

WLR Annex 3.
KPN

Service en Instandhouding
Versie 3.11
Publicatiedatum: 19-05-2017
Ingangsdatum : 21-07-2017

1. Algemeen

Dit document bevat de voorwaarden voor de Serviceverlening van KPN op WLR diensten.

De WLR afnemer kan aanspraak maken op serviceverlening indien de door de WLR afnemer - in het kader van de tussen KPN en de WLR afnemer gesloten Raamovereenkomst en/of Individuele Overeenkomsten - afgenomen aansluitingen en aanvullende faciliteiten niet voldoen aan de in annex 1 beschreven kwaliteitseisen en technische specificaties.

Voorwaarde voor Serviceverlening van KPN is dat er geen sprake is van een Mislukte Levering zoals beschreven in Annex 2.

Er is voor de WLR afnemer per aansluiting de mogelijkheid te kiezen uit 2 verschillende serviceniveaus, te weten 'Basic' en 'Premium'. Het Premium service niveau geeft de WLR afnemer aanvullende mogelijkheden ten opzichte van het Basic service niveau. Voor het Premium service niveau wordt maandelijks een vergoeding berekend. Serviceniveaus zijn van toepassing op de aansluiting en de aanvullende faciliteiten op de aansluiting. De WLR afnemer kan het serviceniveau per aansluiting muteren conform de in de [PROCESSENDOCUMENT] beschreven procedures.

KPN zal alleen service verlenen op elementen die deel uitmaken van de WLR aansluiting en bijbehorende faciliteiten (uitgezonderd de elementen ten aanzien van CPS zoals hierna nader beschreven). Er zal dus geen service verleend worden op bijvoorbeeld bekabeling of randapparatuur. Wanneer een KPN Monteur bij de eindgebruiker moet zijn voor het oplossen van een WLR storing voert hij vanwege de WLR dienst dus alleen activiteiten uit voor het oplossen van de WLR storing.

Voor het melden van problemen met CPS-beschakelingen/CPS-verkeer dient de WLR afnemer gebruik te maken van de bestaande CPS-service processen uit hoofde van de Overeenkomst voor interconnectie en bijzondere netwerktoegang (in het bijzonder de bepalingen omtrent CPS).

De eisen waaraan de storingsmelding moet voldoen en de wijze waarop de storing dient te worden aangemeld zijn vastgelegd in het [PROCESSENDOCUMENT]. Alleen storingen die worden gemeld conform het processendocument zullen door KPN in behandeling worden genomen. Indien de storing niet via het geautomatiseerde proces kan worden ingediend, zal het mogelijk zijn de storing via email in te dienen. Na ontvangst van de storingsmelding zal KPN aan de WLR afnemer laten weten of de melding wordt geaccepteerd of afgewezen.

Indien het voor het oplossen van de storing nodig is dat een afspraak wordt gemaakt met de eindgebruiker dan doet KPN dit door telefonisch contact op te nemen met de eindgebruiker.

Met ingang van 21 Juli 2017 biedt KPN de Online Appointment, hiermee kan de afspraak worden gemaakt via een keuzemenu op een smartphone, met uitzondering van aansluitingen met een Premium SLA.

Met ingang van 26 mei 2016 biedt KPN Wholesale het Doe-Het-Zelf monteursproces voor service en nazorg. Met deze formule heeft WLR afnemer de mogelijkheid om onder bepaalde voorwaarden bepaalde werkzaamheden op het bovengrondse passieve infrastructuurdomein van het kopernetwerk te verrichten. In paragraaf 8 staat dit WLR Doe-Het-Zelf monteursproces nader toegelicht.

Het WLR DoeHetZelf monteursproces is een aanvulling op het bestaande service proces, dat onverminderd blijft bestaan. WLR Afnemer kan per order een keuze maken tussen beide processen.

1.1. Informatie voor het Serviceproces

Teneinde de WLR afnemer zelf in staat te stellen - in geval van een storingsmelding door de eindgebruiker - een analyse van de aansluiting uit te voeren, zal de WLR afnemer gebruik kunnen maken van een informatieproduct dat informatie bevat uit het KPN meetsysteem voor aansluitingen.

De WLR afnemer is verplicht het uitvraagscript te hanteren dat KPN beschikbaar stelt voor het uitvragen van eindgebruikers bij storingsmeldingen. Met dit uitvraagscript wordt de kans op een onterechte storingsmelding verminderd.

1.2. Onterecht ingediende storingen

Van een onterechte storing is sprake wanneer de oorzaak van de storing niet ligt binnen het WLR domein.

Voor onterecht ingediende storingen of storingen waarbij de eindgebruiker niet thuis is op het moment van de afspraak zal door KPN een tarief in rekening worden gebracht.

In het geval KPN vanwege een storingsmelding een monteur naar de storingslocatie heeft gezonden wordt altijd een voorrijdtarief van 45,- EUR in rekening gebracht aan de WLR Afnemer.

In het geval de onterechte storingsmelding op administratief niveau wordt vastgesteld en er geen monteur naar de storinglocatie wordt gezonden, dan zal een tarief van 5,- EUR per onterechte storingsmelding in rekening worden gebracht voor elke onterechte storingsorder, behalve voor onterechte storingsorders die vallen binnen de 5% toegestane storingsorders zoals vastgesteld in KPI H (zie onder paragraaf 3 van deze annex).

1.3. 'Noodvoorziening binnenkomend verkeer'

In geval van storing van de telefonie aansluiting kan de WLR afnemer bij KPN het verzoek doen om een verwijzing naar een wel werkend telefoonnummer te laten horen. Deze verzoeken worden afgehandeld door de WLR Help/orderdesk.

Voor onderstaande aansluitingen en servicecontracten is er wel/geen noodvoorziening mogelijk:

| | | |
|---------------------------|---------|---|
| WLR Laagcapacitair | Basic | Geen noodvoorziening ¹ , mits uitzondering van toepassing ² |
| | Premium | Noodvoorziening mogelijk |
| WLR Hoogcapacitair | Basic | Noodvoorziening mogelijk |

¹ De verwijzingsdienst wordt als alternatief aangeboden, dit betreft een gesproken verwijzing naar een wel werkend telefoonnummer.

² Noodvoorziening kan ingeschakeld worden indien er sprake is van één van onderstaande uitzonderingen:

1. In een noodgeval, indien de klant huisarts, politie of brandweer is
2. Er kan een doorschakeling aangeboden worden door W&O (o.a. monteur) wanneer het probleem niet kan worden opgelost binnen 5 werkdagen

| | | |
|--|---------|--------------------------|
| | Premium | Noodvoorziening mogelijk |
|--|---------|--------------------------|

Het aanvragen van de noodvoorziening kan 24 uur per dag, 7 dagen per week voor de hierboven genoemde abonnementsvormen waarbij de noodvoorziening mogelijk is. In het WLR processendocument staat beschreven hoe de aanvraag van de noodvoorziening uitgevoerd dient te worden door de WLR afnemer.

2. Service

In het Serviceproces gelden de volgende definities:

- **Storing:** De telefonie aansluiting is verstoord indien deze niet voldoet aan de functionele en kwaliteitseisen zoals beschreven in Annex 1, en dit te wijten is aan een oorzaak die ligt binnen het domein van de in het kader van WLR door KPN aangeboden telefonieaansluiting. Een storing kan alleen plaatsvinden op een telefonieaansluiting die eerder wel heeft voldaan aan de functionele en kwaliteitseisen. Een storing kan gemeld worden op zijn vroegst 5 werkdagen na Indienststelling van een Telefonieaansluiting.
- **Orderontvangst door KPN:** Het tijdstip van ontvangst van de storingsmelding wordt gemeten in uren en minuten.
- **Acceptatie:** De storingsmelding is door KPN ontvangen en voldoet aan algemene eisen voor de melding
- **Afwijzing:** De storingsmelding voldoet niet aan de algemene eisen en wordt niet door KPN in behandeling genomen.
- **Aanname en analyse:** De activiteiten die KPN uitvoert voor controle en analyse van een geaccepteerde storingsmelding.
- **Afspraak:** Een door KPN met de eindgebruiker overeengekomen periode waarop de eindgebruiker thuis is en de KPN monteur kan ontvangen.
- **Gereedmelding:** het tijdstip waarop het bericht waarin het oplossen of sluiten van de storing aan de WLR afnemer wordt gemeld.
- **Herhaalstoring:** een storing in vervolg op een eerdere storing die door de WLR afnemer is aangemeld binnen 5 werkdagen nadat de laatste storing op hetzelfde hoofd telefoonnummer door KPN was afgemeld.
- **Samengestelde Storing:** Een serie storingen, beginnend met een initiële storing gevolgd door één of meerdere herhaalstoringen op basis van hetzelfde hoofdnummer. Indien de laatste herhaalstoring een Terechte storingsorder is is sprake van een terechte samengestelde storing. Indien de laatste herhaalstoring een Onterechte storingsorder is, dan worden alle storingsmeldingen in de Samengestelde Storing als aparte Onterechte storingen geteld (o.a. voor KPI H.)
- **Terechte storingsorder:** storingsmelding waarvan de oorzaak zich in het WLR domein bevond en daarom door KPN in behandeling is genomen.
- **Onterechte storingsorder:** storingsmelding waarvan de oorzaak zich buiten het WLR domein bevond en daarom niet door KPN in behandeling is genomen.
- **De Oplostijd is de Doorlooptijd minus de tijd die op de Doorlooptijd in mindering wordt gebracht**
- **Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 18:00, uitgezonderd feestdagen.

KPN maakt onderscheid in het type storing waar de melding betrekking op heeft. De verschillende categorieën zijn beschreven in het [PROCESSENDOCUMENT]:

De WLR afnemer en KPN dienen één contactpunt voor Storingen bekend te maken. Het contactpunt van de WLR afnemer kent dezelfde openingstijden als het contactpunt van KPN.

Alle communicatie over storingen vindt plaats tussen de contactpunten van de WLR afnemer en KPN.

De doorlooptijd van een storing vangt aan wanneer KPN de storingsmelding ontvangt van de WLR afnemer en het een Terechte Storingsorder betreft. De storing eindigt wanneer KPN de WLR afnemer informeert dat de storing is opgelost of als onterechte storing is afgemeld.

De Oplostijd is de Doorlooptijd minus de tijd die op de Doorlooptijd in mindering wordt gebracht, als hieronder nader bepaald.

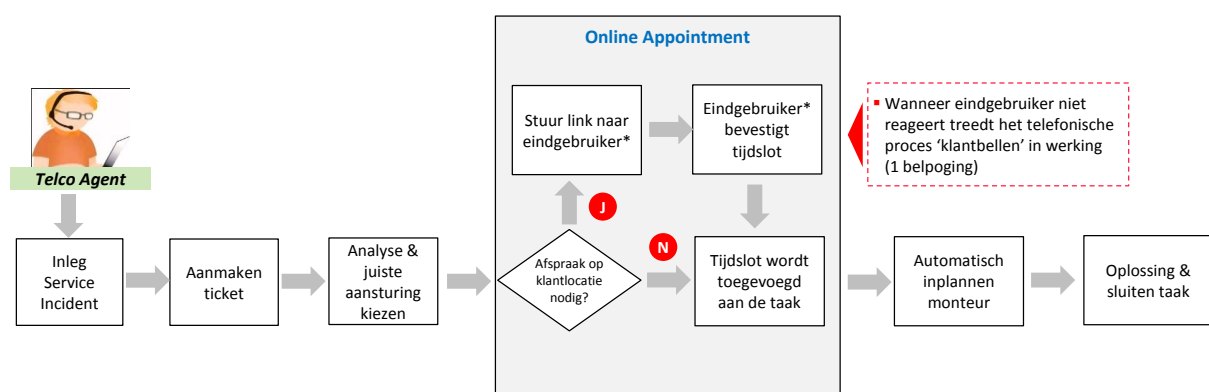
De Oplostijd wordt per Terechte storingsorder berekend door de Doorlooptijd te verminderen met de volgende tijd:

- Indien het nodig is een afspraak te maken met de eindgebruiker:
 1. De tijd die nodig is voor het maken van de afspraak wordt afgetrokken van de doorlooptijd, inclusief maximaal 2 herhaalpogingen.
 2. De tijd van het maken van de afspraak tot aanvang van de afspraak wordt afgetrokken van de doorlooptijd

KPN informeert de WLR afnemer over de voortgang van de storingsoplossing op het moment dat de Oplostijd van de storing de normoplostijd overstijgt.

Online Appointment:

De WLR afnemer kan een ticket voor storing indienen. Indien daarbij een mobiel nummer wordt opgegeven en indien een monteursafspraak nodig is, dan stuurt KPN een SMS- bericht naar dit mobiele nummer met daarin een link naar een WWW- adres. Als de gebruiker deze link volgt, dan kan een wederzijds passende afspraak gemaakt worden. De gebruiker kan daarbij bijvoorbeeld ook gebruik maken van een optie tot afspraakbevestiging.



*Of eventueel de serviceprovider/ wholesaleklant

KPN adviseert om het mobiele nummer op te geven van de eindgebruiker. De WLR afnemer kan er echter ook voor kiezen om een eigen mobiel nummer op te geven en te dienen als tussenpersoon. Indien een niet- mobiel nummer wordt opgegeven, of voor aansluitingen met een Premium SLA dan blijft KPN telefonisch de afspraak maken.

3. Serviceniveaus

De volgende Serviceniveaus worden onderscheiden:

- Basic
- Premium

De volgende twee soorten WLR worden onderscheiden:

- WLR Laagcapacitair (WLR LC): PSTN, ISDN1, ISDN2
- WLR Hoogcapacitair (WLR HC): ISDN15, ISDN20, ISDN30

| Serviceformule WLR Laagcapacitair | Meldings- / serviceperiode |
|-----------------------------------|--|
| WLR LC Basic | Maandag t/m vrijdag (uitgezonderd feestdagen) 8.00 – 18.00 uur |
| WLR LC Premium | 7 dagen per week 24 uur per dag |

| Serviceformule WLR Hoogcapacitair | Meldings- / serviceperiode |
|-----------------------------------|---|
| WLR HC Basic* | Maandag t/m vrijdag (uitgezonderd feestdagen) 8.00 – 22.00 uur Zaterdag 8.00 – 17.00 uur |
| WLR HC Premium | 7 dagen per week 24 uur per dag |

* Voor WLR HC Basic verstoringen dient er op onderstaande tijdstippen gebruikgemaakt te worden van de procedure die is beschreven voor de waakdienst (middels het inleggen van een TIE Trouble Ticket **EN** telefonisch melden via 0800-0307):

- Maandag t/m vrijdag 18.00 – 22.00 uur
- Zaterdag 8.00 – 17.00 uur

Voor de twee serviceniveaus gelden verschillende kwaliteitsniveaus voor de normoplostijden die hieronder zijn beschreven (KPI G.)

| Serviceformule | Normoplostijd | KPI % |
|--|---|--------------------|
| WLR LC Basic & WLR HC Basic | Bovengronds: < 10 Serviceuren < 20 Serviceuren < 40 Serviceuren | 80% 95% 100% |
| | Ondergronds: < 1 Werkdag < 2 Werkdagen < 5 Werkdagen | 80% 95% 100% |
| WLR LC Premium | < 8 Klokuren < 24 Klokuren < 48 Klokuren | 90% 95% 100% |
| WLR HC Premium | < 4 Klokuren | 90% |

| | | |
|--|---------------|------|
| | < 24 Klokuren | 95% |
| | < 48 Klokuren | 100% |

KPN zal uitsluitend binnen de meldings-/serviceperiode storingsmeldingen in behandeling nemen, oplossen en gereedmelden. Bij een Premium servicecontract vindt er actieve bewaking van de verstoring plaats en vinden er tussentijdse telefonische terugkoppelingen plaats. Bij een Basic servicecontract vindt er alleen een terugkoppeling middels gereedmelding van het serviceticket plaats.

De Waddeneilanden worden op indicatie Postcode volgens best effort geholpen. Basic is op afspraak, Premium wordt niet aangeboden.

Een Premium serviceniveau is alleen van toepassing indien dit servicelevel op de aansluiting van toepassing is en dit door de WLR afnemer in de storigorder wordt aangegeven.

Bij het Premium serviceniveau voor WLR HC lijnen is ook proactieve lijnbewaking ingesteld. De onderliggende 2Mbps-verbindingen die gebruikt worden bij het leveren van deze ISDN15, ISDN20 en ISDN30-aansluitingen, worden door KPN voortdurend gemonitord. In geval van een storing zal KPN met deze het serviceniveau voor WLR HC Premium uitvoeren.

De WLR afnemer dient er voor te zorgen dat niet meer dan 5% van de ingediende storingsorders een Onterechte storingsorder is. Dit is KPI H.

4. Daadwerkelijk door KPN en de WLR afnemer te behalen prestatieniveaus

De uiteindelijk voor KPI G te behalen prestatie is afhankelijk van de prestatie van de individuele WLR afnemer voor KPI H. Indien de prestatie van de WLR afnemer het percentage van 5% overschrijdt dan zal het percentage dat geldt voor KPN voor KPI G worden verminderd met het verschil tussen de 5% norm en de realisatie door KPN. Voorbeeld: Stel de WLR afnemer haalt voor KPI H 10%. Dan gaat voor KPI G de norm met (10-5) 5% naar beneden.

5. Sancties bij het niet voldoen aan prestatienormen

Er zijn alleen sancties op bovengrondse storings. Voor alle sancties geldt dat per KPI de maximale termijn waarover de boete wordt berekend 23 werkdagen bedraagt. Indien de KPI met meer dan deze termijn wordt overschreden dan kan de WLR afnemer de order kosteloos annuleren. De hieronder genoemde sancties zijn niet van toepassing in het geval door KPN binnen de aangegeven oplostijd een noodvoorziening is gerealiseerd, zoals beschreven in paragraaf 1.3 van deze Annex en indien deze noodoplossing is gevraagd door de WLR afnemer.

WLR Basic

Voor elke storing die buiten de norm is opgelost 5 EUR per 12 serviceuren.

WLR Premium

Voor elke storing die buiten de norm is opgelost 10 EUR per 24 klokuren.

Sancties zijn niet van toepassing indien de storing is ontstaan door en/of niet kan worden verholpen doordat er sprake is van een Calamiteit. Onder een Calamiteit wordt o.a. verstaan:

- Bliksem-, vorst- en stormschade
- Veiligheid- en milieueisen, zoals vervuilde grond, verzakkingen en asbest
- Voorwaarden gesteld door grondeigenaren, zoals bij sluitingen van dijken, sierbestrating, winkelpromenades, particulieren die weigeren toegang te verlenen, storingen bij waterdoorgangen en graafwerkzaamheden bij bomen.
- Vandalisme
- Sabotage
- Terrorisme
- En overige rampen

6. Vaststelling van Boetes en Financiële afwikkeling

KPN en de WLR afnemer zullen elkaar binnen een maand na het verstrijken van een kalendermaand rapporteren over de door hen vastgestelde prestatieniveaus. Indien er sprake is van verschillen tussen de rapportages, trachten partijen deze verschillen in goed overleg weg te nemen. Alleen na plaatsvinden van dit overleg kunnen partijen elkaar een maand na het overleggen van de rapportage een boetefactuur zenden, waarop de in dit document beschreven voorwaarden van toepassing zijn.

7. Geplande Werkzaamheden

KPN informeert de WLR afnemer tijdig (minimaal 10 werkdagen van tevoren) over geplande werkzaamheden die effect hebben op WLR diensten die door de WLR afnemer worden afgenomen. Onderbrekingen van de dienst vanwege geplande werkzaamheden kunnen door de WLR afnemer niet als storing worden gemeld. Indien dit toch het geval is, dan zullen deze door KPN als Onterechte Storing worden beschouwd.

8. WLR Doe-Het-Zelf voor Nazorg en Service.

Met het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces heeft WLR Afnemer de mogelijkheid om in het kader van verstoringen aan Telefonie aansluitingen over koper zelf bepaalde werkzaamheden te verrichten in het (bovengrondse) passieve infrastructuurdomein. De uitvoering van werkzaamheden in het kader van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces geschiedt onder verantwoordelijkheid van WLR Afnemer. De bepalingen van artikel 17 van de WLR Raamovereenkomst zijn op het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces onverminderd van toepassing

8.1. Nazorg en Service

Voor nazorg en service kunnen met het Doe-Het-Zelf proces de volgende werkzaamheden door WLR Afnemer uitgevoerd worden:

- Terzake van service: Herstellen van problemen in de koper-infra van de telefonie aansluiting;

- Terzake van nazorg: Het wijzigen van de telefonie aansluiting indien dit voor een correcte levering noodzakelijk is.

De werkzaamheden staan in de bijlage Handboek Monteursdiensten van het [PROCESSEDOCUMENT] nader beschreven. Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden, het verkrijgen van de benodigde infra-gegevens en (in geval van werkzaamheden op kabelverdelers) het tijdelijk uit laten zetten van alarmeringen op kabelverdeekasten, dient (de monteur van) WLR Afnemer vooraf contact op te nemen met (de monteuringang van) KPN.

Na afloop van deze werkzaamheden dient (de monteur van) WLR Afnemer contact op te nemen met (de monteuringang van) KPN om indien van toepassing de oorzaak van de verstoring vast te laten leggen en, indien van toepassing, de alarmering op de bezochte kabelkast te laten reactiveren.

Indien WLR Afnemer er met gebruikmaking van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces niet in slaagt het probleem van de telefonie aansluiting op te lossen blijft de mogelijkheid bestaan om alsnog een serviceopdracht via het reguliere WLR serviceproces in te leggen.

Ingeval op een door KPN opgeleverde telefonie aansluiting nazorg op levering noodzakelijk blijkt, dan kan de WLR Afnemer de nazorg binnen het bovengrondse passieve infrastructuur domein met gebruikmaking van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces zelf uitvoeren.

8.2. Toegang tot KPN Locaties

Toegang tot de hoofdverdelers en kabelverdelers wordt uitsluitend verleend aan personen die beschikken over een geldige toegangsautorisatie. Aanvragen voor toegangsautorisatie – dan wel intrekking of wijziging daarvan – kunnen uitsluitend met inachtneming van de procedures zoals beschreven in Handboek Toegang (bijlage van [PROCESSEDOCUMENT]), worden ingediend door de contactpersoon van WLR Afnemer bij de contactpersoon van KPN. Elke aanvraag voor toegangsautorisatie dient vergezeld te gaan van de persoonsgegevens (onder overlegging van een officieel legitimatiebewijs, dat wil zeggen paspoort, Europese identiteitskaart of rijbewijs) van de persoon voor wie toegangsautorisatie wordt aangevraagd. Tevens dient de aanvraag een opgave te bevatten van de periode, de dagen van de week en de uren van de dag waarop de toegangsautorisatie betrekking heeft. KPN is gerechtigd met betrekking tot de personen voor wie toegangsautorisatie wordt aangevraagd een verklaring omtrent het gedrag te verlangen die niet ouder mag zijn dan zes maanden. Zolang de autorisatie niet is ingetrokken is KPN gerechtigd regelmatig vernieuwing van de verklaring omtrent het gedrag te verlangen.

8.3. Werkwijze

WLR Afnemer is verplicht zich te allen tijde te houden aan de zogenaamde “10 Oranje Regels”, zoals neergelegd in het [PROCESSEDOCUMENT] . WLR Afnemer staat ervoor in dat de door hem in het kader van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces ingezette en daartoe gecertificeerde personen zich aan deze regels houden.

WLR Afnemer heeft vanuit zijn eigen serviceproces de mogelijkheid om, indien daartoe aanleiding is, onderzoek te doen in het infrastructuurdomein en eventueel herstelwerkzaamheden hierin uit te voeren. Hiervoor dient (de monteur van) WLR Afnemer contact op te nemen met (de

monteursingang van) KPN waarbij ook de benodigde gegevens van de betreffende telefonie aansluiting (route door het net) worden verstrekt.

8.4. Rapportages

Per WLR service opdracht wordt vastgelegd welk serviceproces door WLR Afnemer is gevolgd. In het geval dat (een deel van) de serviceactiviteiten door WLR Afnemer zelf zijn uitgevoerd worden deze orders niet meegenomen in de reguliere rapportages. Op aanvraag zijn de rapportages van de orders waarvoor gebruik is gemaakt van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces beschikbaar.

In het kader van de controle van haar bedrijfsorganisatie voert KPN reguliere kwaliteitscontroles en audits uit. Ten behoeve daarvan zal WLR Afnemer telkens binnen tien werkdagen na afloop van een kalendermaand aan KPN een rapportage verstrekken waaruit blijkt:

- a) welke monteur(s),
- b) op welke dag en op welk moment,
- c) op welke hoofdverdelers(s) en kabelverdelers(s)
- d) welke servicewerkzaamheden

heeft (hebben) uitgevoerd in het kader van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces, en voor zover zulks redelijkerwijs nodig is anderszins medewerking verlenen aan het uitvoeren van dergelijke controles en audit.

8.5. Integriteit en Vertrouwelijkheid

- **Omgang monteur met gegevens netwerkadministratie KPN infrastructuur**
De gegevens die KPN verstrekt aan (de monteur van) WLR Afnemer voor werkzaamheden aan de infrastructuur van KPN zijn voor eenmalig gebruik en mogen alleen voor dit doel worden gebruikt.
- **Kwaliteit op de KPN kabel- en hoofdverdelers**
KPN is gerechtigd om het gebruik van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces voor Nazorg en Service te monitoren en steekproeven te nemen om te controleren of de monteur van WLR Afnemer in als zodanig geregistreerde gevallen daadwerkelijk in de hoofdverdelers/ kabelverdelers is geweest. Bij vermoeden van misbruik zal KPN met WLR Afnemer in contact treden om het vermoeden te bespreken. Indien er sprake blijkt te zijn van misbruik of indien WLR Afnemer naar verhouding significant en structureel zonder objectieve rechtvaardiging meer gebruik maakt van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces voor Nazorg en Service dan het marktgemiddelde, dan kan KPN tot tijdelijke opschorting van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces over te gaan. WLR Afnemer kan dan nog wel de werkzaamheden door KPN laten uitvoeren. Bij herhaling is KPN gerechtigd om tot zwaardere sancties over te gaan zoals het opschorten van de uitkering van de vergoeding voor door WLR Afnemer uitgevoerde Nazorg en Service of het definitief opschorten van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces.
- **Consequenties verkeerd handelen op de KPN infra**
Bij nalatigheid, beschadiging van de KPN infrastructuur, onwenselijk gedrag en/of frauduleus handelen van een monteur van WLR Afnemer is KPN, gerechtigd de desbetreffende monteur en/of WLR Afnemer een waarschuwing te geven en/of een sanctie op te leggen

KPN neemt in bovenstaande gevallen (bij het uitreiken van waarschuwingen) contact op met (de contactpersoon van) WLR Afnemer. KPN zal de situatie eerst mondeling toelichten en daarbij aangeven welke (mogelijke) sanctie wordt getroffen. De (eventueel) getroffen sanctie(s) en een gespreksverslag worden per e-mail door KPN aan (de contactpersoon van) WLR Afnemer gestuurd. In geval van consequenties ten aanzien van één of meerdere monteurs, is WLR Afnemer zelf verantwoordelijk voor het tijdig informeren van desbetreffende perso(o)n(en).

Indien blijkt dat herhaaldelijk niet conform de afspraken wordt gewerkt, kan KPN tot opschorting van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces over gaan. WLR Afnemer kan dan nog wel de werkzaamheden door KPN laten uitvoeren.

8.6. Tarieven

De tarieven voor service waarbij gebruik wordt gemaakt van het WLR Doe-Het-Zelf monteursproces zijn opgenomen in Annex 5 van de WLR overeenkomst. KPN keert bij gebruik van het Doe-Het-Zelf monteursproces voor Nazorg en Service uit als er een storing in het KPN domein is opgelost. Hiertoe dient door WLR Afnemer het proces zoals beschreven in Handboek monteursdiensten (bijlage van Processendocument) te worden gevolgd, zodat KPN kan registreren hoeveel storingen er in het KPN domein zijn geweest.

WLR Afnemer zal de kosten die zijnerzijds gemoeid zijn met het gebruik van het MDF Access Doe-Het-Zelf monteursproces zelf dragen. Dat betreft onder meer, maar niet uitsluitend, de kosten voor gereedschap, meetapparatuur, materiaal (kruisdraden), vervoer, loon, opleidingen en certificeringen.