

# Dienstbeschrijving ONE Mobile 4.0

5 oktober 2020



# Inhoudsopgave

1	ONE MOBILE 4.0.....	3
1.1	Algemene beschrijving .....	3
1.2	Onderdelen en onderlinge relatie .....	3
2	ONDERDELEN VAN ONE MOBILE 4.0.....	4
2.1	ONE Mobile 4.0 voice & data .....	4
2.2	Worry Free upgrades voor ONE Mobile 4.0 voice & data Abonnement .....	6
2.3	ONE Mobile 4.0 data only.....	7
2.4	Worry Free upgrades voor ONE Mobile 4.0 data only Abonnement.....	7
2.5	Netwerksnelheden.....	7
2.6	World upgrades .....	8
2.7	Basic VPN.....	9
2.8	Voicemail.....	9
2.9	Roaming en Data roaming limiet.....	9
2.10	SIM .....	9
2.11	My Vodafone .....	10
2.12	Helpdesk.....	10
3	STANDAARD WIJZIGINGSVERZOEKEN .....	11
4	SERVICE LEVELS.....	12
4.1	Doel.....	12
4.2	Inhoud.....	12
4.2.1	Aanspreekpunt .....	12
4.2.2	Projecten en activiteiten van de Klant .....	12
4.3	Service levels.....	12
4.3.1	Classificatie van Incidenten .....	13
4.3.2	Service Levels voor beschikbaarheid.....	13
4.3.3	Overige dienstspecifieke Service Levels in Nederland.....	14
5	AANVULLINGEN OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN .....	15
5.1	Gebruik Dienst, toegangscodes, en SIM's.....	15
5.2	Andere aanbieder/netwerk derden.....	15
5.3	Nummer en nummerbehoud.....	16
5.4	Roaming .....	16



# 1 ONE MOBILE 4.0

## 1.1 Algemene beschrijving

ONE Mobile 4.0 is een zakelijke mobiele Dienst waarmee de Klant mobiel kan bellen, gebeld kan worden en mobiel data kan gebruiken. ONE Mobile 4.0 geeft de Klant de mogelijkheid om binnen de Europese Unie gebruik te maken van Worry Free bellen, sms'en en gebruik te maken van individuele databundels op Eindgebruikersniveau.

## 1.2 Onderdelen en onderlinge relatie

Hieronder staat beschreven of de onderdelen een standaard onderdeel van ONE Mobile 4.0 zijn of dat deze optioneel zijn.

Naam onderdelen	Standaard of Optioneel
ONE Mobile 4.0 voice & data en/ of ONE Mobile 4.0 data only	Standaard
World daily upgrade Voice	Standaard
World daily upgrade Data only	Standaard
Voicemail	Standaard (ONE Mobile 4.0 voice & data)
Roaming/ Roaming en Data roaming limiet	Standaard
SIM	Standaard
My Vodafone	Standaard
Helpdesk	Standaard
World permanent upgrade Voice	Optioneel
Worry Free upgrade	Optioneel
Basic VPN	Optioneel

ONE Mobile 4.0 bestaat in de basis uit twee (2) onderdelen (type Abonnement). Afhankelijk van het type Eindgebruiker wordt een type Abonnement gekozen. Zo is er een ONE Mobile 4.0 voice & data Abonnement voor Eindgebruikers met een smartphones en is er een ONE Mobile 4.0 data only Abonnement voor Eindgebruikers met een tablet of laptop. Alle twee (2) de abonnementsvormen kunnen uitgebreid worden met optionele onderdelen.



## 2 ONDERDELEN VAN ONE MOBILE 4.0

De onderdelen van ONE Mobile 4.0 worden in onderstaande paragrafen in detail beschreven. ONE Mobile 4.0 onderscheidt zich primair twee (2) onderdelen (type Abonnement). Er is een Abonnement welke toegespitst is op gebruik in smartphones en er is een Abonnement welke toegespitst is voor gebruik in tablets en laptops.

### 2.1 ONE Mobile 4.0 voice & data

Het ONE Mobile 4.0 voice & data Abonnement is het basis Abonnement voor gebruik in smartphones. Dit Abonnement is voorzien van standaard functionaliteiten voor spraak- en datagebruik (bellen, sms'en en internetten) en kan met of zonder databundel afgenomen worden. Het Abonnement is standaard te gebruiken in Nederland en het buitenland.

Het verbruik wordt in rekening gebracht tegen de daarvoor van toepassing zijnde verbruikstarieven zoals vermeld in de ONE Mobile 4.0 tariefblad.

Alle tarieven, inclusief het bellen naar de niet genoemde landen, betaal- en servicenummers en World zone, de maandelijkse abonnementskosten, verbruikstarieven, zonering en de voorwaarden staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde ONE Mobile 4.0 tariefblad.

Leverancier levert de volgende beltechnieken waarvan de Klant gebruik kan maken:

Techniek	Omschrijving
Circuit switch bellen	Bellen over het 2G Network
4G bellen	Bellen over het 4G Network. Tijdens het bellen blijft data beschikbaar voor gebruik via het 4G Network. Zie <a href="https://www.vodafone.nl/zakelijk/4gbellen/">https://www.vodafone.nl/zakelijk/4gbellen/</a> voor de toestellen welke ondersteund worden voor 4G bellen.
WiFi bellen	Indien het Network geen bereik heeft, maar er wel een WiFi netwerk beschikbaar is, kan gebeld worden over een WiFi netwerk. Zie <a href="https://www.vodafone.nl/zakelijk/4gbellen/">https://www.vodafone.nl/zakelijk/4gbellen/</a> voor de toestellen die ondersteund worden voor WiFi bellen.

Er zijn verschillende standaard functionaliteiten beschikbaar in Nederland (zie onderstaande tabel). Beschikbaarheid van deze standaard functionaliteiten in Nederland en in het buitenland is afhankelijk van de lokale provider en het toestel.

Standaard functies	Toelichting
Nummerweergave	Het telefoonnummer wordt standaard meegezonden zodat de ontvanger kan zien wie er belt. Veel standaard mobiele telefoontoestellen ondersteunen nummerweergave en hebben de bediening opgenomen in het toestelmenu. Per telefoontoestel of platform kan de naamgeving van nummerweergave anders zijn. In de handleiding van het telefoontoestel of het platform staat of deze faciliteit wordt ondersteund en hoe deze via het menu is te bedienen. Eventueel kan de nummerweergave ook via cijfer-toetsen en de zendtoets (veelal de groene toets) bediend worden. Nummerweergave aan- of uitzetten: Altijd: Bel (0)1333 (alleen in Nederland), optie 1 Eenmalig:



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wel meezenden: *31# nummer</li> <li>• Niet meezenden: #31# nummer</li> </ul>
Doorverbinden (doorschakelen / Explicit Call Transfer)	<p>Explicit Call Transfer (ECT) oftewel doorverbinden geeft de Klant de mogelijkheid om een oproep door te verbinden naar een andere Eindgebruiker.</p> <p>Er zijn twee vormen van ECT:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) De meest gebruikte vorm is wanneer beller A een gesprek opzet met beller B en dat beller B het gesprek doorverbindt naar beller C. Vervolgens continueert het gesprek tussen beller A en C, en beller B verlaat het gesprek.</li> <li>2) Een andere vorm van ECT is wanneer beller A een gesprek opzet met beller B. Beller A gaat vervolgens een oproep naar C toevoegen. Vervolgens continueert het gesprek tussen beller B en C, en beller A verlaat het gesprek</li> </ol> <p>Eventueel kan doorverbinden ook via cijfertoetsen en de zendtoets (veelal de groene toets) bediend worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirect doorschakelen bij geen gehoor Aanzetten: **61*gewenst nummer# Uitzetten: ##61# Status: *#61#</li> <li>• Indirect doorschakelen bij in gesprek Aanzetten: **67*gewenst nummer# Uitzetten: ##67# Status: *#67#</li> <li>• Indirect doorschakelen bij niet bereikbaar Aanzetten: **62*gewenst nummer# Uitzetten: ##62# Status: *#62#</li> <li>• Direct doorschakelen Aanzetten: **21*gewenst nummer# Uitzetten: ##21# Status: *#21#</li> </ul> <p>Alle doorschakelingen uitzetten: ##002#</p> <p>ECT werkt op het 2G en 4G Netwerk van Leverancier. In de praktijk gelden er een aantal beperkingen in het gebruik:</p> <p><b>ECT op 4G</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op 4G heeft ECT een toestelafhankelijkheid. Toestelleveranciers bepalen of een toestel ECT geschikt is. Er zijn momenteel geen ECT geschikte toestellen op de markt die ECT op 4G ondersteunen. Indien één van de gesprekpartijen in een 4G ECT-oproep geen ECT geschikt toestel heeft, dan zal de ECT functionaliteit niet werken.</li> <li>• De Klant kan alleen gebruikmaken van ECT in combinatie met de dienst Basic VPN met of zonder PBX-integratie.</li> </ul> <p><b>ECT op 2G</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ECT op 2G dient geactiveerd te worden door de klantenservice van de Leverancier op verzoek van de Klant.</li> </ul>
Groepsgesprek (Conference Call)	<p>Met groepsgesprek kunnen maximaal vijf (5) inkomende of uitgaande oproepen van een Eindgebruiker met elkaar gekoppeld worden. De Klant kan voor iedere Eindgebruiker beperkingen aanbrengen dan wel uitzetten. De meeste mobiele telefoontoestellen ondersteunen groepsgesprek en hebben de bediening opgenomen in het toestelmenu. Per toestel of platform kan de naamgeving van groepsgesprek anders zijn. In de handleiding van het telefoontoestel staat of groepsgesprek wordt ondersteund en hoe deze via het menu is te bedienen. Als er een groepsgesprek is opgezet kan iedere Eindgebruiker die dat groepsgesprek heeft opgezet tijdens het gesprek gebruik maken van ruggespraak. Met ruggespraak is het voor die Eindgebruiker mogelijk om apart met één</p>



	deelnemer aan een groepsgesprek een gesprek te hebben, zonder dat de andere deelnemers aan het groepsgesprek, dat gesprek kunnen meeluisteren.
Wisselgesprek	<p>Met wisselgesprek kan de Eindgebruiker nieuwe binnenkomende oproepen horen en beantwoorden terwijl een gesprek gaande is. De meeste mobiele telefoontoestellen ondersteunen wisselgesprek en hebben de bediening opgenomen in het toestelmenu. Per toestel of platform kan de naamgeving van de faciliteit anders zijn. In de handleiding van het telefoontoestel staat of het toestel wisselgesprek ondersteund en hoe deze via het menu is te bedienen.</p> <p>Eventueel kan wisselgesprek ook via cijfertoetsen en de zendtoets (veelal de groene toets) bediend worden.</p> <p>Niet ieder toestel kan de netwerkcodes op de juiste wijze vertalen. Daarom kan de Eindgebruiker het wisselgesprek bij voorkeur via de toestelinstellingen activeren of deactiveren.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanzetten = *43#</li> <li>• Uitzetten = #43#</li> </ul>

## 2.2 Worry Free upgrades voor ONE Mobile 4.0 voice & data Abonnement

Het ONE Mobile 4.0 voice & data Abonnement kan optioneel uitgebreid worden met een Worry Free upgrade. Alle beschikbare Worry Free upgrades voor het ONE Mobile 4.0 voice & data Abonnement zijn standaard voorzien van Worry Free bellen en sms'en in, van en naar alle EU-landen zoals opgenomen in de EU-zone. Daarnaast heeft iedere Worry Free upgrade een individuele EU-databundel, deze databundel kan niet gedeeld worden met andere databundels.

Met Worry Free betaalt dat de Klant een vast tarief per maand voor het verbruik. De voorwaarden waaronder gebruik gemaakt kan worden van Worry Free en de fair-use policy staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde ONE Mobile 4.0 tariefblad.

Een Worry Free upgrade wordt afgenomen voor de volledige looptijd van de Overeenkomst. Als een Worry Free upgrade gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt afgenomen door de Klant, is de Worry Free upgrade voor de gehele resterende looptijd van de Overeenkomst. Tussentijdse aanpassing is slechts mogelijk voor meer datategoed. Dat hogere datategoed geldt vervolgens voor de volledige resterende looptijd van de Overeenkomst. Het is niet mogelijk om tussentijds over te stappen naar een versie met minder datategoed.

### Worry Free keuzemogelijkheden;

- 2 GB EU & Worry Free EU calling;
- 7 GB EU & Worry Free EU calling;
- 21 GB EU & Worry Free EU calling;
- Worry Free GB EU & Worry Free EU calling.

Alle tarieven, inclusief het bellen naar de niet genoemde landen, betaal- en servicenummers en World zone, de maandelijkse abonnementskosten, verbruikstarieven, zonering en de voorwaarden staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde ONE Mobile 4.0 tariefblad.



## 2.3 ONE Mobile 4.0 data only

Het ONE Mobile 4.0 data only Abonnement is het basis Abonnement voor gebruik in tablets en laptops. Dit Abonnement is voorzien van standaard functionaliteiten voor datagebruik (internetten) en kan met of zonder databundel afgenomen worden.

Het verbruik wordt in rekening gebracht tegen de daarvoor van toepassing zijnde verbruikstarieven zoals vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde ONE Mobile 4.0 tariefblad. Alle tarieven, zoals de maandelijkse abonnementskosten, verbruikstarieven, zonerings- en de voorwaarden, staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde ONE Mobile 4.0 tariefblad.

## 2.4 Worry Free upgrades voor ONE Mobile 4.0 data only Abonnement

Het ONE Mobile 4.0 data only Abonnement kan optioneel uitgebreid worden met een Worry Free upgrade. Alle beschikbare Worry Free upgrades zijn individuele EU-databundels, het datategoed kan niet gedeeld worden met andere databundels.

Met Worry Free betaalt de Klant een vast tarief per maand voor het verbruik. De voorwaarden waaronder gebruik gemaakt kan worden van Worry Free en de fair-use policy staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde ONE Mobile 4.0 tariefblad.

Worry Free wordt afgenomen voor de volledige looptijd van de Overeenkomst. Als een Worry Free upgrade gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt afgenomen door de Klant, is de Worry Free upgrade voor de gehele resterende looptijd van de Overeenkomst. Tussentijdse aanpassing is slechts mogelijk voor meer datategoed (upgrade). Dat hogere datategoed geldt vervolgens voor de volledige resterende looptijd van de Overeenkomst. Het is niet mogelijk om tussentijds over te stappen naar een versie met minder datategoed.

### Worry Free keuze mogelijkheden;

- 2GB EU databundel;
- 7GB EU databundel;
- 21GB EU databundel;
- Worry Free GB EU & Worry Free EU calling

Alle tarieven, inclusief het bellen naar de niet genoemde landen, betaal- en servicenummers en World zone, de maandelijkse abonnementskosten, verbruikstarieven, zonerings- en de voorwaarden staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde ONE Mobile 4.0 tariefblad.

## 2.5 Netwerksnelheden

Beide ONE Mobile 4.0 Abonnementen zijn voorzien van standaard functionaliteiten voor datagebruik (internetten). Met de Abonnementen is het Vodafone 2G,4G en 5G netwerk toegankelijk.



Hieronder staan de maximum snelheden vermeld:

Techniek	Download	Upload
2G	384 kbps	60 kbps
4G/5G	1000 Mbps	100 Mbps

Genoemde snelheden zijn de maximale download- en uploadsnelheid. De werkelijke snelheid is afhankelijk van diverse omstandigheden zoals het toestel, de netwerkdekking en netwerkbelasting.

Zodra de SIM-kaart is geplaatst, kan de Eindgebruiker van data gebruikmaken met het apparaat. Als dit niet het geval is, kan het apparaat handmatig ingesteld worden voor internet door de volgende APN in te stellen: live.vodafone.com. In de gebruikershandleiding van het apparaat staat waar de APN ingesteld kan worden.

## 2.6 World upgrades

De Worry Free upgrades voor het ONE Mobile 4.0 voice & data en data only Abonnement zijn standaard voorzien van een Daily World upgrade. Deze Daily World upgrade zal actief worden op het moment dat een Eindgebruiker verbruik genereert in één (1) van de landen die onderdeel zijn van de World zone.

De World Daily upgrade bij de ONE Mobile 4.0 voice & data upgrades kan optioneel ingewisseld worden voor een permanente World upgrade.

Kenmerken en voorwaarden van de World upgrades;

- **World daily upgrade Voice:** Deze optie staat standaard aan bij de Worry Free upgrades voor het ONE Mobile 4.0 voice & data Abonnement en is geldig voor 24 uur vanaf het moment dat de Eindgebruiker in de World zone voor het eerst gebruik maakt van het Abonnement. Indien datategoed al volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.
- **World daily upgrade Data only:** Deze optie staat standaard aan bij de Worry Free upgrades voor het ONE Mobile 4.0 data only Abonnement en is geldig voor 24 uur vanaf het moment dat met het apparaat in de World zone voor het eerst data wordt gebruikt. Indien datategoed al volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.
- **World permanent upgrade Voice:** Deze upgrade is alleen beschikbaar voor het ONE Mobile 4.0 voice & data Abonnement. Dit is een optionele upgrade die gedurende de hele duur van de Overeenkomst geldt voor een Eindgebruiker. Hierbij is bellen vanuit de EU naar World (IDD) inbegrepen. Indien datategoed volledig gebruikt is bij moment van activatie gelden de EU buiten bundel tarieven.

Indien de Klant geen gebruik wil maken van bovengenoemde roaming opties kan de beheerder de upgrades uitzetten via My Vodafone. In dit geval gelden de reguliere World Pay As You Use (PAYU) tarieven. Een overzicht van de landen die behoren tot World zone staan in het Tariefblad.

Alle tarieven, inclusief de tarieven voor het bellen naar de niet genoemde landen en de Uitzonderingslanden, het bellen naar betaal- en servicenummers staan vermeld in het op de Overeenkomst van toepassing zijnde ONE Mobile 4.0 tariefblad.





## 2.7 Basic VPN

ONE Mobile 4.0 voice & data is uit te breiden met een Basic VPN. Dit biedt de Klant de mogelijkheid om gebruik te maken van specifieke VPN functionaliteiten. Via My Vodafone heeft de Klant zelf de mogelijkheid om de Basic VPN functionaliteiten te activeren en in te stellen.

VPN functionaliteiten zijn:

- Nummerplan inclusief verkort kiezen;
- Verkeersklassen;
- Huntgroepen.

## 2.8 Voicemail

Voicemail is standaard beschikbaar binnen ONE Mobile Voice. De voicemaildienst omvat een aantal faciliteiten en instellingen die middels het voicemailmenu aan te passen of te gebruiken zijn. De faciliteiten zijn onder andere het aan-/uitzetten van de voicemail, afluisteren ingesproken berichten, opnemen van de verschillende welkomstboodschappen, notificatie van berichten en het instellen van de rinkeltijd. Op verzoek van de Klant verstrekt de Leverancier een Voicemail handleiding beschikbaar.

## 2.9 Roaming en Data roaming limiet

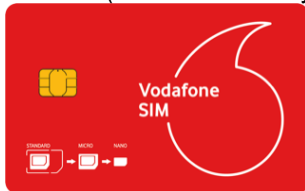
Met ONE Mobile 4.0 voice & data kan standaard gebruikt worden in het buitenland voor bellen, sms'en, en data verbruik. In het buitenland wordt gebruik gemaakt van andere netwerken of netwerken van partners van Leverancier.

Datalimiet is geïntroduceerd om Klanten te beschermen tegen onverwacht hoge rekeningen door data verbruik in het buitenland. Het standaardbedrag waarop Klanten worden geblokkeerd voor data verbruik in het buitenland (zowel binnen de EU, rest van de wereld en uitzonderingslanden) € 50,00 exclusief BTW. Klanten hebben de mogelijkheid om de limiet bedrag naar boven bij te stellen (limiet mogelijkheden: € 50, €75, €100, €150, €200, €250, €300, €500, €750 en €1.000) of de limiet volledig te verwijderen. Het verwijderen of wijzigen vindt plaats via My Vodafone door de Klant of via de helpdesk.

In het geval 80% en 100% van het ingestelde limiet is gebruikt, wordt de Klant op de hoogte gebracht per sms.

## 2.10 SIM

Een SIM (Subscriber Identity Module) is nodig om verbinding te kunnen maken met het Network.



Leverancier maakt standaard gebruik van de 3-in-1 SIM (normaal, micro en nano).

Met de duo SIM is het mogelijk om twee (2) SIM's met hetzelfde mobiele nummer te gebruiken op twee (2) verschillende smartphones. Er hoeft dan niet van SIM gewisseld te worden. Er kan maar één (1)



smartphone tegelijk gebruikt worden. Als ze allebei aanstaan, is het niet duidelijk welke zal overgaan bij het ontvangen van een oproep.

De kosten voor deblokking en/of het verstrekken van een nieuwe SIM zijn door Klant verschuldigd. Gedurende de termijn van de blokkade blijft Klant verplicht tot betaling van alle vaste periodieke kosten en toeslagen.

## 2.11 My Vodafone

De Klant krijgt via het online portal My Vodafone toegang tot een eigen zakelijke omgeving. Via My Vodafone heeft de Klant inzage in alle Producten en Diensten die worden afgenomen en de gebruikerslijsten, maar ook diverse selfservicemogelijkheden. Zo hoeft de Klant niet voor elke vraag contact op te nemen met de klantenservice. My Vodafone bestaat uit drie onderdelen: de beheerdersportal, de webportal voor Eindgebruikers en de My Vodafone-app. Mogelijkheden binnen My Vodafone zijn o.a.:

- Overzicht van Producten, Diensten en Eindgebruikers;
- Beheer van telefoonnummers en contacten binnen de organisatie;
- Instellen van groepbundels;
- Bestellen van nieuwe Diensten binnen de Overeenkomst;
- Inzicht in verbruik door middel van realtime inzicht en analysetools;
- Direct betalen van rekeningen.

In de My Vodafone handleiding op My Vodafone wordt uitgelegd hoe bovenstaande zaken werken.

## 2.12 Helpdesk

- Chat – via My Vodafone
- Email: [esc.nl@vodafoneziggo.com](mailto:esc.nl@vodafoneziggo.com) – de Klant ontvangt een reactie binnen maximaal 5 werkdagen
- Telefoonnummer voor alleen telecombeheerders van de Klant. De helpdesk is bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 18:00. Per sector zijn er specifieke telefoonnummers beschikbaar:
  - Healthcare: 088-7120020
  - Enterprise & Hospitality: 088-7120021
  - Government: 088-7120022
  - Services & Industry: 088-7120023
  - VGE: 088-7120024
- Voor Eindgebruikers is het nummer 1200 bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 20:00 en op zaterdag van 08:00 tot 18:00



### 3 STANDAARD WIJZIGINGSVERZOEKEN

In My Vodafone kan de Klant zelf diverse wijzigingen doorvoeren. De wijzigingsverzoeken staan vermeld in het tarievenblad van ONE Mobile 4.0.



# 4 SERVICE LEVELS

## 4.1 Doel

De Service Levels met betrekking tot de aan Klant door Leverancier geleverde Dienst.

## 4.2 Inhoud

In de Service Levels zijn de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienstverlening vastgelegd. Op basis van de hier vastgelegde Service Levels vindt bewaking plaats van het geleverde dienstenniveau. Uitgangspunt hierbij is dat optimaal invulling wordt gegeven aan de behoeften van de Klant, binnen de afgesproken kosten- en kwaliteitskaders. Leverancier spant zich in om Klant een ongestoord gebruik van ONE Mobile 4.0 te bieden. Leverancier staat echter mede gezien de aard en het gebruik van ONE Mobile 4.0 er niet voor in dat de Dienst zonder onderbrekingen beschikbaar is en vrij is van storingen. De inhoud is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Partijen.

Leverancier is niet aansprakelijk voor de door de Klant geleden en te lijden schade. De Klant komt geen beroep toe op de vergoeding en Leverancier kan de door haar geleden schade op de Klant verhalen, indien de Klant niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan de bepalingen in dit document en/of de Overeenkomst, dan wel dat de (te lijden) schade het gevolg is van opzettelijk handelen of nalaten van de Klant of te wijten is aan grove schuld van de Klant.

### 4.2.1 Aanspreekpunt

Indien er aanpassingen ten aanzien van de dienstverlening zoals uitbreidingen, Service Levels en/of Service Windows tijdens de lopende Overeenkomst worden doorgevoerd, dan wordt dit met de Klant gecommuniceerd. Het aanspreekpunt bij Leverancier is de Servicedesk.

Voor vragen of wijzigingen kunnen Partijen onderling contact opnemen met:

Organisatie	Functie/ Rol
Klant	Tactisch contactpersoon
Leverancier	Service desk

### 4.2.2 Projecten en activiteiten van de Klant

De Klant informeert Leverancier tijdig over projecten en activiteiten, ook van eventuele projecten en activiteiten van derden die van invloed kunnen zijn op de service niveaus zoals genoemd in dit document. Alle wijzigingen, inclusief wijzigingen die voortkomen uit projecten, worden eerst getoetst aan de Service Levels voordat Leverancier de wijziging accepteert en voordat deze wijziging doorgevoerd mag worden.

## 4.3 Service levels

In dit hoofdstuk zijn de Service Levels en Service Windows vastgelegd:



### 4.3.1 Classificatie van Incidenten

Leverancier hanteert de volgende classificatie van incidenten

Classificatie	Beschrijving
Prioriteit 1 (Critical, P1)	Bij een P1-storing is de totale Dienst of het onderliggend Netwerk of platform zwaar verstoord. Een belangrijke storing in het primaire operationele proces van de Klant of van Leverancier. Hierbij zijn alle Diensten verstoord die gebruik maken van het onderliggende Netwerk of platform en niet beschikbaar voor de eindgebruikers.
Prioriteit 2 (High, P2)	Bij een P2-storing is een deel van de Dienst of onderliggend Netwerk of platform zwaar verstoord waardoor een groot deel van de Eindgebruiker niet meer kan werken. Een belangrijke storing in het primaire operationele proces van de Klant of van Leverancier
Prioriteit 3 (Medium, P3)	Bij een P3-storing is een deel (< 20%) van de Dienst of het onderliggend Netwerk of platform verstoord, maar de meeste Eindgebruikers kunnen wel gebruik maken van de Dienst, al is dat misschien met minder performance.
Prioriteit 4 (Low, P4)	Een P4-storing is een Incident waarbij de dienstverlening licht verstoord is. Een P4 storing is een Incident die een beperkte tot minimale impact heeft en waarbij gebruikers alleen 'cosmetisch' ongemak ondervinden.

Leverancier hanteert de volgende hersteltijden en terugkoppelmomenten voor ONE Mobile 4.0:

Categorie	Hersteltijd	Terugkoppelmomenten
Critical/High	< 6 uur in 95% van alle gevallen. < 8 uur in 98% van alle gevallen.  Een overschrijding van deze hersteltijd wordt door Leverancier aan Klant toegelicht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerste feedback bij melding incident.</li> <li>Aanvullende feedback tijdens herstel (indien van toepassing).</li> <li>Feedback wanneer het incident is opgelost.</li> </ul>
Medium	< 12 Kantooruren in 95% van alle gevallen. < 15 Kantooruren in 98% van alle gevallen.  Een overschrijding van deze hersteltijd wordt door Leverancier aan Klant toegelicht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerste feedback bij melding incident.</li> <li>Aanvullende feedback tijdens herstel (indien van toepassing).</li> <li>Feedback wanneer incident is opgelost.</li> </ul>
Low	< 5 werkdagen in 95% van alle gevallen. < 7 werkdagen in 98% van alle gevallen. Een overschrijding van deze hersteltijd wordt door Leverancier aan Klant toegelicht.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eerste feedback bij melding incident.</li> <li>Feedback wanneer incident is opgelost.</li> </ul>

De begintijd van de hersteltijd van een eventueel incident is het door Leverancier gemeten tijdstip waarop de Klant het incident meldt aan Leverancier, dan wel het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Leverancier de door Leverancier ontdekte incident meldt aan de Klant.

### 4.3.2 Service Levels voor beschikbaarheid

De service levels voor het mobiele netwerk van Leverancier in Nederland zijn:

Beschikbaarheid	
Beschikbaarheid 2G netwerk	>=99,5% (12 maanden gemiddeld, exclusief gepland onderhoud of overmacht)
Beschikbaarheid 4G netwerk	>=99,5% (12 maanden gemiddeld, exclusief gepland onderhoud of overmacht)
Beschikbaarheid 5G netwerk	>=99,5% (12 maanden gemiddeld, exclusief gepland onderhoud of overmacht)
Gecombineerde netwerk beschikbaarheid	>=99,75% (12 maanden gemiddeld, exclusief gepland onderhoud of overmacht)



De begintijd van een eventuele niet-Beschikbaarheid is het door Leverancier gemeten tijdstip waarop de Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Leverancier, dan wel het door Leverancier gemeten tijdstip waarop Leverancier de door Leverancier ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan de Klant.

Ten aanzien van de Service Levels worden onderstaande situaties uitgesloten in de berekening van de beschikbaarheid:

- Niet gemelde incidenten;
- Incidenten veroorzaakt door problemen als gevolg van omgevingscondities op Locatie;
- Niet-beschikbaarheid veroorzaakt doordat de Klant geen medewerking verleent, zoals het door Leverancier geen toegang kunnen krijgen tot lokale ruimtes bij de Klant of door het onbereikbaar zijn van lokale contactpersonen voor ondersteuning bij analyse van het Incident en/of storingsopheffing;
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen of nalaten door de Klant dan wel derden wiens handelingen en nalaten kunnen worden toegerekend aan de Klant;
- Tijdens werkzaamheden op initiatief van de Klant;
- Tijdens uitstel van een opheffing van een Incident op verzoek van de Klant;
- Als leverancier de levering opschort conform de Overeenkomst;
- In geval van incidenten als gevolg van overmacht.

#### 4.3.3 Overige dienstspecifieke Service Levels in Nederland

KPI's	
KPI	Target
<b>Dekking</b>	
Dekking 2G populatie	>=99,9%
Dekking 2G oppervlakte	>=99,6%
Dekking 4G populatie	>= 99,9%
Dekking 4G oppervlakte	>=99,6%
<b>Kwaliteit</b>	
NAR Mobiel 2G/4G(Percentage gesprekken dat wel kan worden opgezet)	>=99,4%
NRR Mobiel 2G/4G (Percentage afgebroken gesprekken)	<=0,5%
Voice quality 2G	>=3,5 MOS
Voice quality 4G	>=3,7 MOS
Doorvoersnelheid (Download) 2G	>= 20 Kbps
Doorvoersnelheid (Download) 4G	>=50000 Kbps
Doorvoersnelheid (Download) 5G	>=55000 Kbps
SMS Delivery Failure ratio	<=0.8%
SMS Send & Receive time	<=15 Sec
Voicemail End-to-end Failure Ratio	<=2%
Voicemail SMS Notification Failure Ratio	<=1%
Voicemail Outdial Notification Failure Ratio	<=2,5%



# 5 AANVULLINGEN OP DE ALGEMENE VOORWAARDEN

## 5.1 Gebruik Dienst, toegangscode, en SIM's

1. Leverancier stelt aan Klant een SIM en een of meerdere toegangs- en beveiligingscodes, zoals de PIN- en PUK- code, ter beschikking. Toegangs- en beveiligingscodes en SIM's blijven te allen tijde eigendom van Leverancier en Leverancier is gerechtigd toegangscode en SIM instellingen (op afstand) te wijzigen.
2. Toegangscode en SIMs zijn uitsluitend persoonlijk en niet overdraagbaar. Het risico ten aanzien van het gebruik van de toegangs- en beveiligingscode en SIM's ligt uitsluitend bij Klant.
3. Klant staat er voor in dat hij:
  - a. toegangscode en de SIM zorgvuldig beschermt tegen verlies, misbruik, ongevoegd gebruik, diefstal en beschadiging
  - b. Leverancier om onmiddellijke blokkering van de toegangscode en SIM's verzoekt, indien de toegangscode of SIM verloren is gegaan door verlies, diefstal of beschadiging, of indien Klant het vermoeden heeft van misbruik of ongevoegd gebruik van de toegangscode of SIM. Leverancier stelt het gebruik van de toegangscode of SIM na een dergelijk verzoek terstond buiten werking, tenzij Leverancier gerede twijfel heeft dat van deze mogelijkheid tot blokkeren misbruik wordt gemaakt; en
  - c. de toegangscode en SIM's na het eindigen van de Overeenkomst of het betreffende Abonnement aan Leverancier retourneert of, indien Leverancier daar om verzoekt, vernietigt.
4. Indien Klant Zaken en/of Diensten heeft ontvangen waarop door of namens Leverancier een blokkering is geplaatst (bijvoorbeeld SIM-lock of netwerk lock), dan is het Klant niet toegestaan deze blokkering te (laten) verwijderen zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier kan aan het verlenen van deze toestemming voorwaarden verbinden (waaronder het betalen van een vergoeding in verband met de bijdrage die Leverancier (al dan niet via een wederverkoper) voor deze Zaak en/of Dienst ter beschikking heeft gesteld.
5. De kosten voor deblokkering en/of het verstrekken van een nieuwe SIM zijn door Klant verschuldigd.
6. Gedurende de termijn van de blokkade blijft Klant verplicht tot betaling van alle vaste periodieke kosten en toeslagen.
7. Klant onthoudt zich er van op grote schaal tot stand (doen) brengen van verbindingen met koopnummers (090x-nummers) en/of -diensten, het onrechtmatig verwijderen van de "SIM-lock", "netwerk-lock" of enige andere beveiliging, alsmede iedere handeling waardoor de aan Leverancier verschuldigde vergoedingen oneigenlijk worden beperkt
8. Elk bevoegd of ongevoegd gebruik dan wel gebruik binnen of buiten de bundel komt voor rekening en risico voor de Klant.

## 5.2 Andere aanbieder/netwerk derden

Indien Klant (bijvoorbeeld buiten Nederland) via de Dienst tijdelijk of gedeeltelijk gebruik maakt van mobiele telecommunicatiediensten of content diensten om (elektronische communicatie) diensten af te nemen (door middel) van een derde of het netwerk van een andere aanbieder, dan

- a. is Leverancier voor die diensten en content niet verantwoordelijk; en



- b. zal Klant alle (bijzondere) kosten en toeslagen, die daarmee gepaard gaan, aan Leverancier verschuldigd zijn. Hiertoe behoren ook de kosten van het accepteren of automatisch doorverbinden van een oproep, terwijl Klant zich buiten het bereik van het Netwerk bevindt.

## 5.3 Nummer en nummerbehoud

1. Leverancier stelt aan Klant voor gebruik van de One Mobile 4.0 één of meer nummers ter beschikking.
2. Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat Klant:
  - a. indien hij reeds één of meer nummers in gebruik heeft, uitsluitend bij het aangaan van een Overeenkomst een verzoek tot nummerbehoud bij Leverancier kan indienen;
  - b. ter uitvoering van een verzoek tot nummerbehoud de aanwijzingen van Leverancier zal opvolgen; en
  - c. jegens Leverancier bij aanvang en einde van een Overeenkomst in beginsel, anders dan middels nummerbehoud, geen recht heeft op één of meer bepaalde nummers.
3. Ten aanzien van nummerbehoud geldt dat Leverancier:
  - a. het verzoek tot nummerbehoud zal inwilligen, indien en zodra de (oude) overeenkomst met een aanbieder van telecommunicatiediensten kan worden beëindigd en die aanbieder aan nummerbehoud meewerkt;
  - b. een eenmalige vergoeding in rekening kan brengen voor het effectueren van het verzoek tot nummerbehoud (importeren);
  - c. gerechtigd is een nummer te wijzigen in geval van een wijziging in een nationaal nummerplan, wijziging van nummertoekenning door een autoriteit, wijziging van een Dienst of het Netwerk of andere gevallen die een nummerwijziging redelijkerwijs noodzakelijk maken; en
  - d. een dergelijke nummerwijziging niet eerder zal doorvoeren dan drie (3) maanden nadat de wijziging bekend is gemaakt, tenzij een eerdere wijziging in de gegeven omstandigheden noodzakelijk is.
4. Als Klant van Leverancier een telefoonnummer in gebruik heeft gekregen dat begint met '06', dan mag dit nummer niet worden gebruikt voor geautomatiseerde mobiele data toepassingen. Hiervoor moeten 097-nummers worden gebruikt. Leverancier zorgt ervoor dat mobiele data toepassingen met 06 nummers worden omgezet naar 097 nummers.

## 5.4 Roaming

De mogelijkheden om een alternatieve roaming-aanbieder zijn te vinden via deze link:

[www.vodafone.nl/eu](http://www.vodafone.nl/eu).

