



# Vodafone Flex Mobile

## Dienstbeschrijving v1.4

Met **Vodafone Flex Mobile** heeft uw bedrijf de flexibiliteit en zorgeloosheid die u wilt bij mobiele abonnementen. Flex Mobile is helemaal aan te passen aan uw wensen, nu en in de toekomst. **Vodafone Flex Mobile** is volledig schaalbaar en net zo flexibel als uw organisatie.



# Inhoud

<b>1. Flex Mobile</b>	<b>3</b>
1.1 Algemene beschrijving	3
1.2 Onderdelen en onderlinge relatie	3
<b>2. Onderdelen van Flex Mobile</b>	<b>5</b>
2.1 Flex Mobile (Basic) Voice	5
2.2 World upgrades	7
2.3 Flex Company Data bundle	8
2.4 Flex Mobile (Basic) Data only	9
2.5 Diensten op klantniveau	9
2.6 Company Service VPN	10
2.7 Voicemail	10
2.8 Data roaming limiet	10
2.9 SIM	11
2.10 My Vodafone	11
2.11 Helpdesk	11
<b>3. Standaard wijzigingsverzoeken</b>	<b>13</b>
<b>4. Service levels</b>	<b>14</b>
4.1 Doel	14
4.2 Inhoud	14
4.2.1 Aanspreekpunt	14
4.2.2 Projecten en activiteiten van de Klant	14
4.3 Service levels	15
4.3.1 Classificatie van Incidenten	15
4.3.2 Service Levels voor beschikbaarheid	15
4.3.3 Overige dienstspecifieke Service Levels op landelijk niveau	16
<b>5. Aanvullingen op de Algemene Voorwaarden</b>	<b>18</b>
<b>6. Verklarende woordenlijst</b>	<b>19</b>

# 1. Flex Mobile

## 1.1 Algemene beschrijving

Flex Mobile is een zakelijke mobiele Dienst waarmee de Klant mobiel kan bellen en gebeld worden en mobiel data kan versturen en ontvangen. Flex Mobile geeft de Klant de mogelijkheid om binnen de Europese Unie (EU) gebruik te maken van één Flex Company Data bundle. De Klant heeft de mogelijkheid gebruik te maken van worry-free bellen en sms'en met upgrademogelijkheden om per Eindgebruiker de bundle uit te breiden met World upgrades. De Klant kan specifieke diensten op klantniveau af nemen.

## 1.2 Onderdelen en onderlinge relatie

Flex Mobile is een zakelijke mobiele Dienst waarbij serviceonderdelen op klantniveau aangeboden worden. De Dienst bestaat uit Flex Mobile (Basic) Voice Abonnementen voor Eindgebruikers en een Flex Mobile (Basic) Data only voor andere apparaten dan een smartphone. Daarnaast kan de Klant een Flex Company Data bundle afnemen.

Binnen Flex Mobile kan de Klant kiezen uit de volgende onderdelen:

Naam	Variant
Flex Mobile	Flex Mobile Voice
	Flex Mobile Data only
Flex Mobile Basic	Flex Mobile Basic Voice
	Flex Mobile Basic Data only

Bij Flex Mobile zit een standaard beveiligingsproduct geïntegreerd, bij Flex Mobile Basic niet. Flex Mobile wordt geleverd inclusief een mobiele beveiligingsapplicatie (iOS, Android, Win10) om het toestel en de verbinding extra te beschermen tegen mobiele bedreigingen. De Klant ontvangt per mail de inloggegevens van het mobiele beveiligingsportal. Vanuit de portal kan de Klant zelf de Eindgebruikers eenvoudig activeren of een koppeling leggen met zijn MDM/EMM/UEM-software.

Het Flex Mobile Data only Abonnement is ook beschikbaar voor andere apparaten dan een smartphone.

Hieronder staat beschreven of de onderdelen op Klant- of Eindgebruikersniveau van toepassing zijn en of zij een standaard of optioneel onderdeel van Flex Mobile zijn.

Naam onderdelen	Niveau	Standaard of Optioneel
Flex Mobile (Basic) Voice	Eindgebruiker	Standaard
Flex Mobile Data (Basic) only	Eindgebruiker	Optioneel
Company Data bundle	Klant	Standaard
World daily upgrade Voice	Eindgebruiker	Standaard
World daily upgrade Data only	Eindgebruiker	Standaard

World permanent upgrade Voice	Eindgebruiker	Optioneel
My Vodafone	Klant	Standaard
Voicemail	Eindgebruiker	Standaard
SIM	Eindgebruiker	Standaard
Helpdesk	Klant	Standaard
Company Service Choose Your Own Device	Klant	Optioneel
Company Service Expense Management	Klant	Optioneel
Company Service VPN	Klant	Optioneel
Company Service Managed Services	Klant	Optioneel

## 2. Onderdelen van Flex Mobile

De onderdelen van Flex Mobile worden in onderstaande paragrafen in detail beschreven. Flex Mobile onderscheidt zich primair in een onderdeel Voice en een onderdeel Data.

### 2.1 Flex Mobile (Basic) Voice

Flex Mobile (Basic) Voice biedt bellen en sms'en in, van en naar alle in de onderstaande tabel genoemde EU-landen inclusief Nederland. De maandelijkse abonnementskosten en de voorwaarden staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde Flex Mobile tariefblad.

Zone – EU			
Albanië	Gibraltar	Liechtenstein	San Marino
Andorra	Griekenland	Litouwen	Slovenië
België	Guernsey	Luxemburg	Slowakije
Bulgarije	Hongarije	Malta	Spanje
Cyprus	Ierland	Monaco	Tsjechië
Denemarken	IJsland	Nederland**	Turkije
Duitsland	Isle of Man	Noorwegen	Verenigd Koninkrijk
Estland	Italië (inclusief Vaticaanstad)	Oostenrijk	Zweden
Faeröer	Jersey	Polen	Zwitserland
Finland	Kroatië	Portugal (inclusief Madeira en Azoren)	
Frankrijk*	Letland	Roemenië	

\* Inclusief Frans-Guyana, Frans-Polynesië, Guadeloupe, Réunion, Martinique en Mayotte

\*\* Uitgezonderd de overzeese gebieden

Alle tarieven, inclusief het bellen naar de niet genoemde landen, betaal- en servicenummers en World zone, staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde Flex Mobile tariefblad.

Leverancier levert de volgende beltechnieken waarvan de Klant gebruik kan maken:

Techniek	Omschrijving
Circuit switch bellen	Bellen over het 2G Network
4G bellen	Bellen over het 4G Network. Tijdens het bellen blijft data beschikbaar voor gebruik via het 4G Network. Zie <a href="https://www.vodafone.nl/zakelijk/4gbellen/">https://www.vodafone.nl/zakelijk/4gbellen/</a> voor de toestellen welke ondersteund worden voor 4G bellen.
WiFi bellen	Indien het Network geen bereik heeft, maar er wel een WiFi netwerk beschikbaar is, kan gebeld worden over een WiFi netwerk. Zie <a href="https://www.vodafone.nl/zakelijk/4gbellen/">https://www.vodafone.nl/zakelijk/4gbellen/</a> voor de toestellen die ondersteund worden voor WiFi bellen.

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

Standaard functies	Toelichting
<p>Nummerweergave</p>	<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 faciliteit 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"> <li>• Wel meezenden: *31# nummer</li> <li>• Niet meezenden: #31# nummer</li> </ul>
<p>Doorverbinden (doorschakelen / Explicit Call Transfer)</p>	<p>Explicit Call Transfer (ECT) oftewel doorverbinden geeft de 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"> <li>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.</li> <li>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</li> </ol> <p>Eventueel kan doorverbinden ook via cijfertoetsen en de zendtoets (veelal de groene toets) bediend worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirect doorschakelen bij geen gehoor            Aanzetten: **61*gewenst nummer#            Uitzetten: ##61#            Status: *#61#</li> <li>• Indirect doorschakelen bij in gesprek            Aanzetten: **67*gewenst nummer#            Uitzetten: ##67#            Status: *#67#</li> <li>• Indirect doorschakelen bij niet bereikbaar            Aanzetten: **62*gewenst nummer#            Uitzetten: ##62#            Status: *#62#</li> <li>• Direct doorschakelen            Aanzetten: **21*gewenst nummer#            Uitzetten: ##21#            Status: *#21#</li> </ul> <p>Alle doorschakelingen uitzetten: ##002#</p> <p>ECT werkt op alle 2G en 4G netwerken van de Leverancier. In de praktijk gelden er een aantal beperkingen in het gebruik:</p> <p><b>ECT op 4G</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• De Klant kan alleen gebruikmaken van ECT in combinatie met de dienst Basic VPN met of zonder PBX integratie.</li> </ul>

	<p><b>ECT op 2G</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ECT op 2G dient geactiveerd te worden door de klantenservice van de Leverancier op verzoek van de Klant.</li> </ul>
Groepsgesprek (Conference Call)	<p>Met groepsgesprek kunnen maximaal vijf (5) inkomende of uitgaande oproepen van een Eindgebruiker met elkaar gekoppeld worden. De 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>
Wisselgesprek	<p>Met wisselgesprek kan de Eindgebruiker nieuwe binnenkomende oproepen horen en beantwoorden terwijl een 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.</p> <p>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"> <li>Aanzetten = *43#</li> <li>Uitzetten = #43#</li> </ul>

## 2.2 World upgrades

Flex Mobile (Basic) Voice en Flex Mobile (Basic) Data only Abonnementen kennen de mogelijkheid voor een upgrade voor gebruik in World landen. Met deze World upgrade maakt een Eindgebruiker in de World zone gebruik van de reguliere Company Data bundle EU die door de Klant afgenomen worden. Dit behelst bellen, gebeld worden, sms'en en data.

De World upgrade kent drie (3) varianten en is per Eindgebruiker in te stellen:

- World daily upgrade Voice: Deze optie staat standaard aan voor Eindgebruikers 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 de Flex Company Data bundle al volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.
- World daily upgrade Data only: Deze optie staat standaard aan voor apparaten (anders dan een smartphone) en is geldig voor 24 uur vanaf het moment dat met het apparaat in de World zone voor het eerst data wordt gebruikt. Indien de Flex Company Data bundle al volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.
- World permanent upgrade Voice: Deze upgrade is alleen voor Flex Mobile (Basic) Voice Abonnementen te gebruiken. 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 de Flex Company Data bundle volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.

Indien de Klant geen gebruik maakt van bovengenoemde roaming opties kan de beheerder de upgrades uitzetten via My Vodafone. In dit geval gelden de reguliere World Pay As You Use (PAYU) tarieven.

De World zone bestaat uit de volgende landen en gebieden:

<b>Zone –World</b>			
Afghanistan	Egypte	Libië	Rusland
Algerije	El Salvador	Macau	Rwanda
Amerikaans Samoa	Equatoriaal-Guinea	Macedonië	Salomonseilanden
Anguilla	Fiji-eilanden	Madagaskar	Samoa
Antigua & Barbuda	Filipijnen	Malawi	Saoedi Arabië
Argentinië	Gabon	Maleisië	Senegal
Armenië	Georgië	Mali	Servië
Aruba	Ghana	Marokko	Sierra Leone
Australië	Grenada	Mauritius	Singapore
Azerbeidzjan	Guam	Mexico	Soedan
Bahama's	Guatemala	Micronesië	Sri Lanka
Bahrein	Guinee	Moldavië	St. Kitts & Nevis
Bangladesh	Guinee-Bissau	Mongolië	St. Lucia
Barbados	Guyana	Montenegro	St. Vincent & Grenadinen
Belize	Haïti	Montserrat	Suriname
Bhutan	Honduras	Mozambique	Swaziland
Bolivia	Hong Kong	Myanmar	Syrië
Bosnië & Herzegovina	India	Nederlandse Antillen	Taiwan
Botswana	Indonesië	Nicaragua	Tanzania
Brazilië	Irak	Nieuw-Zeeland	Thailand
Britse Maagdeneilanden	Israël	Niger	Togo
Brunei	Ivoorkust	Nigeria	Tonga
Burkina Faso	Jamaica	Norfolk	Trinidad en Tobago
Burundi	Japan	Oezbekistan	Turks- en Caicos Eilanden
Cambodja	Jemen	Oeganda	Uruguay
Canada	Jordanië	Oekraïne	Vanuatu
Centraal Afrikaanse Republiek	Kaaimaneilanden	Oman	Venezuela
Chili	Kaapverdië	Pakistan	Verenigde Arabische Emiraten
China	Kameroen	Palau	Verenigde Staten
Colombia	Kazachstan	Palestina	Vietnam
Comoren	Kenia	Panama	Wit Rusland
Congo	Kirgizië	Papoea Nieuw Guinea	Zambia
Costa Rica	Koeweit	Paraguay	Zuid-Afrika
Dominica	Laos	Peru	Zuid-Korea
Dominicaanse Republiek	Lesotho	Puerto Rico	Zuid-Soedan
Ecuador	Liberia	Qatar	

Alle tarieven, inclusief de tarieven voor het bellen naar de niet genoemde landen en de uitzonderingslanden, het bellen naar betaal- en servicenummers staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde Flex Mobile tariefblad. De uitzonderingslanden en -gebieden zijn waarvoor andere tarieven gelden zijn:

<b>Zone – Uitzonderingslanden*</b>			
Angola	Falklandeilanden	Mauritanië	Seychellen
Benin	Gambia	Namibië	Tadzjikistan
Bermuda	Groenland	Nepal	Tsjaad
Cook Eilanden	Iran	Nieuw-Caledonië	Tunesië
Cuba	Kosovo	Oost Timor	Turkmenistan
Djibouti	Libanon	Sao Tomé en Principe	Zimbabwe
Ethiopië	Maldiven		

\* Inclusief vlucht en bootdiensten

## 2.3 Flex Company Data bundle

Met de Flex Company Data bundle krijgt de Klant één databundel voor alle Eindgebruikers en apparaten gezamenlijk. De individuele Eindgebruiker krijgt dus geen individuele databundel. Alle Eindgebruikers en apparaten maken gebruik van dezelfde Flex Company Data bundle. Het tarief en de voorwaarden staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde Flex Mobile tariefblad. Hierin staan ook de beschikbare bundels vermeld.



Voor het dataverbruik in de andere landen en gebieden dan de hieronder genoemde landen gelden andere tarieven welke vermeld staan in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde Flex Mobile tariefblad. De landen waarin gebruik gemaakt kan worden van de Flex Company Data bundle zijn:

Zone – EU			
Albanië	Gibraltar	Liechtenstein	San Marino
Andorra	Griekenland	Litouwen	Slovenië
België	Guernsey	Luxemburg	Slowakije
Bulgarije	Hongarije	Malta	Spanje
Cyprus	Ierland	Monaco	Tsjechië
Denemarken	IJsland	Nederland	Turkije
Duitsland	Isle of Man	Noorwegen	Verenigd Koninkrijk
Estland	Italië (inclusief Vaticaanstad)	Oostenrijk	Zweden
Faeröer	Jersey	Polen	Zwitserland
Finland	Kroatië	Portugal (inclusief Madeira en Azoren)	
Frankrijk*	Letland	Roemenië	

\* Inclusief Frans-Guyana, Frans-Polynesië, Guadeloupe, Réunion, Martinique en Mayotte

Met Flex Company Data bundle wordt geen datagegoed toegekend aan individuele Eindgebruikers en apparaten. Standaard worden geen verbruiksnotificaties per sms verstuurd naar Eindgebruikers. Via My Vodafone is er de mogelijkheid verbruiksnotificaties voor Eindgebruikers in te stellen. Dit kan per Eindgebruiker of in een keer voor een groep Eindgebruikers.

Hieronder staan de huidige maximumsnelheden vermeld:

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

Genoemde snelheden zijn de maximale download- en uploadsnelheid. De werkelijke 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 de mobiele telefoon. Als dit niet het geval is, kan de telefoon handmatig ingesteld worden voor internet door de volgende APN in te stellen: live.vodafone.com. In de gebruikershandleiding van de telefoon staat waar de APN ingesteld kan worden.

## 2.4 Flex Mobile (Basic) Data only

Flex Mobile (Basic) Data only is specifiek voor Data only apparaten. Voor elk Flex Mobile (Basic) Voice abonnement kunnen maximaal drie (3) Flex Mobile (Basic) Data only Abonnementen worden afgenomen. De kosten voor het dataverbruik van Flex Mobile (Basic) Data only vallen binnen de door de Klant afgenomen Flex Company Data bundle.

## 2.5 Diensten op klantniveau

In Flex Mobile worden een aantal specifieke optionele diensten op klantniveau, de zogenoemde Company Services, aangeboden. Dit betreft de volgende diensten:

- Company Service VPN
- Company Service Choose Your Own Device
- Company Service Expense Management

- Company Service Managed Services & Managed Workplace

De Klant betaalt 1 maandelijks bedrag per Company Service. Het te betalen bedrag is afhankelijk van het totaal aantal Flex Mobile (Basic) Voice en/of Flex Mobile (Basic) Data only Abonnementen aan het einde van de maand.

Afgenomen Company Services worden automatisch voor iedere Eindgebruiker geactiveerd.

De Company Services worden als volgt berekend aan het einde van de maand:

Company Service VPN:	Aantal Flex Mobile (Basic) Voice Abonnementen
Company Service Choose Your Own Device:	Aantal Flex Mobile (Basic) Voice Abonnementen
Company Service Expense Management:	Aantal Flex Mobile (Basic) Voice en (Basic) Data only Abonnementen
Company Service Managed Services & Managed Workplace:	Aantal Flex Mobile (Basic) Voice en (Basic) Data only Abonnementen

## 2.6 Company Service VPN

Flex Mobile (Basic) Voice is uit te breiden met de Company Service VPN. Dit biedt de Klant de mogelijkheid om gebruik te maken van specifieke VPN-functionaliteiten. Indien voor Company Service VPN gekozen is, wordt deze voor alle Eindgebruikers met een Voice Abonnement geïmplementeerd.

VPN-functionaliteiten zijn:

- Nummerplan inclusief verkort kiezen;
- Verkeersklassen;
- Huntgroepen.

Kijk voor meer informatie over het VPN product in de desbetreffende handleiding

## 2.7 Voicemail

Voicemail is standaard beschikbaar binnen Flex Mobile (Basic) Voice. Voicemail omvat een aantal faciliteiten en instellingen die middels het voicemailmenu zijn aan te passen of te gebruiken. 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. Op verzoek van de Klant verstrekt de Leverancier een voicemail handleiding.

## 2.8 Data roaming limiet

Met Flex Mobile (Basic) Voice kan standaard gebruik gemaakt worden in het buitenland van bellen, sms'en, en data. In het buitenland wordt gebruik gemaakt van andere netwerken of netwerken van partners van Leverancier

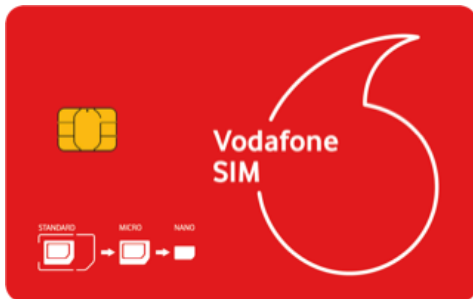
Data roaming limiet is geïntroduceerd om Klant te beschermen tegen onverwacht hoge rekeningen door data verbruik in het buitenland. Het standaardbedrag waarop Klant wordt geblokkeerd voor data verbruik in het buitenland (zowel binnen de EU, rest van de wereld en uitzonderingslanden) € 50,00 en € 100,00 exclusief btw.

Klant heeft de mogelijkheid op Eindgebruiker niveau het limietbedrag 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 de Klant of via de helpdesk.

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

## 2.9 SIM

Een SIM is nodig om verbinding te kunnen maken met het Netwerk.



Leverancier maakt standaard gebruik van de 3-in-1 SIM-kaart (normaal, micro en nano).

Met de Duo SIM-kaart is het mogelijk om twee (2) SIM-kaarten met hetzelfde mobiele nummer te gebruiken op twee (2) verschillende telefoons. Er hoeft dan niet van SIM-kaart gewisseld te worden. Er kan maar één toestel tegelijk gebruikt worden. Als ze allebei aanstaan, is het niet duidelijk welke zal overgaan bij het ontvangen van een oproep.

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

## 2.10 My Vodafone

De Klant krijgt via het online portal My Vodafone toegang tot een eigen zakelijke omgeving. Via My Vodafone heeft de Klant inzage in alle producten en diensten die worden afgenomen en de gebruikerslijsten, maar ook diverse selfservicemogelijkheden. Zo hoeft de Klant niet voor elke vraag contact op te nemen met de klantenservice. En de Eindgebruikers niet met de Klant, als de Klant de Eindgebruikers in staat stelt om hun aansluiting (deels) zelf te beheren. Eindgebruikers zijn in staat zelf wijzigingsverzoeken aan te vragen om zo de aansluiting te beheren. 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 eigen 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.

## 2.11 Helpdesk

- Chat – via My Vodafone
- Email: [esc.nl@vodafoneziggo.com](mailto:esc.nl@vodafoneziggo.com) – de Klant ontvangt een reactie binnen maximaal 5 werkdagen
- Telefoonnummer voor alleen telecombeheerders van de 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 (0)1200 bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 20:00 en op zaterdag van 08:00 tot 18:00

Of gebruik de volgende link: <https://www.vodafone.nl/midden-groot-bedrijf/oplossingen/mobiel-breedband/>

## 3. Standaard wijzigingsverzoeken

In My Vodafone kan de Klant zelf diverse wijzigingen doorvoeren. De wijzigingsverzoeken en eventuele kosten staan vermeld in het tariefblad van Flex Mobile.

## 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 de Klant, binnen de afgesproken kosten- en kwaliteitskaders. Leverancier spant zich in om Klant een ongestoord gebruik van Flex Mobile te bieden. Leverancier staat echter mede gezien de aard en het gebruik van Flex 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 de Klant geleden en te lijden schade. De Klant komt geen beroep toe op de vergoedingsbepalingen in dit hoofdstuk en Leverancier kan de door haar geleden schade op de Klant verhalen, indien de 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 de Klant of te wijten is aan grove schuld van de Klant.

#### 4.2.1 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 de Klant gecommuniceerd. Het aanspreekpunt bij Leverancier is de Servicedesk.

Voor vragen of wijzigingen kunnen Partijen onderling contact opnemen met:

Organisatie	Functie/ Rol
Klant	Tactisch contactpersoon
Leverancier	Service desk

#### 4.2.2 Projecten en activiteiten van de Klant

De Klant informeert Leverancier tijdig over projecten en activiteiten, ook van eventuele projecten en activiteiten van derden die van invloed kunnen zijn op de service niveaus 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

### 4.3.1 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 de 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 hanteert de volgende hersteltijden en terugkoppelmomenten voor Flex Mobile:

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

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

### 4.3.2 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 de Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Leverancier, dan wel het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Leverancier de door Leverancier ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan de 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 de Klant geen medewerking verleent, zoals het door Leverancier geen toegang kunnen krijgen tot lokale ruimtes bij de 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 de Klant dan wel derden wiens handelingen en nalaten kunnen worden toegerekend aan de Klant;
- Tijdens werkzaamheden op initiatief van de Klant;
- Tijdens uitstel van een opheffing van een Incident op verzoek van de Klant;
- Als leverancier de levering opschort conform de Overeenkomst;
- In geval van incidenten als gevolg van overmacht.

### 4.3.3 Overige diensts specifieke Service Levels op landelijk niveau

Landelijke KPI's	
KPI	Target
<b>Dekking</b>	
Dekking 2G populatie	>=99,9%
Dekking 2G oppervlakte	>=99,6%
Dekking 4G populatie	>= 99,9%
Dekking 4G oppervlakte	>=99,0%
<b>Kwaliteit</b>	
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

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

### Andere aanbieder/netwerk derden

- Indien Klant (bijvoorbeeld buiten Nederland) via de Dienst tijdelijk of gedeeltelijk gebruik maakt van mobiele telecommunicatiediensten of content diensten om (elektronische communicatie) diensten af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder, dan
  - is Leverancier voor die diensten en content niet verantwoordelijk; en
  - 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.

### Nummer en nummerbehoud

- Leverancier stelt aan Klant voor gebruik van de Dienst één of meer nummers ter beschikking.
- Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat Klant:
  - indien hij reeds één of meer nummers in gebruik heeft, uitsluitend bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Leverancier kan indienen;
  - ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Leverancier zal opvolgen; en
  - jegens Leverancier bij aanvang en einde van een Overeenkomst in beginsel, anders dan middels nummerbehoud, geen recht heeft op één of meer bepaalde nummers.
- Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat Leverancier:
  - het verzoek tot nummerbehoud zal inwilligen, indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt;
  - een eenmalige vergoeding in rekening kan brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud (importeren);
  - gerechtigd is een nummer te wijzigen in geval van een wijziging in een nationaal nummerplan, wijziging van nummertoekenning door een autoriteit, wijziging van een Dienst of het Netwerk of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken; en
  - een dergelijke nummerwijziging niet eerder zal doorvoeren dan drie (3) maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.
- 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.

## 6. Verklarende woordenlijst

Indien het noodzakelijk is om gebruikte woorden vanwege de leesbaarheid te verklaren, zonder dat hier een juridische betekenis aan wordt gegeven.

Begrip	Uitleg
Worry free	Er is een fair use van toepassing en de beschikbaarheid kan niet gegarandeerd worden. Worry free is van toepassing binnen de bundel die is afgenomen door de Klant.