

**WLR annex 1.**

**KPN**

**Productbeschrijving**

**Versie 4.0**

**Publicatiedatum: 31-03-2017**

**Ingangsdatum : 01-04-2017**

## INHOUDSOPGAVE

1	WLR Telefonieaansluiting .....	3
1.1	Afbakening van het product WLR .....	3
1.2	De relatie tussen WLR en C(P)S .....	3
1.3	Typen WLR aansluitingen .....	4
1.4	Eigenschappen van de aansluitingen .....	4
1.5	Nummers .....	4
1.6	MDF Access .....	4
1.7	Justitieel aftappen en monitoren .....	5
2	Faciliteiten op enkelvoudige LC aansluitingen .....	6
2.1	ISDN2 aansluitingen .....	6
2.2	ISDN1 aansluitingen .....	6
2.3	Beschrijving van de faciliteiten op enkelvoudige aansluitingen .....	6
2.3.1	Nummerweergave .....	6
2.3.2	Blokking nummerweergave .....	7
2.3.3	Terminal portability (toestelwisseling) .....	8
2.3.4	Wisselgesprek, wachtstand en doorschakelen .....	8
2.3.5	Extra ISDN nummers .....	9
2.3.6	Subadressering .....	9
2.3.7	Blokking voor binnenkomende doorgeschakelde oproepen .....	10
2.3.8	Blokking betaalde ServiceNummer .....	10
2.3.9	ISDN Kostenindicatie .....	11
2.3.10	Calamiteiten Service Telefonie .....	11
2.3.11	Calamiteiten Voorziening (één-op-één doorschakeling) .....	12
3	Blokking internationaal telefoneren .....	13
4	Faciliteiten op meervoudige LC aansluitingen .....	14
4.1	Groepsnummerfaciliteit .....	14
4.2	Doorkiesfaciliteit .....	14
4.3	Nummerblokken .....	14
5	Aanvullende faciliteiten voor zowel enkelvoudige als meervoudige LC aansluitingen .....	16
5.1	Verwijsdienst .....	16
5.2	Doorschakeldienst .....	16
6	Overige aanvullende diensten bij WLR .....	17
6.1	Procedure bij telefonische overlast (plaagbellen) .....	17
6.2	Administratief afsluiten .....	17
7	Restverkeer .....	18
8	Diensten en faciliteiten die vallen onder de verantwoordelijkheid van de WLR afnemer .....	19

# 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 laagcapacitaire (LC) aansluitingen. WLR LC aansluitingen zijn de aansluitingen ISDN1 en ISDN2 zoals beschreven in de netwerkaansluitpuntspecificatie ISDN<sup>1</sup>. De dienst WLR is gebaseerd op de KPN retail ISDN diensten.

De dienst wordt niet geboden voor VOB aansluitingen van KPN.

Wanneer er door KPN retail nieuwe diensten voor laagcapacitaire ISDN 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 amendement<sup>2</sup> 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.

---

<sup>1</sup> 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>

<sup>2</sup> Amendment C(P)S as a result of the introduction of WLR, versie 1.04

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 wordt één type WLR aansluitingen geboden:

#### **1. Laagcapacitaire aansluiting**

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

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

### **1.4 Eigenschappen van de aansluitingen**

Alle WLR aansluitingen worden geboden op basis van de technische specificaties zoals die zijn vastgelegd in de netwerkaansluitpuntspecificatie ISDN<sup>3</sup>.

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 contract<sup>4</sup>. 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

---

<sup>3</sup> zie voetnoot 1

<sup>4</sup> zie: [www.kpn-wholesale.com](http://www.kpn-wholesale.com)

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 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 gegevens<sup>5</sup>. 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.

---

<sup>5</sup> 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 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)

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)

### 2.2 ISDN1 aansluitingen

Idem 2.2 met uitzondering van:

- MSN, maximaal 2 nummers

### 2.3 Beschrijving van de faciliteiten op enkelvoudige aansluitingen

#### 2.3.1 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 ISDN1 en 2-aansluitingen
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

#### *2.3.2 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 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.

### 2.3.3 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 (SO-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

### 2.3.4 Wisselgesprek, wachtstand en doorschakelen

#### Omschrijving

- **WisselGesprek**

De klant krijgt, wanneer beide kanalen van zijn aansluiting bezet zijn, op zijn toestel of op een analoog 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 Groepnummerfaciliteit.
  - o De dienst is niet geschikt voor doorkiesnummers.

### **Geldt voor:**

- Enkelvoudige ISDN1 en 2-aansluiting
- Bij de dienst Direct Doorschakelen Groepsnummers met \*21 ook voor Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit

#### *2.3.5 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 belsignaal kunnen geven (hierdoor kan men een telefoongesprek met een zakelijke of een privé-boodschap beantwoorden).

### **Geldt voor:**

Enkelvoudige ISDN2-aansluiting

#### *2.3.6 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

*2.3.7 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 ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

*2.3.8 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 ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

#### *2.3.9 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

#### *2.3.10 Calamiteiten Service Telefontie*

### **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

*2.3.11 CalamiteitenVoorziening (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 CalamiteitenVoorziening 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 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 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.

#### Geldt voor:

- 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 ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit

### 4.3 Nummerblokken

#### Omschrijving

Nummerblokken zijn reeksen opeenvolgende nummers die de klant gebruikt bij een 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 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 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 ISDN1 en 2-aansluiting
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met groepsnummerfaciliteit
- Meervoudige ISDN2-aansluiting met doorkiesfaciliteit



## 6 Overige aanvullende diensten bij WLR

### 6.1 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> 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.

### 6.2 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.

## 7 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.

## **8 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.