

Bereikbaar zonder zorgen



www.qfast.nl



Dienstbeschrijving

Beheerde Telefonie

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Wat is Qfast BeheerdeTelefonie?	3
1.2	Hoe werkt Qfast Beheerde Telefonie?	3
2	Technische functionaliteiten	5
2.1	Afhandeling telefoonverkeer	5
2.2	Virtuele Telefooncentrale (PBX)	5
2.2.1	Standaardmogelijkheden	5
2.2.2	Extra mogelijkheden	6
3	Aanvraag, levering en wijziging van de dienst	7
3.1	Aanvraag van de dienst	7
3.2	Levertijden	7
3.3	Planning van de installatie	7
3.4	Wijzigingen	8
3.5	Verhuizingen	8
4	Service	9
4.1	Melding van incidenten	9
4.2	Hersteltijden incidenten	9
4.3	Gepland onderhoud	9
4.4	Beschikbaarheid	9
5	Contractduur, kosten en facturatie	10
5.1	Maandelijkse kosten	10
5.2	Gesprekskosten	10
5.3	Eenmalige kosten	10
	Contactgegevens	11

1 Inleiding

Qfast Telefonie is een zakelijke telefonieoplossing. U besteedt uw telefonie, bijbehorende infrastructuur en eventuele telefooncentrale volledig uit aan Qfast. De oplossing is betrouwbaar, een kostenbesparend alternatief voor traditionele telefonie en snel aan te passen aan veranderingen binnen uw organisatie. In deze dienstbeschrijving zullen we nader ingaan op de mogelijkheden van de Qfast Beheerde Telefoniedienst.

1.1 Wat is Qfast Beheerde Telefonie?

De Qfast Beheerde Telefoniedienst is een volwaardige telefonieoplossing voor zakelijke gebruikers die geen eigen bedrijfstelefooncentrale (PBX) willen aanschaffen, maar wel willen profiteren van het gemak en de functionaliteiten van deze oplossing. De Qfast Beheerde Telefoniedienst wordt als zelfstandige dienst of in combinatie met de Qfast toegangsdiensten geleverd.

De Qfast Beheerde Telefoniedienst voorziet klantlocaties van telefoonverbindingen. Deze telefoonverbindingen leveren naast de normale spraak ook de functionaliteit die door een eigen telefooncentrale wordt geleverd.

De dienst bestaat uit de volgende hoofdcomponenten:

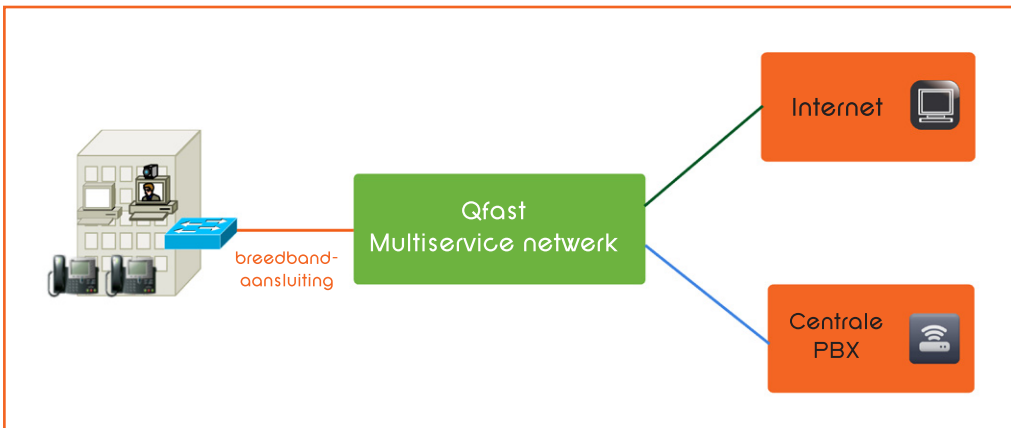
1. de virtuele PBX. Dit is de vervanging van een telefooncentrale op uw locatie en biedt de volwaardige functionaliteit van een telefooncentrale;
2. diverse type (IP) telefoontoestellen (optioneel);
3. dataverbinding inclusief een modem tussen uw klantlocatie en het Qfast netwerk.

Naast deze hoofdcomponenten bieden wij projectmanagement, consultancy, installatie van randapparatuur/netwerken en - indien door u gewenst - aanvullende professionele services.

1.2 Hoe werkt Qfast Beheerde Telefonie?

De Qfast Beheerde Telefoniedienst voorziet in de ontsluiting van uw locatie op basis van een breedbandaansluiting. De dataverbinding wordt aangesloten op de Virtuele telefooncentrale (PBX) in het Qfast netwerk. Hierbij krijgt u op uw locatie de benodigde randapparatuur van Qfast opdat een volwaardige telefoniedienst ontstaat. Deze beheerde telefoniedienst kan apart of in combinatie met Qfast Internet worden geleverd. Door deze combinatie wordt de dataverbinding op uw locatie optimaal en efficiënt gebruikt.

Door de telecommunicatie geheel uit te besteden aan Qfast, worden investeringen in eigen telefooncentrales en netwerkdiensten overbodig. Alle noodzakelijke functionaliteiten worden geleverd door de 'centrale' telefonieservers van Qfast en getransporteerd over gegarandeerde dataverbindingen. De telefonieservers zijn ondergebracht in moderne, goed beveiligde datacentra en worden samen met de telefoonverbindingen 7 dagen per week, 24 uur per dag bewaakt door een team van ervaren deskundigen.



De Qfast Beheerde Telefoniedienst voorziet in een door Qfast centraal beheerd pakket telefoniefuncties dat aan u beschikbaar wordt gesteld.

Qfast Beheerde Telefonie biedt de volgende functionaliteiten aan:

- telefoniedienst voor afhandeling uitgaande en inkomende gesprekken;
- telefonie tegen een vast bedrag, onafhankelijk van de gespreksduur, tussen vestigingen, thuiswerkers en andere gebruikers, mits verbonden via Qfast Telefonie;
- eenvoudig overstappen van uw huidige telefonieleverancier met behoud van uw huidige telefoon- en faxnummers.

Qfast Beheerde Telefonie is een dienst met dezelfde kwaliteit, betrouwbaarheid en beschikbaarheid als traditionele telecommunicatievoorzieningen en bovendien:

- geen investering vergt;
- altijd volledig up to date is;
- schaalbaar is;
- standaard voorziet in een uitgebreid functionaliteitenpakket;
- voor onderhoud en beheer geen beslag legt op uw kostbare mensen en middelen;
- bij meerdere locaties standaard voorziet in een intelligente koppeling waardoor het telefoonverkeer tussen de vestigingen kosteloos is en één telefoniste het verkeer voor meerdere locaties af kan handelen;
- standaard voorziet in een centraal nummerplan voor de hele organisatie;
- één contact biedt voor al uw telecommunicatiezaken;
- goedkopere telefoontarieven biedt;
- geen servicecontracten meer heeft;
- geen afschrijvingen meer heeft;
- een duidelijk gespecificeerde factuur maakt voor al uw telecommunicatiekosten;
- gegarandeerde beveiliging biedt;
- gegarandeerde continuïteit biedt;
- gegarandeerde kwaliteit biedt.

2 Technische functionaliteiten

De beschikbare telefoniefunctie - die normaal gesproken wordt geleverd door 'eigen' bedrijfstelefooncentrales - is ondergebracht op centraal door Qfast Beheerde Telefonieservers. Deze servers zijn speciaal ontworpen om te voldoen aan de hoge kwaliteit- en beschikbaarheidseisen die mogen worden gesteld aan deze vorm van dienstverlening.

2.1 Afhandeling telefoonverkeer

Bij de afhandeling van uw telefoongesprekken kunt u gebruikmaken van onderstaande opties:

Uitgaande nummerweergave

Op uw verzoek kan Qfast de nummerherkenning voor uitgaande gesprekken blokkeren. Het telefoonnummer van de gebruiker wordt dan niet gepresenteerd tijdens oproepen naar andere telefoniegebruikers.

Uitgaande gespreksblokkering

Op uw verzoek kan Qfast telefonische betaaldiensten (09xx nummers) blokkeren.

Registratie eindgebruikerinformatie

Qfast draagt op verzoek zorg voor registratie van de eindgebruikergegevens in de telefoongids van 'Telefoongids Media BV'. Ook heeft u de keuze over het beschikbaar stellen van nummerinformatie via KPN Inlichtingen Binnenland (0900-8008).

Nummerportering

Qfast ondersteunt nummerportering. Hierbij worden uw huidige telefoonnummers bij een andere telecomoperator overgenomen door Qfast en bent u via uw oorspronkelijke telefoonnummer bereikbaar. Nummerportering kan uitsluitend op een reeds opgeleverde en functionerende Beheerde Telefonieaansluiting worden gerealiseerd.

Telefoonnummers

Voor elke telefoonverbinding zal Qfast een geografisch telefoonnummer verstrekken. Het is mogelijk om meerdere aansluitingen tot één logische groep te vormen.

2.2 Virtuele Telefooncentrale (PBX)

2.2.1 ***Standaardmogelijkheden***

De volgende opties worden standaard geleverd met de Beheerde Telefoniedienst:

Voicemail

Ieder toestel heeft de mogelijkheid om gebruik te maken van een voicemailbox. Zo kunt u bij afwezigheid een boodschap achterlaten. De ingesproken berichten kunnen als een bijlage worden doorgestuurd naar een e-mailadres. Door de bijlage te openen en af te luisteren kan men het voicemailbericht via de computer uitluisteren, archiveren of doorsturen.

Doorschakelingen

De eindgebruiker kan zelf doorschakelingen instellen en wijzigen naar de voicemail of naar een ander telefoonnummer.

Intern telefoonboek

Een interne telefoonlijst is beschikbaar voor elk telefoontoestel. Deze lijst zal samen met u worden opgesteld.

2.2.2 Extra mogelijkheden

De Beheerde Telefoniedienst biedt een aantal optionele uitbreidingen. Deze opties bieden specifieke extra functionaliteiten die niet voor elke gebruiker relevant zijn. Deze functies worden derhalve als optie tegen meerprijs aangeboden.

Conferentiegesprekken

Qfast levert een conferentiedienst waarbij u geen additionele hardware nodig heeft. Standaard kunnen conferentiegesprekken worden opgezet tot 5 gebruikers. De conferentiegesprekken voor meer dan 5 gebruikers en met een maximum van 100 gebruikers kan als extra dienst worden aangevraagd.

Interactive Voice Response menu's

Binnenkomende gesprekken kunnen automatisch worden beantwoord met een welkomstboodschap. Daarnaast kan een keuzemenu gecreëerd worden, waardoor u eenvoudig gesprekken kunt rouleren binnen uw organisatie. Ook is het mogelijk om diverse menu's samen te stellen voor bepaalde dagdelen (bijvoorbeeld een menu tijdens en buiten kantoor tijden).

ACD/wachtrijen

Binnen de Beheerde Telefoniedienst kan een automatische oproepverdeling over medewerkers plaatsvinden. Door mensen in een gezamenlijke groep van toestellen te plaatsen, kunnen alle binnenkomende oproepen snel en efficiënt worden afgehandeld. De medewerkers kunnen zich in en uit de groep schakelen en nemen dan wel of niet deel aan het afhandelen van oproepen. Binnen deze groep van toestellen kunnen diverse oproepverdelingen plaatsvinden. Vaak wordt de methode van 'longest idle' gehanteerd, de eerlijke oproepverdeling. Personen die het langst geen gesprek hebben toegewezen gekregen, krijgen het eerst binnenkomende gesprek aangeboden. Indien alle medewerkers in gesprek zijn, kan er een wachtrijmelding plaatsvinden, bijvoorbeeld "Al onze medewerkers zijn in gesprek. Een ogenblik geduld alstublieft".

3 Aanvraag, levering en wijziging van de dienst

3.1 Aanvraag van de dienst

U kunt de Beheerde Telefoniedienst van Qfast aanvragen door middel van een ondertekend aanvraagformulier retour te zenden aan Qfast. U kunt dit formulier opvragen bij uw accountmanager of via het algemene telefoonnummer van Qfast.

Om de Beheerde Telefoniedienst succesvol te kunnen implementeren, dient Qfast de volgende documenten (ondertekend door de tekenbevoegde persoon binnen de organisatie van de contractant) volledig ingevuld te hebben ontvangen:

1. aanvraagformulier Beheerde Telefoniedienst;
2. recente kopie van uittreksel Kamer van Koophandelregistratie (niet ouder dan 6 maanden);
3. kopie van recente telefoonnota (van bijv. KPN of Tele2) voor het aanvragen van de nummerportering.

3.2 Levertijden

Afhankelijk van het gebruikte toegangsnetwerk, streven wij naar een maximale levertijd voor de Beheerde Telefoniedienst volgens onderstaande tabel:

Type toegangsverbinding	Maximale levertijd
Bestaande telefonie- (koper) of glasaansluiting	4 weken
Nieuwe telefonie(koper)aansluiting	6 weken
Nieuwe Qfast glasvezelaansluiting	Afhankelijk van graafvergunning

Doorlooptijden voor nummerporteringen zijn afhankelijk van de acceptatie en uitvoering van de portering door KPN. Qfast heeft hierop geen invloed.

3.3 Planning van de installatie

De planning met betrekking tot de oplevering van de Beheerde Telefoniedienst wordt uitgevoerd door Qfast, waarbij de gewenste leverdatum zoveel mogelijk in acht wordt genomen. Tijdens het leverproces zullen wij u regelmatig informeren over de voortgang van de oplevering.

Installatie zal door Qfast en/of haar netwerkleveranciers worden uitgevoerd tijdens kantoor tijden. Indien u wenst dat dit buiten kantoor tijden plaatsvindt, zal dit als maatwerk worden ingepland tegen aanvullende kosten.

3.4 Wijzigingen

Na oplevering is het mogelijk om aanpassingen door te voeren op de Beheerde Telefoniedienst. Hierbij streven we naar de volgende levertijden:

Type wijziging	Maximale Levertijd
Verhogen aantal aansluitingen	Mits bandbreedte toereikend: 5 werkdagen
Toevoegen/verwijderen telefoonnummers	3 werkdagen
Toevoegen/verwijderen nummerherkenning, nummerblokken, etc	3 werkdagen
Toevoegen/verwijderen servicenummers (bijv. 088, 0800, 0900)	Op aanvraag
Doorvoeren van een nummerportering	10 werkdagen

3.5 Verhuizingen

Het is mogelijk om een Beheerde Telefonieaansluiting te verhuizen naar een andere locatie. Hiervoor kunt u contact opnemen met Qfast om de mogelijkheden te bespreken.



4 Service

4.1 Melding van incidenten

Incidenten kunt u melden aan de helpdeskmedewerk(st)ers van Qfast. Dit kan per telefoon en/of e-mail. Afhankelijk van het afgesloten serviceniveau kunt u op de volgende tijdstippen een incident melden:

Dag	Kantoortijden (alle serviceniveaus)	24 uur per dag (alleen serviceniveau Gold)
Maandag t/m vrijdag	09.00 - 21.00 uur	00.00 - 24.00 uur
Zaterdag, zondag en erkende feestdagen	n.v.t.	00.00 - 24.00 uur

4.2 Hersteltijden incidenten

Bij (technische) problemen staan onze helpdeskmedewerkers voor u klaar. Qfast streeft ernaar om storingen binnen de volgende hersteltijden op te lossen:

Prioriteit	Incident	Omschrijving	Hersteltijd
1	Volledige uitval van de Qfast Beheerde Telefoniedienst	Met geen enkel toestel kiestoon	90% in 6 klokuren
2	Gedeeltelijke uitval van de Qfast Beheerde Telefoniedienst	Met enkele toestellen geen kiestoon, met andere wel	90% binnen 1 werkdag
3	Geringe uitval van de Qfast Beheerde Telefoniedienst	Met een enkel toestel geen kiestoon of kwaliteitsproblemen	90% binnen 2 werkdagen

Het telefonie- (koper) en glasvezelaansluitnet tussen uw locatie en het Qfast netwerk valt buiten de aangegeven hersteltijden en beschikbaarheidsgarantie.

4.3 Gepland onderhoud

Onderbrekingen van de Qfast Beheerde Telefoniedienst als gevolg van onderhoud worden minimaal 24 uur voor aanvang van de onderhoudswerkzaamheden op de website van Qfast (www.qfast.nl) gezet. Dienstonderbrekingen tijdens de onderhoudvensters zullen niet door de helpdesk worden gemeld. Niet elk onderhoudvenster zal door Qfast worden gebruikt.

4.4 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de Beheerde Telefoniedienst is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van de onderliggende verbinding/datadienst.

Qfast hanteert voor haar telefonienetwerk op jaarbasis gemeten een beschikbaarheid van 99,9%.

5 Contractduur, kosten en facturatie

Van Qfast ontvangt u maandelijks een factuur met een specificatie voor uw afgenomen diensten. Op uw factuur vindt u de maandelijkse kosten voor de dragerdienst, het aantal afgenomen werkplekken en eventuele opties en de gesprekskosten. Daarnaast vindt u eventuele eenmalige kosten voor installatie en projectmanagement van de dienst, toestellen of overige eenmalige werkzaamheden die aan Qfast zijn opgedragen.

5.1 Maandelijkse kosten

U gaat met Qfast Beheerde Telefoniedienst een contract aan met een looptijd van minimaal 24 maanden. De overeengekomen contractduur en de facturering vangen aan op het moment van dienstactivering en gereedmelding door Qfast.

Alle maandelijkse kosten worden maandelijks vooraf in rekening gebracht. De contractduur start op de datum dat de Beheerde Telefoniedienst door Qfast wordt geactiveerd en hiermee actief wordt voor facturatie.

5.2 Gesprekskosten

Qfast biedt een overzichtelijke factuur met per vestiging een overzicht van de totale gesprekskosten. Per bestemming wordt het aantal gesprekken, de totale lengte van de gesprekken en de bijbehorende kosten getoond. De volgende bestemmingen worden hierbij onderscheiden:

- nationaal tarief;
- nationaal tarief mobiel;
- internationaal;
- internationaal mobiel.

Ook is het mogelijk om online uw specificatie van de factuur op te vragen. Hierop staat in detail aangegeven welke uitgaande gesprekken hebben plaatsgevonden. Per gesprek worden het tijdstip, de tijdsduur, de bestemming en de gesprekskosten getoond.

5.3 Eenmalige kosten

Eenmalige kosten kunnen worden onderscheiden in de volgende elementen:

- aansluit- (of installatie)kosten;
- kosten ten behoeve van inventarisatie;
- kosten ten behoeve van nummerportering;
- kosten ten behoeve van wijzigingen;
- annuleringskosten;
- randapparatuur (bij koop);
- projectmanagementkosten;
- kosten ten behoeve van training.



Qfast
Strijkviertel 26A
3454 PM De Meern

T 030 65 85 999
F 030 66 65 648
E info@qfast.nl
I www.qfast.nl