

Algemene dienstbeschrijving KPN ÉÉN

Via Excellence Business partners van KPN

Versie : 1.2
Datum : 1 december 2017





Inhoud

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

1 Dit is KPN ÉÉN

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

Het aantal mogelijkheden voor interactie en communicatie groeit: chat, videoconferencing, vaste en mobiele telefonie of online samenwerking. Bovendien vloeien communicatiekanalen steeds meer in elkaar over. Denk aan een videoconferentie waarin deelnemers direct online wijzigingen in gedeelde documenten bespreken en doorvoeren. Of aan een telefonisch overleg waar een andere collega bij nodig is. Op het scherm is beschikbaarheid van de collega direct duidelijk af te lezen en kan hij met één klik ook deelnemen aan het gesprek.

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

Deze oplossing is geschikt voor bedrijven van 1 tot 150 medewerkers. KPN ÉÉN is een integrale oplossing voor uw ICT-omgeving. Een oplossing die bovendien makkelijk schaalbaar en centraal beheersbaar is tegen een vast maandelijks bedrag.

Beter bereikbaar

Dankzij de telefooncentrale in de cloud optimaliseert u gemakkelijk zelf uw bereikbaarheid voor uw bedrijf en medewerkers. U bent dankzij vast en mobiel integratie beter bereikbaar voor uw klanten, zowel op als buiten kantoor. Uw telefooninstellingen wijzigt u gemakkelijk zelf via uw pc of de Zapper-app op uw smartphone.

Optimale samenwerking

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

Flexibele oplossing

U kunt eenvoudig het aantal gebruikers verhogen of verlagen. Zo blijven communicatie- en samenwerkingsfaciliteiten flexibel en betaalt u alleen voor de faciliteiten die u daadwerkelijk gebruikt.

Klaar voor de toekomst

Het platform van KPN ÉÉN wordt continu geüpdatet en wij voegen regelmatig nieuwe functionaliteiten toe. Zo maakt u altijd gebruik van de nieuwste software voor uw telefooncentrale.

Totaalcommunicatie

KPN ÉÉN maakt het mogelijk om naar eigen wens één of meerdere modules uit de dienst af te nemen. Dit geeft u de flexibiliteit om uw ideale communicatiepakket samen te stellen. Waar u ook voor kiest, u kunt altijd rekenen op de beloftes van KPN ÉÉN: één contract, één vaste prijs, één telefoonnummer, één voicemail, één factuur en één aanspreekpunt.

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

De modules zijn:

Vast Internet

Alle Internetdiensten binnen KPN ÉÉN worden u aangeboden via het betrouwbare zakelijke internet van KPN.

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

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

Vast bellen

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

Mobiel bellen en internet

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

Met vast-mobiel integratie maakt uw mobiele telefoon onderdeel uit van de telefooncentrale. Hierdoor kunt u het vaste nummer koppelen aan het mobiele nummer en uw bereikbaarheid verhogen.

Office 365

Met Office 365 krijgen uw medewerkers de beschikking over online software van Microsoft. Met toepassingen als Sharepoint, Office en Exchange werkt u nog efficiënter. Met Office 365 investeert u voor deze toepassingen niet meer in een eigen server.

2 Duidelijke afspraken

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

Bestellen

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

Installatie

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

Service

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

Wijzigingen

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

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

- Standaard softwarematige wijziging zonder extra licenties en/of hardware: volgende werkdag
 - Bijvoorbeeld: het verwijderen van een gebruikersprofiel
- Standaard softwarematige wijziging met extra licenties, zonder hardware: 2 werkdagen
 - Bijvoorbeeld: het toevoegen van een gebruikersprofiel
- Standaard softwarematige wijziging 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 IP-toestel

Opzeggen

De looptijd van KPN ÉÉN is afhankelijk van de door u gekozen contractduur. Beëindiging van de overeenkomst dient te gebeuren, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het einde van de contractduur of de verlengingsperiode. Na afloop van de contractduur kunt 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 ÉÉN meeverhuizen naar een ander adres. De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangen uiteraard af van de beschikbaarheid op de nieuwe locatie. Indien u in hetzelfde netnummergebied blijft, kunt u uw telefoonnummer(s) meeverhuizen. Anders krijgt u nieuwe nummers. Als u een statutaire vestiging houdt in het oude netnummergebied, kunt u uw telefoonnummer(s) wel meeverhuizen. Wij brengen u kosten voor de verhuizing in rekening. De Business Servicedesk adviseert u graag en stuurt u een offerte.

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

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

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

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

Overzetten van bestaande producten

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

Contractovername

Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere contractant. Dit kan alleen als 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.

Facturatie

U ontvangt de KPN ÉÉN-factuur vanuit KPN via uw Excellence business partner van KPN. Hij stelt voor u één gezamenlijke factuur op waarop zowel de KPN ÉÉN factuur vanuit KPN als de diensten vanuit de Excellence business partner staan. Hiervoor geldt dat uw Excellence business partner voor KPN een “kassiersdienst” vervult. Dit houdt in dat uw Excellence business partner bij u het factuurbedrag (incl. btw) vanuit de KPN ÉÉN factuur incasseert en volledig afdraagt aan KPN.

Hiermee hoeft u alleen de gezamenlijke factuur van de Excellence business partner te betalen en géén betaling aan KPN.

KPN is genoodzaakt tot deze wijze van factureren door de fiscale wetgeving in Nederland. Deze wetgeving schrijft namelijk voor dat alleen diegene die het product maakt of de dienst levert een factuur mag uitreiken en daarover ook de btw afdraagt. Voor het KPN-deel zoals op de KPN ÉÉN klantovereenkomst is overeengekomen, is KPN degene die de dienst levert. Voor de aanvullende diensten, installatiewerkzaamheden, beheerdiensten, service diensten en ook hardware welke vanuit uw Excellence business partner worden geleverd, is het alleen uw Excellence business partner die een factuur mag uitreiken.

Om het voor u eenvoudiger te maken en alles op 1 factuur te ontvangen, kiest KPN ervoor om de KPN facturen door de Excellence business partner te laten integreren tot één gezamenlijke factuur binnen de mogelijkheden die er zijn vanuit fiscale wetgevingsvereisten.

Voor uw financiële administratie dient u de btw bedragen van zowel de originele KPN ÉÉN factuur als de btw specificaties op de gezamenlijke factuur van uw Excellence business partner te verwerken. Uw Excellence business partner mag ten behoeve van de verduidelijking voor u het btw bedrag uit de KPN ÉÉN factuur als toelichting op haar factuur zetten. Let wel: dit is alleen als toelichting toegestaan, daar er geen sprake is van btw verlegging.

Hoewel er sprake is van twee inkoopfacturen (als gevolg van twee overeenkomsten) is het vanuit btw optiek niet bezwaarlijk als de volledige gezamenlijke factuur (inclusief KPN deel) op crediteur Excellence business partner wordt geboekt, mits de KPN factuur beschikbaar is en de methodiek transparant.

Mocht u nog verdere vragen hebben over de facturatie, dan kunt u terecht bij uw Excellence business partner van KPN. Ook kunt u terecht op kpn.com/zakelijkefactuur

3 Tarieven en voorwaarden

Kijk voor de actuele gesprekstarieven van KPN ÉÉN op:

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

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

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

Deze voorwaarden zijn te vinden op kpn.com/allevoorwaarden

4 Over ons

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

KPN voorziet in de groeiende vraag naar communicatie, mobiliteit en interactie met een breed portfolio aan diensten. KPN ÉÉN is hier een belangrijk voorbeeld van: hiermee bieden we bedrijven van 1 tot 150 medewerkers een integrale oplossing voor hun ICT-omgeving. Een oplossing die bovendien makkelijk schaalbaar is en centraal beheersbaar tegen een voorspelbaar maandelijks bedrag.

Meer informatie

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