

Algemene dienstbeschrijving

KPN EEN

Versie : 0.91
Datum : 5 juni 2020



Inhoud

1	KPN EEN	3
2	KPN EEN Modules	4
	MKB Internet	4
	MKB Vast Bellen	4
	MKB Mobiel	4
	MKB TV	4
3	Installatie en Service	5
	Installatie	5
	Service 5	
	Storingen	5
	Wijzigingen	6
4	Uw Contract	7
	Flexibel toevoegen en verwijderen	7
	Opzeggen	7
	Verhuizen	7
	Overzetten van Bestaande Producten	7
	Contractovername	7
	Facturatie	8
5	Tarieven Voorwaarden	9
	Tarieven	9
	Voorwaarden	9
6	Meer informatie	10

1 KPN EEN

Door KPN EEN af te nemen gaat u met KPN een mantelovereenkomst aan voor het afnemen van telecommunicatiediensten. Binnen deze zogeheten mantel kunt u naar wens Internet, Mobiel, Vast Bellen en TV afnemen¹. Vanuit KPN ontvangt u elke maand een factuur voor al uw KPN EEN diensten. Hiermee verkrijgt u overzicht in uw maandelijkse lasten en staat u nooit voor verrassingen. KPN EEN is geschikt voor elk MKB-bedrijf vanaf 1 medewerkers.

KPN EEN biedt naast overzicht ook flexibiliteit. Onze oplossing groeit mee met uw bedrijf. Krijgt u een extra medewerker? Bestel dan eenvoudig een extra mobiel abonnement of vast bellen profiel bij. Daarnaast kunt u binnen contract kosteloos tot een afschalen, tot een maximum van 25% binnen elke productcategorie. Tot slot is KPN EEN zo gebouwd dat uw producten naadloos samenwerken en elkaar versterken. Uw telefonieapplicaties werken naadloos samen op al uw devices, u kunt uw vaste en mobiele telefonie integreren via ons Cloudtelefonie platform, en naar wens veiligheidsoplossingen uit het netwerk combineren met Endpoint Protection.

Bij KPN streven we ernaar dat u altijd in bedrijf bent. Ons betrouwbare netwerk heeft zich de afgelopen jaren ruimschoots bewezen als ideale drager voor al uw bedrijfsapplicaties. Mocht het voorkomen dat u toch een storing heeft, dan biedt KPN u in de vorm van 4G Back-Up een oplossing om toch te kunnen blijven internetten. Vervolgens gaat KPN aan het werk om uw storing zo snel mogelijk op te lossen. Hierbij hanteren wij de norm dat elke storing binnen maximaal 8 kantooruren wordt opgelost. Indien u ook buiten kantooruren geholpen wilt worden, kunt onze Premium service afnemen.

¹ Voor meer informatie over deze diensten kunt u de respectieve dienstbeschrijvingen raadplegen. Deze kunt u altijd telefonisch opvragen via het gratis nummer 0800-0410 of via servicedesk-me@kpn.com. Wij helpen u graag.

2 KPN EEN Modules

MKB Internet

Alle Internetdiensten binnen KPN EEN worden u aangeboden via het betrouwbare zakelijke netwerk van KPN. Bij KPN EEN krijgt u altijd minimaal 1 vast IP-adres, tot 8 adressen zijn kosteloos maar dienen wel onderbouwd te worden. Binnen Zakelijk Internet kunt u kosteloos beschikken over Extra Veilig Internet en 4G Back-Up. Daarnaast kunt u als betaalde optie pinnen over IP afnemen.

MKB Vast Bellen

Vast Bellen is de Cloudtelefonie oplossing van KPN. Met Vast Bellen heeft u geen fysieke telefooncentrale meer nodig, alle functionaliteit wordt u vanuit de Cloud geleverd over uw Vast Internet verbinding. Vast Bellen is modulair opgezet, waardoor u als klant zelf kunt bepalen welke functies en tooling u allemaal gebruikt. Zo is Vast Bellen geschikt voor simpele 1 op 1 communicatie, maar kan naar wens uitgebreid worden tot een volwaardige callcenter oplossing. Bovendien heeft u de optie om voor een vast bedrag per maand onbeperkt naar vaste en mobiele Nederlandse nummers in Nederland te bellen.

MKB Mobiel

MKB Mobiel van KPN maakt gebruik van het betrouwbare mobiele netwerk van KPN, waardoor u altijd optimaal bereikbaar bent. MKB Mobiel is geschikt voor meerdere devices, waaronder Smartphones, tablets of laptops. Met vast-mobiele integratie maakt u bovendien uw mobiele telefoon onderdeel van de telefooncentrale. Hierdoor kunt u het vaste nummer koppelen aan het mobiele nummer en uw bereikbaarheid verhogen.

MKB TV

MKB TV is interactieve TV voor zakelijk gebruik. Hiermee kan een kijker tv-kijken, programma's pauzeren, uitzendingen terugkijken en opnemen. Naast het interactieve tv-kijken, biedt deze dienst ook slimme zakelijke functionaliteiten. Hiermee kunt u informatie delen met uw medewerkers of klanten via een informatiepagina, een videopagina of een lichtkrant.

3 Installatie en Service

KPN vindt het belangrijk dat u als ondernemer altijd in bedrijf blijft. Deze continuïteit willen wij waarborgen door een zorgeloos oplevertraject en een excellente service. Om dit waar te kunnen maken kunt u de volgende zaken verwachten:

Installatie

Na uw akkoord op de offerte maken wij een afspraak voor de installatie. Nadat de monteur KPN EEN heeft geïnstalleerd, vragen wij u een Protocol van Oplevering (POC) te ondertekenen. Na ondertekening van het POC brengen wij u de kosten in rekening en ontvang u maandelijks een factuur. De garantietermijn op de installatie is 3 maanden. Indien levering op verschillende momenten plaatsvindt, ontvangt u per gedeelte een Protocol van Oplevering. Om u optimaal te ontzorgen kunt u tijdens de levering gebruik maken van een klantorder regisseur en verkrijgt u een technische vooropname.

Klantorder regisseur

Bij veel providers verloopt het oplevertraject uiterst moeizaam. U heeft een agent aan de lijn gehad en uw order geplaatst, maar hoe nu verder? Organisatie zijn vaak versplinterd, en voor u het weet bent u hele middagen in gesprek met verschillende servicedesks. KPN is van mening dat wij u juist tijdens de oplevering moeten ontzorgen, en stelt daarom ook voor elke oplevering een klantorder regisseur (KOR) aan. De KOR is uw enige contactpersoon tijdens de volledige levering en staat gedurende het oplevertraject binnen kantooruren altijd tot uw beschikking.

Technische vooropname

In Business blijven is cruciaal voor elke ondernemer, ook voor u. Gebleken is dat het lastig is om tijdens een verkoopgesprek exact in te schatten wat u wél en níet nodig heeft. Daarom kiest KPN ervoor om voor elke nieuwe levering een technische vooropname (TVO) te doen. Tijdens de technische vooropname komt een technische expert bij u langs om aan de hand van de reeds geplaatste order uw exacte wensen door te spreken. Tijdens de TVO wordt bekeken of de locatie van uw bedrijf voldoet aan de juiste randvoorwaarden om over te gaan tot levering. Daarnaast zal onze expert samen u het nummerplan invullen.

Service

Voor KPN EEN is de Business Servicedesk (via het gratis nummer 0800-0410 of via servicedesk-me@kpn.com) beschikbaar voor al uw vragen, wijzigingen en storingen. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week voor u bereikbaar.

Storingen

Hoewel KPN er naar streeft u ten allen tijde te laten profiteren van ons betrouwbare netwerk, kan het zijn dat er een storing optreedt. Mocht er toch een verstoring plaatsvinden, dan kunt u deze telefonisch melden. Bel gratis 0800-0410. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Binnen KPN EEN garanderen wij dat elke major storing binnen 8 kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur) wordt opgelost. Tegen meerprijs kunt u een premium servicelevel afnemen, waardoor u naast een hogere beschikbaarheidsgarantie ook buiten kantooruren binnen 8 klokkuren geholpen wordt. De onderstaande tabel bevat de oplostijden en beschikbaarheidsgarantie per service level

SLA*	Herstelgarantie	Beschikbaarheidsgarantie
Standaard	< 8 kantooruren	99,6%
Premium	< 8 klokuren	99,9%

* De herstelgarantie die u kiest is van toepassing op de modules MKB Internet, Vast Bellen en TV. Op MKB Mobiel geeft KPN in alle gevallen een Best Effort garantie.

Met de beschikbaarheidsgarantie geven wij met een percentage aan welke beschikbaarheid van uw verbinding wij garanderen. Een verbinding kan niet beschikbaar zijn door storingen of geplande werkzaamheden ('s nachts)aan het netwerk. Met een beschikbaarheidsgarantie van 99,6% betekent dit dat u $(99,6\% * 365 \text{ dagen} =)$ met een gegarandeerd minimum van 363,54 dagen van het jaar beschikt over uw verbinding.

Wij herstellen de storing conform het overeengekomen Service Level met de daaraan gekoppelde hersteltijden. Onder 'hersteltijd' verstaan wij de tijd van het moment van het vastleggen van de storingsmelding bij de Business Servicedesk en het moment waarop wij in overleg met u de storingsopheffing gereed melden. De hersteltijd is niet meer van toepassing indien een afspraak is gemaakt over uitstel van de herstelwerkzaamheden. Wachtijd op uw informatie of medewerking om de storing op te lossen, tellen we niet mee bij het berekenen van de hersteltijd. Als we u niet kunnen bereiken, telt het moment dat wij geprobeerd hebben u te bereiken als eindtijd.

De herstelgaranties zoals hierboven beschreven gelden voor verstoringen waarbij u geen gebruik kunt maken van onze diensten. In het geval van hinder (o.a. slechte of trage verbinding) geldt een Best Effort herstelgarantie. Dit betekent dat onze medewerkers weliswaar zo snel mogelijk uw probleem zullen verhelpen, maar dat de termijn waarbinnen de reactie en oplossing wordt geboden kan variëren. Ook herstellen wij de storing alleen binnen kantooruren. Dit geldt ook voor defecte hardware t.b.v. het gebruik van Vast Bellen en TV.

In geval van overmacht/calamiteit is KPN niet gebonden aan hieronder gedefinieerde herstelgaranties. Wij zorgen in die gevallen dat het probleem zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk opgelost wordt. Onder 'calamiteit' verstaan wij een algehele verstoring waarbij meerdere klanten van KPN zijn getroffen. Onder 'overmacht' verstaan wij een algehele verstoring veroorzaakt door externe factoren zoals onweer of overstromingen.

Onderhoudswerkzaamheden aan ons netwerk vinden plaats van maandag tot en met zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur

Wijzigingen

Aan wijzigingen zijn kosten verbonden.

De verwerkingstijd van uw wijzigingen na ontvangst van uw opdracht hangt af van de opdracht:

- Standaardwijziging zonder extra licenties en/of hardware: volgende werkdag
 - Bijvoorbeeld: het verwijderen van een gebruikersprofiel
- Standaardwijziging met extra licenties, zonder hardware: 2 werkdagen
 - Bijvoorbeeld: het toevoegen van een gebruikersprofiel
- Standaardwijziging met extra licentie en hardware: 5 werkdagen
 - Bijvoorbeeld: het toevoegen een gebruikersprofiel met een IP-toestel
- Extra hardware zonder licenties: 5 werkdagen
 - Bijvoorbeeld: het bestellen een (defect) IP-toestel.

4 Uw Contract

Flexibel toevoegen en verwijderen

Binnen KPN EEN kunt u naar wens producten toevoegen. Daarnaast kunt u tot maximaal 25% van uw afname op jaarbasis opzeggen of omzetten naar een profiel met een lager maandbedrag². Het minimum aantal profielen dat u af dient te nemen is 1. Alle gebruikers- en groepsopties zijn maandelijks 100% toe te voegen of te verwijderen. U betaalt voor alle profielen tot en met de laatste dag van de maand die volgt op de maand waarin u opzegt. Het jaar begint op de ingangsdatum van het contract. In het 2^e of 3^e jaar van het contract hanteren we het aantal gebruikersprofielen op de 1^e dag van het jaar als startpunt. Indien u meer dan 25% van uw gebruikersprofielen verwijdert, betaalt u hiervoor een afkoopsom.

Opzeggen

De looptijd van KPN EEN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur (24 of 36 maanden). Beëindiging van de overeenkomst dient te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode, via servicedesk-me@kpn.com. Na afloop van de contractduur kunt u 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 EEN 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 hierover en stuurt u een offerte.

Wanneer het binnen de contracttermijn niet mogelijk is KPN EEN 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 afkoopsom in rekening

Overzetten van Bestaande Producten

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

Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant. Dit kan alleen indien de aansluiting op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername brengen wij in rekening 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 meer informatie over contractovernames.

² Uitgezonderd hiervan zijn mobiele abonnementen met toestel. Omdat het bedrag voor uw toestel verwerkt is in het maandelijkse abonnementsbedrag, rekent KPN binnen contractstermijn hiervoor altijd een afkoopsom.

Facturatie

Na levering ontvangt u een factuur met de eenmalige kosten voor de installatie en uw maandelijkse kosten. U ontvangt maandelijks een factuur via e-mail met daarop:

- De abonnementskosten voor de komende maand
- De verbruikskosten (nationaal, internationaal, betaalde servicenummers, betaalde sms'en e.d.) die buiten het onbepaald bellen en sms'en vallen van de voorgaande maand
- Eventuele kosten van op uw verzoek door ons uitgevoerde wijzigingen
- Betaling gaat via automatische incasso

Indien u vragen heeft over de facturering kunt u terecht op kpn.com/zakelijkefactuur

MijnKPN Insight biedt u de volgende mogelijkheden:

- Het inzien van uw factuur
- Rapportages over verbruikskosten uitdraaien

Deze omgeving kunt u eenvoudig aanpassen aan uw wensen. Tijdens de installatie van KPN EEN ontvangt u automatisch uw inloggegevens. Wij activeren uw account nadat u uw 1^e factuur hebt ontvangen.

5 Tarieven Voorwaarden

Tarieven

KPN EEN is opgebouwd uit componenten, opties en verbruik. Op componenten en opties zijn maandelijkse of eenmalige kosten van toepassing, of beide. Verbruikskosten worden altijd maandelijks in rekening gebracht.

- kpn.com/kpneen.
- De tarieven vindt u onder het tabblad 'Tarieven'
- Indien u belt naar 090x/18xy/084/087/066/067-nummers, dan brengen wij 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

Voor EEN gelden de specifieke voorwaarden zoals beschreven in de offerte. Daarnaast gelden de volgende voorwaarden, 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 KPN EEN MKB TV (zoals opgenomen in de dienstbeschrijving KPN EEN MKB TV)
- Aanvullende Voorwaarden voor Zakelijke Datadiensten
- Aanvullende Voorwaarden Mobile Device Manager
- Aanvullende Gebruiksvoorwaarden voor Online Microsoft Diensten
- Aanvullende voorwaarden Roam like Home

Deze voorwaarden zijn te vinden op kpn.com/allevoorwaarden

6 Meer informatie

Wilt u meer informatie over KPN EEN of wilt u een bestelling plaatsen? Neem dat contact op met de Business Servicedesk via het gratis nummer 0800-0410. Wij zijn 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. Ook is het mogelijk via kpn.com/kpneen een afspraak te maken met een specialist. U ontvangt altijd een offerte met daarin onder andere de verwachte levertijd.