



Afwijkende voorwaarden HIP Telefonie

3rd party infrastructuur

Versie: 1.0

Datum: 17 april 2014



Inleiding

Dit document is voor Aventel klanten die de dienst Aventel HIP telefonie afnemen en voor de ontsluiting van de telefoon toestellen geen Aventel infrastructuur gebruiken. Met infrastructuur wordt bedoeld: de modem / router en de IP verbinding naar het internet. Dit document heeft als doel u te wijzen op de risico's van het gebruik van onze HIP dienst over 3rd party infrastructuur en uw verantwoordelijkheden als klant.

VoIP over Internet

Bij het gebruik van de Aventel HIP telefonie dienst zonder een Aventel verbinding worden de telefoontoestellen via het Internet aangemeld op onze servers. Dit brengt een aantal risico's en verantwoordelijkheden met zich mee voor de klant. De klant is in deze situatie zelf verantwoordelijk voor de inrichting en beveiliging van het lokale netwerk.

Risico's

U dient kennis te nemen van de volgende risico's en u dient actie te ondernemen om deze risico's tot een minimum te beperken:

- Inbraak vanaf het internet: Uw lokale netwerk dient op een deugdelijke manier beveiligd te zijn voor inbraak vanaf het internet. Bij een inbraak op een telefoontoestel loopt u het risico op ongewenst belverkeer naar exotische bestemmingen die hoge kosten veroorzaken.
- Bandbreedte: U dient zorg te dragen voor voldoende bandbreedte voor het VoIP verkeer op uw lokale netwerk én uw WAN verbinding. Indien het netwerk ook belast wordt met ander verkeer dan VoIP, dan dient u het VoIP verkeer prioriteit (QoS) te geven ten opzichte van het overige verkeer. Indien aan deze eisen niet voldaan wordt, dan loopt u het risico op haperende of wegvallende telefoongesprekken.
- NAT / SIP ALG: Uw router en / of firewall dient op de juiste wijze geconfigureerd te zijn voor VoIP verkeer. Alle TCP/UDP poorten die nodig zijn voor VoIP verkeer moeten open staan. SIP ALG dient uitgeschakeld te zijn. Als NAT niet op de juiste wijze geconfigureerd is loopt u het risico op het niet of niet juist functioneren van de telefoontoestellen.
- Beheer: Om service te kunnen verlenen op de telefoontoestellen heeft Aventel toegang nodig tot het lokale netwerk waar de toestellen zich bevinden. U dient Aventel toegang te geven tot dit netwerk bij serviceverzoeken. Aventel kan geen service verlenen op de telefoontoestellen als deze toegang niet beschikbaar is.
- Beschikbaarheid: De beschikbaarheid van de telefonie oplossing is voor een groot deel afhankelijk van de beschikbaarheid van uw internetverbinding of router. U dient zorg te dragen voor een stabiele verbinding met SLA plus te zorgen voor een backup voorzieningen.
- Netwerkkapparatuur: U dient zorg te dragen voor deugdelijke netwerkkapparatuur voorzien van up to date firmware. De netwerkkapparatuur dient in een gesloten ruimte voorzien van klimaatbeheersing geplaatst te zijn en beveiligd te zijn tegen overspanning



Voorwaarden

Alle werkzaamheden die voortvloeien uit beheer of herstel op uw infrastructuur, vallen niet binnen de service van de Aventel HIP telefonie dienst. Alle werkzaamheden die uitgevoerd worden door Aventel personeel zullen tegen een uurtarief aan u belast worden. Daarnaast worden bij werkzaamheden op klantlocatie voorrijkosten in rekening gebracht. U bent zelf geheel verantwoordelijk voor de inrichting van uw eigen LAN en WAN netwerk, elke schade die hier uit voortvloeit is voor uw eigen rekening.

Advies

Aventel adviseert al haar klanten die gebruik maken van de HIP telefonie dienst om daarvoor Aventel infrastructuur te gebruiken. Aventel zorgt voor een optimaal ingericht netwerk voor VoIP verkeer.

IP-VPN

De Aventel VoIP infrastructuur wordt voorzien van een IP-VPN. Dit betekent dat het VoIP verkeer lokaal tussen klantlocatie en ons data center wordt afgehandeld. Geheel gescheiden van het Internet en zonder NAT.

VoIP EVC / PVC

Aventel zorgt voor een aparte EVC / PVC. Dit betekent dat het VoIP verkeer gescheiden wordt van uw overige dataverkeer en dat uw bandbreedte behoefte voor VoIP altijd beschikbaar is.

Service

Indien u gebruik maakt van Aventel infrastructuur inclusief IP-VPN dan bent u verzekerd van snelle en adequate service. Aventel heeft immers altijd toegang tot alle onderdelen en kan op afstand direct uw verzoek in behandeling nemen en uitvoeren.

Om gebruik te kunnen maken van Aventel HIP telefonie in combinatie met 3rd party infrastructuur dient u expliciet akkoord te gaan met deze voorwaarden.

Naam bedrijf :.....

Contactpersoon :.....

Datum :.....

Handtekening voor gezien en akkoord