

Bereikbaar zonder zorgen



www.qfast.nl



Dienstbeschrijving Telefonie

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Qfast Carrier Preselect	4
2.1	Hoe werkt Qfast Carrier Preselect?	4
2.2	Aanvraag en levering	4
2.3	Facturatie	4
3	Qfast Telefonie	5
3.1	Wat is Qfast Telefonie?	5
3.2	Hoe werkt Qfast Telefonie?	5
3.3	Een oplossing op maat	6
4	Aanvraag, levering en wijziging van de dienst	6
4.1	Aanvraag van de dienst	6
4.2	Levertijden	6
4.3	Planning van de installatie	7
4.4	Wijzigingen	7
4.5	Verhuizingen	7
5	Service	8
5.1	Melding van incidenten	8
5.2	Hersteltijden incidenten	8
5.3	Gepland onderhoud	8
5.4	Beschikbaarheid	8
6	Contractduur, kosten en facturatie	9
6.1	Maandelijks kosten	9
6.2	Gesprekskosten	9
6.3	Eenmalige kosten	9
	Contactgegevens	10

1 Inleiding

Qfast Telefonie is een zakelijke telefonieoplossing en bij uitstek geschikt voor bedrijven die veel gebruikmaken van de telefoon. U besteedt uw telefonie en eventueel bijbehorende infrastructuur volledig aan Qfast uit. Met Qfast Telefonie bespaart u op de telefoniekosten zonder dat concessies worden gedaan aan de spraakkwaliteit. Qfast Telefonie kent de volgende varianten:

Qfast Carrier Preselect

Qfast handelt alleen uw telefonieverkeer af. Hierbij verandert er niets aan uw infrastructuur waardoor u op een eenvoudige wijze de telefoniedienst van Qfast kunt testen. U zult een aparte factuur ontvangen voor uw verbruikskosten welke een kostenbesparing zal opleveren ten opzichte van uw huidige factuur.

Qfast Telefonie

Qfast zal ook de aansluiting naar uw locatie verzorgen. Vaak gebeurt dit in combinatie met de Qfast internetdienst. Hierbij verzorgt Qfast zowel de internet als telefonie. Meer informatie over de Qfast internetdienst vindt u in de dienstbeschrijving Qfast Internet.

Qfast Beheerde Telefonie

De Qfast Beheerde Telefoniedienst is een aanvulling op Qfast Telefonie. Hierbij wordt naast de infrastructuur ook de bedrijfstelefooncentrale vervangen.

In de volgende paragrafen zullen de Qfast Carrier Preselect en Qfast Telefoniedienst nader worden beschreven. De Qfast Beheerde Telefoniedienst is beschreven in de dienstbeschrijving Qfast Beheerde Telefoniedienst. Deze kunt u opvragen bij uw accountmanager of via het algemene telefoonnummer van Qfast.



2 Qfast Carrier Preselect

2.1 Hoe werkt Qfast Carrier Preselect?

Met Qfast Carrier Preselect zal Qfast - in plaats van uw huidige telefonieleverancier - uw uitgaande telefoniegesprekken afhandelen. Om dit te realiseren maakt Qfast afspraken met uw huidige telefonieleverancier. Deze zal al uw telefonieverkeer bij Qfast afleveren in plaats van zelf afhandelen. Dit betekent dat als u iemand gaat bellen, Qfast zorgt dat dit gesprek tot stand komt. U belt dus via Qfast en niet via uw huidige telefonieleverancier. Als u wordt gebeld, zal uw gesprek nog door uw huidige telefonieleverancier worden aangeboden. Om gebruik van deze dienst te kunnen maken, hoeft er niets te worden gewijzigd op uw locatie.

2.2 Aanvraag en levering

U kunt de Qfast Carrier Preselect 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.

Nadat Qfast uw ondertekend aanvraagformulier heeft ontvangen, zal binnen 5 werkdagen de dienst Qfast Carrier Preselect worden geactiveerd en uw uitgaande telefonieverkeer door Qfast worden afgehandeld.

2.3 Facturatie

Qfast biedt een overzichtelijke factuur met 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:

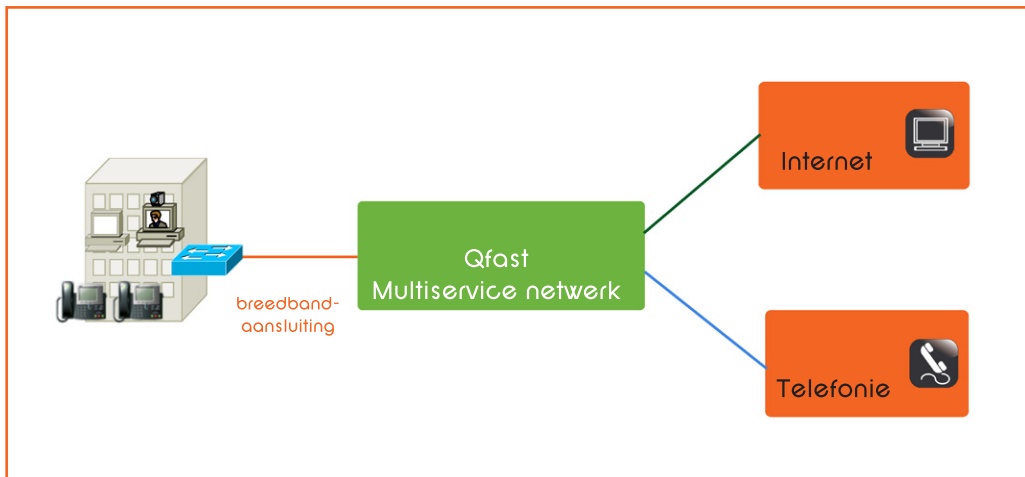
- nationaal tarief
- nationaal tarief mobiel
- internationaal
- internationaal mobiel

Ook is het mogelijk om uw specificatie van de fatuur digitaal op te vragen. Hierop staat in detail aangegeven welke uitgaande gesprekken hebben plaatsgevonden. Per gesprek wordt het tijdstip, de tijdsduur, de bestemming en de gesprekskosten getoond. Maandelijks ontvangt u van Qfast een factuur voor uw afgenomen diensten.

3 Qfast Telefonie

3.1 Wat is Qfast Telefonie?

De Qfast Telefoniedienst voorziet klantlocaties van telefoonverbindingen. Met Qfast Telefonie handelt Qfast alle telefoongesprekken af (zowel inkomend als uitgaand) en zorgt voor een koppeling met uw telefooncentrale of toestellen. De dienst bestaat uit een dataverbinding inclusief een modem tussen uw locatie en het Qfast netwerk en ziet er als volgt uit:



De Qfast Telefoniedienst is goed te combineren met Qfast Internet waarbij u over dezelfde aansluiting ook een internettoegang ontvangt. Meer informatie over de Qfast Internetsdienst vindt u in de dienstbeschrijving Qfast Internet.

3.2 Hoe werkt Qfast Telefonie?

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

Qfast Telefonie biedt de volgende functionaliteiten:

- telefoniedienst voor afhandeling uitgaande en inkomende gesprekken;
- telefoongesprekken 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;
- een groot aantal bekende functionaliteiten, zoals nummerblokkering, nummerweergave, gidsvermelding, etc.

3.3 Een oplossing op maat

Qfast biedt u een oplossing op maat, variërend van ISDN2 tot en met ISDN30. Met ISDN2 heeft u minimaal twee telefoonlijnen die geschikt zijn voor spraak, data, fax en beeld. Deze optie is gemakkelijk uit te breiden naar een meervoudige ISDN2-oplossing. U beschikt dan over meerdere digitale telefoonlijnen die op de bedrijfstelefooncentrale worden aangesloten met de keuze voor doorkiesnummers, zodat uw medewerkers direct bereikbaar zijn, of voor een centraal nummer. Heeft u meer capaciteit nodig? Dan kunt u kiezen voor de ISDN15, -20 of -30 oplossing.

3.4 Aanvraag, levering en wijziging van de Telefoniedienst

3.4.1 Aanvraag van de dienst

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

1. aanvraagformulier Telefoniedienst;
2. recente kopie 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.

3.4.2 Levertijden

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

Type toegangsverbinding	Maximale levertijd
Bestaande telefonie- (koper) of glasaansluiting	2 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.

3.4.3 Planning van de installatie

De planning met betrekking tot de oplevering van de 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 kantoortijden. Indien u wenst dat dit buiten kantoortijden plaatsvindt, zal dit als maatwerk worden ingepland tegen aanvullende kosten.

3.4.4 Wijzigingen

Na oplevering is het mogelijk om aanpassingen door te voeren op de 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

3.4.5 Verhuizingen

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

5 Service

5.1 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

5.2 Hersteltijden incidenten

De continuïteit van uw telefoniedienst is van essentieel belang. Bij Qfast kiest u uit verschillende serviceniveaus, afgestemd op uw behoefte. Bij (technische) problemen staan onze helpdeskmedewerk(st)ers voor u klaar. Qfast streeft ernaar om storingen afhankelijk van uw serviceniveau binnen de volgende hersteltijden op te lossen:

Type Service	Gold	Silver	Bronze	Economy
Oplossen storingen	24/7	Werkdagen 09.00 - 21.00 uur	Werkdagen 09.00 - 21.00 uur	Werkdagen 09.00 - 18.00 uur
Maximale hersteltijd	binnen 8 uur	Voor eind volgende werkdag	Binnen 2 werkdagen	Best Effort

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

5.3 Gepland onderhoud

Ons streven is om onderbrekingen van de Qfast Telefoniedienst als gevolg van onderhoud minimaal twee weken voor aanvang van de onderhoudswerkzaamheden op de website van Qfast (www.qfast.nl) te melden.

5.4 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de 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%.

6 Contractduur, kosten en facturatie

6.1 Maandelijkse kosten

U gaat met Qfast Telefoniedienst een contract aan met een looptijd van minimaal 24 maanden. De overeengekomen contractduur en de facturering beginnen op het moment van dienstactivering. Alle vaste kosten worden maandelijks vooraf in rekening gebracht. De contractduur start op de datum dat de Telefoniedienst door Qfast wordt geactiveerd en hiermee actief wordt voor facturatie.

6.2 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 vast
- nationaal tarief mobiel
- internationaal vast
- internationaal mobiel

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

6.3 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.





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