

DIENSTBESCHRIJVING

DELTA Zakelijk Service





DELTA en DELTA Zakelijk zijn handelsnamen 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. Voor verdere informatie zie www.delta.nl.

Inhoud

Zakelijke service DELTA diensten	3	Wijzigingen	8
1.1 Algemeen	3	5.1 Administratief	8
1.2 Servicelevels	3	5.2 Wijziging dienstverlening	9
1.3 ISO Normering	3	5.3 Abonnement	9
1.4 Privacy	3	5.4 Configuratie	9
1.5 Netneutraliteit	3	Contracten	9
1.6 Fair Use Policy	4	6.1 Ingangsdatum	9
Installatie en activatie	4	6.2 Tarieven en afdrachten	10
Zakelijke Klantenservice	4	6.3 Beëindigen overeenkomst	10
3.1 Openingstijden	4	6.4 Verhuizen	10
3.2 Online service	4	6.5 Contractovername	10
Servicebeloften	4	Factuur	11
4.1 Servicelevels	5	Servicelevel per dienst	12
4.2 Responstijd	5		
4.3 Hersteltijd	5		
4.4 Hinder	5		
4.5 Overmacht	6		
4.6 Hardware op locatie	6		
4.7 Demarcatie	7		
4.8 Onderhoud	7		
4.9 Beschikbaarheid	7		
4.10 Compensatie bij niet-beschikbaarheid	7		

Zakelijke service DELTA diensten

1.1 Algemeen

DELTA is zich bewust van het belang van zakelijke telecommunicatiediensten voor uw onderneming. DELTA legt in dit document vast wat de servicebeloften zijn. Elke DELTA overeenkomst is voorzien van duidelijke rangordelijke voorwaarden en dienstbeschrijvingen die van toepassing zijn.

Overeenkomst	Offerte en opdracht
Aanvullend afspraken document	Specifieke afspraken
Technische beschrijving Diensten	Optionele technische beschrijving
Dienstbeschrijving diensten	Dienst specifieke eigenschappen en specificaties
Dienstbeschrijving Service	Serviceverlening, servicelevels en condities
Algemene leveringsvoorwaarden	Juridische voorwaarden
Gebruiksaanwijzingen	Optionele handleiding van diensten of apparatuur

1.2 Servicelevels

DELTA streeft naar continuïteit van haar dienstverlening ter ondersteuning van uw bedrijfsprocessen. DELTA levert bij alle diensten een gespecificeerde Service Level Agreement (SLA). De servicebeloften zijn vastgelegd in drie verschillende SLA's.

- SLA 1 Servicelevel Standaard
- SLA 2 Servicelevel Plus
- SLA 3 Servicelevel Prioriteit

Voor iedere dienst is in de dienstbeschrijving vastgelegd welke SLA van toepassing is.

1.3 ISO Normering

DELTA is ISO 27001 gecertificeerd. Hiermee toont DELTA aan dat zij haar processen op het gebied van informatiebeveiliging systematisch op orde heeft. Voor DELTA betekent dit een gestructureerde aanpak van risico's en een continue verbetering van processen. Als Contractant kunt u rekenen op een veilig beheer van uw gegevens, lagere kans op datalekken en een betrouwbare dienstverlening.

1.4 Privacy

DELTA hecht veel waarde aan een correcte omgang met uw gegevens. DELTA verwerkt uw persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. U vindt onze privacyverklaring op www.delta.nl/zakelijk.

1.5 Netneutraliteit

DELTA leidt het internetverkeer in goede banen. Zo zorgt DELTA ervoor dat er voor afnemers de beschikking is over passende prioriteit, snelheid en capaciteit om via internet te kunnen internetten, bellen of tv te kijken. DELTA handelt de prioriteit af met verschillende verkeersklassen tot het type IP-dataverkeer. Binnen de klasse wordt alle data gelijk behandeld. DELTA houdt zich daarbij altijd aan de door de wet gestelde eisen over de manier waarop internetverkeer netneutraal behandeld moet worden.

Voor het beheren van het internetverkeer moet DELTA in bepaalde situaties maatregelen nemen, zoals:

- Bij netwerkcongestie, een soort file op het netwerk, beperkt DELTA de snelheid. Daarbij worden gelijke soorten verkeersklassen, anoniem maar gelijk behandeld.
- Bij onrechtmatig gebruik van de internetverbinding is DELTA gemachtigd de internetverbinding stop te zetten.
- Bij misbruik van de aansluiting kan DELTA de internetaansluiting in quarantaine plaatsen.

Als de wet of rechter DELTA verplicht bepaalde sites of afzenders te blokkeren, dan doet DELTA dat.

1.6 Fair Use Policy

DELTA gaat uit van een redelijk gebruik van haar diensten en heeft deze beschreven in de Fair Use Policy. Zo is duidelijk wanneer er sprake is van 'misbruik', 'niet-redelijk' - of 'oneigenlijk' gebruik van diensten (telefonie, e-mail, internet, mobiel) die DELTA levert. Hiermee voorkomt DELTA dat het netwerk overbelast wordt en dat er overlast voor andere gebruikers ontstaat. Ook ondernemingen voorkomen onverwachte of beperkende maatregelen door zich te houden aan de Fair Use Policy. De Fair Use Policy zijn aanvullend op alle algemene leveringsvoorwaarden van DELTA en vindt u op delta.nl.

Installatie en activatie

DELTA Zakelijk zorgt voor een correcte installatie en activatie van de dienst. De diensten Flex Zakelijk en Zakelijk Pro kennen een doe-het-zelfinstallatie. De installatie van overige diensten worden in opdracht van DELTA uitgevoerd door een monteur. Bijzonderheden staan beschreven in de (technische) dienstbeschrijving van de dienst.

Na activering gelden de afgesproken nazorg en garantietermijn volgens het overeengekomen servicelevel.

Zakelijke klantenservice

3.1 Openingstijden

Onze Zakelijke Klantenservice is bereikbaar via 088-015 99 99 of via zakelijk@deltafiber.nl. De reguliere openingstijden zijn van maandag tot vrijdag tussen 08:00u en 21:00u en van zaterdag tussen 9:00u en 13:00u. Ter controle en bescherming van u als Contractant kan de DELTA klantenservicemedewerker vragen om:

- Contact en adresgegevens
- Contractnummer, type en adres van de geleverde dienst
- Bankrekeningnummer

Voor het maken van afspraken en geven van statusupdates kan DELTA naam en contactgegevens van de melder verlangen, valideren, controleren en vastleggen.

Als grootzakelijke Contractant heeft u de mogelijkheid uw contactgegevens vast te laten leggen zodat alleen de door u bevoegde personen storingen kunnen melden en opdrachten met financiële gevolgen te geven.

3.2 Online service

DELTA biedt voor bepaalde diensten een portaal voor monitoring en beheer.

Servicebeloften

Als ondernemer wilt u zo min mogelijk hinder. Het kan voor komen dat er een storing optreedt. Als dit het geval is kunt u de storing telefonisch melden via de Zakelijke Klantenservice. DELTA streeft ernaar om een melding binnen de overeengekomen servicelevels op te lossen.

Onze servicebelofte komt tot uiting in de specificaties van onze SLA's. In de volgende paragrafen wordt hier in detail op ingegaan. In hoofdlijnen zien onze servicebeloften er als volgt uit:

4.1 Servicelevels

ServiceDesk	Standaard	Plus	Prioriteit
Openingstijd Storing	Ma. - Vr. 08:00 – 21:00 Za. 9:00 – 13:00	24/7	24/7
Openingstijd Regulier	Ma. - Vr. 08:00 – 21:00 Za. 9:00 – 13:00	Ma. - Vr. 08:00 – 21:00 Za. 9:00 – 13:00	Ma. - Vr. 08:00 – 21:00 Za. 9:00 – 13:00

ServiceDesk	Standaard	Plus	Prioriteit
Responstijd	1 werkdag	30 minuten (werkdagen)	30 minuten (24/7)
Hersteltijd Enkelvoudig	Best Effort	1 werkdag	8 uur (24/7)
Hersteltijd Redundant	-	-	4 uur (24/7)

Onderhoud	Standaard	Plus	Prioriteit
Onderhouds-tijden	Dagelijks 23:00-07:00 uur	Dagelijks 23:00-07:00 uur	Dagelijks 23:00-07:00 uur
Aankondiging vooraf	3 werkdagen	5 werkdagen	10 werkdagen

Beschikbaarheid	Standaard	Plus	Prioriteit
Beschikbaarheid	Best Effort	Dienst specifiek gespecificeerd	Dienst specifiek gespecificeerd

Compensatie	Standaard	Plus	Prioriteit
Compensatie-regeling	Wettelijke regeling	DELTA Zakelijk regeling	DELTA Zakelijk regeling

Tabel 1: Servicelevels

4.2 Responstijd

De Responstijd is de tijd van het moment van vastleggen van de storingsmelding tot het eerste antwoord van DELTA op de melding. Binnen de responstijd analyseert DELTA de storing en de ernst ervan.

4.3 Hersteltijd

De Hersteltijd is de tijd van het moment van vastleggen van de storingsmelding tot het moment waarop DELTA de storing heeft opgelost.

4.4 Hinder

Hinder is een gedeeltelijke of verminderde dienstverlening. Het is geen onderbreking van de dienstverlening. Voorbeelden van hinder zijn:

- Verminderde up- en download snelheid internetverbinding
- Verminderde gesprekskwaliteit telefonie
- Verminderde wifi dekking en snelheid (uitval 1 van veel accespoints)
- Er is tijdelijk een redelijke werkbare alternatieve oplossing

Hinder kan worden gemeld als een storing. DELTA zal hinder als een storing behandelen. In het geval van hinder is hersteltijd niet van toepassing.

4.5 Overmacht

Overmacht is gespecificeerd in de toegepaste Algemene Leveringsvoorwaarden. Bij overmacht gelden niet de hersteltijden.

4.6 Hardware op locatie

Geïnstalleerde hardware blijft eigendom van DELTA, tenzij dit specifiek anders is vermeld.

Het is mogelijk voor een dienst dat hardware op locatie geplaatst dient te worden. De hardware van DELTA dient geplaatst in een ruimte die voldoet aan de gestelde omgevingscondities beschreven in paragraaf 4.6.1.

De dienstverlenende apparatuur maakt gebruik van de energievoorzieningen van de Contractant. Het energieverbruik van dienstverlenende hardware is geen onderdeel van de zakelijke DELTA dienstverlening.

Bij diefstal en/of beschadiging zal DELTA dienstverlenende apparatuur indien mogelijk vervangen. Bij dergelijke incidenten worden geen garanties gegeven op de hersteltijden. DELTA adviseert de DELTA dienstverlenende apparatuur te verzekeren als ware het eigen apparatuur is. Dit om de kosten te dekken die DELTA bij diefstal en/of beschadiging in rekening zal brengen.

Herstel of vervanging van ter beschikking gestelde apparatuur dat deel uitmaakt van de zakelijke DELTA dienstverlening (eigendom van DELTA) valt binnen de hersteltijd.

Voorbeelden van DELTA Zakelijk dienstverlenende hardware:

- Modem apparatuur
- Switching en routing apparatuur
- Firewall apparatuur
- DELTA digitale TV-ontvanger (Set Top Box)

Bij beheerde zakelijke diensten van DELTA zal hardware worden vervangen door onze monteurs. In overleg kan de Contractant de toegezonden hardware zelf vervangen.

Eisen omgeving en installatiecondities

De Contractant heeft zorgplicht tot het naleven van de beschreven omgevingseisen, bereikbaarheid en installatierichtlijn van de fabrikant op de ruimte waar dienstverlenende eindapparatuur is geplaatst. Storingen veroorzaakt door het niet voldoen aan de omgevingscondities zijn uitgesloten van de hersteltijd.

Omgevingseisen

- Temperatuur: min. 10°C, max. 30°C
- Luchtvochtigheid: min. 15%, max. 90% (niet condenserend)
- Gezeekerde voedingsspanning van 230 VAC, 2A (Contractant draagt de kosten van energieverbruik)
- Stofvrij

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

- DELTA adviseert uit veiligheidsoverweging een ruimte met toegangsbeperking
- Ten bate van de installatie en service verwacht DELTA Zakelijk een adequate medewerking bij de uitvoering van de werkzaamheden op locatie

Installatierichtlijn fabrikanten

DELTA monteurs en doe-het-zelf installateurs zijn gehouden alle apparatuur te plaatsen volgens de installatierichtlijn van de fabrikant. Dit betreft:

- Dienstverlenende apparatuur van DELTA
- Tot eigendom geleverde randapparatuur met fabrieksgarantie

Desgewenst kan worden verzocht de omgeving eropaan te passen.

4.7 Demarcatie

Voor het bieden van de zakelijke DELTA dienstverlening kan bij bepaalde diensten gebruik worden gemaakt van componenten waarvan DELTA niet de dienstaanbieder of beheerder is. Voorbeelden:

- Derden (beheerd) bekabelingsnetwerk
- Derden (beheerde) apparatuur

De demarcatie van de zakelijke DELTA dienstverlening is gespecificeerd in de Dienstbeschrijving van de betreffende zakelijke DELTA dienst.

Tijdens de storingsanalyse kan de contactpersoon worden gevraagd zo specifiek mogelijk te testen. Als er tijdens deze test blijkt dat er problemen zijn ontstaan in het door derden beheerde netwerk of apparatuur dan zal DELTA Klantenservice u daarop wijzen. DELTA behoedt u hiermee op onnodige duur van uitval en door DELTA doorberekende kosten.

Verstoringen in derden componenten zijn niet van invloed op de berekening van beschikbaarheid van zakelijke DELTA dienstverlening.

4.8 Onderhoud

Het DELTA netwerk wordt onderhouden en voorzien van noodzakelijke updates, upgrades en beveiligingsmaatregelen. Onderhoud en spoedonderhoud is gespecificeerd in de Algemene leveringsvoorwaarden.

In geval van spoedonderhoud bijvoorbeeld Cyber Security maatregelen, kan DELTA deze termijn verkorten. DELTA informeert in dergelijk geval de Contractant zo spoedig mogelijk.

4.9 Beschikbaarheid

Zakelijke DELTA oplossingen zijn gebaseerd op redundante architecturen en technologieën, gecombineerd met monitoring en beheerdienstverlening. Beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage. Het percentage geeft de beschikbaarheidsbelofte weer op jaarbasis.

Beschikbaarheid	Normuren* niet-beschikbaarheid
99,50%	43,80
99,80%	17,52
99,90%	8,76
99,95%	4,38
99,97%	2,63

*Normuur: $(100\% - \text{Beschikbaarheid}\%) \times 365 \text{ dagen} \times 24 \text{ uur}$

Tabel 2: Beschikbaarheid

Voor diverse collectiviteitsdiensten bestaat de mogelijkheid om de beschikbaarheid te verhogen, door inzet van redundantie. U vindt de beschikbaarheid en opties in de dienstbeschrijving van de betreffende dienst.

4.10 Compensatie bij niet-beschikbaarheid

Bij storingen in delen van het DELTA netwerk geldt uiteraard dat DELTA er alles aan doet om de storing zo snel mogelijk op te lossen. Naargelang het servicelevel gelden specifieke regelingen.

Wettelijke regeling compensatie

Compensatie	Standaard	Plus	Prioriteit
Compensatie-regeling	Wettelijke regeling	DELTA Zakelijk regeling	DELTA Zakelijk regeling

Tabel 3: Compensatie

De wettelijke regeling zoals verwoord in art 7.1a van de Telecommunicatiewet gaat uit van een minimale storingsduur alvorens tot compensatie kan worden verzocht. Duurt een storing langer dan 12 uur dan heeft u wettelijk het recht op compensatie van 1/30 deel van de maandelijkse abonnementskosten. Deze wet geldt voor zowel consumenten (natuurlijke personen) en ondernemingen (rechtspersoon).

Onderhoud aan de dienst valt buiten deze regeling. Een wettelijk gedreven compensatieverzoek dient u in via delta.nl.

DELTA Zakelijk regeling compensatie

De DELTA Zakelijk compensatieregeling gaat verder dan de wettelijke regeling. Deze is gebaseerd op een verwachte beschikbaarheid. De beschikbaarheid kan per dienst verschillen en wordt uitgedrukt in een percentage.

- De regeling geldt vanaf >1 uur niet-beschikbaarheid boven de afgesproken norm.
- Alle niet-beschikbaarheidsuren binnen het contractjaar worden meegenomen in de berekening.
- Alle getroffen diensten kunnen worden meegewogen in de compensatie.

Een compensatie is legitiem als een specifieke dienst de door DELTA gespecificeerde beschikbaarheidsnorm niet haalt. Het contractjaar is het uitgangspunt voor de berekening.

De maandelijkse abonnementskosten zijn het uitgangspunt voor de berekening van de compensatievergoeding. De compensatievergoeding neemt toe met het aantal uren van overschrijding van de beschikbaarheidsnorm tot een maximum van 60% van de maandelijkse abonnementskosten.

Zijn er meerdere diensten gecontracteerd en van elkaar afhankelijk dan is een gestapeld compensatieverzoek op beide diensten legitiem. Onderhoud aan de dienst valt buiten de beschikbaarheidspercentage en berekening.

Onbeschikbaarheid (boven de toegestane onbeschikbaarheid)	Compensatie (% van de abonnementswaarde)
<= 1 uur	10%
> 1 uur & <= 2 uur	20%
> 2 uur & <=3 uur	30%
> 3 uur & <= 4 uur	40%
> 4 uur & <=5 uur	50%
> 5 uur	60%

Tabel 4: DELTA Zakelijk regeling compensatie

Een compensatieverzoek kan worden ingediend via de Zakelijke Klantenservice of uw accountmanager. DELTA zal het verzoek beoordelen op legitimiteit en de uitkering van compensatie vaststellen.

Wijzigingen

Binnen de contracttermijn van uw dienst kunt u naar wens het abonnement wijzigen. Raadpleeg de Dienstbeschrijving van de betreffende dienst, voor de details en de mogelijkheden. Uw wijzigingsverzoek kunt aanvragen via de Zakelijke Klantenservice.

5.1 Administratief

Administratieve wijzigingen zijn vrij van kosten. Voorbeelden van administratieve wijzigingen:

- Relatie gegevens wijzigen
- Abonnementswijzigingen binnen het contract

5.2 Wijziging dienstverlening

Aan het wijzigingen van de dienstverlening kunnen kosten zijn verbonden. Deze kosten en de levertijd van uw wijziging hangt af van het soort opdracht.

5.3 Abonnement

Binnen de contracttermijn kunnen getarifeerde functies worden op- of afgeschaald. Een specificatie van deze functies vindt u in de dienstbeschrijving van het betreffende product.

Voorbeelden van op- en afschalen diensten:

- Internet bandbreedte
- IP-adressen
- Licenties F-Secure
- Tv-abonnementen
- Licenties Zakelijke Telefonie

Voorbeelden van op- en afschalen netwerken:

- Aansluitingen (locatie adressen)
- Redundantie oplossingen
- Aansluitingen Wifi-accesspoints
- SDN Back-up functies

Voorbeelden van op en afschalen gebundelde diensten:

- Zakelijke TV-aansluitingen
- Managed Voice

5.4 Configuratie

Binnen de contracttermijn kunnen configureerbare functies worden gewijzigd. Een specificatie van configureerbare functies vindt u in de dienstbeschrijving van het betreffende product.

Voorbeelden van configureerbare functies:

- Configuratie Zakelijke Telefonie instellingen
- Configuratie netwerkinstellingen
- Configuratie firewall regels

Contracten

6.1 Ingangsdatum

Vanaf het moment van activeren heeft u toegang tot geleverde diensten. De oplevering van de dienst bepaalt de ingangsdatum van de overeenkomst. De ingangsdatum is leidend voor de facturatieaanvang van de dienstverlening.

Activatie bij doe-het-zelf installatie

Zodra het modem zich aanmeldt bij het DELTA netwerk is de dienst geactiveerd. Dit is ook het moment van ingang van het abonnement en de duur zoals contractueel overeengekomen. Vanaf het verzendmoment van het DELTA modem biedt DELTA u 28 dagen om de dienst te activeren vanaf de geplande activatiedatum. Hierna beschouwt DELTA de dienst als geactiveerd en kunt u aanspraak maken op de overeengekomen servicelevels.

Activatie bij installatie door monteur

De DELTA monteur activeert de dienst en zal u het Protocol van Oplevering ter ondertekening aanbieden.

De dagtekening van uw akkoord is het moment van ingang van het abonnement en de duur zoals contractueel overeengekomen. In uitzonderlijk geval heeft u maximaal 10 werkdagen om het ontvangen Protocol van Oplevering te evalueren en te tekenen. In deze periode kunt u geen aanspraak maken op de overeengekomen servicelevels. Na 10

werkdagen beschouwt DELTA de dienst als opgeleverd en gaat uw abonnement en contract automatisch in en kunt u aanspraak maken op de overeengekomen servicelevels.

6.2 Tarieven en afdrachten

Abonnementen en opties

Abonnementen en opties worden maandelijks vooraf in rekening gebracht. Raadpleeg actuele tarieven via delta.nl of neem contact op met de Zakelijke Klantenservice voor een actueel overzicht.

In geval van vermeerdering wordt u het evenredig deel van de dagen tot aan de eerstvolgende factuur in rekening gebracht.

Restitutie, vooruitbetaling en eenmalige wijzigingskosten worden gespecificeerd op de eerstvolgende factuur. Waar van toepassing worden eenmalige kosten in rekening gebracht.

Verbruik

Verbruikskosten worden maandelijks achteraf in rekening gebracht. Voorbeelden van verbruikskosten:

- Belkosten telefonie oplossingen
- Data kosten mobiele dataoplossingen

Raadpleeg de actuele verbruikstarieven via delta.nl of neem contact op met de Zakelijke Klantenservice voor een actueel overzicht.

6.3 Beëindigen overeenkomst

Voor beëindigen van de overeenkomst zijn de bepalingen van kracht uit de:

- Overeenkomst
- Algemene Voorwaarden van DELTA (Zakelijk)

Bij vroegtijdige beëindiging binnen de contracttermijn zal DELTA de Contractant een afkoopsom in rekening brengen. De afkoopsom bedraagt de kosten voor de resterende termijnen. Deze kosten brengt DELTA in één keer in rekening.

6.4 Verhuizen

De mogelijkheden van de verbinding op het nieuwe adres hangt uiteraard af van lokale netwerkaanwezigheid. De Zakelijke Klantenservice kan u hierover informeren.

De Zakelijke Klantenservice adviseert u graag in het geval van een verhuizing. De continuïteit van de dienstverlening staat voorop.

Aan het verhuizen van diensten kunnen kosten verbonden zijn:

- Bestelt u een gelijkwaardige of betere zakelijke DELTA oplossing voor het nieuwe adres, dan beëindigen we kosteloos de overeenkomst van diensten geleverd op het latende adres.
- Bestelt u geen van DELTA Zakelijke oplossing dan kunt u de dienst vroegtijdig beëindigen met in achtneming van de afkoopsom.

6.5 Contractovername

Een contractovername regelt u via de Zakelijke Klantenservice. Het is mogelijk om uw contract over te zetten naar een andere Contractant. Dit kan alleen als de aansluiting op hetzelfde adres blijft.

De kosten van de contractovername brengen wij in rekening bij de nieuwe Contractant. U ontvangt een factuur waarin de kosten zijn berekend tot en met de overnamedatum. De nieuwe Contractant krijgt een factuur waarin de kosten zijn berekend vanaf de datum van contractovername.

- Een contractovername kan alleen uitgevoerd worden als u als huidige Contractant geen achterstallige betalingen en/of lopende bestellingen heeft.

- Bij een contractovername neemt de nieuwe Contractant het contract 1-op-1 over. De abonnementen en resterende contractduur blijven ongewijzigd.
- Bij een contractovername dient de latende Contractant zich bewust te zijn van de gelijktijdige overdracht van het online portaal, factuurdata en gegenereerde historisch data uit de dienstverlening (zoals belhistorie).
- Wijzigingen zijn pas mogelijk nadat de contractovername door ons is verwerkt en u hiervan een bevestiging hebt ontvangen.
- Bij een contractovername blijft het factuurmoment gehandhaafd. De latende Contractant ontvangt geen restitutie bij een overname gedurende de kalendermaand. Evenzo krijgt de nieuwe Contractant pas een factuur voor aanvang van de contractmaand.
- Een opzegging door u als huidige Contractant is bij een contractovername niet nodig. De diensten gaan zonder onderbreking over naar de nieuwe Contractant.

Factuur

Heeft u vragen heeft over de factuur dan kunt u die stellen aan de Zakelijke Klantenservice.

Na activatie ontvangt u maandelijks een btw-factuur. Op de factuur wordt gespecificeerd:

- Abonnementskosten voor de komende maand en/of abonnementskosten voor het evenredig deel van de lopende maand.
 - Activatie voor de 10e van de lopende maand bevatten het evenredig deel van de lopende maand. De factuur daaropvolgend bevatten de volledige abonnementskosten.
 - Activatie na de 10e van de lopende maand bevatten het evenredig deel van de lopende maand én de vooruitbetaling van volledige abonnementskosten voor de komende maand.
- Eventuele restitutie van vooruitbetaalde abonnementen die zijn gewijzigd in de lopende maand.
- De telefonie en data verbruikskosten van de afgelopen maand.
- Eventuele eenmalige kosten van de op uw verzoek door ons uitgevoerde eenmalige wijzigingen.
- Eventuele eenmalige kosten van geleverde apparatuur.

Voor uw eigen administratie biedt DELTA Zakelijk de mogelijkheid een eigen referentie (bijvoorbeeld uw Inkoop Ordernummer) op de factuur te laten weergeven.

De factuur wordt per e-mail of per post verstrekt. Betaling kan per factuur of inning per automatische incasso.

Servicelevel per dienst

Onderstaande tabel geeft weer welk servicelevel beschikbaar is per dienst.

Toepassing	Standaard	Plus	Prioriteit
Flex Zakelijk	+	-	-
Zakelijk Pro	-	+	-
Zakelijk Premium	-	-	+
Entry Internet	-	-	+
Sprint Internet	-	+	-
Platinum Internet	-	-	+
Zakelijk Premium Internet VPN	-	-	+
WDM	-	-	+
Dark Fiber	-	-	+
Zakelijke Ethernet Premium VPN	-	-	+
Speciale gebieden (laagwaardig)	-	+	-
Speciale gebieden (hoogwaardig)	-	-	+
Collectief internet Fiber	+	-	-
Collectief internet Coax (Recreatie Internet)	+	-	-
Bundel Flex	+	-	-
SDN-diensten	-	-	+
Wifi Zakelijk	+	-	-
IP VPN Coax	-	+	-
IP VPN Entry	-	+	-
IP VPN Premium	-	-	+
Zakelijke Interactieve TV	+	-	-
Groeps-RTV Interactief	+	-	-
Managed Voice Essentials	-	-	+
Managed SIP Trunking	-	-	+
DDOS-protectie	-	-	+

Tabel 5: Servicelevel per dienst

Mocht uw dienst niet in de lijst staan, neem dan contact op met de Zakelijke Klantenservice.