



DIENSTBESCHRIJVING
VASTE TELEFONIE
(O.B.V. WLR)

Versie 2.1

Tele2 Zakelijk
Postbus 22697
1100 DD Amsterdam ZO
T: +31 (0)20-750 2960
F: +31 (0)20-750 1101

www.tele2.nl/zakelijk
KvK Amsterdam 33303418

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	Voorbehoud	3
2	VASTE TELEFONIE IN HET KORT.....	4
3	FUNCTIONELE BESCHRIJVING.....	5
3.1	Beschikbaarheid	5
3.2	Telefoonnummers.....	5
3.3	Te bellen bestemmingen	5
3.4	Randapparatuur.....	6
4	ADDITIONELE DIENSTEN.....	7
4.1	Faciliteiten bij Vaste Telefoon.....	7
4.2	Diensten bij Vaste Telefoon.....	10
4.3	Diensten via KPN factuur	11
4.4	Overige diensten van Tele2 Zakelijk	12
5	DOMEIN VAN DE DIENST	13
6	SERVICE LEVELS	14
7	LEVERING EN ACCEPTATIE VAN DE DIENST	15
7.1	Bestellen van de dienst op basis van een bestaande aansluiting.....	15
7.2	Bestellen van de dienst op basis van een nieuwe aansluiting	15
8	TARIEVEN, CONTRACTSDUUR EN FACTURATIE	17
8.1	Contractduur	17
8.2	Tarieven.....	17
8.3	Additionele On Net telefoniekortingen	17
8.4	Factuur.....	17
9	BIJLAGEN	19
10	BIJLAGE A DEFINITIES EN BEGRIPPEN.....	20

1 Inleiding

Dit document geeft een beschrijving van de dienst Vaste Telefontie van Tele2 Zakelijk. Levering van de Dienst vindt plaats op basis van een schriftelijke Overeenkomst tussen de klant en Tele2 Zakelijk, die bestaat uit de volgende documenten:

- Bestelformulier(en);
- Algemene Voorwaarden van Tele2 Zakelijk;
- Service Level Agreement;
- deze Dienstbeschrijving.

Op de Overeenkomst en de levering van de Dienst zijn de “Algemene Voorwaarden Tele2 Zakelijk (Tele2 Nederland B.V.) versie 2008-1” van toepassing. Deze voorwaarden kunt u verkrijgen via uw Tele2 Zakelijk Account Manager. U kunt ze ook downloaden vanaf de website van Tele2 Zakelijk, www.tele2.nl/zakelijk.

1.1 Voorbehoud

Dit document is bedoeld voor informatiedoeleinden, het is niet bindend en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Tele2 Zakelijk 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 wat in eerdere dienstbeschrijvingen uiteengezet is. Dit document bevat gegevens die onderhevig zijn aan eigendomsrecht van Tele2 Zakelijk en die niet vermenigvuldigd, gebruikt of openbaar gemaakt mogen worden, geheel of gedeeltelijk, anders dan met de bedoeling deze Dienst te beoordelen.

2 Vaste Telefoon in het kort

Aansluiting op het Tele2 Telefoon netwerk kan op verschillende manieren worden gerealiseerd. De dienst Vaste Telefoon van Tele2 Zakelijk 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 Pre Select (CPS). Met de dienst Vaste Telefoon van Tele2 Zakelijk belt u automatisch naar alle bestemmingen via het Tele2 netwerk.

Zodra u gebruik maakt van de dienst Vaste Telefoon ontvangt u maandelijks één overzichtelijke telefoonrekening van Tele2 Zakelijk, waarin zowel uw abonnementskosten als uw gesprekskosten zijn opgenomen. Dat is één van de verschillen met Business Telephony, de CPS-dienst van Tele2 Zakelijk waarbij Tele2 Zakelijk 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 Telefoon van Tele2 Zakelijk optimaal geschikt voor de zakelijke gebruiker. Bovendien biedt Tele2 Zakelijk On Net telefoniekortingen, waarmee u naast de scherpe standaardtarieven voor Vaste Telefoon nog een extra korting krijgt over de gesprekken naar andere vaste en mobiele telefoniekanten van Tele2 Zakelijk.

3 Functionele beschrijving

3.1 Beschikbaarheid

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

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

- PSTN (analoog)
- ISDN1
- ISDN2

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

3.2 Telefoonnummers

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

3.3 Te bellen bestemmingen

Zodra u gebruik maakt van de dienst Vaste Telefoon van Tele2 Zakelijk, verlopen al uw uitgaande gesprekken naar alle bestemmingen automatisch via het Tele2 netwerk, zoals bijvoorbeeld:

- Regionale bestemmingen (binnen uw eigen regio)
- Nationale bestemmingen (buiten uw eigen regio)
- Nationale mobiele bestemmingen
- Internationale (mobiele) bestemmingen
- 088-Bedrijfsnummers
- Servicenummers (0800 / 090X)
- Het alarmnummer 112
- Nummerinformatiediensten (bijvoorbeeld 1802)
- Contactcentra van de overheid (14xy, bijvoorbeeld 14020 voor Amsterdam)

3.4 Randapparatuur

De Dienst is direct na oplevering door Tele2 Zakelijk te gebruiken. U hoeft daarbij geen enkele wijziging of investering in uw telecommunicatie infrastructuur te maken.

4 Additionele diensten

U kunt gebruik maken van diverse faciliteiten en diensten. Hieronder worden deze toegelicht.

4.1 Faciliteiten bij Vaste Telefoon

Binnen de dienst Vaste Telefoon zijn per type aansluiting verschillende faciliteiten 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	√	√	√
Blokkeringsmogelijkheid CLIR	√	√	√
Nummerweergave COLP	√	√	√
Blokkeringsmogelijkheid 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 telefoonnummers). 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 één op één overgenomen zodra u overstapt op Tele2 Zakelijk.

Mocht u wijzigingen wensen in uw bestaande faciliteiten dan kunnen deze na oplevering van de dienst Vaste Telefoon als wijziging op de dienst worden aangevraagd bij Tele2 Zakelijk. U dient voor het activeren of deactiveren van faciliteiten contact op te nemen met de afdeling Customer Service en gebruik te maken van het wijzigingsformulier. Afhankelijk van het type wijziging kan Tele2 Zakelijk wijzigingskosten in rekening brengen. Zie hiervoor de tarievenlijst. Indien een wijziging betrekking heeft op een optionele faciliteit of dienst zal deze na activatie in rekening worden gebracht.

4.1.1 Doorschakelen

Met de faciliteit doorschakelen kunnen alle binnenkomende oproepen worden doorgeschakeld naar een vaste of mobiele aansluiting binnen Nederland. Doorschakelen naar het buitenland kan alleen binnen Europa en naar Noord-Amerika.

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

U kunt kiezen uit twee mogelijkheden voor het doorschakelen:

- Direct doorschakelen met behulp van *21;
- Bij direct doorschakelen worden alle binnenkomende oproepen direct doorgeschakeld, dus zonder dat de telefoon eerst over gaat;
- Vertraagd doorschakelen met behulp van *61;
- Bij vertraagd doorschakelen gaat de telefoon eerst een aantal keer over voordat een binnenkomende oproep wordt doorgeschakeld.

4.1.2 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 CLIP (Calling Line Identification Presentation)
- Nummerweergave van de oproeper. Bij een binnenkomende oproep wordt het nummer van de oproeper naar de opgeroepene doorgegeven. Bij een telefoontoestel zal dit nummer bijvoorbeeld op het display van het telefoontoestel zichtbaar worden gemaakt.
- Blokkeringsmogelijkheid CLIR (Calling Line Identification Restriction)
- Beperking van het tonen van het nummer van de oproeper. Op deze manier kan een oproeper voorkomen dat zijn nummer wordt doorgegeven naar de opgeroepene. Men kan kiezen voor een tijdelijke beperking of een constante beperking.
- Nummerweergave COLP (Connected Line Identification Presentation)
- Nummerweergave van de opgeroepen abonnee. Deze faciliteit laat 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.
- Blokkeringsmogelijkheid COLR (Connected Line Identification Restriction)
- Beperking van het tonen van het nummer van de opgeroepene. Met deze faciliteit 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.

Tot slot kunt u er ook voor kiezen om per gesprek uw nummer niet mee te zenden. Standaard wordt tijdens een gesprek uw nummer meegezonden. Door eerst *31* te kiezen en vervolgens het aan te kiezen nummer kunt u per gesprek uw nummer blokkeren om mee te zenden.

4.1.3 Wisselgesprek / wachtstand

Met de faciliteit Wisselgesprek kan er tijdens een lopend gesprek een nieuwe inkomende oproep beantwoord worden of een nieuwe oproep geïnitieerd worden. 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.

4.1.4 Blokkeringen

Als u niet wilt dat op een bepaalde aansluiting gesprekken binnenkomen van doorgeschakelde oproepen, kunt u gebruik maken van de 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 is 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, waarbij de volgende mogelijkheden bestaan:

Optie	Te blokkeren informatie	Te blokkeren nummerreeksen		
		0900	0909	0906 ¹
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*").

4.1.5 Extra ISDN nummers, subadressering en toestelwisseling

Op één ISDN2-aansluiting zijn in totaal maximaal 8 nummers te gebruiken. Standaard worden er bij een ISDN2-aansluiting 1 hoofdnummer en 3 msn nummers geleverd. Na de oplevering kunt u tegen extra betaling 1 tot 4 extra msn-nummers per ISDN2-aansluiting aanvragen. Met dergelijke 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 faciliteit waarmee het mogelijk is om extra karakters achter het abonneenummer te kiezen. Bijvoorbeeld voor telewerkers die als ze vanaf thuis inloggen in het computersysteem eerst het abonnee nummer kiezen gevolgd door een cijfercombinatie van maximaal 20 karakters die als toegangscode gebruikt wordt.

De faciliteit toestelwisseling (Terminal Portability) biedt de mogelijkheid om het toestel waarmee gebeld wordt 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 tijdens een gesprek wijzigen (bijvoorbeeld naar een andere kamer gaan).

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

4.1.6 Meervoudige aansluitingen

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

- *Groepsnummerfaciliteit*
Met de groepsnummerfaciliteit wordt uw bedrijf bereikbaar gemaakt onder één nummer. Alle inkomende gesprekken komen uit bij een centraalpunt (bv. een telefoniste).
- *Doorkiesfaciliteit*
Met de doorkiesfaciliteit kunnen toestellen achter een telefooncentrale direct aankiesbaar worden gemaakt. Het doorkiesnummer maakt deel uit van één of meerdere nummerblokken (blokken van opeenvolgende nummers). Er zijn nummerblokken van 10 (alleen ISDN2), 100, 1000 en van 10.000 nummers.

Een combinatie van een groepsnummer en doorkiesnummer is niet mogelijk.

4.2 Diensten bij Vaste Telefoon

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

Diensten	PSTN	ISDN2	ISDN1
Verhuisdienst	√	√	√
Verwijsdienst	√	√	√
Doorschakeldienst	√	√	√
Migratiedienst	√	√	√
Telefoongidsvermelding	√	√	√
Alarmlijnen en pinverkeer	√	√	√

Indien u gebruik wilt maken van een van deze diensten, dient u contact op te nemen met de afdeling Customer Service en gebruik te maken van het wijzigingsformulier. Afhankelijk van het type wijziging kan Tele2 Zakelijk wijzigingskosten in rekening brengen. Zie hiervoor de tarievenlijst. Indien een wijziging betrekking heeft op een optionele faciliteit of dienst zal deze na activatie in rekening worden gebracht.

4.2.1 Verhuisdienst

Bij een verhuizing kunt u uw vaste telefoonnummer meenemen, mits voor uw nieuwe locatie hetzelfde kengetal geldt. Indien het kengetal van de regio waar u naar toe verhuist wel anders is, kunt u uw vaste telefoonnummer niet meenemen. In dit laatste geval kunt u gebruik maken van de Verwijsdienst of Doorschakeldienst. De doorlooptijden voor verhuizingen komen overeen met die voor opdrachten van nieuwe lijnen en gaat u weer een minimale contractperiode van een jaar aan.

4.2.2 Verwijsdienst

Middels de Verwijsdienst kunt u, bijvoorbeeld in geval van een verhuizing waarbij nummerbehoud niet mogelijk is, op het oude nummer een vermelding naar het nieuwe nummer laten plaatsen. Dit kan alleen naar een vast of mobiel telefoonnummer in Nederland. De boodschap kan zowel in het Nederlands als het Engels gecommuniceerd worden. De Verwijsdienst wordt voor maximaal 1 jaar per aansluiting aangeboden.

4.2.3 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 rechtstreeks, zonder vermelding, doorgeschakeld. De Doorschakeldienst wordt voor maximaal 1 jaar per aansluiting aangeboden.

4.2.4 Migratiedienst

Indien u een analoge aansluiting heeft, kunt u deze laten omzetten naar een ISDN1 of ISDN2 aansluiting. U dient hiervoor contact op te nemen met Customer Service van Tele2 Zakelijk en het wijzigingsformulier in te vullen.

4.2.5 Telefoongidsvermelding

Standaard worden de op het Bestelformulier vermelde gegevens van het installatie adres (naam, adres en woonplaats) en twee telefoonnummers in de telefoongids opgenomen. Indien u een uitgebreidere notering in het telefoonboek wenst, dient u hierover zelf contact op te nemen met Telemedia.

4.2.6 Alarmlijnen en pinverkeer

Tele2 Zakelijk ondersteunt alarmlijnen en pinverkeer ook via de dienst Vaste Telefoon. Voorwaarde hiervoor is dat de alarmfunctionaliteit via een modem op de analoge telefoonlijn of op ISDN loopt. Tele2 Zakelijk 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. De 'Digi-access' dienst van KPN kan Tele2 Zakelijk niet overnemen. Indien u gebruik maakt van de 'Digi-access' dienst van KPN, blijft u daarvoor een aparte factuur van KPN ontvangen.

4.2.7 Niet ondersteunde diensten

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

- Voicemail
- Terugbellen bij bezet (Completion of Calls to Busy Subscriber, "5-je")

4.3 Diensten via KPN factuur

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

4.3.1 '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 Telefoon van Tele2 Zakelijk. Voor de 'Digi-access' blijft u een aparte factuur van KPN ontvangen.

4.3.2 Internetverkeer

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

4.4 Overige diensten van Tele2 Zakelijk

4.4.1 CDR-Online

Op www.tele2.nl/zakelijk kunt u gratis gebruikmaken van de service CDR-Online (Call Detail Record-Online). CDR-Online is een besloten website van waar u de gespreksdetails kunt downloaden. Met deze files kunt u, na het exporteren naar een Excel bestand, zelf alle gewenste rapportages samenstellen, zoals bijvoorbeeld het kostenoverzicht van uw telefoonverkeer per vestiging. De gegevens zijn door middel van een inlogprocedure en encryptie beveiligd.

4.4.2 Voice Monitor

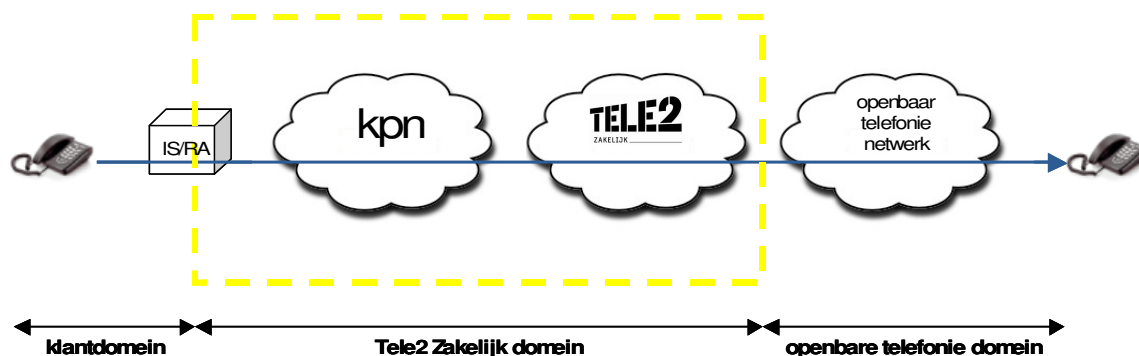
Voice Monitor is een aanvullende dienst van Tele2 Zakelijk waarmee u managementinformatie kunt krijgen over de telefoniediensten die u bij Tele2 Zakelijk afneemt. Deze informatie geeft u de mogelijkheid om uw telefoonverkeer te analyseren en de bijbehorende gesprekskosten toe te wijzen aan uw interne kostenplaatsen.

Voice Monitor is dé dienst als u in uw organisatie behoefte heeft aan inzicht in het telefonieverkeer en de bijbehorende kosten, gemaakte kosten voor telefonie wilt kunnen toewijzen aan verschillende kostenplaatsen, afdelings(managers) of werknemers inzicht wil geven in hun gemaakte telefoonkosten, analyses wilt uitvoeren op uw uitgaande telefoonverkeer om uw bedrijfsprocessen te optimaliseren, analyses wilt uitvoeren op inkomend telefoonverkeer om uw bedrijfsprocessen en callcenter capaciteit wilt optimaliseren en 24 uur per dag, 7 dagen per week up-to-date informatie over uw telefoonverkeer beschikbaar wil hebben.

Meer informatie over deze dienst is te raadplegen in de aparte dienstbeschrijving Voice Monitor.

5 Domein van de dienst

De dienst Vaste Telefoonie van Tele2 Zakelijk maakt gebruik van Carrier Pre Select. Hiermee verloopt automatisch al uw telefonieverkeer via het Tele2 netwerk. De Dienst wordt uitsluitend aangeboden op laag-capacitaire aansluitingen, dat wil zeggen aansluitingen gebaseerd op PSTN (analoog), ISDN1 en ISDN2. Onderstaand figuur geeft het domein van de dienst Vaste Telefoonie weer.



Figuur 1: Domein van de Dienst

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

6 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 pro-actief op netwerkproblemen geanticipeerd kan worden. Het NMC bewaakt de continuïteit van de dienstlevering en onderneemt wanneer nodig de acties om teruggang in de kwaliteit van de dienst te voorkomen.

De dienst Vaste Telefoon wordt standaard geleverd met een Office Service Level Agreement. In onderstaande overzicht is het Office Service Level overzichtelijk weergegeven.

Service Level	Office Service Level
Netwerkbeheer	Reactief
Storingsbeheer	Supporturen voor operationele ondersteuning maandag t/m 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 Zakelijk verplicht zich tegenover de klant om alle in redelijkheid te verwachten inspanningen te verrichten voor het oplossen van alle storingen. De klant verplicht zich om assistentie te verlenen om de oplossing van alle storingen mogelijk te maken, bijvoorbeeld door:

- Informatie te verstrekken aan Tele2 Zakelijk die (volgens Tele2 Zakelijk) relevant kan zijn om de storingen op te lossen.
- De eventuele apparatuur opnieuw te starten, statusinformatie door te geven of informatie over de gebruikte apparatuur door te geven.

² Voor ondergrondse storingen geldt een reparatietijd van 5 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.

7 Levering en acceptatie van de dienst

Bestellen van de dienst Vaste Telefoon is mogelijk door het invullen en ondertekenen van het Bestelformulier Vaste Telefoon. Na acceptatie van de order door Tele2 Zakelijk 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.

7.1 Bestellen van de dienst op basis van een bestaande aansluiting

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

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

Voor 95% van de activeringen die Tele2 Zakelijk 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 afdeling Customer Service van Tele2 Zakelijk.

7.2 Bestellen van de dienst op basis van een nieuwe aansluiting

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

Een aanvraag voor een nieuwe aansluiting kan gecombineerd worden met:

- inportering van een of meerdere telefoonnummers;
- alle bij de Dienst beschikbare faciliteiten of aanvullende diensten (zie hoofdstuk 4).

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

Allereerst wordt, afhankelijk van de aanwezige netwerkvoorraad in het aansluitnet van KPN voor het betreffende adres, bepaald of de aanvraag voor de nieuwe aansluiting geaccepteerd kan worden. Indien dat het geval is, wordt vastgesteld wat de doorlooptijd van de oplevering zal zijn. Dit onderzoek duurt maximaal 3 dan wel 4 weken (hieronder weergegeven als reactietijd). Tele2 Zakelijk 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 zoals weergegeven in de tabel hieronder.

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 zal altijd op klantlocatie werkzaamheden verricht worden.

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

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

8 Tarieven, contractduur en facturatie

8.1 Contractduur

De minimale contractduur voor de dienst Vaste Telefoon is 1 jaar. Wanneer u een contract afsluit voor een langere periode, kan Tele2 Zakelijk u aantrekkelijkere voorwaarden aanbieden. Uw Account Manager informeert u graag over de diverse mogelijkheden.

Indien u er voor kiest om de dienst Vaste Telefoon 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.

8.2 Tarieven

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

Enmalige tarieven worden gehanteerd voor:

- Aansluiten van de dienst Vaste Telefoon
- Wijzigingen op additionele faciliteiten of diensten

Maandelijkse tarieven worden gehanteerd voor:

- Abonnementkosten
- Additionele faciliteiten of diensten
- Gesprekstarieven
Een gesprek bestaat uit een starttarief en een minuttarief. 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 Account Manager en ook beschikbaar op de website van Tele2 Zakelijk (www.tele2.nl/zakelijk).

8.3 Additionele On Net telefoniekortingen

Naast de standaardtarieven van Tele2 Zakelijk voor Vaste Telefoon geeft Tele2 Zakelijk een additionele korting op gesprekken tussen Tele2 Zakelijk klanten onderling. Deze korting wordt over de starttarieven en minuttarieven berekend. De hoogte van de On Net telefoniekorting is afhankelijk van het telefonieproduct van de gebelde Tele2 Zakelijk klant:

Bellen met Vaste Telefoon naar	Extra korting
ISDN / IP Telephony klanten van Tele2 Zakelijk	10%
Business Mobile klanten van Tele2 Zakelijk	50%

8.4 Factuur

Tele2 Zakelijk 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 een totaalbedrag dat verschuldigd is en een specificatie van de kosten per locatie en bestemming.

Een goed inzicht in het telefoonverkeer en het begrijpen dan wel managen hiervan is voor veel bedrijven van essentieel belang. Tele2 Zakelijk verstrekt daarom aanvullend op de factuur een (kosteloos) 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 Zakelijk. U ontvangt hiervoor in de maand na activatie een handleiding, gebruikersnaam en wachtwoord.

9 Bijlagen

Bij deze dienstbeschrijving horen de volgende bijlagen:

Bijlage 1	Overeenkomst of raamovereenkomst met deelopovereenkomst/bestelformulier Vaste Telefoon
Bijlage 2	Tarievenlijst Vaste Telefoon
Bijlage 3	Service Level Agreement
Bijlage 4	Algemene voorwaarden.

10 Bijlage A Definities en begrippen

<i>Algemene Voorwaarden Tele2 Zakelijk</i>	Dit zijn de voorwaarden die van toepassing zijn op de leveringen van alle diensten door Tele2 Zakelijk. Deze voorwaarden zijn kosteloos op te vragen bij Tele2 Zakelijk.
<i>Bestelformulier</i>	Het formulier waarop wordt aangegeven op basis van welke functionaliteiten en specificaties de dienst wordt geleverd.
<i>Contract</i>	Het formulier waarop wordt aangegeven op basis van welke functionaliteiten en specificaties de dienst wordt geleverd.
<i>Customer Service</i>	De afdeling binnen de Tele2 Zakelijk-organisatie die verantwoordelijk is voor ondersteuning aan klanten en die aanspreekpunt is voor de klant nadat de dienst of een deel daarvan is geaccepteerd door de klant.
<i>CPE</i>	De apparatuur waarmee de dienst op de vestiging van de klant wordt afgeleverd en die eigendom is van Tele2 Zakelijk.
<i>CPS</i>	Carrier Pre Selectie
<i>Dienst</i>	Dit is de dienst Business Telephony die Tele2 Zakelijk aan de klant levert zoals omschreven in de Overeenkomst (inclusief Bestelformulier en deze Dienstbeschrijving).
<i>Dienst Acceptatie Formulier</i>	Het formulier waarmee de klant verklaart de dienst te accepteren zoals deze door Tele2 Zakelijk wordt opgeleverd.
<i>Dienst Acceptatie Procedure</i>	De procedure, zoals beschreven in hoofdstuk 4, waarmee de klant de dienst verklaart te accepteren.
<i>Dienstbeschrijving</i>	Dit document dat als bijlage van de Overeenkomst beschrijft wat de functionaliteiten en specificaties van de dienst zijn.
<i>Klantapparatuur</i>	De apparatuur die de klant in eigendom heeft en onderhoudt, en die is aangesloten op de dienst.
<i>Klant-updates</i>	De tijd totdat de klant wordt geïnformeerd over de voortgang in het herstel van de dienst.
<i>Maximale Reparatietijd</i>	Maximaal toegestane tijdsduur voor het herstel van de dienst na het optreden van een storing.
<i>Network Management Center (NMC)</i>	De afdeling die verantwoordelijk is voor toezicht op en bewaking en beheer van de Tele2 Zakelijk netwerkinfrastructuur ten behoeve van de continuïteit van de dienst.
<i>Onderhoudsperiode</i>	Een vooraf gedefinieerde periode waarbinnen Tele2 Zakelijk onderhoud kan uitvoeren.
<i>Overeenkomst</i>	De ondertekende afspraak tussen de klant en Tele2 Zakelijk voor de levering van diensten tegen de voorwaarden zoals deze staan omschreven in de bij deze Overeenkomst behorende documenten. Dit zijn de volgende documenten: <ul style="list-style-type: none">Contract(en) van de dienst;Service Level Agreement;Deze dienstbeschrijving. De Algemene Voorwaarden van Tele2 Zakelijk zijn van toepassing op de Overeenkomst.
<i>Ready For Service</i>	Het moment waarop klant en Tele2 Zakelijk vaststellen dat communicatie mogelijk is tussen de opgeleverde netwerkaansluitingen.

<i>Service Access Point (SAP)</i>	De interface die de klant wordt geboden als onderdeel van de dienst.
<i>Service Level</i>	De norm voor de kwaliteit van de dienst zoals overeengekomen in het Service Level Agreement.
<i>Service Level Agreement</i>	Afspraak tussen de klant en Tele2 Zakelijk waarin de rechten en plichten van beide partijen zijn omschreven. De Service Level Agreement is onderdeel van de Overeenkomst.
<i>Uitval van de dienst</i>	Situatie waarin het niet mogelijk is om gegevens te verzenden en te ontvangen.
<i>Tele2 Zakelijk</i>	Een handelsnaam van Tele2 Zakelijk Nederland B.V.
<i>Tele2 Zakelijk kantooruren</i>	Maandag t/m vrijdag, 8.00 – 18.00 uur Central European Time (uitgezonderd nationale feestdagen).
<i>Tele2 netwerk</i>	De netwerkinfrastructuur die door Tele2 Zakelijk beheerd wordt.
<i>Werkdagen</i>	Maandag t/m vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen.