



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

Leveringsvoorwaarden

WilroffReitsma B.V.
22-6-2018

Versie 20180330 RvL

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	2
2	Stappenplan	3
2.1	Aanleveren documenten t.b.v. clean order	3
2.2	Randvoorwaarden lokaal netwerk voor IP-telefonie	3
2.3	Aanleg verbindingen met het KPN ÉÉN-platform	3
2.4	Activatie van KPN ÉÉN	3
2.5	Installatie van nieuwe toestellen	3
2.6	Overzetten vaste telefoonnummers	3
2.7	Overzetten mobiele telefoonnummers	4
2.8	Installeren Zakelijk Office 365 (indien van toepassing)	4
2.9	Activeren Mobile Device Manager (indien van toepassing)	4
3	Installatievereisten en -voorwaarden	4
3.1	Installatievereisten	4
4	Levering	5
4.1	Levertijd	5
4.2	Garantie	5
4.3	Protocol van Oplevering	5
4.4	Vergoeding	5
4.5	Cashback en kortingen	5
5	Specifieke voorwaarden	6
5.1	Facturatie KPN ÉÉN verbinding	6
5.2	Fair use policy	6
5.3	Limietinstellingen in billing/beheerportal	6
6	Aandachtspunten en randvoorwaarden	7
6.1	Aandachtspunten voice (LAN)	7
6.2	Aandachtspunten voice (KPN ÉÉN-verbinding)	7
6.3	Aandachtspunten PABX (KPN ÉÉN-bedrijfconnect)	7
6.4	Aansluiten hardwarecomponenten	7
6.5	Aandachtspunten internet	7
6.6	Aandachtspunten faxen	8

2 Stappenplan

Om de afname van KPN ÉÉN mogelijk te maken gaan wij samen onderstaande stappen doorlopen en dienen aan de navolgende voorwaarden te worden voldaan.

2.1 Aanleveren documenten t.b.v. clean order

Om uw KPN ÉÉN order te kunnen uitvoeren dient de order voorzien te zijn van de juiste aanvullende documentatie. WilroffReitsma kan gedurende het orderproces vragen om de volgende documenten en/of gegevens aan te leveren;

- Gewaarmerkt uittreksel Kamer van Koophandel niet ouder dan 6 maanden waaruit tekenbevoegdheid van en natuurlijk persoon blijkt
- Geldig kopie legitimatiebewijs van tekenbevoegd persoon
- Getekende machtiging leverancier
- Bankrekeningnummer
- Getekende SEPA machtiging t.b.v. automatische incasso
- Getekende KPN orderbevestiging
- Getekende partnerorderbevestiging

2.2 Randvoorwaarden lokaal netwerk voor IP-telefonie

Uw lokale LAN-netwerk moet minimaal Cat5 gecertificeerd zijn. Wij adviseren u dit te controleren en eventueel na te vragen bij uw leverancier.

2.3 Aanleg verbindingen met het KPN ÉÉN-platform

Alle benodigde verbindingen met het KPN ÉÉN-platform worden aangelegd door KPN. Nadat de verbindingen actief zijn, plaatst onze engineer de router om verbinding te maken. Ten behoeve van deze installatie verschaft uw bedrijf onze engineer toegang tot de ruimte waar de apparatuur wordt geplaatst moet worden.

2.4 Activatie van KPN ÉÉN

Zodra de verbinding met het KPN ÉÉN-platform is aangelegd, worden de profielen van de gebruikers, gebruikersopties en groepsopties geactiveerd. Samen met u vullen we het nummerplan in dat nodig is om de telefonische bereikbaarheid van uw bedrijf vorm te geven.

2.5 Installatie van nieuwe toestellen

Onze engineer plaatst de toestellen bij u op locatie (indien mogelijk naast de huidige toestellen). Een korte gebruikerstraining hoort bij deze fase van het project. Daarnaast is er een handleiding voor veelgebruikte functies. Na de training is uw bedrijf zelf verantwoordelijk voor de juiste toepassing van de geplaatste toestellen.

2.6 Overzetten vaste telefoonnummers

Zodra de nieuwe toestellen zijn geplaatst en aangesloten, wordt begonnen met het overzetten van de telefoonnummers. De nummers die u hebt gespecificeerd worden van uw huidige leverancier naar KPN overgezet. Om

ervoor te zorgen dat uw telefonische bereikbaarheid wordt gewaarborgd, stemmen we de datum met u af. Wij regelen alleen het overzetten van het telefoonnummer. U dient zelf uw vaste abonnement op te zeggen bij uw huidige leverancier en u draagt zelf aansprakelijkheid voor alle schade die voortvloeit uit het niet, dan wel niet tijdig opzeggen van uw abonnementen.

2.7 Overzetten mobiele telefoonnummers

Onze engineer neemt nieuwe simkaarten mee voor uw mobiele telefoons. Het moment waarop uw mobiele telefoonnummers worden overgezet naar de nieuwe simkaarten stemmen wij met u af. Op die manier waarborgen wij uw telefonische bereikbaarheid. Wij regelen zowel het overzetten van uw nummer als het opzeggen bij uw oude leverancier.

2.8 Installeren Zakelijk Office 365 (indien van toepassing)

Onze engineer stelt in overleg met u een stappenplan op hoe wij Zakelijk Office 365 binnen uw bedrijf gaan implementeren. Wij regelen het activeren van uw accounts en het overzetten van uw huidige e-mailomgeving naar Zakelijk Office 365, mits uw huidige omgeving ondersteund wordt voor deze oplossing (zie hiervoor de dienstbeschrijving). Deze werkzaamheden worden zo veel mogelijk op afstand uitgevoerd.

2.9 Activeren Mobile Device Manager (indien van toepassing)

U ontvangt de inloggegevens voor de aanvullende modules die u besteld heeft per e-mail.

3 Installatievereisten en -voorwaarden

3.1 Installatievereisten

Niet alle werkzaamheden kunnen vooraf worden ingeschat. WilroffReitsma gaat er vanuit dat de onderstaande werkzaamheden door uzelf worden uitgevoerd of dat wij deze werkzaamheden in overleg met u tegen meerprijs gaan uitvoeren.

- Het aanbrengen en/of herstellen van brandwerende voorzieningen en werkzaamheden aan asbesthoudende materialen;
- het laten uitvoeren van een bodemonderzoek bij het leveren van een glasvezelverbinding (alleen van toepassing in vervuild bodemgebied);
- het (her)aansluiten van niet-KPN-apparatuur;
- het door KPN laten uitvoeren van een nieuwe aansluiting (NLS-1) of het laten uitvoeren van laswerkzaamheden (NLS-2), indien er geen vrij aderparen op het ISRA-punt beschikbaar zijn;
- het aanleggen van voldoende 230V-aansluitpunten met randaarde in de directe nabijheid van de plaats waar de apparatuur wordt gemonteerd. Wij adviseren deze aansluitpunten op een aparte groep aan te sluiten;
- het realiseren van vrij toegankelijke ruimten, (gescheiden) kabelgoten, buizen, inbouwdozen en vloerzuilen van voldoende capaciteit;
- het, indien nodig, leveren en monteren van apparatuur voor het opschonen van een vervuilde netspanning van 230V;

- het aanleggen van een bedrijfsaardpunt. Voor het goed functioneren van bedrijfskritische ICT- apparatuur is een goede bedrijfsaarde noodzakelijk;
- het deïnstalleren/verwijderen en afvoeren van de oude PABX en randapparatuur;
- uitrol en installatie van Zakelijk Office 365 op mobiele apparatuur;
 - voor meerdere installatievereisten en -voorwaarden Zakelijk Office 365 zie hoofdstuk “Aandachtspunten en Randvoorwaarden;”
- uitrol en installatie van uw apparatuur in uw Mobile Device Manager-omgeving.

Uw bedrijf is zelf verantwoordelijk voor de tijdige en juiste uitvoering van de voormelde werkzaamheden. Als maatwerk bij u van toepassing is worden de condities meegeleverd in een aanvullende prijsopgave.

4 Levering

4.1 Levertijd

De levertijd van de aangeboden apparatuur en overige diensten worden in overleg met u vastgesteld. Standaard levertijd bedraagt minimaal acht weken na ontvangst van uw opdracht.

4.2 Garantie

Op geleverde apparatuur wordt conform het bepaalde in de toepasselijke “Algemene Voorwaarden”, gerekend vanaf de levering, gedurende één jaar garantie gegeven, met uitzondering van accupakketten voor de handsets waarop een garantieperiode van drie maanden van toepassing is.

4.3 Protocol van Oplevering

De technische indienststelling van KPN ÉÉN vindt plaats aan de hand van een test en een korte begeleiding door WilroffReitsma, waarna beide partijen het Protocol van Oplevering ondertekenen.

4.4 Vergoeding

KPN is gerechtigd de tarieven te wijzigen conform het bepaalde in de toepasselijke “Algemene Voorwaarden.”

4.5 Cashback en kortingen

Financiële vergoedingen vanuit WilroffReitsma kunnen alleen door middel van een factuur worden voldaan. Indien u niet BTW-plichtig bent, dient u het bedrag excl. BTW aan WilroffReitsma in rekening te brengen. U kunt uw factuur 90 dagen na het activeren/verlengen van de overeenkomst(en) op het betreffende netwerk sturen. Deze ondertekende offerte dient altijd te worden meegezonden met de factuur gericht aan: administratie@wilroffreitsma.nl.

Als een korting op de mobiele abonnementen van toepassing is dan wordt deze achteraf verrekend. Dat wil zeggen dat op de eerste factuur de korting niet zichtbaar is, deze wordt met terugwerkende kracht op de tweede factuur verrekend.

5 Specifieke voorwaarden

5.1 Facturatie KPN ÉÉN verbinding

Zodra de KPN ÉÉN verbinding (koper/fiber) is opgeleverd start de facturatie van deze verbinding. WilroffReitsma zorgt er zoveel mogelijk voor dat het opleveren van de KPN ÉÉN telefonieomgeving aansluit op het opleveren van de KPN ÉÉN verbinding. Het kan echter voorkomen dat hier een tijdsperiode tussen ligt, de abonnementskosten van de KPN ÉÉN verbinding tot aan oplevering van de KPN ÉÉN telefooncentrale worden ook aan de klant doorbelast.

5.2 Fair use policy

Onderstaande Fair Use Policies gelden voor bellen met KPN ÉÉN:

SMS:

Voor onbeperkt sms'en met een mobiel nummer gelden de "Algemene Voorwaarden" van Zakelijk Mobiel; zoals beschreven in artikel 1.7, lid 6 van de Algemene Voorwaarden voor Mobiele Telecommunicatiediensten. Bij constatering van onredelijk gebruik nemen wij contact met u op.

Vast en mobiel bellen:

Voor onbeperkt bellen met een vast of mobiel nummer geldt; Als u over een periode van 3 of meer maanden meer minuten belt dan 4x het gemiddelde van onze gebruikers dan nemen wij contact met u op en doen wij u een ander passend aanbod.

Bellen naar servicenummers:

Als gebeld wordt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers dan worden alleen de kosten voor bellen naar het betaalnummer in rekening gebracht.

Bellen naar het buitenland:

Als gebeld wordt naar internationale nummers dan worden alleen de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening gebracht.

5.3 Limietinstellingen in billing/beheerportal

Via de beheerportal kunnen bellimieten en notificaties ingesteld of verwijderd worden. Hierbij geldt de volgende disclaimer;

De limietwaarschuwingen en blokkeringen binnen de billing portal dienen slechts als hulpmiddel. De getoonde informatie in de billing portal is indicatief en aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend. In verband met het verwerken van de gegevens, kan er vertraging zijn in de weergegeven informatie. Tussen het tijdstip van overschrijding van de limiet en het inwerkingtreden van de limietwaarschuwingen en blokkeringen kan enige tijd liggen. WilroffReitsma aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet juist functioneren van deze service binnen de billing portal en is niet verantwoordelijk voor schade die door gebruik of misbruik van het systeem ontstaat. De klant en/of eindgebruiker is/zijn te allen tijde aansprakelijk voor

de gevolgen en/of consequenties van het overschrijden van de limiet en draagt de kosten voor eventuele meerkosten boven de limiet.

Het is niet toegestaan de door WilroffReitsma uitgegeven accounts te delen met meerdere gebruikers, andere bedrijven en/of entiteiten. WilroffReitsma aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die ontstaat doordat onbevoegden toegang hebben tot het account. WilroffReitsma aanvaardt tevens geen aansprakelijkheid voor schade door misbruik die ontstaat doordat onbevoegden toegang hebben tot het KPN EEN beheer/billing platform via gegevens of systemen van gebruikers van het KPN EEN beheer/billing platform. Klant is verplicht zelf voldoende en passende beveiligingsmaatregelen te nemen.

6 Aandachtspunten en randvoorwaarden

6.1 Aandachtspunten voice (LAN)

Voor de toepassing van Voice over IP is het noodzakelijk dat het LAN QoS (Quality of Service) ondersteunt. Natuurlijk wil WilroffReitsma graag een partner zijn voor de inrichting van het LAN.

6.2 Aandachtspunten voice (KPN ÉÉN-verbinding)

Om gegarandeerde gesprekskwaliteit te kunnen bieden levert WilroffReitsma de KPN ÉÉN-verbinding altijd vanuit de KPN ÉÉN-oplossing i.c.m. een gemanagede router. Voor kleine installaties (tot twee gesprekskanalen) is het mogelijk de gesprekken over een bestaande internetverbinding te leveren. Als u hiervoor kiest kunnen wij geen garanties bieden op zowel de verbinding als de gesprekskwaliteit. Mocht u achteraf alsnog willen overstappen op een gemanagede verbinding dan is dat op uw verzoek altijd mogelijk. Wij zullen op dat moment de leveringstarieven en levertijden (ca. acht weken) met u doornemen.

6.3 Aandachtspunten PABX (KPN ÉÉN-bedrijfconnect)

Bij de KPN ÉÉN dienst Bedrijfconnect levert WilroffReitsma de verbinding op tot aan het koppelvlak op de Session Border Controller (SBC). WilroffReitsma voert geen aanpassing uit op de PABX van de klant. Dit betekent dat het moment van overgang van ISDN naar SIP (porteermoment) altijd een PABX beheerder van klant aanwezig moet zijn om mogelijke configuratiewijzigingen op de PABX door te kunnen voeren.

6.4 Aansluiten hardwarecomponenten

Bij de installatiekosten voor het aansluiten van de hardwarecomponenten is uitgegaan van een maximum lengte van 1,5 meter tot het aansluitpunt. Indien de afstand groter is, brengen wij meerwerk in rekening.

6.5 Aandachtspunten internet

Bij uw KPN ÉÉN-oplossing kunt u ook een internetverbinding afnemen. De internetverbinding staat vanuit veiligheidsoverwegingen standaard voor inkomend internetverkeer dicht (poort 25 (SMTP) wordt om veiligheidsredenen

niet open gezet). Dit houdt in dat u wel naar het internet kunt vanuit uw netwerk, maar dat er vanuit het internet geen toegang tot uw netwerk is.

Om applicaties vanuit het internet op uw bedrijfsnetwerk mogelijk te maken, moeten er poorten vanuit het internet naar uw bedrijfsapplicatie opengezet gaan worden (port forwarding). Bijvoorbeeld: u gebruikt uw eigen webserver die vanuit het internet bereikbaar moet zijn. Hiervoor is het nodig poort 80 (http) open te zetten naar uw webserver. Het openen van poorten geschiedt uitsluitend in opdracht van en op risico van de opdrachtgever. Aanvragen voor port forwarding kunt u per e-mail doorgeven. U dient hierbij aan te geven welke poort met welk protocol naar welk host-adres moet worden vrijgegeven. Bijvoorbeeld: webserverpoort 80, tcp-host: 192.168.0.200. Aan het open- en dichtzetten van poorten zijn na oplevering eenmalige kosten verbonden.

De installatie van de internetverbinding gaat tot aan de router. Neem voor het aanpassen van applicaties die gebruikmaken van deze verbinding contact op met uw systeembeheerder of met WilroffReitsma. Het is raadzaam dat uw beheerder aanwezig is tijdens de installatie van KPN ÉÉN. Dit om de applicaties te testen en om gezamenlijk te bepalen welke poorten (zie boven) er opengezet moeten worden.

6.6 Aandachtspunten faxen

Voor binnenkomende faxen kan fax to email worden geconfigureerd. Indien men ook uitgaand wil faxen, zal een aparte analoge lijn beschikbaar moeten zijn. KPN ÉÉN ondersteunt geen uitgaand faxverkeer.