

BILAG 2

PRODUKTER OG TJENESTER

INNHOLD

1	TJENESTEBESKRIVELSE	3
1.1	ELEMENTER I TJENESTEN AKSESS OG TRAFIKK.....	3
1.2	LEIE AV AKSESS.....	3
1.2.1	<i>Generelt</i>	<i>3</i>
1.2.2	<i>PSTN - aksess.....</i>	<i>4</i>
1.2.3	<i>ISDN GT - aksess</i>	<i>4</i>
1.2.4	<i>ISDN UT - aksess</i>	<i>4</i>
1.2.5	<i>Leveransebetingelser ved Privat nett og bedriftsinterne nett</i>	<i>5</i>
1.3	BRUK AV TILLEGGSTJENESTER KNYTTET TIL AKSESSEN.....	5
1.4	FORMIDLING AV TELETRAFIKK	5
1.4.1	<i>Generelt</i>	<i>5</i>
1.4.2	<i>Trafikktjenester.....</i>	<i>6</i>
1.5	BRUK AV MANUELT OPPSATTE TJENESTER	6
1.6	SPESIFISERT DATAUNDERLAG KNYTTET TIL SLUTTKUNDENS BRUK AV TRAFIKKTJENESTEN.....	6
1.7	HÅNDTERING AV ANROP TIL NØDNUMMER.....	6
1.8	FEILHÅNDTERING PÅ TJENESTEN	6
1.9	NUMMERFORESPØRSELSTJENESTE	6
2	TJENESTEBESKRIVELSE	7
2.1	GENERELT	7
2.2	ORDRETYPER.....	7
2.2.1	<i>Etablere ny aksess ved tilsvarende aksess fra før (Type 1)</i>	<i>7</i>
2.2.2	<i>Etablere ny aksess uten tilsvarende aksess fra før (Type 2).....</i>	<i>8</i>
2.2.3	<i>Overføring av aksess fra TELENOR til TILBYDER (Type 3).....</i>	<i>8</i>
2.2.4	<i>Endring av tilleggstjenester (Type 4).....</i>	<i>8</i>
2.2.5	<i>Oppsigelse av aksess (Type 5).....</i>	<i>8</i>
2.2.6	<i>Flytting (Type 6).....</i>	<i>8</i>
2.2.7	<i>Overføring av aksess til annen Tilbyder (Type 7).....</i>	<i>8</i>
2.2.8	<i>Endring av aksessform (Type 8).....</i>	<i>9</i>
2.2.9	<i>Stenging og gjenåpning av aksess (Type 9).....</i>	<i>9</i>
2.2.10	<i>Fast forvalg (Type 10).....</i>	<i>9</i>
2.2.11	<i>Utportering (Type 11).....</i>	<i>9</i>

2.2.12	Innportering (Type 12).....	9
2.3	FORHOLDET TIL NUMMEROPPLYSNING/KATALOG	9
2.4	FAST FORVALG	9
2.5	UTPORTERING.....	10
2.6	INNPORTERING	10

1 TJENESTEBESKRIVELSE

1.1 Elementer i Tjenesten Aksess og Trafikk

Tjenesten Aksess og Trafikk omfatter følgende deler:

1. Leie av aksess
2. Bruk av tilleggstjenester knyttet til aksessen
3. Formidling av teletrafikk
4. Bruk av manuelt oppsatte tjenester
5. Spesifisert dataunderlag knyttet til Sluttkundens bruk av trafikk-tjenesten
6. Håndtering av anrop til nødnummer
7. Feilhåndtering på Tjenesten

1.2 Leie av aksess

1.2.1 Generelt

TILBYDERs leie av aksess fra TELENOR innebærer en rett til å leie denne videre til Sluttkunden.

Ved overføring fra TELENOR til TILBYDER, vil Sluttkunden beholde sitt telefonnummer. Ved ny bestilling av aksess til TILBYDER, tildeles telefonnummer fra TELENORs nummerserie. Telefonnummer tilhører TELENOR og skal "tilbakeføres" til TELENOR når dette ikke anvendes på samme aksess.

Tilbudet er begrenset til aksess der Telenor allerede har etablert infrastruktur inn til bygningen. Tilbudet er videre begrenset til aksess innenfor området der Telenor har plikt til å levere telefonabonnement i fastnett på ordinære vilkår. Det vil si at:

1. Tilbudet omfatter lokalt geografisk område med normal bosetting som for eksempel by eller bygd og tettsted/geografiske område som dekkes av nettet under de enkelte sentraler.
2. I tillegg omfatter tilbudet abonnement til næringsvirksomhet og fast bosetting som er knyttet til næringsvirksomhet, selv om næringsvirksomheten/bosettingen ligger utenfor det geografiske området beskrevet under punkt 1. Næringsvirksomheten skal være knyttet til stedet og drives helårlig som hovednæring.

Dersom det i ettertid viser seg, for eksempel i forbindelse med feilretting, at abonnement er levert på sted eller under forutsetninger der Telenor ikke har leveringsplikt på ordinære vilkår, skal abonnementet tilbakeføres til Telenor. TILBYDER skal ta forbehold om dette i sine avtaler med kundene.

Ved endringer i Telenettet som beskrevet i pkt. 6 i Bilag 1 som gjør at Videre salg av fasttelefonabonnement sies opp av Telenor, varsles TILBYDER minimum 1 måned før nedkopling av den enkelte aksess.

1.2.2 PSTN - aksess

PSTN-aksess innbefatter installasjon av aksess hos Sluttkunde. TELENOR skal avslutte sitt grensesnitt med en kontakt i veggen / første tilkoplingspunkt for privat sluttkunde (EN 28877/ISO 8877/RJ45) eller terminere linja i et koplingsstativ/skapfordeler i bygget for bedriftssluttkunde ("Grunnmursprinsippet"). Tjenesten gir tilgang til en svitsjet overføringstjeneste med 3,1 kHz båndbredde.

Signalering er Analog linjesignalering (DC-sløyfe) og utgående analog terminalsignalering ved tonekode MFPB/DTMF. Kopling i bedriftsinternt/privat nett faktureres separat med timebruk og medgitt materiell av installatøren.

1.2.3 ISDN GT - aksess

ISDN GT-aksess er en tilknytningsform til TELENORs ISDN-nett, med kapasitet på to 64 kbit/s kanaler (B-kanaler), og en 16 kbit/s kanal (D-kanal), 2B+D. B-kanalene er generelle linjemodus trafikkanaler, og brukes til overføring av tale, data, tekst og bilde. D-kanalen er en signaleringskanal som primært brukes til styring og signalering ved oppkopling og nedkopling av forbindelsen.

ISDN GT tilbys i to varianter. **ISDN GT BASIS** er tilrettelagt for private husstander, mens **ISDN GT PROFF** er tilrettelagt for bedriftskunder.

Med **ISDN GT PROFF** åpnes for eksempel muligheten til å bestille tilleggstjenestene Direkte Innvalg eller Felles Hovednummer.

Direkte innvalg er for kunder som ønsker én, eller flere **ISDN GT PROFF** koblet til en ISDN hussentral med nummerserier for direkte innvalg. Innvalgsnummer leveres i grupper på 10 nummer.

Felles hovednummer er for kunder som ønsker flere **ISDN GT PROFF** koplet sammen med gruppesøk og med et felles hovednummer. Dette tilleggsabonnementet gir altså et logisk hovednummer, i tillegg til de individuelle nummer på de **ISDN GT PROFF** som inngår i gruppesøket.

Ved aksess på **ISDN GT** leveres en nettermineringsenhet (NT1) som avslutter TELENORs ansvarsområde. NT1 er TELENORs eiendom. NT1 monteres som første tilkoplingspunkt eller termineres i et koplingsstativ/skapfordeler i bygget ("Grunnmursprinsippet"). I de tilfeller hvor Sluttkunden velger å installere NT1 selv, vil installatør avslutte arbeidet etter montering av komponent EN 28877/ISO 8877/RJ45. TELENOR er da ikke ansvarlig for å kople brukerstyr til NT1. Kopling i bedriftsinternt / privat nett faktureres separat med timebruk og medgått materiell av installatøren.

1.2.4 ISDN UT - aksess

ISDN UT-aksess er en tilknytningsform til ISDN med kapasitet på 12, 16, 22 eller 30 stk 64 kbit/s kanaler (B-kanaler), og én 64 kbit/s kanal (D-kanal). B-kanalene er generelle linjemodus trafikk-kanaler, og brukes til overføring av tale, data, tekst og bilde. D-kanalen er en signaleringskanal som brukes til styring og signalering ved oppkopling og nedkopling av forbindelsen, samt for eksempel aktivisering av tilleggstjenester.

Aksess på ISDN UT tilbys i to profiler:

1. **ISDN UT ENKEL** er for kunder som ønsker uavhengige tilknytninger. Denne leveres med ett aksess nummer. Flere ISDN UT ENKEL kan eventuelt koples sammen med gruppesøk og et logisk hovednummer.
2. **ISDN UT ISPBX** (innvalg/utvalg) - hussentraltilknytning for kunder som ønsker en eller flere tilknytninger til en ISDN hussentral, og med nummerserier for direkte innvalg. Innvalgsnummer leveres i grupper på 10.

Ved aksess på **ISDN UT** leveres en nettermineringsenhet (NT1) som avslutter TELENORs ansvarsområde. NT1 er TELENORs eiendom. NT1 monteres som første tilkoplingspunkt eller termineres i et koplingsstativ/skapfordeler i bygget ("Grunnmursprinsippet"). Kopling i bedriftsinternt / privat nett faktureres separat med timebruk og medgått materiell av installatøren.

1.2.5 Leveransebetingelser ved Privat nett og bedriftsinterne nett

Leveranse av PSTN og ISDN som termineres inn mot Private nett avsluttes av TELENORs installatør i et grensesnittskap. Videre fremføring av tilknytningen i det Private nett fram til kunden bolig/bedrift er det eier eller den eier har gitt dette driftsansvar som er ansvarlig for.

Leveranse av PSTN og ISDN som termineres inn mot bedriftsinterne nett avsluttes ved grensesnittskap/koplingsstativ. Kunden kan velge om de ønsker selv å gjennomkople linja med egne resurser/ ønsket installatør eller benytte TELENORs installatør.

1.3 Bruk av tilleggstjenester knyttet til aksessen

Produktbeskrivelser for alle tilleggstjenester finnes tilgjengeliggjort for TILBYDER.

1.4 Formidling av teletrafikk

1.4.1 Generelt

TILBYDERs leie av aksess fra TELENOR gir mulighet for å benytte trafikk tjenester knyttet til denne aksessen.

All trafikk generert fra en leid aksess omfattes av denne Avtalen og skal faktureres av TILBYDER med følgende unntak:

- Trafikk generert i forbindelse med Sluttkundens bruk av Fast forvalg.
- Trafikk generert i forbindelse med at Sluttkunden slår manuelt prefiks for å velge annen trafikkleverandør ved anrop. Dersom Sluttkunden gjør bruk av TELENORs prefiks, vil TILBYDER likevel måtte fakturere Sluttkunden for trafikken.

Dersom Sluttkunden benytter fast forvalg eller manuelt slår et prefiks annet enn TELENORs, vil trafikken kun delvis transporteres i TELENORs nett. Denne trafikken reguleres av samtrafikkavtale mellom TELENOR og forvalgt Tilbyder/valgt Tilbyder av trafikk.

Trafikk generert fra en leid aksess er grunnlag for fakturering.

1.4.2 Trafikktjenester

Følgende trafikktjenester kan benyttes ved PSTN-aksess

1. Telefoni - standard 3,1 kHz telefoni.

Følgende trafikktjenester kan benyttes ved ISDN-aksess:

1. 64 kbit/s transparent
2. Telefoni standard 3,1 kHz telefoni.
3. Audio 3,1 kHz
4. Alle internasjonalt standardiserte linjemodusbaserte ISDN teletjenester.

1.5 Bruk av manuelt oppsatte tjenester

TELENOR tilbyr manuelt oppsatte tjenester. Bruk av disse tjenestene er grunnlag for fakturering.

1.6 Spesifisert dataunderlag knyttet til Sluttkundens bruk av trafikktjenesten

TELENOR oversender regelmessig spesifisert datagrunnlag over Sluttkundens forbruk (CDR-informasjon).

Lagring av samtaledata (B-nummer) er et obligatorisk produkt for både PSTN og ISDN solgt gjennom TILBYDER, grunnet tekniske bindinger til løsningen for overføring av trafikkgrunnlag fra TELENOR til TILBYDER. Eventuell tinget reservasjon fra sluttkunde må følgelig betjenes i TILBYDERs system/databaser, ikke i TELENORs system/databaser.

Datagrunnlaget vil inneholde markering av anrop som går til nummer som er markert som hemmelige, skjernet eller sensitive i TELENORs nett.

Det er TILBYDERs ansvar å skjule denne informasjonen på fakturaspesifikasjon til Sluttkunden. TILBYDER plikter å følge eventuelt framtidige bransjeløsninger for håndtering av hemmelige nummer mellom Tilbydere.

1.7 Håndtering av anrop til nødnummer

TILBYDER har ansvaret for alle forhold rundt kontinuerlig og korrekt vedlikehold av brukeropplysninger og at denne gjøres tilgjengelig for mottaker hos nødnetten. Ansvaret for vedlikehold av brukeropplysninger tilfaller under alle omstendigheter TILBYDER.

1.8 Feilhåndtering på Tjenesten

For forhold rundt feilhåndtering, se Bilag 3.

1.9 Nummerforespørselstjeneste

TILBYDER får tilgang til en applikasjon i Jara NetBusiness der TILBYDER kan skrive inn et telefonnummer og få returnert alle nummer som er relatert til dette telefonnummeret, slik som for eksempel Personsvar-nummer, MSN o.l. Det gis også opplysninger om navn på bruker, adresse, fødselsdato / organisasjonsnummer og type abonnement.

Tjenesten er automatisert og svar på forespørsel gis umiddelbart i skjermbilde. Når et søk er utført, kan brukeren avslutte tjenesten eller gjennomføre et nytt søk.

Opplysningene gis på bakgrunn av abonnentdata i Telenors ordresystem på det tidspunktet bestillingen behandles. Endringer foretatt etter denne datoen, kan medføre at bestilling basert på nummerforespørsel kan være avvikende fra abonnentdata i Telenors nett. Slike avvik vil følgelig kunne medføre at bestillingen feilmeldes.

Applikasjonen kan knyttes til så mange av TILBYDERs brukertilganger i Jara NetBusiness som TILBYDER selv ønsker.

TILBYDER må gi TELENOR liste over hvilke brukere i Jara NetBusiness som skal ha tilgang til tjenesten. TILBYDER har ansvaret for eventuelle oppdateringer.

TILBYDER skal kun benytte tjenesten i den hensikt å opprette nye, egne sluttkundeforhold og/eller innhente nummerinformasjon om eksisterende, egne kunder. Det er under ingen omstendighet tillatt for TILBYDER å gi en tredjepart tilgang til tjenesten eller på noen måte videreformidle tjenester til tredjeparter som helt eller delvis, direkte eller indirekte baseres på tilgang til nummerforespørselsapplikasjonen.

Bruk av Nummerforespørselstjenesten via Jara NetBusiness forutsetter at TILBYDER har innhentet fullmakt fra sluttkunden som gir rett til å hente inn de opplysninger om sluttkunden som tjenesten gir.

Tjenesten er grunnlag for fakturering og dekker fri bruk av tjenesten i perioden. Pris framgår av Bilag 4. Det faktureres for tjenesten så lenge én eller flere brukere i Jara NetBusiness har tilgang til tjenesten.

2 TJENESTEBESKRIVELSE

2.1 Generelt

For effektivering av bestillinger, endringer og oppsigelser av tjenester beskrevet i Bilag 2, gis TILBYDER tilgang til en rekke ulike tjenester/ordretyper. Ved å tilby disse tjenestene plikter TELENOR å effektivere mottatte ordrer som er innenfor rammen av tjenestene som reguleres av denne avtalen. Tjenestene tilbys utelukkende over grensesnittet mot TILBYDER, og forutsetter at TILBYDER har ansvaret for all kontakt mot Sluttkunden. Dette inkluderer ansvar for at informasjonen som innhentes fra Sluttkunden er komplett og har tilfredsstillende kvalitet.

I det følgende benyttes betegnelsen "aksess" om en enkelt PSTN, ISDN GT eller ISDN UT tilknytning.

Nærmere informasjon om feilmeldingsrutiner, kontaktpunkter og eskalering framkommer av Bilag 3.

2.2 Ordretyper

Følgende avsnitt beskriver overordnet hvilke tjenester som tilbys for håndtering av ulike ordrer fra TILBYDER.

2.2.1 Etablere ny aksess ved tilsvarende aksess fra før (Type 1)

Etablere ny aksess for Sluttkunden der det er tilsvarende aksess fra før.

For å oppnå betingelser for tilsvarende aksess fra før, er det nødvendig å oppgi informasjon om tidligere bruker på aktuell adresse/ bopel.

2.2.2 Etablere ny aksess uten tilsvarende aksess fra før (Type 2)

Etablere ny aksess for Sluttkunden der det ikke er tilsvarende aksess fra før.

2.2.3 Overføring av aksess fra TELENOR til TILBYDER (Type 3)

Etablere aksess for Sluttkunde hos TILBYDER, hvor Sluttkunden tidligere har hatt sitt kundeforhold for aksessen hos et selskap i Telenor-konsernet.

Overføring av aksess fra TELENOR til TILBYDER forutsetter at TILBYDER har innhentet skriftlig fullmakt fra Sluttkunden. TILBYDER må på forespørsel framlegge slik fullmakt for Telenor.

Se forøvrig Bilag 3, pkt 1 (Nyetablering og avslutning av kundeforhold)

Overføring av aksess fra et selskap i Telenor-konsernet til TILBYDER (Tilbyderbytte) er å anse som en oppsigelse av abonnement hos Telenor og en nyetablering av aksess hos TILBYDER.

Alle tilleggstjenester som omfattes av Avtalen og er etablert hos Telenor før overføring, blir med i overføringen.

TILBYDER kan avtale å benytte profil slik at fast forvalg til TILBYDER beholdes eller legges på ved overføring. TILBYDER kan velge å overstyre profilen ved å angi forvalgsprofil på det overførte abonnementet i selve overføringsordren. Skal forvalg legges på eller endres på en aksess, må TILBYDER ha innhentet særskilt fullmakt fra Sluttkunden om dette. Det bemerkes særskilt at bruk av forvalgsprofil kun kan gjøres gjeldende for ordretype 3 og 7.

2.2.4 Endring av tilleggstjenester (Type 4)

Endring av tilleggstjenester på en aksess hos TILBYDER.

2.2.5 Oppsigelse av aksess (Type 5)

Oppsigelse av aksess etablert hos TILBYDER.

2.2.6 Flytting (Type 6)

Flytting av aksess hos TILBYDER når Sluttkunden endrer adresse.

For å oppnå betingelser for tilsvarende aksess fra før ved flytting, er det nødvendig å oppgi informasjon om tidligere bruker på aktuell adresse/ bopel.

2.2.7 Overføring av aksess til annen Tilbyder (Type 7)

Oppsigelse av aksess hos TILBYDER og nyetablering av nummer og aksess hos ny Tilbyder (Tilbyderbytte).

Denne tjenesten forutsetter den nye Tilbyderen har inngått tilsvarende avtale som TILBYDER.

Overføring av aksess mellom Tilbydere (Tilbyderbytte) er å anse som en oppsigelse hos eksisterende Tilbyder og etablering hos ny Tilbyder.

Alle tilleggstjenester som er etablert på aksessen og omfattes av Avtalen blir med i overføringen. TILBYDER kan avtale å benytte profil slik at fast forvalg til TILBYDER

beholdes eller legges på ved overføring. TILBYDER kan velge å overstyre profilen ved å angi forvalgsprofil på det overførte abonnementet i selve overføringsordren. Skal forvalg legges på eller endres på en aksess, må TILBYDER ha innhentet særskilt fullmakt fra Sluttkunden om dette. Det bemerkes særskilt at bruk av forvalgsprofil kun kan gjøres gjeldende for ordretype 3 og 7.

Dersom det skal skiftes aksessstype og/eller foreta abonnementsendringer i forbindelse med Tilbyderbytte må dette bestilles særskilt etter at Tilbyderbytte er gjennomført.

2.2.8 Endring av aksessform (Type 8)

Endring av aksessform, for eksempel fra PSTN til ISDN.

2.2.9 Stenging og gjenåpning av aksess (Type 9)

Ordren omfatter stenging og gjenåpning av aksess.

2.2.10 Fast forvalg (Type 10)

Etablere et Fast forvalg til operatør av trafikk for Sluttkunden som har aksess hos TILBYDER. Ordretypen inkluderer også endring av fast forvalg.

2.2.11 Utportering (Type 11)

Utportering av nummer for sluttkunde som har aksess hos TILBYDER til en annen operatør.

2.2.12 Innportering (Type 12)

Innportering av nummer til TILBYDER for sluttkunder som har aksess hos Tilbyder utenfor TELENORs nett.

2.3 Forholdet til nummeropplysning/katalog

TILBYDER har ansvaret for å ivareta nødvendig dialog med Sluttkunden når det gjelder samtykke til utlevering av bruker- og evt. adressedata til nummeropplysningstjenester og katalogutgivelsesvirksomheter. Herunder ansvar for å etablere og vedlikeholde bruker- og eventuelt adressedata og de ulike alternativer for reservasjoner, per tilknytning. TILBYDER er også ansvarlig for å ivareta Sluttkunder innsynsrett med henblikk på slik utlevering.

TILBYDER har ansvaret for alle forhold rundt utlevering av bruker- og eventuelt adressedata for oppføring i telefonkataloger og hos nummeropplysningstjenester, samt utsending av gratiskatalog.

2.4 Fast forvalg

Som leverandør av abonnement til Sluttkunden er TILBYDER ansvarlig for å håndtere bestilling, endring og oppsigelse av Fast forvalg til andre operatører.

TILBYDER er ansvarlig for godkjenning av bestilling fra annen operatør om Fast forvalg til denne operatør.

TELENOR vil legge til rette teletekniske løsninger som gir mulighet for Sluttkunden å ha fast forvalg på aksessen. TILBYDER kan bestille innlegging/endring/fjerning av Fast forvalg for TILBYDERs Sluttkunde hos TELENOR.

Tjenesten er grunnlag for fakturering basert på priser spesifisert i Bilag 4.

2.5 Utportering

Som leverandør av abonnement til Sluttkunden er TILBYDER ansvarlig for at Sluttkunden har muligheter for å beholde nummeret ved bytte av Tilbyder og for å tilrettelegge for bestilling av Utportering fra andre operatører.

TILBYDER er ansvarlig for godkjenning av bestilling fra annen operatør om innportering til denne operatør.

TELENOR har lagt til rette teletekniske løsninger for Utportering på aksessen, og TILBYDER kan bestille utportering av en aksess til en annen Tilbyder via Telenor.

2.6 Innportering

TELENOR har lagt til rette teletekniske løsninger for innportering på aksessen, og TILBYDER kan således bestille innportering av et nummer fra Tilbyder utenfor TELENORs nett.

Tjenesten er grunnlag for fakturering og pris framgår av Bilag 4.

Ved bestilling av innportering gjennom TELENOR står TILBYDER direkte ansvarlig for bestillingen, herunder at skriftlig fullmakt for er innhentet fra sluttkunden etter samme regler som for øvrige videresalgsbestillinger (jf Bilag 3).