



# DIENSTBESCHRIJVING BUSINESS TELEPHONY

Versie 1.7

**Tele2 Zakelijk**  
Postbus 22697  
1100 DD Amsterdam ZO  
T: +31 (0)20-750 2960  
F: +31 (0)20-750 1101

[www.tele2.nl/zakelijk](http://www.tele2.nl/zakelijk)  
KvK Amsterdam 33303418

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
1.1	Voorbehoud .....	3
<b>2</b>	<b>BUSINESS TELEPHONY IN HET KORT .....</b>	<b>4</b>
2.1	Carrier Pre Selectie .....	4
<b>3</b>	<b>FUNCTIONELE BESCHRIJVING .....</b>	<b>5</b>
3.1	Beschikbaarheid .....	5
3.2	Telefoonnummers .....	5
3.3	Randapparatuur .....	5
3.4	Kostenregistratiesystemen .....	5
3.5	Piek- en daluren .....	5
<b>4</b>	<b>ADDITIONELE DIENSTEN .....</b>	<b>6</b>
4.1	CDR-Online .....	6
4.2	Voice Monitor .....	6
<b>5</b>	<b>DOMEIN VAN DE DIENST .....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>LEVERING EN ACCEPTATIE VAN DE DIENST .....</b>	<b>8</b>
6.1	Oplevering procedure .....	8
<b>7</b>	<b>TARIEFSTRUCTUUR .....</b>	<b>9</b>
7.1	Contractduur .....	9
7.2	Tarieven .....	9
7.3	Additionele On Net telefoniekortingen .....	9
7.4	Factuur .....	9
<b>8</b>	<b>BIJLAGE A DEFINITIES EN BEGRIPPEN .....</b>	<b>11</b>

## 1 Inleiding

Dit document geeft een beschrijving van de dienst Business Telephony. Levering van de Dienst vindt plaats op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de klant en Tele2 Zakelijk, die bestaat uit de volgende documenten:

- Overeenkomst;
- Algemene Voorwaarden van Tele2 Zakelijk;
- Service Level Agreement;
- Deze Dienstbeschrijving.

Op de Overeenkomst en de levering van de Dienst zijn de "Algemene Voorwaarden Tele2 Zakelijk (Tele2 Nederland B.V.) versie 2008-1" van toepassing. Deze voorwaarden kunt u verkrijgen via uw Account Manager. U kunt ze ook downloaden vanaf de website van Tele2 Zakelijk, [www.tele2.nl/zakelijk](http://www.tele2.nl/zakelijk).

In het overeenkomst document of raamovereenkomst in combinatie met deelovereenkomsten (bestelformulier) wordt exact vastgelegd wat Tele2 Zakelijk aan u levert. Hierin wordt tevens vermeld tegen welke tarieven dit plaatsvindt. Levering van de dienst vindt plaats conform de specificaties zoals beschreven in dit document en in de Service Level Agreement.

Indien u verdere vragen heeft of wilt informeren naar prijzen, opties en beschikbaarheid, kunt u terecht bij uw Tele2 Zakelijk Account Manager.

### 1.1 Voorbehoud

Dit document is bedoeld voor informatiedoeleinden, het is niet bindend en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Tele2 Zakelijk is noch verantwoordelijk voor eventuele fouten of onvolkomenheden in dit document, noch voor welke schade dan ook als gevolg van de inhoud hiervan.

De formuleringen in deze dienstbeschrijving vervangen alles wat in eerdere dienstbeschrijvingen uiteengezet is. Dit document bevat gegevens die onderhevig zijn aan eigendomsrecht van Tele2 Zakelijk en die niet vermenigvuldigd, gebruikt of openbaar gemaakt mogen worden, geheel of gedeeltelijk, anders dan met de bedoeling deze Dienst te beoordelen.

## 2 Business Telephony in het kort

Aansluitingen op het Tele2 netwerk kunnen op verschillende manieren worden gerealiseerd. Bij de dienst Business Telephony wordt standaard gebruik gemaakt van Carrier Pre Selectie (CPS). Hiermee belt u automatisch met uw huidige telefoonnummers via het Tele2 netwerk naar alle volgende bestemmingen:

- Naar regionale bestemmingen (binnen uw eigen regio)
- Naar nationale bestemmingen (buiten uw eigen regio)
- Naar mobiele bestemmingen
- Naar internationale (mobiele) bestemmingen

Dit geldt voor zowel telefoniegesprekken als voor fax- en dataverkeer. Gesprekken naar overige nummers, zoals 0800/090X-nummers, 082-nummers, het alarmnummer 112 en 06767-internet inbelnummers worden niet door Business Telephony afgehandeld en blijven op uw KPN factuur staan. Business Telephony is alleen beschikbaar in combinatie met een KPN BelBasis of KPN BelPlus abonnement. Hiervoor blijft u ook een rekening van KPN krijgen.

Op basis van de geleverde standaardfunctionaliteiten en de zeer scherpe prijsstelling is Business Telephony zeer geschikt voor de zakelijke gebruiker. Bovendien biedt Tele2 Zakelijk On Net telefoniekortingen. Hiermee krijgt u naast de scherpe tarieven van Tele2 Zakelijk voor Business Telephony nog een extra korting over de gesprekken naar andere vaste en mobiele telefoniekanten van Tele2 Zakelijk. Zie hiervoor de toelichting in paragraaf 7.3.

### 2.1 Carrier Pre Selectie

Nadat Tele2 Zakelijk op uw telefoonnummers Carrier Pre Selectie heeft geactiveerd, wordt al uw uitgaande telefoonverkeer automatisch doorgeschakeld naar het Tele2 netwerk voor verdere afwikkeling van uw telefoongesprek. Praktisch betekent dit dat er verder geen veranderingen of investeringen binnen uw eigen telefonieapparatuur nodig zijn. Deze wijze van aansluiten is zowel mogelijk voor analoge als voor ISDN-aansluitingen.

Nadat uw telefoonlijnen geactiveerd zijn, is uw bedrijf voortaan automatisch verbonden met het Tele2 netwerk. Meteen na het activeren van Carrier Pre Selectie profiteert u van de aantrekkelijke besparing die Business Telephony u biedt.

## 3 Functionele beschrijving

### 3.1 Beschikbaarheid

De dienst Business Telephony van Tele2 Zakelijk kan alleen geactiveerd worden indien u bent aangesloten op het publieke netwerk (van KPN). Dit geldt voor een analoge aansluiting, een ISDN2 aansluiting of een ISDN15, 20 of 30 aansluiting in combinatie met een KPN BelBasis of BelPlus abonnement.

### 3.2 Telefoonnummers

Uw huidige telefoonnummers blijven behouden met Business Telephony. U dient er alleen voor te zorgen dat alle telefoonnummers worden aangemeld bij Tele2 Zakelijk. Na acceptatie van de order zal Tele2 Zakelijk nog een validatie uitvoeren om alle (opgegeven) telefoonnummers te controleren.

### 3.3 Randapparatuur

Er verandert niets binnen uw telecommunicatieomgeving en u hoeft geen investeringen te doen voor uw telecommunicatieapparatuur. Via Carrier Pre Selectie wordt er automatisch voor elk uitgaand gesprek de 1611 code van Tele2 Zakelijk geplaatst en verlopen de gesprekken via het Tele2 netwerk.

### 3.4 Kostenregistratiesystemen

Voor bedrijven die zelf een kostenregistratiesysteem onderhouden, is het belangrijk te weten dat Tele2 Zakelijk alleen kostenregistratiesystemen ondersteunt die werken op basis van tijd. Het kostenregistratiesysteem van de klant dient hierbij zelf via de telefooncentrale te registreren of een gesprek tot stand is gekomen. Tele2 Zakelijk genereert geen (in-band) pulse of tone die voor een kostenregistratiesysteem gebruikt zou kunnen worden.

### 3.5 Piek- en daluren

Tele2 Zakelijk hanteert piekuren op werkdagen van 08.00 tot 20.00. Daluren zijn de overige uren, dus van 20.00 tot 08.00, in de weekeinden en op officiële feestdagen.

## 4 Additionele diensten

Standaarddiensten die worden geleverd vanuit het publieke telefonienetwerk, zoals doorschakelen bij bezet, doorschakelen bij geen gehoor, voicemail of nummerweergave, blijven gehandhaafd bij het gebruik van de dienst Business Telephony. Voor de functionaliteit doorschakelen dient u bij het intoetsen van het telefoonnummer waar naar doorgeschakeld dient te worden, de code 1611 in te toetsen.

Terugbellen indien een nummer bezet is (\*5) en Advice of Charge (kostenregistratie op basis van pulsen) komen te vervallen bij de dienst Business Telephony.

### 4.1 CDR-Online

CDR-Online is een gratis dienst die toegankelijk is via [www.tele2zakelijk.nl](http://www.tele2zakelijk.nl). U kunt via deze dienst uw CDR's (Call Detail Records of gespreksgegevens) downloaden. Hiermee kunt u op detailniveau inzicht verkrijgen in al uw belgegevens. Dit heeft als voordeel dat u in plaats van het ontvangen van omvangrijke papieren rapportages de gedetailleerde gespreksgegevens in elektronisch formaat (Excel) kunt gebruiken. U kunt met deze files zelf uw eigen rapportages samenstellen, zoals de kostenoverzichten per vestiging of zelfs per afdeling. De website is door middel van een inlogprocedure en encryptie beveiligd. Voor een uitgebreidere uitleg zie de handleiding van CDR-Online.

### 4.2 Voice Monitor

Voice Monitor is een aanvullende dienst van Tele2 Zakelijk waarmee u managementinformatie kunt krijgen over de telefoniediensten die u bij Tele2 Zakelijk afneemt. Deze informatie geeft u de mogelijkheid om uw telefoonverkeer te analyseren en de bijbehorende gesprekskosten toe te wijzen aan uw interne kostenplaatsen.

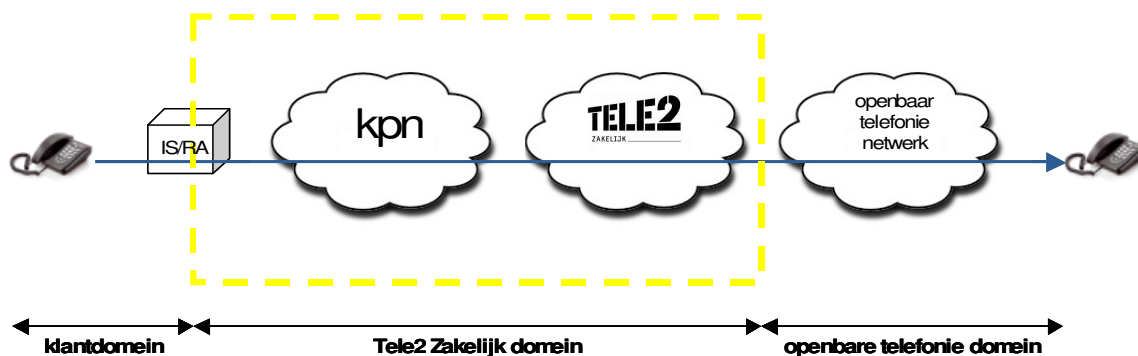
Voice Monitor is dé dienst als u in uw organisatie behoefte heeft aan inzicht in het telefonieverkeer en de bijbehorende kosten, gemaakte kosten voor telefonie wilt kunnen toewijzen aan verschillende kostenplaatsen, afdelings(managers) of werknemers inzicht wil geven in hun gemaakte telefoonkosten, analyses wilt uitvoeren op uw uitgaande telefoonverkeer om uw bedrijfsprocessen te optimaliseren, analyses wilt uitvoeren op inkomend telefoonverkeer om uw bedrijfsprocessen en callcenter capaciteit wilt optimaliseren en 24 uur per dag, 7 dagen per week up-to-date informatie over uw telefoonverkeer beschikbaar wil hebben.

Meer informatie over deze dienst is te raadplegen in de aparte dienstbeschrijving Voice Monitor.

## 5 Domein van de dienst

De dienst Business Telephony van Tele2 Zakelijk maakt gebruik van Carrier Pre Select. Hiermee verloopt automatisch al uw telefonieverkeer via het Tele2 netwerk. De Dienst wordt aangeboden in combinatie met aansluitingen op basis van PSTN (analoog) en ISDN (van ISDN2 tot en met ISDN30).

Onderstaand figuur geeft het domein van de dienst Vaste Telefoonie weer.



Figuur 1: Domein van de Dienst

De verantwoordelijkheid van Tele2 Zakelijk voor de Dienst strekt zich uit zoals beschreven in dit document.

De Dienst wordt afgeleverd op het ISRA punt bij de klant. De klant dient zelf te voorzien in de benodigde telefonie infrastructuur en randapparatuur achter dit ISRA punt.

Tele2 Zakelijk zal alle problemen en/of storingen in de Dienst oplossen conform de overeengekomen service niveaus zoals in dit document beschreven.

## 6 Levering en acceptatie van de dienst

Na acceptatie van de order door Tele2 Zakelijk wordt begonnen met de voorbereiding en de activering van de dienst. Voorwaarde voor acceptatie van de order is dat het Bestelformulier correct en volledig is ingevuld.

Voor 95% van de activeringen die Tele2 Zakelijk verzorgt, geldt dat deze binnen 13 werkdagen uitgevoerd worden.

### 6.1 Oplevering procedure

De oplevering van de dienst Business Telephony verloopt als volgt:

1. Tele2 Zakelijk zal de opgegeven telefoonnummers valideren bij KPN. Hiermee wordt een correcte activering van alle telefoonnummers bespoedigd en wordt er voorkomen dat er telefoonnummers over het hoofd worden gezien.
2. Vervolgens stuurt Tele2 Zakelijk u een brief met daarin de telefoonnummers die wij zullen activeren voor de dienst Business Telephony. Indien de inhoud van de brief correct is, hoeft u niet te reageren.
3. Tele2 Zakelijk activeert de telefoonnummers en u bent voortaan aangesloten op het Tele2 netwerk.
4. Na een succesvolle activering stuurt Tele2 Zakelijk u een welkomstbrief. Vanaf deze activeringsdatum start Tele2 Zakelijk ook de facturatie voor de telefoongesprekken.

Vanaf het moment dat de dienst geactiveerd is, wordt er operationele ondersteuning geleverd door de afdeling klantenservice van Tele2 Zakelijk.

## 7 Tariefstructuur

### 7.1 Contractduur

Contracten voor Business Telephony worden afgesloten voor onbepaalde tijd. Als u echter een contract afsluit voor bepaalde tijd (langer dan 1 jaar), hanteert Tele2 Zakelijk aantrekkelijke voorwaarden. Uw Account Manager informeert u graag over de diverse mogelijkheden.

### 7.2 Tarieven

De dienst Business Telephony heeft geen eenmalige- of maandelijkse tarieven, maar alleen gesprekstarieven. Een gesprek bestaat uit een starttarief en een minuuttarief. Deze tarieven staan op de aparte tarievenlijst voor Business Telephony die beschikbaar is op de website van Tele2 Zakelijk ([www.tele2.nl/zakelijk](http://www.tele2.nl/zakelijk)) en ook verkrijgbaar is via uw Account Manager. Tarieven staan vermeld in euro's per minuut maar worden vanzelfsprekend berekend per seconde.

### 7.3 Additionele On Net telefoniekortingen

Naast de standaardtarieven van Tele2 Zakelijk voor Business Telephony geeft Tele2 Zakelijk een additionele korting op gesprekken tussen Tele2 Zakelijk klanten onderling. Deze korting wordt over de netto starttarieven en minuuttarieven berekend. De hoogte van de On Net telefoniekorting voor een Business Telephony klant van Tele2 Zakelijk is afhankelijk van het telefonieproduct van de gebelde Tele2 Zakelijk klant:

Bellen met Business Telephony naar	Extra korting
ISDN / IP Telephony klanten van Tele2 Zakelijk	10%
Business Mobile klanten van Tele2 Zakelijk	50%

### 7.4 Factuur

Tele2 Zakelijk factureert één keer per maand voor de afgenomen diensten. De eerste factuur wordt verzonden nadat de dienst is opgeleverd. Deze factuur bevat de gesprekskosten over de eerste periode dat de dienst in gebruik is.

De factuur voor de dienst bestaat uit een totaalbedrag dat verschuldigd is en een specificatie van de kosten per locatie en bestemming.

Een goed inzicht in het telefoonverkeer en het begrijpen dan wel managen hiervan is voor veel bedrijven van essentieel belang. Tele2 Zakelijk verstrekt daarom aanvullend op de factuur een (kosteloos) gedetailleerd rekeningoverzicht (Customer Management Report) met de volgende specificaties:

- Gesprekken langer dan 10 minuten;
- Gesprekken duurder dan € 5;
- Overzicht van meest gebelde telefoonnummers;
- Gesprekken per land;
- Gespreksspecificatie (per vestiging en telefoonnummer).

Deze overzichten ontvangt u per post en zijn tevens elektronisch beschikbaar via de (beveiligde) website van Tele2 Zakelijk. U ontvangt hiervoor in de maand na activatie een handleiding, gebruikersnaam en wachtwoord.

## 8 Bijlage A Definities en begrippen

<i>Algemene Voorwaarden Tele2 Zakelijk</i>	Dit zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op de leveringen van alle diensten door Tele2 Zakelijk. Deze voorwaarden zijn kosteloos op te vragen bij Tele2 Zakelijk.
<i>Bestelformulier</i>	Het formulier waarop wordt aangegeven op basis van welke functionaliteiten en specificaties de dienst wordt geleverd.
<i>Contract</i>	Het formulier waarop wordt aangegeven op basis van welke functionaliteiten en specificaties de dienst wordt geleverd.
<i>Customer Service</i>	De afdeling binnen de Tele2 Zakelijk-organisatie die verantwoordelijk is voor ondersteuning aan klanten en die aanspreekpunt is voor de klant nadat de dienst of een deel daarvan is geaccepteerd door de klant.
<i>CPE</i>	De apparatuur waarmee de dienst op de vestiging van de klant wordt afgeleverd en die eigendom is van Tele2 Zakelijk.
<i>CPS</i>	Carrier Pre Selectie
<i>Dienst</i>	Dit is de dienst Business Telephony die Tele2 Zakelijk aan de klant levert zoals omschreven in de Overeenkomst (inclusief Bestelformulier en deze Dienstbeschrijving).
<i>Dienst Acceptatie Formulier</i>	Het formulier waarmee de klant verklaart de dienst te accepteren zoals deze door Tele2 Zakelijk wordt opgeleverd.
<i>Dienst Acceptatie Procedure</i>	De procedure, zoals beschreven in hoofdstuk 4, waarmee de klant de dienst verklaart te accepteren.
<i>Dienstbeschrijving</i>	Dit document dat als bijlage van de Overeenkomst beschrijft wat de functionaliteiten en specificaties van de dienst zijn.
<i>Klantapparatuur</i>	De apparatuur die de klant in eigendom heeft en onderhoudt, en die is aangesloten op de dienst.
<i>Klant-updates</i>	De tijd totdat de klant wordt geïnformeerd over de voortgang in het herstel van de dienst.
<i>Maximale Reparatietijd</i>	Maximaal toegestane tijdsduur voor het herstel van de dienst na het optreden van een storing.
<i>Network Management Center (NMC)</i>	De afdeling die verantwoordelijk is voor toezicht op en bewaking en beheer van de Tele2 Zakelijk netwerkinfrastructuur ten behoeve van de continuïteit van de dienst.
<i>Onderhoudsperiode</i>	Een vooraf gedefinieerde periode waarbinnen Tele2 Zakelijk onderhoud kan uitvoeren.
<i>Overeenkomst</i>	De ondertekende afspraak tussen de klant en Tele2 Zakelijk voor de levering van diensten tegen de voorwaarden zoals deze staan omschreven in de bij deze Overeenkomst behorende documenten. Dit zijn de volgende documenten: <ul style="list-style-type: none"><li>Contract(en) van de dienst;</li><li>Service Level Agreement;</li><li>Deze dienstbeschrijving.</li></ul> De Algemene Voorwaarden van Tele2 Zakelijk zijn van toepassing op de Overeenkomst.
<i>Ready For Service</i>	Het moment waarop klant en Tele2 Zakelijk vaststellen dat communicatie mogelijk is tussen de opgeleverde netwerkaansluitingen.

<i>Service Access Point (SAP)</i>	De interface die de klant wordt geboden als onderdeel van de dienst.
<i>Service Level</i>	De norm voor de kwaliteit van de dienst zoals overeengekomen in het Service Level Agreement.
<i>Service Level Agreement</i>	Afspraak tussen de klant en Tele2 Zakelijk waarin de rechten en plichten van beide partijen zijn omschreven. De Service Level Agreement is onderdeel van de Overeenkomst.
<i>Uitval van de dienst</i>	Situatie waarin het niet mogelijk is om gegevens te verzenden en te ontvangen.
<i>Tele2 Zakelijk</i>	Een handelsnaam van Tele2 Zakelijk Nederland B.V.
<i>Tele2 Zakelijk kantooruren</i>	Maandag t/m vrijdag, 8.00 – 18.00 uur Central European Time (uitgezonderd nationale feestdagen).
<i>Tele2 netwerk</i>	De netwerkinfrastructuur die door Tele2 Zakelijk beheerd wordt.
<i>Werkdagen</i>	Maandag t/m vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen.