

WLR annex 1.

KPN

Productbeschrijving

Versie 3.06

Publicatiedatum: 24-02-2017

Ingangsdatum : 24-02-2017

INHOUDSOPGAVE

1	WLR Telefonieaansluiting	4
1.1	Afbakening van het product WLR	4
1.2	De relatie tussen WLR en C(P)S	5
1.3	Typen WLR aansluitingen	5
1.4	Eigenschappen van de aansluitingen	6
1.5	Nummers	6
1.6	MDF Access	6
1.7	Justitieel aftappen en monitoren	7
2	Faciliteiten op enkelvoudige LC aansluitingen	8
2.1	PSTN aansluitingen	8
2.2	ISDN2 aansluitingen	8
2.3	ISDN1 aansluitingen	9
2.4	Beschrijving van de faciliteiten op enkelvoudige aansluitingen	9
2.4.1	Nummerweergave	9
2.4.2	Blokking nummerweergave	9
2.4.3	Terminal portability (toestelwisseling)	10
2.4.4	Wisselgesprek, wachtstand en doorschakelen	10
2.4.5	Extra ISDN nummers	12
2.4.6	Subadressering	12
2.4.7	Blokking voor binnenkomende doorgeschakelde oproepen	12
2.4.8	Blokking betaalde ServiceNummer	13
2.4.9	ISDN Kostenindicatie	14
2.4.10	Calamiteiten Service Telefonie	14
2.4.11	CalamiteitenVoorziening (één-op-één doorschakeling)	14
3	Blokking internationaal telefoneren	15
4	Faciliteiten op meervoudige LC aansluitingen	16
4.1	Groepsnummerfaciliteit	16
4.2	Doorkiesfaciliteit	16
4.3	Nummerblokken	17
5	Aanvullende faciliteiten voor zowel enkelvoudige als meervoudige LC aansluitingen	18
5.1	Verwijdsdienst	18
5.2	Doorschakeldienst	18
6	Faciliteiten op HC aansluitingen	19
6.1	NummerWeergave	19
6.2	Blokkeringen	20
6.2.1	Blokking NummerWeergave (permanent)	20
6.2.2	Blokking voor binnenkomende doorgeschakelde oproepen	20
6.2.3	Blokking Betaalde ServiceNummers	20
6.2.4	Blokking internationaal telefoneren	21
6.3	Kostenindicatie	22
6.4	Subadressering	22
6.5	Doorkiesfaciliteit	23
6.6	Nummerblokken bij Doorkiesfaciliteit	23
6.7	Groepsnummerfaciliteit	24
6.8	Meerdere telefoonnumers (MROP)	24
6.9	Doorschakeldienst	24
6.10	Verwijdsdienst	24
6.11	Calamiteiten Service Telefonie	25

6.12	CalamiteitenVoorziening (één-op-één doorschakeling).....	25
6.13	Dual homing	25
6.14	CVI kenmerk	26
7	Overige aanvullende diensten bij WLR	27
7.1	Procedure bij telefonische overlast (plaagbellen)	27
7.2	Administratief afsluiten	27
8	Restverkeer	28
9	Diensten en faciliteiten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de WLR afnemer.....	29

1 WLR Telefonieaansluiting

1.1 Afbakening van het product WLR

De dienst WLR wordt geboden conform de in dit document beschreven functionaliteit.

De WLR dienst is van toepassing op zowel laagcapacitaire (LC) als hoogcapacitaire (HC) aansluitingen. WLR LC aansluitingen zijn de aansluitingen PSTN en ISDN1 en ISDN2 zoals beschreven in de netwerkaansluitpuntspecificaties PSTN¹ en ISDN². WLR HC aansluitingen zijn de aansluitingen ISDN15, ISDN20 en ISDN30 (hierna: ISDNxx) zoals beschreven in de netwerkaansluitpuntspecificaties ISDN². De dienst WLR is gebaseerd op de KPN retail PSTN en ISDN diensten.

De WLR ISDNxx dienst bestaat uit 2 componenten: een WLR HC aansluiting met telefoniefunctie en een pakket apart te kiezen aanvullende diensten (zoals b.v. nummerweergave).

Er zijn 2 verschillende typen aansluitingen die onder WLR HC geboden worden.

- ISDNxx over koper
- ISDNxx over glas

De totale productportfolio voor ISDN30 ziet er in tabelvorm als volgt uit:

ISDNxx over koper	ISDNxx over glas
standaard ISDNxx	ISDNxx via Premium Access
	CityPremiumAccess (alleen beschikbaar in CityRing-gebieden)

Voor de standaard ISDNxx wordt in de wijze van realisatie onderscheid gemaakt tussen ISDNxx over koper en ISDNxx over glas. De standaard ISDNxx is altijd enkelvoudig verbonden met de nummercentrale. Als de klant kiest voor een ISDNxx waarbij de verbinding met de nummercentrale dubbel is uitgevoerd, wordt deze verbinding altijd op glas gerealiseerd. Deze laatste optie wordt ook wel ISDN30 over PremiumAccess (PA) genoemd. Dit wordt niet geleverd in CityRing-gebieden. In de zogenaamde CityRing-gebieden kan de eindgebruiker kiezen om zijn telefonieverkeer via de CityRing af te wikkelen. Daarvoor heeft de eindgebruiker toegang tot de CityRing nodig, gerealiseerd middels een CityPremiumAccess (CPA). Bij een ISDNxx over CPA is de routing naar de nummercentrale uiteraard dubbel uitgevoerd. Een glasaansluiting is dus voorwaardelijk voor (C)PA en moet apart van de ISDNxx worden gecontracteerd door de eindgebruiker bij KPN.

De dienst wordt niet geboden voor VOB aansluitingen van KPN. De dienst zal ook niet worden geboden voor Belbudget aansluitingen. Dit betekent dat wanneer er een WLR overstaporder wordt ontvangen voor een Belbudget aansluiting, de bestaande Belbudget aansluiting wordt overgezet in een WLR PSTN aansluiting waarvan het tarief gebaseerd is op een WLR PSTN aansluiting.

¹ PSTN: Specifications of the network connection points according to the European Directive 1999/5/EC; Fixed network terminations. Part II: Analogue network termination (PSTN). Version 3.4. KPN, 2007.
<https://www.kpn-wholesale.com/nl/onze-producten/zakelijk-eindgebruikers/vaste-telefonie/w/wlr>

² ISDN: Specifications of the network connection points according to the European Directive 1999/5/EC; Fixed network access terminations. Part III: Digital network termination (ISDN). Version 3.3. KPN, 2006.
<https://www.kpn-wholesale.com/nl/onze-producten/zakelijk-eindgebruikers/vaste-telefonie/w/wlr>

Wanneer er door KPN retail nieuwe diensten voor laagcapacitaire aansluitingen worden geïntroduceerd of wanneer er bepaalde onderdelen van de dienst worden uitgefaseerd zal er automatisch een corresponderende aanpassing voor WLR volgen. KPN zal deze wijzigingen tijdig, zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst WLR aan partijen communiceren.

1.2 De relatie tussen WLR en C(P)S

De WLR dienst heeft betrekking op de telefoonaansluiting. Verkeer dat over de WLR aansluiting kan worden afgenomen, verloopt via de CPS diensten van KPN. De WLR afnemer is daarbij verplicht om zijn prefix te laten hosten door een CPS contractant die alle CPS-verkeerscategorieën kan bieden en afneemt bij KPN.

Ook dient de CPS contractant of de WLR afnemer bij KPN aan te geven of de door hem gehoste Prefix in aanmerking komt voor een CPS blokkering in geval van WLR.

Voorwaarde voor het kunnen afnemen van de WLR dienst is dat de CPS contractant die de Prefix van de WLR afnemer host zowel contractueel als daadwerkelijk operationeel, gerechtigd en in staat is alle CPS verkeerscategorieën af te wikkelen. De CPS contractant dient een CPS contract te hebben inclusief getekende amendementen voor CPSIII en WPS. Het amendement³ CPS in combinatie met WLR is van kracht.

De CPS contractant is verantwoordelijk voor het beschakelen van de verkeerscategorieën. Bij een overstaporder of een nieuwe aanleg order dienen initieel alle CPS categorieën beschakeld te worden op één en dezelfde de prefix van de WLR afnemer die de order heeft ingediend.

Indien door technische redenen de CPS instellingen komen te vervallen dan zal KPN dit verkeer administratief bij de WLR Afnemer in rekening brengen, waarbij KPN de CDR's levert om de WLR Afnemer in staat te stellen het verkeer aan zijn eindgebruiker in rekening te brengen. Dit geldt ook voor prefix 1655 verkeer. Zie verder bij de beschrijving van het product WLR restverkeer in paragraaf 5 van deze annex.

De WLR afnemer dient voor gebruik van een prefix in het kader van WLR eigenaar te zijn van de Prefix of toestemming te hebben van de eigenaar van de Prefix voor dit gebruik. Per prefix kan er slechts één WLR afnemer zijn.

1.3 Typen WLR aansluitingen

Er worden twee typen WLR aansluitingen geboden:

1. Laagcapacitaire aansluiting
2. Hoogcapacitaire aansluiting

Een laagcapacitaire aansluiting kan bestaan uit één of meer van de volgende lijntypen:

- PSTN
- ISDN1 (een ISDN2 aansluiting met één in plaats van twee telefoniekanalen)

³ Amendment C(P)S as a result of the introduction of WLR, versie 1.04

- ISDN2

Een hoogcapacitaire aansluiting kan bestaan uit één of meer van de volgende lijntypen:

- ISDN15
- ISDN20
- ISDN30

1.4 Eigenschappen van de aansluitingen

Alle WLR aansluitingen worden geboden op basis van de technische specificaties zoals die zijn vastgelegd in de netwerkaansluitpuntspecificaties PSTN⁴ en ISDN⁵.

In deze netwerkaansluitpuntspecificaties is ook beschreven op welke wijze de eindgebruiker bepaalde instellingen op de aansluiting kan wijzigen.

1.5 Nummers

Eindgebruikers die hun telefonie aansluiting op basis van WLR geleverd krijgen door een WLR afnemer behouden – indien van toepassing - hun bestaande nummer(s). Het nummer blijft eigendom van KPN en maakt deel uit van het KPN telefonie netwerk. KPN behoudt het recht om, indien noodzakelijk, nummers tussentijds te wijzigen, bijvoorbeeld om technische, organisatorische of juridische redenen. KPN zal bij een nummerwijziging de reden voor de wijziging aan WLR afnemers bekend maken.

Nummers kunnen worden in-geporteerd en uit-geporteerd. Bij een inportering dient de WLR afnemer dit aan te geven op het orderformulier.

De COIN processen zijn leidend bij porteringen, deze worden conform de actuele COIN porteerafspraken uitgevoerd. WLR Afnemers die geen lid zijn van het COIN, kunnen de COIN documentatie opvragen via hun accountmanager.

1.6 MDF Access

De verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving die KPN heeft voor het MDF Access portfolio, zoals het toestaan van gedeelde toegang (shared access), zijn onverkort van toepassing op aansluitingen waarop WLR wordt afgenomen. Deze verplichtingen zijn beschreven in de laatste versie van het MDF Access contract⁶. Rechten en plichten van KPN en van de Telco die betrekking hebben op de 'KPN Telefonie dienst' uit het MDF Access contract, evenals besluiten van een bevoegde (gerechtelijke) instantie zijn dan ook van overeenkomstige toepassing op de laagcapacitaire aansluitingen die de WLR afnemer bij KPN afneemt. WLR afnemer kan op geen enkele wijze beperkingen of wijzigingen ten aanzien van door KPN aan derden te bieden MDF Access diensten verbinden of aanbrenge.

WLR afnemers gaan akkoord met het feit dat binnen het MDF Access portfolio bepaalde voor MDF Access relevante informatie over de telefonie aansluitingen - die WLR afnemers met behulp van WLR aan hun eindgebruikers leveren - beschikbaar is voor MDF Access afnemers. Deze informatie is beschreven in de

⁴ zie voetnoot 1

⁵ zie voetnoot 2

⁶ zie: www.kpn-wholesale.com onder 'Documenten'.

dienstbeschrijvingen van de MDF Informatie Producten (MIP) die deel uitmaken van het MDF Access contract.

1.7 Justitieel aftappen en monitoren

De WLR afnemer is als aanbieder van de dienst richting haar klant verantwoordelijk voor de verplichtingen die als gevolg van de Telecommunicatiewet gelden ten aanzien van Justitieel Aftappen en Monitoren.

De WLR afnemer zal bij de uitvoering van haar verplichtingen de overheid zelfstandig informeren omtrent de Identificerende gegevens⁷. Voor haar verplichtingen op de netwerkgebonden vragen zoals vorderingen met betrekking tot verkeersgegevens en het plaatsen van taps op een openbaar nummer zal de WLR afnemer de overheid verwijzen naar KPN. KPN heeft hiertoe als aanbieder van openbare telecommunicatie netwerken en openbare telecommunicatie diensten de noodzakelijke infrastructuur operationeel. Procesmatig verloopt het contact met de overheid op dit punt via KPN Security.

⁷ Besluit verstrekking gegevens telecommunicatie 16 december 2003, Stb 2003, 22

2 Faciliteiten op enkelvoudige LC aansluitingen

Op een WLR aansluiting zijn aanvullende diensten en functies beschikbaar. Het is afhankelijk van het type aansluiting welke diensten en functies beschikbaar zijn en of deze standaard of optioneel geboden worden.

2.1 PSTN aansluitingen

De volgende diensten en functies zijn standaard (zonder extra kosten) beschikbaar op een PSTN aansluiting:

- KPN Direct doorschakelen (*21*)
- KPN Vertraagd doorschakelen (*61*)
- KPN Doorschakelen bij in gesprek (*67*)
- KPN Blokkering Nummerweergave
- KPN Blokkering van binnenkomende doorgeschakelde oproepen
- KPN Blokkering uitgaand verkeer (internationaal, 0900, 0906, 0909)

De volgende diensten en functies zijn optioneel (met extra kosten) beschikbaar op een PSTN aansluiting:

- KPN Wisselgesprek
- KPN Nummerweergave
- KPN Nummerwijziging

2.2 ISDN2 aansluitingen

De volgende diensten en functies zijn standaard (zonder extra kosten) beschikbaar op een ISDN2 aansluiting:

- KPN Direct doorschakelen (*21*, CFU)
- KPN Vertraagd doorschakelen (*61*, CFNR)
- KPN Doorschakelen bij in gesprek (*67)
- KPN Wisselgesprek (CW/HOLD)
- KPN Nummerweergave (CLIP en COLP)
- KPN Blokkering Nummerweergave (CLIR en COLR)
- KPN 4 ISDN nummers (1 hoofdnummer en 3 MSN)
- KPN Blokkering nummerweergave per oproep
- KPN Blokkering van binnenkomende doorgeschakelde oproepen (IIFC)
- KPN Terminal Portability (TP)
- KPN Blokkering uitgaand verkeer (internationaal, 0900, 0906, 0909)
- Meerdere telefoonnummers (MROP)

De volgende diensten en functies zijn optioneel beschikbaar op een ISDN2 aansluiting:

- KPN Nummerwijziging
- KPN Multiple Subscriber Number (MSN, 1-4 extra nummers)
- KPN Subadressering (SUB)

2.3 ISDN1 aansluitingen

Idem 2.2 met uitzondering van:

- MSN, maximaal 2 nummers

2.4 Beschrijving van de faciliteiten op enkelvoudige aansluitingen

2.4.1 Nummerweergave

Omschrijving

NummerWeergave is een dienst die kan worden geleverd bij alle enkelvoudige aansluitingen.

- NummerWeergave oproeper: voorziet de klant van de mogelijkheid om het nummer van degene die *naar hem belt* (de oproeper) op zijn display te zien. De ander (de oproeper) kan deze weergave tijdelijk of permanent blokkeren met blokkering NummerWeergave. Bij oproepen vanuit het buitenland kan het nummer niet altijd worden getoond. Dit omdat niet alle buitenlandse operators de telefoonnummers meezenden.
- NummerWeergave beantwoorder (alleen ISDN): voorziet de klant van de mogelijkheid om het nummer van degene *naar wie hij belt* (het bereikte nummer) op zijn display te zien. Bij een doorgeschakelde aansluiting wordt niet het nummer van de doorgeschakelde aansluiting zelf maar van het nummer van de aansluiting waar naar doorgeschakeld is, getoond (mits dit ook een ISDN-aansluiting is). De ander kan de weergave tijdelijk of permanent blokkeren met blokkering NummerWeergave beantwoorder.

Aandachtspunten

- Het nummer van de beller wordt standaard meegestuurd naar de gebelde. Tenzij er een blokkering NummerWeergave op deze aansluiting is aangebracht of gebruik gemaakt wordt van "blokkering per oproep" (zie hieronder).
- Permanent blokkeren van de dienst NummerWeergave is altijd mogelijk.
- Om gebruik te maken van de dienst NummerWeergave is een geschikt toestel of aparte nummermelder nodig.

Geldt voor:

- Enkelvoudige PSTN-aansluiting
- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluitingen
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

2.4.2 Blokkering nummerweergave

Omschrijving

De WLR afnemer die 'Blokkering NummerWeergave' aanvraagt, krijgt daarmee permanent de volgende twee blokkeringen:

- *blokkering NummerWeergave oproeper*; als de klant iemand belt, wordt het ISDN-nummer niet op het display van de gebelde getoond.
- *blokkering NummerWeergave beantwoorder*; als de klant gebeld wordt door iemand, krijgt die beller niet het bereikte ISDN-nummer op zijn display te zien.

Aandachtspunten

- Beide blokkeringen worden altijd samen aangevraagd onder de naam 'Blokkering NummerWeergave'.
- Een andere mogelijkheid is 'blokkering NummerWeergave per oproep', zie hieronder.
- De dienst wordt geleverd vanuit de infrastructuur. Er zijn dus geen voorzieningen bij de klant nodig.

Aanvraag

- Bij een enkelvoudige ISDN2-aansluiting kan de 'blokkering NummerWeergave' *per nummer* apart worden aangevraagd.
- Bij een groepsnummer- of doorkiesfaciliteit geldt de blokkering *voor de hele groep of de hele reeks van doorkiesnummers*.

Geldt voor:

- Enkelvoudige PSTN aansluiting
- Meervoudige PSTN-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige PSTN-aansluiting met doorkiesfaciliteit
- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

Blokkering NummerWeergave (per oproep)

Elke klant beschikt standaard over de mogelijkheid om NummerWeergave *per oproep* te blokkeren voor de duur van een gesprek. Dit kan bij gewone (analoge) toestellen door *31* of (bij sommige toestellen) 131 vóór het te kiezen telefoonnummer te toetsen/draaien. In de gebruiksaanwijzing van ISDN toestellen staat hoe dit voor ISDN toestellen werkt.

2.4.3 Terminal portability (toestelwisseling)

Omschrijving

De klant kan een ISDN- toestel tijdens een gesprek verplaatsen van het ene ISDN-stopcontact naar het andere ISDN- stopcontact (op dezelfde S-bus). Een S-bus (S0-bus) is een referentiepunt of interface in de ISDN2- aansluiting waarop de ISDN-randapparatuur wordt aangesloten. Deze kan als kabel of als PABX-poort uitgevoerd zijn. Ook kan een gesprek van het ene ISDN2-toestel naar een ander ISDN2-toestel (op dezelfde S-bus) worden verplaatst. Na het 'parkeren' van een oproep moet de eindklant het gesprek binnen 3 minuten hervatten. In de gebruiksaanwijzing van de ISDN2-apparatuur staat hoe de klant dit moet doen. Toestelwisseling is bij internationaal verkeer beperkt of niet mogelijk.

Aandachtspunten

- Toestelwisseling kan alleen gebruikt worden met ISDN toestellen en met analoge toestellen achter de analoge adapter.

Geldt voor:

- Enkelvoudige ISDN1- en 2 aansluiting

2.4.4 Wisselgesprek, wachtstand en doorschakelen

Omschrijving

- **WisselGesprek**

De klant krijgt, wanneer beide kanalen van zijn aansluiting bezet zijn, op zijn toestel of op een analoge toestel achter de analoge adapter (waarop hij in gesprek is) een signaal dat er nog een oproep voor hem binnen is gekomen. Hij heeft de mogelijkheid om het lopende gesprek in de wachtstand te zetten en het nieuwe gesprek aan te nemen. Daarna kan hij tussen de gesprekken wisselen. De klant kan het signaal ook negeren. Indien de klant gebruik maakt van VoiceMail loopt het gesprek door naar VoiceMail.

- **Gesprek in wachtstand**

De klant kan tijdens een gesprek (dit kan inkomend of uitgaand zijn) dit gesprek zelf in de wachtstand zetten en dan bijvoorbeeld zelf een tweede gesprek beginnen ('ruggespraak houden').

- **Direct doorschakelen met *21**

De klant kan de oproep direct doorschakelen, zodat alle binnenkomende oproepen naar een andere aansluiting worden doorgeschakeld. Dit doorschakelen kan naar een ISDN2- aansluiting, maar ook een analoge telefoonaansluiting of een mobiele aansluiting. Direct doorschakelen naar het buitenland is alleen mogelijk naar Europese landen en Noord Amerika.

- **Doorschakelen bij geen gehoor (*61)**

De klant kan zijn ISDN2-aansluiting bij geen gehoor doorschakelen, zodat alle binnenkomende oproepen naar een andere aansluiting worden doorgeschakeld, nadat de telefoon 4 á 5 maal is overgegaan. Dit doorschakelen bij geen gehoor kan naar een ISDN2- aansluiting, maar ook een analoge telefoonaansluiting of een mobiele aansluiting. Doorschakelen bij geen gehoor kan ook naar het buitenland, maar alleen naar Europese landen en Noord Amerika.

- **Doorschakelen bij in gesprek (*67)**

De klant kan zijn ISDN2-aansluiting bij in gesprek doorschakelen, zodat alle binnenkomende oproepen naar een andere aansluiting worden doorgeschakeld. Dit doorschakelen bij geen gehoor kan naar een ISDN2- aansluiting, maar ook een analoge telefoonaansluiting of een mobiele aansluiting. Doorschakelen bij geen gehoor kan ook naar het buitenland, maar alleen naar Europese landen en Noord-Amerika.

Aandachtspunten

- Bij de dienst Direct Doorschakelen Groepsnummers met *21 geldt:
 - o Deze dienst is niet standaard en moet als aparte dienst aangevraagd worden.
 - o De dienst wordt aangeboden aan klanten met een groepsnummer met maximaal 3 ISDN2-aansluitingen met Groepsnummerfaciliteit.
 - o De dienst is niet geschikt voor doorkiesnummers.

Geldt voor:

- Enkelvoudige PSTN aansluiting
- Bij de dienst Direct Doorschakelen Groepsnummers met *21 ook voor Meervoudige PSTN aansluiting met groepsnummerfaciliteit met maximaal 6 netlijnen PSTN.
- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting
- Bij de dienst Direct Doorschakelen Groepsnummers met *21 ook voor Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit

2.4.5 Extra ISDN nummers

Omschrijving

In totaal zijn er acht nummers op één ISDN2-aansluiting mogelijk. Deze worden niet standaard geleverd. De WLR afnemer kan extra nummers tegen betaling aanvragen, nadat de ISDN2- aansluiting geleverd is. Met extra ISDN-nummers kan (extra) randapparatuur op de ISDN2-aansluiting direct aankiesbaar worden gemaakt.

Aandachtspunten

- Voor het direct aankiesbaar maken van de randapparatuur moet deze wel op de juiste manier worden geprogrammeerd. Ook zijn er ISDN2- toestellen die bij verschillende nummers een afwijkend beldsignaal kunnen geven (hierdoor kan men een telefoongesprek met een zakelijke of een privé-boodschap beantwoorden).

Geldt voor:

Enkelvoudige ISDN2-aansluiting

2.4.6 Subadressering

Omschrijving

Met deze aanvullende dienst kan de klant (subadres-)informatie ontvangen die, door degene die *naar hem belt*, is meegegeven met de normale adres-informatie (het ISDN-nummer). Het subadres kan in Nederland maximaal 20 posities bevatten. Internationaal zijn er beperkingen.

Aandachtspunten

- Subadressen vormen geen onderdeel van het openbare nummerplan en worden transparant door het net doorgegeven. De openbare infrastructuur kijkt dus niet naar de inhoud van subadressen.
- Subadressering werkt alleen als de *opgeroepene* over deze aanvullende dienst beschikt. Voor het verzenden van een subadres is dus geen abonnement vereist.
- Het doorgeven van subadressen kan alleen plaatsvinden in aanvulling op NummerWeergave. Blokkering van NummerWeergave verhindert de doorgifte van het subadres.

Geldt voor:

- ISDN1-aansluiting
- Enkelvoudige ISDN2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

2.4.7 Blokkering voor binnenkomende doorgeschakelde oproepen

Omschrijving

De ISDN2- aansluiting kan geblokkeerd worden voor het binnenkomen van doorgeschakelde oproepen.

Aandachtspunten

- De dienst wordt geleverd vanuit de infrastructuur, dus er zijn geen voorzieningen bij de klant nodig.

Aanvraag

- Bij een enkelvoudige ISDN2- aansluiting moet de blokkering *per nummer* apart worden aangevraagd.

- Bij een groepsnummer of doorkiesfaciliteit geldt de blokkering voor *de hele groep of de hele reeks van doorkiesnummers*.

Geldt voor:

- Enkelvoudige PSTN aansluiting
- Meervoudige PSTN-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige PSTN-aansluiting met doorkiesfaciliteit
- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

2.4.8 *Blokkering betaalde ServiceNummer*

Omschrijving

De WLR afnemer kan een blokkering betaalde Servicenummers aanvragen op de aansluiting. De blokkering geldt voor:

- blokkeren van alle 0900, 0909 en 0906-nummers
- blokkeren van 0909 en 0906-nummers
- blokkeren van 0906-nummers

0900-blokkering

De 0900-blokkering is de blokkering van alle betaalde Servicenummers. Inclusief de nummers voor betaalde informatie en betaald amusement, erotisch amusement en babbelboxen. Dit zijn de nummers in de reeksen: 0900 + 0909 + 0906 + 0800-406 + 0800-41 + 0800-43 + 0800-46 + 0800-49.

0909-blokkering

De 0909-blokkering is de blokkering van alleen de Servicenummers voor betaald amusement, erotisch amusement en babbelboxen. Dit zijn de nummers in de reeksen: 0909 + 0906 + 0800-406 + 0800-41 + 0800-43 + 0800-46 + 0800-49.

0906-blokkering

De 0906-blokkering is de blokkering van Servicenummers uitsluitend voor erotisch amusement en babbelboxen. Dit zijn de nummers in de reeksen: 0906 + 0800-406 + 0800-41 + 0800-43 + 0800-46 + 0800-49.

Aandachtspunten

- De mobiele 06-nummers kunnen niet geblokkeerd worden.
- Bij blokkeren van 0909- en 0906-nummers kunt u wel bellen naar algemene informatienummers. Zoals Openbaar Vervoer Reisinformatie en politie voor niet-spoedeisende gevallen 0900-8844.
- De dienst wordt geleverd vanuit de infrastructuur. Er zijn dus geen voorzieningen bij de klant nodig.
- De klant wordt door middel van een gesproken melding ('Het door u gekozen nummer is voor deze aansluiting geblokkeerd') over de blokkering geïnformeerd.

Aanvraag

- Bij een enkelvoudige aansluiting moet de blokkering *per nummer* apart worden aangevraagd.
- Bij een groepsnummer- of doorkiesfaciliteit geldt de blokkering voor *de hele groep of de hele reeks van doorkiesnummers*.

Geldt voor:

- Enkelvoudige PSTN aansluiting
- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

2.4.9 ISDN Kostenindicatie

Omschrijving:

Bij het gebruik van CPS (standaard op WLR lijnen) wordt telefonieverkeer gerouteerd via een Telco en wordt er, m.u.v. een startpuls van de beantwoorde oproep, geen tariefindicatie meegestuurd. Voor ISDN-kostenindicatie op basis van WLR Laag Capacitair wordt enkel de melding doorgegeven dat er wel/geen kosten worden gemaakt.

Geldt voor:

- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting

2.4.10 Calamiteiten Service Telefonie

Omschrijving

Met behulp van de Calamiteiten Service wordt een herrouteringsdienst geboden, waarbij het inkomend telefoonverkeer bestemd voor een organisatie met meervoudige aansluitingen met daarop een groepsnummerfaciliteit of doorkiesfaciliteit wordt doorgeschakeld naar een groepsnummer of doorkiesnummer van een doorkiesreeks of één mobiel nummer op een secundaire (backup) locatie. Hiervoor worden scripts gemaakt, waarvoor een projectmatige aanpak geldt. De calamiteiten service wordt geactiveerd op verzoek van de eindgebruiker door een uniek contactpersoon. De herroutering vindt plaats tijdens kantooruren uiterlijk 1 uur en buiten kantooruren uiterlijk 2 uur na de melding. Een calamiteitenservice moet eenmalig geïmplementeerd worden. Daarna kan de eindgebruiker kiezen uit wel of geen maandelijks abonnement. In het geval er geen abonnement is spreken we bij het inschakelen/terugzetten van de calamiteitenschakeling van een ad-hoc opdracht.

Geldt voor:

- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

2.4.11 Calamiteiten Voorziening (één-op-één doorschakeling)

Omschrijving

Eén-op-één doorschakeling (naar meerdere nummers): het inkomend telefoonverkeer bestemd voor een klant met meervoudige aansluitingen met daarop doorkiesfaciliteit wordt één-op-één doorgeschakeld naar (vaste) nummers op een secundaire (backup) locatie. De Calamiteiten Voorziening wordt geactiveerd op verzoek van de klant. De herroutering vindt plaats tijdens kantooruren uiterlijk 1 uur en buiten kantooruren uiterlijk 2 uur na de melding. Bij de herroutering onder calamiteiten voorziening kan alleen gebruik worden gemaakt van nationale nummers.

Geldt voor:

- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

3 **Blokkering internationaal telefoneren**

Omschrijving

Het is mogelijk de aansluiting te laten blokkeren voor oproepen naar het buitenland. Dit zijn oproepen die beginnen met de internationale toegangscode (00).

Aandachtspunten

- De blokkering spert ook de internationale telefonist(e) (0800-0410).
- De klant wordt door middel van een gesproken melding ('Het door u gekozen nummer is voor deze aansluiting geblokkeerd') over de blokkering geïnformeerd.
- De dienst wordt geleverd vanuit de infrastructuur. Er zijn dus geen voorzieningen bij de klant nodig.

Aanvraag

- Bij een enkelvoudige aansluiting moet de blokkering *per nummer* apart worden aangevraagd.

Geldt voor:

- Enkelvoudige PSTN aansluiting
- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

4 Faciliteiten op meervoudige LC aansluitingen

Het meervoudig portfolio bestaat uit de volgende diensten:

- Groepsnummerfaciliteit
- Doorkiesfaciliteit
- Nummerblokken (alleen in combinatie met de doorkiesfaciliteit)

Deze diensten genoemd zijn nooit mogelijk in combinatie met ISDN1. In onderstaand overzicht zijn de mogelijke orders voor het meervoudige portfolio beschreven. Daarbij zijn ook een aantal aanvullende diensten bij dit meervoudige portfolio benoemd

4.1 Groepsnummerfaciliteit

Omschrijving

Met groepsnummerfaciliteit kan de klant meerdere PSTN en ISDN2-aansluitingen bundelen en onder één nummer bereikbaar maken.

Aandachtspunten

- Als de WLR afnemer kiest voor groepsnummerfaciliteit dan is op de betreffende aansluiting geen doorkiesfaciliteit mogelijk.
- Voor PABX'en wordt aangeraden om een verdeling in de kanalen aan te brengen in groepen voor inkomend, uitgaand en dubbelgericht verkeer.
- Inkomende oproepen worden volgens een bepaald algoritme over de kanalen verdeeld. Dit algoritme kan middels de aanvullende faciliteit 'Voorkeursschakeling' worden gewijzigd.
- Alleen onderliggende PSTN-aansluitingen kunnen direct aankiesbaar worden gemaakt middels de aanvullende faciliteit 'Aankiesbare Onderlijn'.

Geldt voor:

- Meervoudige PSTN-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit

4.2 Doorkiesfaciliteit

Omschrijving

Met de doorkiesfaciliteit kan een klant de toestellen achter een bedrijfstelefooncentrale (PABX) direct aankiesbaar maken met behulp van een reeks opeenvolgende nummers (nummerplan). Bij doorkiezen moet men minimaal één nummerblok afnemen.

Aandachtspunten

- Als de WLR afnemer kiest voor de doorkiesfaciliteit, dan is op de betreffende aansluiting geen groepsnummerfaciliteit mogelijk. Wel kiest de klant een bemiddelingsnummer.
- Voor PABX'en wordt aangeraden om een verdeling in de kanalen aan te brengen in groepen voor inkomend, uitgaand en dubbelgericht verkeer.
- Inkomende oproepen worden volgens een bepaald algoritme over de kanalen verdeeld. Dit algoritme kan middels de aanvullende faciliteit 'Voorkeursschakeling' worden gewijzigd.

Geldt voor:

- Meervoudige PSTN-aansluiting met doorkiesfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

4.3 Nummerblokken

Omschrijving

Nummerblokken zijn reeksen opeenvolgende nummers die de klant gebruikt bij een PSTN of ISDN 2 aansluiting met doorkiesfaciliteit. Er zijn nummerblokken van 10 (alleen ISDN2), 100, van 1.000 en van 10.000 nummers.

Aandachtspunten

- Als de WLR afnemer voorziet dat er in de toekomst uitbreiding nodig is, is het noodzakelijk omwille van een aaneengesloten reeks nummerblokken te reserveren (tegen betaling).

Geldt voor:

- Meervoudige PSTN-aansluiting met doorkiesfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

5 Aanvullende faciliteiten voor zowel enkelvoudige als meervoudige LC aansluitingen

5.1 Verwijdsdienst

Omschrijving

Middels de verwijdsdienst kan de klant, bijvoorbeeld in geval van een verhuizing buiten een netnummergebied waarbij nummerbehoud dus niet mogelijk is, op het oude telefoonnummer een vermelding van het nieuwe nummer laten plaatsen.

Aandachtspunten

- De verwijdsdienst wordt voor maximaal 1 jaar per aansluiting aangeboden.
- Verwijzing kan alleen in het Nederlands, Engels of in combinatie van beide worden uitgesproken.
- Een combinatie van een verwijzing en vervolgens een doorschakeling is niet mogelijk.
- Kosten bestaan uit de bestaande kosten voor oude aansluiting een abonnementsvergoeding.
- In geval van een meervoudige aansluiting kan alleen op het hoofdnummer een vermelding worden geplaatst. Vermeldingen op individuele nummers uit een groep en doorkiezers is niet apart mogelijk.

Geldt voor:

- Enkelvoudige PSTN aansluiting
- Meervoudige PSTN-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige PSTN-aansluiting met doorkiesfaciliteit
- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

5.2 Doorschakeldienst

Omschrijving

Middels de doorschakeldienst kan de klant bijvoorbeeld in geval van een verhuizing buiten een netnummergebied waarbij nummerbehoud dus niet mogelijk is, het oude telefoonnummer tijdelijk laten doorschakelen naar het nieuwe telefoonnummer. De doorschakeling wordt dan door KPN in de centrale ingesteld. Bellers naar het nummer worden rechtstreeks doorgeschakeld zonder vermelding.

Aandachtspunten

- De doorschakeldienst wordt voor maximaal 1 jaar per aansluiting aangeboden.
- De kosten bestaan naast de bestaande kosten voor de oude aansluiting uit een abonnementsvergoeding. Alle kosten voor de doorgeschakelde gesprekken worden in rekening gebracht.
- In geval van een meervoudige aansluiting kan alleen het hoofdnummer en de volledige nummerreeks worden doorgeschakeld. Individuele nummers uit een groep en doorkiezers kunnen niet apart worden doorgeschakeld.

Geldt voor:

- Enkelvoudige PSTN aansluiting
- Meervoudige PSTN-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige PSTN-aansluiting met doorkiesfaciliteit
- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

6 Faciliteiten op HC aansluitingen

De volgende diensten en functies zijn standaard (zonder extra kosten) beschikbaar op een ISDNxx aansluiting:

- Nummerweergave
- Blokkering Nummerweergave
- Weergave nummer opgeroepene
- Blokkering weergave nummer opgeroepene
- Blokkering 0900, 0906, 0909 en combinaties, exclusief blokkering internationaal

De volgende diensten en functies zijn optioneel beschikbaar:

- Subadressering
- Doorkiesfaciliteit
- Nummerblokken (in combinatie met doorkiesfaciliteit)
- Groepsnummerfaciliteit
- Meerdere telefoonnummers (MROP)
- Doorschakeldienst
- Verwijdsdienst
- Blokkering internationaal bellen
- Calamiteiten Service Telefonie
- Calamiteiten Voorziening
- Dual homing
- CVI Kenmerk

Faciliteiten die technisch niet leverbaar zijn op een ISDNxx aansluiting:

- Toestelwisseling (Terminal Portability)
- Doorschakelen met *21, *61 en *67
- Wisselgesprek
- Wachtstand
- Voicemail

Faciliteiten die optioneel en in overleg met KPN als maatwerkoplossing (zonder extra kosten) via de PABX van eindgebruiker in overleg met WLR Afnemer worden geboden:

- Kostenindicatie bij beëindiging communicatie
- Kostenindicatie tijdens en bij beëindiging van communicatie

6.1 NummerWeergave

Omschrijving: NummerWeergave is een dienst die standaard wordt geleverd bij ISDNxx-aansluitingen en kent twee mogelijkheden:

- NummerWeergave oproeper: voorziet de eindgebruiker van de mogelijkheid om het nummer van degene die naar hem belt (de oproeper) op zijn display te zien. De ander (de oproeper) kan deze weergave tijdelijk of permanent blokkeren met blokkering NummerWeergave. Bij oproepen vanuit het buitenland kan het nummer niet altijd worden getoond. Dit omdat niet alle buitenlandse operators de telefoonnummers meezenden;
- NummerWeergave beantwoorder: voorziet de eindgebruiker van de mogelijkheid om het nummer van degene naar wie hij belt (het bereikte nummer) op zijn display te zien. De ander kan de weergave tijdelijk of permanent blokkeren met blokkering NummerWeergave.

Aandachtspunten:

- In geval van ISDNxx zal meestal een bedrijfscentrale of computer zijn aangesloten. Hoe daarachter gebruikt wordt gemaakt van NummerWeergave, is een zaak voor de eindgebruiker;
- Opzeggen van de dienst NummerWeergave is niet mogelijk.

6.2 Blokkeringen

In dit hoofdstuk worden alle blokkeringen met betrekking tot ISDNxx beschreven.

6.2.1 *Blokkering NummerWeergave (permanent)*

Omschrijving: De eindgebruiker die 'Blokkering NummerWeergave' aanvraagt, krijgt daarmee permanent de volgende twee blokkeringen:

- Blokkering NummerWeergave oproeper: als de eindgebruiker iemand belt, wordt het ISDN-nummer van deze eindgebruiker niet op het display van de gebelde getoond;
- Blokkering NummerWeergave beantwoorder: als de eindgebruiker gebeld wordt door iemand, krijgt die beller niet het bereikte ISDN-nummer van de eindgebruiker op zijn display te zien.

Aandachtspunten:

- Beide blokkeringen worden altijd samen aangevraagd onder de naam 'Blokkering NummerWeergave', soms met de toevoeging 'oproeper en beantwoorder';
- Een andere mogelijkheid is 'blokkering NummerWeergave per oproep';
- De dienst wordt geleverd vanuit de infrastructuur. Bij de eindgebruiker zijn dus geen voorzieningen nodig.

Aanvraag: Bij een groepsnummer- of doorkiesfaciliteit geldt de blokkering voor de hele groep of de hele reeks van doorkiesnummers.

6.2.2 *Blokkering voor binnenkomende doorgeschakelde oproepen*

Omschrijving: De aansluiting wordt geblokkeerd voor het binnenkomen van doorgeschakelde oproepen.

Aandachtspunt: De dienst wordt geleverd vanuit de infrastructuur, dus er zijn geen voorzieningen bij de eindgebruiker nodig.

Aanvraag: Bij een groepsnummer of doorkiesfaciliteit geldt de blokkering voor de hele groep of de hele reeks van doorkiesnummers.

6.2.3 *Blokkering Betaalde ServiceNummers*

Omschrijving: De eindgebruiker kan een blokkering betaalde Servicenummers aanvragen op zijn ISDNxx-aansluiting(en). De blokkering geldt voor:

- blokkeren van alle 0900, 0909 en 0906-nummers;
- blokkeren van 0909 en 0906-nummers;

- blokkeren van 0906-nummers.

0900/0909/0906-blokkering

De 0900-blokkering is de blokkering van alle betaalde Servicenummers. Inclusief de nummers voor betaalde informatie en betaald amusement, erotisch amusement en babbelboxen. Dit zijn de nummers in de reeksen 0900, 0909, 0906, 0800-406, 0800-41, 0800-43, 0800-46 en 0800-49.

0909/0906-blokkering

De 0909-blokkering is de blokkering van alleen de Servicenummers voor betaald amusement, erotisch amusement en babbelboxen. Dit zijn de nummers in de reeksen 0909, 0906, 0800-406, 0800-41, 0800-43, 0800-46 en 0800-49.

0906-blokkering

De 0906-blokkering is de blokkering van Servicenummers uitsluitend voor erotisch amusement en babbelboxen. Dit zijn de nummers in de reeksen 0906, 0800-406, 0800-41, 0800-43, 0800-46 en 0800-49.

Aandachtspunten:

- Deze blokkeringen werken zowel op spraak- als op dataoproepen;
- De mobiele 06-nummers kunnen niet geblokkeerd worden;
- Bij blokkeren van 0909- en 0906-nummers kan de eindgebruiker wel bellen naar algemene informatienummers, zoals Openbaar Vervoer Reisinformatie en politie voor niet-spoedeisende gevallen 0900-8844;
- De dienst wordt geleverd vanuit de infrastructuur. Bij de eindgebruiker zijn dus geen voorzieningen nodig;
- De eindgebruiker wordt door middel van een gesproken melding ('Het door u gekozen nummer is voor deze aansluiting geblokkeerd') over de blokkering geïnformeerd.

Aanvraag: Bij een groepsnummer- of doorkiesfaciliteit geldt de blokkering voor de hele groep of de hele reeks van doorkiesnummers.

6.2.4 Blokkering internationaal telefoneren

Omschrijving: Het is mogelijk de aansluiting te laten blokkeren voor oproepen naar het buitenland. Dit zijn oproepen die beginnen met de internationale toegangscode (00).

Aandachtspunten:

- De blokkering spert ook de internationale telefonist(e) (0800-0410).
- De klant wordt door middel van een gesproken melding ('Het door u gekozen nummer is voor deze aansluiting geblokkeerd') over de blokkering geïnformeerd.
- De dienst wordt geleverd vanuit de infrastructuur. Er zijn dus geen voorzieningen bij de klant nodig.

Aanvraag: Bij een groepsnummer- of doorkiesfaciliteit geldt de blokkering voor de hele groep of de hele reeks van doorkiesnummers.

6.3 Kostenindicatie

Bij het gebruik van CPS (standaard op WLR lijnen) wordt telefonieverkeer gerouteerd via een Telco en wordt er, m.u.v. een startpuls van de beantwoorde oproep, geen tariefindicatie meegestuurd. Voor ISDN-kostenindicatie op basis van WLR HC wordt enkel de melding doorgegeven dat er wel/geen kosten worden gemaakt. Mochten zich voor WLR HC nieuwe WLR eindgebruikers melden die daadwerkelijk gebruik willen maken van een tariefindicatie, dan zal KPN samen met de WLR-afnemer op zoek gaan naar een (kosteloze) maatwerkoplossing via de PABX.

Omschrijving: Er zijn twee vormen van kostenindicatie:

- Bij beëindiging van de communicatie; alleen aan het eind van een gesprek (of datacommunicatie- of videosessie) wordt een indicatie gegeven van de totale communicatiekosten van dat gesprek (exclusief starttarief en in de vorm van 'telimpulsen');
- Tijdens en bij beëindiging van de communicatie; de eindgebruiker krijgt ook tijdens het gesprek steeds een indicatie over de kosten van het gesprek tot dan toe (is zonder starttarief en in de vorm van 'telimpulsen').

Aandachtspunten:

- De kosten van het starttarief zijn niet zichtbaar bij kostenindicatie;
- Kostenindicatie geeft slechts een indicatie van de kosten: de verkeerskosten worden op het display met 'telimpuls' weergegeven. Op de telefoonrekening zullen de exacte kosten, toegerekend per seconde, verschijnen;
- De twee vormen van kostenindicatie zijn niet tegelijk te bestellen: klant moet altijd kiezen voor de ene of de andere vorm.

6.4 Subadressering

Omschrijving: Met deze aanvullende dienst kan de klant (subadres-)informatie ontvangen die, door degene die naar hem belt, is meegegeven met de normale adres-informatie (het ISDN-nummer). Subadressering wordt vaak gebruikt bij datacommunicatie. Een voorbeeld is het direct meegeven van een password aan een oproep van een PC (bijvoorbeeld een telewerker) die op een kantoor netwerk wil inbellen. Degene die belt, hoeft niet te beschikken over de subadresseringsdienst, alleen de ontvanger van de oproep moet over de dienst beschikken.

Subadressering wordt ook voor de beveiliging van het bedrijfsnetwerk gebruikt. Via subadressering wordt dan bijvoorbeeld een gebruikersnaam en wachtwoord verstuurd. De software van de gebruiker (zowel verzender als ontvanger) moet wel in staat zijn om de informatie van subadressering te verwerken. KPN Wholesale levert wel de dienst, maar de eindgebruiker moet voor de hard/ software naar een andere leverancier. De reden daarvan is dat in de praktijk NummerWeergave voldoende beveiliging blijkt te bieden.

Aandachtspunten:

- Naast het "subadres van bestemming" zoals hierboven beschreven, dat een aanvulling vormt op het telefoonnummer van bestemming, zijn ook nog het "oproepend subadres" dat door de bellende terminal kan worden meegestuurd en een aanvulling vormt op het nummer van de oproeper, en het "bereikte subadres" dat door de gebelde terminal kan worden teruggestuurd en een aanvulling vormt op het (bereikte) telefoonnummer van de gebelde;
- De betekenis van elk subadres wordt door de klant zelf bepaald;

- Subadressen vormen geen onderdeel van het openbare nummerplan en worden transparant door het net doorgegeven. De openbare infrastructuur kijkt dus niet naar de inhoud van subadressen;
- Subadressen worden alleen aan de opgeroepene afgeleverd indien deze over deze aanvullende dienst beschikt. Voor het verzenden van een subadres is dus geen abonnement vereist. (Noot: Het "bereikte subadres" wordt alleen aan de beller afgeleverd indien deze over de NummerWeergave beschikt maar omdat deze faciliteit standaard wordt meegeleverd, heeft de aflevering van het bereikte subadres dus altijd plaats, tenzij sprake is van Blokkering NummerWeergave bij de gebelde);
- Het afleveren van oproepend/bereikt subadres kan alleen plaatsvinden in aanvulling op NummerWeergave. Blokkering van NummerWeergave bij de bellende partij verhindert de aflevering van het oproepende subadres bij de gebelde partij; Blokkering NummerWeergave bij de gebelde partij verhindert de aflevering van het bereikte subadres bij de bellende partij.

6.5 Doorkiesfaciliteit

Omschrijving: Met de doorkiesfaciliteit kan een klant de toestellen achter een PABX bedrijfstelefooncentrale direct aankiesbaar maken met behulp van een reeks opeenvolgende nummers behorend tot het openbare nummerplan. Bij de doorkiesfaciliteit moet men minimaal één nummerblok afnemen.

Aandachtspunten:

- Als de klant kiest voor doorkiesfaciliteit, dan is op de betreffende aansluiting geen groepsnummerfaciliteit mogelijk. Wel kiest de klant een bemiddelingsnummer uit de reeks van toegekende doorkiesnummers;
- Voor ISDN-PABX'en wordt aangeraden om een verdeling in de kanalen aan te brengen in groepen voor inkomend, uitgaand en dubbelgericht verkeer. De volgende algoritmes zijn mogelijk:
 - Willekeurig gekozen startpunt met vaste zoekvolgorde (dit is standaard)
 - Vast startpunt met vaste zoekvolgorde (voorkeursschakeling);
- Inkomende oproepen worden volgens een bepaald algoritme over de kanalen verdeeld;
- Het maandabonnement wordt per doorkiesfaciliteit en per gereserveerd nummerblok in rekening gebracht;
- Meeverhuizen met bestaande aansluiting en opzeggen is gratis.

6.6 Nummerblokken bij Doorkiesfaciliteit

Omschrijving: Nummerblokken zijn reeksen opeenvolgende nummers die de klant gebruikt bij een doorkiesfaciliteit. Beschikbaar zijn nummerblokken van 10, van 100, van 1.000 en 10.000 nummers.

Aandachtspunten:

- Als de klant voorziet dat in de toekomst uitbreiding nodig is, is het omwille van een aaneengesloten reeks nummerblokken noodzakelijk om extra nummerblokken te reserveren (tegen betaling);
- Bij gelijktijdige aanvraag van een ISDN-aansluiting met doorkiesfaciliteit en extra of gereserveerde nummerblokken is de klant geen vergoeding voor eens verschuldigd voor de aanvraag van één of meer meervoudige diensten, maar wel de vergoeding voor eens voor elk extra of gereserveerd nummerblok;
- Het maandabonnement wordt per gereserveerd nummerblok in rekening gebracht;
- Meeverhuizen met bestaande aansluiting en opzeggen is gratis.

6.7 Groepsnummerfaciliteit

Omschrijving: Met groepsnummerfaciliteit kan de eindgebruiker meerdere lijnen onder één hoofdnummer bereikbaar maken.

Aandachtspunten:

- Als de telco kiest voor groepsnummerfaciliteit dan is op betreffende aansluiting geen doorkiesfaciliteit mogelijk;
- Voor ISDN-PABX'en wordt aangeraden om een verdeling in de kanalen aan te brengen in groepen voor inkomend, uitgaand en dubbelgericht verkeer;
- Inkomende oproepen worden volgens een bepaald algoritme over de kanalen verdeeld. De volgende algoritmes zijn mogelijk:
 - willekeurig gekozen startpunt met vaste zoekvolgorde (dit is standaard);
 - vast startpunt met vaste zoekvolgorde (voorkeursschakeling);
- Bij gelijktijdige aanvraag van een ISDN-aansluiting en groepsnummerfaciliteit is de telco geen vergoeding voor eens verschuldigd voor de aanvraag van één of meer meervoudige diensten, maar wel de vergoeding voor eens voor de groepsnummerfaciliteit zelf;
- Meeeverhuizen met bestaande aansluiting en opzeggen is gratis.

6.8 Meerdere telefoonnummers (MROP)

Dit is een faciliteit waarbij er nummers, buiten de nummerserie van een ISDN30 aansluiting, aan die aansluiting zijn toegevoegd. Oproepen naar deze nummers worden daarmee gerouteerd naar de betreffende ISDNxx aansluiting. Deze faciliteit wordt bijvoorbeeld toegepast bij vorming van gezondheidscentra waarbij iedere deelnemer zijn oude nummer wil handhaven, maar meelift in de telefonie aansluiting van het gezondheidscentrum.

6.9 Doorschakeldienst

Omschrijving: Door middel van de doorschakeldienst kan de eindgebruiker bijvoorbeeld in geval van een verhuizing buiten een netnummergebied, waarbij nummerbehoud dus niet mogelijk is, het oude telefoonnummer laten doorschakelen naar het telefoonnummer van de nieuwe locatie. De doorschakeling wordt dan door KPN in de centrale ingesteld. Bellers naar het nummer worden rechtstreeks doorgeschakeld zonder vermelding.

Aandachtspunten:

- Doorschakeldienst kan voor maximaal 1 jaar worden aangeboden;
- Telco betaalt naast bestaande kosten voor oude aansluiting een abonnementsvergoeding en alle kosten voor de doorgeschakelde gesprekken zijn voor de telco;
- In geval van een (meervoudige) aansluiting met doorkiesfaciliteit kan alleen de volledige nummerreeks worden doorgeschakeld. Individuele nummers kunnen niet apart worden doorgeschakeld.

6.10 Verwijdsdienst

Omschrijving: Door middel van de verwijdsdienst kan de eindgebruiker bijvoorbeeld in geval van een verhuizing buiten een netnummergebied, waarbij nummerbehoud dus niet mogelijk is, op het oude telefoonnummer een vermelding van het nieuwe nummer laten plaatsen.

Aandachtspunten:

- Verwijdsdienst kan voor maximaal 1 jaar worden aangeboden;
- Verwijzing kan alleen in het Nederlands, Engels of in combinatie van beide worden uitgesproken;
- Een combinatie van een verwijzing en vervolgens een doorschakeling is niet mogelijk;
- Telco betaalt naast bestaande kosten voor oude aansluiting een abonnementsvergoeding;
- In geval van een (meervoudige) aansluiting met doorkiesfaciliteit kan alleen op de volledige nummerreeks een vermelding worden geplaatst. Vermeldingen op individuele doorkiesnummers is niet apart mogelijk.

6.11 Calamiteiten Service Telefonie

Met behulp van de Calamiteiten Service wordt een herrouteringsdienst geboden, waarbij het inkomend telefoonverkeer bestemd voor een organisatie met meervoudige aansluitingen met daarop een groepsnummerfaciliteit of doorkiesfaciliteit wordt doorgeschakeld naar een groepsnummer of doorkiesnummer van een doorkiesreeks of één mobiel nummer op een secundaire (backup) locatie. Hiervoor worden scripts gemaakt, waarvoor een projectmatige aanpak geldt. De calamiteiten service wordt geactiveerd op verzoek van de eindgebruiker door een uniek contactpersoon. De herroutering vindt plaats tijdens kantooruren uiterlijk 1 uur en buiten kantooruren uiterlijk 2 uur na de melding. Een calamiteitenservice moet eenmalig geïmplementeerd worden. Daarna kan de eindgebruiker kiezen uit wel of geen maandelijks abonnement. In het geval er geen abonnement is spreken we bij het inschakelen/terugzetten van de calamiteitenschakeling van een ad-hoc opdracht.

6.12 CalamiteitenVoorziening (één-op-één doorschakeling)

Eén-op-één doorschakeling (naar meerdere nummers): het inkomend telefoonverkeer bestemd voor een klant met meervoudige aansluitingen met daarop doorkiesfaciliteit wordt één-op-één doorgeschakeld naar (vaste) nummers op een secundaire (backup) locatie. De CalamiteitenService wordt geactiveerd op verzoek van de klant. De herroutering vindt plaats tijdens kantooruren uiterlijk 1 uur en buiten kantooruren uiterlijk 2 uur na de melding. Bij de herroutering onder calamiteiten voorziening kan alleen gebruik worden gemaakt van nationale nummers.

6.13 Dual homing

De dienst 'Dual Homing Telefonie' is bedoeld voor bedrijven en instellingen die meer zekerheid willen dat hun inkomende of uitgaande telefonieverkeer, ook in geval van problemen bij de KPN telefooncentrale, niet verloren zal gaan. Deze KPN telefooncentrale of nummercentrale kan bijvoorbeeld door software problemen of door andere invloeden van buitenaf geheel of gedeeltelijk uitvallen.

Bij een telefoonaansluiting, welke geleverd wordt via het cityring concept, wordt het telefonieverkeer van de klant over twee gescheiden routes naar één en dezelfde nummercentrale vervoerd, terwijl dit bij 'Dual Homing Telefonie' naar twee verschillende nummercentrales wordt vervoerd. Niet alleen de route door het aansluitnet maar ook de nummercentrale is in dit geval dus dubbel uitgevoerd, zodat een zeer hoge beschikbaarheid geboden kan worden.

De dienst Dual Homing Telefonie biedt een beschikbaarheid van de KPN Telefonie-infrastructuur van meer dan 99,99%. De dienst 'Dual Homing Telefonie' wordt geleverd voor de bestaande nummerreeks(en) van duizend of tienduizend nummers.

6.14 CVI kenmerk

De Corporate Voice Inbound faciliteit (CVI) biedt de mogelijkheid om binnenkomende telefonie oproepen door te zetten naar een service platform van de WLR Telco.

Een WLR HC Telco kan de CVI faciliteit afnemen. De faciliteit wordt per aansluiting aangevraagd (via FREA) en is instelbaar per nummer van de aansluiting. Voor een nummer waarop CVI actief is wordt het bestemmingsverkeer gerouteerd naar het service platform van de WLR Telco. Het service platform, dat de verdere afhandeling van de oproep verzorgt, wordt door de WLR Telco ingericht. De WLR Telco kan de doorgezette oproep afhandelen op een manier die met de eindklant is overeengekomen, bijvoorbeeld doorschakelen volgens een bepaald patroon of termineren op een voice respons systeem. Voor de doorgezette oproepen moet er tussen de Telco en KPN een hiervoor gereserveerde bundel worden ingericht. Ook voor de binnenkomende oproep naar het oorspronkelijke bestemmingsnummer zal de WLR Telco gebruik moeten maken van een hiervoor gereserveerde bundel naar het KPN netwerk. Dit om te bewerkstelligen dat het verkeer inderdaad bij het gekozen nummer wordt afgeleverd en niet nogmaals als CVI verkeer naar de WLR Telco wordt teruggestuurd. De hiervoor gereserveerde bundels, die nodig zijn voor de CVI faciliteit, moeten via een interconnectie overeenkomst worden geregeld.

7 Overige aanvullende diensten bij WLR

7.1 Procedure bij telefonische overlast (plaagbellen)

Wanneer een klant (de geplaagde) van de WLR afnemer telefonische overlast ervaart, dan kan de WLR afnemer KPN verzoeken ten behoeve van haar klant een onderzoek te doen naar de oorzaak van deze telefonische overlast. KPN zal dan gedurende de periode van 3 weken proberen te achterhalen van welke eindgebruiker (de plager) de telefonische overlast afkomstig is. De klant dient gedurende deze periode bij te houden op welke tijdstippen er sprake is geweest van telefonische overlast.

1^e onderzoek: In het geval gedurende het onderzoek minimaal 3 keer gebleken is vanaf welk adres de klant hinderlijk gebeld wordt, dan zal KPN, indien het een contractant van KPN betreft, de plager per brief manen te stoppen met het plaagbellen. Bij een eindgebruiker van andere operators zal KPN dit verzoek richten aan de betreffende operator. Deze informatie wordt niet verstrekt aan de de WLR afnemer.

2^e onderzoek: Wanneer na het doorlopen van bovenstaande procedure het plaagbellen niet stopt dan kan de WLR afnemer KPN verzoeken een tweede onderzoek te doen. Als na het tweede onderzoek de herkomst van de telefoontjes dezelfde blijkt te zijn, en dit is weer ten minste driemaal gebleken, dan stuurt KPN haar contractant die de waarschuwingsbrief kreeg, weer een brief. In deze brief staan:

- adres plus telefoonnummer waardoor de telefonische overlast wordt veroorzaakt;
- het telefoonnummer van de geplaagde eindgebruiker een overzicht van de keren dat het nummer is gebeld.

De WLR afnemer krijgt van KPN een brief waarin staan:

- het telefoonnummer dat wordt gebruikt om de eindgebruiker lastig te vallen;
- op wiens naam dit nummer staat, plus diens adres en woonplaats;
- een overzicht van de keren dat het nummer van de betreffende eindgebruiker is gebeld.

KPN kan bij een onderzoek alléén zien *wat het nummer* is. KPN kent de inhoud van de gesprekken *niet* en weet ook *niet* wie precies degene is, die via dit nummer belt. KPN is dan ook niet verantwoordelijk voor de gevolgen van de uitslag van het onderzoek.

De WLR afnemer is verplicht, op verzoek van een andere WLR partij of KPN Retail, brieven, zoals hierboven beschreven,, te verzenden aan haar contractant in geval de plaagbeller gebruik maakt van een telefoonnummer dat hoort bij een door de WLR afnemer afgenomen WLR aansluiting. Tevens dienen WLR afnemers elkaar de hierboven gespecificeerde informatie te verstrekken wanneer uit het tweede onderzoek blijkt dat het plaagbellen niet is gestopt.

7.2 Administratief afsluiten

KPN biedt de WLR afnemer de mogelijkheid om een WLR aansluiting die hij afneemt af te sluiten voor gebruik door de eindgebruiker op een wijze die gelijkwaardig is aan de wijze waarop KPN retail in staat is eindgebruikers af te sluiten. Dit betekent dat het niet langer mogelijk is uitgaand verkeer te genereren op deze aansluiting. Ook is het niet meer mogelijk dat de eindgebruiker nog inkomend verkeer ontvangt. Gedurende het administratief afsluiten blijft de WLR afnemer de vergoedingen die horen bij het afnemen van een WLR aansluiting en de daarbij behorende diensten verschuldigd aan KPN. De WLR helpdesk is het loket waar deze dienst kan worden aangevraagd en stopgezet.

8 Restverkeer

De WLR afnemer is op de hoogte van het feit dat bij afname van WLR op een aansluiting de eindgebruiker in staat is telefoongesprekken te voeren via de KPN infrastructuur door gebruik te maken van Call by Call Override (1655), tijdens onderhoud en in geval van tijdelijk niet functioneren CPS. Deze verkeerstypen zijn hieronder beschreven:

1. Call by Call override verkeer (1655)

Gesprekken die ontstaan wanneer de eindgebruiker die gebruik maakt van de aansluiting die door de WLR afnemer wordt afgenomen de 1655 draait vóór het door hem gebelde nummer.

2. Gesprekken die ontstaan tijdens onderhoud en in geval van tijdelijk niet functioneren van CPS.

Deze gesprekken worden afgehandeld via de KPN telefonie infrastructuur op een wijze die vergelijkbaar is met de situatie dat er op de aansluiting geen CPS beschakeling van toepassing is.

De WLR afnemer is bij afname van WLR voor een aansluiting altijd volledig en onverkort verplicht tot afname van bovengenoemde Restverkeerdiensten van KPN voor dit verkeer. KPN zal uitsluitend in de hierboven beschreven gevallen verkeer administratief bij de WLR afnemer in rekening brengen. Het is mogelijk om een blokkering in te laten stellen door KPN per prefix voor het door de WLR eindgebruiker kunnen gebruiken van 1655 (prefix KPN) en/of gebruik van Carrier Selectie (blokkade andere prefixen dan prefix 1655 van KPN). Voor het instelling is de telco aan KPN een eenmalige vergoeding verschuldigd en verzoeken hiertoe kunnen gericht worden aan KPN Wholesale accountmanagement.

KPN zal de WLR afnemer de CDR's verstrekken om hem in staat te stellen om het verkeer bij de eindgebruiker retail in rekening te brengen. KPN zal dagelijks CDR's ter beschikking stellen. De WLR afnemer mag de informatie die KPN oplevert voor restverkeer alleen gebruiken voor facturatie doeleinden.

De WLR afnemer komt met KPN overeen dat de betaling van deze vormen van Restverkeer gebeurt conform de tarieven als vermeld in Annex 5. Voor gesprekken naar 090x, 084/7 and 067x bestemmingen zal KPN een handling fee voor het afhandelen van de retail inkomsten voor de Third Telecom Provider in rekening brengen.

Op facturatie van de dienst restverkeer is Annex 6 van toepassing.

9 Diensten en faciliteiten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de WLR afnemer

De volgende activiteiten vallen per aansluiting onder de verantwoordelijkheid van de WLR afnemer vanaf het moment dat een WLR aansluiting wordt afgenomen. Deze activiteiten maken derhalve geen onderdeel uit van de WLR dienst van KPN. De onderstaande diensten en faciliteiten zijn geen uitputtende opsomming van verantwoordelijkheden van de WLR afnemer. Omdat gedurende de ontwikkeling van het WLR product met Telco's gesproken is over deze diensten zijn deze diensten en faciliteiten hier genoemd:

- Gidsvermelding

De WLR afnemer neemt de volledige commerciële en juridische relatie met de eindgebruiker over. Het afstemmen van de wensen t.a.v. de gidsvermelding en het realiseren daarvan maakt daar deel van uit. In tegenstelling tot een WLR LC overstap zal bij een WLR HC overstap de bestaande gidsvermelding actief blijven.

- Voicemail

Voicemail maakt geen deel uit van de WLR dienst maar is een aparte dienst die de WLR afnemer desgewenst zelf kan aanbieden. De eindgebruiker kan gesprekken doorrouteren naar de Voicemaildienst van de WLR afnemer door middel van de diverse doorschakel diensten die via de WLR dienst van KPN worden geboden.

- Hoogverbruikbewaking

Hooggebruikbewaking ziet toe op bewaking van de kosten die een eindgebruiker maakt voor zijn telefoongesprekken. Omdat het de WLR afnemer is die deze gesprekken aanbiedt aan de eindgebruiker kan de WLR afnemer deze dienst zelf bieden.

- 06-084-087 blokkering

Deze blokkering kan de WLR afnemer zelf bieden.

- Installatie van NT1 en overige randapparatuur (m.u.v. ISDNxx-modem).

Installatie van randapparatuur en NT1 valt buiten de scope van de WLR dienst. De levering van het NT1 kastje door KPN aan de WLR afnemer maakt wel onderdeel uit van de WLR dienst. De WLR afnemer kan echter zelf voor installatie zorgdragen. KPN installeert wel het ISDNxx-modem en daarbij zal KPN via direct contact tussen KPN en de eindgebruiker een tweezijdige afspraak maken voor een monteursbezoek.

- Facturatie van de eindgebruiker
- Klantenservice voor levering en service
- B-nummer afscherming

Iedere eindgebruiker heeft tegenover zijn aanbieder (dat kan derhalve de WLR afnemer zijn) het recht om aan te geven dat zijn nummer behoort te worden afgeschermd op notaspificaties. Wanneer de beller een afgeschermd nummer belt (het zgn. B-nummer) dient dit nummer te worden afgeschermd op de nota

van die beller. De WLR afnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het communiceren en bijhouden van dit kenmerk van een nummer naar alle andere telefonieaanbieders in Nederland.