



WilroffReitsma

Haarlemmerstraatweg 111
1165 MK Halfweg

Satelliet 7
3824 MT Amersfoort

Tel: +31 20 40 77 700
www.wilroffreitsma.nl

Kvk: 34067050

BTW: NL 8035 25 928.B01

IBAN: NL 39 ABNA 0643 248 277

KPN ÉÉN Dienstbeschrijving

WilroffReitsma B.V.
20220211rle

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	2
2	Dit is KPN ÉÉN	3
2.1	Beter bereikbaar	3
2.2	Optimale samenwerking	3
2.3	Flexibele oplossing	3
2.4	Klaar voor de toekomst	3
2.5	Totaalcommunicatie	3
3	De modules	4
3.1	Vast internet	4
3.2	Vast bellen	4
3.2.1	Bedrijf Connect	4
3.3	Mobiel bellen en internet	4
3.4	Office 365	5
4	De afspraken	5
4.1	Installatie	5
4.2	Service	5
4.3	Opzeggen	5
4.4	Verhuizen	5
4.5	Overzetten van bestaande diensten	6
4.6	Contractovername	6
4.7	Facturatie	6
4.8	De online facturomgeving	7
5	Tarieven en voorwaarden	7
5.1	Voorwaarden	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
6	Appendix A	8

2 Dit is KPN ÉÉN

Het aantal mogelijkheden voor interactie en communicatie groeit: chat, video-conferenzen, telefonie - vast en mobiel - of online samenwerken aan één document. Bovendien vloeien communicatiekanalen steeds meer in elkaar over. Denk aan een videovergadering waarin deelnemers direct online 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 inzichtelijk. 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 flexibelere communicatie en betere bereikbaarheid.

Deze oplossing is geschikt voor bedrijven van 1 tot 150 medewerkers. KPN ÉÉN is een integrale oplossing voor uw ICT-omgeving. Een oplossing die bovendien makkelijk schaalbaar en centraal beheersbaar is tegen een vast bedrag per maand.

2.1 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 Mijn gesprekken-app op uw smartphone.

2.2 Optimale samenwerking

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

2.3 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.

2.4 Klaar voor de toekomst

Het platform van KPN ÉÉN wordt continu geüpdatet en er worden regelmatig nieuwe functionaliteiten toegevoegd. Zo maakt u altijd gebruik van de laatste softwareversie en nieuwste mogelijkheden.

2.5 Totaalcommunicatie

KPN ÉÉN maakt het mogelijk om naar eigen wens één of meerdere modules uit de dienst 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 bij uw Excellence business partner. Wij helpen u graag.

3 De modules

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 bij ons opvragen.

3.1 Vast internet

Alle Internetdiensten binnen KPN ÉÉN worden aangeboden via het betrouwbare zakelijke internet van KPN. De internetdienst is los te bestellen of als onderdeel van uw complete KPN ÉÉN-oplossing.

Als onderdeel van Vast Internet kunt u kiezen voor Zakelijk Pinnen. Hiermee 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

Ook kunt u kiezen voor de module IP-VPN. Dit maakt het mogelijk om twee of meer bedrijfsvestigingen onderling veilig te verbinden en/of thuiswerkers veilig toegang te geven tot uw bedrijfsnetwerk. Hierdoor kunnen medewerkers zonder zorgen samenwerken en gebruikmaken van centrale bestanden, applicaties en systemen. Daarnaast is het mogelijk om het internetverkeer veilig te beheren via een beheerde firewall.

3.2 Vast bellen

U heeft 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.

3.2.1 Bedrijf Connect

Bedrijf Connect is onderdeel van KPN EEN Vast Bellen en verbindt een lokale telefooncentrale (PABX) over IP. Bedrijf Connect sluit de telefooncentrale op uw locatie aan op het wereldwijde telefonienetwerk via een SIP trunk over een IP-dataverbinding. Binnen de trunk bestelt u spraakkanalen, welke gelijk staan aan het aantal gelijktijdige telefoongesprekken.

3.3 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 en kan het vaste nummer gekoppeld

worden aan het mobiele nummer. Hiervoor biedt KPN ÉÉN twee verschillende opties; Vamo (vast-mobiel integratie) en Anywhere (software integratie). In appendix A worden de verschillen uitgelegd.

3.4 Office 365

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, maar werkt u volledig in de cloud.

4 De 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.

4.1 Installatie

Na het 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. Als de levering op verschillende momenten plaatsvindt, ontvangt u per gedeelte een bevestiging van levering. Voor verdere informatie hierover verwijzen wij naar de bijlage “KPN ÉÉN Leveringsvoorwaarden.”

4.2 Service

WilroffReitsma is als gerenommeerd partner van KPN beschikbaar voor alle vragen, wijzigingen en storingen. Wij voeren een uitgebreid dienstverleningspakket waarin alle diensten en SLA's rondom telecombeheer worden beschreven. Wanneer het nodig is dat er een monteur op locatie werkzaamheden uitvoert, dan plannen wij hiervoor een afspraak met u in. Voor verdere informatie hierover verwijzen wij naar de bijlage “WilroffReitsma Telecomdienstverlening basisbeheer of vast-mobielbeheer”

4.3 Opzeggen

De looptijd van KPN ÉÉN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode. 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 een keer in rekening.

4.4 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- en Servicedesk adviseren u graag.

Wanneer het, binnen uw contracttermijn, niet mogelijk is KPN ÉÉN op uw nieuwe locatie te installeren, bijvoorbeeld 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 normale afkoopsom in rekening.

4.5 Overzetten van bestaande diensten

Indien u reeds bestaande diensten en/of producten bij ons heeft, is het onder speciale voorwaarden mogelijk deze over te laten zetten naar KPN ÉÉN. Voor meer informatie kunt u met ons contact opnemen.

4.6 Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant als de aansluiting van KPN ÉÉN op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername worden in rekening gebracht 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. Kijk op <https://www.kpn.com/zakelijk/service/contractovername.htm> voor meer informatie.

4.7 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 onbepaald bellen en sms'en vallen van de voorgaande maand;
- eventuele kosten van op uw verzoek door ons uitgevoerde wijzigingen;

WilroffReitsma stelt één gezamenlijke factuur op waarop zowel de kosten van KPN ÉÉN als de kosten voor onze additionele diensten staan vermeld. Betaling gaat via automatische incasso.

Wij zorgen ervoor dat het verschuldigde bedrag voor KPN ÉÉN (incl. BTW) aan KPN wordt betaald. Reden hiervoor is dat wetgeving voorschrijft dat alleen diegene die het product maakt/de dienst levert een factuur mag uitreiken en daarover ook de BTW afdraagt.

Voor uw financiële administratie is het nodig de BTW-bedragen van zowel de originele KPN ÉÉN-factuur als de BTW-specificaties op de gezamenlijke WilroffReitsma-factuur te verwerken.

Als u vragen hebt over de facturering kunt bij onze terecht bij onze Servicedesk of op: [Uitleg over uw zakelijke factuur | KPN Zakelijk](#)

4.8 De online facturomgeving

Mijn KPN Insight biedt de volgende mogelijkheden:

- Het inzien van een kopiefactuur;
- Top x rapportages over verbruikskosten bekijken.
- Aanmaken en beheren van kostenplaatsen (optioneel)
- Reporting; zelf maken van rapporten (optioneel)

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 eerste factuur hebt ontvangen.

5 Tarieven en voorwaarden

Kijk voor de actuele gesprekstarieven van KPN ÉÉN op:

- [Tarieven vaste telefonie voor Vast bellen | KPN Zakelijk](#);
- de tarieven vindt u onder het tabblad 'KPN EEN MKB tarieven';
- indien u belt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers brengen we deze kosten apart in rekening;
- indien u belt naar internationale nummers brengen wij de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast worden ook de kosten voor het 'gebeld worden' in buitenland in rekening

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 <https://www.kpn.com/allevoorwaarden>

6 Appendix A

Vast-mobiel integratie (VaMo)

VaMo integratie integreert uw mobiele toestel op netwerkniveau met uw telefooncentrale. Zo wordt elk gesprek automatisch via de telefooncentrale afgehandeld. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van uw telefooncentrale.

U bent op één enkel telefoonnummer bereikbaar, zowel voor vast als mobiel en u heeft de keuze om via één vast nummer uit te bellen. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).

Bellen

Gesprekken die worden gemaakt met het mobiele toestel worden automatisch via de telefooncentrale afgehandeld. Zo weten uw collega's of u aan het bellen bent. Tevens kunt u bepalen welk nummer getoond wordt: uw mobiele nummer of uw vaste nummer. Dit kunt u zelf instellen via de MijnGesprek App. Ook verkorte interne nummers zijn direct aankiesbaar.

Gebeld worden

Oproepen op uw nummers (zowel verkort, vast als mobiel) worden op dezelfde manier door de telefooncentrale gerouteerd. Doorschakelingen naar voicemail, afdeling of receptie gelden voor alle nummers. Uw vaste en mobiele toestel zullen beide overgaan bij een oproep naar één van uw nummers.

Voicemail

U heeft één voicemail voor zowel uw vaste als mobiele toestel. Er zijn twee manieren om toegang te verkrijgen tot uw voicemailberichten:

- Ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemail-box, zodat u deze via de telefoon kunt afluisteren via 1233 of via de MijnGesprek App.
- Van elk ingesproken bericht kan een kopie worden verzonden naar een in te stellen e-mailadres. Deze audio bestanden kunt afluisteren binnen uw e-mailprogramma, ook op de smartphone.

Goed om te weten!

- Indien u wordt gebeld op uw mobiele nummer, dan rinkelt altijd uw vaste toestel mee.
- Indien u wordt gebeld en uw vaste- en mobiele toestel rinkelen, waarbij u opneemt met het vaste toestel, dan registreert uw mobiele toestel een gemist gesprek en vice versa.
- Bij een gemiste oproep op uw mobiele nummer, worden geen SMS berichten gestuurd met informatie over het gemiste gesprek. Ook ontvangt u geen SMS omtrent een nieuw voicemail bericht.
- Zowel uw vaste als mobiele toestel volgen de instellingen voor het doorschakelen op de telefooncentrale. Indien u op uw mobiele nummer wordt gebeld, dan wordt dit gesprek bijvoorbeeld doorgeschakeld naar de receptie, een collega of voicemail.

Anywhere (Software integratie)

Anywhere integreert uw mobiele toestel op softwareniveau met uw telefooncentrale. U bent met uw vaste en mobiele toestel via één enkel telefoonnummer bereikbaar. De telefooncentrale zorgt ervoor dat uw mobiele telefoon ook overgaat op het moment dat u op uw verkorte of vaste nummer wordt gebeld. Via de app MijnGesprek kunt u kiezen om ook met uw mobiele toestel uit te bellen met uw vaste telefoonnummer. Ook kunt u het algemene telefoonboek van de telefooncentrale inzien.

Bellen

Gesprekken die worden gemaakt met het mobiele toestel worden via het mobiele netwerk afgehandeld. De ontvanger ziet dan uw mobiele nummer. U kunt met uw mobiele toestel via de app MijnGesprek met uw vaste telefoonnummer uitbellen.

Uw mobiele nummer is dan niet zichtbaar. U kunt uw collega's met de app MijnGesprek bellen op hun extensie (verkort intern nummer).

Gebeld worden

Als iemand uw mobiele nummer belt, dan gaat alleen uw mobiele telefoon rinkelen. Mocht u niet opnemen, dan wordt het gesprek verbroken of doorgezet naar voicemail. Wordt u gebeld op uw vaste of verkorte nummer, dan gaan al uw toestellen over. Indien gewenst kunt u het vaste of mobiele toestel (tijdelijk) niet laten mee rinkelen. Mocht u niet opnemen, dan wordt het gesprek afgehandeld volgens de ingestelde doorschakeling op de telefooncentrale.

Voicemail

- U heeft twee voicemail boxen. Eén voor uw vaste- en één voor uw mobiele toestel.
- De voicemails die worden ingesproken vanuit uw vaste telefoonnummer kunt u afluisteren via uw vaste toestel, ontvangen als WAV bestand per e-mail of afluisteren via uw mobiele toestel met de MijnGesprek app. Voicemails die worden ingesproken vanuit uw mobiele nummer kunt u afluisteren door met uw mobiel te bellen naar 1233.

Goed om te weten!

- Indien u wordt gebeld op uw mobiele nummer, dan rinkelt alleen uw mobiele toestel.
- Indien u wordt gebeld op uw vaste telefoonnummer en uw vaste en mobiele toestel rinkelen, waarbij u opneemt met het vaste toestel, dan registreert uw mobiele toestel een gemist gesprek.
- Voicemailmeldingen voor uw mobiele telefoonnummer worden per SMS kenbaar gemaakt.
- Indien u de functie "Niet Storen / Do Not Disturb" aanzet, dan bent u op uw mobiele telefoonnummer nog wel bereikbaar.
- Inkomende oproepen op uw mobiele nummer worden niet door de hosted centrale gerouteerd.