

VOIP CONNECT

Dienstbeschrijving

Versie 4.3



..nl

TELE2

WELKOM BIJ TELE2!

Al sinds de start in 1995 kiest Tele2 voor een andere koers dan anderen. Door ons niet neer te leggen bij het gangbare, zorgt Tele2 telkens weer voor blijvende veranderingen in de markt. Zo verbeterde Tele2 bereikbaarheid van bedrijven met IP-VPN, zakelijke telefonie en recent met Hosted Voice en Machine-to-Machine.

Conventies zijn er om gebroken te worden

We weten natuurlijk niet hoe u erover denkt, maar wat ons betreft, zijn we er nog lang niet. De huidige telecommarkt zit namelijk nog steeds vol beperkingen.

- Het feit dat het datagebruik van uw bedrijf exponentieel snel stijgt, moet uw bedrijfsvoering niet belemmeren. Juist niet!
- U wilt zelf bepalen hoe, waar en wanneer u werkt. Vast of mobiel? Privé of zakelijk. Dat maakt niet uit. Alles wat we daarvoor nodig hebben, glasvezel en 4G, hebben we in huis.
- De techniek wordt veelzijdiger en ingewikkelder. Maar ook al groeit het aantal mogelijkheden, wij zorgen ervoor dat die techniek nooit een obstakel is voor wat u ermee wilt doen: communiceren.

Controle zonder omwegen

Maar u wilt meer. U wilt zelf uw uitgaven bewaken en instellingen bepalen. U wilt geen verrassingen. Tele2 biedt controle en inzicht, want al onze zakelijke klanten maken kosteloos gebruik van Mijn Tele2, een eigen online beheeromgeving waar u onze dienstverlening 24/7 kunt volgen en beheren.

Maar gewoon goed is niet goed genoeg

Onze mensen maken het verschil. We schakelen snel en leveren een oplossing die is afgestemd op uw organisatie. Want, wij gaan verder - zelfs verderder - met doen waar we goed in zijn: het optimaliseren van uw bereikbaarheid. En dat doen we gedreven, snel en met plezier!

INHOUDSOPGAVE

1	VoIP Connect	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Basisfunctionaliteit	4
1.2.1	Minimaal aantal spraakkanalen per aansluiting	4
1.2.2	Flexibel wijzigen van het aantal spraakkanalen	4
1.2.3	Calling Line Identification Presentation (CLIP)	5
1.2.4	Calling Line Identification Restriction (CLIR)	5
1.2.5	Doorkiezen	5
1.2.6	Naambellen	5
1.2.7	Hulp- en alarmnummers	5
1.3	Optionele diensten bij VoIP Connect	5
1.3.1	Geografische nummers en nummerblokken	5
1.3.2	Telecomwet en gebruik van geografische nummers	5
1.3.3	088-bedrijfsnummers	5
1.3.4	0800/0900-servicenummers	6
1.3.5	0800-servicenummers	6
1.3.6	0900-servicenummer	6
1.3.7	Bereikbaarheidsapplicaties	6
1.3.8	Calamity Routing Service (CRS)	6
1.3.9	Network Forwarding Service (NFS)	6
1.3.10	'Mijn Tele2'	7
1.4	Wijzigingen	7
1.5	Service levels en beschikbaarheid	7
1.6	Tariefstructuur en contractduur	7
1.7	Facturatie	7
2	Domein van de dienst VoIP Connect	8
2.1	Technische specificaties	8
3	Service levels en beschikbaarheden	9

1 VOIP CONNECT

1.1 Inleiding

VoIP Connect is de opvolger van ISDN30. Met VoIP Connect van Tele2 sluit u uw bedrijfstelefonie aan op het telefonienetwerk van Tele2. We gebruiken hiervoor de nieuwe digitale standaard voor vaste telefonie; Session Initiation Protocol (SIP). Met VoIP Connect van Tele2 is de koppeling van uw IP-telefooncentrale aan het wereldwijde telefoonnetwerk direct en gebaseerd op IP. De bestaande scheiding tussen telefonie en data verdwijnt waarmee de samensmelting van uw ICT-omgeving een feit is.

Voordelen VoIP Connect:

- toekomstvaste hoogwaardige aansluiting op het telefonienetwerk van Tele2
- gebruik van de internationale standaard SIP;
- met de SIP-koppeling heeft u geen dure ISDN30-kaarten nodig;
- capaciteit on demand maakt snelle uitbreiding van het aantal spraakkanalen mogelijk;
- tijdelijk terugbrengen van de capaciteit binnen het contract is mogelijk;
- aanvullende diensten om uw bereikbaarheid te vergroten;
- een tarief voor al uw gesprekken naar vaste nummers;
- een tarief voor al uw gesprekken naar mobiele nummers onafhankelijk van de operator;
- zeer scherpe gesprekstarieven.

1.2 Basisfunctionaliteit

Met VoIP Connect kunnen afhankelijk van de capaciteit van uw dataverbinding minimaal acht en maximaal 900 telefoongesprekken gelijktijdig worden gevoerd.

De benodigde capaciteit van een dataverbinding wordt bepaald door het maximum aantal gelijktijdige gesprekken dat een organisatie tijdens piekuren wenst te voeren. Hoeveel gelijktijdige gesprekken een klant over VoIP Connect kan voeren is afhankelijk van het aantal afgenomen licenties (1 licentie staat gelijk aan een gelijktijdig gesprek).

Hieronder een aantal voorbeelden ter indicatie van het aantal benodigde spraakkanalen:

- call centers: gemiddeld 1 tot 3 gelijktijdige gesprekken per medewerker
- zakelijke dienstverlening: gemiddeld 1 gelijktijdig gesprek per 2 tot 5 medewerkers.
- overheid: gemiddeld 1 gelijktijdig gesprek per 7 tot 10 medewerkers.
- productiebedrijven: gemiddeld 1 gelijktijdig gesprek per 20 tot 50 medewerkers.

1.2.1 Minimaal aantal spraakkanalen per aansluiting

Voor VoIP Connect geldt een minimum afname van het aantal spraakkanalen per aansluiting, welke afhankelijk is van het netwerk type. De Tele2 postcodecheck geeft uitsluitsel over beschikbaarheid van het type netwerkaansluiting.

Netwerk aansluiting type	Netwerk Tele2	Netwerk derden
SDSL.bis (Extended Ethernet)	6	20
Glasvezel / Radio	20	20
Indien er alleen VoIP Connect over de aansluiting wordt geleverd		
Glasvezel / Radio	6	6
Indien er naast VoIP Connect nog een andere dienst over de verbinding geleverd wordt (Internet / IP-VPN)		

1.2.2 Flexibel wijzigen van het aantal spraakkanalen

Gedurende de looptijd van het contract is het mogelijk om het aantal spraakkanalen (licenties) uit te breiden als de capaciteit van uw dataverbinding dat toelaat. Ook is het mogelijk om het aantal licenties tijdelijk terug te brengen. Dus als uw bedrijfsactiviteiten seizoensgevoelig of conjunctuurgevoelig zijn, kunt u voor een periode van minimaal drie maanden en maximaal zes

maanden het aantal licenties terugbrengen tot maximaal 25% van de in het contract afgesproken aantal licenties. Zie voor de tarieven en exacte voorwaarden onze VoIP Connect tarievenlijst.

1.2.3 Calling Line Identification Presentation (CLIP)

Calling Line Identification Presentation (CLIP) biedt als voorziening het presenteren van het telefoonnummer (Calling Line Identification of CLI) van de bellende partij aan de ontvangende partij ofwel nummerweergave. CLIP wordt door de dienst VoIP Connect ondersteund en is standaard geactiveerd. Vanzelfsprekend dient voor de werking hiervan de randapparatuur van de ontvangende partij ook CLIP te ondersteunen.

1.2.4 Calling Line Identification Restriction (CLIR)

Met Calling Line Identification Restriction (CLIR) is het mogelijk om de weergave van de beller aan de gebelde tegen te houden. U kunt CLIR in uw telefooncentrale CLIR aan- of uitzetten, zodat het CLIR-verzoek bij het opzetten van een gesprek via de signalering aan Tele2 wordt doorgegeven. Daardoor zal het telefoonnummer van de beller niet worden doorgegeven aan de gebelde.

1.2.5 Doorkiezen

Met Direct Dialing In (DDI) of doorkiezen is het mogelijk om van buitenaf rechtstreeks naar een toestel binnen een bedrijfstelefonienetwerk te bellen zonder eerst via een telefoniste te worden doorverbonden.

1.2.6 Naambellen

Op dit moment is het niet mogelijk om telefoonnummers bestaande uit meer dan 14 cijfers te bellen. Hierdoor is naambellen niet mogelijk met VoIP Connect.

1.2.7 Hulp- en alarmnummers

Om hulpnummers, zoals de alarmdienst 112, optimaal te kunnen laten werken is het van belang dat de telefooncentrale de juiste zogenaamde Politie Eenheid (PE) code meestuurt. Met deze PE-code kan dus exact gekozen worden bij welke alarmcentrale zoals voor een 112 gesprek, uitkomt.

1.3 Optionele diensten bij VoIP Connect

De dienst VoIP Connect heeft een aantal aanvullende diensten die extra kunnen worden afgenomen. Deze worden hieronder beschreven.

1.3.1 Geografische nummers en nummerblokken

Als u momenteel een ander netwerk gebruikt, kunt u uw huidige telefoonnummers behouden zodra u overstapt naar de Tele2 dienst VoIP Connect. Tele2 zal uw nummers migreren en overnemen. Dit kunnen complete nummerblokken zijn of losse (enkelvoudige) nummers. U kunt maximaal 15 losse nummers meenemen een VoIP Connect aansluiting.

De vereniging COIN is een samenwerkingsverband van een aantal telecomaandieners in Nederland die het proces van nummerportabiliteit beheert en faciliteert. Tele2 is vanzelfsprekend aangesloten op dit netwerk.

Als u extra telefoonnummers nodig heeft of een nieuwe nummerreeks wenst, dan kunt u van Tele2 nieuwe nummers afnemen uit het Tele2 nummerplan. Deze nummers worden per nummerblok van 100, 1.000 of 10.000 nummers uitgegeven.

1.3.2 Telecomwet en gebruik van geografische nummers

Bedrijven zijn volgens de Telecomwet verplicht om alleen geografische telefoonnummers te gebruiken van de netnummergebieden waar zij minimaal een fysieke aansluiting hebben of als er een duidelijk verband bestaat tussen de thuisbasis en het betreffende netnummergebied. U zal Tele2 steeds onverwijld informeren over wijzigingen in uw situatie en indien nodig zelf tijdig maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat u voldoet aan deze wetgeving.

1.3.3 088-bedrijfsnummers

088-bedrijfsnummers bieden bereikbaarheid vanuit heel Nederland onder één nummer of nummerreeks. Dit vergroot de herkenbaarheid en het gebruiksgemak voor uw (potentiële) klanten. Zij

hoeven niet langer naar regionale nummers te zoeken en bellen. Het gebruik van geografische nummers en 088-nummers kan desgewenst ook worden gecombineerd.

1.3.4 0800/0900-servicenummers

0800- en 0900-nummers bieden een oplossing waarmee u uw bereikbaarheid en bedrijfsprocessen efficiënter kunt inrichten. Door het instellen van een 0800- of 090x-nummer kunnen inkomende telefoongesprekken worden gekanaliseerd. Zij kunnen ook dienen als uniforme ingang voor alle (potentiële) klanten of betrokkenen van een organisatie.

1.3.5 0800-servicenummers

Een 0800servicenummer is gratis voor de beller want de kosten ervan worden doorbelast aan de nummerhouder. Dit verlaagt de drempel voor uw klanten om te bellen.

0800-servicenummers worden doorgaans ingezet voor toepassingen waarbij het onwenselijk is bellers kosten in rekening te brengen. Voorbeelden hiervan zijn een klachtenlijn, doorgeven van meterstanden of nummers voor bestellingen.

1.3.6 0900-servicenummer

0900-nummers zijn servicenummers waarbij de beller betaalt voor de informatie die door de nummerhouder wordt aangeboden. De nummerhouder kiest het tarief dat bellers betalen. Er is een ruime keuze aan te hanteren tarieven.

Er zijn drie categorieën 090x-nummers, elk met een specifiek doel:

0900: serieuze informatie;

0906: informatiediensten met een erotisch karakter of een gespreksverlengend karakter zoals babbelboxen;

0909: nummers voor inzet in de media, zoals prijsvragen, spelletjes of amusement.

1.3.7 Bereikbaarheidsapplicaties

Met de bereikbaarheidsapplicaties van Tele2 kunnen inkomende telefoongesprekken worden doorgeschakeld naar applicaties die zorgen voor een optimale bereikbaarheid van uw organisatie. Door gebruik te maken van keuzemenu's zal uw klant sneller met de juiste medewerker in contact komen.

Om de dienst te kunnen gebruiken, dient u een geografisch nummer of een 0800-, 090x- of 088-bedrijfsnummer beschikbaar te hebben (applicatienummer). Dit nummer dient dan als uniforme ingang voor alle klanten en betrokkenen van een organisatie. U kunt hiervoor een bestaand geografisch of 088-bedrijfsnummer gebruiken, bijvoorbeeld het hoofdnummer van uw organisatie.

Alle inkomende oproepen naar het applicatienummer worden doorgeschakeld naar de applicatie. Afhankelijk van de functionaliteit van die applicatie en de interactie met de beller, kan het gesprek vervolgens verder worden doorgeschakeld naar een of meerdere bestemmingsnummers. Dit kunnen in principe alle nummers zijn, dus vaste, mobiel en binnen- of buitenlandse nummers.

1.3.8 Calamity Routing Service (CRS)

Met de dienst Calamity Routing Service kunt u al het inkomende verkeer op uw VoIP Connect bundel tijdelijk laten herrouteren naar een ander nationaal geografisch nummer. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn omdat uw VoIP Connect bundel door een calamiteit niet meer functioneert. Binnen twee uur nadat u een calamiteit heeft gemeld, zal Tele2 ervoor zorgen dat de inkomende oproepen op de betreffende bundel op het door u gewenste nummer worden afgeleverd.

1.3.9 Network Forwarding Service (NFS)

Met de dienst Network Forwarding Service kunt u (een gedeelte van) uw inkomende verkeer op een VoIP Connect bundel tijdelijk laten herrouteren naar een ander nationaal geografisch nummer. Tele2 zorgt er dan voor dat inkomende oproepen worden afgeleverd op het door u gewenste nummer. Deze dienst is specifiek bedoeld voor bedrijven die gaan verhuizen en is daarom altijd van tijdelijke aard (maximaal 12 maanden).

1.3.10 'Mijn Tele2'

'Mijn Tele2' is standaard onderdeel van onze dienstverlening. 'Mijn Tele2' is een afgeschermd omgeving waar u online uw elektronische facturen van de laatste 12 maanden kunt bekijken.

Maakt u gebruik van telefonie van Tele2, dan kunt u op 'Mijn Tele2' ook de Call Detail Records (Call Viewer) naslaan. Zo heeft u op detailniveau inzicht in alle belgegevens zoals gebelde nummers, kosten, verkeerstype en gespreksduur. U kunt die informatie exporteren naar CSV of Excel voor eigen rapportages, zoals kostenoverzichten per vestiging of zelfs per afdeling.

'Mijn Tele2' is met een persoonlijke login toegankelijk op <https://mijn.tele2zakelijk.nl>.

1.4 Wijzigingen

De volgende wijzigingen zijn mogelijk op de dienst VoIP Connect.

Upgrade aantal VoIP Connect licenties
Downgrade aantal VoIP Connect licenties (maximaal 25% gedurende het contract)
Wijziging CRS of NFS (alleen on-net)
Aan/uitzetten vermelding in Telefoongids
Aan/ uitzetten hoofdnummer aanpassen
Wijzigen van contactgegevens
IP-adres wijzigen

1.5 Service levels en beschikbaarheid

VoIP Connect wordt geleverd met een Premium SLA zoals beschreven is in de algemene SLA.

De beschikbaarheid van VoIP Connect wordt mede bepaald door de drager van de verbinding tussen het core netwerk van Tele2 en de klant.

1.6 Tariefstructuur en contractduur

De tarieven voor de dienst VoIP Connect bestaan uit eenmalige tarieven en maandelijkse gebruikskosten:

Eenmalige tarieven

Eenmalige tarieven worden per aansluiting gehanteerd voor:

- installatie en configuratie van de dienst;
- functionele wijzigingen die op afstand kunnen plaatsvinden.

Maandelijkse tarieven

De maandelijkse tarieven voor VoIP Connect bestaan uit het vaste abonentstarief en de kosten van eventuele opties. Deze tarieven zijn vermeld in de tarievenlijst.

Gebruikstarieven

De gebruikstarieven voor bellen naar de externe bestemmingen staan op de gedetailleerde tarievenlijst. Dit zijn standaard scherpe Tele2 tarieven voor zowel de starttarieven als de minuuttarieven.

1.7 Facturatie

Tele2 factureert een keer per maand voor de afgenomen de diensten.

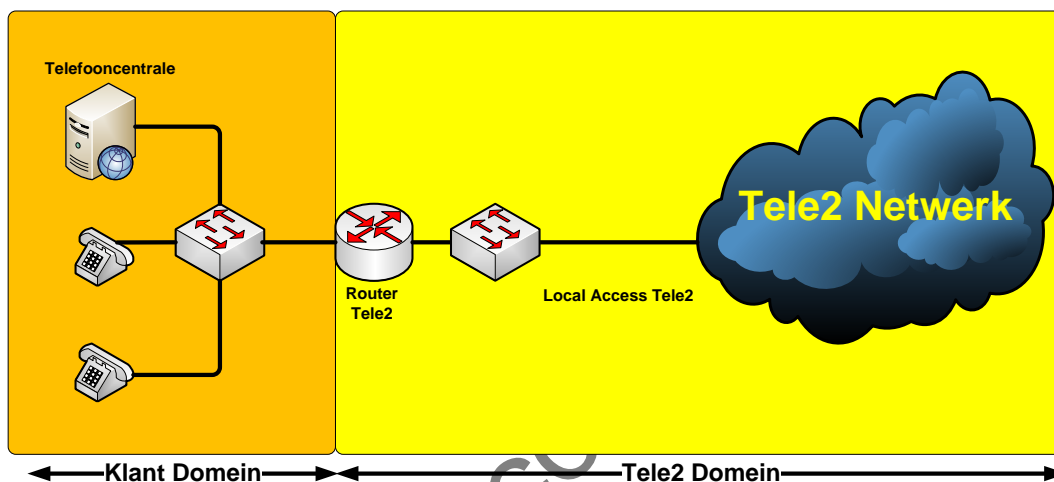
De eerste factuur wordt verzonden nadat de dienst is opgeleverd. Deze factuur bevat de eenmalige kosten en de gebruikskosten over de periode dat de dienst in gebruik was.

De factuur voor de dienst bestaat uit de factuur zelf met het verschuldigde totaalbedrag en een specificatie van de kosten per locatie. Deze specificatie omvat de eenmalige kosten en de gebruikskosten van de desbetreffende locatie.

2 DOMEIN VAN DE DIENST VOIP CONNECT

De dienst VoIP Connect van Tele2 wordt geleverd op een speciaal daarvoor aangelegde verbinding. Tele2 is verantwoordelijk voor de afgenomen VoIP Connect functionaliteiten. Het ethernet koppelvlak op de router op uw locatie is het demarcatiepunt van de dienst.

Tussen de VoIP Connect aansluiting en de telefooncentrale op uw bedrijfsnetwerk mag geen firewall geplaatst zijn. In het onderstaand figuur is schematisch het domein van de dienst weergegeven.



2.1 Technische specificaties

De dienst ondersteunt VoIP-spraakverkeer gebaseerd op Session Initiation Protocol (SIP) dat is ontwikkeld door het SIP Forum en gebruikt de G.711 Codec voor audio. De instellingen van uw telefooncentrale voor de koppeling met VoIP Connect moet daarom ingesteld zijn op G.711.

Europese SIP Forum Standaard

De dienst VoIP Connect voldoet aan de Europese standaard van het SIP Forum (zie ook: www.sipforum.org). Voor de correcte werking van de dienst is het van belang dat uw apparatuur ook voldoet aan deze standaard. Uw Tele2 account manager kan u voorzien van een lijst met telefooncentrales die voldoen aan de criteria voor VoIP Connect.

3 SERVICE LEVELS EN BESCHIKBAARHEDEN

Het Tele2 netwerk, inclusief de backbone apparatuur, wordt 24 uur per dag en 7 dagen per week bewaakt en onderhouden door het Network Management Center (NMC). Het NMC beschikt over geavanceerde hulpmiddelen waarmee op netwerkproblemen kan worden geanticipeerd. Het NMC bewaakt de continuïteit van de dienstverlening en onderneemt waar nodig acties om kwaliteitsvermindering van de dienst te voorkomen.

Tele2 levert VoIP Connect met een Premium Service Level Agreement (SLA) met beschikbaarheid zoals in onderstaande tabel weergegeven:

Dienst	Netwerkaansluiting	SLA type	Beschikbaarheid
VoIP Connect	Koper	Premium SLA	99,8%
	Enkelvoudig glas/radio	Premium SLA	99,9%

Het SLA voor business en corporate Diensten heeft een uitgebreide beschrijving van de leverings- en beheerdiensten van onder meer VoIP Connect.

www.tsv-connect.nl