

KPN EEN

Dienstbeschrijving

Inhoud

1	KPN EEN	4
	MKB Internet	5
	MKB Connexx Voice	5
	MKB Mobiel	5
	MKB TV	5
2	KPN EEN Modules	5
3	Installatie en service	6
	Installatie	6
	Service	6
	Storingen	7
	Wijzigingen	8
4	Jouw contract	9
	Flexibel toevoegen en verwijderen	9
	Opzeggen	9
	Verhuizen	9
	Overzetten van bestaande producten	9
	Contractovername	10
	Facturatie	10

5	Tarieven Voorwaarden	11
	Tarieven	11
	Voorwaarden	11
6	Meer informatie	12

1 KPN EEN

Door KPN EEN af te nemen ga je met KPN een mantelovereenkomst aan voor het afnemen van telecommunicatiediensten. Binnen deze zogeheten mantel kun je naar wens Internet, Mobiel, Vast Bellen en TV afnemen¹. KPN EEN is zo gebouwd dat je producten naadloos samenwerken en elkaar versterken. Je telefonieapplicaties werken naadloos samen op al je devices, je kunt je vaste en mobiele telefonie integreren via ons Cloudtelefonie platform, en naar wens veiligheidsoplossingen uit het netwerk combineren met Endpoint Protection. Vanuit KPN ontvang je elke maand een factuur voor al je KPN EEN-diensten. KPN EEN is flexibel, je kunt naar wens op- en afschalen, waarbij een maximum geldt van 25% binnen elke productcategorie.

Bij KPN streven we ernaar dat je altijd in bedrijf bent. Ons betrouwbare netwerk heeft zich de afgelopen jaren ruimschoots bewezen als ideale drager voor al je bedrijfsapplicaties. Mocht het voorkomen dat je toch een storing hebt, dan biedt KPN je in de vorm van 4G Back-Up een oplossing om toch te kunnen blijven internetten. Vervolgens gaat KPN aan het werk om je storing zo snel mogelijk op te lossen. Hierbij hanteren wij de norm dat elke storing binnen maximaal 8 kantooruren wordt opgelost. Indien je ook buiten kantooruren geholpen wil worden, dan kun je onze Premium-service afnemen.

¹Voor meer informatie over deze diensten kun je de respectieve dienstbeschrijvingen raadplegen. Deze kun je altijd telefonisch opvragen via het gratis nummer 0800-0403. Wij helpen je graag.

2 KPN EEN Modules

MKB Internet

Alle internetdiensten binnen KPN EEN worden je aangeboden via het betrouwbare zakelijke netwerk van KPN. Bij KPN EEN krijg je altijd minimaal 1 vast IP-adres, tot 8 adressen zijn kosteloos, maar dienen wel onderbouwd te worden. Binnen Zakelijk Internet kun je kosteloos beschikken over Extra Veilig Internet en 4G Back-Up. Daarnaast kun je als betaalde optie pinnen over IP afnemen.

MKB Connex Voice

Connex Voice is de vaste-telefonie-cloud-oplossing van KPN. Met Connex Voice heb je geen fysieke telefooncentrale meer nodig; alle functionaliteit wordt vanuit de Cloud geleverd over je vaste internetverbinding. Connex Voice is modulair opgezet, waardoor je als klant zelf kunt bepalen welke functies en tooling je allemaal gebruikt. Zo is Connex Voice geschikt voor simpele 1-op-1-communicatie, maar kan naar wens uitgebreid worden tot een volwaardige callcenter-oplossing. Bovendien heb je de optie om voor een vast bedrag per maand onbeperkt vanuit Nederland naar vaste en mobiele Nederlandse, Europese en Noord-Amerikaanse nummers te bellen.

MKB Mobiel

MKB Mobiel van KPN maakt gebruik van het betrouwbare mobiele netwerk van KPN, waardoor je altijd optimaal bereikbaar bent. MKB Mobiel is geschikt voor meerdere devices, waaronder smartphones, tablets of laptops. Met vast-mobiele integratie maak je bovendien je mobiele telefoon onderdeel van de telefooncentrale. Hierdoor kun je het vaste nummer koppelen aan het mobiele nummer en je bereikbaarheid verhogen.

MKB TV

MKB TV is interactieve TV voor zakelijk gebruik. Hiermee kan een kijker tv-kijken, programma's pauzeren, uitzendingen terugkijken en opnemen. Naast het interactieve tv-kijken, biedt deze dienst ook slimme zakelijke functionaliteiten. Hiermee kun je informatie delen met je medewerkers of klanten via een informatiepagina, een videopagina of een lichtkrant.

3 Installatie en service

KPN vindt het belangrijk dat jij als ondernemer altijd in bedrijf blijft. Deze continuïteit willen wij waarborgen door een zorgeloos oplevertraject en een excellente service. Om dit waar te kunnen maken kun je de volgende zaken verwachten:

Installatie

Na jouw akkoord op de offerte maken wij een afspraak voor de installatie. Nadat de monteur KPN EEN heeft geïnstalleerd, vragen wij jou een Protocol van Oplevering (POC) te ondertekenen. Na ondertekening van het POC brengen wij jou de kosten in rekening en ontvang je maandelijks een factuur. De garantietermijn op de installatie is 3 maanden. Indien levering op verschillende momenten plaatsvindt, ontvang je per gedeelte een Protocol van Oplevering. Om je optimaal te ontzorgen kun je tijdens de levering gebruik maken van een klantorder-regisseur en verkrijg je een technische vooropname.

Klantorder-regisseur

Bij veel providers verloopt het oplevertraject uiterst moeizaam. Je hebt een agent aan de lijn gehad en je order geplaatst, maar hoe nu verder? Organisaties zijn vaak versplinterd, en voor je het weet ben je hele middagen in gesprek met verschillende servicedesks. KPN is van mening dat wij je juist tijdens de oplevering moeten ontzorgen, en stelt daarom ook voor elke oplevering een klantorder-regisseur (KOR) aan. De KOR is je enige contactpersoon tijdens de volledige levering en staat gedurende het oplevertraject binnen kantooruren altijd tot jouw beschikking.

Technische vooropname

In business blijven is cruciaal voor elke ondernemer, ook voor jou. Het is gebleken dat het lastig is om tijdens een verkoopgesprek exact in te schatten wat je wél en níet nodig hebt. Daarom kiest KPN ervoor, afhankelijk van de dienst, om bij een nieuwe levering een technische vooropname (TVO) te doen. Tijdens de technische vooropname komt een technische expert bij je langs om aan de hand van de reeds geplaatste order jouw exacte wensen door te spreken. Tijdens de TVO wordt bekeken of de locatie van jouw bedrijf voldoet aan de juiste randvoorwaarden om over te gaan tot levering. Daarnaast zal onze expert samen met jou het nummerplan invullen.

Service

Voor KPN EEN is de Business Servicedesk (via het gratis nummer 0800-0403) beschikbaar voor al je vragen, wijzigingen en storingen. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week voor jou bereikbaar.

Storingen

Hoewel KPN er naar streeft jou te allen tijde te laten profiteren van ons betrouwbare netwerk, kan het zijn dat er een storing optreedt. Mocht er toch een verstoring plaatsvinden, dan kun je deze telefonisch melden. Bel gratis 0800-0403. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Binnen KPN EEN garanderen wij dat elke major storing binnen 8 kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur) wordt opgelost. Tegen meerprijs kun je een premium servicelevel afnemen, waardoor je een hogere beschikbaarheidsgarantie hebt en ook buiten kantooruren binnen 8 klokuren geholpen wordt. De onderstaande tabel bevat de oplostijden en beschikbaarheidsgarantie per servicelevel.

SLA*	Herstelgarantie	Beschikbaarheidsgarantie
Standaard	< 8 kantooruren	99,6%
Premium	< 8 klokuren	99,6%

* De herstelgarantie die je kiest is van toepassing op de modules MKB Internet, Vast Bellen en TV. Op MKB Mobiel geeft KPN in alle gevallen een best-effort-garantie.

Met de beschikbaarheidsgarantie geven wij met een percentage aan welke beschikbaarheid van je verbinding wij garanderen. Een verbinding kan niet beschikbaar zijn door storingen of geplande werkzaamheden ('s nachts) aan het netwerk. Met een beschikbaarheidsgarantie van 99,6% betekent dit dat je $(99,6\% \times 365 \text{ dagen})$ met een gegarandeerd minimum van 363,54 dagen van het jaar beschikt over je verbinding.

Wij herstellen de storing conform het overeengekomen servicelevel 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 je de storingsopheffing gereedmelden. De hersteltijd is niet meer van toepassing indien een afspraak is gemaakt over uitstel van de herstelwerkzaamheden. Wachtijd op jouw informatie of medewerking om de storing op te lossen, tellen we niet mee bij het berekenen van de hersteltijd. Als we jou niet kunnen bereiken, telt het moment dat wij geprobeerd hebben jou te bereiken als eindtijd.

De herstelgaranties zoals hierboven beschreven gelden voor verstoringen waarbij je geen gebruik kunt maken van onze diensten. In het geval van hinder (o.a. slechte of trage verbinding) geldt een best-effort-herstelgarantie. Dit betekent dat onze medewerkers weliswaar zo snel mogelijk je probleem zullen verhelpen, maar dat de termijn waarbinnen de reactie en oplossing wordt geboden kan variëren. Ook herstellen wij de storing alleen binnen kantooruren. Dit geldt ook voor defecte hardware t.b.v. het gebruik van Connexx Voice en TV.

In geval van overmacht/calamiteit is KPN niet gebonden aan hieronder gedefinieerde herstelgaranties. 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.

Wijzigingen

Aan wijzigingen zijn kosten verbonden.

De verwerkingstijd van wijzigingen na ontvangst van jouw opdracht hangt af van de opdracht:

- Standaardwijziging zonder extra licenties en/of hardware: volgende werkdag
 - o Bijvoorbeeld: het verwijderen van een gebruikersprofiel
- Standaardwijziging met extra licenties, zonder hardware: 2 werkdagen
 - o Bijvoorbeeld: het toevoegen van een gebruikersprofiel
- Standaardwijziging met extra licentie en hardware: 5 werkdagen
 - o Bijvoorbeeld: het toevoegen van een gebruikersprofiel met een IP-toestel
- Extra hardware zonder licenties: 5 werkdagen
 - o Bijvoorbeeld: het bestellen van een (defect) IP-toestel

4 Jouw contract

Flexibel toevoegen en verwijderen

Binnen KPN EEN kun je naar wens producten toevoegen. Daarnaast kun je tot maximaal 25% van jouw afname op jaarbasis opzeggen of omzetten naar een profiel met een lager maandbedrag². Het minimumaantal profielen dat je af dient te nemen is 1. Alle gebruikers- en groepsopties zijn maandelijks 100% toe te voegen of te verwijderen. Je betaalt voor alle profielen tot en met de laatste dag van de maand die volgt op de maand waarin je opzegt. Het jaar begint op de ingangsdatum van het contract. In het 2e of 3e jaar van het contract hanteren we het aantal gebruikersprofielen op de 1e dag van het jaar als startpunt. Indien je meer dan 25% van je gebruikersprofielen verwijdert, betaal je hiervoor een afkoopsom.

Opzeggen

De looptijd van KPN EEN is afhankelijk van de door jou gekozen contractduur (24 of 36 maanden). Beëindiging van de overeenkomst dient te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode, telefonisch via 0800-0403. Na afloop van de contractduur kun je maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengen wij je een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengen wij in 1 keer in rekening.

Verhuizen

Je kunt KPN EEN 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 je in hetzelfde netnummergebied blijft, kun je je telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijg je nieuwe nummers. Als je een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kun je je telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. Wij brengen kosten voor de verhuizing in rekening. De Business Servicedesk adviseert jou hierover en stuurt jou een offerte.

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

- Als je 1 van onze andere zakelijke producten bestelt voor zowel vast als mobiel dan brengen wij geen afkoopsom in rekening
- Kies je niet voor 1 van de andere zakelijke producten dan brengen wij de afkoopsom in rekening

Overzetten van bestaande producten

Indien je al producten bij ons hebt, dan is het onder speciale voorwaarden mogelijk deze over te laten zetten naar KPN EEN. Voor meer informatie kun je met ons contact opnemen.

² Uitgezonderd hiervan zijn mobiele abonnementen met toestel. Omdat het bedrag voor jouw toestel verwerkt is in het maandelijkse abonnementsbedrag, rekent KPN binnen contracttermijn hiervoor altijd een afkoopsom.

Contractovername

Het is mogelijk om je contract over te zetten naar een andere contractant. Dit kan alleen indien de aansluiting op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername brengen wij in rekening bij de nieuwe contractant. Je 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 levering ontvang je een factuur met de eenmalige kosten voor de installatie en je maandelijkse kosten. Je ontvangt maandelijks een factuur via e-mail met daarop:

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

Indien je vragen hebt over de facturering kun je terecht op kpn.com/zakelijkefactuur

MijnKPN Insight biedt je de volgende mogelijkheden:

- Het inzien van je factuur
- Rapportages over verbruikskosten uitdraaien

Deze omgeving kun je eenvoudig aanpassen aan jouw wensen. Tijdens de installatie van KPN EEN ontvang je automatisch je inloggegevens. Wij activeren je account nadat je je 1e factuur hebt ontvangen.

5 Tarieven Voorwaarden

Tarieven

KPN EEN is opgebouwd uit componenten, opties en verbruik. Op componenten en opties zijn maandelijkse of eenmalige kosten van toepassing, of beide. Verbruikskosten worden altijd maandelijks in rekening gebracht.

- kpn.com/kpneen
- De tarieven vind je onder het tabblad 'Tarieven'
- Indien je belt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers, dan brengen wij deze kosten apart in rekening
- Indien je 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

Voor KPN EEN gelden de specifieke voorwaarden zoals beschreven in de offerte. Daarnaast gelden de volgende voorwaarden, afhankelijk van de oplossingen die je afneemt.

- Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN
- Algemene Voorwaarden Mobiele Telecommunicatiediensten
- Algemene Voorwaarden Elektronische Communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Elektronische Communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijk Mobiel
- Aanvullende Voorwaarden KPN EEN MKB TV (zoals opgenomen in de dienstbeschrijving KPN EEN MKB TV)
- Aanvullende Voorwaarden voor Zakelijke Datadiensten
- Aanvullende Voorwaarden Mobile Device Manager
- Aanvullende Gebruiksvoorwaarden voor Online Microsoft Diensten
- Aanvullende Voorwaarden Roam like Home

Deze voorwaarden zijn te vinden op kpn.com/allevoorwaarden

Meer informatie

Wil je meer informatie over KPN EEN of wil je een bestelling plaatsen? Neem dat contact op met de Business Servicedesk via het gratis nummer 0800-0403. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Ook is het mogelijk via kpn.com/kpneen een afspraak te maken met een specialist. Je ontvangt altijd een offerte met daarin onder andere de verwachte levertijd.

Disclaimer

Bij het samenstellen van dit document is de grootste zorg besteed aan de juistheid van de hierin opgenomen informatie. KPN kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele onjuiste informatie verstrekt via dit document.

Vertrouwelijkheid

Dit document bevat vertrouwelijke informatie van KPN. Dit document, of onderdeel ervan, mag niet buiten je organisatie verspreid worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KPN.

Copyright

Niets uit dit document mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van KPN verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, offset, fotokopie of microfilm of in enige digitale, elektronische, optische of andere vorm of (en dit geldt zo nodig in aanvulling op het auteursrecht) gereproduceerd worden ten behoeve van een onderneming, organisatie of instelling of voor eigen oefening, studie of gebruik.

Wijzigingen en zetfouten voorbehouden.