

VASTE TELEFONIE WLR

Dienstbeschrijving

Versie 1.0

www.tsv.connect.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? 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	Vaste telefonie in het kort	4
2	Functionele beschrijving	5
2.1	Beschikbaarheid	5
2.2	Telefoonnummers	5
2.3	Te bellen bestemmingen	5
2.4	Randapparatuur	5
3	Additionele diensten	6
3.1	Faciliteiten bij Vaste Telefonie	6
3.1.1	Doorschakelen	7
3.1.2	Nummerweergave	7
3.1.3	Wisselgesprek/ wachtstand	7
3.1.4	Blokkeringen	7
3.1.5	Extra ISDN-nummers, subadressering en toestelwisseling	8
3.1.6	Meervoudige aansluitingen	8
3.2	Diensten bij Vaste Telefonie	9
3.2.1	Verhuisdienst	9
3.2.2	Verwijdsdienst	9
3.2.3	Doorschakeldienst	9
3.2.4	Migratiedienst	9
3.2.5	Telefoongidsvermelding	9
3.2.6	Alarmlijnen en PIN-verkeer	10
3.2.7	Niet-ondersteunende KPN-diensten	10
3.3	Diensten via KPN-factuur	10
3.3.1	Digi-Access diensten	10
3.3.2	Internetverkeer	10
3.4	Overige diensten van Tele2	10
3.4.1	'Mijn Tele2'	10
4	Domein van de dienst	11
5	Service levels	12
6	Levering en acceptatie van de dienst	13
6.1	Bestellen van de dienst op basis van een bestaande aansluiting	13
6.2	Bestellen van de dienst op basis van een nieuwe aansluiting	13
7	Tarieven, contractduur en facturatie	15
7.1	Contractduur	15
7.2	Tarieven	15
7.3	Factuur	15

1 VASTE TELEFONIE IN HET KORT

Bedrijven kunnen op verschillende manieren worden aangesloten op het telefonienetwerk van Tele2. De dienst Vaste Telefonie van Tele2 is gebaseerd op Wholesale Line Rental (WLR) en is beschikbaar in combinatie met een aansluiting gebaseerd op PSTN (analoog), ISDN1 of ISDN2. Voor de afwikkeling van uw gesprekken wordt standaard gebruik gemaakt van Carrier Preselect (CPS). Met Vaste Telefonie van Tele2 belt u automatisch naar alle bestemmingen via het Tele2 netwerk.

Zodra u gebruik maakt van de dienst Vaste Telefonie ontvangt u maandelijks één telefoonrekening van Tele2 waarop zowel uw abonnementskosten als uw gesprekskosten zijn opgenomen. Dat is één van de verschillen met Business Telephony, de CPS-dienst van Tele2 waarbij Tele2 u alleen de gesprekskosten in rekening brengt en u daarnaast van KPN ook nog een aparte factuur voor uw abonnementskosten ontvangt.

Op basis van de geleverde standaardfunctionaliteiten en de zeer scherpe prijsstelling is de dienst Vaste Telefonie van Tele2 optimaal geschikt voor de zakelijke gebruiker. Tele2 biedt bovendien On-net kortingen waarmee u naast de scherpe standaardtarieven voor Vaste Telefonie nog een extra voordeel krijgt op de gesprekken naar andere vaste en mobiele telefoniekanten van Tele2.

www.tsv.connectvoor.nl

2 FUNCTIONELE BESCHRIJVING

2.1 Beschikbaarheid

Tele2 kan de dienst Vaste Telefonie voor u activeren indien u bent aangesloten op het vaste openbare telefonienetwerk van KPN. Dat kan op basis van een bestaande aansluiting, maar u kunt bij Tele2 ook een nieuwe aansluiting aanvragen. Als u al een aansluiting op het netwerk van KPN heeft, maakt het niet uit of u klant bent van Tele2 (Business Telephony), of u gebruik maakt van een CPS-dienst bij een andere aanbieder of dat u uw telefonie volledig van KPN afneemt.

Tele2 biedt de dienst Vaste Telefonie in combinatie met enkelvoudige en meervoudige aansluitingen, waarbij u kunt kiezen uit de volgende typen aansluitingen:

- PSTN (analoog)
- ISDN1
- ISDN2

Tele2 kan u de dienst Vaste Telefonie niet aanbieden in combinatie met een zogenoemde hoog-capacitaire ISDN-aansluiting van KPN (bijvoorbeeld ISDN15, ISDN20 of ISDN30) of als u gebruik maakt van een Voice-over-Broadband dienst van KPN. Tele2 biedt naast de dienst Vaste Telefonie echter nog diverse andere telefoniediensten, zoals Corporate en Business ISDN en IP Telephony. U kunt uw accountmanager vragen om informatie over de andere diensten van Tele2.

2.2 Telefoonnummers

Wanneer u overstapt op de dienst Vaste Telefonie van Tele2 kunt u de telefoonnummers die u bij uw huidige dienst gebruikt gewoon behouden. Voordat u de dienst Vaste Telefonie van Tele2 kunt bestellen, dienen uw telefoonnummers geregistreerd te zijn bij KPN. Als uw telefoonnummers bij een andere telefonieaanbieder zijn geregistreerd, dan dienen ze allereerst via nummerportering naar KPN te worden overgezet.

2.3 Te bellen bestemmingen

Zodra u gebruik maakt van de dienst Vaste Telefonie van Tele2, verlopen al uw uitgaande gesprekken automatisch via het Tele2 netwerk. U kunt bellen naar bestemmingen zoals:

- regionale bestemmingen
- nationale bestemmingen (buiten uw eigen regio)
- nationale mobiele bestemmingen
- internationale (mobiele) bestemmingen
- 088-bedrijfsnummers
- servicenummers (0800 en 090x)
- alarmnummer 112
- numerinformatiediensten (bijvoorbeeld 1802)
- contactcenters van de overheid (14xy, bijvoorbeeld 14020 voor Amsterdam)

2.4 Randapparatuur

De dienst Vaste Telefonie is direct na oplevering door Tele2 te gebruiken. U hoeft daarbij geen enkele wijziging of investering te doen in uw telecomnetwerk.

3 ADDITIONELE DIENSTEN

U kunt uw dienst Vaste Telefonie uitbreiden met diverse aanvullende diensten. Hieronder worden deze toegelicht.

3.1 Faciliteiten bij Vaste Telefonie

Binnen de dienst Vaste Telefonie zijn verschillende opties per type aansluiting beschikbaar. In onderstaande tabel zijn de faciliteiten per type aansluiting opgenomen, waarna ze elk nader worden toegelicht.

Faciliteiten	PSTN	ISDN2	ISDN1
<i>Doorschakelen</i>			
Direct doorschakelen *21	✓	✓	✓
Vertraagd doorschakelen *61	✓	✓	✓
<i>Nummerweergave</i>			
Nummerweergave (CLIP)	✓	✓	✓
Nummerblokkering (CLIR)	✓	✓	✓
Nummerweergave uitgaand (COLP)	✓	✓	✓
Nummerblokkering uitgaand (COLR)	✓	✓	✓
Blokkering nummerweergave per oproep	✓	✓	✓
<i>Wisselgesprek</i>			
Wisselgesprek / wachtstand	✓	✓	✓
<i>Blokkeringen</i>			
Blokkering van binnenkomende doorgeschakelde oproepen	✓	✓	✓
Blokkering bellen naar het buitenland	✓	✓	✓
Blokkering bellen naar servicenummers	✓	✓	✓
<i>Extra ISDN-nummers, subadressering en toestelwisseling (*)</i>			
2 ISDN-nummers (1 hoofdnummer en 1 msn)			✓
4 ISDN-nummers (1 hoofdnummer en 3 msn)		✓	
Extra MSN-nummers (1 - 4)		✓	
Subadressering		✓	
Terminal Portability		✓	✓
<i>Meervoudige aansluitingen (*)</i>			
Groepsnummer	✓	✓	
Doorkiesnummer	✓	✓	
10 nummerblok		✓	
100 nummerblok	✓	✓	
1000 nummerblok	✓	✓	
10.000 nummerblok	✓	✓	

(*) Dit zijn geografische nummers (niet 088-nummers). Verder kunt u deze dienst combineren met de 0800- en 09xy-diensten.

Indien u bij uw bestaande KPN-aansluiting reeds gebruik maakt van een of meerdere van de bovenstaande faciliteiten, dan worden de betreffende faciliteiten per aansluiting automatisch een op een overgenomen zodra u overstapt op Tele2.

Mocht u uw bestaande faciliteiten willen wijzigingen, dan kunnen deze na oplevering van de dienst Vaste Telefonie bij Tele2 worden aangevraagd als wijziging op de dienst. U dient voor het activeren of deactiveren van faciliteiten contact op te nemen met de afdeling klantenservice en gebruik te maken van het wijzigingsformulier. Afhankelijk van het type wijziging kan Tele2 wijzigingskosten in rekening brengen. Indien een wijziging betrekking heeft op een optionele faciliteit of dienst zal deze

na activatie in rekening worden gebracht. Raadpleeg de tarievenlijst voor meer informatie over en de kosten van wijzigingen.

3.1.1 Doorschakelen

Met de optie doorschakelen kunnen alle binnenkomende oproepen worden doorgeschakeld naar een vaste of mobiele aansluiting binnen Nederland, Europa en Noord-Amerika.

Het aan- en uitzetten van deze feature is gratis. Wel worden er gesprekskosten in rekening gebracht vanaf de doorgeschakelde bestemming naar het nummer waar naar is doorgeschakeld.

U kunt kiezen uit twee mogelijkheden voor het doorschakelen:

direct doorschakelen met *21; alle binnenkomende oproepen worden direct doorgeschakeld zonder dat de telefoon over gaat;

vertraagd doorschakelen met *61; de telefoon eerst een aantal keer over voordat een binnenkomende oproep wordt doorgeschakeld.

3.1.2 Nummerweergave

Met de faciliteit nummerweergave kunt u zien door wie of vanaf welk nummer u gebeld wordt, nog voordat u de telefoon beantwoordt. Bij ISDN is dit een standaard en gratis faciliteit. Bij analoge aansluitingen (PSTN) dient u deze faciliteit apart aan te zetten en wordt er maandelijks een bedrag in rekening gebracht. Binnen de faciliteit nummerweergave zijn er 4 mogelijkheden:

Nummerweergave of Calling Line Identification Presentation (CLIP)

Nummerweergave van de oproeper zorgt er bij een binnenkomende oproep voor dat het nummer van de oproeper doorgegeven aan de opgeroepene. Bij een telefoontoestel zal dit nummer zichtbaar worden gemaakt op het display van het telefoontoestel.

Nummerblokkering of Calling Line Identification Restriction (CLIR)

Hierbij wordt het tonen van het nummer van de oproeper beperkt. Op deze manier kan een oproeper voorkomen dat zijn nummer wordt doorgegeven aan de opgeroepene. Men kan kiezen voor een tijdelijke beperking of een constante beperking.

Nummerweergave of Connected Line Identification Presentation (COLP)

Dit is nummerweergave van de opgeroepen abonnee. Deze optielaat aan de oproeper zien met welk nummer hij daadwerkelijk verbonden is. Dit kan een ander nummer zijn dan hij gebeld heeft. Bijvoorbeeld als mevrouw Janssen haar telefoon heeft doorgeschakeld naar meneer Pieterse. De oproeper die mevrouw Janssen belt, zal dan het nummer van meneer Pieterse in het display zien.

Nummerblokkering of Connected Line Identification Restriction (COLR)

Een beperking van het tonen van het nummer van de opgeroepene. Met deze feature kan de opgeroepene voorkomen dat zijn nummer wordt getoond aan de oproeper. Meneer Pieterse wil niet dat de oproeper zijn nummer te zien krijgt. Als hij deze faciliteit heeft, zal de oproeper 'nummer onderdrukt' in het display zien.

Nummerweergave per gesprek

Tot slot kunt u ervoor kiezen om uw nummer per gesprek niet mee te zenden. Standaard wordt tijdens een gesprek uw nummer meegezonden. Door eerst *31* te kiezen en vervolgens het nummer te kiezen, kunt u uw nummer gedurende dat gesprek blokkeren voor de ontvanger.

3.1.3 Wisselgesprek/ wachtstand

Met de optie wisselgesprek kunt tijdens een gesprek een nieuwe inkomende oproep beantwoorden of een nieuwe oproep opzetten. Hiertoe wordt het lopende gesprek in de wachtstand gezet. Wisselgesprek is gratis bij een ISDN-aansluiting. Bij een PSTN-lijn betaalt u een maandelijkse vergoeding.

3.1.4 Blokkeringen

Als u niet wilt dat gesprekken van doorgeschakelde oproepen op een bepaalde aansluiting binnenkomen, kunt u gebruik maken van de optie blokkering doorgeschakelde oproep.

Indien u niet wilt dat er vanaf een aansluiting naar bepaalde categorieën bestemmingen gebeld kan worden, kunt u gebruik maken van de volgende blokkeringen op uitgaande gesprekken:

Blokkering bellen naar het buitenland

Zorgt ervoor dat het niet mogelijk om te bellen naar internationale bestemmingen (oproepen die beginnen met de toegangscode 00).

Blokkering bellen naar servicenummers

Zorgt ervoor dat het niet mogelijk is om te bellen naar servicenummers. Hiervoor zijn de volgende mogelijkheden:

Optie	Te blokkeren informatie	Te blokkeren nummerreeksen		
		0909	0906	0900
Optie 1	Alle betaalde servicenummers, inclusief de nummers voor betaalde informatie en betaald amusement, erotisch amusement en babbelboxen.	✓	✓	✓
Optie 2	Alleen de servicenummers voor betaald amusement, erotisch amusement en babbelboxen.		✓	✓
Optie 3	Betaalde servicenummers uitsluitend voor erotisch amusement en babbelboxen.			✓

Opmerkingen:

- Gesprekken naar nationale mobiele bestemmingen kunnen niet worden geblokkeerd.
- Bij het gebruik van de blokkeringen van 0909- en 0906-nummers (opties 2 en 3) kunt u wel bellen naar algemene informatienummers, zoals OV-reisinformatie (0900-9292) en het nummer van de politie voor niet-spoedeisende gevallen (0900-8844).
- De blokkering wordt geleverd vanuit de infrastructuur. U hoeft dus zelf geen voorzieningen te treffen.
- Zodra u de blokkering heeft ingesteld en er toch naar de betreffende nummers wordt gebeld, wordt u door middel van een gesproken melding over de blokkering geïnformeerd ('Het door u gekozen nummer is voor deze aansluiting geblokkeerd').

3.1.5 Extra ISDN-nummers, subadressering en toestelwisseling

Op een ISDN2-aansluiting kunt u maximaal acht nummers gebruiken. Standaard worden er bij een ISDN2-aansluiting een hoofdnummer en drie MSN-nummers geleverd. Na de oplevering kunt u tegen extra betaling een tot vier extra MSN-nummers per ISDN2-aansluiting aanvragen. Met extra nummers kan (extra) randapparatuur op de ISDN2-aansluiting direct aankiesbaar worden gemaakt. Bij een ISDN1-aansluiting zijn geen extra ISDN-nummers mogelijk.

Subadressering is een feature waarmee het mogelijk is om extra karakters achter het abonneenummer te kiezen. Dit kan handig zijn voor bijvoorbeeld telewerkers die thuis inloggen in het computersysteem en vervolgens eerst het abonneenummer kiezen gevolgd door een cijfercombinatie van maximaal 20 karakters als toegangscode.

De optie toestelwisseling (Terminal Portability) biedt de mogelijkheid om het toestel waarmee gebeld wordt tijdens een gesprek naar een andere plaats op de S-bus van de ISDN-aansluiting te verplaatsen. De onderbreking mag maximaal 3 minuten duren. De onderbreking wordt aan de communicerende partner doorgegeven. Op deze manier kan men de fysieke plaats van een toestel wijzigen als de spreker bijvoorbeeld naar een andere kamer wil gaan.

3.1.6 Meervoudige aansluitingen

Bij meervoudige aansluitingen worden meerdere PSTN- en ISDN2-aansluitingen gebundeld. Meervoudige aansluitingen kunnen niet in combinatie met ISDN1 worden geleverd. Binnen de optie meervoudige aansluitingen kunt u kiezen uit twee mogelijkheden:

- Groepsnummerfaciliteit

1 Inclusief de nummerreeksen beginnend met 0800-406, 0800-41, 0800-43, 0800-46 en 0800-49.

Met de groepsnummerfaciliteit wordt uw bedrijf bereikbaar onder één nummer en komen alle inkomende gesprekken uit bij een centraal punt, bijvoorbeeld een telefoniste of de receptie.

- **Doorkiesfaciliteit**

Met de doorkiesfaciliteit kunnen toestellen achter een telefooncentrale direct aankiesbaar worden gemaakt. Het doorkiesnummer maakt deel uit van één of meerdere nummerblokken. Er zijn nummerblokken van 10 (alleen ISDN2), 100, 1000 en 10.000 nummers.

Een combinatie van een groepsnummer en doorkiesnummer is niet mogelijk.

3.2 Diensten bij Vaste Telefonie

In onderstaande tabel is opgenomen welke diensten beschikbaar zijn bij de dienst Vaste Telefonie van Tele2. Vervolgens worden ze elk nader toegelicht.

Diensten	PSTN	ISDN2	ISDN1
Verhuisdienst	✓	✓	✓
Verwijdsdienst	✓	✓	✓
Doorschakeldienst	✓	✓	✓
Migratiedienst	✓	✓	✓
Telefoongidsvermelding	✓	✓	✓
Alarmlijnen en PIN-verkeer	✓	✓	✓

Indien u een van deze diensten wilt gebruiken, kunt u contact opnemen met de afdeling klantenservice van Tele2 en gebruik te maken van het wijzigingsformulier. Afhankelijk van het type wijziging kan Tele2 wijzigingskosten in rekening brengen. Indien een wijziging betrekking heeft op een optionele dienst zal deze na activatie in rekening worden gebracht. Raadpleeg de tarievenlijst voor meer informatie over en de kosten van wijzigingen.

3.2.1 Verhuisdienst

Bij een verhuizing kunt u uw vaste telefoonnummer meenemen mits de nieuwe locatie hetzelfde kengetal heeft. Indien dit niet zo is, kunt u uw vaste telefoonnummer niet meenemen en kunt u gebruik maken van de Verwijdsdienst of Doorschakeldienst. De doorlooptijden voor verhuizingen komen overeen met die voor de aanvraag van nieuwe lijnen en vervolgens gaat u een contract aan voor de minimale contractperiode van een jaar.

3.2.2 Verwijdsdienst

Middels de Verwijdsdienst kunt u in geval van een verhuizing waarbij nummerbehoud niet mogelijk is, een vermelding naar het nieuwe nummer laten plaatsen op het oude nummer. Dit kan alleen naar een vast of mobiel telefoonnummer in Nederland. De boodschap kan zowel in het Nederlands als in het Engels worden gecommuniceerd. De Verwijdsdienst wordt aangeboden voor maximaal een jaar per aansluiting.

3.2.3 Doorschakeldienst

Met de Doorschakeldienst kunt, bijvoorbeeld in geval van een verhuizing waarbij nummerbehoud niet mogelijk is, het oude telefoonnummer tijdelijk laten doorschakelen naar het nieuwe nummer. Gesprekken naar het oude nummer worden dan rechtstreeks en zonder vermelding doorgeschakeld. De Doorschakeldienst wordt aangeboden voor maximaal 1 jaar per aansluiting.

3.2.4 Migratiedienst

Indien u een analoge aansluiting heeft, kunt u deze laten omzetten naar een ISDN1- of ISDN2-aansluiting. U kunt hiervoor contact opnemen met de klantenservice van Tele2 en het wijzigingsformulier invullen.

3.2.5 Telefoongidsvermelding

Standaard worden de gegevens van het installatieadres (naam, adres en woonplaats) en twee telefoonnummers opgenomen in de telefoongids. Indien u een uitgebreidere notering in het telefoonboek wenst, kunt u hierover zelf contact opnemen met Telemedia.

3.2.6 Alarmlijnen en PIN-verkeer

Tele2 ondersteunt alarmlijnen en PIN-verkeer ook op de dienst Vaste Telefonie. Voorwaarde hiervoor is dat de alarmfunctionaliteit via een modem op de analoge telefoonlijn of op ISDN loopt. Tele2 kan de alarmfunctionaliteit niet ondersteunen als deze is aangesloten op het D-kanaal van de ISDN-aansluiting. Voor een dergelijke verbinding heeft u bij KPN het Digi-access abonnement nodig. Tele2 kan de dienst Digi-access niet van KPN overnemen. Indien u gebruik maakt van Digi-access, blijft u daarvoor een aparte factuur van KPN ontvangen.

3.2.7 Niet-ondersteunende KPN-diensten

De volgende diensten van KPN worden niet ondersteund in combinatie met de dienst Vaste Telefonie van Tele2. Indien u momenteel gebruik maakt van deze diensten, dan komen ze te vervallen zodra u bent gemigreerd naar de dienst Vaste Telefonie van Tele2.

- Voicemail
- Terugbellen bij bezet (toets 5 bij in gesprek)

3.3 Diensten via KPN-factuur

Wanneer u kiest voor de dienst Vaste Telefonie van Tele2, dan neemt Tele2 uw abonnement voor uw vaste telefonie van KPN over. Daarna betaalt u de abonnementskosten en de gesprekskosten via één rekening aan Tele2. Heeft u echter naast telefonie nog meer niet-telefoniediensten op de aansluiting, dan blijft u daarvoor nog steeds een factuur van KPN ontvangen.

3.3.1 Digi-Access diensten

Indien u op uw aansluiting voor specifieke functionaliteiten bij KPN het abonnement Digi-access heeft afgesloten, blijven deze functionaliteiten voor u beschikbaar na overdracht van het telefonieverkeer naar de dienst Vaste Telefonie van Tele2. Voor de Digi-access blijft u een aparte factuur van KPN ontvangen.

3.3.2 Internetverkeer

Tele2 ondersteunt geen internetverkeer op de dienst Vaste Telefonie. Indien u op de aansluiting een internetdienst of andere datadienst van KPN afneemt, dan blijft u daarvoor van KPN een aparte factuur ontvangen.

3.4 Overige diensten van Tele2

3.4.1 'Mijn Tele2'

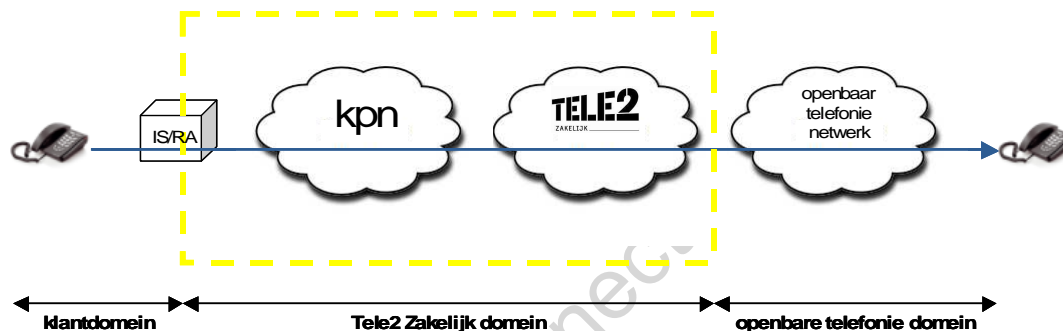
'Mijn Tele2' is standaard onderdeel van onze dienstverlening. 'Mijn Tele2' is een afgeschermd omgeving waar u online uw elektronische facturen van de laatste 12 maanden kunt bekijken.

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>.

4 DOMEIN VAN DE DIENST

De dienst Vaste Telefonie van Tele2 maakt gebruik van Carrier Preselect. Hiermee verloopt al uw telefonieverkeer automatisch via het Tele2 netwerk. De dienst wordt uitsluitend aangeboden op laag-capacitaire aansluitingen, dat wil zeggen alleen voor aansluitingen gebaseerd op PSTN (analoog), ISDN1 en ISDN2. Onderstaand figuur geeft een schematische weergave van het domein van de dienst Vaste Telefonie.



Figuur 1: Domein van de dienst.

De verantwoordelijkheid van Tele2 voor de dienst strekt zich uit zoals beschreven in dit document. De dienst wordt afgeleverd op het IS/RA-punt bij de klant. De klant dient zelf te voorzien in de benodigde telefonie-infrastructuur en randapparatuur achter dit IS/RA-punt. Tele2 zal alle problemen en/of storingen in de dienst oplossen conform de overeengekomen serviceniveaus zoals in dit document beschreven.

5 SERVICE LEVELS

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 de dienst Vaste Telefonie standaard met een Office SLA. In het onderstaande overzicht is het serviceniveau overzichtelijk weergegeven.

Service Level	Office Service Level
Netwerkbeheer	Reactief
Storingsbeheer	Supporturen voor operationele ondersteuning maandag tot en met vrijdag (uitgezonderd feestdagen) van 08.00-18.00 uur
Reparatietijd ²	In 90% van de gevallen binnen 8 kantooruren
Reactietijd na storing	In 90% van de gevallen binnen 4 kantooruren
Klant updates	Na opheffing storing
Beschikbaarheid	99,6 % gedurende kantoor tijden gemeten over een jaar

Tele2 verplicht zich tegenover de klant om inspanningen te verrichten die in redelijkheid mogen worden verwacht voor het oplossen van de storing.

De klant verplicht zich te assisteren bij het oplossen van de storing door bijvoorbeeld:

- informatie te verstrekken aan Tele2 die (volgens Tele2) relevant kan zijn om de storing op te lossen;
- onderhoudstechnici toestemming te verlenen om de klantlocatie te betreden en toegang te bieden tot de benodigde apparatuur;
- apparatuur opnieuw te starten, statusinformatie door te geven, informatie over de gebruikte apparatuur op klantlocatie door te geven.

² Voor ondergrondse storingen geldt een reparatietijd van vijf werkdagen. Dit zijn storingen die onder andere plaatsvinden in kabels. Voor deze storingen is graafwerk noodzakelijk. Aansluitingen op de Waddeneilanden worden volgens 'best effort' geholpen.

6 LEVERING EN ACCEPTATIE VAN DE DIENST

Bestellen van de dienst Vaste Telefonie geschiedt door het invullen en ondertekenen van het Bestelformulier Vaste Telefonie. Na acceptatie van de order door Tele2 wordt begonnen met de voorbereiding en de activering van de dienst. Voorwaarde voor acceptatie van de order is dat het contractformulier correct en volledig is ingevuld.

De dienst kan op twee manieren worden afgenomen, namelijk op basis van:

- een bestaande aansluiting;
- een nieuwe aansluiting.

6.1 Bestellen van de dienst op basis van een bestaande aansluiting

De oplevering van de dienst Vaste Telefonie op basis van een bestaande aansluiting verloopt als volgt:

1. Tele2 zal de telefoonnummers die in het bestelformulier zijn opgegeven, valideren bij KPN. Tijdens deze validatie meldt KPN welke diensten, faciliteiten en instellingen er op de aansluiting aanwezig zijn. Tele2 neemt deze 1 op 1 over. De optionele diensten worden door Tele2 tarieven verrekend.
2. Vervolgens stuurt Tele2 u een contract met daarin de telefoonnummers en de faciliteiten en instellingen die zullen worden geactiveerd voor de dienst Vaste Telefonie. U dient het contract te ondertekenen en retourneren.
3. Tele2 neemt contact op met KPN om de dienst Vaste Telefonie van Tele2 te activeren. Parallel hieraan wordt uw telefoonnummer geactiveerd in de systemen van Tele2. Vervolgens bent u aangesloten op het glasvezelnetwerk van Tele2. De standaard doorlooptijd voor de levering van de dienst Vaste Telefonie is 6 weken vanaf ontvangst van het ondertekende contract.
4. Na een succesvolle activering stuurt Tele2 u een welkomstbrief. Vanaf deze activeringsdatum start Tele2 met de facturatie voor de vaste maandelijkse kosten, de telefoongesprekken en de afgenomen optionele faciliteiten en instellingen.

Voor 95% van de activeringen die Tele2 verzorgt, geldt dat deze binnen 6 weken uitgevoerd worden. Vanaf het moment dat de dienst is geactiveerd, kunt u voor operationele ondersteuning terecht bij de klantenservice van Tele2.

6.2 Bestellen van de dienst op basis van een nieuwe aansluiting

U kunt de dienst Vaste Telefonie ook aanvragen als u momenteel nog geen gebruik maakt van een aansluiting van KPN. U kunt bij Tele2 een geheel nieuwe aansluiting aanvragen op basis van de dienst Vaste Telefonie. U dient hiervoor het bestelformulier te gebruiken.

Een aanvraag voor een nieuwe aansluiting kan gecombineerd worden met:

- inportering van een of meerdere telefoonnummers;
- alle faciliteiten of aanvullende diensten die bij de dienst beschikbaar zijn (zie hoofdstuk 4).

Een nieuwe aansluiting kan alleen worden aangevraagd op bestaande adressen in Nederland en die zijn voorzien van een bestaande postcode en huisnummer en eventueel een huisnummertoevoeging.

Afhankelijk van de aanwezige netwerkvoorraad in het aansluitnet van KPN wordt allereerst voor het betreffende adres bepaald of de aanvraag voor de nieuwe aansluiting kan worden geaccepteerd. Indien dat het geval is, wordt vastgesteld wat de doorlooptijd van de oplevering zal zijn. Dit onderzoek duurt maximaal 3 of 4 weken. Details over de staan in onderstaand schema. Tele2 kan noch invloed uitoefenen op de uitkomst van het onderzoek (in welke categorie de aanvraag valt),

noch op de daaruit volgende doorlooptijden voor het opleveren van de aansluiting. Hier gelden drie categorieën met doorlooptijden.

Categorie	Maximale reactietijd	Oplevering aansluiting	Activering dienst
NLS 1a en 1b (geen laswerk)	3 weken	2 - 4 weken	3 - 5 weken
NLS 2a en 2b (klein laswerk)	4 weken	3 - 5 weken	4 - 6 weken
NLS 3 (groot laswerk)	4 weken	7- 11 weken	8- 12 weken

Opmerking: bij type 1b, 2b en 3 zullen altijd werkzaamheden op klantlocatie worden verricht.

Indien bepaald is dat voor uw opdracht werkzaamheden aan het IS/RA-punt op uw locatie moet worden uitgevoerd, zullen wij hiervoor een afspraak met u maken. Voor ISDN-aansluitingen zal nog een aanvullende afspraak worden gemaakt voor de installatie van het zogenaamde NT1-kastje. Tot slot zal Tele2 de dienst Vaste Telefonie op de nieuwe aansluiting activeren.

Alle hierboven vermelde doorlooptijden zijn ten opzichte van de datum waarop Tele2 het volledig en correct ondertekende contract van u heeft ontvangen.

www.tsv.connect.nl

7 TARIEVEN, CONTRACTSDUUR EN FACTURATIE

7.1 Contractduur

De minimale contractduur voor de dienst Vaste Telefonie is een jaar. Wanneer u een contract afsluit voor een langere periode, kan Tele2 aantrekkelijkere voorwaarden aanbieden. Uw accountmanager informeert u graag over deze mogelijkheden.

Indien u er voor kiest om de dienst Vaste Telefonie binnen de contractperiode op te zeggen, dan bent u de resterende maandelijkse vaste kosten verschuldigd tot en met het einde van de contractduur alsmede de kortingen die u zijn verleend.

7.2 Tarieven

De tarieven voor de dienst Vaste Telefonie bestaan uit eenmalige en maandelijkse tarieven.

Enmalige tarieven worden gehanteerd voor:

- aansluiten van de dienst Vaste Telefonie;
- wijzigingen op additionele faciliteiten of diensten.

Maandelijkse tarieven worden gehanteerd voor:

- abonnementskosten
- additionele faciliteiten of diensten
- gesprekstarieven

Een gesprek bestaat uit een starttarief en een minuuttarief. Het gesprek wordt afhankelijk van de duur afgerekend per seconde. Per maand worden de totale gesprekskosten in rekening gebracht.

Alle tarieven staan op de tarievenlijst. Deze is verkrijgbaar via uw accountmanager en is ook beschikbaar op de website van Tele2 (www.tele2.nl/zakelijk).

7.3 Factuur

Tele2 factureert één keer per maand voor de afgenomen diensten. De eerste factuur ontvangt u wanneer de dienst is opgeleverd.

De factuur voor de dienst bestaat uit het verschuldigde totaalbedrag en een specificatie van de kosten per locatie en bestemming.

Een goed inzicht in het telefoonverkeer en het management hiervan is voor veel bedrijven van essentieel belang. Tele2 verstrekt daarom aanvullend op de factuur kosteloos een gedetailleerd rekeningoverzicht (Customer Management Report) met de volgende specificaties:

- gesprekken langer dan 10 minuten;
- gesprekken duurder dan € 5,-;
- overzicht van meest gebelde telefoonnummers;
- gesprekken per land;
- gespreksspecificatie (per vestiging en telefoonnummer).

Deze overzichten ontvangt u per post en zijn tevens elektronisch beschikbaar via de (beveiligde) website van Tele2. U ontvangt hiervoor in de maand na activatie een handleiding, gebruikersnaam en wachtwoord.