

Overeenkomst Live DSL voor uw bedrijf of school – LiveDSL 2008

Telefonie en Internet maar MET zakelijke garantie en vele opties!

Om u beter te informeren en om alle details goed weer te geven, ontvangt u hierbij een vrijblijvende offerte/overeenkomst met alles over Business NET DSL voor scholen en bedrijven.

- Hardware specificaties.
- DSL verbinding
- Garanties/SLA DSL
- Voorwaarden/Benodigdheden
- Oplevering en geldigheid
- VoIP en opties
- VoIP garanties/SLA
- Prijsopgaven

Hardware specificaties

Live DSL levert standaard bij haar Business DSL oplossing de FritzBox 7170 op basis van een analoge lijn waarop ADSL is geleverd.



Het modem blijft *uw eigendom* en is opgenomen in de opstartkosten.

Buiten dat het modem 4 LAN poorten heeft waarop u uw PC of netwerk kunt aansluiten, is het tevens mogelijk uw bestaande ISDN centrale hieraan te koppelen en die dan te laten werken via Voice over Internet (VOIP). Ook heeft de FritzBox 2 analoge poorten waarop u evt. direct een telefoontoestel kunt plaatsen.

Meer informatie over het modem vindt u hier:

http://www.avm.de/en/Produkte/FRITZBox/FRITZ_Box_Fon_WLAN/

Het modem geniet 5 jaar onsite next businessday garantie! zoals alle hardware vanuit WinSys.



Aansluitingen
FritzBox 7170

(Achterkant)

DSL verbinding

In tegenstelling tot een standaard ADSL verbinding welke u vanuit diverse partijen aangeboden krijgt, biedt Live DSL u een ADSL verbinding ZONDER overboeking, dus een 1 op 1 verbinding, maar geniet u ook een zakelijke garantie en heeft de lijn een zogeheten QoS (Quality of Service). Zo bent u bijv. altijd verzekerd van voldoende bandbreedte voor VoIP. Hierbij de standaard specificaties:

Onze Business NET verbinding wordt geleverd op de netwerken van BBNED en KPN (of BabyXL):

- Volledig domein (.nl/.net/.com/.org) incl. 50+ * POP3 accounts en 25 databases.
- Webbased beheer op Windows 2003/2008 Platform of Linux via Plesk.
- 4Gb webruimte met ASP, PHP 5, MySQL en MSSQL ondersteuning.
- 20Mb (indien mogelijk anders 8-10Mb) ADSL verbinding download en 1Mb upload.
- Geen overboeking! Dus u deelt de lijn niet met anderen uit de buurt.
- Ook na het eerste jaar dezelfde prijs, geen verrassingen.
- 1x Vast IPadres, servers mogelijk te plaatsten.
- 4uurs SLA (respons+actie) op DSL lijn 24uur per dag.
- Vaste maandprijs ongeacht dataverkeer, dus geen FUP.
- VPN en/of gescheiden netwerk mogelijk, op locatie geconfigureerd.
- Overname van lijnen geheel geregeld door Live DSL, geen meerprijs.
- Netwerkverkeer/Internet via eigen netwerk WinSys / Live DSL of via KPN.
- Mogelijk VoIP telefoonnummer (evt. met ISDN uit!) incl. portatie bestaande telefoonnummer..
- Gratis DSL modem (FritzBox) of eigen modem indien gewenst, mits ADSL2+ geschikt.
- Volledige montage bij klant incl. installatie/instellingen en testen.
- Backup mogelijkheden inbegrepen (via Plesk), daarnaast dagelijkse serverbackup.
- Gratis Spam en Virusfilter en zelfs evt. Content Filtering op mail.
- 1x VoIP telefoonnummer inbegrepen zonder belbundel.
- Gratis inbelaccount (fallback) inbegrepen.

Op deze ADSL lijn wordt een 98% uptime garantie geleverd op basis van het standaard hierbij horende Service Level Agreement (SLA).

ADSL is overal in Nederland beschikbaar via BBNED of KPN waarbij soms de afstand tot de wijkcentrale bepalend kan zijn voor de maximaal haarbare snelheid. Afstanden langer dan 4 kilometer kunnen vaak niet stabiel worden geleverd. WinSys zal dan een mogelijk alternatief aanbieden.

De Business NET EXTRA verbinding geniet naast de Business NET standaard verbinding nog van enkele andere opties. Deze zijn echter alleen inbegrepen bij de EXTRA verbindingen en worden tegen een meerprijs aangeboden bovenop de standaard Business NET verbinding t.w.:

- Dataverkeer naar Colocatie te Amsterdam en Rotterdam inbegrepen (1mbit dataverkeer).
- Gebruik van Shared Exchange OWA (Outlook WebAccess/Outlook Anywhere) tot 5 users.
- Gebruik van Shared SharePoint 2007 inbegrepen tot 10 users.
- Belbundel naar vaste nummer inbegrepen (240minuten per maand).
- 4 VoIP nummers i.p.v. 1 VoIP telefoonnummer inbegrepen.
- Lokale ondersteuning inbegrepen (bijv. configuratie op locatie).

Standaard Service Level Agreement WinSys/Live DSL:

Onderstaande waarden gelden voor de verbinding tussen de CPE en het WinSys/Live DSL netwerk, nadat de verbinding is opgeleverd.

Type SLA Gold

Beschikbaarheid (per jaar)
gegarandeerd 99,2% streven 99,6%
Latency <20ms streven <20ms
Packet Loss <1% streven <1%

Responstijden/hersteltijden streeftijden:

Verbinding down <4uur BD
Verbinding verstoord <2uur BD
Verminderde performance <8uur BD

Aanmelden storingen

Per E-mail of telefonisch via de supportdesk.

* BD= x werkdag(en) voor 18:00.

De beschikbaarheid wordt een keer per jaar bepaald met behulp van de volgende formule:

$$A = (Ap - Nap) / Ap \times 100\%$$

Ap = tijdsperiode waarin de service beschikbaar zou moeten zijn

Nap = tijdsperiode waarin de service niet beschikbaar was

Periode beschikbaar = 365(366) dagen * 24 uur * 60 minuten * 60 seconden.

Ap : Na oplevering van de DSL verbinding zal de periode dat de dienst beschikbaar hoort te zijn starten op de eerste dag van de nieuwe maand. LiveDSL/WinSys berekent de uiteindelijke beschikbaarheid na één jaar. Na een jaar wordt de periode dat de dienst beschikbaar hoort te zijn opnieuw gestart. Indien de DSL aansluiting binnen een jaar naar een hoger SLA verandert, dan zal opnieuw worden gestart met het bepalen van de beschikbaarheid.

Nap : LiveDSL/WinSys maakt gebruik van servicewindows voor het uitvoeren van noodzakelijke werkzaamheden. Het servicewindow is gepland op maandag t/m donderdag tussen 03:00 en 07:00. Wanneer gebruik gemaakt wordt van het servicewindow dan zal dit minimaal 24 uur van tevoren gemeld worden via de SharePoint van LiveDSL/WinSys en de mailinglist voor "werkzaamheden". Werkzaamheden binnen het servicewindow worden niet meegerekend in de *Nap*.

LiveDSL/WinSys berekent de beschikbaarheid op basis van het troubleticket systeem. De tijd tussen de melding van de storing en het sluiten van het troubleticket wordt gezien als de tijdsperiode waarin de service niet beschikbaar was.

LiveDSL/WinSys kan alleen garanties geven over storingen binnen het LiveDSL/WinSys en het ADSL netwerk zelf; de fysieke KPN lijn vormt hier dus geen onderdeel van. Storingen in de fysieke lijn moeten worden opgelost door KPN (100% binnen 48 uur, 95% binnen 24 uur, 90% binnen 36uur).

De waarden voor latency worden continu gemeten. De garantie geldt voor de gemiddeld gemeten waarde.

ALGEMENE VOORWAARDEN LIVEDSL/WINSYS, GEVESTIGD TE IJMUIDEN

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam op 3 april 2008.

I. Toepasselijkheid:

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding, overeenkomst en rechtsbetrekking van WinSys B.v./LiveDSL B.v., hierna te noemen WinSys, met elke afnemer en de daaruit voortvloeiende diensten, leveringen en verkopen. Deze voorwaarden zijn onder meer door afnemer aanvaard zodra afnemer inbelt in het systeem van WinSys.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover deze tussen partijen uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

II. Aanbiedingen/wijzigingen:

2.1 WinSys is gerechtigd haar prijzen, diensten en leveringen, zomede deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gaan in één maand nadat zij zijn aangekondigd: per e-mail; op de webpagina's van WinSys. Indien de afnemer het met de wijzigingen niet eens is, is deze, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen met een opzegtermijn van 14 dagen tegen de eerste van elke kalendermaand volgend op die waarin opzegging plaatsvindt. Opzegging vindt plaats bij aangetekende brief. Reeds betaalde abonnementsgelden voor perioden nadat opzegging intreedt worden door WinSys terugbetaald.

III. Prijzen/betaling:

3.1 Betaling van de overeengekomen vergoeding voor een abonnement is bij vooruitbetaling verschuldigd en wel middels incassomachtiging voor maandabonnementen en binnen 14 dagen vanaf factuurdatum voor jaarcontracten en/of via het lopende contract met de organisatie.

3.2 Prijzen zijn exclusief door de afnemer te maken telefoonkosten.

3.3 WinSys is gerechtigd elke afnemer zonder aankondiging of ingebrekestelling van het gebruik van het WinSys systeem af te sluiten, zodra afnemer jegens WinSys in verzuim is. Het abonnementsgeld blijft gedurende die tijd verschuldigd.

3.4 Ingeval van verzuim van afnemer maakt WinSys aanspraak op vergoeding van de wettelijke rente + 2% vanaf de eerste verzuimdatum en op vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten.

IV. Duur en einde van de overeenkomst:

4.1 De overeenkomst wordt aangegaan hetzij voor drie maanden (VoIP), hetzij voor één jaar (DSL). Opzegging geschiedt aangetekend schriftelijk uiterlijk 14 dagen voor het einde van een maandabonnement en uiterlijk één kalendermaand voor het einde van een jaarabonnement.

Bij niet opzegging binnen deze termijnen wordt het abonnement verlengd met de oorspronkelijke abonnementsduur van 1 jaar.

4.2 WinSys is gerechtigd elke overeenkomst met afnemer buitengerechtelijk te ontbinden in geval van faillissement, surséance van betaling of onder curatele of onderbewindstelling van afnemer met ingang van de datum waarop deze omstandigheid intreedt.

V. Diensten van WinSys:

5.1 WinSys draagt zorg voor de beschikbaarheid van het WinSys systeem, waarbij zij er zich voor inspant om optimale beschikbaarheid te bieden. WinSys garandeert niet dat de inbelpunten niet in gesprek zijn, dat de telefoonlijnen en/of andere verbindingen met WinSys en/of het Internet op elk moment optimaal gebruik en toegang bieden, omdat de gebruiksmogelijkheden afhankelijk zijn van externe factoren zoals diensten/leveringen van toeleveranciers en de feitelijke belasting van de bestaande capaciteiten op bepaalde momenten.

VI. Aansprakelijkheid:

6.1 WinSys is niet aansprakelijk voor de beveiliging van de door de gebruiker in het systeem van WinSys ingebrachte gegevens.

6.2 WinSys is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, hieronder begrepen aansprakelijkheid en schade tengevolge van opzet en/of grove schuld van werknemers en hulppersonen, tenzij de tekortkoming WinSys kan worden toegerekend op grond van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel (directieleden).

6.3 WinSys is niet aansprakelijk voor enige schade veroorzaakt door afnemers, hulppersonen en/of hulpzaken.

6.4 In alle gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar aan WinSys in een geval uitkeert.

6.5 De afnemer vrijwaart WinSys tegen aanspraken van derden ontstaan tengevolge van schadetoebrengende factoren waarvoor afnemer aansprakelijk is.

VII. Verplichtingen afnemer:

7.1 De afnemer is gebonden de systemen van WinSys niet te beschadigen en start geen processen/programma's op de computers van WinSys, waarvan hij/zij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige Internetgebruikers hindert. Het is de afnemer niet toegestaan om processen te laten lopen als er geen directe verbinding met het systeem is.

7.2 WinSys is gerechtigd om schade aan WinSys of derden, veroorzaakt door de afnemer op de afnemer te verhalen.

7.3 Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en de aan de afnemer ter beschikking gestelde diskruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de Netiquette, de overeenkomst en de algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer de volgende handelingen en gedragingen:

- het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermd(e) werk(en) en het anderszins handelen in strijd met de intellectuele (eigendoms)rechten van derden;

- het verspreiden van kinderpornografie;
- seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- het zonder toestemming binnendringen van andere computers op het Internet (hierna te noemen “hacken”) waarbij de abonnee enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verwerft door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.

7.4 WinSys is bevoegd de aan de afnemer verstrekte aansluiting voor gebruik van de WinSys systemen buiten gebruik te stellen wanneer deze afnemer volledig of gedeeltelijk handelt in strijd met zijn contractuele verplichtingen totdat de abonnee aan zijn verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden voldaan heeft.

De verplichting tot betaling van het abonnementsgeld gedurende de tijd van buitengebruikstelling blijft onverkort van toepassing.

7.5 Indien de ernst van de handeling en/of gedraging van de afnemer in strijd met enige contractuele verplichting dit rechtvaardigt heeft WinSys het recht met onmiddellijke ingang, zonder restitutie van reeds betaalde abonnementsgelden, de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden.

7.6 Het is de afnemer niet toegestaan zijn rechten jegens WinSys aan derden te verkopen, te verhuren of anderszins over te dragen, tenzij WinSys hier uitdrukkelijk schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

7.7 Een gebruiksrecht is persoonlijk. Het is de afnemer niet toegestaan derden gebruik te laten maken van zijn gebruiksrecht en/of andere uit de overeenkomst voortvloeiende rechten. Zodra meerdere personen/bedrijven/instellingen zich tegelijkertijd door middel van dezelfde username en hetzelfde password toegang tot WinSys hebben verschaft, is WinSys gerechtigd die afnemer af te sluiten.

7.8 WinSys is gerechtigd de afnemer de toegang tot WinSys te ontzeggen indien de afnemer in een kalendermaand de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer met betrekking tot zijn homepage overschrijdt. WinSys is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van deze toegangsontzegging.

7.9 De afnemer is gehouden de uitvoering van de overeenkomst door WinSys meteen te controleren en eventuele tekortkomingen onmiddellijk schriftelijk aan WinSys te melden, waarbij de afnemer WinSys in staat dient te stellen binnen redelijke termijn alsnog (deugdelijk) te presteren en eventuele tekortkomingen en/of fouten te herstellen.

Voordat WinSys door een afnemer op een tekortkoming is gewezen en is verzocht alsnog (deugdelijk) te presteren, is WinSys nimmer aansprakelijk voor enige schade voor afnemer, dan wel voor derden.

Voor zover nakoming door WinSys blijvend onmogelijk is, heeft WinSys het recht een alternatieve soortgelijke prestatie te leveren. Indien afnemer te kennen geeft geen alternatieve prestatie te verlangen, is WinSys ontslagen van haar verplichtingen jegens afnemer.

VIII. Beheer van de WinSys systemen:

8.1 WinSys is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de WinSys systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik hiervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud van die systemen.

8.2 Hetzelfde geldt voor de noodzakelijk door WinSys te verrichten aanpassingen en/of verbeteringen van haar systemen.

8.3 Voorts is WinSys gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de inbelnummers en IPnummers van WinSys en in de loginprocedure.

Voorwaarden en benodigdheden

WinSys/Live DSL zal DSL op uw locatie leveren volgens de eerder genoemde specificaties met of zonder VoIP (Keuze aan de klant, geen extra kosten dus!)

Bij een zakelijke verbinding hebben we echter een zogeheten fallback lijn nodig op basis van een analoge lijn vanuit KPN. Ook kunt u deze lijn dan tevens gebruiken om te faxen (faxen wordt niet ondersteund via VoIP) of om bijv. uw alarm op te schakelen. Op basis van deze analoge lijn kan WinSys/Live DSL dan een DSL verbinding realiseren (linesharing) en zodoende kunt u dan supervoordelig bellen over internet (VoIP) via de analoge poorten op de Fritzbox of via uw ISDN centrale welke eveneens aangesloten kan worden op de Fritzbox en daarnaast heeft u dan dus altijd nog de analoge belbudget of belbasis lijn van KPN als fallback.

WinSys verzorgt de aansluiting ter plaatse en gaat er vanuit dat er voorzorgsmaatregelen zijn genomen. De voorwaarden zijn:

- Plaatst van binnenkomst analoge lijn (vaak ISRApunt) moet bekend zijn.
- Er moet 1x een 220v aansluiting aanwezig zijn (voor FritzBox) in de buurt van de aansluiting.
- Er moet ruimte zijn om de FritzBox te plaatsen.

WinSys/Live DSL kan via KPN mogelijk ook de aanvraag van een analoge belbudget- of belbasislijn regelen. U ontvangt hiervan bevestigingen vanuit KPN maar de facturatie geschiedt volledig via Live DSL of WinSys.

Oplevering

Na ondertekening van de overeenkomst zal Live DSL direct de lijnaanvraag bij KPN of BBNED doen. Concreet betekent dit vaak een oplevering binnen 7 tot maximaal 14 werkdagen.

Het moment van concrete plaatsing van apparatuur zal nader met de klant worden afgestemd.

Indien WinSys een bestaande DSL lijn moet overnemen, zal dit vaak iets langer kunnen duren. WinSys regelt deze overname compleet voor u, maar houdt u wel rekening met een iets langere oplevertijd (ca. 3 weken max.)

Geldigheid offerte

Deze offerte is max. 3 weken na dagtekening geldig.

WinSys VoIP oplossing

Als onderdeel van de Business NET of Business NET EXTRA DSL verbinding of bovenop een andere bestaande ADSL verbinding (minimaal 8Mb/1Mb) biedt WinSys sinds begin 2007 een compleet eigen VoIP dienst. Deze VoIP (bellen over internet) dienst biedt vele voordelen ten opzichte van het traditioneel bellen via bijv. KPN:

1. Overall toepasbaar waar een internetverbinding bedraad of draadloos actief is.
2. GEEN noodzakelijke wijzigingen van bestaande infrastructuur (zeer eenvoudige migratie).
3. SPOT goedkoop! Het levert een enorme besparing op per school en zeker als het gebruikt wordt voor een heel bestuur en/of organisatie. Niet alleen de beltikken zijn voordeliger (een besparing tot maar liefst 40-60%!) maar ook de abonnementskosten zijn supervoordelig.
4. GRATIS onderling bellen of GRATIS doorkiesnummers.
5. Belbundel 240 minuten per maand naar ALLE vaste (dus ook KPN nummers) mogelijk.
6. Geschikt voor elke SIP2.0 compatible device (bijv. FritzBox of LinkSys VoIP oplossingen).

Uiteraard vraagt een bedrijf of school ook misschien wel meer garantie dan een particulier. Sinds juni 2007 kunnen wij vanuit WinSys dan ook een harde VoIP garantie afgeven met een beschikbaarheid van 98% op jaarbasis van deze dienst. Uiteraard is de dienst wel afhankelijk van de beschikbaarheid van de onderliggende internetverbinding en de garanties en mogelijkheden van het SIP compatible apparaat welke wordt gebruikt bij deze VoIP oplossing. WinSys biedt hiervoor als hardware standaard de AVM FritzBoxen en LinkSys totaaloplossingen (VoIP).

Hierbij de geldende gesprekstarieven vanaf 6-2007: (Internationale bestemmingen op te vragen!)

- Met belbundel binnen nederland 240 minuten per maand gratis (excl. 090x / 067 / mobiel) bellen.
- Alle prijzen zijn weergegeven in euro's per minuut.
- Prijzen zijn **exclusief** 19% BTW en **exclusief** starttarief van € 0,02 per regulier gesprek (€ 0,04 voor mobiele telefoon).
- Gesprekskosten worden afgerekend per seconde.
- Met andere WinSys/BBNED/ Alice gebruikers belt u **gratis!**

Bel heel **Nederland** en **Duitsland** tegen lokaal tarief:

Regio	Periode	Tarief
Nederland	ma t/m vr van 08.00 - 19.00	0,028
Nederland	ma t/m vr van 19.00 - 24.00	0,015
Nederland	ma t/m vr van 0.00 - 8.00	0,010
Nederland	za t/m zo van 0.00 - 24.00	0,010
Nederland mobiel	ma t/m vr van 08.00 - 19.00	0,180
Nederland mobiel	ma t/m vr van 19.00 - 08.00 + weekend	0,180
Duitsland		0,029
Duitsland mobiel		0,270

Per maand (of per kwartaal) ontvangt u netjes een totaalfactuur van de gemaakte kosten . Op aanvraag kunt u zelfs een compleet gespecificeerde nota ontvangen om zo inzicht te verkrijgen in de gebelde nummers.



De volgende **SLA** is van kracht op onze huidige **VoIP diensten**:

Quality Level Agreement aangaande de telecomdienst.

1.1 Beschikbaarheid

1.1.1 WinSys/LiveDSL stelt haar telecomdienst aan eindgebruiker ter beschikking zoals omschreven in dit document met de datum van ondertekening als startdatum.

De dienst wordt geacht beschikbaar te zijn als:

Eindgebruiker uitgaande gesprekken kan voeren via het netwerk van WinSys/LiveDSL (hiertoe dienen de Caller Line Identifiers (CLI's) bekend te zijn binnen het netwerk van WinSys/LiveDSL). Afwikkeling van het verkeer betreft zowel inkomend als uitgaand verkeer.

- Eindgebruiker een probleem herkent maar deze niet als zodanig aan WinSys/LiveDSL meldt.
- Het probleem zijn oorzaak vind aan de zijde van de eindgebruiker.
- Er werkzaamheden worden verricht aan het netwerk of de netwerkcomponenten en dit minimaal 3 dagen voor die tijd aan eindgebruiker wordt gemeld.

1.1.3 De beschikbaarheid van de switch van WinSys/LiveDSL wordt weergegeven in een percentage over de periode dat eindgebruiker de dienst gebruikt in een periode van een jaar. Beschikbaarheid is > 98,0% per periode.

1.1.4 Voor nationale en internationale bestemmingen geldt een gelimiteerde aansprakelijkheid (afhankelijk van de aard van het probleem).

1.1.5 Voor de VoIP dienst is een breedbandverbinding nodig van tenminste 1024/512Kb. De dienst wordt in principe geleverd op elke willekeurige breedbandverbinding. WinSys/LiveDSL geeft GEEN garanties met betrekking tot de up- danwel downtime van de internetverbinding. Deze SLA is dan ook alleen van toepassing op de onderdelen van het netwerk welke door WinSys/LiveDSL wordt beheerd.

1.1.6 Voor het gebruik van de diensten VoIP wordt gebruik gemaakt van connectiedevices (modems, ATA's, etc). Eindgebruiker dient instructies van WinSys/LiveDSL nauwgezet te op te volgen om de connectiviteit naar het netwerk te kunnen realiseren.

2.2 Probleemanalyse en –oplossing

2.2.1 WinSys/LiveDSL kent twee vormen van “trouble-ticketing”

- a) Incidentele bestemmingen die niet bereikt kunnen worden
- b) Gevallen waarin 3 of meer dezelfde meldingen voorkomen (naar dezelfde bestemmingen) of gevallen waar 1 op de 3 uitgaande gesprekken een probleem kennen.

In geval van a) wordt een probleem door middel van een melding aan de helpdesk tijdens kantooruren aangemeld en zal het betreffende probleem worden onderzocht en binnen 1 werkdag opgelost worden. Eindgebruiker zal over deze gang van zaken door de helpdesk worden geïnformeerd.

In geval van b) is aan eindgebruiker een speciaal servicenummer ter beschikking gesteld welke 24/7 beschikbaar is. Het betreffende probleem zal binnen 24 uur worden opgelost. Eindgebruiker zal over deze gang van zaken door de helpdesk worden geïnformeerd.

2.2.2 Eindgebruiker zal aan WinSys/LiveDSL een probleem op de volgende manier voorleggen:

1. Naam Eindgebruiker
2. Naam contactpersoon
3. Telefoonnummer
4. Aard van de klacht
5. Bestemmingsnummer
6. Tijdstip waarop het probleem optrad

Een probleem wordt binnen WinSys/LiveDSL als volgt geëscaleerd:

Eindgebruikers van de vaste lasten bond kunnen telefonisch contact opnemen met de helpdesk.

Escalatie kan slechts plaatsvinden door een medewerker van de vaste lasten bond. Hiertoe heeft de vaste lastenbond de teamleider helpdesk als aanspreekpunt.

Tijdsduur	WinSys/LiveDSL contact
2 uur na melding	Teamleider helpdesk
4 uur na melding	Hoofd technische dienst → Escalatie Hoofdkantoor
6 uur na melding	Escalatie Directie WinSys/LiveDSL

Belangrijk!! Indien u kiest voor WinSys VoIP in combinatie met LinkSys telefoons, krijgt u niet alleen een niet-goed-geld-terug garantie, maar zullen we indien u ontevreden bent over de kwaliteit de aanschafwaarde + 50% van de aanschafwaarde voldoen. Er mag geen enkele reden meer zijn om niet te vertrouwen in de VoIP diensten die we NU leveren!

Uiteraard regelen wij de hele portatie vanuit bijv. KPN naar WinSys en daarmee vervalt in de regel vaak de hele infrastructuur van KPN zelf (bijv. als er vanuit ISDN naar VoIP wordt geporteerd.) In vele gevallen hoeft u dus KPN en/of uw huidige telecom provider NIET op te zeggen.

Opties en Prijzen (kruis aan wat van toepassing is)

- | | |
|--|-------------------|
| <input type="radio"/> Business DSL prijs per maand | € 43,- excl. BTW |
| <input type="radio"/> Opleverkosten/Opstartkosten Business DSL | € 129,- excl. BTW |
| <input type="radio"/> BusinessNET EXTR DSL prijs per maand | € 59,- excl. BTW |
| <input type="radio"/> Opleverkosten/Opstartkosten BusinessNET DSL | € 129,- excl. BTW |
| <input type="radio"/> __x VoIP telefoonnummer (of extra nummer) extern | € 2,50 excl. BTW |
| <input type="radio"/> __x VoIP telefoonnummer (of extra nummer) intern | GRATIS |
| <input type="radio"/> __ x VoIP toestel LinkSys SPA941/942 | € 98,- excl. BTW |
| <input type="radio"/> VoIP belbundel 240minuten vaste nummers p/m | € 2,50 excl. BTW |

Na ondertekening van deze overeenkomst en het aanvinken van bovenstaande opties geeft u WinSys de opdracht de levering van ADSL incl. opties en opleverkosten voor een periode van 1 jaar te voorzien op het volgende adres:

Naam: _____ (bedrijfsnaam of persoonsnaam)

Postcode: _____ Huisnummer: _____ Plaats: _____

Tel.nr. _____ (analoog aansluitnummer)

Tel.nr. _____ (ref. telefoonnummer / contact)

Aantal gewenste VoIPnummers: _____ Rekening nummer: _____

Evt. te porteren telefoonnummer(s): _____

Datum: _____

Handtekening: _____