

**WLR Annex 2.**

**KPN**

**Ordering en Levering**

**Versie 3.09**

**Publicatiedatum: 14-07-2017**

**Ingangsdatum : 21-07-2017**

## 1 Algemeen

Ordering en Levering voor de dienst WLR vindt plaats conform de hieronder beschreven voorwaarden.

WLR afnemers die de Raamovereenkomst WLR voor de levering van de dienst Wholesale Line Rental met KPN hebben gesloten, kunnen orders voor de levering van WLR diensten voor één of meerdere CPS Prefixen indienen conform de in het [PROCESSEN DOCUMENT] beschreven wijze. Kwaliteitsniveaus, forecasts en prestatieniveaus worden altijd berekend per Prefix.

Een WLR order ontstaat altijd op basis van de wilsuiting van een eindgebruiker. De eindgebruiker beslist dat hij een telefonieabonnement wil afnemen bij de WLR afnemer. De eindgebruiker geeft de WLR afnemer opdracht tot het realiseren van deze telefonieaansluiting. Bovendien dient de wilsuiting aan te geven dat de WLR afnemer bevoegd is namens die eindgebruiker de overeenkomst tussen die eindgebruiker en de latende partij voor de levering van de bestaande (traditionele laagcapacitaire en hoogcapacitaire) telefonieaansluiting op te zeggen, indien dit van toepassing is. De WLR afnemer dient daarnaast voor de CPS beschakeling een wilsuiting te hebben voor alle verkeerscategorieën conform het CPS contract en de 'Gedragsregels inzake operator controlled aanmeldingssysteem Carrier PreSelectie'. Voor het bovenstaande geldt dat dit op basis van een gecombineerde wilsuiting kan plaatsvinden.

De WLR afnemer dient de eindgebruiker bij het verwerken van de orders uit te vragen zodat de voor de order relevante en noodzakelijke informatie beschikbaar komt. De WLR afnemer is jegens KPN verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie die hem door de eindgebruiker is verstrekt. De WLR afnemer kan gebruik maken van Informatieproducten voor WLR zoals die zijn omschreven in Annex 4.

Indien het niet mogelijk is de order in behandeling te nemen dan zal KPN de WLR afnemer hiervan op de hoogte stellen. Afwijsredenen en bijbehorende codes zijn gespecificeerd in het [PROCESSEN DOCUMENT].

KPN heeft vastgesteld welke theoretische grenzen er zijn aan de orderverwerkingscapaciteit voor WLR orders.

De maximale ordercapaciteit is bepaald op basis van het maximale aantal te verwerken overstaporders. Indien ook overige orders dienen te worden verwerkt dan is dit van invloed op de maximale ordercapaciteit

De volgende maximale ordercapaciteit aantallen gelden:

250 Overstap orders per dag.

Indien een groter aantal orders per dag ingelegd wenst te worden, zal deze minimaal twee weken eerder worden aangekondigd. Binnen deze kaders zal KPN de capaciteit afstemmen op de door de WLR afnemers afgegeven forecast.

## 2 Ordering

In het orderproces geldt het volgende algemene kader:

- Orderontvangst door KPN. De dag van ontvangst van de order door KPN wordt aangeduid als X. X is altijd een werkdag.
- Reactie op de order door KPN. Reactie kan een afwijzing of een acceptatie bevatten. Indien er een acceptatie van de order is zal de acceptatie een plandatum voor levering van de order bevatten.
- De uitvoerdatum van de order. Dit is de datum dat de order is uitgevoerd. Deze datum is de eerste dag vanwaar, tot wederopzegging, er een VVA in rekening gebracht wordt aan de WLR afnemer.
- Gereedmelding door KPN. Dit is de dag van het verzenden van het bericht waarin KPN de WLR afnemer meldt dat en op welke datum de order is uitgevoerd.

### **3 Ordertypen**

#### **3.1 Het overnemen van een aansluiting (Overstap)**

Met de WLR dienst is het mogelijk een bestaande aansluiting over te nemen van de partij die op dat moment de telefoniedienst biedt aan de eindgebruiker met behulp van die aansluiting. Dit kan een KPN retail aansluiting zijn, maar ook een aansluiting die door een andere partij o.b.v. WLR wordt afgenomen.

Het is niet mogelijk deze zogenaamde Overstaporder te combineren met andere orders op de aansluiting. Zo is het bijvoorbeeld niet mogelijk tegelijkertijd met de Overstap wijzigingen aan te brengen in de faciliteiten die actief zijn op de aansluiting. Ook is het niet mogelijk om de overstap order te combineren met bijvoorbeeld een migratie van PSTN naar ISDN, of een ander in het kader van WLR aangeboden ordermogelijkheid, uitgezonderd het Serviceniveau.

Indien er een KPN retail Belbudget abonnement op de aansluiting actief is waarvoor een overstap order is ingediend, dan is dit geen reden voor het afwijzen van de Overstap order. Wanneer KPN een WLR overstaporder ontvangt voor een Belbudget aansluiting, wordt de bestaande Belbudget aansluiting overgezet in een WLR PSTN aansluiting waarvan het tarief gebaseerd is op een WLR PSTN aansluiting.

Bij een Overstaporder worden uitsluitend de aanvullende diensten en instellingen (met en zonder VVA) die binnen het kader van de overeenkomst aangeboden worden overgenomen en van toepassing op de WLR aansluiting. Uitzondering hierop is het servicelevel dat op de aansluiting van toepassing is. Indien de WLR afnemer bij de overstap geen aanvullend (premium) servicelevel ordert, dan zal de aansluiting standaard geleverd worden met een standaard serviceniveau. Er wordt bij een Overstaporder onderscheid gemaakt in twee typen: Een laagcapacitaire en een hoogcapacitaire Overstaporder. Per Overstaporder wordt één aansluiting behandeld.

De Overstaporder voor een laagcapacitaire aansluiting dient tevens een opdracht te bevatten voor het beschakelen van alle verkeerscategorieën. Deze opdracht voor het beschakelen vindt zijn contractuele en operationele grondslag in de Overeenkomst voor interconnectie en bijzondere netwerktoegang, in het bijzonder de bepalingen omtrent CPS. De CPS beschakelingen zullen van toepassing moeten zijn op alle telefoonnummers die horen bij de WLR aansluiting en die dienen

te zijn gespecificeerd in de Overstaporder. KPN zal dan trachten de WLR LC aansluiting actief te laten zijn aansluitend op het moment van uitvoering van de CPS beschakelingen.

De WLR afnemer dient ervoor te zorgen dat de CPS beschakelingen van toepassing zijn op alle telefoonnummers die horen bij de WLR HC aansluiting. De WLR afnemer zorgt ervoor dat de CPS beschakelingen actief zijn op het moment van activering van de aansluiting. Dit geldt bij alle voorkomende ordertypes WLR HC.

### **3.2 Nieuwe aansluitingen, Verhuizingen en Migraties tussen typen aansluitingen**

De WLR afnemer kan een order indienen voor een nieuwe aansluiting, een verhuizing van een aansluiting en een migratie van het ene type aansluiting naar een andere. Deze orders worden ook wel 'Infra-orders' genoemd, omdat KPN voor deze orders mogelijk activiteiten op de hoofdverdelers en andere fysieke infrastructuur moet uitvoeren.

#### *3.2.1 Nieuwe aansluitingen (NLS)*

Een nieuwe aansluiting kan worden aangevraagd op bestaande adressen in Nederland die voorzien zijn van een bestaande postcode en huisnummer (met evt. huisnummertoevoeging). De volgende typen lijnen kunnen via een order voor een nieuwe aansluiting (met één of meer van dit type lijnen) worden besteld:

Voor een WLR LC NLS aansluiting:

- PSTN
- ISDN1
- ISDN2

Voor een WLR HC NLS aansluiting:

- ISDN15
- ISDN20
- ISDN30

De levertijd van een nieuwe aansluiting is afhankelijk van de aanwezige netwerkvoorraad in het aansluitnet van KPN voor het gewenste adres. Afhankelijk van de netwerkvoorraad wordt de order voor een nieuwe aansluiting in een categorie ingedeeld. Er zijn de volgende drie NLS categorieën voor WLR LC:

- NLS 1a en 1b
- NLS 2a en 2b
- NLS 3

Er zijn de volgende twee NLS categorieën voor WLR HC:

- NLS 1
- NLS 2

Voor de hierboven genoemde categorieën gelden verschillende operationele voorwaarden die zijn gespecificeerd in het overzicht met reactie- en levertijden.

Aan de nieuwe aansluiting is een afnameverplichting van 12 maanden verbonden. Deze termijn gaat in bij oplevering van de aansluiting. Bij ophef, op welke manier dan ook, van de aansluiting voor het verlopen van deze periode wordt het resterende bedrag bij de WLR afnemer in rekening gebracht.

Een order voor een nieuwe aansluiting kan gecombineerd worden met de volgende andere WLR orders of aanvullingen op WLR orders:

- Inportering van een of meerdere telefoonnummers
- Alle voor WLR beschikbare faciliteiten of aanvullende diensten
- Een aanvullend (premium) Service Level

De nieuwe aanleg order dient tevens een CPS order te bevatten voor het beschakelen van alle verkeerscategorieën. De CPS beschakelingen zullen van toepassing moeten zijn op alle telefoonnummers die zijn toegewezen aan de nieuwe WLR aansluiting.

Voor bepaalde XTL aansluitingen uit het MDF Access domein kan, afhankelijk van de versie van het contract dat door de Telco die de MDF XTL dienst afneemt, een migratie order naar WLR worden aangevraagd. Dit dient te worden aangegeven in de NLS order.

KPN beslist wanneer wel en wanneer niet een monteur wordt gezonden ter controle van de levering van de aansluiting. In de reactie op de order kan de WLR afnemer zien of er een monteur naar de eindgebruiker wordt gezonden. Voor installatie van het ISDNxx-modem door KPN zal via direct contact tussen KPN en de eindgebruiker een tweezijdige afspraak gemaakt worden voor een monteursbezoek. Het maken van een afspraak met de eindgebruiker in geval van levering met een monteur gebeurt door KPN. Deze afspraak is bindend voor eindgebruiker en Telco.

In geval van niet thuis door eindgebruiker zal KPN een KaartInBus van de eindgebruiker achterlaten. Deze kaart vermeldt dat de monteur de eindgebruiker niet thuis heeft aangetroffen. De order wordt daarna opgeleverd en gereed gemeld. Op deze orders kan geen Mislukte Indienstelling worden gemeld. WLR afnemer kan wel 2<sup>e</sup> verzoek voor testen van de aansluiting doen. Hieraan is aanvullend tarief verbonden.

De dienst wordt standaard geleverd met een werkend IS/RA punt.

Voor ISDN1 en ISDN2 geldt dat de WLR afnemer door KPN zal worden voorzien van een passende voorraad NT1 kastjes. Dienst afnemer is verantwoordelijk voor distributie en/of installatie bij de eindgebruiker. Bij het beëindigen van de Raamovereenkomst WLR zal een verrekening plaatsvinden van wel afgenomen NT1 waarvoor geen corresponderende nieuwe ISDN aansluiting is afgenomen.

Voor ISDNxx zal KPN voor levering en installatie van het modem zorgen bij de eindgebruiker.

### 3.2.2 Verhuizingen

De verhuisorder bevat zowel een opdracht voor ophef van de oude aansluiting als aanleg van de nieuwe aansluiting. Voor de verwerking van de opdracht voor de aanleg van de nieuwe aansluiting gelden de voorwaarden voor de order voor de Nieuwe Aansluiting.

Met het doel te voorkomen dat bij verhuizingen onnodig laswerk en overige netwerk mutaties ontstaan, doordat bestaande aansluitingen van reeds verhuisde eindgebruikers de aanleg van de aansluiting van de nieuwe bewoners verhinderen, is een verhuisproces van kracht. Dit verhuisproces is beschreven in [PROCESSEN DOCUMENT].

Op niet nakoming van het verhuisproces staan in bepaalde gevallen boetes. Deze boetes worden door KPN aan de WLR afnemer in rekening gebracht en zijn gespecificeerd in het Tarievenoverzicht.

### 3.2.3 Type migraties

Een Type migratie is een migratie van het ene type aansluiting naar het andere. Er zijn de volgende type LC migraties:

- Van ISDN2 naar PSTN
- Van PSTN naar ISDN2
- Van ISDN1 naar PSTN
- Van PSTN naar ISDN1
- Van ISDN2 naar ISDN1
- Van ISDN1 naar ISDN2

Type migratie van PSTN naar ISDN is niet mogelijk in het geval op de aansluiting sprake is van een MDF Access ASL dienst. Indien een Type migratie hier toch gewenst is dan dient eerst de ASL dienst door de betreffende MDF Access afnemer opgezegd te worden.

#### Migratie van ISDN line-sharing naar PSTN

In verband met het naderend einde van ISDN2A verbindingen heeft KPN het mogelijk gemaakt om migraties van ISDN naar PSTN op een aansluiting met een MDF Access ASL dienst uit te voeren als er een tweede vrije ader beschikbaar is.

Er zijn de volgende type HC migraties:

- Van ISDN15 naar ISDN20
- Van ISDN15 naar ISDN30
- Van ISDN20 naar ISDN15
- Van ISDN20 naar ISDN30
- Van ISDN30 naar ISDN15
- Van ISDN30 naar ISDN20

Er zijn de volgende type migraties van LC naar HC en vice versa:

- Van ISDN1/2 naar ISDN15/20/30
- Van PSTN naar ISDN15/20/30

Type migratie van ISDN1/2 of PSTN naar ISDN15/20/30 is niet mogelijk in het geval op de aansluiting sprake is van een MDF Access ASL dienst. Indien een Type migratie hier toch gewenst is dan dient eerst de ASL dienst door de betreffende MDF Access afnemer opgezegd te worden.

### 3.3 Ophef van de Dienst

De WLR dienst kan worden opgeheven. Er zijn verschillende mogelijkheden die aanleiding kunnen vormen voor het opheffen van de dienst.

1. Een opheforder van de WLR afnemer zelf
2. Een overname van de WLR aansluiting door een andere WLR afnemer (Overstap)
3. Een XTL migratie naar een MDF partij
4. Een portering van het nummer naar een niet MDF partij (b.v. kabel)
5. Een opheffing vanwege aanleg van verhuisde nieuwe bewoner

Op WLR aansluitingen is een opzegtermijn van 1 maand van toepassing, behalve in het geval er sprake is van een ophef door overstap, bij een overstap order is geen opzegtermijn van toepassing op de WLR aansluiting. Bij overige ophef betekent de opzegtermijn dat KPN tot 31 kalenderdagen nadat de opheforder is ontvangen door KPN de VVA voor de aansluiting en de bijbehorende faciliteiten bij de WLR afnemer in rekening mag brengen. De aansluiting wordt fysiek en administratief opgeheven op de wensdatum die in de order is vermeld conform de bijbehorende leveringnormen.

### 3.4 Faciliteiten en aanvullende diensten

De verschillende faciliteiten en aanvullende diensten kunnen gescheiden aan en uit worden gezet op een WLR aansluiting. In één order kunnen meerdere faciliteiten tegelijkertijd worden aangelegd of opgeheven. Op verschillende faciliteiten en aanvullende diensten kunnen VVE en VVA van toepassing zijn. Wanneer WLR faciliteiten en aanvullende diensten gescheiden van de aansluiting worden opgezegd is een opzegtermijn van 1 maand op de faciliteit van toepassing. Dit betekent dat KPN tot 31 kalenderdagen nadat de opheforder is ontvangen door KPN de VVA voor de faciliteiten bij de WLR afnemer in rekening mag brengen. De faciliteit wordt fysiek en administratief opgeheven op de wensdatum die in de order is vermeld conform de bijbehorende leveringnormen.

### 3.5 Het combineren van orders

Het is mogelijk de volgende combinatie-orders te doen:

- Een Type migratie gecombineerd met een verhuizing
  - o Van ISDN2 naar PSTN en v.v.
  - o Van ISDN1 naar PSTN en v.v.
  - o Van ISDN2 naar ISDN1 en v.v.
  - o Van PSTN naar ISDN15/20/30
  - o Van ISDN1/2 naar ISDN15/20/30
- Nieuwe aanleg met Faciliteiten en aanvullende diensten en Servicelevel

MDF Access orders kunnen gecombineerd worden uitgevoerd met de aanleg van een nieuwe WLR LC aansluiting indien de MDF Access aanbieder de order minimaal 5 dagen voor de plandatum van de aanleg order van de nieuwe lijn inlegt.

### 3.6 Proces Uitporteringen

KPN heeft een proces ingericht waarbij WLR Telco bij KPN een verzoek kan indienen om een WLR uitportering te blokkeren indien de zakelijke klant van WLR Telco nog een overeenkomst heeft bij WLR Telco waarvan de (minimum) looptijd nog niet is verstreken. Dit blokkeringsproces geldt voor WLR uitporteringen die betrekking hebben op zowel enkelvoudige (PSTN, ISDN1, ISDN2A) als meervoudige WLR aansluitingen (ISDN2C, ISDN2D, PSTN MV, ISDN15, ISDN20 en ISDN30).

Dit proces zal geheel geautomatiseerd plaatsvinden via de applicatie Inports. Alle-WLR aanbieders krijgen hiervoor toegang tot hun eigen omgeving in Inports. Alle-WLR porteer dossiers zijn in deze omgeving zichtbaar. Dus zowel geaccepteerde als afgewezen porteer verzoeken.

WLR aanbieders kunnen ervoor kiezen de validatie van de uitportering zelf uit te voeren of deze door de netwerk provider (NP) KPN uit te laten voeren. Hierbij kan per netwerk-CPS code aangeven worden of deze door de NP KPN of de SP (service provider ) WLR gevalideerd dient te worden. Zodra er een WLR uitportering wordt ontvangen verstuurt Inports een mailnotificatie naar de betreffende WLR aanbieder.

De SP dient de validatie op contractuele verplichtingen binnen 1 werkdag uit te voeren opdat de doorlooptijd van het porteer proces kan worden gewaarborgd. Indien er nog een contract loopt, zal de SP de einde-looptijd contract meegeven.

Wanneer binnen deze responstijd geen reactie is ontvangen zal de portering (geautomatiseerd) gerouteerd worden naar de NP KPN. Deze zal, indien er geen technische blokkeringen zijn, de portering accepteren.

De 1 werkdag response tijd wordt berekend tussen de volgende tijdvakken:

- ♦ maandag tot en met vrijdag: 08:30-17:30 uur

Voorbeeld: een porteerverzoek wordt vrijdag 17:00 ontvangen -> de contract controle dient uiterlijk maandag 17:00 te zijn uitgevoerd.

Zie het processendocument voor het procesverloop en toelichting op het gebruik van de applicatie Inports.

### 3.7 Deeluitporteringen

KPN heeft een proces ingericht waarbij Operators bij KPN een verzoek kunnen indienen voor een uitportering van een deel van de tot een verbinding behorende nummerreeksen met behoud van de resterende verbinding. Het betreft een reeks aaneengesloten nummers (10-tal of veelvoud daarvan, cf zoals het blok bij KPN gedefinieerd is). Voor WLR Afnemers betekent dit dat resterende nummers van de verbinding in dienst kunnen blijven.

Uitzondering hierop: Het uitporteren van een hoofdnummer is niet mogelijk. Indien het huidige hoofdnummer zich bevindt in een te porteren reeks, dan dient voorafgaand aan het indienen van het porteerverzoek een hoofdnummerwijziging te worden aangevraagd en uitgevoerd.

Na het uitvoeren van de portering wordt in het PTT platform de resterende verbinding aangepast overeenkomstig de nieuwe situatie. Dit heeft een korte dienstonderbreking (1 minuut per te verwijderen 10-tal) tot gevolg. De Operator die de portering aanbiedt maakt hierover afspraken met de eindgebruiker.

De porteerverzoeken worden conform de huidige COIN porteerafspraken uitgevoerd.



De partij waarmee de eindgebruiker een contract heeft afgesloten over de resterende verbinding is verantwoordelijk voor het aanpassen van de facturering conform de situatie na uitvoering van de (deel)portering.

#### **Procesafspraken:**

1. De Operator maakt afspraken met de eindgebruiker over de te porteren reeksen en het moment waarop in het PTT platform kan plaatsvinden.
2. De Operator biedt een porteerverzoek van een deel van de tot een verbinding behorende nummerreeksen aan KPN aan.
  - ♦ In het noteveld wordt de volgende tekst\* opgegeven: 'Betreft opsplitsen. Resterende verbinding behouden tijdstip herstelacties <uu:mm>'.
    - i. \*Indien de specifieke tekst niet is opgenomen in het porteerverzoek, dan wordt de portering volgens het reguliere porteerproces behandeld.
    - ii. Indien gewenst tijdstip (binnen het porteerwindow) voor herstelacties niet is opgenomen in het porteerverzoek dan worden de herstelacties direct na het uitvoeren van de portering uitgevoerd.
3. KPN ontvangt het porteerverzoek en voert reguliere clean order controle uit.
  - ♦ Indien het een WLR verbinding betreft wordt overeenkomstig 'Amendement inzake WLR uitportering' de WLR aanbieder op de hoogte gebracht van de uitportering.
  - ♦ Wanneer de uitportering akkoord is of niet tijdig een reactie wordt ontvangen, dan wordt het porteerverzoek geaccepteerd.
  - ♦ Bij acceptatie van het porteerverzoek wordt een vooraankondiging Terminate bericht aan de WLR partij verzonden.\*\*
4. KPN voert het porteerverzoek op afgesproken datum/tijd uit.
  - ♦ Na uitvoering van het porteerverzoek wordt een bevestiging Terminate bericht aan de WLR partij verzonden.\*\*
5. KPN voert platformmutaties uit op het door de Operator aangegeven tijdstip.

\*\* Het Terminate berichtenverkeer vindt op de volgende wijze plaats:

#### **WLR-Hoog Capacitair**

Terminate berichtenverkeer via e-mail.

- ♦ in het onderwerpveld wordt de volgende tekst opgenomen: 'Vooraankondiging deelluitportering met behoud van verbinding' of 'Bevestiging deelluitportering met behoud van verbinding' of 'Annulering deelluitportering met behoud van verbinding'
- ♦ en in het vrije testveld
  - o Betreft: <Vooraankondiging of Bevestiging of Annulering> deelluitportering met behoud van verbinding>
  - o Hoofdtelefoonnummer
  - o Adres (postcode/huisnummer)

#### **WLR-Laag Capacitair**

Terminate berichtenverkeer vindt via Structured E-mail (SEM) berichtenverkeer

- ♦ In het Terminate bericht wordt de volgende tekst opgenomen in het 'Remark' veld: Betreft deelluitportering met behoud van verbinding. De volgende nummerreeksen zijn verwijderd <reeksen>.

### 3.8 Spoedopdrachten

KPN heeft een proces ingericht waarbij WLR aanbieders bij KPN een spoedopdracht kunnen aanbieden voor:

- Her-aansluiten opgeheven (MSN) nummers na uitportering
- Escalatie-(in)portering na onterechte uitportering

#### 3.8.1 Algemeen

##### De volgende afspraken gelden:

- De her-aansluiting vindt op dezelfde koperader plaats als waar het opgeheven nummer zich bevond.
- Het wijzigen van het originele lijn-type is bij het uitvoeren van een spoed-heraansluiting of escalatie-(in)portering niet mogelijk.
- Het wijzigen (toevoegen/verwijderen) van faciliteiten is bij het uitvoeren van een spoedopdracht niet toegestaan.
- Indien de oude verbinding een linesharing betrof waarvan de breedbandverbinding is achtergebleven t.b.v. de VOIP verbinding, dan is het uitvoeren van de spoedopdracht niet mogelijk.
- Een spoedopdracht her-aansluiting of escalatie-(in)portering wordt alleen in behandeling genomen indien deze door de huidige WLR partij wordt aangeboden. In geval van een nieuwe WLR aanbieder wordt het reguliere proces gevolgd.
- De spoedopdracht heraansluiting of escalatie- (in)portering wordt alleen in behandeling genomen als deze binnen 5 werkdagen na de ophef/portering wordt ingediend.
- De doorlooptijd van een spoedopdracht her-aansluiting is 1 kantooruur.
- Escalatie-porteringen worden conform de huidige COIN porteerafspraken uitgevoerd.
- De doorlooptijd van een Escalatie-portering is afhankelijk van de respons van de latende OLO. KPN streeft ernaar om deze porteringen in 1 werkdag uit te voeren.
- Het niet voldoen aan betalingsverplichtingen is geen geldige reden voor een escalatie-portering.
- Geldige redenen voor een Escalatie-portering zijn:
  - Een portering welke tegen de wil van de eindgebruiker is uitgevoerd (geen wilsovereenkomst beschikbaar).
  - Een nummer behorend bij een andere eindgebruiker is geporteerd.
  - Een portering kan om technische redenen niet worden uitgevoerd, de dienst kan niet werkend worden opgeleverd.
  - Het betreft een onterechte ophef.

#### 3.8.2 Procesafspraken her-aansluiten opgeheven MSN nummer

1. De WLR aanbieder biedt de spoedopdracht her-heraansluiting aan KPN aan
  - Hiervoor neemt deze telefonisch contact op met de WLR escalatiedesk (0800-0307) om de spoed-heraansluiting aan te kondigen
  - en verstuurt de opdracht per e-mail met daarin het ingevulde 'Formulier Spoed-heraansluiting / Escalatie inportering' aan [wlr\\_escalatiekpn-wholesale@kpn.com](mailto:wlr_escalatiekpn-wholesale@kpn.com).
2. KPN ontvangt het verzoek en voert een clean order controle uit (is de ontvangende WLR partij gelijk aan de latende WLR partij / is het gewenste lijntype gelijk aan het oude lijntype).

3. KPN voert de spoedopdracht her-aansluiting uit en meldt deze via e-mail met het aangevulde 'Formulier Spoed-heraansluiting / Escalatie (in)portering' gereed.

### 3.8.3 *Procesafspraken Escalatie-inportering*

1. De WLR aanbieder biedt de Escalatie-(in)portering aan KPN aan
  - Hiervoor neemt deze telefonisch contact op met de WLR escalatiedesk (0800-0307) om de Escalatie-portering aan te kondigen
  - en verstuurt de opdracht per e-mail met daarin het ingevulde 'Formulier Spoed-heraansluiting / Spoed inportering' aan [wlr\\_escalatiekpn-wholesale@kpn.com](mailto:wlr_escalatiekpn-wholesale@kpn.com).
2. KPN ontvangt het verzoek en voert een clean order controle uit (is de ontvangende WLR partij gelijk aan de latende WLR partij / is het gewenste lijntype gelijk aan het oude lijntype / voldoet de opdracht aan de afspraken Escalatie-portering).
3. KPN kondigt te Escalatie-portering telefonisch aan bij de latende Operator en verstuurt overeenkomstig de Porting Request.
4. De latende Operator accepteert de portering en verstuurt een Porting Request Answer OK.
5. KPN voert de Escalatie-portering uit en meldt deze via e-mail met het aangevulde 'Formulier Spoed-heraansluiting / Escalatie portering' gereed.

### 3.9 **Escalatieproces voor porteren gedeactiveerde nummers**

- Het is niet mogelijk om telefoonnummers die waren toegekend aan vaste telefoonaansluitingen die langer dan 2 maanden geleden buiten dienst zijn gesteld (gedeactiveerd) te porteren van een PTT/WLR PSTN/ISDN-dienst naar een VOIP-dienst bij dezelfde aanbieder. In uitzonderlijke gevallen kan het echter voorkomen (bijvoorbeeld bij nieuwbouw of overnames) dat een klant nummers die langer dan 2 maanden geleden buiten gebruik zijn gesteld weer in gebruik wil nemen als VOIP-dienst bij dezelfde operator.
- Hiervoor heeft KPN een escalatieproces ingericht dat het mogelijk maakt om de betreffende gedeactiveerde nummer(s) te porteren naar een VOIP-dienst van dezelfde aanbieder. Het betreft nummer(s) die voorafgaand aan de de-activatie bij dezelfde klant in gebruik waren en die nog beschikbaar zijn voor uitgifte.
- Hiervoor dient telefonisch contact opgenomen te worden met de KPN porteren desk om de portering van het gedeactiveerde nummer aan te vragen. KPN voert een clean order controle uit en verzoekt de WLR/VOIP aanbieder om een porteedossier aan te bieden met in het note veld de tekst 'Escalatie portering gedeactiveerd nummer'. De nummer portering zal volgens de daarvoor geldende doorlooptijd worden uitgevoerd.

## 4 Herplanningen en annuleringen

Herplanningen en annuleringen kunnen, tenzij per ordertype anders gespecificeerd, altijd tot 3 werkdagen voor de geplande leverdatum plaatsvinden. Herplanningen kunnen geen verkorting van de eerder gecommitteerde plandatum tot gevolg hebben.

Voor NLS en verhuizingen gelden afwijkende annuleringtermijnen.

- WLR NLS type 1a: tot 3 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 1b (met monteurbezoek en zitnogger verhuizing of combi MDF): tot 8 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 2a: tot 8 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 2b (met monteurbezoek): tot 13 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 3 (altijd monteurbezoek): tot 40 werkdagen voor levering

Aan de Annulering van de WLR NLS order is ook een eenmalig tarief verbonden dat afhankelijk is van het type WLR NLS order dat wordt geannuleerd. Voor een Annulering NLS die later is dan de toegestane annuleringstermijn geldt dat deze annulering indien mogelijk wordt uitgevoerd. Dan wordt het annuleringstarief (per type verschillend) = aanlegtarief + 12 maanden VVA in rekening gebracht.

## 5 Overzicht Ordertypen die door WLR afnemers bij KPN kunnen worden ingediend

Tabel 1. Overzicht ordertypen WLR LC enkelvoudig

<b>Ordertypen WLR LC enkelvoudig</b>
<i>Overstap orders</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• WLR Overstap PSTN (evt. met premium service)</li><li>• WLR Overstap ISDN1 (evt. met premium service)</li><li>• WLR Overstap ISDN2 (evt. met premium service)</li></ul>
<i>Nieuwe aansluitingen</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• WLR NLS PSTN (met en zonder NP, evt. i.c.m. migratie vanaf XTL, evt. Premium Service)</li><li>• WLR NLS ISDN1 (met en zonder NP, evt. i.c.m. migratie vanaf XTL, evt. Premium Service)</li><li>• WLR NLS ISDN2 (met en zonder NP, evt. i.c.m. migratie vanaf XTL, evt. Premium Service)</li></ul>
<i>Verhuizingen</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Verhuizing PSTN</li><li>• Verhuizing ISDN1</li><li>• Verhuizing ISDN2</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• WLR type migratie PSTN- ISDN1 met Verhuizing</li><li>• WLR type migratie PSTN- ISDN2 met Verhuizing</li><li>• WLR type migratie ISDN2- PSTN met Verhuizing</li><li>• WLR type migratie ISDN2- ISDN1 met Verhuizing</li><li>• WLR type migratie ISDN1- ISDN2 met Verhuizing</li><li>• WLR type migratie ISDN1- PSTN met Verhuizing</li></ul>

<i>Type Migraties</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WLR type migratie PSTN- ISDN1</li> <li>• WLR type migratie PSTN- ISDN2</li> <li>• WLR type migratie ISDN2- PSTN</li> <li>• WLR type migratie ISDN2- ISDN1</li> <li>• WLR type migratie ISDN1- ISDN2</li> <li>• WLR type migratie ISDN1- PSTN</li> </ul>
<i>Ophef orders</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ophef order door WLR Telco (PSTN/ISDN1/ISDN2)</li> </ul>
<i>Annuleringen en Herplanningen</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annulering/mutatie van overstap order</li> <li>• Annulering/mutatie van een Migratie order</li> <li>• Annulering/mutatie van een Verhuizing</li> <li>• Annulering/mutatie van WLR NLS type 1</li> <li>• Annulering/mutatie van WLR NLS type 2</li> <li>• Annulering/mutatie van WLR NLS type 3</li> <li>• Annulering/mutatie van een ophef order</li> </ul>
<i>Faciliteiten en aanvullende diensten op enkelvoudige aansluitingen</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan/uitzetten Nummerweergave (PSTN)</li> <li>• Aan/uitzetten Wisselgesprek (PSTN)</li> <li>• Extra/minder ISDN nummer(s) (ISDN2)</li> </ul>
<i>Faciliteiten en aanvullende diensten op enkelvoudig en meervoudige aansluitingen</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aan/uitzetten Blokkering Nummerweergave</li> <li>• Subadressering (ISDN1 en 2)</li> <li>• Aan/uitzetten Blokkering voor binnenkomende doorgeschakelde oproepen</li> <li>• Verwijdsdienst (aanleg/ophef) &lt;= 6 kanalen</li> <li>• Verwijdsdienst (aanleg/ophef) &gt; 6 kanalen</li> <li>• Verwijdsdienst (aanleg/ophef) met groeps- of doorkiesfaciliteit</li> <li>• Doorschakeldienst (aanleg/ophef) &lt;= 6 kanalen</li> <li>• Doorschakeldienst (aanleg/ophef) &gt; 6 kanalen</li> <li>• Doorschakeldienst (aanleg/ophef) met groeps- of doorkiesfaciliteit</li> <li>• Administratief afsluiten / Heraansluiting</li> <li>• Procedure Telefonische overlast</li> <li>• Nummerwijziging</li> <li>• Aan/uitzetten subadressering</li> <li>• Aan/uitzetten blokkeringen (internationaal, 090x, 0906, 0909)</li> </ul>
<i>Service</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijzigen Service Level</li> </ul>

Tabel 2. Overzicht ordertypen WLR LC meervoudig

Ordertypen WLR LC meervoudig	Categorie	Categorie specificatie
------------------------------	-----------	------------------------

<b>PSTN/ISDN</b>		
WLR Overstap PSTN/ISDN	Aanleg	
<b>PSTN</b>		
Groepsnummer	Aanleg	voor maximaal 100 lijnen
Groepsnummer	Aanleg	voor 101e en meer
Groepsnummer	Ophef	
Groepsnummer	Mutaties	toevoegen/wegnemen bestaande lijnen uit groepsnummer
Groepsnummer	Mutaties	opzeggen lijn uit lijngroep
Groepsnummer	Mutaties	aanleggen lijn in lijngroep
Groepsnummer	Mutaties	uitgaande lijnen dubbelgericht maken
Groepsnummer	Mutaties	Dubbelgerichte lijnen uitgaand maken
Groepsnummer	Mutaties	Omzetten groepsnummer in doorkiesreeks
Groepsnummer	Mutaties	Omzetten doorkiesreeks in groepsnummer
Groepsnummer	Mutaties	Van doorkiesnummer naar groepsnummer
Groepsnummer	Verhuizing	
Direct aankiesbare onderlijn	Aanleg	
Direct aankiesbare onderlijn	Ophef	
Voorkeurschakeling	Aanleg	
Voorkeurschakeling	Ophef	
Voorkeurschakeling	Mutatie	
Doorkiesfaciliteit	Aanleg	voor maximaal 100 lijnen
Doorkiesfaciliteit	Aanleg	voor 101e en meer
Doorkiesfaciliteit	Ophef	
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	toevoegen/wegnemen bestaande lijnen
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	opzeggen lijn uit lijngroep
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	aanleggen lijn in lijngroep
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	uitgaande lijnen dubbelgericht maken
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	dubbelgerichte lijnen uitgaand maken
Doorkiesfaciliteit	Verhuizing	
Nummerblokken (alleen i.c.m. doorkiesfaciliteit)	aanleg	100 (in gebruik/reserveren)
Nummerblokken (alleen i.c.m. doorkiesfaciliteit)	aanleg	1000 (in gebruik/reserveren)
Nummerblokken (alleen i.c.m. doorkiesfaciliteit)	aanleg	10000 (in gebruik/reserveren)
<b>ISDN2</b>		
Groepsnummer	Aanleg	
Groepsnummer	Ophef	
Groepsnummer	Mutaties	toevoegen/wegnemen bestaande lijnen uit groepsnummer
Groepsnummer	Mutaties	opzeggen lijn uit groepsnummer
Groepsnummer	Mutaties	aanleggen lijn in groepsnummer
Groepsnummer	Mutaties	uitgaande lijnen dubbelgericht maken
Groepsnummer	Mutaties	Dubbelgerichte lijnen uitgaand maken
Groepsnummer	Mutaties	Omzetten groepsnummer in doorkiesreeks

Groepsnummer	Verhuizing	
Doorkiesfaciliteit	Aanleg	
Doorkiesfaciliteit	Ophef	
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	toevoegen/wegnemen bestaande lijnen
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	opzeggen lijn uit groepsnummer
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	aanleggen lijn in groepsnummer
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	uitgaande lijnen dubbelgericht maken
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	Dubbelgerichte lijnen uitgaand maken
Doorkiesfaciliteit	Mutaties	Omzetten doorkiesreeks in groepsnummer
Doorkiesfaciliteit	Verhuizing	
Nummerblokken alleen i.c.m. doorkiesfaciliteit	aanleg	10 (in gebruik/reserveren)
Nummerblokken alleen i.c.m. doorkiesfaciliteit	aanleg	100 (in gebruik/reserveren)
Nummerblokken alleen i.c.m. doorkiesfaciliteit	aanleg	1000 (in gebruik/reserveren)
Nummerblokken alleen i.c.m. doorkiesfaciliteit	aanleg	10000 (in gebruik/reserveren)
Calamiteiten Service Telefonie		Maatwerk
Calamiteiten Voorziening		Maatwerk

Tabel 3. Overzicht ordertypen WLR HC

Ordertypen WLR HC		
<i>Order type</i>	<i>Eventueel Subtype</i>	<i>Opmerking</i>
<b>Overstap</b>	Telco -> Telco	Geen mutaties mogelijk
<b>Nieuwe aanleg</b>	Geheel nieuw	Er is geen HC aansluiting aanwezig (evt. inclusief nummer-inportering)
	Uitbreiden capaciteit op bestaande aansluiting	
<b>Verhuizing</b>	Zonder mutaties	Alleen adres aanpassen (uitgezonderd evt. nummermutatie, afhankelijk van nieuwe adres)
<b>Migratie van type</b>	ISDN15 -> ISDN20	Zonder mutaties in de aansluiting
	ISDN15 -> ISDN30	Zonder mutaties in de aansluiting
	ISDN20 -> ISDN30	Zonder mutaties in de aansluiting
	ISDN20 -> ISDN15	Zonder mutaties in de aansluiting
	ISDN30-> ISDN20	Zonder mutaties in de aansluiting
	ISDN30-> ISDN15	Zonder mutaties in de aansluiting
<b>Verandering faciliteiten</b>	Blokkeringen	090x, internationaal, binnenkomende doorgeschakelde oproepen
	Kostenindicatie	Bij of Bij & tijdens beëindigen communicatie
	Subaddressing	Per aansluiting
	Service level	Basic <-> Premium service level
	Aanleg/ophef Nummerblokken	Alleen bij Doorkiesfaciliteit
	ADAF/Heraansluiten	

	Nummerweergave	Oproeper en beantwoorder / opgeroepene
	Meerdere telefoonnummers (MROP)	
	Calamiteiten Service Telefonie	
	Calamiteiten Voorziening	
	Dual Homing	Alleen van toepassing op ISDN30
<b>Nummerwijziging</b>		Aanpassing van hoofdnummer zonder aanvullende mutaties
<b>Ophef order</b>	Hele aansluiting	Ophef van hele aansluiting
	Deel aansluiting	Verlagen capaciteit (lijnen) van aansluiting
<b>Andere mutaties orders</b>	Verwijdsdienst	
	Doorschakeldienst	

## 6 Kwaliteitsniveaus voor Ordering en Levering

In deze paragraaf zijn de basis kwaliteitsniveaus voor de verschillende voor WLR orderprocessen relevante KPI's beschreven. De uiteindelijke door KPN te behalen prestatieniveaus zijn individueel per WLR afnemer afhankelijk van de prestaties van de individuele WLR afnemer per voor de WLR afnemer geldende KPI.

### 6.1 Definities

De **normlevertijd** is de tijd die verstrijkt tussen het moment van het ontvangen van de aanvraag door KPN ( $X$ ) en het laatst mogelijke moment waarop de aansluiting naar aanleiding van de order aan de WLR afnemer geleverd dient te worden ( $a$ ). De normlevertijd wordt aangegeven als  $X+a$ . Hierbij is  $X$  de dag van aanvraag en  $a$  het aantal **werkdagen** dat **maximaal** nodig is om de order te leveren. De door KPN afgegeven **plandatum** zal moeten liggen binnen de termijn die hoort bij de normlevertijd van de betreffende order.

De **plandatum** is de datum waarop KPN de dienst zal leveren.

Bij het invoeren van de WLR order zal worden gevraagd om de **wensdatum** van de levering van de dienst in te vullen.

*Bijvoorbeeld: voor het leveren van een nieuwe WLR NLS PSTN aansluiting zonder monteur, geldt een minimale wensdatum van  $X+4$  en een normlevertijd van  $X+12$ . Dit houdt in dat de aansluiting op zijn vroegst de 4<sup>e</sup> werkdag ná de dag van aanvraag in dienst kan zijn, maar dat KPN een plandatum af zal geven van maximaal 12 werkdagen na dag  $X$ .*

De **reactietijd** is de periode die mag verstrijken tussen het moment van aanvraag en de reactie van KPN op de order. Deze reactie kan een acceptatie (met plandatum) of een afwijzing van de order bevatten. De reactietijd wordt uitgedrukt in  $X+b$ .



## 6.2 De Overstap order.

### *Levertijden en bijbehorende Kwaliteitsparameters (KPI's)*

#### KPI A: Reactietijd

Omschrijving: Deze KPI stelt de norm vast voor de termijn voor de reactie (acceptatie/afwijzing) van KPN op een order van een WLR afnemer.

Norm: De norm reactietijd op de order bedraagt X+6 werkdagen.

#### KPI B: Normlevertijd

Omschrijving: Deze KPI stelt de norm vast voor de minimale levertijd waarbinnen KPN moet leveren

Norm: De levertijd is X+17 werkdagen. Orders met een wensdatum = of > X+23 waarbij KPN retail de latende Telco is, zullen bij KPN retail niet leiden tot het inrekening brengen van kosten vanwege de opzegtermijn. Orders met een wensdatum > X+17 werkdagen zijn altijd binnen de normlevertijd.

Bij herplanningen geldt dat herplanningen vanuit de WLR afnemer met een plandatum > X+17 betekenen dat de normlevertijd door KPN wordt gehaald. Een wijziging van KPN van de afgegeven plandatum buiten de normlevertijd betekent dat de KPI niet gehaald wordt.

Regels voor herplanningen zijn reciproque. KPN kan derhalve tot 3 werkdagen herplannen (KPN verwijst voor herplanning naar de passage verder op in dit document).

#### KPI C1: leverdatum = plandatum

Omschrijving: Deze KPI stelt de norm vast voor het percentage orders waarvoor geldt dat de leverdatum gelijk is aan de plandatum die door KPN is afgegeven. Wanneer voor een order een plandatum is afgegeven dan dient deze aansluiting op die dag werkend geleverd te worden.

Norm: de norm voor Werkende Levering op de afgesproken plandatum is > 95% .

Omdat op de leverdag geen herplanning meer mogelijk is, is er bij niet leveren dan altijd sprake van een te late levering en wordt niet aan KPI C1 voldaan. De order wordt dan alsnog zo snel mogelijk geleverd. Indien mogelijk wordt voor deze orders de nieuwe plandatum ter informatie naar de WLR afnemer verzonden. Dit voorkomt telefonische navraag.

#### KPI C2: De uiteindelijke datum van levering in relatie tot de geplande datum

Omschrijving: Orders die niet op plandatum zijn geleverd worden alsnog op of binnen 5 werkdagen geleverd.

Norm: Deze KPI bestaat er uit dat 100% van de overstap orders op of binnen 5 werkdagen na de plandatum werkend geleverd dient te zijn.

#### KPI D: Herstel mislukte indienststellingen

Omschrijving: Wanneer de dienst geleverd is, maar de dienst volgens de WLR afnemer niet werkt, dan kan de WLR afnemer melding doen van een Mislukte indienststelling. Deze kan tot en met tien (10) werkdagen na de uitvoerdatum van de order gemeld worden door de WLR afnemer via de daarvoor ingerichte ingang (zie Processendocument).

Norm: Terechte Mislukte Indienststellingen moeten binnen 12 kantoor uren zijn opgelost

#### KPI F: Clean orders

Omschrijving: Het percentage van alle orders die door de WLR afnemer worden ingediend waarvoor geldt dat deze door KPN kan worden geaccepteerd voor uitvoering van de order

Norm: De orders die KPN van de WLR afnemer ontvangt dienen voor 95% clean te zijn. Dat betekent dat KPN deze orders op basis van de geldende acceptatiecriteria kan accepteren en uitvoeren.

#### *Herplanning en Annuleringen*

Herplanningen dienen tot 3 werkdagen voor de levering van de Overstap mogelijk te zijn. Het kan immers voorkomen dat de eindgebruiker zich heeft vergist in de datum dat zijn contract afloopt bij zijn oude provider. Herplanningen mogen geen verkorting van de minimale levertijd tot gevolg hebben.

Annuleringen zijn ook tot 3 werkdagen voor de levering van de Overstap mogelijk.

### **6.3 Migraties tussen WLR LC typen**

De volgende LC migratieorders zijn mogelijk:

- Migratie PSTN –ISDN1 en v.v.
- Migratie ISDN1 – ISDN2 en v.v.
- Migratie PSTN – ISDN2 en v.v.

De volgende HC migratieorders zijn mogelijk:

- Migratie van ISDN15 naar ISDN20 en v.v.
- Migratie van ISDN15 naar ISDN30 en v.v.
- Migratie van ISDN20 naar ISDN30 en v.v.

De volgende migratieorders voor migraties tussen LC en HC zijn mogelijk:

- Migratie van ISDN1/2 naar ISDN15/20/30 en v.v.
- Migratie van PSTN naar ISDN15/20/30 en v.v.

#### *Levertijden en bijbehorende Kwaliteitsparameters (KPI's)*

Zie voor beschrijving van de KPI's onder 6.2.

KPI A.

De normreactie tijd op de LC orders bedraagt X+6.

KPI B.

De maximale Levertijd voor deze order is dan X+12. Orders met een wensdatum > X+12 zijn altijd binnen norm. De toegestane wensdatum is X+4. Indien mogelijk zal de uitvoering van de order worden gepland op deze datum. Alleen herplanningen door KPN binnen de norm (X+12) betekenen dat de norm wordt gehaald. Een wijziging van KPN van de afgegeven plandatum buiten de normlevertijd betekent dat de KPI niet gehaald wordt. Herplanningen vanuit de WLR afnemer hebben tot gevolg dat de norm altijd gehaald wordt. Regels voor herplanningen zijn reciproque. KPN kan dus ook tot en met 3 werkdagen herplannen.

KPI C1.

Wanneer voor een order een plandatum is afgegeven dan dient deze aansluiting op die dag werkend geleverd te worden. Werkende Levering op afgesproken plandatum  $\geq 95\%$ . Omdat na 3 werkdagen voor de leverdag geen herplanning meer mogelijk is, is er bij niet tijdig leveren dan altijd sprake van een te late levering; op basis daarvan wordt niet aan de KPI voldaan. Indien beschikbaar dient voor deze orders de nieuwe plandatum ter informatie naar de WLR afnemer verzonden te worden. Dit voorkomt telefonische navraag.

KPI D.

Wanneer de dienst geleverd is, maar de dienst volgens de WLR afnemer niet werkt, dan kan de WLR afnemer melding doen van een Mislukte indienststelling. Deze kan tot en met tien (10) werkdagen na de uitvoerdatum van de order gemeld worden door de WLR afnemer via de daarvoor in te richten ingang. Terechte Mislukte Indienststellingen moeten binnen 12 kantoor uren zijn opgelost

KPI F.

De orders die KPN van de WLR afnemer ontvangt dienen voor 95% clean te zijn. Dat betekent dan KPN deze orders op basis van de geldende acceptatiecriteria kan accepteren en uitvoeren.

#### *Herplanning en Annuleringen*

Herplanningen dienen tot 3 werkdagen voor de levering van de Migratie mogelijk te zijn. Herplanningen mogen geen verkorting van de minimale levertijd tot gevolg hebben.

Annuleringen zijn ook tot 3 werkdagen voor de levering van de Migratie mogelijk.

#### **6.4 Migraties tussen WLR HC typen en migraties tussen WLR LC en HC**

De volgende HC migratieorders zijn mogelijk:

- Migratie van ISDN15 naar ISDN20 en v.v.

- Migratie van ISDN15 naar ISDN30 en v.v.
- Migratie van ISDN20 naar ISDN30 en v.v.

De volgende migratieorders voor migraties tussen LC en HC zijn mogelijk:

- Migratie van ISDN1/2 naar ISDN15/20/30 en v.v.
- Migratie van PSTN naar ISDN15/20/30 en v.v.

### *Levertijden en bijbehorende Kwaliteitsparameters (KPI's)*

Zie voor beschrijving van de KPI's onder 6.2.

#### KPI A.

De normreactie tijd op de HC orders en migraties tussen LC en HC bedraagt X+10.

#### KPI B.

De maximale Levertijd voor deze order is dan X+20. Orders met een wensdatum > X+20 zijn altijd binnen norm. Alleen herplanningen door KPN binnen de norm (X+20) betekenen dat de norm wordt gehaald. Een wijziging van KPN van de afgegeven plandatum buiten de normlevertijd betekent dat de KPI niet gehaald wordt. Herplanningen vanuit de WLR afnemer hebben tot gevolg dat de norm altijd gehaald wordt.

Regels voor herplanningen zijn reciproque. KPN kan dus ook tot en met 3 werkdagen herplannen.

#### KPI C1.

Wanneer voor een order een plandatum is afgegeven dan dient deze aansluiting op die dag werkend geleverd te worden. Werkende Levering op afgesproken plandatum = >95%. Omdat na 3 werkdagen voor de leverdag geen herplanning meer mogelijk is, is er bij niet tijdig leveren dan altijd sprake van een te late levering; op basis daarvan wordt niet aan de KPI voldaan. Indien beschikbaar dient voor deze orders de nieuwe plandatum ter informatie naar de WLR afnemer verzonden te worden. Dit voorkomt telefonische navraag.

#### KPI D.

Wanneer de dienst geleverd is, maar de dienst volgens de WLR afnemer niet werkt, dan kan de WLR afnemer melding doen van een Mislukte indienststelling. Deze kan tot en met tien 10 werkdagen na de uitvoerdatum van de order gemeld worden door de WLR afnemer via de daarvoor in te richten ingang.

Terechte Mislukte Indienststellingen moeten binnen 12 kantooruren zijn opgelost

#### KPI F.

De orders die KPN van de WLR afnemer ontvangt dienen voor 95% clean te zijn. Dat betekent dan KPN deze orders op basis van de geldende acceptatiecriteria kan accepteren en uitvoeren.

### *Herplanning en Annuleringen*

Herplanningen dienen tot 3 werkdagen voor de levering van de Migratie mogelijk te zijn.  
Herplanningen mogen geen verkorting van de minimale levertijd tot gevolg hebben.

Annuleringen zijn ook tot 3 werkdagen voor de levering van de Migratie mogelijk.

## 6.5 De verhuisorder en nieuwe aanleg order voor WLR LC

Afhankelijk van de beschikbare voorraad op het adres waar de nieuwe aansluiting geleverd dient te worden zal door KPN in het acceptatiebericht het Type NLS worden toegewezen. De normen die gelden bij levering zijn afhankelijk van het type. Het gaat om:

- WLR NLS type 1a en 1b
- WLR NLS type 2a en 2b
- WLR NLS type 3

### *Levertijden en bijbehorende Kwaliteitsparameters (KPI's)*

Zie voor beschrijving van de KPI's onder 6.2.

#### KPI A.

De norm reactietijd op de order bedraagt:

- Reactie op WLR NLS type 1 = X+6
- Reactie op type 2 en 3 = X+12

#### KPI B.

De maximale levertijd voor een NLS 1 zonder monteurbezoek is X+12 (zie voor een verdere onderverdeling hieronder). Orders met een wensdatum (door de WLR afnemer) > X+12 zijn altijd binnen de normlevertijd. De toegestane wensdatum is X+4. Indien mogelijk zal de uitvoering van de order worden gepland op deze datum. Alleen herplanningen vanuit de WLR afnemer en door KPN binnen de normlevertijd (X+12) betekenen dat de normlevertijd wordt gehaald. Een wijziging van KPN van de afgegeven plandatum buiten de normlevertijd betekent dat de KPI niet gehaald wordt. Regels voor herplanningen zijn reciproque. KPN kan derhalve tot 3 werkdagen herplannen.

Bovenstaande geldt ook voor de overige NLS typen, zie hiervoor hieronder. KPN kan naar eigen inzicht besluiten een monteur de levering te laten begeleiden, b.v. in het geval van een complexe situatie op het leveradres. Hieronder een overzicht van alle ordertypen bij WLR NLS:

- WLR NLS type 1: X+12 werkdagen, met een toegestane wensdatum op X+4
- WLR NLS type 1b (monteurbezoek, zitnoger verhuizing en combinaties met MDF -evt. op verzoek: X+15, met een toegestane wensdatum op X+4
- WLR NLS type 2: X+15 werkdagen, met een toegestane wensdatum op X+9
- WLR NLS type 2b met monteurbezoek: X+17, met een toegestane wensdatum op X+9
- WLR NLS type 3 (altijd monteurbezoek): X+50 werkdagen, met een toegestane wensdatum op X+30

Indien er bij een WLR NLS type 1 een volledig voorbereide aansluiting aanwezig is, kan de NLS lijn met een verkorte doorlooptijd worden aangeboden. Indien op een werkdag aangeboden vóór 17:00

uur en met wensdatum x+1 dan wordt de nieuwe lijn de volgende werkdag opgeleverd (= X+1). Opdrachten die op een werkdag na 17:00 uur worden aangeboden met wensdatum x+1 worden de ochtend van overmorgen (= X+2) opgeleverd. Opdrachten die niet met een wensdatum x+1 worden aangeboden worden op de gevraagde wensdatum geschakeld

#### KPI C1.

Wanneer voor een order een plandatum is afgegeven dan dient de aansluiting op die dag werkend geleverd te worden. Werkende Levering op afgesproken plandatum is >95%. Omdat na 3 werkdagen voor de leverdag geen herplanning meer mogelijk is, is er bij niet tijdig leveren dan sprake van een mislukte levering. Indien beschikbaar dient voor deze orders de nieuwe plandatum ter informatie naar de WLR afnemer verzonden te worden. Dit voorkomt telefonische navraag.

#### KPI D.

Wanneer de dienst geleverd is, maar de dienst volgens de WLR afnemer niet werkt, dan kan de WLR afnemer melding doen van een Mislukte indienststelling. Deze kan tot en met tien (10) werkdagen na de uitvoerdatum van de order gemeld worden door de WLR afnemer via de daarvoor in te richten ingang.

Terechte Mislukte Indienststellingen moeten binnen 12 kantoor uren zijn opgelost

#### KPI F.

De orders die KPN van WLR afnemer ontvangt dienen voor 95% clean te zijn. Dat betekent dan KPN deze orders op basis van de geldende acceptatiecriteria kan accepteren en uitvoeren.

#### *Herplanning en Annuleringen*

Herplanningen zijn tot 3 werkdagen voor de levering van de dienst mogelijk. Herplanningen mogen geen verkorting van de minimale levertijd tot gevolg hebben.

Annuleringen zijn mogelijk afhankelijk van het type WLR NLS.

- WLR NLS type 1: tot 3 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 1b (monteurbezoek, zitnoger verhuizing en combinaties met MDF -evt. op verzoek-): tot 8 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 2: tot 8 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 2b met monteurbezoek: tot 13 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 3 (altijd monteurbezoek): tot 40 werkdagen voor levering

#### **6.6 De verhuisorder, nieuwe aanleg en ophef order voor WLR HC**

De Telco kan te maken krijgen met twee verschillende situaties bij het bestellen van een nieuwe lijn:

1. Er is een (volledig) voorbereide aansluiting (VA of VVA)

- In dit geval is er geen ondergronds of een bovengronds beletsel
2. Er is een niet volledig voorbereide aansluiting (NVA)
- Er een ondergronds beletsel

KPN neemt uw aanvraag voor een nieuwe aanleg in behandeling en informeert u in de reactie op de order welk type WLR HC NLS op uw aansluiting van toepassing is. Op basis van deze informatie kunt u uw eindgebruiker informeren over de verwachte levertermijn. Bij nieuwe aanleg is het noodzakelijk om een monteur naar de eindgebruikerlocatie te zenden om het modem te installeren en te controleren of de levering is geslaagd.

Er zijn twee verschillende typen aansluitingen:

- WLR HC NLS type 1
- WLR HC NLS type 2

Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een Aansluiting aanwezig en beschikbaar is wordt de aansluiting (type 1) zo spoedig mogelijk, doch in elk geval binnen één maand na de datum van totstandkoming van de Overeenkomst, in dienst gesteld, tenzij anders wordt overeengekomen.

#### *Levertijden en bijbehorende Kwaliteitsparameters (KPI's)*

Zie voor beschrijving van de KPI's onder 6.2.

KPI A.

De norm reactietijd op de order bedraagt:

- Reactie op WLR NLS type 1 = X+10
- Reactie op WLR NLS type 2 = X+10 (streefnorm)

KPN zal, tenzij anders wordt overeengekomen, binnen tien werkdagen na ontvangst van de aanvraag schriftelijk aan de aanvrager berichten of de aanvraag is geaccepteerd en, indien dit het geval is, wanneer de aansluiting tot stand zal worden gebracht. Indien het voor KPN in redelijkheid niet mogelijk is binnen die termijn te reageren zal KPN de reden hiervan meedelen en aan de aanvrager nader aangeven binnen welke termijn KPN op zijn aanvraag zal reageren. Voor installatie van het modem door KPN zal binnen 8 werkdagen (X+8) via direct contact tussen KPN en de eindgebruiker een tweezijdige afspraak gemaakt worden. KPN is hierbij dus afhankelijk van de kwaliteit van de contactgegevens die door de telco wordt aangedragen en de bereikbaarheid van de eindgebruiker.

KPI B.

De maximale levertijd voor een WLR HC nieuwe aansluiting is X+20. Orders met een wensdatum (door de WLR afnemer) > X+20 zijn altijd binnen de normlevertijd.

Alleen herplanningen vanuit de WLR afnemer en door KPN binnen de normlevertijd (X+20) betekenen dat de normlevertijd wordt gehaald. Een wijziging van KPN van de afgegeven

plandatum buiten de normlevertijd betekent dat de KPI niet gehaald wordt. Regels voor herplanningen zijn reciproque. KPN kan derhalve tot 3 werkdagen herplannen. Indien datgene wat benodigd is voor het in dienst stellen van een aansluiting niet aanwezig of beschikbaar is, zal KPN dit aanleggen binnen de termijn die bij de bevestiging van de acceptatie van de aanvraag wordt meegedeeld. Die termijn zal niet meer bedragen dan 12 maanden na totstandkoming van de Individuele Overeenkomst, tenzij anders wordt overeengekomen. Er is sprake van overmacht als b.v. door een vergunningen traject de doorlooptijd niet gehaald kan worden.

#### KPI C1.

Wanneer voor een order een plandatum is afgegeven dan dient de aansluiting op die dag werkend geleverd te worden. Werkende Levering op afgesproken plandatum is > 95%. Omdat na 3 werkdagen voor de leverdag geen herplanning meer mogelijk is, is er bij niet tijdig leveren dan sprake van een mislukte levering. Indien beschikbaar dient voor deze orders de nieuwe plandatum ter informatie naar de WLR afnemer verzonden te worden. Dit voorkomt telefonische navraag.

#### KPI D.

Wanneer de dienst geleverd is, maar de dienst volgens de WLR afnemer niet werkt, dan kan de WLR afnemer melding doen van een Mislukte indienststelling. Deze kan tot en met tien (10) werkdagen na de uitvoerdatum van de order gemeld worden door de WLR afnemer via de daarvoor in te richten ingang. Terechte Mislukte Indienststellingen moeten binnen 12 kantoor uren zijn opgelost.

#### KPI F.

De orders die KPN van WLR afnemer ontvangt dienen voor 95% clean te zijn. Dat betekent dan KPN deze orders op basis van de geldende acceptatiecriteria kan accepteren en uitvoeren.

#### *Herplanning en Annuleringen*

Herplanningen zijn tot 3 werkdagen voor de levering van de dienst mogelijk. Herplanningen mogen geen verkorting van de minimale levertijd tot gevolg hebben.

Annuleringen zijn mogelijk afhankelijk van het type WLR NLS.

- WLR NLS type 1: tot 3 werkdagen voor levering
- WLR NLS type 2: tot 8 werkdagen voor levering

### **6.7 Ophef van de dienst WLR LC**

Er zijn alleen kwaliteitsparameters voor een opheforder van de WLR afnemer zelf. Op opheffingen die tot stand komen op basis van een order die niet van de WLR afnemer is, zijn geen KPI's van kracht die gelden voor de WLR afnemer. Zie voor een overzicht van de mogelijke ophefaanleidingen paragraaf 3.3.



### *Levertijden en bijbehorende Kwaliteitsparameters (KPI's)*

Zie voor beschrijving van de KPI's onder 6.2.

#### KPI A.

De normreactie tijd op de order bedraagt X+6.

#### KPI B.

De maximale Levertijd voor deze order is dan X+12. Orders met een wensdatum (door de WLR afnemer) > X+12 zijn altijd binnen de normlevertijd. De toegestane wensdatum is X+4. Indien mogelijk zal de uitvoering van de order worden gepland op deze datum.

Alleen herplanningen door KPN binnen de norm (X+12) betekenen dat de normlevertijd wordt gehaald. Een wijziging van KPN van de afgegeven plandatum buiten de normlevertijd betekent dat de KPI niet gehaald wordt. Herplanningen vanuit de WLR afnemer heeft tot gevolg dat de normlevertijd altijd gehaald wordt. Regels voor herplanningen zijn reciproque. KPN kan derhalve tot en met 3 werkdagen herplannen.

#### KPI C1.

Wanneer voor een order een plandatum is afgegeven dan dient deze aansluiting op die dag werkend geleverd te worden. Werkende Levering op afgesproken plandatum > 95%.

Omdat na 3 werkdagen voor de leverdag geen herplanning meer mogelijk is, is er bij niet tijdig leveren altijd sprake van een te late levering; op basis daarvan wordt niet aan de KPI voldaan. Indien beschikbaar dient voor deze orders de nieuwe plandatum ter informatie naar de WLR afnemer verzonden te worden. Dit voorkomt telefonische navraag.

#### KPI D.

Wanneer de dienst geleverd is, maar de dienst volgens de WLR afnemer niet werkt, dan kan de WLR afnemer melding doen van een Mislukte indienststelling. Deze kan tot en met tien (10) werkdagen na de uitvoerdatum van de order gemeld worden door de WLR afnemer via de daarvoor in te richten ingang. Terechte Mislukte Indienststellingen moeten binnen 12 kantoor uren zijn opgelost.

#### KPI F.

De orders die KPN van de WLR afnemer ontvangt dienen voor 95% clean te zijn. Dat betekent dan KPN deze orders op basis van de geldende acceptatiecriteria kan accepteren en uitvoeren.

### *Herplanning en Annuleringen*

Herplanningen dienen tot 3 werkdagen voor de levering van de Ophef mogelijk te zijn. Herplanningen mogen geen verkorting van de minimale levertijd tot gevolg hebben.

Annuleringen zijn ook tot 3 werkdagen voor de levering van de Ophef mogelijk. Bij annulering later dan deze datum wordt het VVE tarief onverkort in rekening gebracht.

## 6.8 Mutaties in Faciliteiten van een WLR LC aansluiting

*Algemeen.*

Orders waarin meerdere faciliteiten tegelijkertijd worden aangevraagd, worden gezien als één order.

*Levertijden en bijbehorende Kwaliteitsparameters (KPI's)*

Zie voor beschrijving van de KPI's onder 6.2.

KPI A.

De norm reactietijd op de order bedraagt X+6 werkdagen.

KPI B.

De levertijd is X+12 werkdagen. De minimale wensdatum is X+4.

Bij herplanningen geldt dat herplanningen vanuit de WLR afnemer met een plandatum > X+12 betekenen dat de normlevertijd door KPN wordt gehaald. Een wijziging van KPN van de afgegeven plandatum buiten de normlevertijd betekent dat de KPI niet gehaald wordt.

Regels voor herplanningen zijn reciproque. KPN kan derhalve tot 3 werkdagen herplannen.

De faciliteiten nummerweergave, nummerafscherming, wisselgesprek, blokkering internationaal, en blokkering 0900/0906/0909 kunnen echter met een verkorte doorlooptijd worden aangeboden. Indien op een werkdag aangeboden vóór 17:00 uur en met wensdatum x+1 dan wordt de faciliteit de ochtend van de volgende werkdag geschakeld (= X+1). Opdrachten die op een werkdag na 17:00 uur worden aangeboden met wensdatum x+1 worden de ochtend van overmorgen (= X+2) geschakeld. Opdrachten die niet met een wensdatum x+1 worden aangeboden worden op de gevraagde wensdatum geschakeld

In geval van hoogverbruik kunnen de faciliteiten blokkering internationaal, en blokkering 0900/0906/0909 via het serviceproces 24 uur per dag worden ingelegd.

KPI C1.

Wanneer voor een order een plandatum is afgegeven dan dient deze order op die dag werkend geleverd te worden. De Norm voor Werkende Levering op afgesproken plandatum is > 95%. Omdat op de leverdag geen herplanning meer mogelijk is, is er bij niet leveren altijd sprake van een te late levering en wordt niet aan de KPI voldaan. Indien mogelijk wordt voor deze orders de nieuwe plandatum ter informatie naar de WLR afnemer verzonden. Dit voorkomt telefonische navraag.

KPI D.

Wanneer de dienst geleverd is, maar de dienst volgens de WLR afnemer niet werkt, dan kan de WLR afnemer melding doen van een Mislukte indienststelling. Deze kan tot en met tien (10) werkdagen na de uitvoerdatum van de order gemeld worden door de WLR afnemer via de daarvoor in te richten ingang. Terechte Mislukte Indienststellingen moeten binnen 12 kantoor uren zijn opgelost.

KPI F.

De orders die KPN van de WLR afnemer ontvangt dienen voor 95% clean te zijn. Dat betekent dan KPN deze orders op basis van de geldende acceptatiecriteria kan accepteren en uitvoeren.

## 6.9 Mutaties in Faciliteiten van een WLR HC aansluiting

*Algemeen.*

Orders waarin meerdere faciliteiten tegelijkertijd worden aangevraagd, worden gezien als één order.

*Levertijden en bijbehorende Kwaliteitsparameters (KPI's)*

Zie voor beschrijving van de KPI's onder 6.2.

KPI A.

De norm reactietijd op de order bedraagt X+10 werkdagen.

KPI B.

De levertijd is X+20 werkdagen. Bij herplanningen geldt dat herplanningen vanuit de WLR afnemer met een plandatum > X+20 betekenen dat de normlevertijd door KPN wordt gehaald. Een wijziging van KPN van de afgegeven plandatum buiten de normlevertijd betekent dat de KPI niet gehaald wordt. Regels voor herplanningen zijn reciproque. KPN kan derhalve tot 3 werkdagen herplannen.

KPI C1.

Wanneer voor een order een plandatum is afgegeven dan dient deze order op die dag werkend geleverd te worden. De Norm voor Werkende Levering op afgesproken plandatum is > 95% . Omdat op de leverdag geen herplanning meer mogelijk is, is er bij niet leveren altijd sprake van een te late levering en wordt niet aan de KPI voldaan. Indien mogelijk wordt voor deze orders de nieuwe plandatum ter informatie naar de WLR afnemer verzonden. Dit voorkomt telefonische navraag.

KPI D.

Wanneer de dienst geleverd is, maar de dienst volgens de WLR afnemer niet werkt, dan kan de WLR afnemer melding doen van een Mislukte indienststelling. Deze kan tot en met tien (10) werkdagen na de uitvoerdatum van de order gemeld worden door de WLR afnemer via de daarvoor in te richten ingang.

Terechte Mislukte Indienststellingen moeten binnen 12 kantoor uren zijn opgelost.

KPI F.

De orders die KPN van de WLR afnemer ontvangt dienen voor 95% clean te zijn. Dat betekent dan KPN deze orders op basis van de geldende acceptatiecriteria kan accepteren en uitvoeren.

## **7 Sancties bij het niet voldoen aan prestatienormen**

Algemeen.

In hoofdstuk 6 zijn steeds de normen per KPI vastgesteld. Indien van toepassing dient bij het vaststellen van sancties voor het niet behalen van de KPI's het norm percentage gehanteerd te worden. Als de norm bijvoorbeeld stelt dat 80% van de orders volgens een bepaald kwaliteitsniveau moet worden behandeld dan zijn sancties uitsluitend van toepassing op de orders die maken dat dit percentage niet gehaald wordt. Als er dus totaal 100 orders zijn waarvan er 25 niet volgens de kwaliteitsnorm zijn behandeld dan zal de sanctie dus gelden voor (25-20) 5 orders. 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.

Hieronder zijn per KPI de sancties vastgelegd die gelden bij het niet halen van de prestatienormen.

KPI A.

Indien KPN niet voldoet aan KPI A dan is de WLR afnemer gerechtigd KPN hiervoor een boete in rekening te brengen:

Overschrijding:

EUR 1,- per werkdag overschrijding per order.

KPI B.

Indien KPN niet voldoet aan KPI B dan is de WLR afnemer gerechtigd KPN hiervoor een boete in rekening te brengen:

Overschrijding:

EUR 1,- per werkdag overschrijding per order.

KPI C1.

Indien KPN niet voldoet aan KPI C1 dan is de WLR afnemer gerechtigd KPN hiervoor een boete in rekening te brengen:

Overschrijding:

EUR 1,- per order die de norm heeft overschreden

KPI C2

Overschrijding:

EUR 5,- per order die de norm met 1 dag heeft overschreden. Voor elke volgende dag overschrijding geldt een aanvullende boete van EUR 2,- per dag.

KPI D.

Voor KPI D gelden geen sancties want het effect valt onder KPI C.

KPI F.

Indien de WLR afnemer meer dan 5% unclear orders indient bij KPN dan is KPN gerechtigd de WLR afnemer een boete van EUR 5.- per unclear order die de 5% overstijgt in rekening te brengen.

## **8 Onterecht ingediende Mislukte Indienstellingen**

Van een onterechte Mislukte Indienstelling is sprake wanneer de oorzaak van het niet werken van de dienst niet binnen het WLR domein ligt.

Voor onterecht ingediende Mislukte Indienstellingen zal door KPN een tarief in rekening worden gebracht, gelijk aan de voorwaarden uit paragraaf 1.2 van Annex 3.

## **9 Calamiteiten**

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

## **10 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, zullen partijen trachten deze verschillen in goed overleg

weg te nemen. Alleen dan zullen partijen elkaar een maand na het overleggen van de rapportage een boetefactuur zenden, waarop de in dit document beschreven voorwaarden van toepassing zijn.