

# Dienstbeschrijving One Net



16 februari 2023



Together we can  
**vodafone**  
business

## Inhoud

<b>1. One Net</b>	<b>5</b>
1.1 Algemene beschrijving	5
1.2 Onderdelen en onderlinge relatie	5
<b>2. Onderdelen van One Net</b>	<b>6</b>
2.1 Inleiding	6
2.2 Gebruikersprofielen	6
2.2.1 Algemeen	6
2.2.2 Meervoudig profiel (One Combi en One Flex)	7
2.2.3 Selfservice voor Eindgebruikers	8
2.2.4 Mobiele telefoniefuncties	8
2.2.5 Voicemail	8
2.3 Gebruikersapplicaties (add-ons)	9
2.3.1 Overzicht van One Net gebruikersapplicaties voor mobiel en desktop	9
2.3.2 Webex voor One Net Unified Communications met Webex voor One Net Messaging	10
2.3.3 One App	10
2.3.4 One Integrate Cara	10
2.3.5 One Receptionist	11
2.3.6 One PeterConnects Receptionist	11
2.4 Aanvullende functionaliteiten en groepsfuncties	12
2.4.1 Algemeen	12
2.4.2 Huntgroep (groepsfunctie)	12
2.4.3 One Call Center Premium	12
2.4.4 Keuzemenu en wachtrij (Call Center Basic)	13
2.4.5 Additional Call Forwarding Pack	13
2.4.6 Integratie-oplossingen	13
2.5 One Net Implementatie	14
2.5.1 Inleiding	14
2.5.2 Projectcoördinatie en -management	14
2.5.3 One Net installatie	14
2.6 Training en Documentatie	14
2.7 LAN-ondersteuning	15
2.8 Hardware	15
2.8.1 Inleiding	15
2.8.2 Vaste IP-telefoontoestellen	15
2.8.3 IP DECT	16
2.8.3.1 Inleiding	16
2.8.3.2 Single Cell DECT	16
2.8.3.3 Multi Cell DECT	16
2.8.3.4 Aandachtspunten IP DECT	16
2.8.4 Accessoires	17
2.8.5 Mobiele telefoons	17
2.8.6 Koppelen van andere IP-toestellen en analoge Eindgebruikerstoestellen	17

2.9	Portals en helpdesk	18
2.9.1	My Vodafone, Telecom Expense Management en de Service Navigator	18
2.9.2	One Net Portals	18
2.9.3	Helpdesk	18
2.10	Spraakkanalen en verbindingen	19
2.10.1	Algemeen	19
2.10.2	One Net + Internet verbindingen	19
2.10.3	Aanvullende voorwaarden mobiele verbinding (voor verhoogde beschikbaarheid)	20
2.11	Telefoonnummers	20
2.11.1	Inleiding	20
2.11.2	Geografische nummers	20
2.11.3	Niet-geografische nummers	20
2.11.4	Nummer & nummerbehoud	21
2.11.5	Intern nummerplan en telefoonlijst	21
2.11.6	Uitgaand belplan	21
2.11.7	Numerweergave	22
2.11.8	Voorwaarden gebruik van telefoonnummers	22
2.12	Tarief	23
<b>3.</b>	<b>Vaste verbinding en infrastructuur</b>	<b>24</b>
3.1	Algemeen	24
3.2	De vaste IP verbinding en continuïteit/redundantie	24
3.2.1	De vaste verbinding algemeen	24
3.2.2	Voor telefonie Geoptimaliseerde breedbandverbindingen van de Leverancier	25
3.2.3	One Net in combinatie met niet Geoptimaliseerde internetverbindingen	25
3.3	Fax en modem-verkeer	25
3.4	Analoge lijnen en ISDN2	26
<b>4.</b>	<b>Standaard wijzigingsverzoeken</b>	<b>27</b>
4.1	Inleiding	27
4.2	Functionele (niet-infrastructurele) mutaties	27
4.3	Infrastructurele mutaties	28
4.4	Mutaties mobiele telefonie	28
<b>5.</b>	<b>Oplevering</b>	<b>29</b>
5.1	Algemeen	29
5.2	Werkwijze en randvoorwaarden voor de oplevering van de Dienst	30
5.2.1	Verantwoordelijkheden van de Leverancier	30
5.2.2	Verantwoordelijkheden van de Klant	30
<b>6.</b>	<b>Service Levels</b>	<b>32</b>
6.1	Algemeen	32
6.2	Beschikbaarheid, serviceniveau en ondersteuning algemeen	32

7.	Aanvullingen op de Algemene Voorwaarden	34
7.1	Diensts specifieke voorwaarden	34
7.1.1	Werkwijze bij storingen op de verbinding	34
7.1.2	Defecten en reparaties mobiele telefoons, IP telefoons, switches en accessoires	34
7.1.3	Gebruik in het buitenland	34
7.1.4	Overige diensts specifieke voorwaarden	34
7.2	Aanvullende voorwaarden vaste (IP) connectiviteit	35
8.	Verklarende woordenlijst	37

# 1. One Net

## 1.1 Algemene beschrijving

One Net is een bedrijfscommunicatie-platform - inclusief een volwaardige telefooncentrale en uitgebreide samenwerkingsmogelijkheden - voor de zakelijke markt. De centrale functioneert voor de Klant als een eigen centrale en kan aangepast worden aan wisselende capaciteitsbehoeften. One Net integreert de vaste en/of mobiele communicatie voor alle Eindgebruikers. One Net biedt bovendien optionele onderdelen, zoals gebruikersapplicaties, uitgebreide Unified Communications mogelijkheden, groepsfunctionaliteiten, trainingen en koppelingen met ICT systemen. Door de configuratie aan de klantomgeving toe te passen is One Net geschikt voor zowel klein-zakelijk gebruik (vanaf vijf Eindgebruikers) als voor gebruik door grootzakelijke organisaties.

## 1.2 Onderdelen en onderlinge relatie

One Net biedt onderdelen ('bouwblokken'), waarmee de specifieke inrichting voor de Klant zoveel mogelijk naar wens kan worden geconfigureerd. Hieronder staat beschreven of de onderdelen een standaard onderdeel zijn van One Net of dat deze optioneel zijn.

Onderdeel	Standaard of optioneel
<b>Communicatiefunctionaliteiten</b>	
Gebruikersprofielen	Standaard
Gebruikersapplicaties (add-ons)	Optioneel
Aanvullende Functionaliteiten (voor groepen en locaties)	Optioneel
<b>Implementatie en beheer</b>	
Project Management	Standaard
One Net Installatie	Optioneel
Verbindingen (One Net + Internet)	Optioneel
Training en documentatie	Optioneel
LAN Ondersteuning	Optioneel
Hardware	Optioneel
Portals en helpdesk	Standaard
<b>Nummers, capaciteit en andere voorzieningen</b>	
Spraakkanalen en verbindingen	Optioneel
Telefoonnummers	Standaard
Bellen – tarief	Standaard

## 2. Onderdelen van One Net

### 2.1 Inleiding

De onderdelen van One Net worden in dit hoofdstuk in detail beschreven. Zowel de gebruikersprofielen als de (optionele) gebruikersapplicaties en aanvullende functionaliteiten komen aan de orde. Ook is een toelichting opgenomen over de standaard- en optionele onderdelen die een rol spelen bij implementatie en gebruik van One Net binnen de organisatie van de Klant.

### 2.2 Gebruikersprofielen

#### 2.2.1 Algemeen

Het gebruikersprofiel bepaalt de beschikbare basis en optionele functionaliteiten van One Net. Per Eindgebruiker kan gekozen worden uit vier (4) profielen: One Vast, One Combi, One Flex en One Mobiel. Hieronder staan de profielen nader toegelicht:

Profiel	Toelichting
<b>One Vast</b>	<p>Gebruikersprofiel voor bedrijfscommunicatie op basis van vaste telefonie.</p> <p>Met One Vast beschikt de Eindgebruiker over alle bedrijfstelefoniefuncties van One Net en is deze bereikbaar op het gekoppelde (veelal vaste) telefoontoestel via een vast of verkort nummer. De Eindgebruiker heeft de mogelijkheid om de bereikbaarheid in te stellen via de telefoon (met uitzondering van DECT-toestellen) of via een van de One Net gebruikersapplicaties. Dit profiel kan ook worden toegepast om Fax2Mail te configureren voor inkomend faxverkeer.</p> <p>Unified Communications mogelijkheden zijn optioneel toegankelijk via de Webex voor One Net Messaging add-on.</p>
<b>One Combi</b>	<p>Gebruikersprofiel voor geïntegreerde bedrijfscommunicatie op basis van zowel vaste als mobiele telefonie.</p> <p>Met One Combi combineert de Eindgebruiker vaste en mobiele telefonie en beschikt daarbij over alle communicatiefuncties van One Net. De Eindgebruiker is binnen en buiten kantoor bereikbaar via zowel een vast nummer, een verkort intern nummer als een mobiel nummer. De Eindgebruiker kan naar keuze het vaste of mobiele nummer meesturen met gesprekken vanaf het mobiele toestel. Het is mogelijk om voor beide nummers apart bereikbaarheids- en belprofielen in te stellen ('meervoudig profiel'). De instellingen voor het vaste nummer past de Eindgebruiker aan via een van de gebruikersapplicaties, via FAC's of het menu van het vaste toestel (niet van toepassing op DECT-toestellen). Instellingen voor het mobiele nummer past de Eindgebruiker via FAC's op het mobiele toestel aan.</p> <p>Unified Communications mogelijkheden zijn optioneel toegankelijk via de Webex voor One Net Messaging add-on. Gebruikersapplicaties zijn gekoppeld aan het vaste nummer.</p>
<b>One Flex</b>	<p>Gebruikersprofiel voor geïntegreerde bedrijfscommunicatie op basis van mobiele telefonie.</p> <p>De Eindgebruiker is met dit profiel binnen en buiten kantoor bereikbaar via het vaste nummer, een verkort (intern) nummer en/of een mobiel nummer. De Eindgebruiker kan naar keuze het vaste of het mobiele nummer meesturen met gesprekken vanaf het mobiele toestel. Het is mogelijk om voor beide nummers apart bereikbaarheids- en belprofielen in te stellen ('meervoudig profiel'). Zo kan de Eindgebruiker mobiel bereikbaar blijven terwijl het vaste nummer doorgeschakeld is. De instellingen voor het vaste nummer past de Eindgebruiker aan via een van de gebruikersapplicaties. De instellingen voor het mobiele nummer zijn via FAC's op het mobiele toestel aan te passen.</p> <p>Unified Communications mogelijkheden zijn optioneel toegankelijk via de Webex voor One Net Messaging add-on. Gebruikersapplicaties zijn gekoppeld aan het vaste nummer.</p>
<b>One Mobiel</b>	<p>Gebruikersprofiel voor mobiele telefonie; vooral bedoeld voor Eindgebruikers die onderweg zijn en geen behoefte hebben aan gebruik van een vast nummer, uitgebreide bedrijfstelefoniefuncties of Unified Communications functionaliteiten. De Eindgebruiker is bereikbaar op de mobiele telefoon via een mobiel nummer en een verkort (intern) nummer, zowel binnen als buiten kantoor. De Eindgebruiker kan de bereikbaarheid en inkomende en uitgaande belprofielen in te stellen via FAC's. Dit profiel kent geen opties voor Unified Communications.</p>

Voor One Combi, One Flex en One Mobiel profielen geldt dat het corresponderende mobiele nummer dient te beschikken over een geschikt mobiel Abonnement van Leverancier. Dit mobiele Abonnement is niet inbegrepen bij de One Net.

De tabel hieronder geeft een beknopt overzicht van de belangrijkste kenmerken van de vier (4) gebruikersprofielen.

Kenmerk	One Vast	One Combi	One Flex	One Mobiel
Vast (bedrijfs-)nummer	Ja	Ja	Ja	Nee
Mobiel nummer	Nee	Ja	Ja	Ja
Verkort intern nummer	Ja	Ja	Ja	Ja
Meervoudig profiel	Nee	Ja	Ja	Nee
Webex voor One Net Softphone voor gespreksbeheer (voice en video)	Ja	Ja	Ja	Nee
Vast nummer vanaf mobiel	Nee	Ja	Ja	Nee
Toestel/bereikbaarheid	Vast	Vast en Mobiel	Mobiel	Mobiel
Mobiele telefoniefuncties	Nee	Ja	Ja	Ja
Uitgebreide bedrijfstelefoniefuncties	Ja	Ja	Ja	Beperkt
Telefonische bereikbaarheid bekend	Ja	Ja	Ja	Ja
Telefonie add-ons: One App, One Integrate Basic	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Nee
Webex voor One Net Messaging Unified Comms Add-on	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Nee
Expert add-ons: Call Center, Receptie, One Integrate Premium	Optioneel	Optioneel	Optioneel	Nee
Self-service/instellingen (standaard)	Vast toestel, Webex App, FAC	Vast toestel, Webex App, FAC	Webex App, FAC	FAC

\* FAC: Feature Access Codes waarmee vanaf het vaste of mobiele toestel instellingen gewijzigd kunnen worden.

De tabel hieronder geeft een beknopt overzicht van de standaard bedrijfstelefoniefuncties van de vier (4) gebruikersprofielen.

Bedrijfstelefoniefuncties	Toelichting
Gespreksfuncties, doorverbinden, doorschakelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorverbinden*</li> <li>• Doorschakelen (altijd, bij 'in gesprek', bij 'geen antwoord', bij 'onbereikbaar')</li> <li>• Niet storen</li> <li>• Meerdere sequentiële oproep en simultaan rinkelen</li> <li>• Tweede oproep/wisselgesprek</li> <li>• Telefonische bereikbaarheid</li> <li>• Voicemail</li> </ul>
Nummerherkenning en nummerweergave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nummerherkenning (intern)</li> <li>• Nummerweergave (intern)</li> <li>• Nummerweergave blokkeren</li> <li>• Gesprek afwijzen bij onbekende nummers</li> </ul>
Productiviteit en flexwerken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drieweggesprek/conference calls</li> <li>• One Net gebruikersapplicatie voor toegang bedrijfscontacten en beheer van instellingen**</li> <li>• Kantoor op afstand**</li> <li>• Softphone en video-gesprekken binnen uw organisatie (One Net omgeving)**</li> </ul>

\* De werking voor doorverbinden is mede afhankelijk van de verbinding en toestel; zie ook paragraaf 2.8.5.  
 \*\* Niet beschikbaar in gebruikersprofiel One Mobiel.

## 2.2.2 Meervoudig profiel (One Combi en One Flex)

Met een meervoudig profiel zijn de instellingen voor het vaste nummer en het mobiele nummer afzonderlijk door de Eindgebruiker te beheren. Een meervoudig profiel bestaat uit twee (2) identiteiten (nummers) die op elkaar zijn afgestemd met de volgende kenmerken:

- Eindgebruiker beheert:

- Instellingen voor het vaste en verkorte nummer via het vaste toestel (One Combi) of via een van de desktop- of mobiele applicaties;
- Instellingen voor het mobiele nummer via het gebruik van FAC op het mobiele toestel;
- Beide nummers zijn in de telefoonlijsten als afzonderlijke nummers zichtbaar, waarbij de aanduiding voor het mobiele nummer standaard de toevoeging 'mobiel' krijgt;
- De bezetstatus voor het (vaste) bedrijfsnummer geldt – bij inkomende oproepen die de Eindgebruiker beantwoordt met het mobiele toestel - ook voor het mobiele nummer. De bezetstatus bij inkomende oproepen voor het mobiele nummer geldt alleen voor het mobiele nummer;
- Afzonderlijke voicemail-welkomstboodschappen voor beide nummers zijn mogelijk;
- Standaard rinkelen bij oproepen op het vaste nummer het vaste en mobiele toestel gelijktijdig (One Combi). Oproepen op het mobiele nummer kan de Eindgebruiker alleen vanaf het mobiele toestel beantwoorden.

### 2.2.3 Selfservice voor Eindgebruikers

Eindgebruikers krijgen de beschikking over verschillende standaard- en optionele mogelijkheden om hun bedrijfstelefoniefuncties en -instellingen zelf te beheren:

- De menu-opties van de vaste IP-telefoon: standaard voor One Vast en One Combi Eindgebruikers met een geschikt toestel;
- De One Net gebruikersapplicaties: zie paragraaf 0;
- Feature Access Codes (FAC's).

De Klant ontvangt van de Leverancier bij de Oplevering de lijst van gebruikersnamen en wachtwoorden voor gebruik van deze selfservice mogelijkheden, inclusief de toegangsgegevens voor de One Net Beheerder(s) die namens de Klant het aanspreekpunt is (zijn) voor Eindgebruikers, voor de platforminstellingen en apparatuur. De Eindgebruikersgegevens kan de Klant vervolgens – indien gewenst – aan (een deel van) de Eindgebruikers ter beschikking stellen voor gebruik van de One Net gebruikersapplicaties of de One Net Service Portal (paragraaf 2.9).

Naast de genoemde applicaties heeft de Klant ook de mogelijkheid om One Net Service Portal aan Eindgebruikers beschikbaar te stellen. De One Net Service Portal is vooral geschikt als bepaalde (groepen) Eindgebruikers frequent geavanceerde instellingen willen aanpassen. De Klant is zelf verantwoordelijk om te bepalen Eindgebruikers toegang krijgen tot de One Net Service Portal.

### 2.2.4 Mobiele telefoniefuncties

Naast de genoemde One Net functies zijn de standaard GSM-diensten van het Netwerk beschikbaar voor alle profielen die gecombineerd worden met een mobiel Abonnement: One Combi, One Flex en One Mobiel. Hiertoe behoren onder meer mobiel bellen en gebeld worden in Nederland en in het buitenland (roaming), alsmede SMS en mobiele data.

### 2.2.5 Voicemail

Eindgebruikers kunnen standaard gebruik maken van de voicemail-functies van One Net. Indien gewenst is deze per individuele Eindgebruiker te de-activeren. De instellingen zijn op afstand te beheren. De mogelijkheden voor het ontvangen van notificaties op vaste of mobiele toestellen bij een binnengekomen voicemail-bericht zijn afhankelijk van het gebruikte toestel en seat. Voor One Combi en One Flex Eindgebruikers biedt One Net de mogelijkheid om voor het vaste en het mobiele nummer een afzonderlijke welkomstboodschap in te stellen. Zo maakt de Eindgebruiker gebruik van de mogelijkheden van beide nummers terwijl alle berichten toch zijn af te luisteren vanuit één enkele voicemail-box.



## 2.3 Gebruikersapplicaties (add-ons)

### 2.3.1 Overzicht van One Net gebruikersapplicaties voor mobiel en desktop

Met de standaard en optioneel beschikbare One Net gebruikersapplicaties - in de vorm van bijvoorbeeld mobiele apps, desktopapplicaties of webbrowsers – heeft de Eindgebruiker toegang tot de extra mogelijkheden bij het dagelijks gebruik en beheer van De Dienst.

Zo krijgen alle Eindgebruikers met een One Vast, One Flex en One Combi profiel standaard de beschikking over de Webex voor One Net Softphone app. Deze applicatie - in de vorm van een mobiele app (Android en IOS) en als desktop applicatie (Windows en Mac) – biedt de Eindgebruiker toegang tot extra mogelijkheden bij het dagelijks gebruik en beheer van One Net:

- beheren van de bedrijfstelefonie-instellingen voor het vaste nummer van de Eindgebruiker;
- inzien van het bedrijfstelefoonboek;
- een gesprek opzetten vanuit de contactenlijst en gesprekken beheren.

Daarnaast zijn diverse andere aanvullende tools voor toepassingen en Unified Communications te combineren met de gebruikersprofielen. Deze optionele gebruikersapplicaties – die door de Leverancier regelmatig worden vernieuwd - zijn als download beschikbaar via de One Net support-pagina of via de mobiele App Stores.

De genoemde applicaties worden regelmatig van updates voorzien en functionele details en bediening kunnen in de loop van de tijd aangepast worden. Voor het gebruik van deze tools gelden belangrijke eisen ten aanzien van de ICT-omgeving en infrastructuur van de Klant. Hiertoe raadpleegt de Klant de One Net installatierichtlijnen. De onderstaande tabel toont de belangrijkste applicaties en de toepassingsmogelijkheden.

Applicatie	Gebruik		Toepassingen					Opmerking
	Incl.	Gebruiksopties	Instellingen	Gespreksbeheer	Presence	Unified Comms	CRM integratie	
Webex voor One Net Softphone	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiele app</li> <li>• PC applicatie</li> </ul>	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheer van instellingen en oproepen</li> <li>• Softphone en Video*</li> </ul>
Webex voor One Net Messaging	Optie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiele app</li> <li>• PC applicatie</li> </ul>	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als Webex voor One Net Softphone</li> <li>• Uitgebreide Unified Comms</li> </ul>
One App	Optie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiele app</li> </ul>	Ja	Ja	Ja	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheer (geavanceerde) telefonie-instellingen</li> <li>• Gespreksbeheer</li> <li>• Contactlijsten; telefonie-presence</li> </ul>
One Integrate Cara Solo & Team	Optie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PC applicatie</li> </ul>	Ja	Ja	Ja	Nee	Beperkt	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheer van instellingen</li> <li>• Click-to-dial; oproepbeheer; presence</li> <li>• Microsoft Teams desktop integratie</li> </ul>
One Integrate Cara Unite	Optie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PC applicatie</li> </ul>	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als One Integrate Cara Solo &amp; Team</li> <li>• Inclusief CRM-integratie</li> </ul>
One Receptionist	Optie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Thinclient' via browser</li> </ul>	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desktop Browser applicatie</li> <li>• Receptionist tooling</li> </ul>
One Peter-Connects Receptionist	Optie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Thinclient' via browser</li> </ul>	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desktop Browser applicatie</li> <li>• PeterConnects Receptionist tooling</li> </ul>
One Net Service Portal	Ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online portal</li> </ul>	Ja	Nee	Nee	Nee	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheer van instellingen voor gebruikers en groepen</li> <li>• Selectief verstrekken aanbevolen</li> </ul>

\* Softphone en video-telefonie vooralsnog uitsluitend voor gesprekken binnen de eigen One Net omgeving (niet voor externe oproepen)

In de volgende paragrafen worden de belangrijkste functies van de optionele gebruikersapplicaties nader toegelicht. Nadere informatie over de One Net Service Portal is in het onderdeel 'Portals en helpdesk' te vinden. Voor details over alle functies en de bediening raadpleegt de Klant de gebruikershandleidingen die voor elke gebruikersapplicatie beschikbaar zijn.

Bij gebruik van Webex voor One Net, One Integrate of andere applicaties waarmee 2 gesprekspaden ('call back') worden opgebouwd gelden voor beide gesprekspaden de bepalingen betreffende de verkeerstarieven vaste telefonie.

### 2.3.2 Webex voor One Net Unified Communications met Webex voor One Net Messaging

De tabel hieronder toont zowel de telefonie-gerichte als de Unified Communications mogelijkheden die Webex voor One Net als add-on de Eindgebruiker biedt. Webex voor One Net is beschikbaar als desktop-versie en als mobiele client.

Beschikbare mogelijkheden	Webex voor One Net Softphone (standaard)	Webex voor One Net Messaging (optioneel)
Telefonie-instellingen en bereikbaarheid beheren	Ja	Ja
Contactenlijst beheren	Ja	Ja
Softphone en Videotelefonie (intern gebruik)	Ja	Ja
Uitgebreide beschikbaarheidsstatus beheren	Nee	Ja (vaste nummer)
Outlook koppeling	Nee	Ja (agenda)
Uitgebreide beschikbaarheid zichtbaar voor collega's	Nee	Ja (vaste nummer)
Instant Messaging (IM)	Nee	Ja
Desktop-/document sharing	Nee	Ja

De Webex voor One Net Softphone gebruikersapplicatie is standaard inbegrepen bij One Vast, One Combi en One Flex profielen en is er vooral op gericht om het telefonie-gebruik door de Eindgebruiker te ondersteunen.

Webex voor One Net Messaging is een (optionele) add-on voor One Vast, One Flex en One Combi Eindgebruikers. De uitgebreide beschikbaarheidsstatus combineert de door de Eindgebruiker handmatig ingestelde beschikbaarheid, de Outlook (kalender/agenda) bereikbaarheid en de telefonische bereikbaarheid (al dan niet in gesprek) van het vaste nummer.

Details over de functionaliteit van Webex voor One Net en richtlijnen betreffende de installatie binnen het netwerk en op de werkplekken van de Klant zijn in afzonderlijke documenten opgenomen, zoals de Webex voor One Net GRG en de One Net installatierichtlijnen.

### 2.3.3 One App

De One App is als optionele add-on te gebruiken met alle One Net profielen. Deze app biedt extra mogelijkheden om via een Android of iOS smartphone gebruik te maken van One Net. De One App is bedoeld ter ondersteuning van het mobiel beheren van de instellingen van vaste nummer (inclusief het aan-/afmelden voor een callcenter groep en de nummerweergave bij uitgaande gesprekken) en voor het raadplegen van de interne contactenlijst, waarbij vanuit de telefoonlijst het gesprek opgezet kan worden. Daarnaast kan de One App in bepaalde situaties gebruikt worden voor aanvullende gespreksfuncties of het raadplegen van de telefonische bereikbaarheid van collega's.

### 2.3.4 One Integrate Cara

Voor Eindgebruikers met intensief telefoongebruik biedt de Leverancier de optionele One Integrate Cara clients voor Windows PC of laptop. Deze client applicatie – als optionele add-on verkrijgbaar in drie varianten - biedt extra mogelijkheden voor gespreksbeheer, 'click-to-dial', bedrijfscontactenlijst (inclusief telefonische bereikbaarheid) en mogelijkheden voor integratie met de ICT-omgeving van de Klant.

Voor One Integrate Cara Solo betreft deze integratie een basis-koppeling met onder meer Outlook. One Integrate Cara Team voegt hier Microsoft Teams integratie aan toe. De One Integrate Cara Unite biedt tenslotte mogelijkheden voor de configuratie van meer geavanceerde koppelingen met uw eigen ICT-applicaties. Een overzicht van de belangrijkste kenmerken per variant is hieronder weergegeven.

Beschikbare functies	One Integrate Cara Solo	One Integrate Cara Team	One Integrate Cara Unite
One Net telefonie bedienen vanaf desktop (met 'call preview window')	Ja	Ja	Ja
Telefonie-instellingen en bereikbaarheid beheren	Ja	Ja	Ja
Bedrijfscontactenlijst inclusief click-to-dial (terugbelfunctie)	Ja	Ja	Ja
Flexwerken (kantoor op afstand) instellen en bedienen	Ja	Ja	Ja
Click-to-dial: applicatie en internet dialing	Ja	Ja	Ja
Telefonische bereikbaarheid van collega's inzien	Ja	Ja	Ja
Microsoft Teams koppeling	Nee	Ja	Ja
Uitgebreide ICT-/CRM koppeling en tonen contactinfo uit ICT-database	Nee	Nee	Ja*

\* Beschikbaarheid van uitgebreide ICT koppeling dient vooraf geverifieerd te worden

De One Integrate Cara Team desktop client biedt dezelfde functies voor gespreksbeheer en instellingen als de One Integrate Cara Solo. Deze client biedt echter aanvullend - voor klanten die binnen de organisatie ook Microsoft Teams inzetten - mogelijkheden om de One Net omgeving te koppelen aan Microsoft Teams. Zo kan de Eindgebruiker rekening houden met de Microsoft Teams status van collega's, kan vanuit de client snel een chatgesprek worden gestart en is het mogelijk om bij binnenkomende oproepen automatisch rekening te houden met de Microsoft Teams status ('presence'). Belangrijk om te vermelden: deze Microsoft Teams koppeling is actief zolang de betreffende Eindgebruiker op zijn/haar werkplek de desktop client actief heeft.

Met de One Integrate Cara Unite applicatie hebben Eindgebruikers alle genoemde mogelijkheden voor instellingen, gespreksbeheer en dergelijke voorhanden, maar ze kunnen bovendien bij een inkomend gesprek direct de betreffende contactinformatie uit een CRM applicatie van de Klant laten verschijnen en zo de beller persoonlijker te woord staan. Ook biedt deze applicatie extra mogelijkheden voor gespreksafhandeling en het uitwisselen van beschikbaarheidsinformatie. Vooraf dient door de Leverancier te worden beoordeeld of de One Integrate Cara Unite koppeling op de specifieke ICT/CRM omgeving van de Klant mogelijk en leverbaar is. Is dit het geval, dan zijn drie (3) typen implementatie mogelijk: standaard, advanced en customised:

- Standaard implementatie: indien de Klant – zonder aanpassingen – gebruik maakt van standaard ICT-applicaties is het veelal mogelijk om zonder (uitgebreide) ondersteuning de koppeling in te richten;
- Advanced implementatie: hiervan is sprake als de Klant gebruik maakt van een standaard ICT-applicatie en er extra ondersteuning is nodig bij de inrichting van een werkende koppeling;
- Customised implementatie: in dit geval is een meer uitgebreide pre-kwalificatie nodig op haalbaarheid. Als een koppeling inderdaad mogelijk is zal meer uitgebreide configuratie-ondersteuning onderdeel uitmaken van de implementatie.

Aan een beoordeling van de aanvraag en de eventuele ondersteuning bij de realisatie kunnen voor de Klant kosten en voorwaarden verbonden zijn. Raadpleeg daarvoor de verkoopspecialist of Business Partner.

De One Integrate Cara clients kunnen gecombineerd worden met Webex voor One Net, One Receptionist of One Call Center. Voor details over de functionaliteit en richtlijnen omtrent de installatie binnen het netwerk van de Klant en op de werkplek van deze One Integrate Cara varianten verwijst de Leverancier naar de One Integrate Cara QRG, de (online) handleidingen voor deze gebruikersapplicaties en de One Net Installatierichtlijnen.

### 2.3.5 One Receptionist

De One Receptionist applicatie (ook wel aangeduid als 'receptie bedienpost' of 'switchboard') is een op JAVA gebaseerde webapplicatie, waarmee de receptionist/telefonist van de Klant het inkomende verkeer en onbeantwoorde oproepen kan beantwoorden, doorverbinden en beheren. De applicatie is geïntegreerd met One Net en biedt ondersteuning voor het bewaken van de lijn-status, zoeken in het telefoonboek en beheer van wachtrijen. De Klant dient zelf te zorgen voor een computer en verbinding ten behoeve van de One Receptionist bedienpost. Meer details zijn te vinden in de One Receptionist QRG .

### 2.3.6 One PeterConnects Receptionist

De One PeterConnects Receptionist applicatie is een volledige webapplicatie voor de receptionist/telefonist die zich aanpast aan de schermresolutie. De software biedt ondersteuning voor het bewaken van de lijn-status, zoeken in het telefoonboek en beheer van wachtrijen als de One Receptionist. Dit geldt ook voor inkomende verkeer en oproepbeheer. One PeterConnects Receptionist bezit een modulair startscherm welke de Eindgebruiker kan inrichten naar smaak en voorkeur. Het startscherm kan verder

aangevuld worden met detail widgets welke meer informatie bieden zoals kalender, contactinformatie, gespreksgeschiedenis en contactnotities. Dit maakt het beantwoorden en doorschakelen van inkomende oproepen gebruiksvriendelijker.

De One PeterConnects Receptionist is in drie (3) verschillende licentie-typen leverbaar:

- One PeterConnects Essential: basis-functionaliteiten voor de receptionist/telefonist met tot 8 ondersteunde contactpersonen per groep maar zonder wachtrij en wachtstand ondersteuning;
- One PeterConnects Advanced: als 'Essential', met bovendien wachtstand-ondersteuning en tot 30 ondersteunde contactpersonen per groep;
- One PeterConnects Premium: als 'Advanced', met bovendien wachtrij-functionaliteit en een onbeperkt aantal contactpersonen per groep.

Meer details zijn te vinden in de One PeterConnects Receptionist QRG.

## 2.4 Aanvullende functionaliteiten en groepsfuncties

### 2.4.1 Algemeen

Diverse aanvullende functionaliteiten en groepsfuncties - als behandeld in deze paragraaf - zijn standaard dan wel optioneel beschikbaar zijn voor groepen en Locaties. Dat betreft de volgende mogelijkheden:

- Gebruik van huntgroepen (standaard)
- One Call Center Premium functionaliteiten (optioneel)
- Keuzemenu en Wachtrij (One Call Center Basic) (optioneel)
- Additional Call Forwarding Pack (optioneel)
- Integratie-oplossingen (optioneel – op aanvraag)

### 2.4.2 Huntgroep (groepsfunctie)

One Net biedt de mogelijkheid om Eindgebruikers in een groep te plaatsen voor de afhandeling van inkomende gesprekken: een huntgroep. Standaard verloopt de afhandeling 'circulair'. Dat wil zeggen dat ieder inkomend gesprek naar het eerstvolgende vrije toestel gaat. Zodra alle toestellen een keer zijn aangekozen, wordt weer begonnen bij het eerste toestel. De One Net Beheerder kan details instellen en configureren wie deelneemt aan de huntgroep. Indien alle vrije toestellen niet antwoorden binnen een in te stellen tijd, dan schakelt het gesprek naar een ander gekozen nummer door.

### 2.4.3 One Call Center Premium

One Net biedt ondersteuning van callcenter medewerkers. De One Call Center Premium optie is aan Eindgebruikers toe te kennen (niet voor One Mobiel) als add-on op hun profiel. Voor deze callcenter-agenten is een aanvullende web-client beschikbaar waarmee inkomende gesprekken herkend en beantwoord kunnen worden. Ook biedt deze de mogelijkheid om gesprekken te beheren, de eigen beschikbaarheid te beheren en gesprekken naar de supervisor door te zetten. De supervisor kan met een web cliënt de activiteiten en wachtrijen van de agenten bewaken door middel van een dashboard. Ook biedt de supervisorfunctie rapportage-opties. Bij elke One Call Center Premium add-on moet de Klant ook een web-client aanschaffen.

Binnenkomende gesprekken kunnen per ingang een welkomstboodschap te horen krijgen. Als alle callcenter-agenten bezet zijn, dan wordt het gesprek automatisch in de wacht gezet waarbij ook de mogelijkheid bestaat om periodiek een wachttekst en wachtoon of muziek af te spelen. Gesprekken kunnen over de callcenter-agenten worden verdeeld volgens een van de volgende algoritmes:

- Circulair: inkomende gesprekken gaan naar de eerstvolgende vrije callcenter-agent;
- Sequentieel: inkomende gesprekken gaan naar een vrije callcenter-agent volgens een door de Klant in te stellen vaste volgorde;
- Evenredig: inkomende gesprekken worden verdeeld aan de hand van de tijd dat een callcenter-agent geen gesprek heeft gehad;

- Procentueel: inkomende gesprekken worden over de vrije callcenter-agenten verdeeld volgens een door de One Net Beheerder ingesteld percentage van het totale aantal gesprekken;
- Simultaan: een inkomend gesprek wordt gelijktijdig naar alle vrije agenten gestuurd. De agent die als eerste antwoordt, heeft het gesprek. Dit wordt niet ondersteund voor mobiele toestellen in verband met de netwerkbelasting van gelijktijdige signalering.

Aan verschillende telefonische ingangen kunnen verschillende prioriteiten worden toegekend zodat bepaalde gesprekken met voorrang behandeld kunnen worden. De opening en sluiting van het callcenter kan automatisch door middel van tijdschema's worden ingesteld. Hierbij bestaat ook de mogelijkheid om uitzonderingen te maken op specifieke data. Buiten openingstijd kan men een tekst afspeelen en/of doorschakelen naar een ander nummer. Voor de juiste inrichting van de callcenterfuncties zal in een vroeg stadium overleg nodig zijn over de eisen en wensen, zodat een specifiek aanbod gedaan kan worden waarmee de callcenter inrichting op de wensen van de Klant kan worden toegespitst.

#### 2.4.4 Keuzemenu en wachtrij (Call Center Basic)

Het keuzemenu (optioneel) biedt de mogelijkheid tot het maken van een menu-gestuurde automatische beantwoording van inkomende oproepen. Daarbij krijgt de beller een in te stellen tekst te horen en kan vervolgens een keuze maken ("toets 1 voor de receptie ..."). Wanneer een beller een keuze maakt, kan ingesteld worden of de beller wordt doorgeschakeld naar een nummer of de operator. Ook is het mogelijk dat de beller zelf het nummer intoetst van degene die de beller wil bereiken. Per keuzemenu zijn er maximaal twaalf (12) keuzes. Een groep kan meerdere keuzemenu's bevatten, zowel op zichzelf staand als achter elkaar geschakeld (submenu's of meerlaags-keuzemenu). Iedere keuzemenu bevat een dag- en een nacht-keuzemenu. De dag/nacht-omschakeling kan volgens een tijdschema worden ingesteld.

De Wachtrij (Call Center Basic) add-on biedt extra functionaliteit aan de Huntgroep. Eindgebruikers met deze add-on kunnen in een vergelijkbare huntgroep deelnemen en kunnen zelf aan-/afmelden via de (optionele) One App. Deze add-on bevat verder meer mogelijkheden voor standaardberichten en een aanvullende wachtrij.

#### 2.4.5 Additional Call Forwarding Pack

De Additional Call Forwarding Pack licentie biedt geavanceerde doorschakelingen of aanvullende voicemail-toepassingen voor complexere routeringen op huntgroepen, keuzemenu's of Call Centers. De inzet van deze licenties betreft maatwerk en zal in overleg met de Leverancier dienen plaats te vinden .

#### 2.4.6 Integratie-oplossingen

Voor onderstaande optionele onderdelen zal Leverancier op schriftelijk verzoek van de Klant een offerte uitbrengen. Of de optionele onderdelen mogelijk zijn, zal onder meer afhangen van de infrastructuur van de Klant. In alle gevallen zal zowel bij de Klant als Leverancier configuratiewijzigingen moeten plaatsvinden. Dit betreft:

- LDAP en Outlook Integratie: Implementatie van deze optie maakt het mogelijk om vanuit de web-clients voor de One Receptionist of het One Call Center Premium contacten uit een LDAP database voor contactgegevens te benaderen of de persoonlijke contacten uit Microsoft Outlook.
- Solution Adapter: De Solution Adapter - de webservice-interface van One Net - biedt de mogelijkheid om de dienst te integreren met internet gebaseerde diensten/applicaties. De Solution Adapter is een beveiligde, gestandaardiseerde en gedocumenteerde verbinding voor derde partijen met One Net. Deze stelt de Klant in staat om – indien gewenst - eigen applicaties voor beheer, of rapportages te koppelen aan de One Net dienst.

## 2.5 One Net Implementatie

### 2.5.1 Inleiding

Bij de implementatie van One Net dienst werken de Klant en de Leverancier samen om te zorgen voor de juiste configuratie van het platform en de inrichting op de Locaties. In deze paragraaf is de dienstverlening beschreven die de Leverancier hiertoe levert op het gebied van onder andere projectcoördinatie/-management en advisering, installatie, LAN ondersteuning en trainingen.

### 2.5.2 Projectcoördinatie en -management

Het is belangrijk voor een effectieve implementatie dat de taken en verantwoordelijkheden van de Klant en van de Leverancier goed op elkaar zijn afgestemd. Daartoe is in hoofdstuk 5 een detailoverzicht opgenomen van verantwoordelijkheden. Het aanspreekpunt van de Leverancier daarvoor is de projectmanager of projectcoördinator. Deze zorgt er samen met de Klant voor dat de inrichting van de bedrijfstelefonie-omgeving op het One Net platform, de installatie op de Locaties en de bijbehorende activiteiten zoals nummerporteringen in onderlinge samenhang goed verlopen.

Mede afhankelijk van de kenmerken van de oplevering en de wensen van de Klant ondersteunt de Leverancier de implementatie van One Net via een van de volgende vormen van oplevering:

- **Basis Projectcoördinatie:** basis oplevering met projectmanagement op afstand en on-site-installatie. Deze variant is geschikt voor kleinere en minder complexe projecten tot maximaal 60 seats, 3 locaties en 10 vaste toestellen. Deze variant is niet geschikt voor implementaties waarbij de complexe onderdelen van de dienst in gebruik worden genomen. Als complexe onderdelen gelden onder meer One Integrate Cara teams of Unite, Call Center Premium, Webex messaging of meerlaags IVR.
- **Standaard Projectmanagement:** dit betreft de standaard-oplevering met on-site projectmanagement en installatie. Deze standaard-oplevering dekt alle werkzaamheden voor werkende oplevering van de dienst conform dienstbeschrijving. Dit omvat tot 8 uur projectmanagement en maximaal 2 klantbezoeken. Aanvullende ondersteuning is op verzoek mogelijk en zal als meerwerk gefactureerd worden. Deze variant is geschikt voor implementaties tot 200 seats.
- **Aanvullende Projectmanagement ondersteuning:** deze is van toepassing indien sprake is van 200 seats of meer, dan wel wanneer One Call Center Premium dient te worden ingericht. Bij deze variant zal in de regel door de Leverancier een voorcalculatie worden opgesteld voor de betreffende ondersteuning. Ook in dit geval is op verzoek van de Klant aanvullende ondersteuning tijdens de oplevering mogelijk (als meerwerk gefactureerd).

### 2.5.3 One Net installatie

One Net installatie omvat de voorbereiding en uitvoering van installatiewerkzaamheden op de Locaties waar de Klant gebruik maakt van vaste telefonie van One Net. Deze werkzaamheden omvatten de installatie van de vaste toestellen op de betreffende Locaties en het geven van een beknopte toelichting op het gebruik aan een of enkele vertegenwoordigers van de Klant.

## 2.6 Training en Documentatie

Voor een correcte Oplevering en juist gebruik van One Net moet de Klant over de essentiële kennis van de mogelijkheden en randvoorwaarden van One Net beschikken. Hiertoe stelt Leverancier documentatie ter beschikking over alle belangrijke onderdelen en zijn (deels optionele) trainingen beschikbaar.

Verkorte en uitgebreide Eindgebruikershandleidingen worden door de Leverancier online beschikbaar gesteld aan de One Net Beheerders de Eindgebruikers. Deze documentatie is de primaire informatiebron en dient eerst geraadpleegd te worden alvorens contact op te nemen met Leverancier.

Daarnaast biedt de Leverancier diverse, deels verplichte, trainingen aan. De trainingen geven de One Net Beheerders en Eindgebruikers inzicht in de (optionele) functionaliteiten. Een deel van de (verplichte) trainingen vormen een onderdeel van de oplevering. Voor meer details raadpleegt de Klant de One Net trainingcatalogus.

## 2.7 LAN-ondersteuning

Voordat CPE's op de Locatie(s) kan worden aangesloten dient het bedrijfsnetwerk van de Klant (LAN) geschikt te zijn voor de levering van One Net. Om dit na te gaan controleert de Klant de One Net LAN-voorwaarden die zijn opgenomen in de One Net installatierichtlijnen. Met deze LAN voorwaarden controleert de Klant of het LAN-netwerk aan de eisen voldoet voor One Net telefonie. Mocht uit deze controle blijken dat het LAN niet (volledig) aan de eisen voldoet, dan zal het nodig zijn aanpassingen door te voeren zodat dit alsnog het geval is.

Klant kan de Leverancier opdracht geven op Locatie een LAN-survey uit te voeren, waarbij een advies gegeven wordt over:

- Op welke concrete punten het LAN niet voldoet aan de minimumeisen;
- Welke aanpassingen zijn nodig om het LAN aan de eisen te laten voldoen;
- Optioneel: een voorstel voor een passende LAN-upgrade, als de Klant overweegt deze door de Leverancier uit te laten voeren.

De Klant configureert de netwerkpoorten die gebruikt worden voor One Net juist. Op het LAN van de Klant dienen spraak en data waar van toepassing te worden geconfigureerd als aparte virtuele LAN's (VLAN's).

De Leverancier behoudt zich het recht voor om een nader onderzoek (LAN survey) in te stellen naar de geschiktheid ('compliance') van het LAN op de verschillende Locaties van de Klant.. Afhankelijk van de bevindingen kunnen aanvullende voorwaarden gesteld worden. Aan de LAN Survey dienstverlening van de Leverancier kunnen kosten verbonden zijn.

De Klant blijft er te allen tijde voor verantwoordelijk dat het LAN aan de eisen voldoet en blijft voldoen. Het is belangrijk ten behoeve van de bereikbaarheid/kwaliteit van het telefonieverkeer dat dit zorgvuldig gebeurt. Indien tijdens de implementatie of het gebruik van One Net blijkt dat de Leverancier extra kosten heeft moeten maken voor inrichting /ondersteuning in geval van onvoldoende 'compliance' met de LAN voorwaarden, dan kunnen aanvullende kosten in rekening gebracht worden bij de Klant.

## 2.8 Hardware

### 2.8.1 Inleiding

De telefoniemogelijkheden van One Net functioneren optimaal indien One Net wordt gebruikt in combinatie met vaste telefoons en andere apparatuur van Leverancier. De mogelijkheden zijn in deze paragraaf toegelicht. Het geldende aanbod van IP telefoon-toestellen en accessoires die in combinatie met One Net leverbaar zijn, vindt de Klant in de actuele One Net toestelcatalogus.

### 2.8.2 Vaste IP-telefoon-toestellen

Diverse typen Yealink IP-telefoon-toestellen zijn in combinatie met een One Vast of One Combi profiel beschikbaar. Deze ondersteunen Power over Ethernet (dus zonder aparte stroomvoorziening), handsfree bellen, bedrijfstelefoongids, persoonlijke telefoongids en het aansluiten van een headset. De toestellen zijn als huur- en als kooptoestel aan te schaffen. De toestellen zijn allen geschikt voor gebruik op een Gigabit Ethernet LAN.

Optioneel kan een expansiemodule gekoppeld worden, waarmee de gebruiker beschikking krijgt over uitgebreide statusweergave per lijn. Deze Expansiemodule - oftewel Busy Lamp Field (BLF) - biedt de mogelijkheid om de lijnen van andere gebruikers binnen de One Net omgeving te monitoren. Voor het monitoren van vijftienvintig (25) lijnen en meer verdient het gebruik van de One Receptionist de voorkeur en wordt gebruik van BLF afgeraden. De inzet van een of meer expansiemodule(s) op de Locaties stelt extra eisen aan de verbinding (zoals de beschikbare bandbreedte) op die Locaties. In de Installatierichtlijnen wordt dit verder uitgewerkt.

Indien gewenst is de configuratie van de Klantoplossing met One Net FlexDesk mogelijk. Dat betekent dat de vaste toestellen en het One Net platform zo zijn geconfigureerd dat Eindgebruikers kunnen 'inloggen' op elke daarvoor geschikte werkplek met een Yealink toestel. Met een eenvoudige handeling (login) zal het betreffende toestel zich gaan gedragen als hun eigen toestel (gepersonaliseerd). Zo wordt dan het eigen nummer meegestuurd bij uitgaande gesprekken en gelden de eigen instellingen en bijvoorbeeld persoonlijke telefoonlijsten.

Ook zijn conferencing-toestellen leverbaar voor gebruik in bijvoorbeeld vergaderruimtes.

Indien Klant vaste IP-toestellen betreft van een derde partij of reeds in eigen bezit heeft, is Klant zich ervan bewust dat de hardware ondersteuning van Leverancier zich zal limiteren tot het correct afleveren van de Dienst op de locatie(s) van Klant. Vanuit Leverancier is dan slechts sprake van zeer beperkte ondersteuning met betrekking tot de elders aangeschafte IP-toestellen. Mocht Klant toch ondersteuning vanuit Leverancier wensen op de elders aangeschafte vaste IP-toestellen, dan zullen de kosten conform het tarief telefonische engineering op basis van nacalculatie bij Klant in rekening worden gebracht.

## 2.8.3 IP DECT

### 2.8.3.1 Inleiding

One Net is leverbaar in combinatie met Yealink IP DECT Eindapparatuur. IP DECT kan ingezet worden als alternatief voor, of in aanvulling op, mobiele telefonie of bedrade vaste toestellen. Dit met name in situaties waarin kenmerken van vaste telefonie gecombineerd dienen te worden met on-site mobiliteit. De IP DECT oplossing is voorbereid voor de basis-telefoniefuncties bellen, gebeld worden en doorverbinden en is in te zetten in combinatie met One Combi en One Vast profielen.

### 2.8.3.2 Single Cell DECT

Met het Single Cell DECT basisstation kunnen meerdere lijnen/nummers en handsets gekoppeld worden. Een maximaal aantal gelijktijdige gesprekken van toepassing. Het maximale aantal lijnen, nummers en/of gesprekken hangt af van de gekozen toestellen. Zie voor details de One Net toestelcatalogus en de handleidingen van de desbetreffende Yealink IP DECT toestellen. De Klant dient ervoor te zorgen dat – indien meerdere basisstations op één (1) Locatie worden geïnstalleerd – deze op voldoende afstand zijn geplaatst. Zo niet, dan kan interferentie tussen de apparatuur de bereikbaarheid belemmeren.

Om het bereik van de Single Cell DECT-oplossing te vergroten bestaat de mogelijkheid om repeaters te koppelen. In combinatie met een repeater kan - onder de juiste omstandigheden - tot 100 meter indoor-bereik haalbaar zijn. Dit is echter in hoge mate afhankelijk van de lokale situatie, waarbij interferentie met andere apparatuur of obstakels in het gebouw een rol kunnen spelen. Repeaters worden daarom op 'best effort' basis ondersteund. Conform de One Net toestelcatalogus geldt een maximum van zes (6) repeaters per basisstation; maximaal twee (2) gelijktijdige gesprekken zijn mogelijk per repeater.

### 2.8.3.3 Multi Cell DECT

Voor grotere locaties – wanneer Single Cell DECT niet voldoet – biedt Leverancier een Yealink Multi Cell DECT oplossing aan. Multi Cell DECT wordt altijd geleverd in combinatie met Standaard Projectmanagement van Leverancier of een gecertificeerde Business Partner. Een Multi Cell DECT survey (inmeet rapport) op de Locatie(s) is verplicht. Een Multi Cell DECT Locatie kan bestaan uit maximaal 30 Basisstations en 100 DECT IP telefoons. Maximaal 100 gelijktijdige gesprekken zijn mogelijk; maximaal 8 per Basisstation. Optimale werking van Multi Cell DECT is in hoge mate afhankelijk van de lokale situatie. Ook hier kunnen interferentie met andere apparatuur of obstakels in het gebouw van invloed zijn. Door deze afhankelijkheden wordt ook Multi Cell DECT altijd op 'best effort' basis ondersteund. De inzet van repeaters is niet mogelijk in combinatie met Multi Cell DECT.

### 2.8.3.4 Aandachtspunten IP DECT

Er bestaan mogelijkheden om Yealink IP vaste telefoons draadloos te koppelen aan een DECT basisstation met behulp van een DECT dongle. Dit kan interessant zijn indien een vast toestel gewenst is op de werkplek, maar er beperkingen zijn bij het aanleggen van bekabeling tot op de werkplek.

Details over de mogelijkheden, aandachtspunten bij plaatsing en randvoorwaarden bij het gebruik van IP DECT zijn te vinden in de One Net Installatierichtlijnen, de One Net toestelcatalogus en in de handleidingen van de desbetreffende Yealink IP DECT apparatuur. Het gebruik van IP DECT Eindapparatuur kan bepaalde beperkingen met zich meebrengen, waaronder het bereik van de handsets en basisstations. Klant verklaart kennis te hebben genomen van de productspecificaties van de fabrikant van de door haar afgenomen Eindapparatuur.



## 2.8.4 Accessoires

In combinatie met One Net levert de Leverancier een uitgebreide lijst accessoires, zoals bedrade en draadloze headsets of Speakerphones. Zo kunnen Eindgebruikers op de gewenste manier gebruik maken van de communicatiemogelijkheden van One Net; op kantoor of onderweg. Deze accessoires zijn door de Leverancier getest in combinatie met One Net en beoordeeld op kwaliteit.

## 2.8.5 Mobiele telefoons

Bij het gebruik van mobiele telefoons in combinatie met de One Net dienst gelden de volgende aandachtspunten:

- De Klant dient bij de toestelkeuze rekening te houden met de mogelijkheden die de toestellen bieden volgens (de handleiding van) de fabrikant. Ook is het belangrijk er rekening mee te houden dat de smartphone apps die de Leverancier voert voor One Net voor Apple iOS en Android toestellen zijn voorbereid.
- Als One Net wordt gebruikt om vaste of DECT-telefoons te vervangen door mobiele telefoons, moet rekening mee worden gehouden met de mobiele 'indoor-dekking' binnen gebouwen. Klant zal zelf vooraf de eventuele beperkingen en de eventueel te nemen maatregelen moeten nemen om de juiste dekking te krijgen;
- Het gebruik van doorverbinden, conference call en mobiele applicaties (apps) vanaf de mobiele telefoon wordt ondersteund binnen One Net. De werking ervan is echter mede afhankelijk van de mogelijkheden van het mobiele toestel en het gebruikte OS. De Klant dient zelf vooraf te bepalen of het toestel/OS deze toepassingen ondersteunt.

Verschillende smartphones zijn te bestellen in combinatie met de mobiele prijsplannen die te combineren zijn met One Net.

## 2.8.6 Koppelen van andere IP-toestellen en analoge Eindgebruikerstoestellen

De Leverancier biedt onder bepaalde voorwaarden aan nieuwe Klanten de mogelijkheid om gebruik te blijven maken van IP-apparatuur die de Klant reeds in bezit heeft. Twee situaties kunnen voorkomen:

- IP-telefoons die vanaf het netwerk van de Leverancier geconfigureerd en beheerd kunnen worden. Leverancier verstrekt op verzoek een lijst van IP-telefoons die door de Leverancier zijn getest en door de Leverancier geconfigureerd/beheerd kunnen worden, alsmede voor de voorwaarden voor de koppeling van (generieke) IP-apparatuur;
- De (generieke) koppeling van IP-apparatuur die de Klant zelf configureert en beheert. Voor de (generieke) IP-apparatuur zal de Leverancier de Klant tijdens de implementatie van de authenticatie- en IP-/netwerkgegevens voorzien, waarmee de Klant zelf het toestel kan configureren. Aangezien deze niet vanuit het Netwerk worden beheerd is de generieke koppeling alleen geschikt oplossingen waarbij zeer kleine aantallen toestellen gekoppeld dienen te worden, bijvoorbeeld apparatuur voor beveiliging of toegangscontrole.

In beide gevallen kan de Leverancier geen garantie geven op de volledige werking van alle functies aangezien dat per merk, type hardware en software kan verschillen. Er is daarom sprake van 'best effort' ondersteuning die beperkt is tot de basis telefoniefuncties (bellen en gebeld worden).

ATA (Analoge Terminal Adapter) is nodig om een reeds in het bezit van Klant zijnde analoge apparatuur aan te sluiten. Regelmatig voorkomende situaties zijn:

- Fax: met de ATA die Leverancier kan leveren kan fax-apparatuur worden aangesloten. Er gelden eisen, voorzorgsmaatregelen en beperkingen ten aanzien van faxgebruik. Faxgebruik als onderdeel van One Net in een inspanningsverplichting;
- Analoge telefoons: voor analoge telefoons of eigen toestellen die nog gebruikt dienen te worden binnen het bedrijf kan in bepaalde gevallen een aansluiting geleverd worden via de ATA. Hierbij gelden belangrijke beperkingen ten aanzien van de One Net functionaliteit en ondersteuning;
- Modem: de ervaring is dat communicatie tussen analoge modems over IP onvoldoende kwaliteit biedt; daarom wordt dit type communicatie door One Net niet ondersteund.

## 2.9 Portals en helpdesk

### 2.9.1 My Vodafone, Telecom Expense Management en de Service Navigator

De Klant krijgt via het online portal My Vodafone toegang tot een eigen zakelijke omgeving. Via My Vodafone heeft Klant inzage in Producten en Diensten die worden afgenomen en de gebruikerslijsten, maar ook selfservicemogelijkheden. Zo hoeft de Klant niet voor elke vraag contact op te nemen met de Service Desk. My Vodafone bestaat uit drie (3) onderdelen: de beheerdersportal, de webportal voor Eindgebruikers en de My Vodafone-app. My Vodafone biedt onder andere overzicht van Producten, Diensten en Eindgebruikers:

- beheer van telefoonnummers en contacten;
- instellen van groepsbundels;
- inzicht in verbruik door middel van realtime inzicht en analysetools.

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

Telecom Expense Management (TEM) biedt inzicht in alle telecomonderdelen en –uitgaven. Voor het financiële beheer kan de Klant gebruik maken van de mogelijkheden die TEM rekeninginzicht biedt voor One Net. Via deze online omgeving heeft de Klant actueel inzicht in facturen en gebruikgegevens (verkeer), inclusief details voor het spraak- en datagebruik van alle nummers. Voor dit onderdeel bestaat een uitgebreide dienstbeschrijving waarin de details van deze Dienst te vinden zijn. Dit document kan de Klant opvragen bij de Leverancier.

Via de online Service Navigator heeft de Klant real-time inzicht in de status van de vaste verbindingen, zoals de One Net verbindingen en/of de overige zakelijke vaste breedband verbindingen van de Leverancier. Ook vindt de Klant op de Service Navigator belangrijke documenten en formulieren, zoals handleidingen en wijzigingsformulieren.

### 2.9.2 One Net Portals

Via de One Net Portals, die via de hiervoor genoemde Service Navigator eenvoudig zijn te bereiken, heeft de One Net Beheerder van de Klant (die tevens als aanspreekpunt functioneert voor de Eindgebruikers binnen de klant-organisatie) toegang tot belangrijke online beheertools, zoals de One Net Selfservice Portal en – indien van toepassing – de One Net Navigator.

Via de online One Net Selfservice Portal kan de One Net Beheerder wijzigingen aanbrengen in de communicatie-instellingen van Eindgebruikers, groepen en Locaties en de bedrijfsinstellingen beheren. Een uitgebreide beschrijving vindt de Klant in de desbetreffende handleiding. Aan toegang tot deze portal kunnen door de Leverancier voorwaarden worden gesteld, zoals het volgen van de desbetreffende training.

Met de One Net Navigator – onderdeel van de Service Navigator - is de One Net Beheerder van de Klant in staat om - na oplevering van de One Net omgeving/Locatie - wijzigingen door te voeren die betrekking hebben op onder andere het aanmaken, wijzigen en verwijderen van gebruikersprofielen, groepen, callcenters en telefoonnummers. Ook kan de Klant via de One Net Navigator trainingen en toestellen aanschaffen of ondersteuning aanvragen. Toegang tot de One Net Navigator is aan een aantal voorwaarden gebonden, waaronder een minimum aantal gebruikersprofielen en het volgen van een training. Raadpleeg voor meer details de verkoopspecialist of Business Partner.

### 2.9.3 Helpdesk

De Klant kan – in plaats van de portal - ook gebruik maken van de optionele mogelijkheden voor ondersteuning door de service desk. Aan ondersteuning door de service desk kunnen kosten verbonden zijn. Nadere Informatie over de contactmogelijkheden en openingstijden zijn te vinden in de One Net Service Gids.

## 2.10 Spraakkanalen en verbindingen

### 2.10.1 Algemeen

Op de Locaties waar De Klant gebruik maakt van vaste telefonie van One Net dient een geschikte vaste breedbandverbinding (IP connectiviteit) aanwezig te zijn. Om de afhandeling van de vaste telefonie vanaf die Locatie(s) van de Klant te ondersteunen en bereikbaarheidsproblemen te voorkomen wordt voor elke Locatie met vaste telefonie door de Leverancier een maximaal aantal gelijktijdige (SIP) gesprekken (spraakkanalen) vastgesteld en geconfigureerd. Indien de Locatie is gekoppeld met een vaste verbinding die door de Leverancier is Geoptimaliseerd voor spraak, zal er ook op de verbinding steeds voldoende bandbreedte gereserveerd zijn voor de afhandeling van het spraakverkeer en is de kwaliteit van het spraakverkeer gegarandeerd. Indien dat niet het geval is zal de Klant zelf dienen te zorgen voor een verbinding voldoende bandbreedte. De mogelijkheden ten aanzien van de vaste verbinding zijn te vinden in hoofdstuk 0.

### 2.10.2 One Net + Internet verbindingen

Indien de Klant daarbij kiest voor de standaardcombinatie van One Net + Internet voor een of meer Locaties (optioneel), beschikt de Klant over de combinatie van internetconnectiviteit en gereserveerde bandbreedte voor een bepaald aantal gelijktijdige vaste telefoniegesprekken. One Net + Internet verbindingen zijn zowel op glasvezel, coax als DSL mogelijk. De Leverancier levert in dit geval Managed Internet, alsmede beheerde internettoegang, inclusief beheerde CPE's op de verbindingen. Via de Service Navigator is real-time inzicht in de netwerkstatus mogelijk. Internettoegang wordt geleverd met in ieder geval één vast IP adres. De internetdienst bestaat uit een aansluiting op internet middels ethernet verbindingen.

De verbindingen wordt standaard geleverd met een beheerde CPE op de betreffende Locatie(s). De lokale LAN aansluiting geschiedt standaard via 10Mb/s of 100Mb/s Ethernet op basis van een UTP/RJ-45 aansluiting. De internetdienst biedt de volgende standaard functionaliteiten:

- Any-to-any IP communicatie;
- Standaard internetverbinding met een publiek internet IP nummer;
- Glas- en DSL-verbindingen worden geleverd inclusief een portal voor monitoring, mutaties en vragen;
- Beheer vindt reactief plaats of (glasvezel) pro-actief;
- Next Business Day hersteltijd voor de router; bij Coax geldt een winkeltijden-SLA.

De internetverbinding kan in bepaalde gevallen met IP adresvertaling of Netwerk Adres Translatie (NAT) op de router geïmplementeerd worden. In de router worden dan de interne netwerkadressen van de Klant vertaald naar het publieke IP adres. Deze adresvertaling kan in bepaalde situaties beperkingen bieden in applicaties, zoals multimedia toepassingen. Door toepassing van NAT is een interne computer niet rechtstreeks benaderbaar vanuit internet waardoor een beperkte vorm van beveiliging vanuit het internet verkregen wordt.

De mogelijkheden zijn weergegeven in de tabel hieronder en verkrijgbaar op Locaties waarvoor geldt dat er beschikbare en bereikbare kabelaansluitingen (Abonnee Overname Punten) aanwezig zijn, waarover nog geen andere diensten worden geleverd.

One Net + Internet verbindingen op Coax				
Max. aantal spraakkanalen	4	8	10	20
Internet	Vanaf 60Mb/10Mb tot maximaal 500Mb/40Mb			

Op glasvezel biedt de Leverancier de combinatie One Net + internet via één (1) verbinding indien leverbaar op de betreffende Locatie. One Net + Internet is beschikbaar in diverse standaardconfiguraties, vanaf tie (10) kanalen/10MB tot maximaal zestig (60) kanalen en 500 MB. Bij veel van deze varianten zijn daarbij 4G backup mogelijkheden aanwezig voor data en spraakverkeer.

One Net + Internet verbindingen op glasvezel					
Max. aantal spraakkanalen	10	20	30	40	60
Internet	Vanaf 10Mb tot maximaal 500Mb				
Mobiele verbinding (voor verhoogde beschikbaarheid)	4G wireless backup optioneel (indien beschikbaar)				

Op basis van een VDSL aansluiting kunnen tot 80 spraakkanalen worden geleverd. Op die verbinding kan internet-toegang beschikbaar gesteld worden indien leverbaar op de betreffende postcode.

One Net + Internet verbindingen op VDSL							
Max. aantal spraakkanalen	2	4	6	8	20	40	80
Internet	Vanaf 30Mb/3Mb tot maximaal 100Mb/10Mb						

### 2.10.3 Aanvullende voorwaarden mobiele verbinding (voor verhoogde beschikbaarheid)

Bij veel van de hiervoor genoemde One Net + Internet op glasvezel varianten is de mogelijkheid voor een mobiele verbinding (voor verhoogde beschikbaarheid) optioneel aanwezig. Indien een Locatie wordt voorzien van een dergelijke mobiele aansluiting (voor verhoogde beschikbaarheid) zal de betreffende router voorzien worden van een SIM van Leverancier en bijbehorend data Abonnement, welke zal zorgdragen voor de (backup) mobiele communicatie met het Netwerk. De genoemde SIM van Leverancier mag uitsluitend op de Locatie in Nederland gebruikt worden en roaming is geblokkeerd door Leverancier. Indien de communicatie met het Netwerk via de mobiele aansluiting verloopt, is Klant zich ervan bewust dat deze communicatiemethode andere eigenschappen heeft dan een vaste verbinding. De capaciteit en snelheid van de mobiele aansluiting kan fluctueren, afhankelijk van de locatie en het tijdstip. Derhalve dient Klant bij een eventuele verstoring minimaal 15 minuten te wachten, alvorens de Storing te melden bij Leverancier.

Deze verhoogde beschikbaarheid ondersteunt in een aantal gevallen ook het gebruik als backup voor vaste telefonie van One Net. Ook daarbij geldt dat de backup-verbinding voor vaste telefonie via mobiele communicatie andere eigenschappen heeft dan een vaste verbinding. Deze biedt mogelijkheden voor verhoogde beschikbaarheid, maar het is niet mogelijk om onder alle omstandigheden volledige ondersteuning en garantie te bieden. Voor bedrijfskritische toepassingen en (bijvoorbeeld grote) locaties met zeer hoge eisen ten aanzien van beschikbaarheid en gesprekskwaliteit geldt dat de inzet van een mobiele verbinding voor verhoogde beschikbaarheid in veel gevallen niet volstaat. Voor de mogelijkheden die de Leverancier in die gevallen biedt voor aanvullende beschikbaarheidsmaatregelen raadpleegt de Klant de verkoopspecialist of Business Partner.

## 2.11 Telefoonnummers

### 2.11.1 Inleiding

One Net biedt de mogelijkheid voor het aankiezen van publieke bestemmingen, mobiel en vast, in binnen- en buitenland. Het ontvangen van gesprekken vanuit een willekeurige publieke aansluiting is mogelijk. Deze paragraaf biedt een toelichting op de mogelijkheden voor onder andere geografische of niet-geografische vaste nummers, nummerbehoud, het bedrijfsnummerplan en nummerweergave.

### 2.11.2 Geografische nummers

Een geografisch nummer is een nummer met een geografische bestemming en is aan een Locatie gebonden. Dit nummer is opgebouwd uit netnummer plus abonneenummer. De Klant kan de Leverancier verzoeken om geografische nummers toegewezen te krijgen. De Klant kan er ook voor kiezen zijn al bij hem in gebruik zijnde nummers te behouden. Geografische nummers kunnen individueel of in blokken van 10, 100, 1000 of groter worden aangevraagd.

### 2.11.3 Niet-geografische nummers

Een niet-geografisch nummer is een nummer dat niet gebonden is aan een geografische bestemming. Een niet-geografisch nummer die door de Dienst wordt ondersteund begint met 085 of 088. De Klant kan de Leverancier verzoeken om 085 nummers toegewezen te krijgen. Een 088-nummer moet de Klant zelf aanvragen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Na toewijzing door de ACM, kunnen de 088 nummers door de Leverancier worden geactiveerd op One Fixed.

Noodoproepen vanaf 088 bedrijfsnummers en mobiele noodoproepen worden automatisch doorgezet naar de centrale meldkamer 112 in Driebergen.

## 2.11.4 Nummer & nummerbehoud

De Klant kan gebruik maken van nummerbehoud. Wanneer de Klant voor nummerbehoud kiest, worden de nummers door de Leverancier geporteerd vanaf de bestaande aanbieder. De Leverancier is gerechtigd het nummer van de Klant te wijzigen als dit noodzakelijk is. Dat is het geval als een toezichthouder een dergelijke wijziging oplegt, het nationaal nummerplan wijzigt, het Netwerk wijzigt of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken. Als het nummer wordt gewijzigd, wordt de Klant daar minimaal twee (2) maanden van tevoren over ingelicht, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is. Voor een dergelijke nummerwijziging is de Leverancier niet verantwoordelijk. Nummers mogen alleen gebruikt worden conform het nationaal nummerplan.

Nummerbehoud bij importeren van geografische en 085-nummers:

- Ten aanzien van nummerbehoud van geografische nummers geldt dat de Leverancier:
  - Het verzoek tot nummerbehoud zal inwilligen indien de (overdragende) aanbieder van telecommunicatiediensten aan nummerbehoud meewerkt;
  - Een eenmalige vergoeding in rekening kan brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud;
  - Nummers alleen kan behouden als dat nummer gebruikt blijft worden conform de wet- en regelgeving.
- Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat de Klant:
  - Uitsluitend bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij de Leverancier kan indienen;
  - Alleen nummers kan meenemen uit het nationaal nummerplan;
  - Ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van de Leverancier zal opvolgen.

Nummerbehoud bij importeren van niet-geografische nummers (088-nummers):

- Ten aanzien van nummerbehoud van niet-geografische nummers geldt dat de Leverancier:
  - Het verzoek tot nummerbehoud zal inwilligen, indien en zodra de Klant heeft aangetoond dat hij de 088-nummers toegewezen heeft gekregen van de Autoriteit Consument en Markt (ACM);
  - Een eenmalige vergoeding in rekening kan brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud.
- Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat de Klant:
  - moet kunnen aantonen dat deze de 088-nummers toegewezen heeft gekregen door de Autoriteit Consument en Markt (ACM);
  - Uitsluitend bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij de Leverancier kan indienen;
  - Ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van de Leverancier zal opvolgen.

## 2.11.5 Intern nummerplan en telefoonlijst

Met One Net kan de Klant een intern (bedrijfs-)nummerplan instellen en beheren. Alle Eindgebruikers zijn onderdeel van dat nummerplan en zijn via een verkort (intern) 4- of 5-cijferig nummer te bereiken. In de centrale kan dit nummer gekoppeld worden aan de naam van de medewerker. De Leverancier reserveert standaard de 1XXX reeks voor servicenummers zoals mobiele voicemail.

Op de vaste toestellen is standaard de interne telefoonlijst te raadplegen. Deze telefoonlijst is ook te raadplegen voor gebruikers van de One Call Center en Receptionist tools en via gebruikersapplicaties zoals Webex voor One Net, One Integrate en One App.

## 2.11.6 Uitgaand belplan

De Klant heeft de mogelijkheid om door de Leverancier het uitgaande belplan te laten onderhouden. Dat wil zeggen om in te stellen welke soorten oproepen per Eindgebruiker worden toegestaan. Dit onder meer ten behoeve van de kostenbeheersing. Dit volgens een vooraf gedefinieerde standaardindeling met minimaal zes (6) categorieën. Standaard worden bij het aansluiten van Eindgebruikers met een meervoudig profiel (dat wil zeggen de One Flex en One Combi profielen) bij de implementatie door de Leverancier dezelfde instellingen toegepast op de beide nummers. Om veiligheidsredenen gelden voor doorschakelingen strengere restricties.

## 2.11.7 Nummerweergave

Voor de nummerweergave gelden standaard de instellingen als hieronder beschreven:

- Bij oproepen vanaf de mobiele telefoon sturen One Flex en One Combi Eindgebruikers het lange (persoonlijke) vaste of mobiele nummer of een groepsnummer mee. Bij het One Mobiel profiel wordt altijd het mobiele nummer getoond;
- Bij oproepen vanaf het vaste toestel (bij zowel One Combi als One Vast) wordt intern het verkorte nummer en de naam getoond op het vaste toestel van de ontvanger en het (lange) vaste nummer op het mobiele toestel van de ontvanger;
- Voor externe oproepen – naar nummers buiten de One Net omgeving - wordt standaard het lange vaste of het mobiele nummer gepresenteerd dan wel een groepsnummer. Dit hangt af van het toestel waarmee de Klant belt en de door de Klant gekozen instelling voor nummerweergave bij One Flex en One Combi

In aanvulling op de bovenstaande standaardinstellingen gelden de volgende aandachtspunten bij nummerweergave:

- Er kunnen groeps-, afdelings- of bedrijfsinstellingen voor nummerweergave gedefinieerd worden en zo geconfigureerd dat Eindgebruikers deze nummers (kunnen) meesturen. Deze nummers worden bij uitgaande gesprekken dan getoond worden wanneer de betreffende Eindgebruiker:
  1. Belt vanaf het vaste toestel;
  2. Het gesprek opbouwt met behulp van bepaalde mogelijkheden van de One Net client-applicaties (zoals Webex voor One Net, One Integrate Cara en One App); raadpleeg voor detail de desbetreffende QRG's;
  3. De nummerweergave-instelling aanpast via het mobiele toestel (gebruik van Feature Access Codes), zodanig dat een van de genoemde nummers standaard wordt getoond
- Bovenstaande instellingen zijn de 'default' instellingen bij directe gesprekken (dat wil zeggen zonder doorschakelen of doorverbinden). In de praktijk kunnen verschillen optreden, bijvoorbeeld wanneer:
  - Op het toestel gekozen wordt voor het onderdrukken van nummerweergave;
  - Sprake is van een gespreksscenario waarin niet direct een gesprek tot stand komt tussen twee bellers. Voorbeelden: doorgeschakelde oproepen, doorverbonden gesprekken of gesprekken die binnenkomen via een centraal nummer, een huntgroep/callcenter of een wachtrij;
  - Eindgebruikers een mobiel gesprek voeren vanuit het buitenland.

### Let op:

- Bij de One Flex en One Combi profielen is het niet mogelijk voor de Eindgebruiker om bij binnenkomende gesprekken te zien of de beller het vaste of het mobiele nummer heeft gekozen.
- Indien aanvullende eisen gelden voor de nummerweergave bij doorverbinden, groepsnummers, doorschakelen of in callcenters zijn er aanvullende mogelijkheden voor de configuratie van deze nummerweergave. Op verzoek van de Klant informeert de Leverancier de Klant over de mogelijkheden.

## 2.11.8 Voorwaarden gebruik van telefoonnummers

De Klant staat ervoor in dat zij het nationale nummerplan naleeft. In dit kader draagt de Klant er zorg voor en staat er tevens voor in dat de Klant aan Leverancier aangeeft voor welke netnummers c.q. locaties zij Aansluitingen af wenst te nemen. De Klant dient de Leverancier tijdig te informeren over enige wijziging daarin en is verantwoordelijk voor alle daarmee gepaard gaande kosten. De Klant staat er in dit kader voor in dat de door haar gebruikte netnummers overeenkomen met de door haar aan de Leverancier aangegeven Locatie(s). Dit opdat de Leverancier inkomend verkeer naar het juiste - lees met het netnummer corresponderende – aansluiting en Locatie kan afwikkelen. De Klant dient indien van toepassing zelf zorg te dragen voor beëindiging van bestaande overeenkomsten met telecomproviders, indien deze na portering van nummers niet meer gewenst zijn.

De Klant verklaart dat vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst de dienstverlening bij de bestaande leverancier kan worden beëindigd. Bij het porteerverzoek van Leverancier aan de latende leverancier zal door de Leverancier worden aangegeven dat de Klant akkoord gaat met een eventuele afkoop van de bestaande overeenkomst, voor zover de bestaande overeenkomst van de Klant niet boetevrij kan worden beëindigd. De Leverancier is in geen enkel van geval verantwoordelijk voor eventuele kosten verbonden aan de afkoop van bestaande overeenkomsten van de Klant.

## 2.12 Tarief

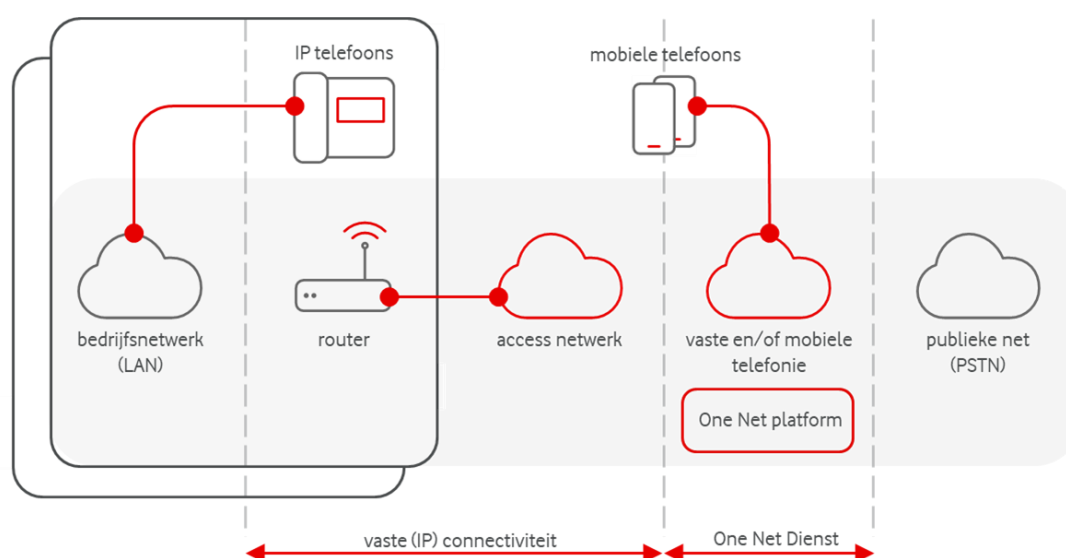
De Leverancier streeft overzichtelijkheid voor de Klant na door alle One Net onderdelen en andere diensten zoveel mogelijk op één factuur te bundelen. De volledige infrastructuur en de dienstverlening van voor zowel spraak als data is in de meeste gevallen op één factuur zichtbaar. Met One Net kan de Klant het investeringsniveau deels zelf bepalen. Licenties voor het gebruik worden over de looptijd verspreid betaald en er zijn mogelijkheden om door huur in plaats van koop van de Eindgebruikersapparatuur. Hierbij geldt dat het niet mogelijk is om voor individuele typen toestellen binnen de looptijd van het contract zowel huur als koop toe te passen.

Details over de tarieven voor alle onderdelen van One Net zijn te vinden in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

## 3. Vaste verbinding en infrastructuur

### 3.1 Algemeen

Voor aansluiting op de One Net omgeving voor vaste telefonie wordt een vaste - door de Leverancier geleverde en voor vaste telefonie Geoptimaliseerde - IP verbinding tussen de vestigingen en het Network geadviseerd. Deze verbinding of connectiviteit wordt geconfigureerd om telefonie van hoge kwaliteit kwaliteit te kunnen leveren. Met deze verbinding zijn de vaste toestellen en de receptioniste bedienpost verbonden aan het One Net platform voor bedrijfstelefonie in het netwerk. Via dit platform bestaat vervolgens volledige toegang tot vaste en mobiele telefonie en het openbare telefonienetwerk. Hieronder is dit schematisch weergegeven.



Zowel het koppelen van één (1) vestiging als van meerdere vestigingen voor vaste telefonie is mogelijk, waarbij elke vestiging dient te beschikken over geschikte vaste IP connectiviteit. De in het geval van een Geoptimaliseerde IP verbinding meegeleverde router verbindt het interne netwerk van de vestiging (het LAN) per Locatie aan de telefoniedienst. Indien de One Net Dienst (tijdelijk) alleen voor vaste telefonie gebruikt wordt vervalt uiteraard het mobiele gedeelte.

Ook indien een of meer Locaties niet gebruik maken van een door Leverancier geleverde en Geoptimaliseerde verbinding voor vaste connectiviteit is het gebruik van vaste telefonie van One Net in veel gevallen mogelijk. Dit vereist dat de betreffende Locaties door de Leverancier aan het One Net platform zijn gekoppeld door middel van hetzij een Flex router, dan wel een volwaardig Vodafone Flex bedrijfsnetwerk.

Indien de Klant zelfstandig een wijziging aanbrengt aan de door Leverancier geleverde apparatuur, die negatieve implicaties heeft voor de levering van de Diensten van Leverancier aan Klant, dan zal Klant de kosten moeten dragen voor een door Leverancier door te voeren aanpassing tot herstel van de ongestoorde levering van de Diensten. Elke door Klant voorgestelde wijziging, zal Klant tijdig, tenminste 2 weken voorafgaand, schriftelijk aanmelden.

## 3.2 De vaste IP verbinding en continuïteit/redundantie

### 3.2.1 De vaste verbinding algemeen

Voor de benodigde vaste IP verbindingen kan de Klant gebruik maken van breedbandverbindingen van de Leverancier. Daarbij zijn zowel DSL verbindingen, Coax verbindingen als glasvezelverbindingen mogelijk. Deze paragraaf biedt een samenvatting van de



standaardvarianten en de kenmerken. Deze verbindingen kunnen door de Leverancier Geoptimaliseerd worden voor One Net spraakverkeer, alsmede voor extra kwaliteit en veiligheid. Niet Geoptimaliseerde verbindingen (inclusief verbindingen van andere aanbieders) worden om kwaliteits- en beheer-redenen alleen ondersteund indien deze gekoppeld zijn door middel van een Flex router of een volwaardig Flex bedrijfsnetwerk.

Bij de keuze van de beste verbinding voor de Locatie(s) spelen onder meer de volgende zaken een rol:

- Het aantal spraakkanalen: Het aantal spraakkanalen wordt vooral bepaald door de maximale (piek) belasting voor gesprekken die de Klant gelijktijdig wenst te ondersteunen via met name de vaste toestellen. Het gebruik van de Busy Lamp Field (BLF) en de signalering van de toestellen vereist bandbreedte (vergelijkbaar met meerdere spraakkanalen). Het kan zijn dat hierdoor het aantal effectief beschikbare kanalen lager is dan het aantal gereserveerde kanalen. Hiervoor zijn richtlijnen voorhanden. Voor het aantal spraakkanalen worden de gelijktijdige (inkomende en uitgaande) vaste gesprekken per vestiging opgeteld.
- De gewenste internet bandbreedte: Bij een 100% spraakverbinding is de vereiste bandbreedte en configuratie volledig aangepast voor telefonie. Bij een gedeelde verbinding maakt de Klant ook gebruik van dezelfde breedbandverbinding voor internettoegang met verschillende up- en downloadsnelheden. Ten behoeve van de spraakkwaliteit is dan een deel van de bandbreedte toegewezen aan spraakverkeer.
- Andere overwegingen: Bij de keuze voor een geschikte verbinding per Locatie spelen uiteraard ook het kostenaspect, het serviceniveau (beschikbaarheid, eventuele 4G back-up en reparatietijden) en de eventueel reeds beschikbare infrastructuur (zoals de reeds aanwezige fysieke voorzieningen) een belangrijke rol.

Voor meer details over de voorwaarden die gelden bij de keuze voor de vaste verbinding raadpleegt de Klant de One Net Installatierichtlijnen.

### 3.2.2 Voor telefonie Geoptimaliseerde breedbandverbindingen van de Leverancier

One Net vaste telefonie kan worden gecombineerd met een breedbandverbindingen op glasvezel, coax en DSL van de Leverancier, die voor One Net telefonie kunnen worden ingericht vanaf twee (2) spraakkanalen tot vijfhonderd (500) kanalen.

Bij glasvezel zijn tussen tien (10) en vijfhonderd (500) kanalen op een enkele verbinding mogelijk. Indien de Locatie zich nabij een koppelpunt bevindt (te bepalen aan de hand van een postcodecheck) is sprake van een standaardtarief voor aanleg. In sommige gebieden zal een maatwerk-offerte nodig zijn in verband met de afstand tot het 'point of presence'.

### 3.2.3 One Net in combinatie met niet Geoptimaliseerde internetverbindingen

Indien de Klant op een of meer Locaties geen gebruik maakt van verbindingen die door de Leverancier zijn ingericht en Geoptimaliseerd voor spraakverkeer geldt:

- vaste telefonie is vanaf die Locaties alleen mogelijk als de betreffende Locaties gekoppeld zijn door middel van een Flex router, dan wel via een volwaardig Flex bedrijfsnetwerk;
- gebruik van dergelijke verbindingen voor spraak brengt een verhoogd risico op problemen met spraakkwaliteit met zich mee;
- de Klant is zelf verantwoordelijk voor het in stand houden van de verbinding, de afstemming met eventuele derde partijen die de vaste IP connectiviteit leveren en voor het naleven van de voorwaarden die hierop van toepassing zijn.

Raadpleeg voor details over de mogelijkheden en voorwaarden de One Net Installatierichtlijnen.

## 3.3 Fax en modem-verkeer

One Net is gebaseerd op het IP protocol. Faxen met One Net is een inspanningsverplichting. Indien de Klant wenst gebruik te maken van ondersteuning van het gebruik van fax, dient Klant uitdrukkelijk rekening te houden met de installatierichtlijnen die opgevraagd kunnen worden bij Leverancier. One Net ondersteunt Fax2Email voor het ontvangen van (inkomend) fax-verkeer op een One Vast gebruikersprofiel. Ondersteuning van het gebruik van fax-apparatuur door Klant is echter standaard geen onderdeel van de Dienst.

## 3.4 Analoge lijnen en ISDN2

Indien de Klant analoge en/of ISDN2 lijnen in gebruik heeft ten behoeve van bijvoorbeeld spraak of thuiswerken wordt het volgende geadviseerd:

- **Spraak:** de Klant kan de bestaande analoge of ISDN aansluitingen in stand houden onder eigen beheer, dan wel meenemen in een 'masterplan' waarbij deze aansluitingen geleidelijk naar One Net worden omgezet
- **Betaalverkeer:** Ofwel bestaande analoge of ISDN aansluitingen in stand houden onder eigen beheer, of nieuwe standaarden voor betaalverkeer (PIN) over IP toepassen
- **Alarmering:** Ofwel bestaande analoge of ISDN aansluitingen in stand houden onder eigen beheer, of nieuwe standaarden (in wording) voor alarmering over IP toepassen.

## 4. Standaard wijzigingsverzoeken

### 4.1 Inleiding

De Leverancier verzorgt de hosting van One Net voor de Klant en draagt daarbij zorg voor het technische beheer van One Net.

De Klant wordt door de Leverancier middels de One Net Self Service Portal in staat gesteld om zelf de eigen omgeving functioneel te beheren en reguliere (functionele) wijzigingen door te voeren op de instellingen voor Eindgebruikers en groepen.

Daarnaast kan de Klant Leverancier verzoeken om functionele wijzigingen of ondersteuningsvragen. Hiervoor geldt een uurtarief als vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

Wijzigingen die gevolgen hebben voor de factuur, zoals uitbreidingen van gebruikersprofielen of andere licenties, dient de Klant per e-mail aan te vragen met gebruik makende van de juiste formulieren dan wel (indien van toepassing) via de One Net Navigator. Voor het doorvoeren van deze wijzigingen kan een uurtarief conform de op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad gelden.

De One Net supportmogelijkheden zijn toegankelijk voor een of enkele namens de Klant aangewezen One Net Beheerders. Voor details en contactgegevens stelt de Leverancier de onder andere One Net Service Gids ter beschikking.

Via My Vodafone en de Service Navigator kan Klant zelf online diverse wijzigingen doorvoeren. De eventuele kosten staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

### 4.2 Functionele (niet-infrastructurele) mutaties

In de tabel hieronder staan mutaties die vooral betrekking hebben op de functionaliteit en individuele Eindgebruikers van One Net. Voor deze mutaties geldt een uurtarief als vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

Mutatie	Omschrijving	Indicatieve Doorlooptijd*
Nieuw One Net profiel; nieuw One Net toestel	Nieuwe gebruikers (profielen), inclusief SIM-kaarten en/of vaste/mobiele toestellen	Op aanvraag; afhankelijk van profiel en toestel
Wijziging profiel	Wijzigingen aan One Net profiel of de beschikbare features voor Eindgebruikers; wijzigen belrestricties	3 Werkdagen
Wijziging gebruikersnaam	Wijzigen van de gebruikersnaam voor een One Net profiel	3 Werkdagen
Wijziging huntgroep	Wijziging doorvoeren voor een huntgroep, bijvoorbeeld deelnemers, belritme et cetera	3 Werkdagen
Wijziging incoming route	Aanpassingen van telefonie-routering die betrekking heeft op het hoofdnummer of op doorschakelingen	3 Werkdagen
Wijziging keuzemenu	Wijzigingen aan het keuzemenu, zoals keuzemogelijkheden, meldtekst en dergelijke	3 Werkdagen
Wijziging callcenter flows	Wijzigingen aanbrengen in de structuur of flows van het callcenter	Op aanvraag; doorlooptijd afhankelijk van complexiteit.
Wijzigen wachtwoord	Wijzigen of resetten van wachtwoorden op de self-service omgeving	Hoofdcaccount: 1 dag (telefonisch) Eindgebruiker: via de selfcare portal

\* De genoemde doorlooptijden zijn indicatief en gelden uitsluitend indien de wijzigingen binnen de contractuele afspraken vallen. Maatwerk wijzigingen zijn niet inbegrepen; daarvoor gelden de tarieven als vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

## 4.3 Infrastructurele mutaties

In de tabel hieronder staan de mutaties die betrekking hebben op de (technische) infrastructuur voor die locaties die verbonden zijn via One Net + Internet verbindingen. Voor deze mutaties gelden de tarieven als vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd
Nummeruitgifte en -portering	Uitgeven en/of porteren van nieuwe vaste/geografische nummers	20 Werkdagen.
Verhuizing buiten kantoorpand/binnen netnummergebied	Verhuizen Aansluiting naar ander pand en met behoud van de (net)nummers	DSL: 6 weken (indien beschikbaar) Glasvezel: op aanvraag.
Verhuizing buiten kantoorpand/buiten netnummergebied	Verhuizen Aansluiting naar ander pand edoch met gebruik van nieuwe (net)nummers	DSL: 8 weken (indien beschikbaar). Glasvezel: op aanvraag.
Aanpassen van de Managed IP verbinding	Aanpassen van de One Net (voice) component van de verbinding (zoals het aantal kanalen, bandbreedte, Codec)	Op aanvraag.
LAN/switching uitbreidingen en wijzigingen.	LAN/switching aanpassingen /uitbreidingen (als de switches geleverd worden door de Leverancier); bijvoorbeeld verhuizing van switches of uitbreidingen.	Op aanvraag.

## 4.4 Mutaties mobiele telefonie

In de tabel hieronder staan de mutaties die betrekking hebben op mobiele telefonie en de onderliggende Abonnementen.

Mutatie	Omschrijving	Doorlooptijd
Bestellen mobiele telefoons en accessoires	De betreffende prijslijst kan op aanvraag verstrekt worden	1 Werkdag
SIM mutaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellen/activeren SIM's</li> <li>• (De)blokkeren van SIM's</li> <li>• Opvragen PUK-codes</li> <li>• Aanvragen SIM unlock code</li> </ul>	1 Werkdag
Verloren/gestolen toestel		1 Werkdag
Mobiel internet instellingen	Aanpassen van de instellingen voor mobiel internet	1 Werkdag
Verzekeringen	Aanpassingen ten aanzien van de geldende verzekeringen voor mobiele toestellen	1 Werkdag

## 5. Oplevering

---

### 5.1 Algemeen

Voor de oplevering van de Dienst is de projectmanager of -coördinator – afhankelijk van de kenmerken van de oplevering en de wensen van de Klant – het eerste aanspreekpunt van de Leverancier. Ook de Klant wijst een eindverantwoordelijke voor de implementatie aan die optreedt namens de Klant en die als aanspreekpunt fungeert voor de projectmanager van de Leverancier.

De Leverancier zorgt er samen met de Klant voor dat de essentiële werkzaamheden voor de inrichting van de bedrijfstelefonie- en UC-omgeving op het One Net platform, de installatie op de Locaties en de bijbehorende activiteiten zoals nummerporteringen in onderlinge samenhang goed verlopen. Mede afhankelijk van de kenmerken van de Oplevering en de wensen van de Klant ondersteunt de Leverancier daarbij via een van de vormen voor oplevering zoals beschreven in paragraaf 2.5.2.

Bij projecten met meer dan 200 profielen en/of toepassing van One Call Center Premium functionaliteiten is in alle gevallen aanvullende projectmanagement ondersteuning noodzakelijk voor een volledige installatie. Op schriftelijke aanvraag van de Klant verstrekt de Leverancier hiervoor een kostenopgave. In de volgende paragrafen is in meer detail beschreven welke werkzaamheden de Leverancier verricht en voor welke werkzaamheden de Klant verantwoordelijk is. Over eventuele aanvullende werkzaamheden – als meerwerk in rekening gebracht - kunnen tijdens de oplevering afspraken gemaakt worden met de projectmanager van de Leverancier. Voor nadere informatie over de mogelijkheden, tarieven en de projectkenmerken die bepalen welke vormen van ondersteuning mogelijk zijn raadpleegt de Klant Leverancier.

De Dienst kan uitsluitend worden opgeleverd indien minimaal twee weken vóór de bevestigde (indicatieve) opleverdatum aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- de diensten en de componenten, die derden leveren en installeren in opdracht van Klant, volgens een overeengekomen planning of in een Project Management Plan worden uitgevoerd;
- de verbinding(en) tijdig kunnen worden geleverd en geïnstalleerd. Leverancier draagt zorg voor onmiddellijke bestelling van voornoemde verbinding(en) na ondertekening van de Overeenkomst, tenzij hiervan bij afzonderlijke overeenkomst of indien van toepassing in het Project Management Plan van wordt afgeweken;
- het LAN-netwerk van Klant geschikt is voor de Dienst. Het LAN-netwerk dient te voldoen aan de LAN voorwaarden zoals beschreven in de One Net Installatierichtlijnen en in de overeenkomst. Klant dient aan de hand van deze vereisten zelf te bepalen of zijn LAN-netwerk voldoet aan de vereisten. Op verzoek van Klant kan door Leverancier een on site LAN-survey worden uitgevoerd. De tarieven voor deze on site LAN survey staan vermeld in het tariefblad. In het geval er aanpassingen benodigd zijn aan het LAN-netwerk van Klant om deze te laten voldoen aan de genoemde LAN-voorwaarden dienen deze aanpassingen te worden uitgevoerd door Klant of kunnen deze, op verzoek van Klant, worden uitgevoerd door Leverancier. Indien de LAN-upgrade wordt uitgevoerd door Leverancier zijn hiervoor de tarieven van toepassing zoals vermeld in het tariefblad. Voorts kunnen door Leverancier kosten in rekening worden gebracht indien ten tijde van de implementatie van de Dienst blijkt dat Klant niet voldoet aan de vereisten zoals vastgelegd in de One Net Installatierichtlijnen. Klant is te allen tijde volledig verantwoordelijk voor zijn eigen LAN-netwerk, behoudens de situatie dat door Leverancier een Managed Voice LAN aan Klant wordt geleverd. Voorts is Klant volledig verantwoordelijk voor het feit dat zijn LAN-netwerk voldoet aan de daaraan door Leverancier gestelde vereisten. Dientengevolge kan het functioneren van de Dienst uitsluitend worden gegarandeerd indien door Klant wordt voldaan aan de genoemde LAN.

Leverancier zal in overleg met Klant aanvangen met de activering, dan wel migratie van de nummers naar de Dienst nadat het Opleveringsprotocol is ondertekend.

## 5.2 Werkwijze en randvoorwaarden voor de oplevering van de Dienst

### 5.2.1 Verantwoordelijkheden van de Leverancier

Voor One Net worden de navolgende activiteiten onderscheiden die door de Leverancier worden uitgevoerd als onderdeel van de implementatie van One Net (afhankelijk van de gekozen opties voor projectmanagement en installatie):

- Coördinatie van zaken die onderdeel zijn van implementatie;
- Samen met de Klant telefonisch of op Locatie completeren van de order-informatie en ondersteuning bij het detailformulier (Provisioning Form) voor de detail-gebruikersconfiguratie en de 'call flow';
- Het bewaken van de voortgang van de Oplevering en de daarbij bijbehorende klantcommunicatie;
- Indien de Klant een voor One Net voorbereide breedbandverbinding van de Leverancier afneemt: bestellen, leveren, testen en opleveren van de gewenste breedbandverbinding inclusief eventuele CPE (router);
- Indien de Klant gebruik maakt van een niet voor One Net Geoptimaliseerde breedbandverbinding (bijvoorbeeld van een derde partij) in combinatie met een Flex Router of een volwaardig Flex Bedrijfsnetwerk van de Leverancier: leveren, testen en opleveren van de gewenste verbinding over een derde partij inclusief eventuele Eindapparatuur (router);
- Leveren, testen en opleveren van de gewenste verbinding over een derde partij inclusief eventuele CPE (router);
- Bestellen, leveren en opleveren/installeren van de gevraagde Eindgebruikerstoestellen (vaste IP-telefoons en mobiele telefoons);
- Bij installatie door de Leverancier van DECT-repeaters geldt dat deze worden neergezet zonder op te hangen, gebruik te maken van een ladder of te boren, stopcontacten aan te leggen et cetera;
- Verzorgen van de nummeruitgiften en/of -porteringen;
- Configureren van Klant- en Eindgebruiker-specifieke instellingen in het One Net platform op basis van de door de Klant aangeleverde gegevens (vastgelegd in het Provisioning Form);
- Verzorgen van de end-to-end test en het Service Acceptance Form (SAF);
- Activeren van de facturering (eenmalige, terugkerende en verbruikskosten);
- Verzorgen van de trainingen die als onderdeel van de implementatie door de Klant zijn aangevraagd;
- Voorzien van (beheerders- en Eindgebruikersinformatie waarmee de Klant One Net na ingebruikname kan gebruiken en beheren. Deze gegevens worden verstrekt aan, of zijn beschikbaar voor de door de Klant aangewezen One Net Beheerder;
- Naast deze basisactiviteiten kan de Leverancier op schriftelijk verzoek van de Klant ook aanvullende ondersteuning leveren tegen de tarieven als vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde tariefblad.

### 5.2.2 Verantwoordelijkheden van de Klant

De Klant is verantwoordelijk voor de volgende activiteiten tijdens de implementatie:

- Aanwijzen van een eindverantwoordelijke voor de implementatie namens de Klant, die als aanspreekpunt fungeert voor de projectmanager van de Leverancier;
- Controleren van de geschiktheid van het LAN door middel van de LAN-voorwaarden (als opgenomen in de One Net Installatierichtlijnen);
- Configureren/wijzigen van het LAN inclusief routers, firewalls, DMZ et cetera voor zover nodig om te borgen dat het LAN aan de voorwaarden voldoet;
- Beëindigen van de overeenkomst met de bestaande leverancier van de centrale en verwijderen van bestaande voorzieningen die na installatie van One Net niet meer gebruikt worden;
- De Leverancier tijdig en juist voorzien van de gebruikersgegevens gebruikmakend van het daarvoor bestemde Provisioning Formulier;
- Aan de Leverancier tijdig vóór de installatie per Locatie een Floorplan (detailinformatie over de ruimten waar de toestellen aangesloten dienen te worden) beschikbaar stellen;
- Vóór de installatie van vaste IP-telefoons dienen de betreffende werkplekken hiervoor gereed te zijn (dat wil zeggen actieve aansluiting aanwezig);
- Bij installatie door de Leverancier van DECT-repeaters dient een 220V aansluiting aanwezig te zijn op de plek waar deze wordt geplaatst;
- Beschikbaar stellen van ruimte inclusief benodigde voorzieningen, zoals elektriciteit, voor een goede werking van de bij One Net behorende CPE, zoals de router;

- Bieden van ondersteuning gedurende de gehele implementatie ten aanzien van door de Leveranciers vertegenwoordigers gevraagde informatie;
- Verlenen van toegang zodra gewenst gedurende de gehele implementatie tot de ruimte waar de CPE opgesteld wordt;
- Bieden van ondersteuning voor het indien nodig detailleren en uitvoeren van een overeengekomen (basis) projectplan;
- Het leveren van de juiste vertegenwoordigers en relevante middelen voor het uitvoeren van end-to-end testactiviteiten en het accepteren van een Service Acceptance Form (SAF);
- Zorgdragen voor correcte uitrol (communicatie en installatie) onder Eindgebruikers van apps op de mobiele telefoons en op de werkplek (desktop of laptop), daarbij zorgdragend voor het correct hanteren van de installatierichtlijnen.
- Klant zorgt er voor dat voorbereidende en aanvullende werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot de overeengekomen verplichtingen van Leverancier behoren, zodanig en zo tijdig worden verricht, dat de uitvoering van de werkzaamheden van Leverancier daarvan geen vertraging ondervinden. Indien vertraging dreigt op te treden, dient Klant Leverancier hiervan terstond in kennis te stellen.
- Klant draagt het risico voor schade die Leverancier ondervindt door fouten of gebreken in de door Klant verstrekte informatie, tekeningen, berekeningen, bestekken en uitvoeringsvoorschriften, alsmede fouten in werkzaamheden en/ of leveringen die in opdracht van Klant door derden zijn uitgevoerd.
- De overige werkzaamheden en verantwoordelijkheden van Partijen worden uitgevoerd conform de Dienstbeschrijving. Het moment van Oplevering wordt, tenzij anders overeengekomen, door de projectmanager of coördinator van Leverancier bij de start van de implementatiewerkzaamheden afgestemd met Klant.
- Klant is niet gerechtigd de CPE te (laten) verplaatsen, te (laten) wijzigen dan wel enige andere handelingen aan de CPE te (laten) verrichten, tenzij anders overeengekomen is met Leverancier. Eventuele gebreken en kosten voor herstel dientengevolge kunnen door Leverancier aan de Klant worden doorbelast, evenzo ontslaat dit Leverancier van de verplichting voor het leveren van de Dienst zoals overeengekomen gedurende de periode tot de gebreken hersteld zijn.
- Wijzigingen in de door Klant gebruikte apparatuur en/of andere configuraties dienen onverwijld te worden gemeld. Daardoor noodzakelijk geworden (meer-)werk aan de zijde van Leverancier om de Dienst(en) ongestoord te kunnen leveren, komt voor rekening van Klant.
- Klant staat ervoor in dat de configuraties in gebruik bij Klant in originele staat verkeren en voldoen aan de daaraan gestelde (wettelijke) voorschriften.
- Klant verklaart dat de dienstverlening bij de bestaande leverancier kan worden beëindigd. Bij het porteverzoek van Leverancier aan de latende leverancier zal door Leverancier worden aangegeven dat Klant akkoord gaat met een eventuele afkoop van de bestaande overeenkomst, voor zover de bestaande overeenkomst van Klant niet boetevrij kan worden beëindigd. Leverancier is in geen enkel van geval verantwoordelijk voor eventuele kosten verbonden aan de afkoop van bestaande overeenkomsten van Klant.
- Wanneer de Klant kiest voor een andere breedbandverbinding dan die van de Leverancier, is de Klant verantwoordelijk voor het goed functioneren ervan tijdens alle implementatie-activiteiten zoals de end-to-end test en training.

## 6. Service Levels

---

### 6.1 Algemeen

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. De Leverancier spant zich in om de Klant een ongestoord gebruik van One Net te bieden. De Leverancier staat echter mede gezien de aard en het gebruik van One Net er niet voor in dat One Net zonder onderbrekingen beschikbaar is en vrij is van Storingen. Voor het behalen van de Service Levels zijn beide Partijen verantwoordelijk.

De Leverancier is niet aansprakelijk voor de door de Klant geleden en te lijden schade 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.

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.

De Klant dient er via de online beheertools, zoals My Vodafone en de Service Navigator, voor te zorgen dat de contactinformatie van de One Net Beheerder(s) zoveel mogelijk up-to-date is. Vodafone gebruikt deze contactinformatie – zoals het e-mail adres - onder andere voor het verzenden van belangrijke informatie over upgrades van (onderdelen van) de Dienst en Service Windows. Projecten en activiteiten van de Klant.

De Klant informeert de 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 de Leverancier de wijziging accepteert en voordat deze wijziging doorgevoerd mag worden.

### 6.2 Beschikbaarheid, serviceniveau en ondersteuning algemeen

Voor het serviceniveau van One Net zijn de belangrijke indicatoren hieronder weergegeven:

- Beschikbaarheid van de Dienst (One Net telefonie-platform): op basis van ervaringsgegevens en afspraken over onderliggende platformen zal de Leverancier zich inspannen om voor de belangrijkste (telefonie-)functionaliteit van One Net een beschikbaarheid van 99,9% te realiseren. Mocht zich toch een Storing op het platform voordoen, dan blijven de mobiele gebruikers in veel gevallen bereikbaar. Gedurende de Storing vervalt echter de bedrijfstelefonie-functionaliteit. Ook geldt dat op dat moment de vaste nummerweergave vanaf het mobiele toestel vervalt. Alleen het mobiele nummer is dan bereikbaar en wordt dan meegestuurd bij mobiele uitgaande gesprekken.
- De totale beschikbaarheid van de Dienst is een combinatie van de beschikbaarheid van de onderliggende componenten: het hosted One Net platform, de vaste en mobiele verbindingen en de apparatuur. Ook het door de Klant zelf beheerde LAN is belangrijk voor de beschikbaarheid. Beschikbaarheid van de verbinding: voor de standaard-beschikbaarheid van de koppeling streeft de Leverancier naar 99,5% voor door de Leverancier geleverde en beheerde coaxverbindingen, 99,6% voor xDSL-verbindingen en 99,9% voor Ethernet-gebaseerde verbindingen. Door redundantie (optioneel) kan deze beschikbaarheid in sommige gevallen worden verhoogd. De totale Beschikbaarheid wordt samengesteld uit de totale beschikbaarheid van zowel het One Net telefonie-platform als de verbinding. Deze is nooit hoger dan de laagste beschikbaarheid.
- Gepland onderhoud: in de beschikbaarheidspercentages zijn gepland onderhoud en calamiteiten niet meegenomen. Gepland onderhoud wordt – indien van toepassing – voor het One Net platform indien mogelijk uitgevoerd tussen 00.00 uur en 06.00 uur.
- Componenten op Locatie: de beschikbaarheidspercentages zijn exclusief het LAN en de niet door Leverancier geleverde



verbinding die Klant zelf bij een derde partij afneemt.

- **Garantie:** Voor door Leverancier geleverde Eindgebruikersapparatuur (IP-telefoons en dergelijke) en/ of LAN-switches geldt de standaardgarantie van de fabrikant. In het geval van huur van IP-telefoons geldt de garantie gedurende de gehele huurperiode. Bij defecte apparatuur kan een eigen risico van toepassing zijn.

Voor het beheer van de Dienst biedt One Net uitgebreide mogelijkheden waarmee de One Net Beheerder kan zorgen dat de Dienst blijft afgestemd op de wensen en prioriteiten van de Klantorganisatie en de medewerkers. Details hierover – inclusief de contactgegevens en van toepassing zijnde openingstijden – zijn te vinden in de One Net Service Gids.

# 7. Aanvullingen op de Algemene Voorwaarden

---

## 7.1 Diensts specifieke voorwaarden

### 7.1.1 Werkwijze bij storingen op de verbinding

In het geval er sprake is van een algehele Storing op een door de Leverancier geleverde (managed) IP-verbinding dienen, al dan niet op verzoek van de Leverancier, de stappen als beschreven in One Net Service Gids of de bij de (managed) IP-verbinding meegeleverde documentatie te worden doorlopen om een juiste analyse op locatie uit te voeren en het zo voor de Leverancier mogelijk te maken om aan de oplossing te werken.

### 7.1.2 Defecten en reparaties mobiele telefoons, IP telefoons, switches en accessoires

De Klant kan de defecte mobiele telefoons aanmelden op de reparatiesite van Leverancier. De actuele contactgegevens en instructies zijn onder meer te vinden in de One Net Service Gids.

Bij via de Leverancier aangeschafte vaste telefoons, switches en accessoires geldt het retouradres zoals dat te vinden is in de One Net Service Gids. Aflevering van vervangende Eindgebruikersapparatuur zal per post geschieden. De Klant is zelf verantwoordelijk voor installatie on-site.

De bovengenoemde Service Levels betreffende reparaties gelden zowel voor gehuurde als gekochte One Net apparatuur. Buiten de garantieperiode worden de kosten voor nieuwe apparatuur in rekening gebracht. Voor alle reparaties/swaps wordt door de Leverancier een eigen risico in rekening gebracht conform de geldende One Net Tariefblad.

### 7.1.3 Gebruik in het buitenland

Bij gebruik van een op One Net aangesloten mobiele telefoon op een ander mobiel netwerk (in het buitenland) vervallen bijna alle additionele faciliteiten en gedraagt deze zich als een 'standaard' mobiele telefoon. Er kunnen geen korte interne nummers vanaf de mobiele telefoon in het buitenland gekozen worden. Omgekeerd geldt wel, dat vanuit Nederland de mobiele telefoon in het buitenland bereikbaar blijft via (indien van toepassing) het vaste of verkorte nummer. Of diensten als doorverbinden of conference call te gebruiken zijn, kan per buitenlands netwerk verschillen.

De Leverancier levert en ondersteunt geen activiteiten op buitenlandse adressen. Weergave van internationale nummers bij uitgaande oproepen is niet mogelijk. Voor de mogelijkheden die de Leverancier biedt voor afhandeling van inkomende gesprekken naar internationale nummers raadpleegt de Klant de verkoopspecialist of Business Partner.

### 7.1.4 Overige diensts specifieke voorwaarden

Klant heeft kennis genomen van en gaat akkoord met de door Leverancier beschikbaar gestelde aanvullende informatie ten aanzien van de Dienst, waaronder de Dienstbeschrijving One Net en de Installatierichtlijnen. Klant onderkent dat specificaties en configuratie van het klantnetwerk en van de klantapparatuur (inclusief software) gekoppeld aan de Dienst van invloed kunnen zijn op het functioneren van de Dienst en diverse functionaliteiten van de Dienst, waaronder de werking van desktop hulpmiddelen zoals Webex voor One Net, One Integrate Cara en eventuele andere client-applicaties voor pc/laptop/tablet en/of smartphone. Leverancier verleent geen garanties ten aanzien van de werking van Webex voor One Net, One Integrate en eventuele andere client-applicaties voor pc/laptop/tablet en/of smartphone, maar zal op best effort basis ondersteuning bieden voor een

effectieve installatie in de klantomgeving en het uiteindelijke gebruik. Leverancier behoudt zich het recht voor om aanvullende kosten in rekening brengen voor ondersteuning van de applicaties conform het tariefblad als gevolg van (gewijzigde) instellingen in de klantomgeving. Leverancier adviseert om bij de inzet van applicaties voor bedrijfskritische toepassingen voorzorgsmaatregelen te nemen voor situaties van beperkte beschikbaarheid van de functionaliteit of een gedeelte daarvan.

Aanvullende optionele onderdelen (waaronder mobiele apps, de web-portals of desktop clients zoals Webex voor One Net Messaging en One Integrate) van de Dienst kunnen door Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden herzien. Dit is mede noodzakelijk om de software up-to-date te houden en te voldoen aan nieuwe eisen. Leverancier behoudt zich het recht voor om tijdens en na de contractperiode onderhoud uit te voeren op de verschillende applicaties en de applicaties te upgraden/aanpassen of vervangen. Daarbij zijn kleine functionele verschillen mogelijk. Bij vervanging zal Leverancier zoveel mogelijk gelijkwaardige alternatieve software bieden.

## 7.2 Aanvullende voorwaarden vaste (IP) connectiviteit

De volgende voorwaarden zijn van toepassing voor implementatie en oplevering van de Dienst:

- a. Leverancier voert haar werkzaamheden primair en in de basis uit op het KPN IsRa punt.
- b. Bij levering van een zogenaamde New Line Service is Klant verantwoordelijk voor het opgeven van het referentie telefoonnummer en het lokaliseren/aanwijzen van het correcte IsRa punt hiervan, zodat Leverancier haar werkzaamheden kan uitvoeren en de verbinding kan opleveren.
- c. Klant levert alle voorzieningen en ondersteuning benodigd voor een goede werking en goed beheer van de door Leverancier geplaatste CPE, inclusief maar niet beperkt tot:
  - aanleg en onderhoud van de benodigde interne bekabeling tussen het KPN IsRa punt en de plaats waar de CPE geïnstalleerd wordt op basis van RJ11;
  - geschikte locatie voor het aanbrengen van de benodigde bekabeling, apparatuur en eventuele andere infrastructurele middelen;
  - omgevingstemperatuur op locatie tussen +5 graden C en +40 graden C;
  - luchtvochtigheid op Locatie van maximaal 90% niet condenserend;
  - Locatie stofarm;
  - voor het plaatsen van de apparatuur op Locatie:
    - i. montageruimte ruimte in een standaard 19" kast met legbord of een montageplaats met vlakke horizontale ondergrond;
    - ii. aanwezigheid van afdoende ventilatie;
  - op het IsRa punt (t.b.v. test) en in de apparatuurkast dienen zich een tweevoudig uitgevoerde 230V (+/- 6%). 50 Hz aansluitingen, 16A te bevinden, apart gezekerd met randaarde; in totaal zijn minimaal 4 aansluitingen benodigd voor One Net;
  - op Locatie schone aarde conform NEN 1010;
  - Leverancier behoudt zich het recht voor, indien nodig, andere vereisten voor de Locatie vast te stellen.

In geval van een glasvezelverbinding zijn de volgende additionele voorwaarden van toepassing:

- a. Prijsopgaven in aanbiedingen en overeenkomsten zijn indicatief en onder voorbehoud van uitvoering van een definitieve site-survey op Locatie ter bepaling van leverbaarheid en definitieve kosten.
- b. Een maximale afstand van vijfentwintig (25) meter tussen de openbare weg en het kabelinvoerpunt gelegen op de begane grond en aan de buitenkant van het gebouw;
- c. Er is sprake van vrij toegankelijke bodem ofwel "zwarte grond", dan wel standaard bestrating zoals klinker of trottoirtegels die met de hand op te pakken en herplaatsbaar zijn.
- d. Een maximale lengte van tien (10) meter interne bekabeling tussen het kabelinvoerpunt en de plaats waar de CPE geplaatst wordt, te leggen in een reeds aanwezig vrij toegankelijke kabelgoot.

In geval van een coaxverbinding zijn de volgende additionele voorwaarden van toepassing:

- a. Voor coax geldt een aangepaste invulling van quality of service, namelijk classificeren van verkeer op de ingress (inkomende) en egress (uitgaande) interfaces. Hierbij wordt alleen Expedited Forwarding (EF) verkeer met voorrang afgehandeld ten opzichte van andere markeringen op alle andere verkeersklassen.
- b. Standaard wordt geen quality of service ingesteld. Indien een voice-profiel wordt afgenomen, krijgt verkeer met de DSCP-

classificatie EF voorrang boven al het andere verkeer. Dit wordt toegestaan tot een maximum van 2 Mbit/s. Als er meer verkeer in deze klasse wordt verstuurd (excessverkeer) dan zal de DSCP-classificatie worden genegeerd. Leverancier zal van het excessverkeer dat in een lagere klasse wordt behandeld de markering niet herschrijven waardoor de aangegeven DSCP-waardes op het netwerk beschikbaar blijven.

## 8. Verklarende woordenlijst

---

Begrip	Omschrijving
LAN (Local Area Network)	Het bedrijfsnetwerk c.q. IT communicatienetwerk op de fysieke Locatie(s) van de Klant waarover de communicatie- en/of IT-apparatuur van de Klant is verbonden.
FAC	Feature Access Code: cijfercombinatie die wordt ingetoetst op vaste of mobiele telefoontoestellen teneinde de telefonie-instellingen van het betreffende telefoonnummer aan te passen.
Geoptimaliseerde verbinding	Een specifiek voor vaste telefonie geoptimaliseerde (door middel van gereserveerde bandbreedte of Quality of Service) fysieke (breedband-)verbinding naar een Locatie.
Locatie	Fysieke vestiging of logische groep Eindgebruikers binnen de organisatie van de Klant die bij de inrichting van de Dienst als Locatie worden gekenmerkt.
One Net Beheerder	Door de Klant aangewezen contactpersoon.
Presence	Verzamelbegrip voor de 'beschikbaarheid' van de gebruiker. Het begrip Presence kan duiden op zowel de telefonische bereikbaarheid (zoals 'in gesprek' of 'bereikbaar'), op de zelf ingestelde beschikbaarheid van de gebruiker (zoals 'niet storen') dan wel de beschikbaarheidsinformatie die voorhanden is en gebruikt wordt op basis van bijvoorbeeld de kalender-instellingen via Outlook.
Unified Communications	Unified Communications: Integratie van zakelijke communicatie-toepassingen, zoals telefonie, instant messaging, aanwezigheidsinformatie, vergadergesprekken of scherm delen.



**[vodafone.nl/business](https://vodafone.nl/business)**

© 16 februari 2023 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 verveelvoudigd 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).