

Dienstbeschrijving

Voice over IP RoutIT

CBG Connect B.V.

Tel: +31228 56 60 70
Fax: +31228 56 60 79

Verkoop@cbgconnect.nl

Versie: 4.1
Maand: januari 2017

Versie log

Versie	Datum	Door	Opmerking
1 en 2	onbekend	C. Schotanus	
3	Juni 2015	C.Schotanus	
4	Januari 2017	C.Schotanus	Document volledig aangepast in verband met los aanleveren van de dienstbeschrijvingen die betrekking kunnen hebben op een te leveren VOIP oplossing
4.1	Januari 2017	C.Schotanus	Duidelijk zichtbaar bij Router Connect Secure 2.0 dat de 24 x 7 in die specifieke dienst alleen voor de router/verbinding geldt.
			Extra uitleg 6.3. m.b.t. bellimieten en blokkeren van telefoonlijnen

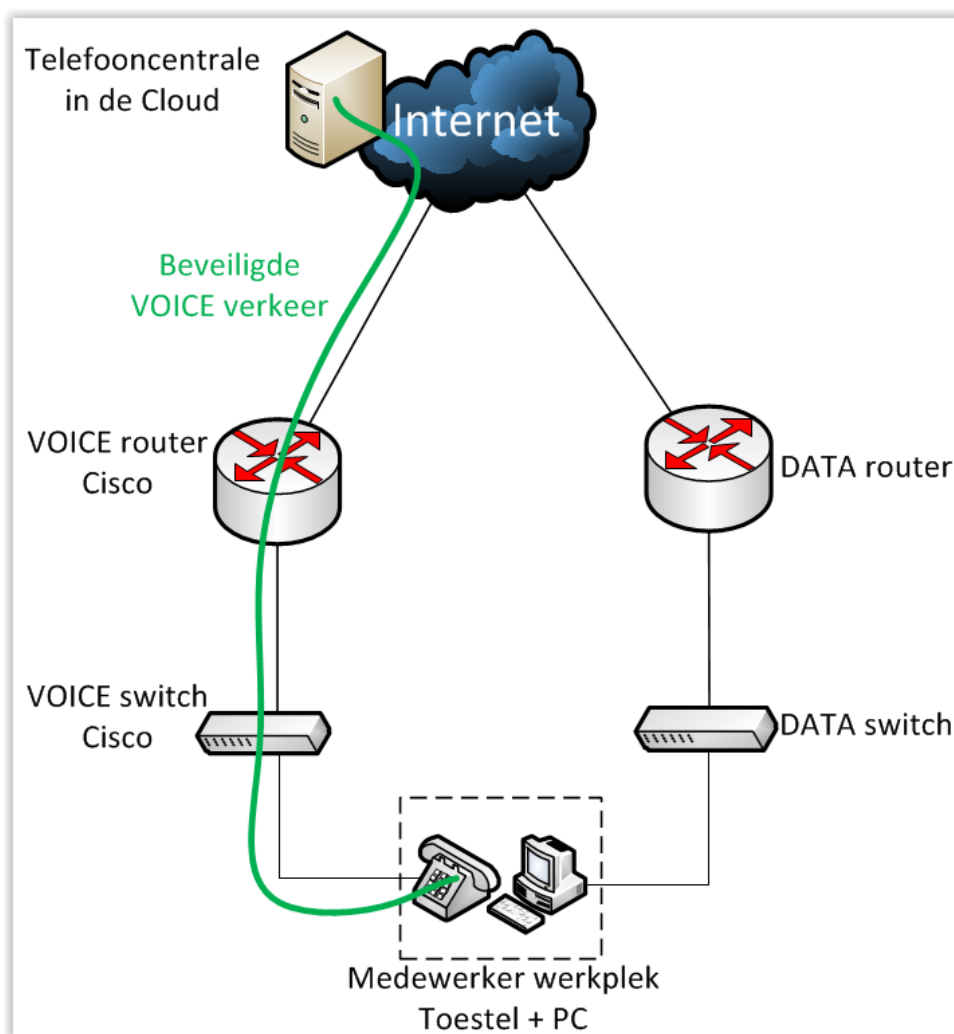
Inhoudsopgave

1	Voice over IP	4
2	Voordelen van VoIP	5
3	Basisverbinding	5
4	Router met Connect Secure 2.0	5
4.1	Connect Secure 2.0 Basis	6
4.2	Connect Secure 2.0 Extra	6
4.3	Hardware en Connect Secure 2.0	6
5	VoIP structuur	7
5.1	Organisatieprofielen	7
5.2	Gebruikersprofielen	7
5.3	Trunkuser	7
5.4	Gebruikersopties	7
6	VoIP en beveiliging	9
6.1	Type bedreigingen	9
6.2	VoIP beveiligen	10
6.3	Waarschuwen, blokkeren en belbeperkingen	10
7	VoIP is maatwerk	11
8	Service Level Agreement	11
9	Beltarieven VoIP	12
9.1	Hip Onbeperkt	12
9.2	Gesprekstarieven	12
10	Specifieke voorwaarden VoIP	12
11	Algemene kaderzetting dienstbeschrijving	13

1 Voice over IP

Voice over IP Telefonie (VoIP) van CBG Connect is een uit een netwerk geleverde telefonieoplossing. De telefooncentrale waarop u gaat bellen bevindt zich niet meer fysiek bij u op locatie, maar staat centraal volledig redundant opgesteld in twee beveiligde datacenters. Hierdoor kan een bijzonder hoge beschikbaarheid van de telefonieoplossing worden gegarandeerd. Middels licenties kunt u kiezen welke functionaliteiten u wilt gebruiken. Als u op een later moment gebruik wilt maken van meer functionaliteiten kunt u volstaan met de aanschaf van een licentie.

Op uw locatie worden nieuwe IP-telefoons aangelegd, welke via een netwerkverbinding worden verbonden met de VoIP oplossing.



Door de nieuwe technologie van communicatie over IP ontstaan er ook nieuwe mogelijkheden. Denk hierbij aan bellen via uw pc. U kunt direct bellen met uw Outlook contactpersonen, telefoonnummers in e-mails of op internetpagina's met behulp van HIPIN. Ook de telefonische bereikbaarheid is flexibeler te regelen: u kunt gesprekken naar wens op een vaste telefoon of op een mobiele (thuis) telefoon laten uitkomen.

2 Voordelen van VoIP

Geen investering in telefooncentrale nodig

U hoeft niet te investeren in een nieuwe telefooncentrale als u overstapt naar VoIP. De meeste telefooncentraalfuncties worden door serviceprovider RoutIT geleverd vanuit het netwerk. Per gebruiker kiest u de benodigde functionaliteiten. U neemt dus alleen de functionaliteit af die u nodig heeft en hoeft niet vooraf te investeren in een systeem of applicatie.

Flexibiliteit: Betalen voor gebruik

VoIP is zeer flexibel en heel eenvoudig af te stemmen op de capaciteit van uw onderneming. Zo kunt u per medewerker de benodigde functionaliteiten kiezen voor zijn of haar baan. Op deze manier betaalt u alleen voor wat u gebruikt. Ook kan VoIP mee groeien of krimpen met uw bedrijf. U kunt eenvoudig een licentie upgraden of downgraden.

Ontzorgen: één aanspreekpunt

Met VoIP heeft u voor telefonie één aanspreekpunt voor zowel verkoop, advies en service. Het beheer van uw telefonie-oplossing en het uitvoeren van mutaties kan volledig door CBG Connect verzorgd worden. Daarnaast bent u verzekerd van de nieuwste functionaliteiten, doordat het platform met nieuwe releases up to date wordt gehouden.

Flexibiliteit: Efficiënt werken

Het VoIP platform heeft verschillende functionaliteiten die het mogelijk maken om efficiënter te werk te gaan.

3 Basisverbinding

VoIP via het Connect 1 Platform kan geleverd worden via (x)DSL of glasvezelverbindingen. Aan de hand van de gewenste bandbreedte en het aantal gelijktijdig te voeren telefonie-gesprekken wordt er een passende verbinding aangeboden. De bandbreedte van de verbinding bepaalt het aantal gelijktijdige gesprekken dat mogelijk is. Per gesprek is er een bandbreedte van 115 kbit/s nodig. Afhankelijk van extra functionaliteiten (o.a. busylampfield) loopt de te gebruiken bandbreedte per gesprek op. Voor videogesprekken is 512 kbit/s nodig.

Voor het waarborgen van voldoende bandbreedte voor telefonie, adviseert CBG Connect u om een gescheiden data en VoIP verbinding af te nemen.

4 Router met Connect Secure 2.0

Voor het verkrijgen van toegang tot de glasvezelaansluiting of de (x)DSL verbinding heeft u een router nodig. Indien u nog geen Cisco router in uw organisatie gebruikt, raden wij u aan om de Cisco router via CBG Connect aan te schaffen.

Uit testen van RoutIT, Broadsoft, en de gebruikservaring van CBG Connect is gebleken dat een Cisco router ten opzichte van andere routermerken de meest optimale werking van het VoIP Platform geeft. CBG Connect zal de router van een specifieke configuratie voorzien zodat u zonder problemen aansluiting krijgt op het internet.

Met Connect Secure 2.0 sluit u een dienst af waarbij u voor een vast bedrag per maand een hardware product geleverd krijgt. U kunt van dit product gebruik maken zolang u de dienst afneemt. Het hardware product blijft echter eigendom van CBG Connect. De dienst wordt aangeboden op maandbasis, waardoor u zonder problemen kunt upgraden van hardware indien dat nodig is.

Connect Secure 2.0 wordt aangeboden in een Basis en Extra variant. Connect Secure 2.0 Basis geeft u de zekerheid dat bij een defect aan het door u afgenomen hardware product deze gratis wordt vervangen (exclusief configuratie, installatie en voorrijkosten), binnen een afgesproken termijn (Service Level Agreement) en u heeft recht op een 24 x 7 storingsdienst. Bij Connect Secure 2.0 Extra zijn er een aantal aantrekkelijke opties toegevoegd waaronder meer gratis werkzaamheden en monitoring (op producten die daar geschikt voor zijn).

4.1 Connect Secure 2.0 Basis

- Vooraf geconfigureerd hardware product met standaard configuratie, zodat deze direct na oplevering van een internetverbinding geïnstalleerd kan worden
- Duidelijke afspraken door Service Level Agreement
- Archivering van de configuratie, zodat herinstallatie van de configuratie snel verloopt
- Kosteloze omruiling van een defect hardware product gedurende de gehele contractperiode
- 24 x 7 storingsdienst (alleen router/verbinding)
- Maandcontract
- Flexibel upgraden naar ander hardware product
- Doormelding van storing aan provider (router/verbinding)
- Bewaken van voortgang storingsafhandeling bij provider (router/verbinding)

Volgende werkzaamheden of kosten vallen **NIET** onder Connect Secure 2.0 Basis:

- Start Installatie- en configuratie kosten bij aanvang van de dienst
- Voorrijkosten bij start installatie
- Herinstallatie- en configuratie kosten bij vervanging van een defect hardware product
- Voorrijkosten bij herinstallatie
- Overige eventueel in opdracht uit te voeren werkzaamheden. O.a. Aanpassingen van de standaardconfiguratie indien nodig.

4.2 Connect Secure 2.0 Extra

- Vooraf geconfigureerd hardware product met standaard configuratie, zodat deze direct na oplevering van een internetverbinding geïnstalleerd kan worden
- Duidelijke afspraken door Service Level Agreement
- Archivering van de configuratie, zodat herinstallatie van de configuratie snel verloopt
- Kosteloze omruiling van een defect hardware product gedurende de gehele contractperiode
- 24 x 7 storingsdienst (alleen router/verbinding)
- Maandcontract
- Flexibel upgraden naar ander hardware product
- Proactieve doormelding van storing aan provider (router/verbinding)
- Bewaken van voortgang storingsafhandeling bij provider (router/verbinding)
- Standaard monitoring 24 uur per dag, 7 dagen per week (indien dit beschikbaar is voor een bepaald hardware product)
- Proactieve lijnmonitoring van eventuele onderbrekingen en meldingen van calamiteiten worden tijdens kantooruren van 8:30 tot 17:00 uur uitgevoerd (router en verbinding)
- Proactieve router/firewall monitoring en oplossen van calamiteiten worden tijdens kantooruren van 8:30 tot 17:00 uitgevoerd.
- Er worden **GEEN** herinstallatie- en configuratie kosten in rekening gebracht bij vervanging van defect hardware product
- Er worden **GEEN** voorrijkosten berekend in geval van een herinstallatie bij defecte hardware

Volgende werkzaamheden of kosten vallen **NIET** onder Connect Secure 2.0 Extra:

- Start Installatie- en configuratie kosten bij aanvang van de dienst
- Voorrijkosten bij start installatie
- Overige eventueel in opdracht uit te voeren werkzaamheden. O.a. Aanpassingen van de standaardconfiguratie indien nodig.

4.3 Hardware en Connect Secure 2.0

Geleverd hardware product blijft eigendom van CBG Connect. Bij opzeggen van de dienst door één der partijen dient het hardware product in werkende staat retour gezonden te worden. Voor meer informatie verwijzen wij naar de dienstbeschrijving en de Algemene Voorwaarden Connect Secure 2.0 Deze informatie kunt u vinden op de [website van CBG Connect](#).

5 VoIP structuur

CBG Connect levert telefonie functionaliteit in de werkomgeving en op de werkplek op basis van diensten. CBG Connect en Service Provider RoutIT onderscheiden diensten in de vorm van organisatieprofielen, gebruikersprofielen, gebruikersopties en groepsopties.

5.1 Organisatieprofielen

Bij VoIP Telefonie heeft u de keus uit 2 type 'telefooncentrales': de licentie **Group** en de licentie **Group Enterprise**. De licentie Group is geschikt als u één of meerdere locaties heeft en één factuur wilt (geen specificatie per locatie). Met de licentie Group Enterprise heeft u de mogelijkheid voor factuurspecificatie per locatie.

5.2 Gebruikersprofielen

Bij VoIP Telefonie heeft u de keus uit 3 type gebruikersprofielen, zodat u voor elke medewerker de faciliteiten kunt kiezen die nodig zijn. De gebruikerslicenties zijn:

- **Base user** – basis belfunctionaliteit, inclusief wachtstand, doorverbinden, driegesprek, hunt group en doorschakelmogelijkheden
- **Business User** – standaard belfunctionaliteit voor de zakelijke gebruiker, inclusief niet storen, verkort kiezen, automatisch terugbellen, gesprek parkeren, gesprek overnemen, en de Base User functies
- **Premium User** – belfunctionaliteit voor de veeleisende gebruiker, inclusief busy lamp field, extra nummers, meerdere toestellen/softphones, en de Business User functies.

5.3 Trunkuser

Een oplossing met een Trunk user is van toepassing als een organisatie wel gebruik wil maken van bellen via het internet maar ook de eigen bestaande telefooncentrale wil blijven gebruiken. Een user binnen een Trunk omgeving is geen user zoals genoemd is bij 6.2 maar een telefoonnummer en is ook zo bekend op het platform. Wanneer een trunk oplossing wordt geregistreerd zal dit ook het enige nummer zijn dat de eindgebruiker kan gebruiken voor nummer weergave bij uitgaande gesprekken.

Wanneer de eindgebruiker ook andere nummers mee uit wil kunnen sturen is er een IP-VPN nodig. Binnen deze IP-VPN kan op verzoek van CBG Connect de SIP Connect ingeschakeld worden door RoutIT.

5.4 Gebruikersopties

Elke medewerker heeft andere behoeften en wensen met betrekking tot de telefoniefaciliteiten. De gebruikers-licenties kunt u flexibel uitbreiden met onderstaande opties per gebruiker, waardoor u uw eigen maatwerk-telefonie oplossing kunt bouwen. Hieronder een kleine greep uit de mogelijke opties die beschikbaar zijn:

- **Mobility**: De mobiliteitsfuncties Simoultaneous Ring, Remote Office en Anywhere geven u de vrijheid overal (kantoor, thuis, mobiel) bereikbaar te zijn op één enkel zakelijk nummer en wanneer u dat wenst. Meer informatie over Mobility kunt u vinden in de dienstbeschrijving Mobility.
- **HIPPER**: Met de HIPPER app bedient dezelfde functies van de telefooncentrale via uw smartphone, zodat te allen tijde uw bereikbaarheidsinstellingen kunnen worden aangepast. Meer informatie over de HIPPER app kunt u vinden in de dienstbeschrijving HIPPER.
- **HIPINlite**: HIPINlite integreert de Windows desktop en telefonie. U kunt bellen vanuit Outlook, vanuit de browser, of via copy plus klik-en-bel. U kunt snel zoeken naar Outlook-contacten, en wordt contactinformatie afgebeeld als u wordt gebeld. Ook is de beschikbaarheid van uw collega's inzichtelijk.

- **HIPIN CRM Desktop Integratie:** De HIPIN CRM Desktop Integratie is een tool die het mogelijk maakt via uw pc te bellen en eenvoudig uw persoonlijke telefooninstellingen te wijzigen. Uw lijst met contactpersonen in Outlook wordt ondersteund. Tevens is het mogelijk om een aantal door RoutIT ondersteunde CRM-softwarepakketten te integreren.
- **Call Recording:** HIP Call Recording oplossing biedt een gespreksopname service. Gesprekken van individuele users kunnen binnen de hosted telefonie omgeving worden opgenomen.
- **Voicemail:** Voicemail en videomail voor User, hunt Groep, Call Center of Auto Attendant. Ook te gebruiken als bandje na bijvoorbeeld sluitingstijd.
- **Fax:** Fax naar e-mail service. Een inkomend faxbericht wordt doorgestuurd naar een in te stellen e-mailadres. Het is ook mogelijk om een notificatie/kopie te sturen naar een tweede e-mailadres. Per inkomend faxnummer neemt u één User Fax Service af te nemen.
- **I AM :** I AM is een platform voor Totaal Communicatie. Met I AM heeft u één tool in handen om op diverse manieren te communiceren op de manier die u het beste uitkomt: bellen, chat, video. Of zelfs met meerdere personen tegelijk via groep chat en groeps gesprek. Op elk moment is de beschikbaarheid van collega's inzichtelijk. I AM is ook eenvoudig samenwerken door het delen van de desktop, delen van bestanden, integratie met Outlook contacten en agenda, en telefoon instellingen zoals "niet storen" en doorschakelen. I AM is volledig geïntegreerd met de telefooncentrale en het telefonie netwerk. Dat betekent dat de I AM oplossing gecombineerd kan worden met telefoontoestellen, maar ook kunnen de I AM softwareapplicaties gebruikt worden om mee te bellen. Er is I AM software beschikbaar voor PC (Windows en Mac), smartphone (iPhone en Android) en tablet (iPad). Meer informatie over I AM kunt u vinden in de dienstbeschrijving I AM.
- **FlexSeating:** Van een eigentijdse werkplek wordt flexibiliteit verwacht. De telefoon is een belangrijk onderdeel van de werkplek. Met de Flexseating functionaliteit wordt het telefoontoestel volledig onderdeel van de flexibele werkplek. Gebruikers met Flexseating kunnen zich aanmelden op alle toestellen die als Flexseating host zijn ingericht. Gebruikers melden zich aan met hun extensie (verkorte interne nummer) en een pincode. Vervolgens wordt de persoonlijke configuratie van de gebruiker geladen, inclusief het eigen telefoonnummer en de persoonlijke instellingen.
- **Receptionist** – Browser gebaseerde software voor de receptionist voor het managen van inkomende gesprekken. De functionaliteit is in 3 varianten leverbaar:
 - **Receptionist Office** – hiermee heeft u de basis receptie voor kleine kantooromgeving; u heeft de mogelijkheid tot monitoren van 8 lijnen. (geen wachtrij functionaliteit)
 - **Receptionist SMB** – hiermee heeft u de standaard gespreksmanagement voor kleine/middelgrote organisaties; u heeft de mogelijkheid tot het monitoren van 30 lijnen. (geen wachtrij functionaliteit)
 - **Receptionist Enterprise** – hiermee heeft u de uitgebreide functies voor gespreksmanagement in elke omgeving met veel medewerkers, meerdere afdelingen en locaties, inclusief wachtrij functionaliteit en monitoren van onbeperkt aantal lijnen.
- **Callcenter** – Van eenvoudige wachtrij tot een groot multisite callcenter met vele wachtrijen, complexe gespreksrouteringen, supervisor monitoring en rapportages, inclusief agent en supervisor applicaties via browser. De functionaliteit is beschikbaar in 3 varianten:
 - **Callcenter Basic** – hiermee kunt een wachtrij creëren voor de receptie of een klein kantoor met mogelijkheid voor mobiele agenten.
 - **Callcenter Standard** – geschikt voor een klein/middelgroot bedrijf met helpdesk, eventueel over meerdere afdelingen. U heeft de mogelijkheid voor mobiele agenten en thuiswerkers.
 - **Callcenter Premium** – geschikt voor een middelgroot/groot bedrijf met meer dan 50 agenten, eventueel verdeeld over meerdere afdelingen en meerdere locaties. U heeft de mogelijkheid voor mobiele agenten en thuiswerkers en uitgebreide rapportage opties.

Van de genoemde gebruikersopties zijn dienstbeschrijvingen en handleidingen beschikbaar gesteld via de [website van CBG Connect](#).

6 VoIP en beveiliging

De sterke groei die VoIP momenteel doormaakt, vormt tegelijkertijd de grootste bedreiging. De verwachting is dat binnen twee jaar 75 procent van de zakelijke telefoongesprekken via VoIP zal verlopen. Wereldwijd zal het aantal VoIP-gebruikers aan het einde van dit jaar richting 100 miljoen gaan. Mede dankzij deze groei is VoIP een aantrekkelijk doelwit voor hackers en netwerkaanvallen.

6.1 Type bedreigingen

De volgende bedreigingen voor zakelijke VoIP-gebruikers zijn al gesignaleerd:

- **Denial of Service (DoS)-aanvallen op VoIP-systemen zullen toenemen**
VoIP-systemen zullen steeds vaker het doelwit zijn van DoS-aanvallen. De methodes zijn vergelijkbaar met aanvallen op datanetwerken, namelijk in zeer grote aantallen een beroep doen op de dienst zodat het systeem eronder bezwijkt. Het uiteindelijke doelwit van de aanval is het in handen krijgen van SIP (Session Initiated Protocol)-extensies, om zodoende de VoIP-server plat te leggen.
- **Spam over Internet Telephony (SPIT)**
Spam over internettelefonie kan, net zoals bij gangbare spam, ook per botnet worden gegenereerd en verstuurd. Daardoor worden miljoenen VoIP-gebruikers die geen goed filter hebben, bedolven onder deze SPIT-berichten. Net zoals bij junkmail vertragen deze SPIT-berichten de systeemprestaties, verstoppen ze voicemailboxen en belemmeren ze zodoende de productiviteit van gebruikers.
- **Voice-service theft**
Diefstal van voice-service kan plaatsvinden wanneer een niet-geautoriseerde gebruiker zichzelf toegang geeft tot het VoIP-netwerk. Doorgaans door het gebruik van een geldige gebruikersnaam en wachtwoord. Bij deze vorm van diefstal zal de gebruiker met name dure internationale telefoongesprekken voeren.
- **Kaping van registratiegegevens**
Ook kan het gebeuren dat een hacker een SIP-registratie ongeldig maakt. Hij vervangt deze registratie door zijn eigen IP-adres, waardoor hij in staat is inkomende gesprekken te onderscheppen, om te leiden, opnieuw af te spelen of lopende gesprekken in te breken.
- **Luistervinken**
Zoals datapakketten kunnen worden onderschept bij man-in-the-middle attacks, kan dit ook plaatsvinden bij voice-pakketjes. Via spoofing wordt al het inkomende en uitgaande verkeer via het netwerk van de hacker geleid. Deze is daardoor in staat de voice-pakketten opnieuw in elkaar te zetten en letterlijk live mee te luisteren. Daarbij krijgt de hacker gelijktijdig de beschikking over gevoelige data, zoals gebruikersnaam, wachtwoord en VoIP-systeem informatie.
- **Directory harvesting**
Bij VoIP directory harvesting gebruikt een aanvaller duizenden bestaande VoIP-adressen voor aanvallen op het netwerk. De adressen die niet 'bouncen' kan de hacker identificeren als geldige adressen. Vervolgens kan hij deze adressen zelf of via een botnet gebruiken voor het verzenden van SPIT-berichten of vishing (voice phishing).
- **Vishing**
Bij vishing (voice phishing) worden traditionele phishing-vormen nagebootst. Namelijk pogingen om gebruikers ertoe te brengen persoonlijke en bedrijfsgevoelige informatie openbaar te maken, zoals gebruikersnamen, wachtwoorden of accountgegevens. Vervolgens wordt deze informatie misbruikt om geld op te nemen of over te boeken vanaf creditcard of bankrekeningen.

6.2 VoIP beveiligen

Tegen al deze mogelijke bedreigingen is VoIP service standaard beveiligd! Natuurlijk blijft er een risico bestaan als de oplossing wordt geconfigureerd voor mobiele gebruikers zonder vast IP adres die slordig omgaan met hun account gegevens. Wij kunnen, om fraude op deze manier te voorkomen, wel limieten instellen zodat in geval van misbruik de schade (belkosten) beperkt blijven.

Voor meer informatie met betrekking tot beveiligingsmaatregelen van de VOIP omgeving verwijzen wij naar de **dienstbeschrijving Beveiligingsmaatregelen** Connect 1 Platform. De dienstbeschrijving kunt u terugvinden op onze [website](#).

Disclaimer

CBG Connect aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade door misbruik die ontstaat doordat onbevoegden toegang hebben tot het Voice over IP Telefoon platform via gegevens of systemen van gebruikers van het Voice over IP Telefoon platform.

6.3 Waarschuwen, blokkeren en belbeperkingen

De hoogte van de gesprekskosten kan per factuurperiode worden bewaakt. Onverwacht hoge rekeningen kunnen tijdig worden gesignaleerd door limieten in te stellen. Er kan een waarschuwing worden verstuurd naar het email adres van uw contactpersoon, dat u aan CBG Connect heeft opgegeven. Ook is het mogelijk om uw klantaccount automatisch te laten blokkeren voor uitgaand belverkeer als blijkt dat de gesprekskosten de limiet gaan overschrijden. Er kan een limiet in gesteld worden op basis van een bedrag of een percentage ten opzichte van de laatste factuur.

Belangrijk om te weten: Het instellen van belbeperkingen, waarschuwingsmomenten en blokkeringslimieten is een hulpmiddel. Als een lijn gehackt wordt, dan wordt deze openlijnverbinding na 24 uur door Service Provider RoutIT afgesloten. Indien een blokkeringslimiet in deze 24 uur valt dan zal de blokkering niet automatisch in werking treden. Kosten die voortvloeien uit hacken, misbruik en oneigenlijk gebruik van eindgebruiker en/of derden kunnen niet verhaald worden bij CBG Connect of RoutIT.

CBG Connect is niet verplicht om u te wijzen op deze beveiligingsmaatregel. Eindgebruiker is zelf verantwoordelijk om aan te geven dat blokkeringen en waarschuwingsopties ingesteld moeten worden op het VoIP platform. Gevolgschade van het niet opgeven van deze informatie kan niet verhaald worden bij CBG Connect.

Waarschuwen

Als de limiet voor waarschuwen wordt overschreden, ontvangt u van CBG Connect een email bericht waarin u op de hoogte gesteld wordt dat de belkosten limiet overschreden wordt. Samen met u treden wij in overleg welke actie genomen dient te worden. De in te geven limiet van "Waarschuwen" mag geen hogere waarde hebben dan die van "Blokkeren".

Blokkeren

Als de limiet voor blokkeren wordt overschreden, wordt uw account geblokkeerd¹ voor de meeste gesprekken. Alleen lokale gesprekken en alarmnummers worden nog geaccepteerd. Tevens wordt er een email bericht gestuurd naar de contactpersoon van uw organisatie waarin in u op de hoogte gesteld wordt van de blokkering. Deze blokkering kan alleen via de Broadsoft portal worden opgeheven.

Belbeperking voor risicovolle bestemmingen

Misbruik van de centrale van u als klant vindt meestal plaats door gesprekken op te zetten naar dure internationale of satelliet bestemmingen. Service Provider RoutIT heeft een lijst opgesteld van bestemmingen die een hoog risico vormen voor misbruik. Gesprekken naar deze bestemmingen worden

standaard geblokkeerd. Omdat deze bestemmingen weinig worden gebeld, heeft deze maatregel voor de meeste gebruikers geen consequenties. Voor klanten die wel naar deze bestemmingen wensen te bellen, is het mogelijk om een pincode instellen, die u kunt gebruiken bij het bellen naar deze bestemmingen. Door deze pincode zijn de risicobestemmingen wel te bereiken, en tegelijkertijd biedt dit een afdoende bescherming tegen misbruik.

NCoS IntrRiskNotAllowed (standaard)

Om deze maatregel te implementeren wordt de functie Network Class of Service (NCoS) gebruikt binnen het VOIP (Broadworks) platform. Elke User krijgt standaard het NCoS profiel 'InRiskNotAllowed' toegewezen, zodra deze wordt aangemaakt. Dit profiel zorgt ervoor dat een gebruiker niet kan bellen naar een bestemming met een verhoogd risico op misbruik. In plaats daarvan wordt de volgende melding gegeven: "U bent niet geautoriseerd om deze oproep te maken. Neem contact op met uw beheerder."

NCoS IntrRiskAllowedWithAuthCode (optioneel)

Voor klanten die wel wensen te bellen naar de hoog risico bestemmingen is het mogelijk om het alternatieve NCoS profiel 'IntRiskAllowedWithAuthCode' beschikbaar te maken voor de Groep. U dient dit bij CBG Connect aan te geven zodat zij deze optie aankunnen vragen bij Service Provider RoutIT. Zodra het profiel is toegekend, is 'IntRiskAllowedWithAuthCode' te selecteren op de User Profile pagina. Met dit profiel is het mogelijk naar deze bestemmingen te bellen na het invoeren van een pincode. Nadat het nummer ingetoetst is hoort men de melding: "Voor het bellen naar deze bestemming is een pincode vereist. Toets uw pincode in en sluit af met een hekje.". Hierna kan de pincode worden ingevoerd.

¹ Dit geldt niet voor Enterprise Accounts. Om te voorkomen dat alle groepen onder dit account niet meer kunnen bellen wordt een Enterprise Account niet geblokkeerd. In geval van een Enterprise account wordt er wel een bericht verstuurd. Vervolgens wordt uitgezocht welke groep de limietoverschrijving heeft veroorzaakt. Indien gewenst kan vervolgens actie ondernomen worden.

7 VoIP is maatwerk

Aangezien het om een maatwerk dienst gaat is het verstandig om bij u op locatie de overgang van de bestaande situatie naar de gewenste situatie te bespreken (Vooropname). Aan de hand van de verzamelde gegevens wordt door CBG Connect een passende offerte voor u gemaakt. Meer informatie over de vooropname vindt u in het document "Randvoorwaarden en Conditie Connect 1 Platform" op onze website

[Directe link naar de website](#)

8 Service Level Agreement

Voor het overgrote deel van de VOIP-licenties is een Service Level N (next business day) van toepassing. (klein aantal heeft Service Level B (best effort)) Dit betekent dat problemen en storingen opgelost worden volgens de door RoutIT opgegeven normen. Meer informatie over de verschillende Service levels vindt u in het document "Service Level Agreement VoIP RoutIT" op onze website.

[Directe link naar de website](#)

9 Beltarieven VoIP

9.1 Hip Onbeperkt

HIP Onbeperkt biedt onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland voor één bedrag per gebruiker (User) in de maand. Naast de vergoeding voor de user licentie wordt er maandelijks één bedrag per user in rekening gebracht voor onbeperkt bellen. Dit geldt voor alle Users binnen een HIP PABX Groep en een HIP Enterprise Groep:

HIP Hosted Users

- HIP Base User
- HIP Business User
- HIP Premium User

HIP Trunk User

HIP Onbeperkt mag afgenomen worden vanaf twee HIP Hosted Users of vanaf twee Trunk Users.

De gesprekstarieven voor bestemmingen buiten vaste en mobiele bestemmingen in Nederland worden apart in rekening gebracht (zoals internationale tarieven en het servicetarief voor servicenummers).

Meer informatie is terug te vinden in de dienstbeschrijving HIP onbeperkt via de website.

[Directe link naar de website](#)

9.2 Gesprekstarieven

Actuele HIP Voice over IP gesprekstarieven zijn terug te vinden op de website.

[Directe link naar de website](#)

10 Specifieke voorwaarden VoIP

Aanpassen bandbreedte access (aantal gelijktijdige gesprekken)

U kunt de bandbreedte van uw verbinding uitbreiden en verlagen. Verlagen is mogelijk na de minimale contractduur van 1 jaar. Voor het aanpassen van de bandbreedte worden kosten berekend. CBG Connect kan op uw verzoek hiervoor een prijsopgave maken.

Aanpassen aantal telefoonnummers

Indien u meer telefoonnummers wilt, kunt u die bestellen. U kunt ook telefoonnummers opheffen, waarna de maandelijks kosten komen te vervallen voor dat telefoonnummer.

Wijzigen van licenties

U kunt het aantal licenties naar behoefte uitbreiden of verlagen. Voor verlagen van het aantal licenties geldt een minimale looptijd van 3 maanden per licentie. De maandelijks kosten worden hierop aangepast. Eenmalig wordt hiervoor een mutatie tarief berekend.

Opzeggen

De looptijd van Voice over IP Telefonie bedraagt drie jaar. Na afloop van de initiële contractduur wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar. Beëindiging van de overeenkomst door de klant of CBG Connect dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de initiële contractduur of de verlengingsperiode.

Verhuizen

U kunt Voice over IP Telefonie meeverhuizen naar een nieuw adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op het nieuwe adres. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers uit het netnummergebied waar u naar toe verhuist. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. Er worden kosten voor de verhuizing in rekening gebracht. CBG Connect kan voor u een prijsopgave maken.

Contractovername

Het is mogelijk om uw Voice over IP Telefonie contract over te zetten naar een andere contractant indien de Voice over IP Telefonie-aansluiting op hetzelfde adres blijft. De kosten van de contractovername worden in rekening gebracht bij de nieuwe contractant. De huidige contractant ontvangt een rekening waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe contractant krijgt een rekening waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername.

11 Algemene kaderzetting dienstbeschrijving

Deze dienstbeschrijving vormt een onlosmakelijk deel van de ondertekende offerte in combinatie met Algemene Voorwaarden van CBG Connect, de Algemene Voorwaarden van RoutIT, de Randvoorwaarden en Conditie voor Connect 1 Platform en mogelijke bedrijfsspecifieke voorwaarden en afspraken en productbrochures.

CBG Connect behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen.

De dienstbeschrijving is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen uw organisatie. Het maakt onderdeel uit van het contract tussen u en CBG Connect. Het document is aan u verstrekt om een afgewogen keuze te kunnen maken voor CBG Connect als leverancier. Wij attenderen u erop dat in deze dienstbeschrijving informatie is gebruikt van Service Provider RoutIT.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan CBG Connect. Niets uit deze publicatie of delen ervan mag op enigerlei wijze worden gereproduceerd, toegankelijk gemaakt in een database of op andere wijze aan derden beschikbaar worden gesteld, tenzij CBG Connect hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Wijzigingen en typefouten voorbehouden.

CBG Connect B.V., januari 2017