behoeve oplevering en beëindiging van Zakelijk Hosted Bellen.

## 4.1 Randvoorwaarden en activiteiten t.b.v. Oplevering

De volgende randvoorwaarden en activiteiten gelden voor de ingebruikname van Zakelijk Hosted Bellen:

- **Zakelijk Internet Pro**

Om van Zakelijk Hosted Bellen gebruik te maken, moet de Klant beschikken en blijven beschikken over Zakelijk Internet Pro. Zakelijk Internet Pro is beschreven in een aparte Dienstbeschrijving.

- **Beheeromgeving**

Met de beheeromgeving heeft de Klant een centrale die de Klant zelf moet inrichten. Hiermee krijgt de Klant toegang tot de eigen centrale. De Klant kan in de beheeromgeving functionaliteiten en groepsopties toevoegen of afschakelen.

- a) Om gebruik te kunnen maken van Zakelijk Hosted Bellen moet de Klant de beheeromgeving inrichten. De Klant moet zelf, door Leverancier gecertificeerde derde partij, voor eigen rekening en risico, de beheeromgeving van Zakelijk Hosted Bellen inrichten.
- b) Door het gebruik van de beheeromgeving gaat de Klant akkoord met die gebruikersvoorwaarden.
- c) De Klant staat er voor in dat een ieder die gebruik maakt van de beheeromgeving van de Klant, bevoegd is de klant te vertegenwoordigen en namens de Klant mag handelen.
- d) De Klant is zelf verantwoordelijk voor het bevoegd en onbevoegd gebruik van de beheeromgeving van de Klant.

- **Nummerportering**

De Klant maakt gebruik van de huidige vaste nummers van de Klant. Deze nummers worden overgenomen (geporteerd) van de huidige Telecomoperator naar Leverancier. De telefoonnummers 06760, 0800 en 0900 kunnen niet worden geporteerd. Regionale nummers en 088 nummers kunnen wél worden geporteerd. Leverancier informeert de Klant gedurende het porteringsproces. De volgende telefoonnummers worden omgezet per nummer of per blok van 10 nummers.

- **Toestellen**

Om van de Dienst Zakelijk Hosted Bellen gebruik te kunnen maken, moet de Klant beschikken en blijven beschikken over geschikte IP telefoons op Locatie. Een lijst van compatibele telefoontoestellen is beschikbaar op <https://www.ziggo.nl/zakelijk/klantenservice/telefonie/geschikte-hosted-voip-toestellen-en-functionaliteiten>. De geschikte IP telefoons worden door de Klant zelf, voor eigen rekening en risico, aangeschaft. De levering en het onderhoud van de IP telefoons maken uitdrukkelijk geen onderdeel uit van Zakelijk Hosted Bellen. De IP toestellen worden door de Klant zelf aangesloten op de benodigde LAN switches middels minimaal CAT 5 bekabeling.



# 5 Service Levels

## 5.1 Doel

De Service Levels met betrekking tot de aan Klant door Leverancier geleverde Dienst Zakelijk Hosted Bellen.

## 5.2 Inhoud

In de Service Levels zijn de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienstverlening vastgelegd. Op basis van de hier vastgelegde Service Levels vindt bewaking plaats van het geleverde dienstenniveau. Uitgangspunt hierbij is dat optimaal invulling wordt gegeven aan de behoeften van de Klant, binnen de afgesproken kosten- en kwaliteitskaders. De inhoud is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Partijen.

### Projecten en activiteiten van de Klant

De Klant informeert Leverancier tijdig over projecten en activiteiten, ook van eventuele activiteiten van derden die van invloed kunnen zijn op de service niveaus zoals genoemd in dit hoofdstuk. Leverancier is niet aansprakelijk voor de door de Klant geleden en te lijden schade, de Klant komt geen beroep toe op de vergoedingsbepalingen in dit hoofdstuk en Leverancier kan de door haar geleden schade op de Klant verhalen, indien de Klant niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan de bepalingen in dit document en/of de Overeenkomst, dan wel dat de (te lijden) schade het gevolg is van opzettelijk handelen of nalaten van de Klant of te wijten is aan grove schuld van de Klant.

## 5.3 Service levels

### 5.3.1 Oplevering

- Indien de termijn van Oplevering wordt overschreden, kan de Klant binnen drie (3) maanden na overschrijding van de termijn van Oplevering schriftelijk of per e-mail aanspraak maken op de volgende vergoeding:

Overschrijding van de termijn van Oplevering	Vergoeding
Per additionele Werkdag	Enmalig tien procent (10%) van de vaste maandvergoeding voor de betreffende Dienst. De maximale vergoeding per kalenderjaar bedraagt één (1) maandbedrag per Dienst.

- De vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd als een (extra) korting op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding definitief is vastgesteld;
- De vergoeding vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met een eventuele overschrijding van de termijn van Oplevering. Leverancier is aan de Klant geen aanvullende (schade)vergoeding verschuldigd.

### 5.3.2 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid	Vergoeding bij niet halen van de Beschikbaarheid
99,8 %	Ja

- De Beschikbaarheid wordt gemeten op de DAP. Nadrukkelijk zijn de kabel tussen de DAP en de CPE onderdeel van deze Beschikbaarheid. De kabel tussen CPE en apparatuur van Klant, aangesloten op het DAP, is geen onderdeel van deze Beschikbaarheid.
- De begintijd van een eventuele niet-Beschikbaarheid is het door Leverancier gemeten tijdstip waarop de Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Leverancier, dan wel het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Leverancier de door Leverancier ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan de Klant.
- De Dienst is beschikbaar vanaf het moment van Oplevering conform artikel 5 van de Algemene Voorwaarden.
- In de volgende gevallen wordt de Dienst geacht beschikbaar te zijn (geweest):
  - de Dienst functioneert conform de Dienstbeschrijving;
  - tijdens hinder;
  - tijdens een Storing die het gevolg is van een handelen of nalaten van de Klant dan wel derden wiens handelingen en nalaten kunnen worden toegerekend aan de Klant;
  - tijdens Onderhoud conform conform paragraaf 5.3.3. van deze Dienstbeschrijving;
  - tijdens een Storing in:
    - i. de verbinding vanaf de CPE;
    - ii. apparatuur van Klant;
    - iii. het Netwerk van de Klant;
  - tijdens werkzaamheden op initiatief van de Klant;
  - tijdens uitstel van een opheffing van een Storing op verzoek van de Klant;
  - bij het ontbreken van de melding van een Storing;
  - als blijkt dat van een Storing geen sprake is geweest;
  - als de oorzaak van Storing of hinder in het door de Klant, dan wel door een derde ter beschikking gesteld netwerk ligt;
  - als Leverancier de levering van de Dienst conform Overeenkomst opschort;
  - als de Klant geen medewerking verleent aan Leverancier, zoals – maar niet beperkt tot – het niet geven van informatie of het niet uitvoeren van handelingen die nodig zijn voor het functieherstel;
  - als de aangesloten apparatuur van Klant niet is voorzien van een typegoedkeuring en toelatingsnummer van het Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische zaken, dan wel bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van Leverancier voor het gebruik van CPE zonder bedoelde typegoedkeuring en toelatingsnummer;
  - een Storing in het traject vanaf de DAP;
  - in geval de Storing het gevolg is van aan de Klant toe te rekenen omstandigheden, zoals, maar niet beperkt tot:
    - i. het wegvallen van de netspanning van de in de Locatie opgestelde CPE;
    - ii. het niet voldoen aan de minimumeisen voor de Locatie als beschreven in paragraaf 6.1.3 van deze Dienstbeschrijving; of
  - als er sprake is van Overmacht.
- Op verzoek van de Klant wordt, na afloop van elke contractperiode, dan wel na beëindiging van de Overeenkomst, door Leverancier bepaald of de Beschikbaarheid is bereikt, zoals bedoeld in deze paragraaf. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst wordt de Beschikbaarheid naar rato berekend.
- Indien de Beschikbaarheid op contractperiode niet wordt bereikt, wordt een vergoeding uitgekeerd volgens onderstaande tabel, mits de Klant binnen drie (3) maanden na bekendmaking door Leverancier van het niet voldoen aan de Beschikbaarheid, bij Leverancier schriftelijk of per e-mail aanspraak maakt op de vergoedingsregeling als hieronder vermeld.

#### **Vergoeding per afwijking van de Beschikbaarheid (op jaarbasis) per 0,1% per kalenderjaar**

Een eenmalig bedrag ter waarde van 25% van het laatste totale maandelijks factuurbedrag voor de betreffende Dienst, exclusief gebruikskosten. Het maximaal uit te keren bedrag per kalenderjaar voor de betreffende Dienst bedraagt driemaal het bovengenoemde maandbedrag.

- Betaling van de vergoeding als bedoeld in deze paragraaf vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met een ontoereikende Beschikbaarheid. Leverancier is aan de Klant geen aanvullende (schade) vergoeding verschuldigd.
- Eventueel eerder uitgekeerde vergoedingen ten gevolge van overschrijding van de maximale Functiehersteltijd worden op het in deze paragraaf bedoelde uit te keren bedrag in mindering gebracht.
- In deze paragraaf bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd als een (extra) korting op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding definitief is vastgesteld. Als de Overeenkomst is beëindigd, wordt de vergoeding aan de Klant uitbetaald.

### 5.3.3 Onderhoud

- Om de kwaliteit van de Dienst op het overeengekomen peil te kunnen houden, voert Leverancier zelf Onderhoud uit, dan wel laat Leverancier Onderhoud uitvoeren.
- Leverancier kan aan de Dienst Onderhoud (laten) verrichten, met dien verstande dat de daaruit voortvloeiende niet-Beschikbaarheid van de Dienst als gevolg van het Onderhoud, beperkt is tot de duur zoals opgenomen in onderstaande tabel. De duur van onderbrekingen als gevolg van Onderhoud wordt niet meegerekend in de berekening van de niet-Beschikbaarheid die eventueel op verzoek van de Klant wordt gemaakt.

#### Maximale niet-Beschikbaarheid per Jaar als gevolg van Onderhoud

16 uur

- Indien Leverancier verwacht dat de Dienst als gevolg van Onderhoud een aaneengesloten periode van meer dan tien (10) seconden niet Beschikbaar is, meldt Leverancier vóór aanvang van de werkzaamheden het tijdstip en de duur van de werkzaamheden, en de verwachte periode van niet-Beschikbaarheid, ten minste vijf (5) Werkdagen tevoren aan de Klant. Als er sprake is van calamiteiten, dan wel spoedgevallen, kan Leverancier de genoemde termijn van vijf (5) dagen verkorten.
- Onderhoud vindt zoveel mogelijk plaats op maandag tot en met vrijdag tussen 01.00 uur en 06.00 uur. Een uitzondering hierop is Onderhoud aan het HFC (Hybrid Fibre Coax) Netwerk; dit wordt op Werkdagen uitgevoerd. Leverancier spant zich in om de overlast voor de Klant tot een minimum te beperken.

### 5.3.4 Storingen/ hinder

- Storingen en/of hinder die door de Klant worden gedetecteerd, kunnen alleen worden aangemeld bij Leverancier door de door partijen aangewezen bevoegde personen.
- Indien een Storing en/of hinder door Leverancier zelf wordt ontdekt, zal dit door Leverancier worden gemeld op een door de Klant bij de Oplevering opgegeven telefoonnummer.
- De begintijd van een eventuele Storing is het door Leverancier gemeten tijdstip waarop de Klant de Storing meldt aan Leverancier, dan wel het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Leverancier de door Leverancier ontdekte Storing meldt aan de Klant.
- De Klant dient bij een melding van een Storing en/of hinder ten minste de volgende gegevens te verstrekken:
  - naam van de melder van de Storing en/of hinder;
  - naam van de Klant en contactpersoon;
  - Service ID, indien Leverancier dit bij de Oplevering heeft opgegeven;
  - gedetailleerde omschrijving van de Storing en/of hinder;
  - telefoonnummer(s) waarop de melder van de Storing en/of hinder en de contactpersoon te bereiken zijn, zowel binnen als buiten hun werktijden;
  - tijdstip van waarneming van de Storing en/of hinder;
  - postcode en huisnummer van de Locatie waarop de Storing en/of hinder plaatsvindt.
- De melder van een Storing en/of hinder ontvangt bij de melding van de Storing en/of hinder een uniek 'trouble ticket' nummer. De Klant zal dit nummer bij alle volgende contacten met Leverancier over de betreffende Storing en/of hinder vermelden.
- De Klant dient Leverancier bij het herstellen van een Storing en/of hinder kosteloos alle medewerking te verlenen. Hieronder valt mede het verlenen van medewerking binnen en buiten Werkdagen en indien noodzakelijk het verschaffen van toegang tot de Locatie(s). Indien er door gebrek aan medewerking vertraging ontstaat, zal deze tijd op de functiehersteltijd in mindering worden gebracht.

- Indien voor het leveren van de Dienst gebruik wordt gemaakt van een door de Klant ter beschikking gesteld en/of onderhouden netwerk dan is de Klant zelf verantwoordelijk voor het (laten) onderzoeken en oplossen van de storingsen in dat bedoelde netwerk.
- Direct nadat de Storing is verholpen, zal Leverancier de Storing telefonisch, en op verzoek bevestigd per e-mail, bij de Klant als opgeheven aanmelden. De Klant dient spoedig doch uiterlijk binnen dertig (30) minuten na melding van de opheffing van de Storing, Leverancier te bellen indien Klant de Storing niet als opgeheven ervaart. Indien Klant na die dertig (30) minuten belt om de Storing als niet opgeheven door te geven, dan is er sprake van een nieuwe Storing.
- Indien er sprake is van een regelmatig optredende Storing en/of hinder, zal Leverancier in overleg met de Klant een onderzoek uitvoeren om de Storing en/of hinder te verhelpen en in de toekomst te vermijden.
- Indien blijkt dat regelmatig sprake is van onterechte storingsmeldingen, zullen Leverancier en de Klant hierover in overleg treden met als doel dit aantal te verminderen.

#### 5.3.4.1 hinder- en Storingsparameters

Afhankelijk van het door de Klant gekozen serviceniveau geldt voor de afwikkeling van hinder en Storingen:

##### Standaard serviceniveau

###### Afhandeling Storingen

Support Window	Ma-Zo 08.00 - 22.00
Service Window	Ma-Vr 08.00 - 22.00
Responsetijd	Binnen één (1) uur na melding, vervolgens op afspraak
Functiehersteltijd	16 uren
Functiehersteltijd kabelbreuk	24 uur

###### Afhandeling Defect modem

Responsetijd	Monteur binnen vier (4) uur op Locatie bij defect kabelmodem
Support Window	Ma-Zo 08.00 - 22.00
Service Window:	Ma-Vr 08.00 - 22.00 Za 09.00 - 18.00

###### Afhandeling hinder

Support Window	Werkdagen
Service Window	Werkdagen
Streefwaarde oplostijd	Drie (3) dagen

## Winkeltijden serviceniveau

### Afhandeling Storingen

Support Window	Ma-Zo 09.00 - 22.00
Service Window	Ma-Za 08.00 - 22.00, Zo 09.00 - 21.00
Responsetijd	Binnen één (1) uur na melding, vervolgens op afspraak
Functiehersteltijd	8 uur
Functiehersteltijd kabelbreuk	24 uur

### Afhandeling Defect modem

Responsetijd	Monteur binnen vier (4) uur op Locatie bij defect kabelmodem
Support Window	Ma-Zo 09.00 - 22.00
Service Window:	Ma-Vr 08.00 - 22.00 Za 09.00 - 18.00

### Afhandeling hinder

Support Window	Werkdagen
Service Window	Werkdagen
Streefwaarde oplostijd	Drie (3) dagen

- Spanningsuitval en werkzaamheden aan de door de Klant ter beschikking gestelde CPE op de Locatie dienen door de Klant te worden gemeld bij Leverancier.
- Indien een Storing van een Dienst niet is veroorzaakt door kabelbreuk en langer duurt dan vermeld in de bovenstaande tabel, dan treedt de in de tabel vermelde vergoedingsregeling in werking, mits de Klant binnen 3 (drie) maanden na het opheffen van de Storing bij Leverancier schriftelijk of per e-mail aanspraak maakt op de vergoedingsregeling als hieronder vermeld:

### Vergoeding per heel uur overschrijding Functiehersteltijd (inclusief kabelbreuken)

Een eenmalig bedrag ter waarde van 20% van het laatste totale maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Dienst, exclusief verbruikskosten. Het maximaal uit te keren bedrag per contractperiode voor de betreffende Dienst bedraagt vijftig procent (50%) van het bovengenoemde maandbedrag.

- Betaling van de vergoeding als bedoeld in deze paragraaf, vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met overschrijding van de Functiehersteltijd. Leverancier is aan de Klant geen aanvullende (schade) vergoeding verschuldigd.
- De vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd als een (extra) korting op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding definitief is vastgesteld.

#### **Vergoeding van kosten door de Klant**

- Leverancier is niet vergoedingplichtig en kan de kosten voor het herstel van een Storing, dan wel hinder aan de Klant in rekening brengen, als de oorzaak van de Storing, dan wel hinder te wijten is aan:
  - een onderbreking in het traject vanaf de DAP, met uitzondering van een onderbreking in de CPE;
  - omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, dan wel worden toegerekend, waaronder:
    - i. spanningsuitval op de Locatie;
    - ii. uitval van de voorzieningen bij de Klant;
    - iii. het niet-functioneren van apparatuur van Klant;
    - iv. wijzigingen door de Klant uitgevoerd aan de CPE;
    - v. het niet voldoen aan de eisen voor de Locatie conform Dienstbeschrijving;
  - het door de Klant ter beschikking gestelde en/of onderhouden Netwerk; en/of
  - Overmacht.

# 6 Aanvulling op Algemene Voorwaarden

## 6.1 Definities aanvullend op de Algemene Voorwaarden

In de Algemene Voorwaarden zijn definities opgenomen waar naar verwezen wordt. Die definities gelden ook in deze Dienstbeschrijving inclusief service levels Zakelijk Hosted Bellen, tenzij daarvan in dit document wordt afgeweken. Voor Zakelijk Hosted Bellen zijn naast de definities waarnaar in de Algemene Voorwaarden wordt verwezen, ook de volgende aanvullende definities van toepassing.

Definitie	Omschrijving
Beschikbaarheid	Het percentage van de totale gebruiksduur van de Dienst gemeten door Leverancier over één (1) volledig contractjaar waarin er geen sprake is van Storing.
Functiehersteltijd	De door Leverancier gemeten tijd in de Service Window, tussen het tijdstip van de melding van de Storing door de Klant en het tijdstip van de gereedmelding van de Storing door Leverancier, dan wel het tijdstip waarop Leverancier de gereedmelding heeft getracht door te geven aan de Klant.
hinder	De situatie waarin de Dienst niet volledig is uitgevallen, maar de werking van de Dienst nadelig wordt beïnvloed, zonder dat er sprake is van een Storing.
Jaar	Het contractjaar beginnend op de datum waarop de duur van de Overeenkomst start en eindigend twaalf (12) maanden later.
apparatuur van Klant	CPE in gebruik bij de Klant, geïnstalleerd op de Locatie, die al dan niet via bekabeling wordt aangesloten op het DAP.
Responsetijd	De tijd gelegen in de Service Window tussen een door Leverancier vastgesteld tijdstip van de melding van een Storing door de Klant en het eerste contact met de Klant inzake de voortgang van het oplossen van de Storing.
Service Window	De periode waarin Leverancier werkt aan het oplossen van een Storing en/ of hinder.
Support Window	De periode waarin de Klant Storingen of hinder kan melden bij Leverancier.

## 6.2 Dienst specifieke voorwaarden

### 6.2.1 Aangaan, duur en beëindiging

- Als de Klant bij het aangaan van een Zakelijk Hosted Bellen Overeenkomst reeds beschikt over een Overeenkomst voor Leverancier Zakelijk Internet Pro, moet de Overeenkomst voor Leverancier Zakelijk Internet Pro ten minste een looptijd hebben gelijk aan de duur van de Zakelijk Hosted Bellen Overeenkomst. Als de Overeenkomst voor Zakelijk Internet Pro een kortere looptijd heeft, wordt de Zakelijk Hosted Bellen Overeenkomst aangegaan voor dezelfde looptijd die geldt voor Zakelijk Internet Pro.
- De Overeenkomst Zakelijk Hosted Bellen eindigt in ieder geval als, en met ingang van de datum waarop, Leverancier stopt met het aanbieden van Zakelijk Hosted Bellen.
- De Klant kan de Zakelijk Hosted Bellen Overeenkomst alleen tussentijds beëindigen na betaling van een afkoopsom. De afkoopsom is gelijk aan het maandbedrag voor de Zakelijk Hosted Bellen Overeenkomst vermenigvuldigd met het resterende aantal maanden.

### 6.2.2 Gebruik van Zakelijk Hosted Bellen

- a) Zakelijk Hosted Bellen is bestemd voor regulier zakelijk gebruik. De Klant zorgt er voor dat derden, waaronder begrepen klanten van de Klant Zakelijk Hosted Bellen niet gebruiken. De Klant gebruikt Zakelijk Hosted Bellen niet voor het verrichten van diensten die gericht zijn op het verlenen van telefonische dienstverlening aan derden.
- b) Het is niet toegestaan om Zakelijk Hosted Bellen enkel in een doorschakel-configuratie te gebruiken, dan wel apparaten aan te sluiten op Zakelijk Hosted Bellen waarmee gesprekken automatisch kunnen worden gegenereerd, zoals maar niet beperkt tot predictive dialers.
- c) Het is de Klant niet toegestaan om Zakelijk Hosted Bellen te gebruiken in strijd met de Dienstbeschrijving Zakelijk Hosted Bellen of in een situatie waarin naar redelijkheid kan worden verwacht dat er sprake is van gebruik in strijd met de Dienstbeschrijving Zakelijk Hosted Bellen.
- d) De Klant draagt er zorg voor dat zijn CPE welke op de Dienst Zakelijk Hosted Bellen is aangesloten, geen verstoringen van Dienst Zakelijk Hosted Bellen dan wel het Netwerk van Leverancier tot gevolg heeft.
- e) De Klant is verantwoordelijk voor ieder bevoegd dan wel onbevoegd gebruik van Zakelijk Hosted Bellen.

### 6.2.3 Alarm en fax

Zakelijk Hosted Bellen is een Voice over IP oplossing die niet bestemd is voor het gebruik in combinatie met alarm en/of fax. Voor het gebruik van alarm en/of fax moet de Klant zelf andere maatregelen te nemen.

### 6.2.4 Facturatie

Aanvullend op het bepaalde in de Algemene Voorwaarden VodafoneZiggo Zakelijk gelden de navolgende bepalingen aangaande de facturatie. De facturatie voor Zakelijk Hosted Bellen start op:

- a) ingeval de Klant zijn bestaande nummers meeneemt op de porteringsdatum van de nummers;
- b) ingeval de klant nieuwe nummers heeft aangevraagd op de datum van activering van die nieuwe nummers;
- c) ingeval van een combinatie van portering van bestaande nummers en nieuwe nummers op de porteringsdatum dan wel de activatiedatum, afhankelijk van welke datum eerder valt. In ieder geval start de facturatie niet later dan vier (4) weken na de datum van Oplevering, ongeacht of portering van bestaande nummers dan wel de activatie van nieuwe nummers heeft plaatsgevonden.



# 7 Verklarende woordenlijst

Indien het noodzakelijk is om gebruikte woorden vanwege de leesbaarheid te verklaren, zonder dat hier een juridische betekenis aan wordt gegeven.

Woord	Omschrijving
PBX	Randapparatuur, zijnde de bedrijfstelefooncentrale die gekoppeld wordt aan het Netwerk.

