

Dienstbeschrijving DELTA Flex Zakelijk

Maart 2023, versie 1.2

DELTA is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. en DELTA Kabelcomfort Netten B.V.

Voor verdere informatie zie www.delta.nl.

Inhoud

1. Algemeen	3	4. SLA	6
1.1 Toepasselijkheid	3	4.1 Betrekking	6
1.2 Dienstonderdelen	3	4.2 Updates en Upgrades	6
1.2.1 Ter beschikking gestelde enbenodigde apparatuur	3	4.3 Technische vereisten	6
2. Standaard diensten van Flex Zakelijk	3	4.4 Beschikbaarheid van de dienst	6
2.1 Opbouw telecommunicatiedienst	3	4.5 Onderhoud	7
2.1.1 Internetsnelheid	4	4.5.1 Spoedonderhoud	7
2.2 Standaard en optionele Diensten uit het Flex Pakket	4	4.6 Melding en afhandeling van storingen	7
3. Diensten van Flex Zakelijk	4	4.7 Onderhoud-, Herstel- en Reactietijd	8
3.1 Standaard Diensten Flex Zakelijk	4	4.8 Compensatieregeling	8
3.2 Toelichting Zakelijke digitale factuur	4	4.8.1 Voorwaarden	8
3.3 Toelichting 2de Telefoonpoort	4	4.9 Bereikbaarheid	8
3.3.1 Nummertoekenning, overstappen	5	5. Beleid en andere relevante voorwaarden	8
3.3.2 Basis Bellen	5	5.1 Netneutraliteit bij DELTA	8
3.3.3 Belbundels	5	Bijlage A	9
3.3.4 Tarieven en gebruik	5		
3.3.5 Handleiding Vaste Telefonie	5		
3.4 Toelichting Veilig Internet	5		
3.4.1 Anti-Virus	5		
3.4.1.1 Browser- en bankierbeveiliging	6		
3.4.1.2 Lnstallatie Veilig Internet	6		

1. Algemeen

1.1 Toepasselijkheid

Deze Dienstbeschrijving is van toepassing wanneer u een abonnement afsluit voor de dienst DELTA Flex Zakelijk, welke deel uit maakt van gebundelde telecommunicatiediensten van DELTA. Onder een abonnement verstaan we het geregeld afnemen van diensten en/of producten. Deze Dienstbeschrijving is aanvullend op de Algemene voorwaarden voor de levering van telecommunicatiediensten aan consumenten en ondernemers. Deze zijn terug te vinden op: <https://www.delta.nl/klantenservice/algemene-voorwaarden/>

De specifieke eigenschappen die op de telecommunicatiediensten van het Pakket DELTA Flex Zakelijk van toepassing zijn vindt u in hoofdstuk 3. Begrippen die beginnen met een hoofdletter, worden zoveel mogelijk in deze Dienstbeschrijving toegelicht, dan wel vermeld in Bijlage A.

Als de Dienstbeschrijving en de Algemene Voorwaarden tegenstrijdig zijn aan elkaar, prevaleert de Dienstbeschrijving. Als de bepalingen voor de verschillende telecommunicatiediensten onderling tegenstrijdig zijn, gaan de bepalingen, die een onderwerp het duidelijkst regelen, voor.

Het kan zijn dat op een (telecommunicatie)-dienst ook aanvullende actievoorwaarden van toepassing zijn, afhankelijk van het moment van bestellen. Kijk voor alle relevante actievoorwaarden op de website van DELTA. Bij tegenstrijdigheid tussen de Actievoorwaarden en andere voorwaarden, gaan deze Actievoorwaarden voor. Het kan voorkomen dat voor een (telecommunicatie) dienst, of in het algemeen, verwezen wordt naar andere documenten dan de Dienstbeschrijving, Actievoorwaarden en/of Algemene Voorwaarden. Bijvoorbeeld Productvoorwaarden, handleidingen of gedragscodes. Als de bepalingen van deze andere documenten tegenstrijdig zijn aan de Dienstbeschrijving, Actievoorwaarden en/of Algemene Voorwaarden, dan gaan deze laatste voorwaarden altijd voor.

Actuele prijzen en specificaties van de (telecommunicatie) diensten van DELTA, vindt u op de website van DELTA.

1.2. Dienstonderdelen

De diensten die DELTA als onderdeel van het DELTA Flex Zakelijk via Glasvezel (XGSPON) aanbiedt, bestaan uit een gebundeld aanbod van de telecommunicatiediensten Internet, Televisie en Vaste telefonie van de propositie DELTA Flex voor consumenten, aangevuld met Zakelijke diensten. DELTA Flex voor consumenten is dan ook te allen tijde de onderliggende Dienst. U kunt ervoor kiezen die diensten af te nemen als consument of als ondernemer. DELTA doet zelf geen toets voor welk doel u het abonnement gebruikt.

Elke telecommunicatiedienst bestaat weer uit een aantal (gebundelde) diensten en/of producten. Dat kunnen diensten zijn die standaard onderdeel zijn van die telecommunicatiedienst: bij de telecommunicatiedienst Internet is dat bijvoorbeeld de dienst Veilig Internet. Daarnaast kunt u aanvullende diensten los bestellen uit de optielijst.

De telecommunicatiedienst Internet DELTA Flex is verplicht als u gebruik wilt maken van de andere (telecommunicatie) diensten, u kunt deze dienst niet zelf uitzetten. U kunt maandelijks door het aan- of uitzetten van andere Telecommunicatiediensten, bijvoorbeeld Vaste Telefonie en Televisie uit het gebundelde aanbod, uw abonnement per maand wijzigen. De diensten die specifiek bedoeld zijn voor professioneel gebruik (Zakelijk), hebben een meerprijs en bevatten naast de eerdergenoemde standaard diensten een aantal professionele diensten. Kiest u voor dit abonnement, dan geeft DELTA u een betere Service Level als van een consument.

1.2.1. Ter beschikking gestelde en benodigde apparatuur

Als u een telecommunicatiedienst afneemt, krijgt u van DELTA een wifimodem in bruikleen. Als u gebruikmaakt van de DELTA Interactieve tv-ontvanger, krijgt u ook dit apparaat in bruikleen.

In de Algemene Voorwaarden leest u hoe u om moet gaan met de apparatuur die u van DELTA ter beschikking krijgt. Apparatuur welke u aanvullend wenst voor een abonnement en welke DELTA niet ter beschikking stelt, zoals smartcards of telefoontoestellen, kunt u bij DELTA of bij andere aanbieders kopen.

2. Standaard Diensten van Flex Zakelijk

2.1. Opbouw telecommunicatiedienst

We leveren toegang tot het internet en deze toegang bestaat uit:

- De fysieke verbinding met het internet;
- De afhandeling van het internetverkeer;
- Een modem met geïntegreerd WiFi;
- Een zakelijke factuur;
- Veilig Internet Licenties;
- Toegang tot de Zakelijke Klanten Service.

Dit noemt DELTA de internettoegangsdienst Flex Zakelijk. Op deze internettoegangsdienst faciliteert DELTA eveneens diverse Diensten en Producten om zo tot een flexibel passend en marktconform aanbod te komen.

2.1.1. Internetsnelheid

DELTA heeft verschillende abonnementen voor verschillende internetsnelheden. Hogere snelheid betekent hogere abonnementskosten. Tijdens de looptijd van uw abonnement kunt u de snelheid verhogen of verlagen. De verhoging of verlaging gaat dan zo snel mogelijk in en heeft geen gevolgen voor de minimale looptijd van uw abonnement.

DELTA heeft via haar branchevereniging NLConnect samen met een groot aantal andere internetserviceproviders de Gedragscode Transparantie Internetsnelheden ondertekend. Hierin staat dat providers hun klanten duidelijk moeten voorlichten over alle factoren die van invloed kunnen zijn op internetsnelheden. Deze gedragscode is te vinden op onze website.

2.2. Standaard en optionele Diensten uit het Flex Pakket

DELTA biedt bij de internettoegangsdienst extra diensten voor de consument. Deze diensten vallen onder DELTA Flex. Het DELTA Flex Pakket is de basis voor DELTA Flex Zakelijk en uitgerust met standaard en optionele diensten en producten. Voor sommige aanvullende diensten moet u betalen. Deze (optionele) diensten kunnen niet los van de internettoegangsdienst worden afgenomen.

DELTA Flex Pakket biedt onder andere (maar niet uitsluitend) de onderstaande **standaard** Diensten en producten in bruikleen:

- Internet
- WiFi modem
- Veilig Internet

DELTA Flex Pakket biedt onder andere (maar niet uitsluitend) de onderstaande **optionele** Diensten en producten

- Extra pakket Veilig Internet
- Televisie, met diverse zenderpakketten en extra zenders
- Mobiel, diverse abonnementen met data
- Viaplay
- Vast bellen, met eventueel een belbundel
- GigaWifi punten

Aantallen, producten/ diensten en prijs kunnen door (Actie) Voorwaarden afwijken. Voor actuele aantallen, informatie omtrent producten en/of diensten en prijzen, raadpleeg onze website.

3. Diensten van Flex Zakelijk

3.1. Standaard Diensten Flex Zakelijk

Naast het benoemde in artikel 2.2 voorziet de Zakelijke toevoeging Flex Zakelijk in de volgende aanvullende diensten:

- Zakelijke digitale factuur
 - Btw-specificatie
 - Btw-nummer vermelding
 - Ordernummer vermelding
 - Verzamel factuur
- Standaard activatie telefoonpoort/ telefoonlijn
 - 1 Telefoonnummer
- 5 Licenties Veilig Internet
- Zakelijke Helpdesk
 - 24x7 melden, 2de lijn-support

3.2. Toelichting Zakelijke digitale factuur

In het rood de (mogelijke) toevoegingen op de Zakelijke factuur:

Factuurgegevens			
Inkooporder	4100XXXXXX		
Factuurnummer	D0007XXXXXX		
Factuurdatum	25-7-2022		
Datadiensten Zakelijk			
1 jul 2022 - 31 jul 2022	Ethernet VPN Glasvezel Premium 100 Mbit/s - Locatie: XXXXXXXXXXX XX, XXXX XX Goes - Contract: 2016-XXXX - Lijnbenaming: ASDT-GS--/HXXX PO nummer 4100XXXXXX	€ XXX,XX	21%
Voor de professional			
1 jul 2022 - 31-jul 2022	DELTA Flex Zakelijk	€ XX,XX	21%
1 jun 2022 - 30 jun 2022	Gesprekskosten	€ X,XX	21%
Locatieadres X, XXX XX XXXXXXXXXXX			
	Subtotaal exclusief BTW	€	XXX,XX
	21% BTW bedrag	€	XX,XX
	Totaal inclusief BTW	€	XXX,XX

Aanpassingen kunnen worden doorgegeven via de klantenservice of mijndelta.

3.3. Toelichting 2de Telefoonpoort

DELTA biedt Vaste Telefonie, hierna genoemd de telecommunicatiedienst Vaste Telefonie. Het standaard beschikbaar gestelde modem voorziet in 2 fysieke telefoonpoorten. De telefoonpoorten zijn analog. Hierop kunt u alle standaard (POTS) telefoontoestellen aansluiten, mits goedgekeurd voor de Nederlandse markt. Let wel, 1 telefoontoestel of DECT-basisstation per telefoonpoort. Per telefoonpoort wordt een telefoonnummer gekoppeld. Dit kan een bestaand telefoonnummer zijn of een nieuw nummer. Met de aanschaf van Flex Zakelijk wordt de tweede telefoonpoort op het standaard modem geactiveerd.

3.3.1. Nummertoekenning, overstappen

Bij een overstap naar DELTA is het mogelijk uw huidige telefoonnummer te behouden. Om dit aan te vragen, voert u de gegevens van uw huidige aansluiting in bij uw aanvraag. DELTA vraagt vervolgens de overstap aan bij uw huidige telefonieaanbieder. Zeg vooral niet zelf uw telefonieabonnement op bij uw huidige aanbieder; dat doet DELTA voor u! Als u dat namelijk zelf doet, kan de overstap van uw telefoonnummer naar DELTA niet meer uitgevoerd worden. De aanvraag voor overstap met behoud van uw telefoonnummer leidt bij uw huidige telefonieaanbieder automatisch tot opzegging van het basis-telefonieabonnement (meestal per de datum van overzetting van het telefoonnummer). Eventuele extra abonnementen moet u wel zelf opzeggen. Bijvoorbeeld als u nu (x)DSL heeft, kunt u uw huidige telefoonnummer naar DELTA meenemen. U moet dan na de overstap zelf het (x)DSL-abonnement beëindigen.

DELTA houdt zich, als u overstapt, aan de (wettelijke- en/of COIN) verplichtingen. Hierdoor kunt u uw vertrouwde nummer behouden als u naar DELTA overstapt of als u van DELTA naar een andere telefonieaanbieder overstapt.

3.3.2. Basis Bellen

Als u geen belbundel heeft, dan maakt u gebruik van de standaard diensten van Basis Bellen en berekent DELTA de gesprekskosten wanneer u belt naar vaste (geografische en niet geografische) nummers en mobiele nummers in Nederland en daarbuiten. Geografisch of niet-geografisch wil zeggen: wel of niet verbonden aan een bepaalde plaats, herkenbaar aan een kengetal, ook wel netnummer genoemd.

3.3.3. Belbundels

Aanvullend op Basis Bellen heeft DELTA verschillende belbundels, waaronder Belbundel Onbeperkt Nederland en Belbundel Onbeperkt Europa (inclusief Nederland).

Kiest u voor zo'n belbundel, dan berekent DELTA binnen de bundel geen gesprekskosten als u belt naar vaste nummers en/of mobiele nummers in Nederland of landen in de Europese Unie (aangevuld met Noorwegen, IJsland en Liechtenstein). Ook voor bellen naar niet- geografische nummers geldt bij een belbundel dat u in de meeste gevallen geen gesprekskosten betaalt.

Op de website van DELTA is precies terug te vinden wat de inhoud van een belbundel is en wat de eventuele (buitenbundel) gesprekskosten zijn.

DELTA berekent voor bellen naar bepaalde niet-geografische nummers geen gesprekskosten. Het gaat dan om het bellen naar nummers uit de reeksen 084, 085, 087, 088, 090x, 116, 14 en 18xy. Maar let op: dat geldt alleen als u beschikt over een belbundel DELTA Onbeperkt Nederland of DELTA Onbeperkt Europa.

Als u belt naar informatienummers uit de reeksen 0900, 0906, 0909 en 18xy betaalt u de gesprekskosten,

(het zogenaamde verkeerstarief) én een tarief voor de informatie (het zogenaamde informatietarief).

DELTA brengt u geen verkeerstarief in rekening als u een belbundel heeft. DELTA bepaalt het verkeerstarief en de informatieaanbieder bepaalt het informatietarief. Op uw factuur staat duidelijk vermeld wat de beide tarieven zijn. Bellen naar 0800-nummers is gratis.

3.3.4. Tarieven en gebruik

Onze telefonietarieven vindt u op de website van DELTA. Het bedrag dat u moet betalen wordt berekend op basis van uw belgegevens die bij DELTA bekend zijn, tenzij u aantoont dat deze gegevens niet kloppen. Dit staat los van wat er in deze Dienstbeschrijving is bepaald.

U kunt per Telefoonpoort/ telefoonnummer 1 belbundel activeren. De telefoonpoorten werken individueel van elkaar (geen groep schakelingen tussen de 2 telefoonpoorten/ telefoonnummers of automatische overloop tussen de telefoonpoorten/ telefoonnummers mogelijk). U kunt wel doorschakelen als in *21, dit kan vertraagd (bij niet beantwoorden) en of bij bezet

Bij het vaststellen van de belgegevens neemt DELTA de zorgvuldigheid in acht die u van DELTA mag verwachten.

3.3.5. Handleiding Vaste Telefoon

In de handleiding voor Vaste Telefoon leest u welke telefoniediensten u allemaal kunt gebruiken. De handleiding is te vinden op onze website.

3.4. Toelichting Veilig Internet

Binnen het Flex Pakket en binnen DELTA Flex Zakelijk verkrijgt u standaard licenties voor Veilig Internet. Naast het standaard aantal licenties kunt u deze tegen additionele vergoeding ook extra licenties verkrijgen. Aantallen en prijzen van de pakketten treft u op onze website.

Veilig Internet kent de volgende beveiligingsfuncties:

- Antivirus (beschermt je online veiligheid en privacy)
- Browser- en bankierbeveiliging (bankier en winkel zorgeloos online)

3.4.1. Antivirus

Antivirus is beschikbaar voor Windows, MacOS, iOS en Android. Deze beschermt tegen virussen, maar ook tegen Trojaanse paarden, spyware en andere bedreigingen.

Beste beveiliging

Alle bestanden en applicaties op het beveiligde apparaat worden automatisch gescand om infecties te voorkomen. Ook toepassingen die niet per se schadelijk maar wel ongewenst zijn, worden geweerd. Denk bijvoorbeeld aan agressieve marketingtools die ongevraagd het surfgedrag vastleggen. Daarnaast kunnen bestanden handmatig worden gescand of periodiek. Als schadelijke of mogelijk ongewenste toepassingen worden gevonden, wordt u direct geïnformeerd. De beschermingstechnologie is van F-Secure

SAFE en heeft meerdere keren de prijs voor Best Protection van AV-TEST gewonnen.

Dynamische updates

De versie van de F-Secure bestanden op het apparaat worden via geavanceerde technologie gecontroleerd vanuit de Cloud. Hierdoor ontvangt het apparaat direct dynamische updates. F-Secure SAFE kan zo snel op nieuwe dreigingen reageren, zodat uw apparatuur en software beschermd wordt tegen actuele en toekomstige bedreigingen.

3.4.1.1. Browser- en bankierbeveiliging

Deze web-reputatieservice zorgt ervoor dat u veilig kunt surfen. De service controleert de pagina's die u bezoekt en is erop gericht dat u zo ongestoord mogelijk kunt internetten. Alleen onveilige websites zoals phishing- en malware sites worden geblokkeerd. Het apparaat is ook direct beschermd tegen phishing e-mails of sms'jes die naar vervalste 'bankwebsites' leiden. De browserbeveiliging is beschikbaar voor Windows, MacOS, iOS en Android.

De aanvullende bescherming "Banking Protection" zorgt tijdens het online bankieren voor een duidelijke melding in beeld bij gebruik van een veilige bankenwebsite en wanneer de verbinding veilig is. Ook zorgt Banking Protection ervoor dat niemand de sessie kan overnemen tijdens het internetbankieren. De bescherming schakelt automatisch in wanneer het nodig is.

3.4.1.2. Installatie Veilig Internet

De installatiehandleiding is te vinden op de DELTA website.

3.5. Toelichting Zakelijke Helpdesk

Met de aanschaf van DELTA Flex Zakelijk verkrijgt u 24x7 toegang tot onze helpdesk. Hier kunt u storingen melden. Uiteraard beantwoordt de helpdesk ook overige vragen maar wel tijdens verlengde kantooruren. Details van wat u wel en niet kan verwachten staan beschreven in hoofdstuk 4, SLA.

4. SLA

Op de dienst DELTA Flex Zakelijk zijn servicelevels van toepassing (Service Level Agreement, hierna SLA genoemd). Deze worden verwoord in dit hoofdstuk. De SLA is van toepassing op dat deel van de dienst dat zich in het domein van DELTA Zakelijk bevindt te weten DELTA Flex Zakelijk. DELTA Zakelijk neemt altijd de zorgvuldigheid en het vakmanschap in acht die van een vakkundige en gerenommeerde leverancier van Telecommunicatiediensten verlangd mogen worden.

4.1. Betrekking

De SLA heeft betrekking op onderstaande producten welke deel uit maken van DELTA Zakelijk Flex dan wel indirect noodzakelijk zijn voor de dienstverlening, te weten:

- Standaard modem met WiFi;
- Vaste Telefoon;
- Veilig Internet;

4.2. Updates en Upgrades

Gedurende de looptijd bent u verzekerd van updates en softwarepatches (kleine aanpassingen die nodig zijn ter verbetering van de diensten Vaste Telefoon en Veilig Internet en mogelijke upgrades (wijzigingen en uitbreidingen van nieuwe functionaliteit);

4.3. Technische vereisten

Om het gestelde in de SLA te borgen verwacht DELTA Zakelijk dat u een geschikte ruimte beschikbaar stelt voor de eindapparatuur, inclusief benodigde bekabeling en eventuele andere infrastructurele middelen en dat u alle redelijke medewerking verleent bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Aan de ruimte waar de apparatuur wordt opgesteld stelt DELTA Zakelijk de volgende eisen:
De klant dient zorg te dragen voor de juiste conditionering van de ruimte waar de eindapparatuur geplaatst wordt:

- Temperatuur: min. 10oC, max. 30oC;
- Luchtvochtigheid: min. 15%, max. 90% (niet condenserend);
- In alle gevallen is een voedingsspanning van 230VAC, 2A nodig;

4.4. Beschikbaarheid van de dienst

DELTA Zakelijk stelt, na de oplevering, de dienst ter beschikking. De dienst voldoet vanaf dat moment aan de SLA uit deze dienstbeschrijving en de andere voor de dienst relevante contractuele bepalingen.

De dienst wordt als niet-beschikbaar beschouwd indien: De klant een storing meldt of indien DELTA Zakelijk een storing opmerkt en er geen sprake van beschikbaarheid is (zie onderstaand).

De dienst wordt in ieder geval als beschikbaar beschouwd indien:

- De dienst functioneert conform het gestelde in de overeenkomst inclusief deze Service Level Agreement;
- De klant een storing constateert maar DELTA Zakelijk hiervan niet op de hoogte stelt;
- De klant een storing meldt en uit onderzoek blijkt dat daarvan geen sprake is geweest;
- De dienst geheel niet of niet volledig functioneert als gevolg van het handelen of het nalaten van handelen waar de klant voor verantwoordelijk is, waaronder ook

- gebrekkig werkende apparatuur van de klant verstaan wordt. In dit geval worden aan de klant eventuele onderzoeks- en reparatiekosten in rekening gebracht;
- Er sprake is van onderhoud binnen of buiten de onderhoudsvensters en de klant hiervan minimaal vijf werkdagen van tevoren schriftelijk op de hoogte is gesteld (notabene: spoedonderhoud buiten het onderhoudsvenster leidt er niet toe dat de dienst niet beschikbaar is);
 - Er sprake is van een verminderde dienstverlening zonder dat er voor de klant sprake is van langdurige onderbreking (bij het optreden van packet-loss of een verhoogde latency is er bijvoorbeeld niet standaard een langdurige onderbreking);
 - De storing optreedt als gevolg van storing in de telecommunicatiestructuur van derden;
 - Een uitval veroorzaakt wordt door een door de (eind) gebruiker(s) aangevraagde wijziging;
 - Een uitval veroorzaakt wordt door storingen of onjuiste configuratie van (eind) gebruiker(s) en apparatuur;
 - Een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel (of derden) van de (eind) gebruiker(s) in de DELTA Zakelijk apparatuur van de (eind) gebruiker(s);
 - Een uitval veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van de (eind) gebruiker(s) (bijvoorbeeld stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling, etc.);
 - Overmacht.

4.5. Onderhoud

DELTA kan en zal onderhoud uitvoeren tijdens het standaard onderhoudsvenster. Het kan voorkomen dat de dienst dan niet beschikbaar is. DELTA is niet verplicht onderhoud persoonlijk aan te kondigen. Als er sprake is van calamiteiten, dan wel spoedgevallen, kan DELTA Zakelijk buiten het reguliere onderhoud venster werkzaamheden verrichten, al dan niet gepaard met onderbreking van de dienst.

4.5.1. Spoedonderhoud

Definitie: sporadisch onvoorzien onderhoud ter voorkoming van een storing. Het niet uitvoeren van herstelwerkzaamheden levert een groot risico op voor de dienst. Er kunnen zich omstandigheden voordoen waarin onderhoud zonder uitstel gepleegd moet worden om de continuïteit te waarborgen, dit is ter beoordeling van DELTA Zakelijk. Bij dit spoedonderhoud is het niet mogelijk om tijdig een aankondiging te doen en wordt mogelijk ook het onderhoudsvenster niet gerespecteerd.

Maximaal 10 procent van het aantal onderhoudswerkzaamheden door DELTA Zakelijk wordt als spoedonderhoud zonder consequenties voor de beschikbaarheid aangemerkt.

4.6. Melding en afhandeling van storingen

Storingen die door de klant worden opgemerkt kunnen alleen worden aangemeld door personen die daartoe

bevoegd zijn als in bij DELTA opgenomen in de contactenlijst als bevoegd persoon. De bevoegde personen dienen het volgende te vermelden:

- het klantnummer;
- de dienstbenaming;
- de locatie(s) waarop de storing plaatsvindt.

DELTA Zakelijk dient, als onderdeel van de werkafspraken, in het bezit te zijn van een lijst met contactpersonen en telefoonnummers. Deze contactpersonen kunt u kenbaar maken in mijndelta. Zie hiervoor eveneens de contactinformatie in hoofdstuk 4.9, Bereikbaarheid.

Storingen dienen telefonisch te worden aangemeld bij DELTA Zakelijk, waar de storingsopheffing wordt gecoördineerd. De melding markeert het begin van de storing. De klant zal, nadat de storing is aangemeld, binnen 30 minuten (de reactietijd) worden geïnformeerd over de aard van de storing en de verwachte hersteltijd. Bij blokstoringen houdt DELTA Zakelijk de klant via de DELTA website op de hoogte.

De klant dient DELTA Zakelijk te allen tijde medewerking en toegang te verlenen bij het herstellen van een storing. Hieronder valt mede het verlenen van medewerking buiten kantooruren en indien noodzakelijk het verschaffen van toegang tot locaties van de klant. In mijndelta staan de locaties en wie de contactpersoon is. Wanneer de klant geen toegang verleent tot de locatie en daardoor de storing niet opgelost kan worden, wordt de hersteltijd van de storing on hold gezet tot toegang tot de locatie(s) wordt verleend.

De kosten voor de herstelwerkzaamheden en/of preventieve onderhoudswerkzaamheden komen voor rekening van DELTA Zakelijk, tenzij de storing is veroorzaakt door het handelen of nalaten van klant of als er sprake is van een andere situatie, die voor rekening van klant dient te komen.

Direct nadat de storing verholpen is zal DELTA Zakelijk de storing bij de klant als opgelost melden. De klant dient spoedig, uiterlijk binnen 30 minuten na deze melding, DELTA Zakelijk te bellen indien de klant de storing niet als opgelost ervaart. Indien de klant na de 30 minuten belt om de storing als niet opgelost door te geven, dan is er sprake van een nieuwe storing en wordt deze ook als zodanig behandeld.

Indien DELTA Zakelijk constateert dat de storing zich niet bevindt in haar domein, dan wordt de klant hiervan op de hoogte gesteld. De klant zal verzocht worden zelf corrigerende acties te ondernemen. DELTA Zakelijk zal hiertoe haar medewerking verlenen, eventuele kosten zullen hiervoor in rekening gebracht worden. Voor de goede orde wordt vermeld dat deze storingen niet meetellen voor de beschikbaarheid.

Het voorgaande is van overeenkomstige toepassing op storingen die niet door de klant worden gemeld maar door DELTA Zakelijk worden geconstateerd. Dan geldt dat het

moment dat de storing aan de klant wordt gemeld door DELTA Zakelijk, het begin is van de melding van de storing.

4.7. Onderhoud-, Herstel- en Reactietijd

DELTA Zakelijk kent de volgende servicelevels:

	In uren	In minuten	In procenten
Beschikbaarheid ¹	-	-	99,8%
Reactietijd, na melden storing ²	-	30	-
Hersteltijd ²	Business Day Best Effort	-	-
Onderhoudsvenster	23:00 – 07:00	-	-

¹) Deze beschikbaarheidsgarantie is op jaarbasis en geldt uitsluitend voor de Standaard Diensten en Producten van DELTA Flex Zakelijk.

²) xx

Tabel 1, vensters

4.8. Compensatieregeling

Zie www.delta.nl/compensatie, te downloaden via www.delta.nl/klantenservice/downloads.

4.8.1. Voorwaarden

Om in aanmerking te komen voor compensatie dient de klant binnen 1 maand na de aanvang van de storing schriftelijk aanspraak te maken op de vergoedingsregeling via sales@deltafiber.nl. Laat de klant dit na, dan vervalt hiermee het recht op compensatie.

De door DELTA Zakelijk te vergoeden compensatie wordt binnen 3 maanden verrekend met de maandelijks door de klant te betalen bedragen.

4.9. Bereikbaarheid

Voor storingen of andere vragen kan de klant bij DELTA Zakelijk terecht via:

Melden Storing	Overige vragen
24 uur per dag, 7 dagen per week	Maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 21.00 uur Zaterdag van 09.00 tot 13.00 uur
088-0159999	088-0159999
	zakelijk@deltafiber.nl

Tabel 2, contactinformatie

5. Beleid en andere relevante voorwaarden

5.1. Netneutraliteit bij DELTA

De informatie over netneutraliteit en Fair Use Policy kunt u vinden op www.delta.nl/media/bxqfro2r/fair-use-policy.pdf.

Bijlage A:

Begrip	Betekenis
(x)DSL	Digital Subscriber Line, verzamelnaam van internettoegangsdiensten op basis van 1 of meerdere koperparen. (x) kan staan voor A(Asynchroon), S(synchroon), B(Bonded), V(Vector)
COIN	COIN-register is het centrale register van alle telefoonnummers in Nederland
DECT	Digital Enhanced Cordless Telephony, bestaande uit een basis zend- en ontvangstation waarop 1 of meerdere draadloze DECT-handsets aangemeld kunnen worden
Dienst	Verzameling van service en/of producten
GigaWifi punt	Een op Wifi 6 gebaseerd accespoint voor draadloze interne netwerken, aan te sluiten via UTP-bekabeling of Mesh oplossing
Mesh	Het draadloos aan een schakelen van GigaWifi punten tot 1 draadloos netwerk
Mijndelta	De web portal van DELTA Zakelijk voor het beheer van abonnementen etc.
Product	1 product of service
Standaard Pakket	Flex Zakelijk is een toevoeging aan het DELTA Flex Pakket, waarin DELTA Flex de standaard Dienst is
Trojaanse paarden	Schadelijk computerprogramma's welke virussen en wormen binnensmokkelt
Viaplay	Tv-streamingdienst
XGSPON	Nieuwste Glasvezelnetwerktechnologie, met snelheden op dit moment tot 8Gbps, toekomstig 25Gbps