

Algemene dienstbeschrijving KPN ÉÉN

Via Excellence Business partners van KPN

Versie : 1.0
Datum : 14 juni 2016





Inhoud

1	Dit is KPN ÉÉN	3
2	Duidelijke afspraken	5
3	Tarieven en voorwaarden	7
4	Over ons	8

1 Dit is KPN ÉÉN

KPN ÉÉN maakt het mogelijk dat uw medewerkers altijd en overal kunnen communiceren en samenwerken. Vanaf elk apparaat en tegen een vast bedrag per medewerker per maand.

Het aantal mogelijkheden voor interactie en communicatie groeit: chat, videoconferencing, telefonie – vast en mobiel – of online samenwerken aan één document. Bovendien vloeien communicatiekanalen steeds meer in elkaar over. Denk aan een videoconference waarin deelnemers direct online gezamenlijke wijzigingen in gedeelde documenten bespreken en doorvoeren. Of aan een telefonisch overleg waar een andere collega bij nodig is. Op het scherm is beschikbaarheid direct duidelijk. Eén klik en hij neemt ook deel aan het gesprek.

Om deze – en alle andere mogelijkheden – zo goed mogelijk in te zetten, bieden wij u KPN ÉÉN. KPN ÉÉN is een oplossing voor totaalcommunicatie, die meegroeit met de ontwikkeling van uw bedrijf. U kunt KPN ÉÉN gefaseerd inzetten; u kunt ervoor kiezen stap-voor-stap uw dienstverlening uit te breiden en per dienst over te stappen naar KPN ÉÉN. U profiteert direct van een aantal voordelen, zoals flexibilisering van uw communicatie en betere bereikbaarheid.

Deze oplossing is geschikt voor bedrijven van 2 tot 150 medewerkers. KPN ÉÉN is een integrale oplossing voor uw ICT-omgeving. Een oplossing die bovendien makkelijk schaalbaar is, centraal beheersbaar tegen een vast maandelijks bedrag.'

Beter bereikbaar

Dankzij de telefooncentrale in de cloud optimaliseert u gemakkelijk zelf uw bereikbaarheid voor uw bedrijf en medewerkers. U bent beter bereikbaar voor uw klanten op uw vaste nummer, ook buiten kantoor. Uw telefooninstellingen wijzigt u zelf via uw pc of de Zapper app op uw smartphone.

Optimale samenwerking

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

Flexibele oplossing

U kunt eenvoudig het aantal gebruikers verhogen of verlagen. Zo blijft uw bedrijf flexibel en betaalt u alleen voor de faciliteiten die u daadwerkelijk nodig hebt.

Klaar voor de toekomst

Het platform van KPN ÉÉN wordt continu geüpdatet en wij voegen regelmatig nieuwe functionaliteiten toe. Zo maakt u altijd gebruik van de laatste softwareversie.

Totaalcommunicatie

KPN ÉÉN kunt u inzetten als een compleet pakket en als communicatie- en samenwerkingsoplossing. Daarnaast is het ook mogelijk om de diensten los af te nemen. Dit geeft u de flexibiliteit om uw ideale communicatiepakket samen te stellen. Waar u ook voor kiest, u kunt altijd rekenen op de beloftes van KPN ÉÉN: één contract, één vaste prijs, één telefoonnummer, één voicemail, één factuur en één aanspreekpunt

In dit document staan de verschillende modules beschreven die u af kunt nemen als onderdeel van KPN ÉÉN. Van elke module is een aparte dienstbeschrijving beschikbaar met meer detailinformatie. Deze kunt u altijd telefonisch opvragen bij uw Excellence business partner. Wij helpen u graag.

De modules zijn:

Vast Internet

Alle Internetdiensten binnen KPN ÉÉN worden u aangeboden via het betrouwbare zakelijke internet van KPN. U kunt de internetdienst los bestellen of als onderdeel van uw complete KPN ÉÉN oplossing.

Als onderdeel van Vast Internet kunt u kiezen voor Zakelijk Pinnen worden betaaltransacties rechtstreeks getransporteerd naar de pintransactieverwerkers. Dit vindt plaats via een gecertificeerde, besloten verbinding, zonder gebruik te maken van het 'open internet'. De dienst Zakelijk Pinnen heeft hiermee een hogere beschikbaarheid en betrouwbaarheid dan het 'open' internet

Ook kunt u kiezen voor de module IP-VPN. Een IP-VPN maakt het mogelijk om 2 of meer bedrijfsvestigingen veilig onderling te verbinden en/of thuiswerkers veilig toegang te geven tot uw bedrijfsnetwerk. Hierdoor kunnen medewerkers zonder zorgen samenwerken en gebruikmaken van centrale bestanden, applicaties en systemen.

Vast bellen

U hebt geen fysieke telefooncentrale meer nodig: alle geavanceerde functionaliteiten voor telefooncentrales worden direct geleverd vanuit het betrouwbare netwerk van KPN. Bovendien belt u onbeperkt naar vaste en mobiele nummers in Nederland voor een vast bedrag per gebruiker per maand.

Mobiel bellen en Internet

Mobiel Bellen en Internet staat garant voor een betrouwbaar mobiel netwerk zodat u optimale bereikbaarheid hebt. De dienst is geschikt voor ieder apparaat (smartphone, tablet, of laptop), biedt hoge internetsnelheden en is flexibel in gebruik.

Met vast-mobiel integratie kan uw mobiele telefoon optioneel onderdeel uitmaken van de telefooncentrale en kan het vaste nummer gekoppeld worden aan het mobiele nummer.

Cloud

Op dit moment is Office 365 de enige Cloud-dienst die u als onderdeel van KPN ÉÉN kunt afnemen. Op termijn voegen wij meer diensten toe. Met Office 365 (inclusief internetveiligheid en een domeinnaam) krijgen uw medewerkers de beschikking over online software van Microsoft. Met toepassingen als Sharepoint, Office en Exchange werkt u nog efficiënter. Met Office 365 investeert u voor deze toepassingen niet meer in een eigen server.

2 Duidelijke afspraken

Kiest u voor KPN ÉÉN dan kunt u rekenen op duidelijke afspraken. Hieronder vindt u de algemene afspraken. Wat de afspraken per dienst zijn, vindt u in de desbetreffende dienstbeschrijvingen.

Bestellen

Wilt u KPN ÉÉN bestellen? Neem dat contact op met een Excellence business partner van KPN. Kijk op kpn.com/zakelijkeverkooppunten voor een Excellence business partner bij u in de buurt

Installatie

Na uw akkoord op de offerte maken wij een afspraak voor de installatie. Nadat de monteur KPN ÉÉN heeft geïnstalleerd, vragen wij u een Bevestiging van Levering te ondertekenen. Vanaf dat moment brengen wij u de kosten in rekening en ontvangt u maandelijks een factuur. De garantietermijn op de installatie is 3 maanden. Indien levering op verschillende momenten plaatsvindt, ontvangt u per gedeelte een Bevestiging van Levering.

Service

Uw Excellence business partner van KPN is beschikbaar voor al uw vragen, wijzigingen en storingen.

Wijzigingen

Aan wijzigingen zijn kosten verbonden. Deze kosten nemen wij van tevoren met u door.

De verwerkingstijd van uw wijzigingen na ontvangst van uw opdracht, bedraagt:

- Standaard softwarematige wijziging zonder extra licenties en/of hardware: volgende werkdag
- Standaard softwarematige wijziging met extra licenties, zonder hardware: 2 werkdagen
- Standaard softwarematige wijziging met extra licentie en hardware: 5 werkdagen
- Extra hardware zonder licenties: 5 werkdagen

Wanneer het nodig is dat er een monteur op locatie werkzaamheden uitvoert, dan plannen wij hiervoor een afspraak met u in.

Opzeggen

De looptijd van KPN ÉÉN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode. Na afloop van de contractduur kunt maandelijks schriftelijk opzeggen. Indien opzegging binnen de contractduur plaatsvindt, brengen wij u een afkoopsom in rekening. De kosten voor de resterende termijnen tot het einde van het contract brengen wij u in 1 keer in rekening.

Verhuizen

U kunt KPN ÉÉN meeverhuizen naar een ander adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. Wij brengen u kosten voor de verhuizing in rekening. De Business Servicedesk adviseert u graag en stuurt u een offerte.

Wanneer het, binnen uw contracttermijn, niet mogelijk is KPN ÉÉN op uw nieuwe locatie te installeren omdat de benodigde bandbreedte niet leverbaar is dan geldt het volgende:

- Als u een van onze andere zakelijke producten bestelt voor zowel vast als mobiel dan brengen wij u geen afkoopsom in rekening

- Kiest u niet voor een van de andere zakelijke producten dan brengen wij u de normale afkoopsom in rekening

Overzetten van bestaande producten

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

Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant als de aansluiting van KPN ÉÉN op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername worden in rekening gebracht bij de nieuwe contractant. U ontvangt een factuur waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een factuur waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername. Kies op kpn.com/zakelijkwijzigen voor contractovername voor meer informatie

Facturatie

U ontvangt uw factuur via uw Excellence business partner van KPN. Hij stelt één gezamenlijke factuur op waarop zowel de kosten van KPN ÉÉN als de kosten voor de diensten die u via de Excellence business partner staan vermeld. Hij zorgt ervoor dat het verschuldigde bedrag voor KPN ÉÉN (incl. btw) aan KPN wordt betaald.

Reden hiervoor is dat wetgeving voorschrijft dat alleen diegene die het product maakt/de dienst levert een factuur mag uitreiken en daarover ook de btw afdraagt.

Voor uw financiële administratie is het nodig de btw-bedragen van zowel de originele KPN ÉÉN factuur als de btw-specificaties op de gezamenlijke factuur van uw Excellence business partner te verwerken..

Als u vragen hebt over de facturering kunt u terecht op kpn.com/zakelijkefactuur

3 Tarieven en voorwaarden

Kijk voor de actuele gesprekstarieven van KPN ÉÉN op:

- kpn.com/kpneen
- De tarieven vindt u onder het tabblad 'Tarieven'
- Indien u belt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers brengen deze kosten apart in rekening
- Indien u belt naar internationale nummers brengen wij de kosten voor bellen naar het internationale nummer in rekening. Daarnaast ook de kosten voor het 'gebeld worden' in het buitenland

Voorwaarden

Omdat KPN ÉÉN een geïntegreerd product is, gelden er diverse voorwaarden. Allereerst gelden de specifieke voorwaarden zoals beschreven in de offerte. Daarnaast gelden de volgende voorwaarden. Dit is afhankelijk van de oplossingen die u afneemt.

- Algemene Leveringsvoorwaarden van KPN
- Algemene Voorwaarden Mobiele Telecommunicatiediensten
- Algemene Voorwaarden Elektronische Communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijke Elektronische communicatiediensten
- Aanvullende Voorwaarden Zakelijk Mobiel
- Aanvullende Voorwaarden voor Zakelijke Datadiensten
- Aanvullende Voorwaarden Mobile Device Manager
- Aanvullende Gebruiksvoorwaarden voor Online Microsoft Diensten

Deze voorwaarden zijn te vinden op kpn.com/allevoorwaarden

4 Over ons

Bedrijven communiceren meer dan ooit. En dat merkt u. Uw succes is steeds sterker afhankelijk van uw bereikbaarheid. Medewerkers verwachten onderweg net zo makkelijk samen te werken als op kantoor. Klanten verwachten snel een goed antwoord, ongeacht het kanaal waar ze hun vraag stellen. Om succesvol te zijn, is het van belang dat uw ICT-omgeving meegroeit.

KPN voorziet in de groeiende vraag naar communicatie, mobiliteit en interactie met een breed portfolio aan diensten. KPN ÉÉN is hier een belangrijk voorbeeld van: hiermee bieden we bedrijven van 2 tot 150 medewerkers een integrale oplossing voor hun ICT-omgeving. Een oplossing die bovendien makkelijk schaalbaar is, centraal beheersbaar, tegen een voorspelbaar maandelijks bedrag.

Meer informatie

Wilt u meer informatie over KPN ÉÉN of wilt u een bestelling plaatsen? Neem dat contact op met een Excellence Business partner. Kijk op <https://kpn.com/zakelijkeverkooppunten> voor een business partner bij u in de buurt.