

CORPORATE ISDN

Dienstbeschrijving

Versie 1.0



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? Prive' 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	Inleiding	5
1.1	Voorbehoud	5
2	Corporate ISDN in het kort	6
3	functionele beschrijving	7
3.1	Aansluitmethoden	7
3.1.1	Koperverbinding	7
3.1.2	Een bestaand contract voor een enkelvoudige analoge of ISDN-lijn	7
3.1.3	Een nieuwe lijnaanvraag	7
3.1.4	Verhuizingen	9
3.2	Functionaliteiten	9
3.2.1	Calling Line Identification Presentation (CLIP)	9
3.2.2	Calling Line Identification Restriction (CLIR)	9
3.2.3	Doorkiezen	9
3.2.4	Sub-adressering (SUB)	9
3.2.5	Nummers en nummerblokken	9
3.3	Capaciteit	10
3.4	Technische specificaties	10
3.4.1	Euro ISDN D kanaal Protocol	10
3.4.2	Bearer Services	10
3.4.3	Aanvullende diensten	10
3.4.4	Niet-ETSI ISDN-diensten	10
3.4.5	Teleservices	10
3.5	Opmerkingen	10
4	Aanvullende diensten	11
4.1	088-bedrijfsnummers	11
4.2	0800/0900-servicenummers	11
4.2.1	0800-servicenummers	11
4.2.2	0900-servicenummers	11
4.3	Bereikbaarheidsapplicaties	11
4.4	Bounced Traffic Routing (BTR)	11
4.5	Calamity Routing Service (CRS)	12
4.6	Network Forwarding Service (NFS)	12
4.7	'Mijn Tele2'	12
4.8	Combinaties met andere diensten	13
5	Domein van de dienst	14
6	Service levels	15
7	Levering en acceptatie van de dienst	16
7.1	Installatie van de dienst	16
7.2	Acceptatie van de dienst	16

7.2.1	Procedure	16
7.3	Ondersteuning van de ingebruikname	16
8	Tariefstructuur	17
8.1	Tariefstructuur	17
8.1.1	Eenmalige tarieven	17
8.1.2	Maandelijkse tarieven	17
8.1.3	Gesprekstarieven	17
8.2	Facturatie	17

www.tsv.connect.nl

1 INLEIDING

Dit document geeft een beschrijving van de dienst Corporate ISDN. De levering van de dienst vindt plaats op basis van een schriftelijke overeenkomst tussen de klant en Tele2, die bestaat uit de volgende documenten:

- bestelformulier(en);
- Algemene Voorwaarden van Tele2;
- Service Level Agreement;
- deze dienstbeschrijving.

Op de overeenkomst en levering van de dienst zijn de "Algemene Voorwaarden Tele2 (Tele2 Nederland B.V.) versie 2010-1" van toepassing. Deze voorwaarden kunt u verkrijgen via uw accountmanager. U kunt ze ook downloaden vanaf de website van Tele2, www.tele2.nl/zakelijk.

Als onderdeel van de overeenkomst wordt in het bestelformulier exact vastgelegd wat Tele2 aan u levert. In de overeenkomst wordt tevens vermeld tegen welke tarieven dit plaatsvindt. Levering van de dienst vindt plaats conform de specificaties zoals beschreven in dit document en in de Service Level Agreement.

Voor verdere vragen of informatie over prijzen, opties en beschikbaarheid kunt u terecht bij uw accountmanager.

1.1 Voorbehoud

Dit document is bedoeld voor informatiedoeleinden. Het is niet bindend en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Tele2 is noch verantwoordelijk voor eventuele fouten of onvolkomenheden in dit document, noch voor welke schade dan ook als gevolg van de inhoud hiervan.

De formuleringen in deze dienstbeschrijving vervangen alles uit eerdere dienstbeschrijvingen. Dit document bevat gegevens die onderhevig zijn aan eigendomsrecht van Tele2 en die niet vermenigvuldigd, gebruikt of openbaar gemaakt mogen worden, geheel of gedeeltelijk, anders dan met de bedoeling deze dienst te beoordelen.

2 CORPORATE ISDN IN HET KORT

Met de dienst Corporate ISDN wordt u voor al uw uitgaande en inkomende verkeer voor spraak-, data- en videoapplicaties rechtstreeks aangesloten op het glasvezelnetwerk van Tele2. Dit gebeurt met snelheid, kwaliteit en eventueel bijbehorende diensten van ISDN.

Binnen de dienst Corporate ISDN kunt u kiezen uit twee varianten voor uw aansluiting, namelijk: ISDN20 of ISDN30. Bij ISDN30 krijgt u een digitale aansluiting bestaande uit 30 kanalen (30 B-kanalen voor spraak en data en 1 D-kanaal voor signalering). Over elk kanaal kan een gesprek plaatsvinden met een capaciteit van 64Kb/s. ISDN30 biedt u dus de mogelijkheid om gelijktijdig 30 gesprekken te voeren.

Bij de variant ISDN20 krijgt u een aansluiting met 20 kanalen (20 B-kanalen voor spraak en data en 1 D-kanaal voor signalering).

Afgezien van het aantal beschikbare kanalen is er geen verschil tussen ISDN20 en ISDN30. In feite levert Tele2 u de ISDN20-variant op basis van een ISDN30-aansluiting waarbij slechts 20 kanalen kunnen worden gebruikt.

Indien u behoefte heeft aan meer capaciteit, kunt u snel en eenvoudig upgraden van ISDN20 naar een ISDN30-aansluiting. Hetzelfde geldt voor de situatie dat u wilt uitbreiden naar meerdere ISDN30-aansluitingen of als u ook andere diensten van Tele2 wilt gebruiken. De infrastructuur van Tele2 biedt u hiervoor meer dan voldoende capaciteit en flexibiliteit.

Op basis van de standaardfunctionaliteit bij de dienst, eventueel aangevuld met extra diensten, in combinatie met de zeer scherpe prijsstelling, biedt Tele2 u met Corporate ISDN een optimaal telefonieproduct.

3 FUNCTIONELE BESCHRIJVING

De dienst Corporate ISDN biedt u de mogelijkheid om uw inkomende en uitgaande telefoongesprekken af te handelen via het Tele2 netwerk. U kunt diverse soorten telefonieapparatuur op de dienst aansluiten waarbij veel voorkomende voorbeelden zijn: bedrijfstelefooncentrales (PABX), Call Center-systemen, Telemarketing Dialers en Calling Card-platformen. U kunt via de dienst ook internet- en data-apparatuur, zoals modems of routers, aansluiten. Uw klantapparatuur dient volgens ETSI-specificaties geschikt te zijn voor ISDN30.

Tijdens de oplevering van de dienst zorgt Tele2 voor het koppelen en migreren van uw nieuwe ISDN20- of ISDN30-aansluiting(en). Daarbij levert en/of migreert Tele2 ook uw telefoonnummers. Tijdens de contractperiode zorgt Tele2, conform de Service Level Agreement, voor het continu leveren van hoogwaardige communicatie via het Tele2 netwerk.

3.1 Aansluitmethoden

Bij het koppelen van uw vestiging aan het Tele2 netwerk zijn er in principe twee opties. Er kan gebruik gemaakt worden van een koperverbinding of een andere aansluitmethode, namelijk glasvezel, radioverbindingen of een huurlijn van derden.

In de meeste gevallen koppelt Tele2 uw vestiging fysiek aan het Tele2 netwerk door middel van een koperverbinding in combinatie met breedbandig SDSL. Bij levering van de dienst maakt Tele2 gebruik van het lokale aansluitnetwerk van KPN. Dit is de koperinfrastructuur die vanuit uw pand tot in een wijkcentrale van KPN loopt. Via koppelingen die Tele2 heeft met de wijkcentrales van KPN bent u vervolgens aangesloten op het glasvezelnetwerk van Tele2.

De dienst Corporate ISDN van Tele2 is leverbaar in vrijwel heel Nederland. Bij uw accountmanager kunt u informeren naar de mogelijkheden die Tele2 u kan bieden bij het leveren van de dienst. Indien een aansluiting op basis van een koperverbinding niet mogelijk is, als u meer capaciteit of een hogere beschikbaarheid nodig heeft dan met een koperverbinding kan worden geboden, dan kan Tele2 eventueel ook een andere aansluitmethode realiseren, namelijk glasvezel, radioverbindingen of een huurlijn.

3.1.1 Koperverbinding

Er zijn twee mogelijkheden om een koperverbinding ten behoeve van de dienst Corporate ISDN te realiseren:

- een bestaand contract voor een enkelvoudige analoge of ISDN-lijn;
- een nieuwe lijnaanvraag.

3.1.2 Een bestaand contract voor een enkelvoudige analoge of ISDN-lijn

Als u een bestaand contract heeft voor een enkelvoudige analoge aansluitlijn of een enkelvoudige ISDN-lijn, dan kunt u deze aan Tele2 overdragen. Belangrijk is dat deze lijn niet meervoudig is gekoppeld aan andere ISDN2-lijnen. Deze telefoonaansluiting is na overdracht aan Tele2 niet meer voor andere doeleinden beschikbaar dan voor de door Tele2 te leveren diensten. Alle eventuele telefonie- en ISDN-diensten die door andere service providers (inclusief Carrier Preselect) op deze lijn geleverd werden, worden automatisch beëindigd bij de migratie van de lijn naar Tele2. De bijbehorende (onderliggende) telefoonnummers kunnen niet langer worden gebruikt, voor zover ze niet of slechts gedeeltelijk naar Tele2 worden geporteerd.

3.1.3 Een nieuwe lijnaanvraag

Indien er geen vrije enkelvoudige analoge of ISDN-lijn beschikbaar is voor migratie, zijn er twee mogelijkheden. U kunt de benodigde aansluitlijn door Tele2 laten verzorgen of zelf rechtstreeks bij KPN aanvragen.

Een nieuwe lijnaanvraag door Tele2

We adviseren u om een nieuwe telefoonaansluiting, tegen geringe meerkosten, te laten verzorgen door Tele2. Tele2 zal de aanvraag dan op haar naam bij KPN verrichten en op deze manier de controle houden en de verantwoordelijkheid nemen voor de nieuwe lijnlevering. Dit proces komt u ten goede. Levering van de telefoonlijn door KPN vindt normaliter plaats binnen 10 tot 15 werkdagen, indien een bestaand koperpaar beschikbaar is. Als dat niet het geval is, geeft KPN aan wat de levertijd zal zijn en de meerprijs voor het realiseren van een telefoonaansluiting op basis van de extra werkzaamheden die KPN dient te verrichten. Tele2 brengt deze meerprijs bij u in rekening. Voor deze aanvraag is vereist dat Tele2 beschikt over een in pandig telefoonnummer van een actieve vaste telefoonaansluiting op het betreffende installatieadres. Tele2 zal dit nummer gebruiken als referentie voor het aanvragen van een nieuwe telefoonlijn.

Een nieuwe lijnaanvraag door u zelf

Indien gewenst kunt u de benodigde analoge lijn ook zelf rechtstreeks bij KPN aanvragen. U wordt dan contractant van de telefoonlijn. U vraagt de lijn op eigen naam aan en blijft verantwoordelijk voor de nieuwe lijnlevering. Na levering van de telefoonlijn heeft Tele2 de gegevens van de betreffende aansluiting nodig om de lijn te migreren naar een xDSL-verbinding. Dit zijn het 10-cijferig telefoonnummer, de officiële tenaamstelling van de contractant en de exacte locatie van het IS/RA-punt (de wandcontactdoos). Zodra de lijn door Tele2 naar DSL is gemigreerd, ontvangt u van KPN een (eind)afrekening voor de installatie en de abonnementskosten (op basis van een BelBasis abonnement) voor een jaar. Na de uiteindelijke migratie is Tele2 contractant van de lijn.

Kosten van eventueel meerwerk voor de levering van een nieuwe telefoonlijn, voor interne bekabeling en aanbrengen van geschikte elektriciteitsvoorzieningen worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.

Het bestelformulier van de dienst omvat ook de aanvraag voor de migratie van de benodigde enkelvoudige analoge of ISDN-lijn en benodigd meerwerk voor de DSL-aansluiting.

Na realisatie van de aansluiting is het niet mogelijk om te wisselen tussen deze situaties.

De dienst Corporate ISDN wordt geleverd op basis van de technologie G.SHDSL en kent afstandsbeperkingen. Op basis van de postcode van uw vestiging (het installatieadres) bepaalt Tele2 of de dienst over koper leverbaar is. Dit gebeurt na de initiële acceptatie van de bestelling van de dienst. Hierbij wordt een schatting van de hemelsbrede afstand tussen uw vestiging en het Tele2 netwerk tot maximaal 3.200 meter als uitgangspunt genomen. De mogelijkheid bestaat dat de lengte van de koperlijn in werkelijkheid (gebleken na oplevering) langer is dan aanvankelijk geschat. Daardoor zal de levering van de dienst alsnog als niet mogelijk worden beoordeeld.

Bij levering tot 2.500 meter afstand hemelsbreed levert Tele2 de dienst over een enkelvoudige koperlijn. Tussen 2.500 meter en 3.200 meter hemelsbreed levert Tele2 de dienst op basis van een dubbele koperlijn. De tweede koperlijn wordt altijd door Tele2 besteld en geleverd. Als klant merkt u hier niets van. De tweede koperlijn wordt door KPN echter wel afgemonteerd op uw locatie en het is mogelijk dat er een tweede IS/RA-punt wordt gecreëerd. In het geval van een dubbele koperlijn geldt een additionele levertijd van drie weken.

Tele2 behoudt zich het recht voor om na de acceptatie van een bestelling van de dienst levering te weigeren op grond van ongeschiktheid van de koperlijn vanwege afstandsbeperkingen. Uiteraard zal Tele2 zich steeds optimaal inspannen om te leveren. De lengte en daarmee de geschiktheid van de koperlijn kan echter niet op voorhand worden vastgesteld. Tele2 hanteert daarom voor Corporate ISDN over koper geen leveringsgarantie na acceptatie van een order.

De dienst wordt geleverd op basis van ADSL en SDSL. Inherent aan xDSL-technologie is de mogelijkheid van negatieve gevolgen door zogenaamde overspraak in koperlijn bundels. Dit kan leiden tot een afname van de snelheid van het dataverkeer. Dit kan het gevolg zijn van een sterke toename van xDSL-gebruik in de lokale koperlijn infrastructuur. Tele2 kan dit verschijnsel niet beïnvloeden, voorspellen of voorkomen. Tele2 spant zich in een dergelijke situatie in om de dienst conform de overeengekomen specificaties te blijven leveren, maar kan dit niet garanderen.



3.1.4 Verhuizingen

Verplaatsing van de dienst Corporate ISDN naar een andere vestiging en het toevoegen van een gescheiden vestiging worden niet beschouwd als een wijziging maar als een gelijktijdige opzegging van de bestaande aansluiting (en dienst) en als een aanvraag voor een nieuwe aansluiting (en dienst). Hiervoor dient een nieuw contract getekend te worden.

3.2 Functionaliteiten

De dienst Corporate ISDN is opgebouwd uit een aantal elementen waarmee samen een volwaardige ISDN-dienst wordt gerealiseerd:

- nummerweergave (CLIP/CLIR)
- doorkiezen (DDI)
- sub-adressering
- nummerblokken

3.2.1 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 Corporate ISDN ondersteund en is standaard geactiveerd. Vanzelfsprekend dient voor de werking hiervan de randapparatuur van de ontvangende partij ook CLIP te ondersteunen.

3.2.2 Calling Line Identification Restriction (CLIR)

Calling Line Identification Restriction (CLIR) zorgt ervoor dat de weergave van het telefoonnummer van de beller wordt geblokkeerd. De klant kan het gebruik van CLIR zelf per gesprek bepalen. De noodzakelijke instellingen verschillen per telefoontoestel en staan in de betreffende handleiding.

Veel bedrijven wensen dat het telefoonnummer (Calling Line Identification of CLI) van het specifieke toestel of de afdeling waarvandaan wordt gebeld niet wordt meegestuurd. In plaats daarvan stuurt men liever het algemene hoofdnummer van de organisatie mee. Deze voorziening kan uitsluitend in de telefooncentrale van de klant worden gerealiseerd. Ook hebben veel telefooncentrales de mogelijkheid om de doorgifte van het telefoonnummer bij uitgaande gesprekken permanent te blokkeren. Raadpleeg hiervoor de gebruiksaanwijzing van uw telefooncentrale.

3.2.3 Doorkiezen

Met Direct Dialling 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.

3.2.4 Sub-adressering (SUB)

Met sub-adressering is het mogelijk om na het gewone 10-cijferige telefoonnummer extra cijfers te toetsen (mee te sturen). Daardoor kan vervolgens een specifiek toestel worden aangekozen of een boodschap worden meegegeven.

3.2.5 Nummers en nummerblokken

Als u momenteel een ander netwerk gebruikt, kunt u uw huidige telefoonnummers gewoon behouden zodra u gebruik gaat maken van de dienst Corporate ISDN. Tele2 zal uw nummers migreren en overnemen. Dit kunnen complete nummerblokken zijn of losse (enkelvoudige) nummers. Van deze laatste kunnen maximaal vijf in het nieuwe nummerblok van Tele2 worden geprogrammeerd. U kunt dus uw belangrijkste en bekendste telefoon- en/of faxnummers meenemen.

Het migreren van telefoonnummers wordt nummerportabiliteit genoemd. Het behoud van telefoonnummers wordt mogelijk via COIN. Deze vereniging 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.

3.3 Capaciteit

Met Corporate ISDN van Tele2 kunnen over één aansluiting 20 (ISDN20) of 30 (ISDN30) gelijktijdige telefoongesprekken worden gevoerd. Meestal wordt het aantal benodigde telefoonlijnen (ISDN20- of ISDN30-bundels) bepaald door het aantal gelijktijdige gesprekken dat een organisatie tijdens piekuren (vaak tussen 10.00 en 11.00 uur) wenst te voeren. Hoeveel gelijktijdige gesprekken een bedrijf kan voeren, is afhankelijk van het aantal beschikbare bundels.

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.

3.4 Technische specificaties

De dienst Corporate ISDN ondersteunt standaard het protocol EURO ISDN. In de volgende paragrafen wordt dit protocol en de functionaliteit nader beschreven. De dienst is gedefinieerd aan de hand van de volgende specificaties.

3.4.1 Euro ISDN D kanaal Protocol

User-network interface:

Laag 1 (fysiek),	ETS 300 011
Laag 2 (datalink)	ETS 300 402, opvolger van ETS 300 125
Laag 3 (basic call control)	ETS 300 403, opvolger van ETS 300 102
Laag 3 (aanvullende diensten)	ETS 300 196

3.4.2 Bearer Services

Circuit mode:

64Kb/s unrestricted	ETS 300 108
64Kb/s for speech	ETS 300 109
64Kb/s for 3.1 KHz audio	ETS 300 110

3.4.3 Aanvullende diensten

Nummerweergave (CLIP)	ETS 300 089 en ETS 300 092
Nummerweergave (CLIR)	ETS 300 090 en ETS 300 093
Doorkiezen (DDI)	ETS 300 062 en ETS 300 064
Sub-addressing (SUB)	ETS 300 059 en ETS 300 061

3.4.4 Niet-ETSI ISDN-diensten

Random, Sequential en Circular PRI Line Hunting

3.4.5 Teleservices

Telefonie (3.1 kHz, inclusief Telefax Group 3)	ETS 300 111
Telefax Group 4	ETS 300 120
Teletex	ETS 300 081
Videotex	ETS 300 079
7 KHz telefonie	ETS 300 263

3.5 Opmerkingen

De dienst Corporate ISDN van Tele2 heeft niet de beschikking over *voicemail*, kostenregistratie op basis van pulsen (Advice of Charge) en terugbellen bij bezet (*5).

4 AANVULLENDE DIENSTEN

Tele2 biedt de mogelijkheid om Corporate ISDN te combineren met additionele diensten. Hieronder worden deze diensten kort beschreven. Voor de volledige beschrijving verwijzen we u naar de desbetreffende dienstbeschrijvingen.

4.1 088-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.

4.2 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.

4.2.1 0800-servicenummers

Een 0800-servicenummer 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.

4.2.2 0900-servicenummers

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

4.3 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.

4.4 Bounced Traffic Routing (BTR)

De dienst Bounced Traffic Routing (BTR) zorgt ervoor dat, inkomende oproepen naar een ander Tele2 telefoonnummer worden geherrouteerd in het geval uw ISDN30 bundel vanwege congestie of storing



niet volledig beschikbaar is. Dat telefoonnummer kunt u zelf kiezen en kan elk nationaal geografisch nummer zijn, dus zowel in het Tele2 netwerk als daarbuiten. Daarmee blijft u toch bereikbaar. BTR is alleen mogelijk op ISDN30 en dus niet op ISDN20.

4.5 Calamity Routing Service (CRS)

De dienst Bounced Traffic Routing (BTR) zorgt ervoor dat, inkomende oproepen naar een ander Tele2 telefoonnummer worden geherrouteerd in het geval uw ISDN30 bundel vanwege congestie of storing niet volledig beschikbaar is. Dat telefoonnummer kunt u zelf kiezen en kan elk nationaal geografisch nummer zijn, dus zowel in Met de dienst Calamity Routing Service kunt u al het inkomende verkeer op uw Corporate ISDN tijdelijk laten herrouteren naar een ander nationaal geografisch nummer. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn omdat uw Corporate ISDN 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.

Hierbij bieden wij u twee mogelijkheden met nummerblokken (waarbij een nummerblok ook uit één nummer kan bestaan):

- Alle inkomende gesprekken van één nummerblok worden doorgerouteerd naar een nationaal vast geografisch nummer op een andere locatie.
- Alle inkomende gesprekken van één nummerblok worden doorgerouteerd naar een nationaal vast nummerblok van dezelfde grootte op een andere locatie. Hierbij zal een inkomend gesprek bij de oorspronkelijke bundel van het eerste nummer uit het nummerblok worden doorgeschakeld naar het eerste nummer van het nummerblok waar het naar is doorgeschakeld, en zo verder.

Per (gestapelde) bundel kunt u maximaal tien nummer(blokken) opgeven om door te schakelen. Voor Tele2 On Net-locaties geldt een maximale periode van een jaar, voor Off Net-locaties geldt een maximale periode van drie maanden.

het Tele2 netwerk als daarbuiten. Daarmee blijft u toch bereikbaar. BTR is alleen mogelijk op ISDN30 en dus niet op ISDN20.

4.6 Network Forwarding Service (NFS)

Met de dienst Network Forwarding Service kunt u (een gedeelte van) uw inkomende verkeer op uw Corporate ISDN 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).

- Alle inkomende gesprekken van één nummerblok worden doorgerouteerd naar een nationaal vast geografisch nummer op een andere locatie
- Alle inkomende gesprekken van één nummerblok worden doorgerouteerd naar een nationaal vast nummerblok van dezelfde grootte op een andere locatie. Hierbij zal een inkomend gesprek bij de oorspronkelijke bundel van het eerste nummer uit het nummerblok worden doorgeschakeld naar het eerste nummer van het nummerblok waar het naar is doorgeschakeld, etc.

Per (gestapelde) bundel kunt u maximaal tien nummer(blokken) opgeven om door te schakelen. Voor Tele2 On Net-locaties geldt een maximale periode van een jaar, voor Off Net-locaties geldt een maximale periode van drie maanden.

4.7 '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 gegevens 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>.

4.8 Combinaties met andere diensten

De dienst Corporate ISDN kan eenvoudig en voordelig worden gecombineerd met andere diensten van Tele2, zoals Corporate Internet, IP-VPN en Office VPN.

www.tsv.connect.nl

5 DOMEIN VAN DE DIENST

De dienst Corporate ISDN wordt op uw vestiging (het klantdomein) gekoppeld aan uw ISDN-apparatuur, zoals telefoontoestellen of een telefooncentrale (PABX). U dient er zelf voor te zorgen dat uw apparatuur het mogelijk maakt om er een ISDN30 (of ISDN20) aansluiting op te koppelen. De inrichting en het beheer van uw randapparatuur vallen buiten het bereik van de dienstverlening van Tele2 bij de dienst Corporate ISDN. U bent zelf verantwoordelijk voor de werking en het onderhoud van de apparatuur die u op de dienst aansluit.

Het scheidingsvlak tussen de dienst en de klantapparatuur, het zogenaamde Service Access Point (SAP) is de RJ45- of BNC-interface van de Network Termination Unit (NTU). De verantwoordelijkheid van Tele2 strekt zich uit tot het SAP. De NTU-netwerkapparatuur wordt beheerd door en blijft eigendom van Tele2.

Onderstaande figuur geeft een schematische weergave van de domeinen van de dienst Corporate ISDN.

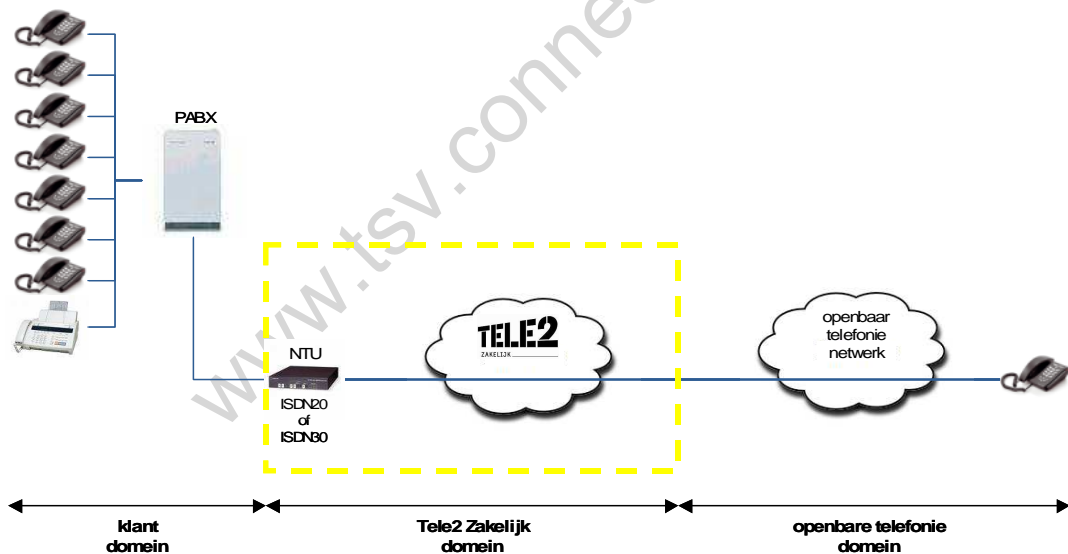


Figure 1: domein van de dienst

6 SERVICE LEVELS

Tele2 levert de Corporate ISDN altijd met een Premium Service Level zoals beschreven in de algemene SLA.

Tele2 committeert zich aan de volgende service levels:

- via koper (xDSL): een beschikbaarheid van 99,8%;
- via glasvezel of een radioverbinding: een beschikbaarheid van 99,9%.

www.tsv.connect.nl

7 LEVERING EN ACCEPTATIE VAN DE DIENST

7.1 Installatie van de dienst

De dienst wordt geïnstalleerd door een monteur van Tele2 die verzorgt voor de complete installatie, inclusief de benodigde bekabeling. De bekabeling wordt verzorgd tussen het IS/RA-punt (of indien niet aanwezig, een wandcontactdoos) en de netwerkkapapparaat van Tele2 en hiervoor geldt met een maximale afstand van 30 meter. De implementatie van de netwerkinfrastructuur op de klantvestiging vindt plaats tijdens kantooruren.

7.2 Acceptatie van de dienst

Na acceptatie van de order door Tele2 wordt begonnen met de voorbereiding en de implementatie van de dienst. Voorwaarde voor acceptatie van de order is dat het bestelformulier correct en volledig is ingevuld en dat de overeenkomst is ondertekend.

7.2.1 Procedure

De oplevering van de dienst Corporate ISDN verloopt als volgt:

1. De apparatuur voor de klantlocatie wordt geïnstalleerd door een monteur van Tele2.
2. Voorafgaand aan oplevering van de dienst zal de projectmanager tests uitvoeren op de aangesloten vestiging waarmee de correcte werking van de apparatuur op klantlocatie, netwerkaansluiting en -verbindingen en de additionele diensten worden aangetoond. Deze tests moeten bevestigen dat het netwerk functioneert en de gevraagde faciliteiten zijn geactiveerd.
 - Het resultaat van de tests is onafhankelijk van het functioneren van uw randapparatuur. Gebreken in uw randapparatuur zijn voor eigen risico. Bij het bepalen of de dienst naar behoren werkt, wordt afgegaan op de testresultaten.
 - Indien de tests niet succesvol aantonen dat de dienst correct werkt, zal de projectmanager binnen vijf werkdagen de oorzaak hiervan achterhalen en alsnog zorgen voor de juiste werking van de dienst.
 - Zodra er communicatie kan plaatsvinden, dus dat er inkomend en uitgaand verkeer gerealiseerd kan worden en de additionele diensten werken, is er sprake van Ready For Service van de dienst. Dit betekent dat de tests succesvol zijn verlopen en dat de dienst aan u wordt opgeleverd.
 - Indien u de geleverde dienst niet accepteert, zal u de redenen hiervoor moeten aangeven bij de projectmanager die uw accountmanager zal verzoeken om contact met u op te nemen.
3. De verplichting om de in de overeenkomst overeengekomen tarieven voor de aangesloten vestiging te betalen, begint op het moment dat de dienst succesvol is getest en door u is geaccepteerd. Op dit moment is de dienst bruikbaar voor de aangesloten locatie(s).

7.3 Ondersteuning van de ingebruikname

Zodra de dienst klaar voor gebruik is en door u is geaccepteerd, kunt u de dienst in gebruik nemen. De eerste twee werkdagen nadat de dienst aan u is opgeleverd, kunt u nog contact opnemen met de projectmanager om eventuele onduidelijkheden op te lossen. Vanaf het moment dat de dienst geaccepteerd is, wordt er operationele ondersteuning geleverd door de klantenservice van Tele2.

8 TARIEFSTRUCTUUR

8.1 Tariefstructuur

De tariefstructuur van de dienst Corporate ISDN bestaat uit drie componenten, namelijk eenmalige, maandelijkse en gebruikstarieven. Alle tarieven zijn opgenomen in de tarievenlijst voor Corporate ISDN die beschikbaar is op de website van Tele2 (www.tele2.nl/zakelijk) en verkrijgbaar is via uw accountmanager.

8.1.1 Eenmalige tarieven

Eenmalige tarieven worden per vestiging gehanteerd voor:

- installatie van een netwerkaansluiting;
- indien van toepassing: levering van een koperlijn (analoge telefoonlijn);
- functionele wijzigingen die op afstand kunnen plaatsvinden;
- technische wijzigingen die op klantvestiging moeten worden doorgevoerd.

8.1.2 Maandelijkse tarieven

De maandelijkse tarieven bestaan bij Corporate ISDN uit het vaste abonnementstarief en de tarieven van eventuele opties. Deze tarieven zijn vermeld in de tarievenlijst.

8.1.3 Gesprekstarieven

De tarieven voor bellen naar de diverse bestemmingen staan in de tarievenlijst 'Gesprekstarieven ISDN'. Dit zijn standaard Tele2 tarieven exclusief eventuele kortingen.

8.2 Facturatie

Tele2 factureert één keer per maand voor de afgenomen diensten. De eerste factuur wordt verzonden nadat de dienst is opgeleverd en bevat de eenmalige kosten, de maandelijkse kosten en de gebruikskosten over de gebruikperiode.

De factuur voor Corporate ISDN bestaat uit:

- het totaalbedrag;
- een specificatie van totale eenmalige kosten, maandelijkse kosten en gebruikskosten;
- de specificatie van de gebruikskosten die als volgt is ingedeeld op de vervolgbladen:
 - specificatie per MSN-nummer;
 - gesprekken langer dan 10 minuten;
 - gesprekken duurder dan € 5,-;
 - gesprekken per land;
 - gespreksspecificatie per vestiging.

Betaling vindt plaats op basis van automatisch incasso.

De kosten voor de geleverde aansluitmethode worden bij een directe glasvezelaansluiting of bij infrastructuur van derden per vestiging in rekening gebracht.