

WLR Annex 4.
KPN

WLR Informatie Producten (WIP)
Versie 4.0
Publicatiedatum: 31-3-2017
Ingangsdatum : 01-04-2017

1. Algemeen

WLR Informatie Producten staan ter beschikking van afnemers van de WLR dienst. WLR Informatie Producten kunnen worden gebruikt conform de in [PROCESSEDOCUMENT] beschreven wijze.

WLR Informatie Producten dienen alleen te worden gebruikt ter ondersteuning van de ordering, levering en service van WLR diensten. Gebruik voor overige doeleinden is niet toegestaan.

WLR Informatie Producten dienen alleen te worden gebruikt voor het doel waarvoor ze aan Dienstafnemer ter beschikking worden gesteld. Teneinde die doelbinding operationeel te waarborgen is voor WIP een Fair Use Policy verbonden.

Bij het verkrijgen van persoonsgegevens van (potentiële) klanten dient Dienstafnemer, indien zij van de WIP dienstverlening gebruik willen maken, duidelijk te maken dat deze gegevens bij KPN gecontroleerd worden op juistheid en op bovenstaande punten kunnen worden aangevuld. KPN zal de naleving van deze verplichting steekproefsgewijs kunnen controleren. Het niet nakomen van deze verplichting kan (tijdelijk) eenzijdige opzegging van de WIP dienstverlening door KPN tot gevolg hebben.

KPN streeft er naar informatie juist en zo volledig mogelijk te verstrekken. KPN kan echter niet instaan voor de juistheid en de volledigheid van in het kader van WIP verstrekte informatie.

WLR Afnemers krijgen tevens toegang tot de Wholesale PreSelect (WPS) Nummerinformatiedienst. Toegang tot de WPS Nummerinformatiedienst verloopt via TIE. De WPS Nummerinformatiedienst kan worden gebruikt conform de in de Gebruikershandleiding voor de Wholesale Preselect beschreven wijze. Deze gebruikershandleiding is beschikbaar op de KPN Wholesale site (www.kpn-wholesale.com).

2. Beschrijving van de WLR Informatieproducten

2.1. WIP 1

WIP 1 is bedoeld voor:

- Validatie van informatie voor het doen van WLR Overstap orders.
- Controle van de instellingen bij de aansluiting
- Validatie van een bestaande aansluiting ten behoeve van migratie, verhuizing of andere mutatie.

WIP 1 biedt de volgende informatie validatie mogelijkheden:

- ♦ *Input:*
 - combinatie van telefoonnummer
 - postcode
 - huisnummer
 - evt. huisnummer toevoeging
 - indicatie huidig/toekomstig
- ♦ *Output:*

- volledig adres (postcode, huisnummer en evt. huisnummertoevoeging)
- telefoniedienst (EV/MV, PSTN/ISDN)
- hoofdnummer, met status
- lijnstatus (in gebruik of diverse categorieën reserveringen); voor huidige of toekomstige situatie.
- Alle nummers behorend bij de fysieke aansluiting met status en rol.
- Nummerweergave Ja/Nee met status
- Wisselgesprek/Wachtstand Ja/Nee met status
- Doorschakeldienst
- Verwijdsdienst
- Blokkeringen (internationaal, 0900, 0906, 0909)
- Blokkering nummerweergave
- Blokkering nummerweergave opgeroepene
- Blokkering doorgeschakelde inkomende oproepen

En in geval van meervoudig:

- Doorkiesfaciliteit (inclusief alle door/voor de klant gebruikte/gereserveerde nummers) met status
- Groepsnummerfaciliteit met status
- Subadressering met status
- Aankiesbare onderlijn

Overig:

- Is de aansluiting Hoogcapitair Ja/Nee
- Is het nummer een MROP nummer Ja/Nee (MROP: Meerdere roepnummers op een PBX)

2.2. WIP 2

WIP 2 is bedoeld voor validatie op lopende orders op de aansluiting en kan gebruikt worden voor zowel overstap- als infra-orders.

- ♦ *Input:*
 - combinatie van telefoonnummer
 - postcode
 - huisnummer
 - evt. huisnummer toevoeging.
- ♦ *Output:*
 - lijst van geplande mutaties met
 - type mutatie (aanleg, ophef, migratie, verhuizing)
 - plandatum

2.3. WIP 3

WIP 3 is bedoeld voor validatie van aansluitingen waarvoor via WIP 1 geen geslaagd validatie resultaat behaald kan worden. Via WIP 3 kan dan getracht worden of alleen op basis van het telefoonnummer wel het bijbehorende adres verkregen kan worden.

Input:

- Telefoonnummer

- indicatie huidig/toekomstig

Output:

- volledig adres
- voor huidige of toekomstige situatie.

2.4. WIP 4

WIP 4 is bedoeld voor validatie van aansluitingen waarvoor via WIP 1 geen geslaagd validatie resultaat behaald kan worden. Via WIP 4 kan dan getracht worden of alleen op basis van het adres wel het bijbehorende telefoonnummer verkregen kan worden.

Input:

- postcode
- huisnummer
- evt. huisnummer toevoeging

Output:

- lijst van aansluitingen op het adres met
- type aansluiting (vrije VVA, VA, TF, MDF, overig)
- telefoonnummer en service-id; voor huidige en toekomstige situatie

2.5. WIP 5

WIP 5 is bedoeld voor validatie van adressen voor het plaatsen van nieuwe aansluitingen of bij verhuizingen.

Input:

- Postcode
- Huisnummer
- Evt. toevoeging
- Telefoonnummer
- Huidig/toekomstig

Output:

- volledig adres
- lijst van aansluitpunten op het adres met nummer, nummer toevoeging en een beschrijving van de locatie (indien beschikbaar)

2.6. WIP 6

Het doel van WIP 6 is om Dienstafnemer in staat te stellen een analyse te doen van de aansluiting in het geval er een storingsmelding is van de eindgebruiker. De Dienstafnemer kan op basis van deze informatie, gecombineerd met de informatie die verkregen wordt van de eindgebruiker, een inschatting maken van de aard van de storing.

Input:

- Telefoonnummer
- Klachtcode

Output:

- Lijnlengte
- Measurement Voltage
- Weerstand A tot aarde

- Weerstand B tot aarde
- Weerstand AB
- Weerstand BA
- Capacity A tot aarde
- Capacity B tot aarde
- Capacity AB
- Capacity BA
- Insulation
- Time
- Probleembeschrijving

3. Fair Use Policy (FUP) voor Informatieproducten voor de WLR dienst (WIP)

Voor de WIP diensten is een marktbrede Fair-Use-Policy van toepassing. KPN behoudt zich het recht voor om marktpartij(en) die significant en structureel zonder objectieve rechtvaardiging meer gebruik maken van WIP-diensten dan het marktgemiddelde beperkingen op te leggen voor het gebruik van de diensten. Indien dergelijk misbruik van invloed is op de beschikbaarheid van de WIP-diensten voor andere gebruikers, dan is dat niet aan KPN toerekenbaar.

4. Serviceniveaus WIP Diensten

4.1. Serviceniveaus

De volgende serviceniveaus voor de WIP Diensten:

Beschikbaarheid	99%
Gemiddelde responstijd	10 seconden

Dit beschikbaarheidspercentage wordt gemeten over een hele kalendermaand (op maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur), exclusief perioden van niet-beschikbaarheid wegens gepland onderhoud en exclusief perioden van niet-beschikbaarheid wegens omstandigheden die niet aan KPN kunnen worden toegerekend.

De gemiddelde responstijd wordt berekend op basis van de tijd die verlopen is tussen het door KPN geregistreerde moment van ontvangst van een aanvraag en het door KPN geregistreerde moment waarop die aanvraag wordt beantwoord, en wordt gemeten over alle aanvragen die Dienstafnemer gedurende een hele kalendermaand heeft ingediend, exclusief aanvragen die zijn ingediend tijdens perioden van niet-beschikbaarheid wegens gepland onderhoud en/of wegens omstandigheden die niet aan KPN kunnen worden toegerekend.

4.2. WIP rapportage

KPN streeft ernaar om binnen 15 werkdagen na afloop van iedere kalendermaand aan Dienstafnemer te rapporteren over de in de voorafgaande kalendermaand gerealiseerde serviceniveaus voor de WIP Diensten.

4.3. Boete beschikbaarheidspercentage

Indien KPN het overeengekomen beschikbaarheidspercentage in enige kalendermaand niet haalt, heeft Dienstafnemer per procentpunt onder de norm recht op boete ten bedrage van 5% van de voor het gebruik van de WIP Diensten in de desbetreffende kalendermaand aan KPN verschuldigde vergoedingen. Hierbij geldt een virtueel tarief van €0,67 per WIP opvraag.

4.4. Boete gemiddelde responstijd

Indien KPN de overeengekomen gemiddelde responstijd in enige kalendermaand niet haalt, heeft Dienstafnemer per seconde waarmee de norm overschreden wordt recht op boete ten bedrage van 5% van de voor het gebruik van de WIP Diensten in de desbetreffende kalendermaand aan KPN verschuldigde vergoedingen. Hierbij geldt een virtueel tarief van €0,67 per WIP opvraag.

4.5. Vergoedingen en boetes

Op grond van 4.3 en 4.4 samen zal per kalendermaand niet meer boete worden uitgekeerd dan 50% van de voor het gebruik van de WIP Diensten in de desbetreffende kalendermaand aan KPN verschuldigde vergoedingen.