

HIP Express Office

Dienstbeschrijving



Document historie

Versie	Toelichting	Auteur	Datum
1.0	Initiële versie	RoutIT B.V.	25-11-2013
1.1	Nieuw WebBeheer	RoutIT B.V.	20-05-2014
1.2	Toevoeging wachtmuziek en vijf extra belgroepen licentie	RoutIT B.V.	17-06-2014
1.3	Toevoegen functiecodes	RoutIT B.V.	26-11-2014
2.0	I AM Totaalcommunicatie en Vast-Mobiel integratie	RoutIT B.V.	13-10-2015
2.1	Ondersteunde toestellen lijst geüpdatet	RoutIT B.V.	04-10-2019

Inhoud

Inhoud	3
1. Inleiding	5
1.1. Onbeperkt bellen	5
1.2. Vast-mobiel integratie	5
1.3. I AM Totaalcommunicatie	5
1.4. Eenvoudig beheer	5
1.5. Geen VOIP certificering noodzakelijk	6
2. Propositie	7
2.1. Telefooncentrale	7
2.2. Keuzemenu optie	8
2.3. 5 Belgroepen extra	9
2.4. Medewerker	9
2.5. Vast-mobiel integratie	9
2.5.1. Zakelijk Mobiel abonnement	10
2.5.2. Vast-mobiel integratie functionaliteit	10
2.6. Fax2Email	12
2.7. I AM Totaalcommunicatie	12
2.8. Desktop Integratie	13
2.8.1. Integratie Outlook	14
2.9. Telefoonnummers	14
3. Overige benodigheden	15
3.1. Telefoontoestellen	15
3.2. LAN-netwerk	15
4. Levering en service	16
4.1. Levering	16
4.1.1. Porteringen	16
4.2. Configuratie	17
4.2.1. HIPINlite Desktop Integratie	17
4.3. Service	18
4.3.1. HIP Beheer App	18
4.3.2. Billingportal	18
4.4. Service Level Agreement	18
5. Tarieven, voorwaarden en wijzigingen	20
5.1. Tarieven	20

5.1.1. Licenties	20
5.1.2. Gesprekstarieven	20
5.2. Aangaan, duur en beëindiging.....	20
5.3. Gebruik.....	20
5.4. Fair use policy	20
5.5. Excessief gebruik	21
5.6. Misbruik	21
6. Bijlage: Functie codes	22



1. Inleiding

HIP Express Office is een toekomstgerichte totaalcommunicatie oplossing voor het MKB. HIP Express Office biedt een telefooncentrale in de Cloud voor een vast maandbedrag per medewerker, een optioneel keuzemenu, nationaal onbeperkt bellen, en optionele samenwerkingsmogelijkheden, zoals chat, beschikbaarheid en desktop delen. Naast Nederlandse nationale en regionale nummers en nummerblokken is het ook mogelijk om Duitse en Belgische nummers aan te vragen. HIP Express Office is te beheren middels de HIP Telefooncentrale Beheer iPad App, en via WebBeheer binnen de Billingportal.

HIP Express Office biedt alle functionaliteit die een MKB bedrijf nodig heeft, en omdat het een Cloud oplossing is, blijft uw telefooncentrale door regelmatige updates bij de tijd.

1.1. Onbeperkt bellen

Het is voor veel ondernemers belangrijk om een duidelijk inzicht te hebben in de maandelijkse kosten (per medewerker). Daarom biedt HIP Express Office onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland voor een vast bedrag in de maand per medewerker.

1.2. Vast-mobiel integratie

HIP Express Office kan uw mobiele telefoon volledige integreren met de telefooncentrale. Abonnementen uit het Zakelijk Mobiel portfolio van RoutIT kunnen uitgebreid worden met een vast-mobiel integratie optie voor HIP Express Office.

Vast-mobiel integratie integreert uw mobiele toestel op netwerkniveau met uw (hosted) telefooncentrale. Het mobiele netwerk zorgt er automatisch voor dat elk gesprek via de telefooncentrale wordt afgehandeld. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van de telefooncentrale. U bent vast en mobiel op één enkel telefoonnummer bereikbaar en u heeft de keuze om via één vast nummer uit te bellen¹. Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).

1.3. I AM Totaalcommunicatie

Optimale communicatie, via telefoon, video of chat is essentieel bij een goede samenwerking. I AM Totaalcommunicatie is één platform om efficiënt te communiceren, waar u ook bent en hoe u dat wilt. Met I AM verrijkt u de hosted telefooncentrale, zodat u vanuit één interface de beschikbaarheid van uw collega's kunt zien, kunt chatten, kunt bellen met video, kunt vergaderen en de desktop kunt delen met een collega.

1.4. Eenvoudig beheer

HIP Express Office is eenvoudig te beheren door de CSP partner en de eindgebruiker via twee interfaces naar keuze: via de HIP Telefooncentrale Beheer iPad App, en via de WebBeheer interface binnen de Billingportal

¹ Vast-mobiel integratie integreert bellen (voice); data en sms zijn geen onderdeel van vast-mobiel integratie.

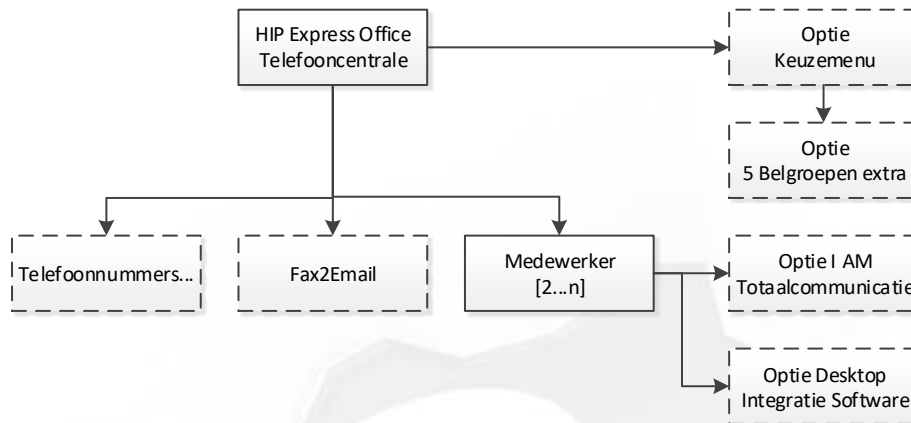
1.5. Geen VOIP certificering noodzakelijk

Het is voor iedere CSP Partner mogelijk om HIP Express Office af te nemen. Het is dus niet nodig om VOIP gecertificeerd te worden. Om HIP Express Office te kunnen bestellen dient de CSP Partner eerst de kosteloze dienst 'HIP Express Enabled' in IRMA te bestellen.



2. Propositie

De HIP Express Office propositie bestaat uit een beperkt aantal licenties waaruit de telefonieoplossing kan worden opgebouwd. In het onderstaande overzicht is de propositie schematisch weergegeven.



De Telefooncentrale licentie bevat de basis functionaliteit voor de centrale. De functionaliteit is optioneel uit te breiden met een Keuzemenu licentie en 5 Belgroepen extra.

Vervolgens kan er voor ieder benodigd telefoontoestel een Medewerker licentie worden afgenomen (met een minimum van twee Medewerker licenties). Voor de Medewerker profielen is er optioneel de mogelijkheid om I AM Totaalcommunicatie en HIPIN Desktop Integratie toe te voegen. Voor het digitaal ontvangen van faxberichten kan één 'Fax2Email' licentie worden afgenomen. Tenslotte kunnen er telefoonnummers (nieuw en porteringen) worden aangevraagd.

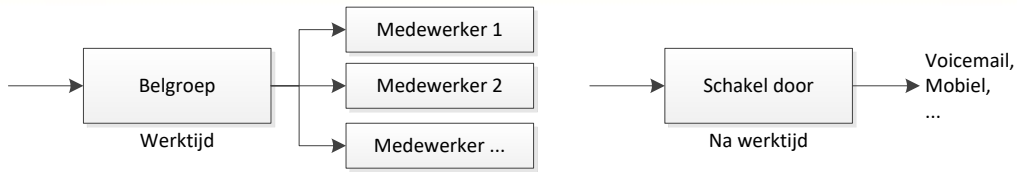
De functionaliteit die elke licentie biedt wordt in de volgende paragrafen uitgewerkt.

2.1. Telefooncentrale

De HIP Express Office Telefooncentrale bevat alle benodigde functionaliteit voor een eenvoudige bedrijfscentrale. In het onderstaande overzicht zijn de functionele blokken van de Telefooncentrale schematisch weergegeven.



De Belgroep (huntgroup) maakt het mogelijk om de toestellen van meerdere medewerkers te bereiken onder één enkel groepstelefoonnummer (bedrijfstelefoonnummer).



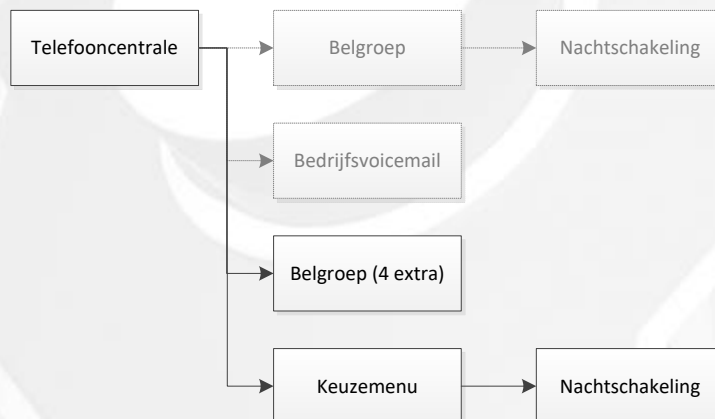
De Nachtschakeling biedt de mogelijkheid om buiten kantooruren door te schakelen naar een andere bestemming, waaronder bijvoorbeeld de bedrijfsvoicemail.

Als wachtmuziek is ingeschakeld wordt er in de wachtstand standaard² wachtmuziek afgespeeld.

De bedrijfsvoicemail biedt een centrale voicemail box voor het bedrijf. Hier kunnen berichten ingesproken worden. Ingesproken berichten worden verstuurd naar een e-mailadres en een optioneel CC e-mailadres. Het is ook mogelijk alleen een begroeting af te spelen zonder de mogelijkheid te bieden een bericht in te spreken, maar in plaats daarvan de verbinding te verbreken of de oproep door te schakelen.

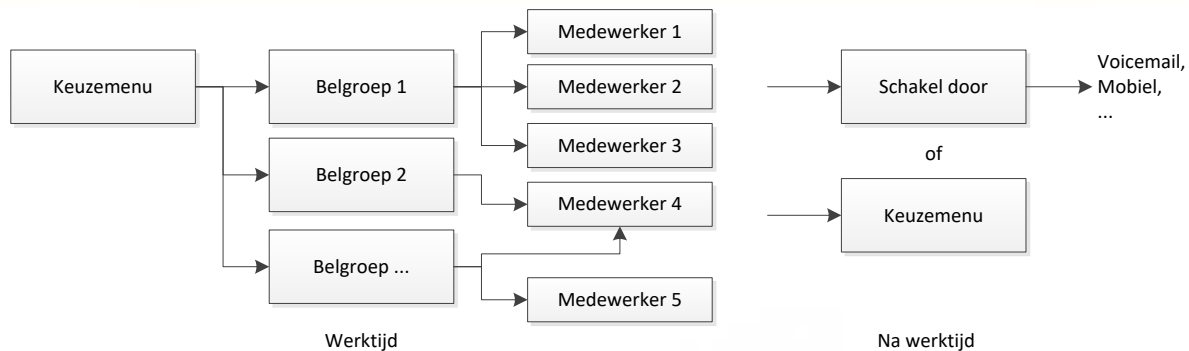
2.2. Keuzemenu optie

De Telefooncentrale kan worden uitgebreid met een keuzemenu optie. Deze optie breidt de mogelijkheden van de telefooncentrale uit met een aantal functionele blokken zoals in het onderstaande overzicht weergegeven.



De mogelijkheid wordt toegevoegd om een Keuzemenu te kunnen presenteren aan een beller. Achter elke keuze die vrij te configureren is heeft u de mogelijkheid om het gesprek af te leveren bij een specifieke medewerker of bij een belgroep (groep medewerkers). Vandaar dat er bij de Keuzemenu optie vier extra Belgroepen worden toegevoegd.

² Het is niet mogelijk om andere muziek in te stellen



Er kan een apart keuzemenu worden ingericht voor binnen en buiten kantooruren. Ook is het mogelijk via de Nachtschakeling na kantooruren geen keuzemenu te presenteren, maar bijvoorbeeld door te schakelen naar de bedrijfsvoicemail of andere specifieke bestemming (bijvoorbeeld mobiel toestel, of belgroep '24-uurs service').

2.3. 5 Belgroepen extra

Als de Keuzemenu optie wordt afgenomen zijn er een totaal van vijf belgroepen beschikbaar binnen de telefooncentrale. Indien een klant behoefte heeft aan meer dan vijf belgroepen is het mogelijk vijf extra belgroepen toe te voegen.

2.4. Medewerker

De medewerker licentie biedt alle belfunctionaliteit die nodig is binnen een MKB bedrijf. Er dienen minimaal twee medewerker licenties afgenomen te worden. De Medewerker belt onbeperkt naar Nederlandse mobiele en vaste bestemmingen (met uitzondering van servicenummers).

Naast bellen worden de volgende functies ondersteund:

- Nummerweergave
- Wisselgesprek
- Wachtstand
- Doorverbinden
- Driegesprek
- Niet storen
- Doorschakelen
- Nachtschakeling
- Voicemail to e-mail

Iedere medewerker heeft standaard een voicemail box, waarbij ingesproken berichten naar een op te geven e-mailadres worden verstuurd. Er kan een ongelimiteerd aantal medewerkers worden aangevraagd.

2.5. Vast-mobiel integratie

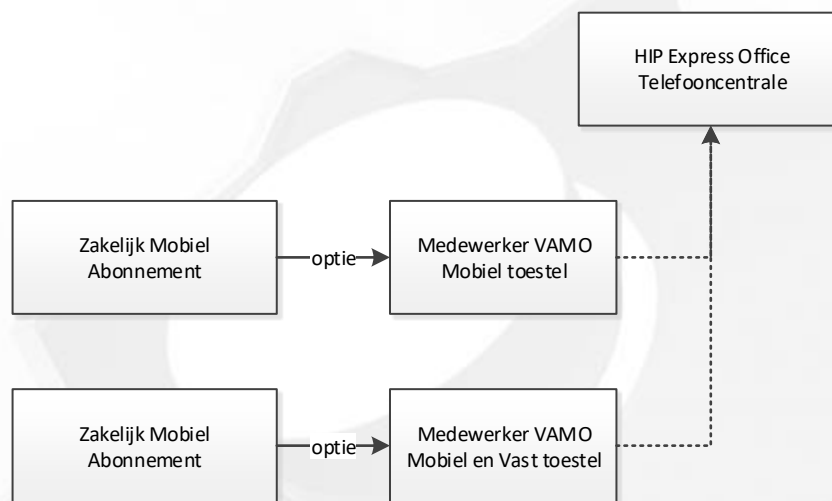
Vast-mobiel integratie integreert uw mobiele toestel op netwerkniveau met uw (hosted) telefooncentrale. Het mobiele netwerk zorgt er automatisch voor dat elk gesprek via de telefooncentrale wordt afgehandeld. Daarmee is uw mobiele toestel een volwaardig onderdeel geworden van de telefooncentrale. U bent vast en mobiel op één enkel telefoonnummer bereikbaar en u heeft de keuze om via één vast nummer uit te bellen.

Collega's zijn te allen tijde op de hoogte van uw telefoonstatus (in gesprek of beschikbaar).

De voordelen en unieke mogelijkheden van vast-mobiel integratie worden uiteengezet in de onderstaande paragrafen.

2.5.1. Zakelijk Mobiel abonnement

Vast-mobiel integratie wordt binnen HIP Express Office aangeboden via het mobiele portfolio: Zakelijk Mobiel. Aan een Zakelijk Mobiel abonnement kan optioneel een vast-mobiel integratie module worden toegevoegd. Het Zakelijk Mobiel abonnement dient op dezelfde klantkaart aangevraagd te worden als de HIP Express Office telefooncentrale. Bij het activeren van de vast-mobiel integratie optie wordt er tevens een Medewerker-Vast-mobiel profiel aangemaakt op de HIP Express Office telefooncentrale.



Er zijn twee varianten vast-mobiel integratie:

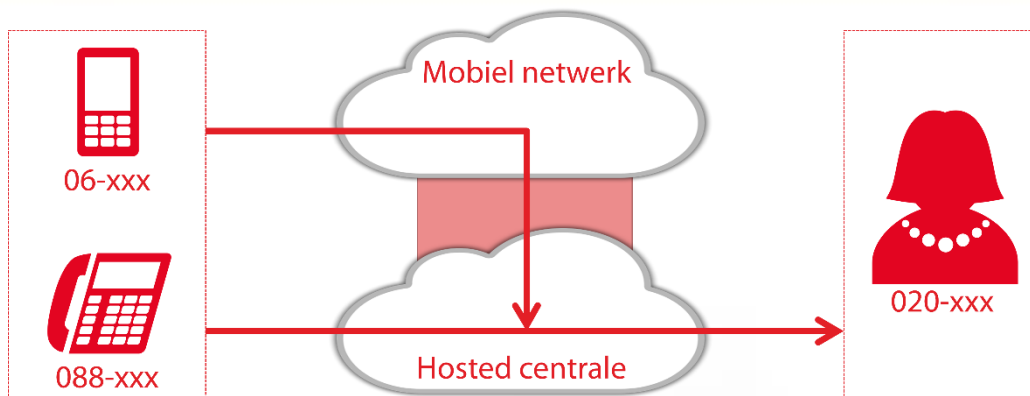
- Vast-mobiel integratie met enkel een mobiel toestel
 - Voor de mobiele werkers
- Vast-mobiel integratie met een vast en mobiel toestel
 - Voor de mobiele werkers die tevens een vaste werkplek hebben met een vast toestel.

2.5.2. Vast-mobiel integratie functionaliteit

Met Vast-mobiel integratie bepaalt u zelf de identiteit, waarmee u mobiel belt. Dit kan zijn het mobiele nummer, of het (zakelijke) vaste nummer. Via de HIPPER app is het mogelijk om te wisselen tussen identiteiten.

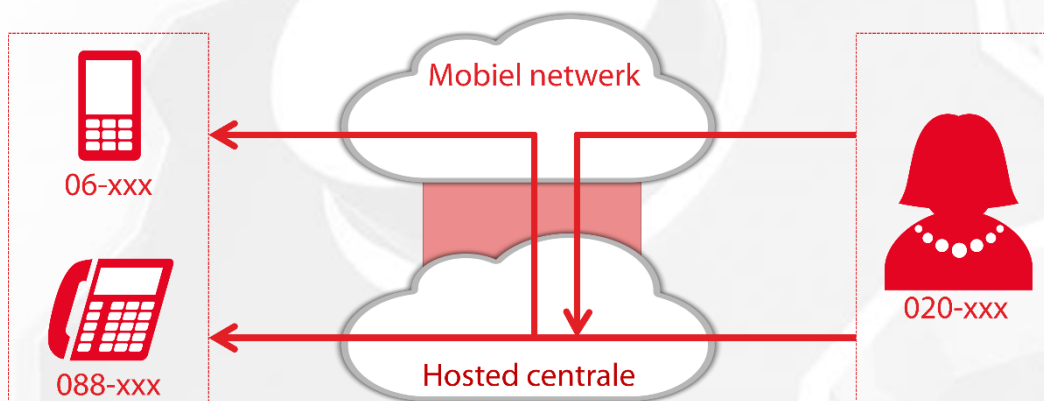
Bellen

- Gesprekken die worden gemaakt met het mobiele toestel worden automatisch door het mobiele netwerk via de bedrijfscentrale afgehandeld. Zo weten uw collega's of u aan het bellen bent. Tevens kan de telefooncentrale bepalen hoe u gerepresenteerd wordt naar de buitenwereld: met uw mobiele nummer, uw persoonlijke vaste nummer, of het bedrijfsnummer. Dit kunt u zelf instellen via de HIPPER App.
- U kunt uw collega's met uw mobiele toestel bellen op hun extensie (verkort intern nummer).



Gebeld worden

- Al uw toestellen gaan over bij een oproep op uw verkorte nummer, uw vaste nummer en uw mobiele nummer. Indien gewenst kunt u het vaste of mobiele toestel (tijdelijk) niet laten mee rinkelen.
- U kunt een oproep naar uw vaste nummer of verkort intern nummer óók opnemen op uw mobiele toestel.
- Als iemand uw mobiele nummer belt, gaat naast uw mobiele toestel ook uw vaste toestel over (als u een vast toestel heeft).



Voicemail

U heeft één voicemail box voor zowel uw vaste als mobiele toestel. Er zijn twee manieren om toegang te verkrijgen tot uw voicemail berichten:

- Voicemailbox – ingesproken berichten worden opgeslagen in een voicemail-box, zodat u deze via de telefoon kunt afluisteren via 1233.
- Voicemail naar e-mail – Van elk ingesproken bericht kan een kopie worden verzonden naar een in te stellen e-mailadres, zodat u een voicemail bericht ziet binnkomen en kunt afluisteren binnen uw e-mailprogramma (op de smartphone).

Let op: Bij vast-mobiel integratie wordt voicemail gemanaged door het hosted telefonie platform. Op het moment dat vast-mobiel integratie wordt geactiveerd wordt de 'oude' voicemail box, die zich op het mobiele netwerk bevindt, vervangen door de nieuwe voicemail box op het hosted telefonie platform. De oude voicemail wordt daarbij geheel verwijderd, inclusief eventueel opgeslagen berichten. Ook de begroeting dient opnieuw ingesproken te worden.

Gespreksbediening

U kunt een groot deel van de gespreksbediening doen via de standaard telefoon app, of dialer van uw mobiele telefoon. Afhankelijk van het type toestel is het mogelijk om wachtstand, gesprek toevoegen en driegesprek te bedienen. Doorverbinden wordt door mobiele toestellen niet ondersteund. Hiervoor kan de HIPPER app gebruikt worden.

- Wachtstand – Met VAMO is het mogelijk een gesprek in de wacht te zetten, zodat u een tweede gesprek kunt opzetten. Of tussen twee gesprekken te wisselen.
- Driegesprek – Zodra u een tweede gesprek heeft opgezet, of nadat u (via wisselgesprek) een tweede oproep heeft beantwoord, is het mogelijk deze gesprekken samen te voegen tot een driegesprek.
- Doorverbinden – Doorverbinden wordt door mobiele toestellen niet ondersteund. In dat geval kan via de HIPPER App een gesprek worden doorverbonden naar bijvoorbeeld een collega.
- U kunt een gesprek 'on the fly' verplaatsen naar een ander toestel met *11. Als u bijvoorbeeld in gesprek bent op uw vaste toestel, en u toetst vervolgens *11 en 'bel' op uw mobiel, wordt het gesprek verplaatst naar uw mobiele toestel

Zakelijk of privé

U kunt per telefoonnummer uw bereikbaarheid instellen op basis van tijdschema's. Het is bijvoorbeeld mogelijk om oproepen naar het zakelijke vaste nummer alleen tijdens kantooruren aan te nemen. Buiten kantooruren kan ervoor gekozen worden oproepen naar het vaste zakelijke nummer door te schakelen naar de voicemail of te weigeren (de beller krijgt een melding dat u geen gesprekken aanneemt). Oproepen naar het mobiele nummer worden wel toegestaan. Op deze manier is het mobiele nummer altijd bereikbaar en ook te gebruiken voor privé doeleinden. Op het vaste zakelijke nummer bent u alleen bereikbaar tijdens werktijden.

Bellen bij verstoringen

Mocht er een verstoring optreden op het vaste telefonie-netwerk, dan blijft uw mobiele telefoon functioneren in zogenaamde 'survival mode'. Er wordt automatisch voorbijgegaan aan de telefooncentrale en u belt direct via het mobiele netwerk.

2.6. Fax2Email

Fax2Email biedt de mogelijkheid om inkomende faxen als e-mail te ontvangen. Een inkomend faxbericht wordt hierbij omgezet naar een Tiff-bestand. Dit bestand wordt vervolgens doorgestuurd naar een in te stellen e-mailadres. Het is ook mogelijk om een kopie te sturen naar een tweede e-mailadres.

Er kan één Fax2Email licentie worden afgenomen. Fax2Email werkt alleen voor inkomende faxen.

2.7. I AM Totaalcommunicatie

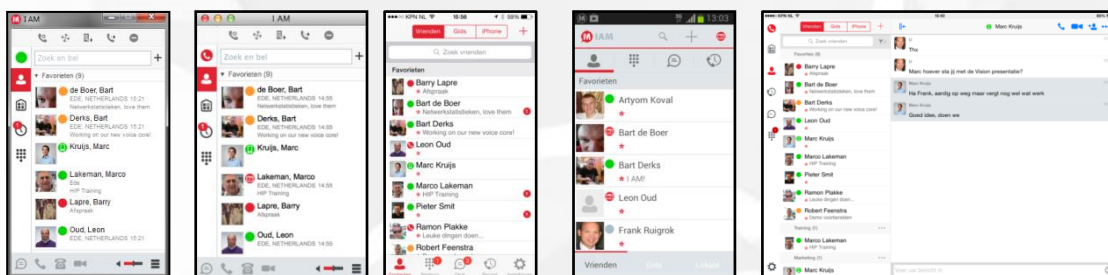
Het is mogelijk om optioneel I AM Totaalcommunicatie af te nemen. Deze optie wordt afgenomen voor alle medewerkers tegelijkertijd en kan dus niet voor afzonderlijke medewerkers worden afgenomen.

I AM Totaalcommunicatie is beschikbaarheid, chat, desktop delen, bellen en video, op PC, tablet en smartphone:

- Communiceren op de manier die u het beste uitkomt
 - chat (directe tekstberichten)
 - telefoon
 - video
- Er kan met meerdere mensen tegelijkertijd worden gecommuniceerd via
 - groep chat
 - groepspraak
- De beschikbaarheidsstatus van collega's is inzichtelijk
 - beschikbaar
 - beschikbaar op mobiel
 - bezet
 - telefonisch bezet
 - in meeting
 - afwezig
 - offline
- Eenvoudig samenwerken door het delen van de desktop
- Delen van bestanden
- Integratie met Outlook contacten en agenda
- De locatie van de collega's kan worden weergegeven

Telefooninstellingen zoals "niet storen" en nummer doorschakelen kunnen in I AM ook ingesteld worden.

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 software applicaties gebruikt worden om mee te bellen. Er is I AM software beschikbaar voor PC (Windows en Mac), smartphone (iPhone en Android) en tablet (iPad).



Windows

OSX

iPhone

Android

iPad

2.8. Desktop Integratie

Het is mogelijk om optioneel HIPINlite Desktop Integratie software af te nemen. Deze optie wordt afgenomen voor alle medewerkers tegelijkertijd en kan dus niet voor afzonderlijke medewerkers worden afgenomen.

Met Desktop Integratie verbindt de medewerker de telefoon met de Windows Desktop, zodat integratie (klik-en-bel) met een aantal applicaties mogelijk is. Er kan worden gebeld naar contacten en telefoonnummers vanuit applicaties, zoals Outlook, de internet browser. Er is een zoekoptie en nummers kunnen direct worden ingetoetst. Daarnaast is er een overzicht van recentelijk gemaakte of ontvangen oproepen.

Desktop Integratie biedt de mogelijkheid voor gespreksbediening. U kunt een telefoongesprek aannemen, doorverbinden en verbreken. En tevens is het mogelijk een gesprek uit te breiden naar een driegesprek. U bedient uw telefoontoestel via uw Windows Desktop. Desktop Integratie geeft ook het overzicht van de beschikbaarheid (belstatus) van de collega medewerkers.

De Desktop Integratie software biedt ook de mogelijkheid om instellingen van de medewerker aan te passen, zoals doorschakelen, niet storen en nummerweergave.

2.8.1. Integratie Outlook

Desktop Integratie integreert de contactpersonen uit Outlook, zodat er gezocht en eenvoudig gebeld kan worden naar deze contactpersonen. Bij een inkomende oproep wordt automatisch de naam van de contactpersoon getoond op basis van herkenning van het telefoonnummer en kan er gekozen worden het Outlook contactscherm automatisch te laten verschijnen. Indien Microsoft Lync wordt gebruikt kan indien gewenst de Lync Status op bezet worden gezet als de medewerker in gesprek is.

2.9. Telefoonnummers

HIP Express Office ondersteunt de volgende nationale en internationale telefoonnummers en blokken.

Telefoonnummer	1 nummer	10 blok	100 blok	nieuw	porteren
NL Regionaal	√	√	√	√	√
NL 085	√	√	√	√	√
NL 088			√		√
Internationaal Duitsland	√	√		√	√
Internationaal België	√	√		√	√

De beschikking van de ACM over de toewijzing van het 088-nummer dient te worden meegestuurd bij de aanvraag.

Voor internationale nummers kan er extra documentatie gevraagd worden door de instanties die de nummeraansvragen behandelen. Indien van toepassing wordt u hierover geïnformeerd door de RoutIT Supportdesk na de aanvraag.

3. Overige benodigheden

Naast de functionaliteit van de HIP Express Office hosted telefooncentrale heeft u op locatie telefoontoestellen nodig en een LAN-netwerk met een verbinding naar het VOIP platform (via publiek internet of IP-VPN) om verbinding te kunnen maken met de hosted telefooncentrale. Een met het internet verbonden Windows PC, Terminal Server of Citrix Client is nodig om gebruik te kunnen maken van de Desktop Integratie software.

3.1. Telefoontoestellen

HIP Express Office ondersteunt de volgende toestellen:

- Aastra 68xx serie
- Cisco SPA 50x, 51x, 525
- Gigaset N300, N510, N720
- Grandstream 16xx, 17xx, 21xx en 32xx series
- Panasonic KX-TGP600 & HDV x30 serie
- Polycom SoundPoint serie
- Polycom VVX serie
- Yealink T-serie (zie de HIP Interopabilitylijst voor de exacte types)

De toestellen worden aangesloten en automatisch geconfigureerd met behulp van de iPad Beheer App.

In principe is elk SIP toestel geschikt om aan te sluiten op HIP Express Office. Indien een toestel niet is opgenomen in bovenstaande lijst is het mogelijk het toestel handmatig te configureren met het in te stellen 'Generic SIP Phone' profiel. Let op: hierbij wordt geen ondersteuning geboden. Houd bij het handmatig configureren een streng security beleid in acht. RoutIT adviseert de web-interface toegang van het toestel uit te schakelen of ten minste te beveiligen met een betrouwbaar wachtwoord. Tevens dient het toestel niet vanaf het publieke internet benaderbaar te zijn.

3.2. LAN-netwerk

Uw Local Area Network dient geschikt te zijn voor het transporteren van spraak. Hieraan worden de volgende eisen gesteld:

- Minimaal Cat5 UTP-bekabeling
- 100 Mbit/s, full duplex Ethernet switches met RJ45-poorten
- Ondersteuning voor Power-over-Ethernet op de Ethernet-switchpoorten waarop IP-telefoons worden aangesloten of voldoende 230V-aansluitingen op de locaties waar de IP-toestellen worden geplaatst. Er dienen dan wel toestellen te worden aangeschaft met een 230V-voeding
- Ondersteuningsinstelling voor Quality of Services (QoS)
- Virtuele LAN (VLAN)-ondersteuning
- Gebruik van het communicatieprotocol internetprotocol (IP)
- Ondersteuning van de communicatieprotocollen SNMP, DHCP, TFTP en HTTP
- SIP ALG moet uitgeschakeld zijn. SIP ALG manipuleert het SIP verkeer en dit leidt tot niet correct functioneren van het signaleringsverkeer van de telefonie.

4. Levering en service

4.1. Levering

De licenties voor HIP Express Office kunnen via IRMA besteld worden. De levertijd voor deze licenties bedraagt maximaal twee werkdagen.

De levertijd voor nieuwe telefoonnummers bedraagt eveneens twee werkdagen, mits deze op voorraad zijn.

Bestel voor vast-mobiel integratie een mobiele abonnement uit het Zakelijke Mobiel portfolio, en voeg daar vervolgens een vast-mobiel integratie module aan toe (met alleen mobiel toestel, of met vast én mobiel toestel). Binnen dit abonnement is de vast-mobiel integratie optie te bestellen. Het Medewerker profiel voor VAMO wordt geactiveerd gelijktijdig met het abonnement (bij portering van het mobiele nummer).

4.1.1. Porteringen

Een portering is een verhuizing van een bestaand telefoonnummer van de ene naar de andere telecomprovider. RoutIT verzorgt de aanvraagprocedure van de portering en communiceert wanneer het nummer actief wordt. Bij het doorgeven van porteringen is het belangrijk dat de correcte tenaamstelling van het aansluitadres wordt doorgegeven.

Een aangevraagde porteringsorder wordt binnen 2 werkdagen ingediend bij de donor telco. De order in IRMA krijgt vervolgens de status 'Bezig met activeren' en de substatus 'Portering aangevraagd'. Ook wordt de verwachte plandatum vermeld. De donor telco heeft vervolgens officieel 4 werkdagen de tijd om het verzoek te beantwoorden. Zij kunnen het verzoek afwijzen of bevestigen. Bij een afwijzing wordt een reden opgegeven en kan de order eventueel aangepast worden.

Bij bevestiging van het verzoek krijgt de order in IRMA de sub-status 'Portering bevestigd'. De ingevulde plandatum is dan definitief.

Op de dag van portering wordt het nummer vanaf 9 uur 's morgens aan de HIP Express Office Telefooncentrale toegevoegd. Dit nummer kan dan gekoppeld worden aan de gewenste medewerker, belgroep of keuzemenu. Let op dat voor een correcte werking van de centrale onder 'Algemeen' ook het 'Bedrijfsnummer' wordt ingesteld.

Naar keuze (bij bestelling) wordt om 11:00 uur of 14:00 uur de portering daadwerkelijk uitgevoerd. De donor telco heeft vanaf dat moment 2 uur de tijd om de routing om te zetten.

Voor verdere details omtrent het porteringsproces wordt verwezen naar de Dienstbeschrijving Porteringen in de RoutIT kennisdatabase.

4.2. Configuratie

Voor de (initiële) configuratie van de telefooncentrale dienen er een aantal activiteiten te worden uitgevoerd.

- Configureren algemene instellingen
 - Toewijzen Bedrijfsnummer
 - Optioneel weergave opties wijzigen
 - Optioneel algemene instelling van de nachtschakeling
 - Optioneel instellen van tijdschema voor kantooruren
- Configureren Medewerkers
 - Instellen naam (voor display toestellen)
 - Instellen intern nummer (extensie)
 - Optioneel toewijzen direct telefoonnummer
 - Optioneel wijzigen van instellingen voor nummerweergave en wisselgesprek en nachtschakeling.
 - Optioneel instellen voicemail en inspreken begroeting
- Configureren Toestellen voor Medewerkers
 - Toestel configureren voor de medewerker (voor de configuratie van de verschillende toestellen zie kennisdatabase VoIP → VoIP Algemeen → Autoprovisioning → Handleiding autoprovisioning)
- Configureren gewenste belgroepen
 - Instellen naam (voor display toestellen)
 - Instellen intern nummer (extensie)
 - Optioneel toewijzen direct telefoonnummer
 - Medewerkers selecteren voor de groep
 - Optioneel policy wijzigen
 - Optioneel doorschakelen bij geen antwoord en nachtschakeling instellen
- Configureren gewenste keuzemenu
 - Instellen naam (voor display toestellen)
 - Instellen intern nummer (extensie)
 - Optioneel toewijzen direct telefoonnummer
 - Optioneel instellen van de nachtstand
 - Instellen Keuzemenu onder werktijd
 - Inspreken welkomsboodschap
 - Selecteren tijdschema kantooruren
 - Instellingen keuze en bijbehorende actie (bijvoorbeeld doorschakelen naar belgroep of naar medewerker)
 - Optioneel instellen Keuzemenu na werktijd
 - Inspreken welkomsboodschap
 - Selecteren tijdschema kantooruren
 - Instellingen keuze en bijbehorende actie

De configuratie kan gedaan worden met behulp van de HIP Beheer App. Vervolgens kan de gemaakte configuratie op elk gewenst moment worden aangepast.

4.2.1. HIPINlite Desktop Integratie

Als Desktop integratie is afgenomen dient de HIPINlite software geïnstalleerd te worden op de Windows Desktop van de Eindgebruiker. Hiervoor wordt verwezen naar de handleiding HIPIN in de RoutIT kennisdatabase.

4.3. Service

De HIP Express Office Telefooncentrale is uitsluitend te configureren en te beheren via de iPad middels de HIP Beheer App. Er is een webportal voor inzicht in verbruikskosten: de Billingportal.

4.3.1. HIP Beheer App

De HIP Express Office Telefooncentrale in de Cloud is te beheren vanaf uw iPad. HIP Express Office heeft de mogelijkheid de Telefooncentrale bij initiële oplevering te configureren en vervolgens operationele wijzigingen op de telefooncentrale te doen.

Voor de medewerkers kunt u de instellingen aanpassen en configureert u gemakkelijk (nieuwe) toestellen. Uw dagelijkse bezetting hebt u altijd onder controle doordat er direct medewerkers kunnen worden toegevoegd of verwijderd uit de belgroepen. Ook kunnen via de app de begroetingen voor keuzemenu en voicemail worden ingesproken en kunt u eenvoudig het keuzemenu configureren.

Telefoonnummers kunnen met behulp van de App worden toegewezen aan medewerkers, belgroepen of aan het keuzemenu. Ook kan voor iedere medewerker, belgroep en keuzemenu een intern nummer (extensie) bestaande uit 2, 3 of 4 cijfers worden toegekend voor intern bellen.

De HIP Beheer App is te vinden door op de iPad in de AppStore te zoeken naar 'HIP Beheer'. De initiële login gegevens zijn binnen IRMA beschikbaar onder de HIP Express Office Telefooncentrale order: de velden 'Gebruikersnaam' en 'Wachtwoord' onder 'Details'.

4.3.2. Billingportal

HIP Express Office biedt via een webportal inzicht in de kosten voor de Partner en Eindgebruiker. De Billingportal bevat uw factuurarchief en geeft inzicht in uw actuele verbruik. Daarnaast bevat de Billingportal ook een Telefooncentrale WebBeheer interface, waarmee, net zoals met de iPad App, de volledige telefooncentrale geconfigureerd en beheerd kan worden.

De billingportal is toegankelijk via

<https://billingportal.voipit.nl>

De CSP Partner kan vanuit de Billingportal gebruikers accounts aanmaken voor de Klant. Per gebruiker kunnen rechten worden toegekend voor toegang tot bijvoorbeeld de financiële gegevens, en/of toegang tot het wijzigen van instellingen van de telefooncentrale. Zie hiervoor de handleiding Billingportal.

4.4. Service Level Agreement

Voor HIP Express Office geldt een SLA B (Best Effort), zoals omschreven in de Service Level Agreement RoutIT VOIP. Voor een omschrijving van deze Service Level Agreement wordt verwezen naar het document 'SLA RoutIT VOIP'.



5. Tarieven, voorwaarden en wijzigingen

5.1. Tarieven

HIP Express Office biedt onbeperkt bellen naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland voor één bedrag per medewerker licentie in de maand.

5.1.1. Licenties

Voor de prijzen van de verschillende licenties en telefoonnummers wordt verwezen naar de prijslijst in IRMA.

5.1.2. Gesprekstarieven

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

Voor de actuele tarieven voor HIP wordt verwezen naar het tarievenblad "Gesprekstarieven HIP Onbeperkt Eindgebruiker" en "Gesprekstarieven HIP Onbeperkt Partner" in de RoutIT Kennisdatabase.

5.2. Aangaan, duur en beëindiging

RoutIT kan een aanvraag weigeren als RoutIT het vermoeden heeft, dan wel de indruk wordt gewekt, dat de CSP Partner en/of eindklant zal/zullen handelen in strijd met het bepaalde in artikel 0 van deze dienstbeschrijving.

HIP Express Office wordt aangegaan voor een minimumduur van één (1) maand. De opzegtermijn is één (1) maand.

Het abonnement HIP Express Office eindigt in ieder geval als, en met ingang van de datum waarop, RoutIT stopt met het leveren van HIP Express Office.

5.3. Gebruik

Het is de CSP Partner niet toegestaan om HIP Express Office te gebruiken in een situatie waarin naar redelijkheid kan worden verwacht dat er sprake zal zijn van gebruik in strijd met het bepaalde in artikel 5.4 van deze dienstbeschrijving.

5.4. Fair use policy

De CSP Partner is ermee bekend dat de capaciteit van het netwerk niet onbeperkt is, waardoor overmatig gebruik door de CSP Partner en/of eindklant van HIP Express Office overbelasting van het netwerk en hinder bij andere gebruikers tot gevolg kan hebben. De CSP Partner en/of eindklant mag daarom niet dusdanig overmatig gebruik maken van, of verkeer genereren op het netwerk, dat dit andere gebruikers van het netwerk hindert of het netwerk overbelast. De diensten zijn voor normaal gebruik. Ieder ander gebruik zoals gebruik van langdurig openstaan van een verbinding (bijvoorbeeld voor gebruik als babyfoon); gebruik voor commerciële doelen zoals doorverkoop van de dienst; gebruik door derden is niet toegestaan.

Als een situatie van overmatig gebruik zich voordoet, informeert RoutIT de CSP Partner over zijn overtreding van deze bepaling en maakt de CSP Partner en/of eindklant hieraan onmiddellijk een einde. Als de CSP Partner en/of eindklant niet aan deze verplichting voldoet, kan RoutIT maatregelen nemen, zonder ingebrekestelling. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het, al dan niet tijdelijk, met onmiddellijke ingang beperken van de toegang tot, dan wel het opschorten, beperken of beëindigen van de levering van HIP Express Office en het abonnement HIP Express Office. Met terugwerkende kracht worden de additioneel gemaakte gesprekskosten tegen de reguliere RoutIT tarieven in rekening gebracht.

5.5. Excessief gebruik

De CSP Partner en/of eindklant zal/zullen geen excessief gebruikmaken van HIP Express Office. Van excessief gebruik is sprake als de CSP Partner en/of eindklant over een periode van drie of meer maanden meer minuten gebeld heeft/hebben dan driemaal het gemiddelde van alle HIP Express Office klanten in diezelfde periode. Als zich een dergelijke situatie voordoet, informeert RoutIT de CSP Partner over zijn overtreding van deze bepaling en maakt de CSP Partner en/of eindklant hieraan onmiddellijk een einde. Als de CSP Partner en/of eindklant niet aan deze verplichting voldoet, kan RoutIT maatregelen nemen, zonder ingebrekestelling. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het, al dan niet tijdelijk, met onmiddellijke ingang beperken van de toegang tot, dan wel het opschorten, beperken of beëindigen van de levering van HIP Express Office, het abonnement HIP Express Office beëindigen en met terugwerkende kracht de additioneel gemaakte gesprekskosten tegen de reguliere RoutIT tarieven in rekening te brengen.

5.6. Misbruik

Indien RoutIT het vermoeden, gebruik in strijd met de wet of algemeen aanvaarde normen, heeft dat er misbruik wordt gemaakt van HIP Express Office, heeft RoutIT het recht, ook voordat RoutIT de CSP Partner daarvan in kennisstelt, de levering van HIP Express Office met onmiddellijke ingang op te schorten, te beperken dan wel te beëindigen, het abonnement HIP Express Office te beëindigen en met terugwerkende kracht de additioneel gemaakte gesprekskosten tegen de reguliere RoutIT tarieven in rekening te brengen. Van misbruik is in ieder geval sprake in het geval van het onevenredig veel genereren van verkeer van/naar een aansluiting van een andere provider dan RoutIT.

De beoordeling of er sprake is van overlast, excessief gebruik of misbruik is geheel aan RoutIT. Bij die beoordeling zal RoutIT de gemiddelde CSP Partner als uitgangspunt nemen.

RoutIT is niet aansprakelijk voor de schade die de CSP Partner en/of eindklant lijdt als gevolg van de door RoutIT te nemen maatregelen als bedoeld in dit artikel en RoutIT is niet verplicht de CSP Partner en/of eindklant enige kosten te vergoeden. De in dit artikel beschreven maatregelen, laat de overige rechten, waaronder het verhalen van de geleden schade, van RoutIT onverlet.

6. Bijlage: Functie codes

Via functie codes (feature access code) heeft u de toegang tot bepaalde functies. In de onderstaande lijst zijn de functies met bijbehorende code opgenomen.

Functie	Code
Privénummer afwijzing activeren	*77
Privénummer afwijzing uitzetten	*87
Doorschakelen, altijd, activeren	*72
Doorschakelen, altijd, uitzetten	*73
Doorschakelen, altijd, status opvragen	*21*
Doorschakelen naar voicemail, altijd, activeren	*21
Doorschakelen naar voicemail, altijd, uitzetten	#21
Doorschakelen, bij bezet, activeren	*90
Doorschakelen, bij bezet, uitzetten	*91
Doorschakelen, bij bezet, status opvragen	*67*
Doorschakelen naar voicemail, bij bezet, activeren	*40
Doorschakelen naar voicemail, bij bezet, uitzetten	#40
Doorschakelen, geen antwoord, activeren	*92
Doorschakelen, geen antwoord, uitzetten	*93
Doorschakelen, geen antwoord, status opvragen	*61*
Doorschakelen naar voicemail, geen antwoord, activeren	*41
Doorschakelen naar voicemail, geen antwoord, uitzetten	#41
Doorschakelen indien niet bereikbaar activeren	*94
Doorschakelen indien niet bereikbaar uitzetten	*95
Nummerweergave uitzetten voor komend gesprek	*67
Nummerweergave uitzetten	*31
Nummerweergave aanzetten	#31
Nummerweergave aanzetten voor komend gesprek	*65
Gesprek in groep overnemen	*11
Laatste nummer terugbellen, druk 1 nadat het nummer is opgezegd om terug te bellen	*69
Laatste inkomende nummer wissen	#92#
Wisselgesprek activeren	*43
Wisselgesprek uitzetten	#43
Wisselgesprek tijdelijk uitzetten voor komend gesprek	*70
Voicemail indicator wissen	*99
Direct doorschakelen naar voicemail	*55
Niet storen aanzetten (telefoon gaat niet over)	*78
Niet storen uitzetten (telefoon gaat weer over)	*79
Gesprek in de wacht zetten met de flash toets voor komend gesprek aanzetten	*22
Laatste nummer herhalen	*66
Bepaal het aantal keer dat een telefoon overgaat voordat er wordt doorgeschakeld. Druk na de code op het gewenste cijfer (1-9)	*610
Toegang tot voice portal	*62 of 1233
Directe toegang tot de voicemail (binnen de Voice portal)	*86
Gesprek van ander toestel overnemen binnen 'call pickup' groep	*98