

Dienstbeschrijving

Business Mobile

Ready?



vodafone
business

Inhoud

1. Business Mobile	3
1.1 Algemene beschrijving	3
1.2 Onderdelen en onderlinge relatie	3
2. ONDERDELEN VAN BUSINESS MOBILE	4
2.1 Voice & data	4
2.1.1 Voice & data – Business Mobile 10GB, 25GB en Onbeperkt GB	5
2.2 Data only	6
2.2.1 Data only – voor Business Mobile 10GB, 25GB en Onbeperkt GB	6
2.3 Voicemail	7
2.4 World upgrades	7
2.5 SIM	8
2.6 Telefoonnummers	9
2.7 Helpdesk	9
2.8 My Vodafone	9
3. STANDAARD WIJZIGINGSVERZOEKEN	10
4. SERVICE LEVELS	11
4.1 Doel	11
4.2 Inhoud	11
4.2.1 Aanspreekpunt	11
4.2.2 Projecten en activiteiten van Klant	11
4.3 Service levels	11
4.3.1 Classificatie van Incidenten	11
4.3.2 Service Levels voor beschikbaarheid	12
4.3.3 Overige diensts specifieke Service Levels in Nederland	13
5. AANVULLINGEN OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN	14

1. Business Mobile

1.1 Algemene beschrijving

Business Mobile is een zakelijke mobiele Dienst waarmee Klant mobiel kan bellen, gebeld kan worden en mobiel data kan gebruiken. Business Mobile geeft Klant de mogelijkheid om binnen de Zone EU (als bedoeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad) gebruik te maken van onbeperkt bellen, sms'en en gebruik te maken van internet door middel van gedeeld datagedeelte of onbeperkt data. Hierop is de Acceptable & Fair Use Policy (AFUP) van Leverancier van toepassing.

1.2 Onderdelen en onderlinge relatie

Hieronder staat beschreven of de onderdelen een standaard onderdeel van Business Mobile zijn of dat deze optioneel zijn.

Naam onderdelen	Standaard of Optioneel
Voice & data	Standaard
Data only	Optioneel
Voicemail	Standaard
World permanent upgrade voice	Optioneel
World daily upgrade voice en data	Standaard
SIM	Standaard
Telefoonnummers	Standaard
Helpdesk	Standaard
My Vodafone	Standaard

Business Mobile bestaat in de basis uit twee (2) onderdelen (type Abonnement). Afhankelijk van het type Eindgebruiker wordt een type Abonnement gekozen. Zo zijn er drie (3) Business Mobile Abonnementen voor Eindgebruikers met een smartphone en is er een Business Mobile data only Abonnement voor Eindgebruikers met een tablet of laptop.

2. ONDERDELEN VAN BUSINESS MOBILE

De onderdelen van Business Mobile worden in onderstaande paragrafen in detail beschreven. Business Mobile onderscheidt primair twee (2) onderdelen (type Abonnement). Er is een Abonnement welke toegespitst is op gebruik met smartphones en er is een Abonnement welke toegespitst is voor gebruik met tablets en laptops.

2.1 Voice & data

Leverancier levert de volgende beltechnieken waarvan Klant gebruik kan maken:

Techniek	Omschrijving
Circuit switch bellen	Bellen over het 2G Netwerk
4G bellen	Bellen over het 4G Netwerk. Tijdens het bellen blijft data beschikbaar voor gebruik via het 4G Netwerk. Niet alle toestellen ondersteunen 4G bellen.
Wifi bellen	Indien het Netwerk geen bereik heeft, maar er wel een Wifi netwerk beschikbaar is, kan gebeld worden over een Wifi netwerk. Niet alle toestellen ondersteunen Wifi bellen.

Er zijn verschillende standaard functionaliteiten beschikbaar (zie onderstaande tabel). Beschikbaarheid van deze standaard functionaliteiten in Nederland en in het buitenland is afhankelijk van de lokale provider en het toestel.

Standaard functies	Toelichting
Nummerweergave	<p>Het telefoonnummer wordt standaard meegezonden zodat de ontvanger kan zien wie er belt. Veel standaard mobiele telefoontoestellen ondersteunen nummerweergave en hebben de bediening opgenomen in het toestelmenu. Per telefoontoestel of platform kan de naamgeving van nummerweergave anders zijn. In de handleiding van het telefoontoestel of het platform staat of deze functie wordt ondersteund en hoe deze via het menu is te bedienen. Eventueel kan de nummerweergave ook via cijfertoetsen en de zendtoets (veelal de groene toets) bediend worden.</p> <p>Nummerweergave aan- of uitzetten: Altijd: Bel (0)1333 (alleen in Nederland), optie 1 Eenmalig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wel meezenden: *31# nummer • Niet meezenden: #31# nummer
Doorverbinden (doorschakelen / Explicit Call Transfer)	<p>Explicit Call Transfer (ECT) oftewel doorverbinden geeft Klant de mogelijkheid om een oproep door te verbinden naar een andere eindgebruiker.</p> <p>Er zijn twee vormen van ECT:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) De meest gebruikte vorm is wanneer beller A een gesprek opzet met beller B en dat beller B het gesprek doorverbindt naar beller C. Vervolgens continueert het gesprek tussen beller A en C en beller B verlaat het gesprek. 2) Een andere vorm van ECT is wanneer beller A een gesprek opzet met beller B. Beller A gaat vervolgens een oproep naar C toevoegen. Vervolgens continueert het gesprek tussen beller B en C en beller A verlaat het gesprek. <p>Eventueel kan doorverbinden ook via cijfertoetsen en de zendtoets (veelal de groene toets) bediend worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indirect doorschakelen bij geen gehoor Aanzetten: **61*gewenst nummer# Uitzetten: ##61# Status: *#61# • Indirect doorschakelen bij in gesprek Aanzetten: **67*gewenst nummer# Uitzetten: ##67# Status: *#67# • Indirect doorschakelen bij niet bereikbaar Aanzetten: **62*gewenst nummer#

	<p>Uitzetten: ##62# Status: *#62#</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direct doorschakelen <p>Aanzetten: **21*gewenst nummer# Uitzetten: ##21# Status: *#21#</p> <p>Alle doorschakelingen uitzetten: ##002# ECT werkt op het 2G en 4G Netwerk van Leverancier. In de praktijk geldt er een aantal beperkingen in het gebruik:</p> <p>ECT op 4G</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op 4G heeft ECT een toestelafhankelijkheid. Toestelleveranciers bepalen of een toestel ECT geschikt is. Er zijn momenteel geen ECT geschikte toestellen op de markt die ECT op 4G ondersteunen. Indien één van de gesprekspartijen in een 4G ECT-oproep geen ECT geschikt toestel heeft, dan zal de ECT functionaliteit niet werken. • Klant kan alleen gebruikmaken van ECT in combinatie met de Dienst Basic VPN met of zonder PBX-integratie. <p>ECT op 2G</p> <ul style="list-style-type: none"> • ECT op 2G dient geactiveerd te worden door de Helpdesk op verzoek van Klant.
<p>Groepsgesprek (Conference Call)</p>	<p>Met groepsgesprek kunnen maximaal vijf (5) inkomende of uitgaande oproepen van een Eindgebruiker met elkaar gekoppeld worden. Klant kan voor iedere Eindgebruiker beperkingen aanbrengen dan wel uitzetten. De meeste mobiele telefoontoestellen ondersteunen groepsgesprek en hebben de bediening opgenomen in het toestelmenu. Per toestel of platform kan de naamgeving van groepsgesprek anders zijn. In de handleiding van het telefoontoestel staat of groepsgesprek wordt ondersteund en hoe deze via het menu is te bedienen. Als er een groepsgesprek is opgezet kan iedere Eindgebruiker die dat groepsgesprek heeft opgezet tijdens het gesprek gebruik maken van ruggespraak. Met ruggespraak is het voor die Eindgebruiker mogelijk om apart met één deelnemer aan een groepsgesprek een gesprek te hebben, zonder dat de andere deelnemers aan het groepsgesprek, dat gesprek kunnen meeluisteren.</p>
<p>Wisselgesprek</p>	<p>Met wisselgesprek kan de Eindgebruiker nieuwe binnenkomende oproepen horen en beantwoorden terwijl een ander gesprek gaande is. De meeste mobiele telefoontoestellen ondersteunen wisselgesprek en hebben de bediening opgenomen in het toestelmenu. Per toestel of platform kan de naamgeving van de faciliteit anders zijn. In de handleiding van het telefoontoestel staat of het toestel wisselgesprek ondersteund en hoe deze via het menu is te bedienen.</p> <p>Eventueel kan wisselgesprek ook via cijfertoetsen en de zendtoets (veelal de groene toets) bediend worden. Niet ieder toestel kan de netwerkcodes op de juiste wijze vertalen. Daarom kan de Eindgebruiker het wisselgesprek bij voorkeur via de toestelinstellingen activeren of deactiveren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanzetten = *43# • Uitzetten = #43#

Voice & data – Business Mobile 10GB, 25GB en Onbeperkt GB

De Business Mobile voice & data Abonnementen zijn Abonnementen voor gebruik in smartphones. Deze Abonnementen zijn voorzien van standaard functionaliteiten voor spraak- en datagebruik (bellen, sms'en en internetten) en kunnen met verschillende databundels afgenomen worden. De Abonnementen zijn standaard te gebruiken in Nederland en het buitenland.

Het datagegoed van alle Abonnementen met dezelfde databundel wordt automatisch in één gecombineerde gedeelde databundel geplaatst. Verbruik van al deze Abonnementen wordt automatisch verrekend met het beschikbare datagegoed in de gecombineerde gedeelde databundel. Buitenbundel dataverbruik wordt in rekening gebracht tegen de daarvoor van toepassing zijnde tarieven zoals vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

Alle tarieven, inclusief het bellen naar de niet genoemde landen, betaal- en servicenummers en World zone, de maandelijkse abonnementskosten, verbruikstarieven, zonering en de voorwaarden staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

Business Mobile keuzemogelijkheden;

- Business Mobile 5GB Sim Only - 1 einddatum;
- Business Mobile 10GB Sim Only - 1 einddatum;
- Business Mobile 25GB Sim Only - 1 einddatum;
- Business Mobile Onbeperkt GB Sim Only - 1 einddatum.

Netwerksnelheden

Business Mobile Abonnementen zijn voorzien van standaard functionaliteiten voor datagebruik (internetten). Met de Abonnementen is het 2G,4G en 5G netwerk toegankelijk.

Hieronder staan de maximum snelheden vermeld:

Techniek	Download	Upload
2G	384 kbps	60 kbps
4G/5G	1000 Mbps	100 Mbps

Genoemde snelheden zijn de maximale download- en uploadsnelheid. De daadwerkelijke beschikbare snelheid is afhankelijk van diverse omstandigheden zoals het toestel, de netwerkdekking en netwerkbelasting.

Zodra de SIM-kaart is geplaatst, kan de Eindgebruiker van data gebruikmaken met het apparaat. Als dit niet het geval is, kan het apparaat handmatig ingesteld worden voor internet door de volgende APN in te stellen: live.vodafone.com. In de gebruikershandleiding van het apparaat staat waar de APN ingesteld kan worden.

Roaming en Data roaming limiet

Business Mobile voice & data kan standaard gebruikt worden in het buitenland voor bellen, sms'en, en data verbruik. In het buitenland wordt gebruik gemaakt van andere netwerken of netwerken van partners van Leverancier.

Datalimiet is geïntroduceerd om Klanten te beschermen tegen onverwacht hoge rekeningen door data verbruik in het buitenland. Het standaardbedrag waarop Klanten worden geblokkeerd voor data verbruik in het buitenland (zowel binnen de EU, rest van de wereld en uitzonderingslanden) €50 en €100 exclusief BTW.

Klanten hebben de mogelijkheid om de limietbedrag naar boven bij te stellen (limietmogelijkheden: € 50, €75, €100, €150, €200, €250, €300, €500, €750 en €1.000) of de limiet volledig te verwijderen. Het verwijderen of wijzigen vindt plaats via My Vodafone door Klant of via de Helpdesk.

In het geval 80% en 100% van het ingestelde limiet is gebruikt, wordt Eindgebruiker op de hoogte gebracht per sms.

2.2 Data Only

Data Only Abonnementen kunnen alleen afgenomen worden in combinatie met Business Mobile voice & data Abonnementen. Per Business Mobile voice & data Abonnement mogen er maximaal twee (2) Business Mobile data only Abonnementen afgenomen worden.

Data Only – voor Business Mobile 10GB, 25GB en Onbeperkt GB

Het Business Mobile data only Abonnement is het basis Abonnement voor gebruik in tablets en laptops. Dit Abonnement is voorzien van standaard functionaliteiten voor datagebruik en kan alleen in combinatie met een Voice & Data abonnement afgenomen worden. Het Abonnement is standaard te gebruiken in Nederland en het buitenland.

Het datategoed van alle Abonnementen met dezelfde databundel wordt automatisch in één gecombineerde gedeelde databundel geplaatst. Verbruik van al deze Abonnementen wordt automatisch verrekend met het beschikbare datategoed in de gecombineerde gedeelde databundel. Buitenbundel dataverbruik wordt in rekening gebracht tegen de daarvoor van toepassing zijnde tarieven zoals vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

Alle tarieven, zoals de maandelijkse abonnementskosten, verbruikstarieven, zonering en de voorwaarden, staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde Business Mobile tariefblad.

Business Mobile Data Only keuzemogelijkheden;

- Business Mobile data only voor 5GB Sim Only - 1 einddatum;
- Business Mobile data only voor 10GB Sim Only - 1 einddatum;
- Business Mobile data only voor 25GB Sim Only - 1 einddatum;
- Business Mobile data only Onbeperkt Sim Only - 1 einddatum.

Netwerksnelheden

Beide Business Mobile Abonnementen zijn voorzien van standaard functionaliteiten voor datagebruik (internetten). Met de Abonnementen is het 2G,4G en 5G van het netwerk toegankelijk.

Hieronder staan de maximum snelheden vermeld:

Techniek	Download	Upload
2G	384 kbps	60 kbps
4G/5G	1000 Mbps	100 Mbps

Genoemde snelheden zijn de maximale download- en uploadsnelheid. De daadwerkelijke beschikbare snelheid is afhankelijk van diverse omstandigheden zoals het toestel, de netwerkdekking en netwerkbelasting.

Zodra de SIM-kaart is geplaatst, kan de Eindgebruiker van data gebruikmaken met het apparaat. Als dit niet het geval is, kan het apparaat handmatig ingesteld worden voor internet door de volgende APN in te stellen: live.vodafone.com. In de gebruikershandleiding van het apparaat staat waar de APN ingesteld kan worden.

Roaming en Data roaming limiet

Met Business Mobile voice & data kan standaard gebruikt worden in het buitenland voor bellen, sms'en, en data verbruik. In het buitenland wordt gebruik gemaakt van andere netwerken of netwerken van partners van Leverancier.

Datalimiet is geïntroduceerd om Klanten te beschermen tegen onverwacht hoge rekeningen door data verbruik in het buitenland. Het standaardbedrag waarop Klanten worden geblokkeerd voor data verbruik in het buitenland (zowel binnen de EU, rest van de wereld en uitzonderingslanden) € 50,00 exclusief BTW.

Klanten hebben de mogelijkheid om de limiet bedrag naar boven bij te stellen (limiet mogelijkheden: € 50, €75, €100, €150, €200, €250, €300, €500, €750 en €1.000) of de limiet volledig te verwijderen. Het verwijderen of wijzigen vindt plaats via My Vodafone door Klant of via de Helpdesk.

In het geval 80% en 100% van het ingestelde limiet is gebruikt, wordt Eindgebruiker op de hoogte gebracht per sms.

2.3 Voicemail

Voicemail is standaard beschikbaar binnen Business Mobile Voice. De voicemaildienst omvat een aantal faciliteiten en instellingen die met het voicemailmenu aan te passen of te gebruiken zijn. De faciliteiten zijn onder andere het aan-/uitzetten van de voicemail, afluisteren ingesproken berichten, opnemen van de verschillende welkomstboodschappen, notificatie van berichten en het instellen van de rinkeltijd.

2.4 World upgrades

Het Business Mobile voice & data en data only Abonnement zijn standaard voorzien van een World daily upgrade. Deze World daily upgrade zal actief worden op het moment dat een Eindgebruiker verbruik genereert in één (1) van de landen die onderdeel zijn van de World zone.

De World daily upgrade bij de Business Mobile voice & data kan optioneel ingewisseld worden voor World permanent upgrade voice.

Kenmerken en voorwaarden van de World upgrades;

- **World daily upgrade Voice:** Deze optie staat standaard aan bij het Business Mobile voice & data Abonnement en is geldig voor 24 uur vanaf het moment dat de Eindgebruiker in de World zone voor het eerst gebruik maakt van het Abonnement. Indien datategoed al volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.
- **World daily upgrade Data only:** Deze optie staat standaard aan bij het Business Mobile data only Abonnement en is geldig voor 24 uur vanaf het moment dat met het apparaat in de World zone voor het eerst data wordt gebruikt. Indien datategoed al volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.
- **World permanent upgrade Voice:** Deze upgrade is alleen beschikbaar voor het Business Mobile voice & data Abonnement. Dit is een optionele upgrade die gedurende de hele duur van de Overeenkomst geldt voor een Eindgebruiker. Hierbij is bellen vanuit de EU naar World (IDD) inbegrepen. Indien datategoed volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.

Indien Klant geen gebruik wil maken van bovengenoemde roaming opties kan de beheerder van Klant de upgrades uitzetten via My Vodafone. In dit geval gelden de reguliere World Pay As You Use (PAYU) tarieven. Een overzicht van de landen die behoren tot World zone staan in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde Business Mobile tariefblad.

2.5 SIM

Een SIM (Subscriber Identity Module) is nodig om verbinding te kunnen maken met het Netwerk. Leverancier maakt standaard gebruik van de 3-in-1 SIM (normaal, micro en nano) of e-SIM en stelt SIM's en een of meerdere toegangs- en beveiligingscodes, zoals de PIN- en PUK- code, ter beschikking aan Klant.

Met de duo SIM is het mogelijk om twee (2) SIM's met hetzelfde mobiele nummer te gebruiken op twee (2) verschillende smartphones. Er hoeft dan niet van SIM gewisseld te worden. Er kan maar één (1) smartphone tegelijk gebruikt worden. Als ze allebei aanstaan, is het niet duidelijk welke zal overgaan bij het ontvangen van een oproep.

Toegangs- en beveiligingscodes en SIM's blijven te allen tijde eigendom van Leverancier en Leverancier is gerechtigd toegangs- en beveiligingscodes en SIM instellingen (op afstand) te wijzigen. Toegangs- en beveiligingscodes en SIM's zijn uitsluitend persoonlijk en niet overdraagbaar. Het risico ten aanzien van het gebruik van de toegangs- en beveiligingscodes en SIM's ligt uitsluitend bij Klant.

Klant staat er voor in dat hij:

- a. toegangs- en beveiligingscodes en de SIM beschermt tegen verlies, misbruik, onbevoegd gebruik, diefstal en beschadiging;
- b. Leverancier om onmiddellijke blokkering van de toegangs- en beveiligingscodes en SIM's verzoekt, indien de toegangs- en beveiligingscode of SIM verloren is gegaan door verlies, diefstal of beschadiging, of indien Klant het vermoeden heeft van misbruik of onbevoegd gebruik van de toegangs- en beveiligingscode of SIM. Leverancier stelt het gebruik van de toegangs- en beveiligingscode of SIM na een dergelijk verzoek terstond buiten werking, tenzij Leverancier gerede twijfel heeft dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt; en
- c. de toegangs- en beveiligingscode en SIM's na het eindigen van de Overeenkomst of het betreffende Abonnement aan Leverancier retourneert of, indien Leverancier daar om verzoekt, vernietigt.

Indien Klant Zaken en/of Diensten heeft ontvangen waarop door of namens Leverancier een blokkering is geplaatst, dan is het Klant niet toegestaan deze blokkering te (laten) verwijderen zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier kan aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden verbinden (waaronder het betalen van een vergoeding in verband met de bijdrage die Leverancier (al dan niet via een wederverkoper) voor deze Zaak en/of Dienst ter beschikking heeft gesteld.

De kosten voor deblokkering en/of het verstrekken van een nieuwe SIM zijn door Klant verschuldigd. Gedurende de termijn van de blokkade blijft Klant verplicht tot betaling van alle vaste periodieke kosten en toeslagen.

Klant onthoudt zich er van op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers (090x-nummers) en/of -diensten, het onrechtmatig verwijderen van de "SIM-lock", "netwerk-lock" of enige andere beveiliging, alsmede iedere handeling waardoor de aan Leverancier verschuldigde vergoedingen oneigenlijk worden beperkt.

Elk bevoegd of onbevoegd gebruik dan wel gebruik binnen of buiten de bundel komt voor rekening en risico voor Klant.

2.6 Telefoonnummers

Nummer en nummerbehoud

1. Leverancier stelt aan Klant voor gebruik van de Business Mobile één of meer nummers ter beschikking. Tenzij de Klant heeft aangegeven zijn huidige nummer te willen blijven gebruiken (porteren)
2. Als Klant van Leverancier een telefoonnummer in gebruik heeft gekregen dat begint met '06', dan mag dit nummer niet worden gebruikt voor geautomatiseerde mobiele data toepassingen. Hiervoor moeten 097-nummers worden gebruikt. Leverancier zorgt ervoor dat mobiele data toepassingen met 06 nummers worden omgezet naar 097 nummers. Klant gebruikt het nummer conform het nationaal nummerplan.

2.7 Helpdesk

Leverancier is bereikbaar via de Helpdesk van Leverancier via:

- Chat – via My Vodafone
- Email: esc.nl@vodafoneziggo.com – Klant ontvangt een reactie binnen maximaal vijf (5) werkdagen
- Telefoonnummer voor alleen telecombeheerders van Klant. De helpdesk is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 18:00. Per sector zijn er specifieke telefoonnummers beschikbaar:
 - Healthcare: 088-7120020
 - Enterprise & Hospitality: 088-7120021
 - Government: 088-7120022
 - Services & Industry: 088-7120023
 - VGE: 088-7120024
- Voor Eindgebruikers is het nummer 1200 bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 20:00 en op zaterdag van 08:00 tot 18:00

2.8 My Vodafone

Klant krijgt via het online portal My Vodafone toegang tot een eigen zakelijke omgeving. Via My Vodafone heeft Klant inzage in alle Producten en Diensten die worden afgenomen en de gebruikerslijsten, maar ook diverse selfservicemogelijkheden. Zo hoeft Klant niet voor elke vraag contact op te nemen met de Helpdesk. My Vodafone bestaat uit drie onderdelen: de beheerdersportal, de webportal voor Eindgebruikers en de My Vodafone-app. Mogelijkheden binnen My Vodafone zijn o.a.:

- Overzicht van Producten, Diensten en Eindgebruikers;
- Beheer van telefoonnummers en contacten binnen de organisatie;
- Instellen van groepbundels;
- Bestellen van nieuwe Diensten binnen de Overeenkomst;
- Inzicht in verbruik door middel van realtime inzicht en analysetools;
- Direct betalen van rekeningen.

In de My Vodafone handleiding op My Vodafone wordt uitgelegd hoe bovenstaande zaken werken.

3. STANDAARD WIJZIGINGSVERZOEKEN

In My Vodafone kan Klant zelf diverse wijzigingen doorvoeren. Voor andere wijzigingsverzoeken kan de Klant contact opnemen met Leverancier.

4. SERVICE LEVELS

4.1 Doel

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

4.2 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 Klant, binnen de afgesproken kosten- en kwaliteitskaders. Leverancier spant zich in om Klant een ongestoord gebruik van Business Mobile te bieden. Leverancier staat echter mede gezien de aard en het gebruik van Business Mobile er niet voor in dat de Dienst zonder onderbrekingen beschikbaar is en vrij is van storingen. De inhoud is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Partijen.

Leverancier is niet aansprakelijk voor de door Klant geleden en te lijden schade. Klant komt geen beroep toe op de vergoeding en Leverancier kan de door haar geleden schade op Klant verhalen, indien 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 Klant of te wijten is aan grove schuld van Klant.

Aanspreekpunt

Indien er aanpassingen ten aanzien van de dienstverlening zoals uitbreidingen, Service Levels en/of Service Windows tijdens de lopende Overeenkomst worden doorgevoerd, dan wordt dit met Klant gecommuniceerd. Het aanspreekpunt bij Leverancier is de Helpdesk.

Voor vragen of wijzigingen kunnen Partijen onderling contact opnemen met:

Organisatie	Functie/ Rol
Klant	Tactisch contactpersoon
Leverancier	Helpdesk

Projecten en activiteiten van Klant

Klant informeert Leverancier tijdig over projecten en activiteiten, ook van eventuele projecten en activiteiten van derden die van invloed kunnen zijn op de serviceniveaus zoals genoemd in dit document. Alle wijzigingen, inclusief wijzigingen die voortkomen uit projecten, worden eerst getoetst aan de Service Levels voordat Leverancier de wijziging accepteert en voordat deze wijziging doorgevoerd mag worden.

4.3 Service levels

In dit hoofdstuk zijn de Service Levels en Service Windows vastgelegd:

Classificatie van Incidenten

Leverancier hanteert de volgende classificatie van incidenten

Classificatie	Beschrijving
---------------	--------------

Prioriteit 1 (Critical, P1)	Bij een P1-storing is de totale Dienst of het onderliggend Netwerk of platform zwaar verstoord. Een belangrijke storing in het primaire operationele proces van Klant of van Leverancier. Hierbij zijn alle Diensten verstoord die gebruik maken van het onderliggende Netwerk of platform en niet beschikbaar voor de eindgebruikers.
Prioriteit 2 (High, P2)	Bij een P2-storing is een deel van de Dienst of onderliggend Netwerk of platform zwaar verstoord waardoor een groot deel van de Eindgebruiker niet meer kan werken. Een belangrijke storing in het primaire operationele proces van de Klant of van Leverancier.
Prioriteit 3 (Medium, P3)	Bij een P3-storing is een deel (< 20%) van de Dienst of het onderliggend Netwerk of platform verstoord, maar de meeste Eindgebruikers kunnen wel gebruik maken van de Dienst, al is dat misschien met minder performance.
Prioriteit 4 (Low, P4)	Een P4-storing is een Incident waarbij de dienstverlening licht verstoord is. Een P4 storing is een Incident die een beperkte tot minimale impact heeft en waarbij gebruikers alleen 'cosmetisch' ongemak ondervinden.

Leverancier spant zich in de volgende hersteltijden en terugkoppelmomenten voor Business Mobile na te leven:

Categorie	Hersteltijd	Terugkoppelmomenten
Critical/High	<p>< 6 uur in 95% van alle gevallen. < 8 uur in 98% van alle gevallen.</p> <p>Een overschrijding van deze hersteltijd wordt door Leverancier aan Klant toegelicht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eerste feedback bij melding incident. Aanvullende feedback tijdens herstel (indien van toepassing). Feedback wanneer het incident is opgelost.
Medium	<p>< 12 Kantooruren in 95% van alle gevallen. < 15 Kantooruren in 98% van alle gevallen.</p> <p>Een overschrijding van deze hersteltijd wordt door Leverancier aan Klant toegelicht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eerste feedback bij melding incident. Aanvullende feedback tijdens herstel (indien van toepassing). Feedback wanneer incident is opgelost.
Low	<p>< 5 werkdagen in 95% van alle gevallen. < 7 werkdagen in 98% van alle gevallen.</p> <p>Een overschrijding van deze hersteltijd wordt door Leverancier aan Klant toegelicht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Eerste feedback bij melding incident. Feedback wanneer incident is opgelost.

De begintijd van de hersteltijd van een eventueel incident is het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Klant het incident meldt aan Leverancier, dan wel het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Leverancier de door Leverancier ontdekte incident meldt aan Klant.

Service Levels voor beschikbaarheid

De service levels voor het mobiele netwerk van Leverancier in Nederland zijn:

Beschikbaarheid	
Beschikbaarheid 2G netwerk	>=99,5% (12 maanden gemiddeld, exclusief gepland onderhoud of overmacht)
Beschikbaarheid 4G netwerk	>=99,5% (12 maanden gemiddeld, exclusief gepland onderhoud of overmacht)
Beschikbaarheid 5G netwerk	>=99,5% (12 maanden gemiddeld, exclusief gepland onderhoud of overmacht)
Gecombineerde netwerk beschikbaarheid	>=99,75% (12 maanden gemiddeld, exclusief gepland onderhoud of overmacht)

De begintijd van een eventuele niet-Beschikbaarheid is het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Leverancier, dan wel het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Leverancier de door Leverancier ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan Klant.

Ten aanzien van de Service Levels worden onderstaande situaties uitgesloten in de berekening van de beschikbaarheid:

- Niet gemelde incidenten;
- Incidenten veroorzaakt door problemen als gevolg van omgevingscondities op Locatie;

- Niet-beschikbaarheid veroorzaakt doordat Klant geen medewerking verleent, zoals het door Leverancier geen toegang kunnen krijgen tot lokale ruimtes bij Klant of door het onbereikbaar zijn van lokale contactpersonen voor ondersteuning bij analyse van het Incident en/of storingsopheffing;
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen of nalaten door Klant dan wel derden wiens handelingen en nalaten kunnen worden toegerekend aan Klant;
- Tijdens werkzaamheden op initiatief van Klant;
- Tijdens uitstel van een opheffing van een incident op verzoek van Klant;
- Als leverancier de levering opschort conform de Overeenkomst;
- In geval van incidenten als gevolg van Overmacht.

Overige dienstspecifieke Service Levels in Nederland

KPI's	
KPI	Target
Dekking	
Dekking 2G populatie	>=99,9%
Dekking 2G oppervlakte	>=99,6%
Dekking 4G populatie	>= 99,9%
Dekking 4G oppervlakte	>=99,6%
Kwaliteit	
NAR Mobiel 2G/4G(Percentage gesprekken dat wel kan worden opgezet)	>=99,4%
NRR Mobiel 2G/4G (Percentage afgebroken gesprekken)	<=0,5%
Voice quality 2G	>=3,5 MOS
Voice quality 4G	>=3,7 MOS
Doorvoersnelheid (Download) 2G	>= 20 Kbps
Doorvoersnelheid (Download) 4G	>=50000 Kbps
Doorvoersnelheid (Download) 5G	>=55000 Kbps
SMS Delivery Failure ratio	<=0.8%
SMS Send & Receive time	<=15 Sec
Voicemail End-to-end Failure Ratio	<=2%
Voicemail SMS Notification Failure Ratio	<=1%
Voicemail Outdial Notification Failure Ratio	<=2,5%

5. AANVULLINGEN OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN

Andere aanbieder/netwerk derden

Indien Klant via Business Mobile tijdelijk of gedeeltelijk gebruik maakt van mobiele telecommunicatiediensten of contentdiensten om (elektronische communicatie) diensten af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder, dan

- a. is Leverancier voor die diensten en content niet verantwoordelijk en
- b. zal Klant alle (bijzondere) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan Leverancier verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl Klant zich buiten het bereik van het Netwerk bevindt.



vodafone.nl/business

© 1 oktober 2022 Vodafone Libertel B.V. Niets van deze publicatie mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Vodafone Libertel B.V. in enige vorm of op enige wijze worden veelevoudigd en/of openbaar worden gemaakt. De Vodafone merken en logo's zijn exclusief eigendom van Vodafone Libertel B.V. of andere aan Vodafone gelieerde bedrijven (behorend tot de Vodafone Groep). Alle informatie in deze publicatie is onder voorbehoud van fouten en onder voorbehoud van verdere wijzigingen, inclusief prijswijzigingen. Vodafone, inclusief de aan Vodafone gelieerde bedrijven, is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit of het gevolg is van gebruik van deze informatie. Op de diensten en producten van Vodafone zijn de algemene voorwaarden en toepasselijke aanvullende voorwaarden van toepassing (die op verzoek worden toegestuurd).