

BUSINESS **TELEPHONY**

Dienstbeschrijving

Versie 1.0

www.tsv.connect.nl

TELE2

WELKOM BIJ TELE2!

Al sinds de start in 1995 kiest Tele2 voor een andere koers dan anderen. Door ons niet neer te leggen bij het gangbare, zorgt Tele2 telkens weer voor blijvende veranderingen in de markt. Zo verbeterde Tele2 bereikbaarheid van bedrijven met IP-VPN, zakelijke telefonie en recent met Hosted Voice en Machine-to-Machine.

Conventies zijn er om gebroken te worden

We weten natuurlijk niet hoe u erover denkt, maar wat ons betreft, zijn we er nog lang niet. De huidige telecommarkt zit namelijk nog steeds vol beperkingen.

- Het feit dat het datagebruik van uw bedrijf exponentieel snel stijgt, moet uw bedrijfsvoering niet belemmeren. Juist niet!
- U wilt zelf bepalen hoe, waar en wanneer u werkt. Vast of mobiel? Prive´ of zakelijk. Dat maakt niet uit. Alles wat we daarvoor nodig hebben, glasvezel en 4G, hebben we in huis.
- De techniek wordt veelzijdiger en ingewikkelder. Maar ook al groeit het aantal mogelijkheden, wij zorgen ervoor dat die techniek nooit een obstakel is voor wat u ermee wilt doen: communiceren.

Controle zonder omwegen

Maar u wilt meer. U wilt zelf uw uitgaven bewaken en instellingen bepalen. U wilt geen verrassingen. Tele2 biedt controle en inzicht, want al onze zakelijke klanten maken kosteloos gebruik van Mijn Tele2, een eigen online beheeromgeving waar u onze dienstverlening 24/7 kunt volgen en beheren.

Maar gewoon goed is niet goed genoeg

Onze mensen maken het verschil. We schakelen snel en leveren een oplossing die is afgestemd op uw organisatie. Want, wij gaan verder - zelfs verderder - met doen waar we goed in zijn: het optimaliseren van uw bereikbaarheid. En dat doen we gedreven, snel en met plezier!



INHOUDSOPGAVE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inleiding | 4 |
| 1.1 | Voorbehoud | 4 |
| 2 | Business Telephony in het kort | 5 |
| 2.1 | Carrier Preselectie (CPS) | 5 |
| 3 | Functionele beschrijving | 6 |
| 3.1 | Beschikbaarheid | 6 |
| 3.2 | Telefoonnummers | 6 |
| 3.3 | Randapparatuur | 6 |
| 3.4 | Kostenregistratiesysteem | 6 |
| 3.5 | Piek- en daluren | 6 |
| 4 | Additionele diensten | 7 |
| 4.1 | Mijn Tele2 Zakelijk | 7 |
| 5 | Domein van de dienst | 8 |
| 6 | Levering en acceptatie van de dienst | 9 |
| 6.1 | Procedure | 9 |
| 7 | Tariefstructuur | 10 |
| 7.1 | Contractduur | 10 |
| 7.2 | Tarieven | 10 |
| 7.3 | Factuur | 10 |

1 INLEIDING

Dit document geeft een beschrijving van de dienst Business Telephony. Levering van de Dienst vindt plaats op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de klant en Tele2 Zakelijk, die bestaat uit de volgende documenten:

- Overeenkomst;
- Algemene Voorwaarden van Tele2 Zakelijk;
- Service Level Agreement;
- Deze Dienstbeschrijving.

Op de Overeenkomst en de levering van de Dienst zijn de "Algemene Voorwaarden Tele2 Zakelijk (Tele2 Nederland B.V.) versie 2008-1" van toepassing. Deze voorwaarden kunt u verkrijgen via uw Account Manager. U kunt ze ook downloaden vanaf de website van Tele2 Zakelijk, www.tele2.nl/zakelijk.

In het overeenkomst document of raamovereenkomst in combinatie met deelovereenkomsten (bestelformulier) wordt exact vastgelegd wat Tele2 Zakelijk aan u levert. Hierin wordt tevens vermeld tegen welke tarieven dit plaatsvindt. Levering van de dienst vindt plaats conform de specificaties zoals beschreven in dit document en in de Service Level Agreement.

Indien u verdere vragen heeft of wilt informeren naar prijzen, opties en beschikbaarheid, kunt u terecht bij uw Tele2 Zakelijk Account Manager.

1.1 Voorbehoud

Dit document is bedoeld voor informatiedoeleinden, het is niet bindend en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Tele2 is noch verantwoordelijk voor eventuele fouten of onvolkomenheden in dit document, noch voor welke schade dan ook als gevolg van de inhoud hiervan.

De formuleringen in deze dienstbeschrijving vervangen alles wat in eerdere dienstbeschrijvingen uiteengezet is. Dit document bevat gegevens die onderhevig zijn aan eigendomsrecht van Tele2 en die niet vermenigvuldigd, gebruikt of openbaar gemaakt mogen worden, geheel of gedeeltelijk, anders dan met de bedoeling deze dienst te beoordelen.

2 BUSINESS TELEPHONY IN HET KORT

Aansluitingen op het Tele2 netwerk kunnen op verschillende manieren worden gerealiseerd. Bij de dienst Business Telephony wordt standaard gebruik gemaakt van Carrier Preselectie (CPS). Hiermee belt u automatisch met uw huidige telefoonnummers via het Tele2 netwerk naar alle volgende bestemmingen:

- naar regionale bestemmingen (binnen uw eigen regio);
- naar nationale bestemmingen (buiten uw eigen regio);
- naar mobiele bestemmingen;
- naar internationale (mobiele) bestemmingen.

Dit geldt voor zowel telefoniegesprekken als voor fax- en dataverkeer. Gesprekken naar overige nummers, zoals 0800/090x-nummers, 082-nummers, het alarmnummer 112 en 06767-internet inbelnummers worden niet door Business Telephony afgehandeld en vindt u op uw factuur van KPN. Business Telephony is alleen beschikbaar in combinatie met een KPN BelBasis of KPN BelPlus abonnement. Hiervoor blijft u ook een rekening van KPN krijgen.

Op basis van de geleverde standaardfunctionaliteiten en de zeer scherpe prijsstelling is Business Telephony zeer geschikt voor zakelijke gebruikers. Bovendien biedt Tele2 On Net telefoniekortingen. Hiermee krijgt u naast de scherpe tarieven van Tele2 voor Business Telephony nog een extra korting over de gesprekken naar andere vaste en mobiele telefonieklanten van Tele2. Zie voor een toelichting op deze tarieven paragraaf 7.2

2.1 Carrier Preselectie (CPS)

Nadat Tele2 op uw telefoonnummers Carrier Preselectie heeft geactiveerd, wordt al uw uitgaande telefoonverkeer automatisch doorgeschakeld naar het Tele2 netwerk voor verdere afwikkeling van uw telefoongesprek. Praktisch betekent dit dat er verder geen veranderingen of investeringen binnen uw eigen telefonieapparatuur nodig zijn. Deze wijze van aansluiten is zowel mogelijk voor analoge als voor ISDN-aansluitingen.

Nadat uw telefoonlijnen geactiveerd zijn, is uw bedrijf voortaan automatisch verbonden met het Tele2 netwerk. Meteen na het activeren van Carrier Preselectie profiteert u van de aantrekkelijke besparingen van Business Telephony.

3 FUNCTIONELE BESCHRIJVING

3.1 Beschikbaarheid

De dienst Business Telephony van Tele2 kan alleen worden geactiveerd indien u bent aangesloten op het publieke netwerk van KPN. Dit geldt voor analoge aansluitingen, ISDN2-aansluitingen of ISDN15, 20 of 30-aansluitingen in combinatie met de abonnementen KPN BelBasis of BelPlus.

3.2 Telefoonnummers

Uw huidige telefoonnummers blijven behouden met Business Telephony. U dient er alleen voor te zorgen dat alle telefoonnummers bij Tele2 worden aangemeld. Na acceptatie van de order zal Tele2 nog een validatie uitvoeren om alle opgegeven telefoonnummers te controleren.

3.3 Randapparatuur

Er verandert ook niets binnen uw telecomomgeving en u hoeft geen investeringen te doen voor uw apparatuur. Via Carrier Preselectie wordt voor elk uitgaand gesprek automatisch de code 1611 van Tele2 geplaatst en verlopen de gesprekken via het Tele2 netwerk.

3.4 Kostenregistratiesysteem

Voor bedrijven die zelf een kostenregistratiesysteem onderhouden, is het belangrijk te weten dat Tele2 alleen kostenregistratiesystemen ondersteunt die werken op basis van tijd. Het kostenregistratiesysteem van de klant dient hierbij zelf via de telefooncentrale te registreren of een gesprek tot stand is gekomen. Tele2 genereert geen (in-band) pulse of tone die voor een kostenregistratiesysteem kunnen worden gebruikt.

3.5 Piek- en daluren

Tele2 hanteert piekuren op werkdagen van 08.00 tot 20.00 uur. Daluren zijn de overige uren van 20.00 tot 08.00 uur, in de weekeinden en op officiële feestdagen.

4 ADDITIONELE DIENSTEN

Standaarddiensten die vanuit het publieke telefonienetwerk worden geleverd, zoals doorschakelen bij bezet, doorschakelen bij geen gehoor, voicemail of nummerweergave, blijven beschikbaar bij het gebruik van de dienst Business Telephony. Voor de functionaliteit doorschakelen dient u de code 1611 worden ingetoetst voor het telefoonnummer waar naar moet worden doorgeschakeld.

Business Telephony van Tele2 heeft niet de beschikking over diensten kostenregistratie op basis van pulsen (Advice of Charge) en terugbellen bij bezet (*5).

4.1 Mijn Tele2 Zakelijk

'Mijn Tele2 Zakelijk' is standaard onderdeel van onze dienstverlening. 'Mijn Tele2 Zakelijk' is een afgeschermd omgeving waar u online uw elektronische facturen van de laatste 12 maanden kunt bekijken.

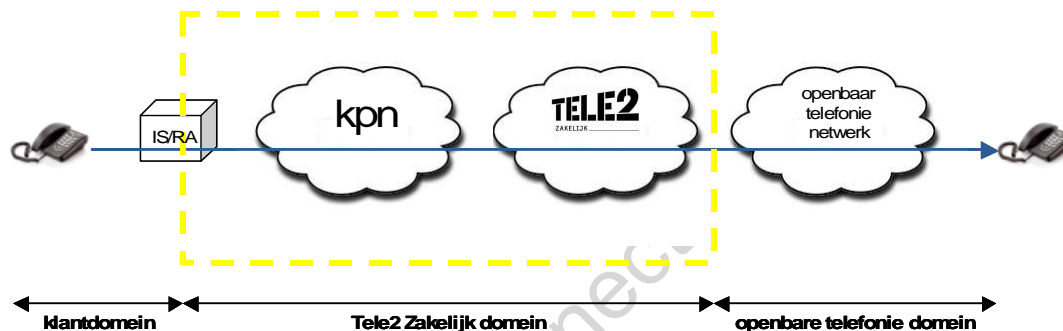
Maakt u gebruik van telefonie van Tele2, dan kunt u op 'Mijn Tele2 Zakelijk' ook de Call Detail Records (Call Viewer) naslaan. Zo heeft u op detailniveau inzicht in alle belgegevens zoals gebelde nummers, kosten, verkeerstype en gespreksduur. U kunt die informatie exporteren naar CSV of Excel voor eigen rapportages, zoals kostenoverzichten per vestiging of zelfs per afdeling.

'Mijn Tele2 Zakelijk' is met een persoonlijke login toegankelijk op <https://mijn.tele2zakelijk.nl>.

5 DOMEIN VAN DE DIENST

De dienst Business Telephony van Tele2 maakt gebruik van Carrier Preselect. Hiermee verloopt automatisch al uw telefonieverkeer via het Tele2 netwerk. De dienst wordt aangeboden in combinatie met aansluitingen op basis van PSTN (analog) en ISDN (van ISDN2 tot en met ISDN30).

Onderstaand figuur geeft een weergave van het domein van de dienst Vaste Telefoonie weer.



De verantwoordelijkheid van Tele2 voor de dienst strekt zich uit zoals beschreven in dit document.

De dienst wordt afgeleverd op het IS/RA-punt bij de klant die zelf dienst te voorzien in de benodigde telefonie-infrastructuur en randapparatuur achter dit IS/RA-punt.

Tele2 zal alle problemen en/of storingen in de dienst oplossen conform de overeengekomen service niveaus zoals in dit document beschreven.

6 LEVERING EN ACCEPTATIE VAN DE DIENST

Na acceptatie van de order door Tele2 wordt begonnen met de voorbereiding en de activering van de dienst. Voorwaarde voor acceptatie van de order is dat het bestelformulier correct en volledig is ingevuld.

Voor 95% van de activeringen die Tele2 verzorgt, geldt dat deze binnen 13 werkdagen worden uitgevoerd.

6.1 Procedure

De oplevering van de dienst Business Telephony verloopt als volgt:

1. Tele2 zal de opgegeven telefoonnummers valideren bij KPN. Hiermee wordt de correcte activering van alle telefoonnummers bespoedigd en wordt voorkomen dat telefoonnummers over het hoofd worden gezien.
2. Vervolgens stuurt Tele2 u een brief met daarin de telefoonnummers die wij zullen activeren voor de dienst Business Telephony. Indien de inhoud van de brief correct is, hoeft u niet te reageren.
3. Tele2 activeert de telefoonnummers en waarna u bent aangesloten op het Tele2 netwerk.
4. Na een succesvolle activering stuurt Tele2 u een welkomstbrief. Vanaf deze activeringsdatum start Tele2 ook de facturatie voor de telefoongesprekken.

Vanaf het moment dat de dienst geactiveerd is, wordt de operationele ondersteuning geleverd door de afdeling klantenservice van Tele2.

7 TARIEFSTRUCTUUR

7.1 Contractduur

Contracten voor Business Telephony worden afgesloten voor onbepaalde tijd. Als u echter een contract voor bepaalde tijd (langer dan 1 jaar) afsluit, hanteert Tele2 aantrekkelijke voorwaarden. Uw accountmanager kan u informeren over de mogelijkheden.

7.2 Tarieven

De dienst Business Telephony heeft geen eenmalige of maandelijkse tarieven, maar alleen gesprekstarieven. De gesprekskosten bestaan uit een starttarief en een minuuttarief. Deze tarieven staan op de aparte tarievenlijst voor Business Telephony die beschikbaar is op de website van Tele2 (www.tele2.nl/zakelijk) en verkrijgbaar is via uw accountmanager. Tarieven staan vermeld in euro's per minuut maar worden berekend per seconde.

7.3 Factuur

Tele2 factureert één keer per maand voor de afgenomen diensten. De eerste factuur wordt verzonden nadat de dienst is opgeleverd en bevat de gesprekskosten over de eerste periode dat de dienst in gebruik is.

De factuur voor de dienst bestaat uit het verschuldigde totaalbedrag en een specificatie van de kosten per locatie en bestemming.

Een goed inzicht in het telefoonverkeer en het managen hiervan is voor veel bedrijven van essentieel belang. Tele2 verstrekt daarom aanvullend op de factuur kosteloos een gedetailleerd rekeningoverzicht (Customer Management Report) met de volgende specificaties:

- gesprekken langer dan 10 minuten;
- gesprekken duurder dan € 5,-;
- overzicht van meest gebelde telefoonnummers;
- gesprekken per land;
- gespreksspecificatie (per vestiging en telefoonnummer).

Deze overzichten ontvangt u per post en zijn tevens elektronisch beschikbaar via de beveiligde website van Tele2. U ontvangt hiervoor in de maand na activatie een handleiding, gebruikersnaam en wachtwoord.