

# **Dienstbeschrijving Zakelijk Pro van DELTA Zakelijk**

November 2022, versie 1.2  
document 20221101

# Inhoud

## Algemeen

1.1. Toepasselijkheid	3
1.2. Dienstonderdelen	3
1.3. Overstappen naar DELTA	3

## Standaard Diensten van Zakelijk Pro

2.1. Opbouw telecommunicatiedienst	4
2.2. Standaard Diensten van Zakelijk Pro	4
2.2.1. Toelichting Internetsnelheid	4
2.2.2. Toelichting Vast IP adres	4
2.2.3. Toelichting Anti-Virus	4
2.2.3.1. Browser- en bankierbeveiliging	5
2.2.3.2. Installatie Veilig Internet	5
2.2.4. Toelichting Standaard Wifi	5
2.2.5. Toelichting Zakelijke Helpdesk	5
2.3. Toelichting Telefonie	5
2.3.1. Nummertoekenning, overstappen	5
2.3.2. Basis Bellen	5
2.3.3. Belbundels	5
2.3.4. Tarieven en gebruik	6
2.3.5. Handleiding Vaste Telefonie	6
2.4. Toelichting Zakelijke Telefonie	6
2.4.1. Looptijd en opzeggen	6
2.4.2. Toelichting Zakelijke Factuur	7

## Aanvullende en Optionele Diensten van Zakelijk Pro

3.1. Subnetten	7
3.1.1. IPv4-Subnetten	7
3.1.2. IPv6-adressen	7
3.2. Toelichting Domeinregistratie	7
3.2.1. Looptijd en opzeggen	7
3.3. Toelichting Webhosting	7
3.3.1. Looptijd en opzeggen	8
3.4. Toelichting Zakelijke Interactieve TV	8
3.4.1. Zenderpakketten	8
3.4.2. Aanvullende Zenderpakketten	8
3.4.3. Updates	9
3.4.4. Gebruik	9
3.4.5. Installatie	9
3.4.6. Contentdiensten en rechten	9
3.4.7. Diensten van derden	10
3.4.8. Looptijd en opzeggen	10
3.5. Toelichting GigaWifi	10
3.5.1. Looptijd en opzeggen	10

3.6. Toelichting Zakelijk Wifi	10
3.7. Toelichting Extra licenties Veilig Internet	11
3.7.1. Extra licenties Veilig Internet	
Looptijd en opzeggen	11
3.8. Bridge modem en/of Vrije modemkeuze	11

## SLA

4.1. Betrekking	11
4.2. Updates en Upgrades	11
4.3. Technische vereisten	11
4.4. Beschikbaarheid van de dienst	11
4.5. Onderhoud	12
4.5.1. Spoedonderhoud	12
4.6. Melding en afhandeling van storingen	12
4.7. Onderhoud-, Herstel- en Reactietijd	13
4.8. Compensatieregeling	13
4.8.1. Voorwaarden	13
4.9. Bereikbaarheid	13

## Beleid en andere relevante voorwaarden

5.1. Aanvullende voorwaarden	13
5.2. Netneutraliteit en Fair use policy	14
5.3. Uitsluiting Algemene Voorwaarden	
DELTA Zakelijk voor de levering van	
telecommunicatiediensten aan	
consumenten en ondernemers	14

Bijlage A: Begrippenlijst	15
---------------------------	----

# Algemeen

## 1.1. Toepasselijkheid

Deze Dienstbeschrijving is van toepassing op de dienst Zakelijk Pro van DELTA Zakelijk, welke deel uitmaakt 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 van DELTA voor telecomdiensten aan consumenten en ondernemers.

Deze zijn terug te vinden op:

[www.delta.nl/klantenservice/algemene-voorwaarden](http://www.delta.nl/klantenservice/algemene-voorwaarden).

De specifieke eigenschappen die op de telecommunicatiediensten van het Standaard Pakket Zakelijk Pro van toepassing zijn, vindt u in hoofdstuk 2. De aanvullende Producten en Diensten worden beschreven 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 van DELTA voor telecomdiensten aan consumenten en ondernemers tegenstrijdig zijn aan elkaar, dan prevaleert de Dienstbeschrijving. Als de bepalingen voor de verschillende telecommunicatiediensten onderling tegenstrijdig zijn, gaan de bepalingen voor die een onderwerp het duidelijkst regelen.

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 onze website. Bij tegenstrijdigheid tussen de Actievoorwaarden en andere voorwaarden, gaan deze Actievoorwaarden voor. Het kan voorkomen dat we voor een (telecommunicatie)dienst of in het algemeen verwijzen naar andere documenten dan de Dienstbeschrijving, Actievoorwaarden en/of Algemene Voorwaarden. Dan gaat het bijvoorbeeld over Productvoorwaarden, handleidingen of gedragscodes. Als de bepalingen van die andere documenten tegenstrijdig zijn aan de Dienstbeschrijving, Actievoorwaarden en/of Algemene Voorwaarden DELTA Zakelijk, dan gaan de documenten waarnaar wordt verwezen 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 DELTA Zakelijk Pro, via het Glasvezelnetwerk (XGSPON) aanbiedt, bestaan uit een gebundeld aanbod van de telecommunicatiediensten, zoals bijvoorbeeld Internet, Televisie en Vaste telefonie, aangevuld met Zakelijke diensten. U kunt ervoor kiezen die diensten af te nemen als consument of als ondernemer. DELTA doet zelf geen toets hoe 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 zijn dat bijvoorbeeld de diensten Veilig Internet en Vast IP Adres. Daarnaast kunt u aanvullende diensten los bestellen uit de optielijst.

De telecommunicatiedienst Internet is verplicht bij DELTA Zakelijk Pro. U kunt deze Dienst niet uitzetten, alleen opzeggen. Door het aan- of uitzetten van andere Telecommunicatiediensten (Vaste Telefoon en Televisie) uit het gebundelde aanbod kunt u uw abonnement wijzigen. De Diensten zijn specifiek bedoeld voor professioneel gebruik, deze kunnen een meerprijs hebben. Kiest u voor DELTA Zakelijk Pro, dan geeft DELTA u een breder aanbod van optionele aanvullende Diensten in vergelijking met DELTA Flex Zakelijk.

## 1.3. Overstappen naar DELTA

Bij de meeste aanbieders heeft u een opzegtermijn van een maand, na de initiële looptijd (meestal 1 jaar). Zorg er dus voor dat de einddatum van uw huidige abonnement zo veel als mogelijk aansluit op de begindatum van uw nieuwe abonnement, of daarvóór valt. Hiermee voorkomt u zo veel als mogelijk dubbele kosten. De voorwaarden kunnen per telecommunicatiedienst en/of per aanbieder verschillen.

Het is mogelijk dat u aan uw huidige aanbieder een afkoopsom moet betalen, als u het abonnement vóór het einde van de contractdatum beëindigt. Lees hiervoor de voorwaarden van uw huidige aanbieder. Bij een overstap naar DELTA kunt u uw huidige vaste telefoonnummer behouden. Hoe u met uw Vaste Telefoon-dienst overstapt, leest u in de voorwaarden van de telecommunicatiedienst Vaste Telefoon. U moet zelf het internet- of televisieabonnement beëindigen bij uw huidige aanbieder (meestal per de datum van overzetting van het telefoonnummer). Eventuele extra abonnementen moet u ook zelf opzeggen.

## Standaard Diensten Zakelijk Pro

### 2.1. Opbouw telecommunicatiedienst

We leveren toegang tot het internet en dit bestaat uit:

- Glasvezelverbinding met het internet;
- Afhandeling van het internetverkeer;
- Modem met geïntegreerd Wifi;
- Vast IP-adres.

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

### 2.2. Standaard Diensten van Zakelijk Pro

DELTA biedt bij deze internettoegangsdienst extra diensten voor de ondernemer. Deze diensten vallen onder het Standaard Pakket. Het Standaard Pakket is de basis voor DELTA Zakelijk Pro. Naast het Standaard Pakket kent DELTA Zakelijk Pro optionele Diensten en Producten. Voor sommige aanvullende Diensten en/of Producten moet u betalen.

DELTA Zakelijk Pro biedt de onderstaande standaard Diensten en producten in bruikleen:

- Internetdienst met snelheidskeuze uit:
  - › 500Mbps
  - › 1000Mbps
  - › 2000Mbps
  - › 4000Mbps
- Vast IP-adres
- Veilig Internet
  - › Antivirus (beschermt online en draagt bij voor veiligheid en privacy);
  - › Browser- en bankierbeveiliging (bankier en winkel zorgeloos online);
  - › Huisregels waarmee u kunt bepalen wat gebruikers online wel en niet kunnen;
- Standaard Wifi
- Telefoonlijn met nummer
- Zakelijke helpdesk
- Zakelijke factuur

De Producten en/of Diensten die deel uitmaken van het Standaard Pakket kunnen niet afzonderlijk worden opgezegd en hebben een gelijke looptijd als de internettoegangsdienst. Een uitzondering hierop is wanneer u door de optionele dienst Subnet en / of Bridged geen gebruik maakt van het Standaard modem. Hierdoor vervallen de diensten Standaard Wifi en Vast bellen.

#### 2.2.1. Toelichting 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.

#### 2.2.2. Toelichting Vast IP-adres

Om verbinding van de klant bereikbaar te maken vanaf internet zijn één of meer publieke IP-adressen nodig. Op Internet worden twee adresseringsmethodieken gebruikt:

- IPv4 bijvoorbeeld: 212.111.192.193
- IPv6 bijvoorbeeld: 3ffe:6a88::1319:8a2e:0370:7344

Internet via Glasvezel wordt door DELTA standaard met een 'dual-stack' IP-configuratie geleverd; Zowel IPv4 als IPv6 zijn daarmee beschikbaar. Bij de dienst ontvangt men één IPv4-adres, één IPv6-adres en één IPv6-reeks voor de accesverbinding. Meerdere IP-adressen (Subnetten) zijn additioneel verkrijgbaar.

#### 2.2.3. Toelichting 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.

#### **2.2.3.1. 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.

#### **2.2.3.2. Installatie Veilig Internet**

De installatiehandleiding is te vinden op de DELTA website.

#### **2.2.4. Toelichting Standaard Wifi**

Het Standaard modem heeft een ingebouwde Wifi zender/ontvanger en ondersteunt de Wifi standaarden 802.11b/g/n/ax en 802.11a/n/ac/ax

Let op! Maakt u geen gebruik van een door DELTA ter beschikking gestelde standaard modem, dan vervalt de dienst Standaard Wifi. Alternatieven worden benoemd in item 5.1.

#### **2.2.5. Toelichting Zakelijke Helpdesk**

Met de aanschaf van DELTA Zakelijk Pro verkrijgt u 24/7 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.

### **2.3. Toelichting Telefoon**

DELTA biedt Vaste Telefonie, hierna genoemd de telecommunicatiedienst Vaste Telefonie. Het standaard beschikbaar gestelde modem voorziet in 2 fysieke telefoonpoorten. De telefoonpoorten zijn analoog. Hierop kunt u alle standaard (POTS) telefoontoestellen aansluiten, mits goedgekeurd voor de Nederlandse

markt. Let op, maximaal 1 telefoontoestel of DECT-basisstation per telefoonpoort. Per telefoonpoort wordt een telefoonnummer gekoppeld. Dit kan een bestaand telefoonnummer zijn of een nieuw nummer.

Let op! Maakt u geen gebruik van een door DELTA ter beschikking gesteld standaard modem, dan vervalt de dienst Vaste Telefonie. Alternatieven worden benoemd in item 5.1.

#### **2.3.1. Nummertoekening, 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.

#### **2.3.2. 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.

#### **2.3.3. 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 (buitensbundel) 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.

#### **2.3.4. Tarieven en gebruik**

Onze telefonietarieven vindt u op de website van DELTA. Het bedrag dat u moet betalen wordt berekend op basis van uw gegevens 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 in gesprek.

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

#### **2.3.5. Handleiding Vaste Telefonie**

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

#### **2.4. Toelichting Zakelijke Telefonie**

Voor de meer eisende beller kan DELTA u naast 1 of 2 telefoonlijnen ook Zakelijke Telefonie aanbieden. De mogelijkheden zijn haast onbeperkt. Bij aanschaf van Zakelijke Telefonie wordt u begeleid door een Accountmanager. Voor meer details verwijst DELTA u naar de Dienstbeschrijving Managed Voice Essentials. Deze is opvraagbaar via Sales Support. Een Accountmanager zal daarna contact met u opnemen.

Zakelijke Telefonie kent een eigen contractduur. Zegt u de internettoegangsdienst op, dan kan het zijn dat er nog een resterende termijn op het contract van de Zakelijke Telefonie rust. Deze resttermijn kan in één keer worden verrekend door middel van een eindfactuur voor de resterende termijnen, dan wel blijft de maandelijkse factuur-relatie in stand tot de einddatum van het contract Zakelijke Telefonie. Met deze optie betaalt u de resterende termijnen maandelijks.

#### **2.4.1. Looptijd en opzeggen**

U kunt belbundels aanvragen en/of wijzigen via MijnDELTA. Het belbundelabonnement is maandelijks opzegbaar. U kunt het abonnement opzeggen via MijnDELTA waarbij u rekening moet houden met een opzegtermijn van 30 dagen.

Als u als nieuwe klant gelijktijdig met een abonnement op Basis Bellen een belbundel aanvraagt, dan starten beide abonnementen op de dag dat uw telefoonnummer wordt overgezet of het nieuwe nummer actief is.

Heeft u al een abonnement op Basis Bellen, maar zonder belbundel? Dan gaat uw belbundel direct in na uw bestelling via MijnDELTA. Op de eerstvolgende factuur berekenen we het abonnementsbedrag van de aanvullende belbundel naar rato. Als u telefonisch of per e-mail bestelt, start de belbundel binnen enkele dagen.

## 2.4.2. Toelichting Zakelijke Factuur

Zakelijke Factuur vermeldt onder andere btw-specificatie, inkoopordervermelding en locatieonderscheid.

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 XXXXXXXXXXXX			
	Subtotaal exclusief BTW	€	XXX,XX
	21% BTW bedrag	€	XX,XX
	Totaal inclusief BTW	€	XXX,XX

Aanpassingen kunnen worden doorgegeven via de klantenservice of MijnDELTA.

## Aanvullende en Optionele Diensten van Zakelijk Pro

Naast de standaard Diensten en Producten, benoemd in hoofdstuk 2, kan DELTA u onderstaande Aanvullende Diensten en Producten aanbieden:

- Subnetten
- Domeinen
- Webhosting
- Zakelijke Interactieve TV
- Zakelijke Telefonie
- GigaWifi
- Zakelijk Wifi
- Extra Licenties Veilig Internet
- Bridge modem en of Vrije modemkeuze

Aantallen en prijs kunnen door (Actie) Voorwaarden afwijken. Voor actuele aantallen en prijsinformatie, raadpleeg de website van DELTA.

### 3.1. Subnetten

Als er meerdere publieke IP-adressen nodig zijn kan een IPv4-reeks toegekend worden. Dit kan nodig zijn wanneer er bijvoorbeeld meerdere mail-, web- of VPN-servers direct vanaf het internet bereikbaar moeten zijn. Deze

reeks komt naast het Standaard Vaste IPv4-adres. Let wel, er zijn aanvullende voorwaarden, zie 5.1.

#### 3.1.1. IPv4-Subnetten

De volgende reeks Subnetten zijn voor DELTA Zakelijk Pro verkrijgbaar /29, /28 of /27.

#### 3.1.2. IPv6-adressen

De klant ontvangt bij Oplevering standaard IPv6-adressen (link IP in een /125 Subnet) voor de verbinding en een /48 reeks voor de klant zijn eigen netwerken(en), bijvoorbeeld:

Adressen op de link tussen de Router/Firewall en DELTA: WAN IP:

- 2a02:f6c:0:6ce::6/125
- Gateway: 2a02:f6c:0:6ce::1/125
- IP-reeks voor uw LAN, WLAN en DMZ
- Prefix: 2a02:f6c:6ce::/48 (kan verdeeld worden over 65.535 subnets)

Aan elke vaste IPv6-verbinding wordt standaard een IP-reeks (prefix) toegekend. Standaard is dat een /48 reeks (bestaande uit 65.535 Subnets van elk 264 adressen groot). Met IPv6 kan aan elk device in de klant haar eigen netwerk(en) een publiek IP toegekend worden. Aandacht voor een passende beveiliging is daarom gewenst.

### 3.2. Toelichting Domeinregistratie

Een domeinnaam is een unieke naam op internet. De domeinnaam van DELTA is delta.nl. Meestal worden domeinnamen gebruikt voor websites. Maar u kunt ook een domeinnaam aanvragen voor een persoonlijk e-mailadres.

U kunt een domeinnaam aanvragen via onze Zakelijke Klanten Service voor de extensies .nl, .com, .eu, .info en .be. Uw domein is te beheren via het Plesk Control Panel inclusief DNS beheer. Op de DNS kunt u DNSSEC activeren voor extra beveiliging.

#### 3.2.1. Looptijd en opzeggen

U kunt Domeinen aanvragen en/of wijzigen via MijnDELTA. De Domeinen zijn maandelijks opzegbaar. U kunt de Domeinen opzeggen via MijnDELTA waarbij u rekening moet houden met een opzegtermijn van 30 dagen.

### 3.3. Toelichting Webhosting

Als je een website wilt maken, heb je ruimte nodig op een server met toegang tot het internet. Deze server host de website en maakt het mogelijk dat deze via internet benaderd kan worden.

DELTA levert een opslag van 15GB. Deze omgeving mag 25GB dataverkeer per maand verwerken. Het beheer van de Web host geschiedt via het Plesk Control Panel. Plesk is voorzien van een 2-way inlog authenticatie.

In de Plesk omgeving beheert u:

- DNS
- FTP
- Wordpress
- SSL-certificaten (DELTA levert gratis 'Lets Script' certificaten, maar u kunt ook eigen SSL-certificaten opvoeren)

### 3.3.1. Looptijd en opzeggen

U kunt Webhosting-abonnementen aanvragen en/of wijzigen via onze Zakelijke Klanten Service of MijnDELTA. Webhosting is maandelijks opzegbaar. U kunt Webhosting opzeggen via MijnDELTA waarbij u rekening moet houden met een opzegtermijn van 30 dagen.

## 3.4. Toelichting Zakelijke Interactieve TV

Het optionele Zakelijke Interactieve TV-aanbod bestaat uit televisiediensten die DELTA via het internetsignaal levert. Hiermee zijn interactieve toepassingen mogelijk. Voorbeelden van interactieve toepassingen zijn:

- Live televisieprogramma's pauzeren;
- Televisieprogramma's terugkijken via de elektronische televisiegids;
- Televisieprogramma's herstarten vanaf het begin;
- Televisieprogramma's opnemen.

Welke interactieve toepassingen u kunt gebruiken per zender of televisieprogramma hangt ook af van de toestemming die DELTA verkrijgt van de aanbieder van deze programma's. Soms stelt een aanbieder nadere voorwaarden, bijvoorbeeld dat het programma niet mag worden opgenomen of dat vooruit spoelen niet is toegestaan.

Om gebruik te kunnen maken van Interactieve televisie moet u beschikken over een Zakelijk Pro telecommunicatiedienst, een SetTopBox van DELTA, en een DELTA-account, waaraan uw klantgegevens zijn gekoppeld. Met dit DELTA-account logt u in op Interactieve TV. U kunt uw DELTA-account aanmaken op de website van DELTA. Per televisietoestel heeft u een aparte High Definition (HD) SetTopBox nodig. Elke SetTopBox heeft een eigen afstandsbediening. U kunt de DELTA Zakelijke Interactieve TV niet gebruiken via een andere internetverbinding, vast of draadloos.

De dienst Zakelijke Interactieve TV (en radio) kent de volgende eigenschappen:

- Het is een optionele toevoeging aan de Dienst Zakelijk Pro;
- Tot maximaal 10 Set-up Boxen (de interactieve HD TV-ontvanger van DELTA) op een Zakelijk Pro internetverbinding;
- Elke HD SetTopBox heeft minimaal één eigen zenderpakket;
- Elke HD SetTopBox heeft minimaal het Zenderpakket Standaard (+50 Zenders);
- Elke HD SetTopBox kan geabonneerd worden op meerdere Zenders of Zenderpakketten, zie [www.delta.nl](http://www.delta.nl) voor het zenderaanbod;
- Elke HD SetTopBox heeft 1 eigen afstandsbediening;
- Elke HD Set up Box kan aan 1 televisie gekoppeld worden door middel van HDMI;
- De apparatuur krijgt u in bruikleen en blijft eigendom van DELTA;
- Een defecte SetTopBox of afstandsbediening wordt kosteloos omgeruild, mits normaal gebruikt;
- Per SetTopBox kan men maandelijks het zenderpakket aanpassen;
- Een SetTopBox met bijbehorende (aanvullende) Zenders en of (aanvullende)Zenderpakketten kan per maand worden opgezegd;
- Factuurspecificatie per SetTopBox met de daarbij behorende zenderpakketten en interne locatievermelding.

### 3.4.1. Zenderpakketten

Vanwege de veelheid aan zenders is het niet zinvol deze in de Dienstbeschrijving uiteen te zetten. Op de website van DELTA staat beschreven:

- Welke abonnementen wij aanbieden;
- Welke diensten een vast onderdeel zijn van het abonnement;
- Welke diensten aanvullende diensten zijn;
- Wat de prijs is voor de dienst die DELTA levert en wat de andere voorwaarden zijn.

Meer informatie over het aanbod treft u op

[www.delta.nl/televisie/zenderoverzicht](http://www.delta.nl/televisie/zenderoverzicht)

### 3.4.2. Aanvullende Zenderpakketten.

Aanvullende Zenders of Zenderpakketten zijn altijd optioneel en gekoppeld aan de telecommunicatiedienst Zakelijke Interactieve Televisie en kunnen niet apart daarvan worden afgenomen. U kiest zelf of u een aanvullende dienst wel of niet afneemt. Het aantal zenders dat u kunt bekijken is afhankelijk van welk televisie-abonnement(en) u afneemt. Voor meer informatie [www.delta.nl/televisie/extra-zenders](http://www.delta.nl/televisie/extra-zenders).

### 3.4.3. Updates

DELTA gebruikt updates om diensten te verbeteren of verder te ontwikkelen. U gaat ermee akkoord deze updates te ontvangen als onderdeel van het gebruik van de dienst. U gaat er ook mee akkoord dat de invoering van updates de beschikbaarheid van de Dienst (tijdelijk) kan beïnvloeden.

### 3.4.4. Gebruik

De apparatuur is eigendom van DELTA; meestal is dat duidelijk te zien doordat het DELTA logo erop staat. U dient met de apparatuur net zo zorgvuldig om te gaan als met uw eigen apparatuur. Is de apparatuur kapot dan neemt u contact met DELTA op. U kunt de apparatuur altijd kosteloos naar DELTA opsturen. U ontvangt dan kosteloos nieuwe apparatuur. DELTA behoudt zich het recht voor kosten voor vervanging en verzending in rekening te brengen als u niet op een juiste manier met de apparatuur bent omgegaan.

U mag de apparatuur niet aan anderen dan aan DELTA of door DELTA aangewezen personen ter beschikking stellen en/of overdragen.

### 3.4.5. Installatie

De installatie van de DELTA Interactieve TV en SetTopBoxen kunt u zelf verrichten met behulp van de bijgeleverde handleiding. Heeft u hulp nodig? Neem dan contact op met onze klantenservice.

Als u de SetTopBox(en) zelf wilt installeren en u komt er toch niet uit, dan kan DELTA de installatie voor u doen. U hoort vooraf welke kosten DELTA in rekening brengt en welke installatiehandelingen wel en niet gedaan worden. U moet voor voldoende ruimte zorgen, zodat de medewerker de apparatuur goed kan installeren. Ook moet u zorgen voor minimaal UTP Cat 5 bekabeling en elektriciteit en de aansluiting daarvan binnen 1 meter van de te plaatsen SetTopBox. Batterijen in de afstandsbediening zijn voor eigen rekening.

U kunt zelf ook wat doen om de dienst met de DELTA Zakelijke Interactieve TV goed te laten functioneren. Bijvoorbeeld door alleen de door DELTA geadviseerde (bekabelde) verbindingen tussen het Zakelijk Pro modem en de SetTopBox te gebruiken en tips en andere aanwijzingen zo goed mogelijk op te volgen. DELTA gaat er vanuit dat minimaal UTP Cat 5 wordt gebruikt voor netwerkbekabeling.

Indien u de SetTopBoxen aansluit via een netwerkswitch, dan adviseert DELTA u het protocol 'igmp snooping' aan te zetten. Hierdoor kan bij gelijktijdig kijken naar hetzelfde tv-kanaal door meerdere SetTopBoxen (multicast) de bandbreedte consumptie worden teruggebracht. Indien

dit niet mogelijk is, dan moet u rekening houden met een minimale belasting van 10Mbps per SetTopBox (singlecast).

### 3.4.6. Contentdiensten en rechten

Als onderdeel van de Dienst kunt u media- en informatiediensten ('Contentdiensten') afnemen. Deze worden door DELTA of door derden geleverd. Op die Contentdiensten rusten mogelijk intellectuele eigendomsrechten van DELTA of van derden. Deze rechten dient u te respecteren.

Voor bepaald zakelijk gebruik (lees: niet huishoudelijke sfeer) van televisie- en radioprogramma's is een aanvullende licentie vereist. Het gaat dan bijvoorbeeld om het uitzenden van live voetbalwedstrijden in horecagelegenheden. Deze licentie is te verkrijgen bij de programma-aanbieders en/of rechtenorganisaties als Buma/Stemra/Videma, etc. DELTA draagt hiervoor geen rechten af aan rechtenorganisaties. Eventuele kosten moet u rechtstreeks aan de rechtenorganisaties afdragen.

DELTA heeft het recht om van tijd tot tijd de inhoud en vorm van de Contentdiensten te veranderen. Dat kan zelfs zonder dat DELTA u hiervoor om toestemming vraagt. De eigenaar van een Contentdienst kan ook de inhoud wijzigen, toegang aan u weigeren of de inhoud in het geheel verwijderen, bijvoorbeeld op verzoek van derden, of omdat de Contentdienst commercieel niet meer haalbaar is. Ook behouden we het recht Contentdiensten toe te voegen of te verwijderen uit het aanbod. U stemt ermee in dat u de Contentdiensten op eigen risico gebruikt.

DELTA kan niet uitsluiten dat u blootgesteld wordt aan inhoud die u aanstootgevend of onfatsoenlijk vindt.

Aanvullend gelden de volgende verboden:

- U mag de Contentdiensten niet verveelvoudigen of openbaar maken of er afgeleide werken van maken;
- Het is u in het bijzonder niet toegestaan om de intellectuele eigendomsrechten van DELTA of van derden op de Contentdiensten te schenden. Onder schending valt onder meer (maar niet uitsluitend) het zonder toestemming van die rechthebbenden kopiëren, vermenigvuldigen of distribueren van films, muziek, etcetera. Maar ook het verrichten van (technische) handelingen en/of het aanbrengen van veranderingen aan de SetTopBox of afstandsbediening;
- U mag niet proberen toegang te krijgen tot de Contentdiensten, op een andere manier dan via de Ontvanger of het softwareprogramma waarmee we uw apparaat toegang tot die dienst geven;
- U mag de Contentdiensten (en de verbindingen en/of servers waarmee deze verbonden zijn) niet verstoren.

### 3.4.7. Diensten van derden

Soms maakt DELTA gebruik van diensten van derden (andere aanbieders), bijvoorbeeld als u van een bepaald of betaald deel van de diensten gebruik wilt maken, of omdat het technisch noodzakelijk is. Deze derden kunnen aanvullende voorwaarden stellen en u vragen deze te accepteren. Soms moet u toestemming geven om een bepaald programma te gebruiken, wil de dienst optimaal werken.

DELTA aanvaardt geen verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor de overeenkomsten die u met derden aangaat. Wel laten wij u, als dat mogelijk is, vooraf weten dat u – buiten DELTA om – een overeenkomst met een derde partij aangaat.

### 3.4.8. Looptijd en opzeggen

U kunt SetTopBoxen en zenderpakketten aanvragen en/of wijzigen via een bij Zakelijke Klanten Service op te vragen formulier en het ingevulde formulier mailen naar [sales@deltafiber.nl](mailto:sales@deltafiber.nl).

Op het formulier kunt u snel het aantal SetTopBoxen aangeven, de gewenste zender(pakketten) en een naam of locatie voor de SetTopBox. Bij ontvangst sturen wij u binnen 3 dagen de apparatuur toe, per SetTopBox apart verpakt en voorzien van door u opgegeven naam of locatielabel.

Zakelijke Interactieve TV of delen daarvan zijn maandelijks opzegbaar. U kunt het abonnement opzeggen via MijnDELTA waarbij u rekening moet houden met een opzegtermijn van 30 dagen.

Gebruik van de DELTA SetTopBox, de Afstandsbediening en minimaal 1 zenderpakket zijn gekoppeld aan de Dienst Zakelijk Internet Pro. Eindigt één van deze, dan kunt u ook geen gebruik meer maken van de desbetreffende SetTopBox, en de gekoppelde TV dienst Zakelijke Interactieve Televisie.

## 3.5. Toelichting GigaWifi

U kunt Wifi zenders (Accespoints) bestellen via MijnDELTA. Met deze Accespoints creëert u een sterk Wifi-sigitaal op basis van Mesh technologie. De Wifi-punten werken slim samen als één dekkend Wifi-netwerk. Hierdoor schakelen verbonden apparaten welke in beweging zijn, automatisch van Accespoint naar Accespoint.

Met Mesh Wifi-punten is een Wifi-dekking mogelijk van maximaal 500m<sup>2</sup>, afhankelijk van bebouwing. Tevens hebben de Accespoints ingebouwde antivirus- en firewall software. Aansluiten en configureren is door middel van een app via de telefoon of tablet zeer eenvoudig.

Met de app ziet u welke apparaten met het Wifi-netwerk zijn verbonden en hoeveel data deze verbruiken en kunt u instellingen aanpassen om gebruikers tegen schadelijke sites te beschermen.

De Mesh Wifi-punten zijn van het merk TP-Link. De meeste onderdelen ondersteund DELTA. In de handleiding staat wat er wel en niet ondersteund wordt. Voor de onderdelen welke DELTA niet ondersteund kunt u bij TP-Link terecht.

### 3.5.1. Looptijd en opzeggen

U kunt GigaWifi per 3 Wifi-punten aanvragen en/of wijzigen via MijnDELTA. U kunt het abonnement opzeggen via MijnDELTA waarbij u rekening moet houden met een opzegtermijn van 30 dagen.

Op de eerstvolgende factuur berekenen we het abonnementsbedrag van de (aanvullende) Wifi zenders naar rato.

## 3.6. Toelichting Zakelijk Wifi

Heeft u een groter Wifi netwerk nodig of bijvoorbeeld buitenzenders, dan kan DELTA u ook een state of the art wifi-oplossing bieden welke in het grootzakelijke domein wordt toegepast.

Voor meer details verwijst DELTA u naar de Dienstbeschrijving WiFi Zakelijk. Via de zakelijke klantenservice kunt u deze aanvragen. Een Zakelijk Wifi traject wordt begeleid door een Accountmanager. Via MijnDELTA kunt u contact opnemen voor een oriënterend gesprek.

Zakelijk Wifi kent een eigen contractduur. Zegt u de internettoegangsdienst op, dan kan het zijn dat er nog resterende termijnen op het contract van Zakelijk Wifi rusten. Deze kan in een keer worden afgekocht door middel van een eindfactuur over de resterende termijnen, maar kan ook maandelijks worden voldaan. De factuur-relatie blijft dan in stand tot de einddatum van het contract Zakelijk Wifi en alle maandelijks termijnen zijn voldaan.

### 3.7. Toelichting Extra licenties Veilig Internet

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

#### 3.7.1. Extra licenties Veilig Internet Looptijd en opzeggen

U kunt de extra licenties aanvragen en/of wijzigen via MijnDELTA. De extra licenties zijn maandelijks opzegbaar. U kunt de licenties opzeggen via MijnDELTA, waarbij u rekening moet houden met een opzegtermijn van 30 dagen.

### 3.8. Bridge modem en/of Vrije modemkeuze

Wilt u gebruik maken van uw eigen router of bijvoorbeeld een Zakelijke telefonieomgeving achter een eigen router, dan kan transparantie in het verkeer wenselijk zijn. DELTA kan u een Bridge modem leveren in de vorm van een ONT. U verkrijgt dan een Ethernet signaal zonder tussenkomst van een DELTA modem. Eventuele settings staan op de DELTA website of zijn op te vragen via de zakelijke helpdesk.

## SLA

Op dienst DELTA Zakelijk Pro zijn servicelevels van toepassing (Service Level Agreement, hierna SLA genoemd). De SLA wordt 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 Zakelijk Pro. DELTA Zakelijk neemt altijd de zorgvuldigheid en het vakmanschap in acht dat van een vakkundige en gerenommeerde leverancier van IT- en telecommunicatiediensten verlangd mag worden.

#### 4.1. Betrekking

De SLA heeft betrekking op onderstaande producten die voorkomen in DELTA Zakelijk Pro dan wel indirect noodzakelijk zijn voor de dienstverlening, te weten:

- Internetdienst
- Standaard modem of ONT
- Standaard Wifi
- Vaste Telefonie
- Vast IP-adres
- Subnetten

#### 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 als Standaard- en GigaWifi, Vaste Telefonie en Veilig Internet) en mogelijk 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. 10°C, max. 30°C;
- Luchtvochtigheid: min. 15%, max. 90% (niet condenserend);
- In alle gevallen is een voedingsspanning van 230 VAC, 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 onderhoudsvenster 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:

Beschikbaarheid <sup>1)</sup>	99,8%
Reactietijd, na melden storing	30 minuten
Hersteltijd	Business Day Best Effort
Onderhoudsvenster	23:00 – 07:00 uur

<sup>1)</sup> Deze beschikbaarheidsgarantie is op jaarbasis en geldt uitsluitend voor de Standaard Diensten en Producten (inclusief ONT) van DELTA Zakelijk Pro.

Tabel 1, vensters

#### 4.8. Compensatieregeling

DELTA Zakelijk Pro valt onder de wettelijke compensatieregeling bij een storing. Aanvullende informatie over de wettelijke compensatieregeling is opgenomen op [www.delta.nl/compensatie](http://www.delta.nl/compensatie) en in het document 'Wettelijke compensatieregeling storingen DELTA, te downloaden via [www.delta.nl/klantenservice/downloads](http://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](mailto: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
	<a href="mailto:zakelijk@deltafiber.nl">zakelijk@deltafiber.nl</a>

Tabel 2, contactinformatie

## Beleid en andere relevante voorwaarden

#### 5.1. Aanvullende voorwaarden

Wanneer u (later dan bij nieuwe levering) een Subnet of Bridged modem bestelt via MijnDELTA dan stuurt DELTA u een ONT toe. Het Standaard modem dient u retour te sturen. U dient zelf een router op de ONT aan te sluiten. Let wel, de ONT voorziet niet in de Standaard Dienst Vaste Telefonie en Standaard Wifi Dienst. Wenst u alsnog telefonie van DELTA, dan kunt u de Dienst Zakelijke Telefonie aanvragen waarvoor informatie verkrijgbaar is op de Website van DELTA of via de Zakelijke Klanten Service. Voor Wifi heeft DELTA GigaWifi en Zakelijk Wifi als alternatief bestelbaar. De ONT voorziet niet in functies als NAT en DHCP.

## **5.2. Netneutraliteit en Fair Use Policy**

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

## **5.3. Uitsluiting Algemene Voorwaarden DELTA Zakelijk voor de levering van telecommunicatiediensten aan consumenten en ondernemers**

De volgende items benoemd in de Algemene Voorwaarden voor de levering van telecommunicatiediensten aan consumenten en ondernemers zijn uitgesloten:

- Bedenktijd van 14 dagen, tenzij anders in actievoorwaarden is vermeld;
- Overstapservice, met uitzondering voor telefoonnummerporteringen voor de Dienst Vast Bellen.

## Bijlage A: Begrippenlijst

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 ontvangststation waarop 1 of meerdere draadloze DECT-handsets aangemeld kunnen worden
Dienst	Verzameling van service en/of producten
DNS	Domain Name Server, vertaalt webadressen (url's) naar IP-adressen
DNSSEC	Beveiligingsmechanisme tegen misbruik van DNS
FTP	File transfer protocol is een protocol dat uitwisseling van bestanden tussen computers vergemakkelijkt
GigaWifi punt	Een op Wifi 6 gebaseerd accespoint voor draadloze interne netwerken, aan te sluiten via UTP-bekabeling of Mesh oplossing
Linux	Computertaal
Mesh	Het draadloos aaneenschakelen 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
ONT	Optical Network Terminal, kastje dat de glasvezelaansluiting transformeert naar Ethernet
SetTopBox	Modem ook wel STB genoemd. Zet het digitale kanaal om naar HDMI, zorgt dat u kan zappen tussen zenders en dat u zenders interactief kan bedienen (pauzeren, voor- en achteruitspoelen, ondertitels, etc).
Speedtest	Snelheidsmeting gemeten op de LAN-poort van het modem zonder achterliggende apparatuur
SSL Certificaat	Een (Secure Sockets Layer) SSL-certificaat versleutelt de communicatie tussen een browser en webserver en controleert de authenticiteit van de website
Standaard Pakket	Flex Zakelijk is een toevoeging aan het DELTA Flex Pakket, waarin DELTA Flex de standaard Dienst is
Trojaanse paarden	Schadelijke computerprogramma's welke virussen en wormen binnensmokkelt
Viaplay	Tv-streamingdienst
Webhosting	Ruimte in de Cloud (server) waarop de programmatuur van uw website draait
Wordpress	Content Management Systeem (CMS) waarmee u een website kunt bouwen en onderhouden.
XGSPON	Nieuwste Glasvezelnetwerktechnologie, snelheden op dit moment tot 8Gbps, en toekomstig 25Gbps
(Televisie) Zender	Een kanaal of stream van een contentprovider (bijvoorbeeld NOS, RTL of ESPN) welke geleverd wordt aan DELTA, die op haar beurt distribueert aan de klant met een televisieabonnement. Een gebundeld aanbod noemen we een Zenderpakket.