



WBA in FttO gebieden

Dienstbeschrijving tbv de beperkte inzet WBA in FttO gebieden

Versie 1

18 november 2011

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Aanvraag WBA FttO	4
2.1	Pre-ordering en ordering	4
2.2	FttO dekkinggebied	5
2.3	Informatiesystemen	5
3	Service aspecten WBA FttO	6
3.1	Algemeen	6
3.2	Ondersteunde SLA van WBA FttO	6
3.3	Service Answer tijden	7
3.4	Standaard levertijden.....	7
3.5	Onderhoud WBA-FttO.....	7
3.6	Rapportage	7
3.7	Boeteregeling	8

1 Inleiding

Deze beschrijving geeft de specificaties weer van de beperkte inzet van WBA in FttO gebieden. WBA in FttO gebieden start met een beperkt aantal gebieden en zal mogelijk later verder worden uitgebreid.

Deze beschrijving is specifiek bedoeld voor WBA in FttO gebieden en geeft ten opzichte van de standaard WBA dienstbeschrijving aan wat de verschillen zijn. Later zal deze beschrijving opgenomen worden in de reguliere WBA dienstbeschrijving.

Scope en definitie WBA op basis van FttO

Het marktgebied van WBA E met als toegangstechnologie Ethernet over Fiber wordt uitgebreid met dekking op bedrijventerreinen.

Voor deze dekking op bedrijventerreinen wordt gebruik gemaakt van zakelijk glas van KPN. Dit wordt ook wel Fiber to the Office of wel FttO genoemd. Voor de huidige dekking van WBA E met als toegangstechnologie Ethernet over Fiber wordt gebruik gemaakt van ODF Access van Reggefiber. Deze wordt aangeduid met FttH of wel Fiber to the Home.

Vanuit een netwerktechnisch gezichtspunt is er geen onderscheid tussen WBA in FttH of WBA in FttO gebieden.

Ook de beschikbare WBA E bestelbare snelheden op basis van Ethernet over Fiber zijn voor WBA FttO gelijk aan die van WBA FttH.

2 Aanvraag WBA FttO

Bij de introductie van WBA op zakelijk glas op bedrijventerreinen is de access beperkt leverbaar. Op voorhand zullen namelijk niet alle postcode huisnummers in dat gebied voorzien zijn van een FttO aansluiting.

Bij aanvang is het in alle gevallen noodzakelijk dat er een WBA FttO **pre-order** gedaan wordt bij de WBA leveringdesk.

2.1 Pre-ordering en ordering

Pre-orders kunnen alleen geplaatst worden op postcodes/huisnummers als deze voorkomen in de gebieden die aangeven zijn in de WBA Publicatielijst (zie paragraaf 2.2).

In het pre-order traject zal KPN een glasvezel naar de klantlocatie aanleggen en een FTU plaatsen (zie WBA Dienstbeschrijving Annex 2).

Vervolgens zal deze aangesloten worden op de WBA infrastructuur. Als de pre-order is afgemeld is het noodzakelijk dat de Wholesaleklant zelf de – reguliere WBA Access **order** inlegt via de WBA leveringssystemen (WebGui of B2B). Het betreft hier een order van het type NLS = 6.

Op de klantlocatie zal ook ruimte moeten zijn voor het plaatsen van een MD4 (fiber grondplaat van KPN zakelijk glas).

De pre-order kan per e-mail ingelegd worden bij:

WBA Wholesale Levering

Mail: levering-wba@kpn.com

Telefoon: 040 28 90272

Het format van de pre-order e-mail en de gegevens die de pre-order e-mail moet bevatten staat beschreven in het document “*Handleiding pre-order WBA in FttO gebieden*”. Dit document is te vinden op document pages van de WBA Portal of op te vragen via bovenstaand contactgegevens.

Nota Bene:

- Ondersteunde pre-ordertypen: NEW en CANCEL (zie WBA Annex 4 ivm cancelperiode).
- Telco-telco migraties worden bij WBA in FttO gebieden niet ondersteund.



2.2 FttO dekingsgebied

Het dekingsgebied waar WBA in FttO gebieden geleverd kan worden is opgenomen in een publicatie lijst. Deze lijst is te vinden op de volgende site:

<http://www.kpn-wholesale.com/en/tie/info/all-ip.aspx>

Documentnaam: “*o-gebieden informatie xx maand 20xx*”

2.3 Informatiesystemen

In de WBA Zipcode check en de WBA PreQual is WBA op basis van FttO te herkennen aan het *carrier_vendor_id*.

Het *carrier_vendor_id* van WBA FttO is: **KPNFO**

Vanaf berichtenversie 44 is weergave van het *carrier_vendor_id* ondersteund

Het ondersteunde NLS type tbv ordering van WBA FttO is NLS type 6.

Nota Bene: dit betreft dus niet de pre-ordering.

3 Service aspecten WBA FttO

3.1 Algemeen

Voor **pre order** gelden de volgende Service levels/ KPI's

Type	KPI	Betrouwbaarheid
Order bevestiging na clean order check:	< 1 werkdag	95%
Opleveren geplande leverdatum order	< 21 werkdagen	90%
Oplevering	Conform Planleverdatum	95%

3.2 Ondersteunde SLA van WBA FttO

Bij WBA FttO wordt alleen de standaard SLA ondersteund.

Servicevorm	Openingstijd servicedesk	FttO
Standaard	werkdagen 8:00 – 18:00	Default
Standaard+	werkdagen 8:00 – 18:00	Niet beschikbaar
7 x 24 x 8uur	7 x 24	Niet beschikbaar

Tabel 1: Beschikbare Service vormen per gebied/toegangsgebied

3.3 Service Answer tijden

Een bevestiging dat levering mogelijk is gebeurt via een bevestigingsbericht inclusief plandatum, genaamd Service Answer (SA).

In de onderstaande tabel worden de streefnormen beschreven voor een Service Answer van een bepaald type.

KPI -1 Service Answer (tijdig reactie op ingelegde order (Acceptatie of Afwijzing)

Order Type	Norm	% binnen norm	100% norm
NLS 6 (REGF/KPNFO)	14 werkuur	95%	34 werkuur
Pre-Order	14 werkuur	90%	34 werkuur

3.4 Standaard levertijden

Levertijd van NLS 6 = 6 werkdagen.

3.5 Onderhoud WBA-FttO

Gepland onderhoud zal minimaal **tien** werkdagen tevoren aan Wholesaleklant worden gemeld zodat deze zijn eindgebruikers tijdig kan informeren. Gepland onderhoud vindt plaats op werkdagen tussen **4:00** en 7:00 uur.

Indien Wholesaleklant binnen 2 werkdagen na een melding gegronde bezwaren indient, dan zal KPN proberen daarmee rekening te houden. Er zal via de escalatie manager geprobeerd worden om gezamenlijk een oplossing te vinden. Als Wholesaleklant en KPN geen overeenstemming kunnen bereiken dan heeft KPN het recht om de tijd en datum te bepalen van het gepland onderhoud.

Gepland onderhoud zal via Service Web bekend worden gemaakt. KPN zal daarbij minimaal de volgende informatie aan Wholesaleklant verstrekken:

- aanleiding voor het onderhoud
- betrokken verbinding(en)
- verwachte downtime van de verbinding(en)

3.6 Rapportage

KPN zal Wholesaleklant voorzien van de reguliere maandelijkse klantrapportages betreffende service.

Er zijn voornamelijk geen WBA FttO klantrapportages betreffende levering beschikbaar.



3.7 **Boeteregeling**

De in dit hoofdstuk beschreven serviceniveaus zijn streefwaarden. Indien één of meer van deze streefwaarden niet worden gerealiseerd heeft Wholesaleklant geen aanspraak op uitkering van een boete of enige andere financiële tegemoetkoming.