

Bilag 1g: VoksenSpærring, udland

Dette bilag:

- Udgør bilag 1g til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Gensalg fastnet
- Erstatte følgende bilag: Bilag 1g. VoksenSpærring Udland hørende til Standardaftalen for Gensalg fastnet.

Indhold:

1. Priser/Produktnummer	2
2. Faktablad	2
3. Produktbeskrivelse	2
3.1. Beskrivelse af produktet	2
3.1.1. Kaldsflow	3
3.1.2. Samspil med andre produkter	5
3.1.2.1. Åbning for VoksenSpærring Udland ctr. Spær for bryd VoksenSpær	5
3.1.2.2. VoksenSpærring Udland med kode	5
3.1.2.3. Brugerstyret spærring ISDN	5
3.1.2.4. Øvrige produkter	5
3.1.3. Overdragelse	5
3.2. Salgsargumenter	5
3.2.1. EFU	5
3.2.2. Mersalg	6
3.3. Specielle forhold	7
3.3.1. Begrænsninger	7
3.3.2. Forhold omkring FO	7
3.3.3. Opkald til 112	7
3.4. Taksering	7
3.5. Ofte stillede spørgsmål/ svar	8
4. Forretningsgange	8
4.1. Forretningsgange mellem Gensælger / Wholesale	8

1. Priser/Produktnummer

Produkt nr.	Produkt tekst	Aktion	Beskrivelse
9552600	ÅBNING VOKSENSPÆR	OPRETTELSE AF	Åbning for VoksenSpærring Udland
9552700	SPÆR FOR BRYD VOKSENSPÆR	LØBENDE AFGIFT	Spær for bryd VoksenSpær

2. Faktablad

VoksenSpærring Udland lukker for opkald til flere destinationer. Listen over destinationer omfattet af VoksenSpærring Udland udarbejdes og opdateres løbende i samarbejde med Forbrugerrådet. Listen kan findes på Selvbetjening Wholesale.

Spærringen begrænser hermed mulighederne for at foretage utilsigtede opkald til disse lande og dermed risikoen for at få uforudsete høje telefonregninger. Spærringen ligger på TDCs centraler, men det er muligt for slutkunder at fravælge spærringen eller at gennembryde spærringen pr. opkald i selve opkaldssituationen.

3. Produktbeskrivelse

3.1. Beskrivelse af produktet

Spærringen sættes op på TDCs centraler hvori der ingen betjening er fra slutkunders side. Det betyder at spærringen automatisk indgår i TDC's Fastnet- og ISDN abonnementer.

Såfremt slutkunden ønsker helt at fravælge spærringen, anbefaler vi, at dette sker ved skriftlig eller personlig henvendelse til Gensælger.

Slutkunder har ligeledes mulighed for at gennembryde spærringen pr. opkald. Det gøres muligt for slutkunden, via sin fastnet terminal, at gennembryde spærringen pr. opkald, ved at indtaste en automatisk genereret, vilkårlig og opkaldsspecifik 2 cifret kode som verifikation på at kunden ønsker at foretage opkaldet. Det er et krav at terminalen understøtter brugen af #.

Slutkunder som ikke ønsker denne mulighed, kan fravælge dette. Spærring for mulighed for gennembrydning af spærringen pr. opkald bestilles ved kundeservice, se afsnit vedrørende forretningsgange.

Slutkunderne har derudover også mulighed for at foretage straksopkald til destinationerne omfattet af spærringen via Servicetelefonen 8060 4050.

Det vil generelt ikke være muligt at gennembryde spærringen fra en fax, idet faxterminaler ikke understøtter den nødvendige DTMF signalering. Kun ISDN fax understøtter dette, og udbredelsen heraf er meget begrænset. Såfremt en kunde ønsker at kunne foretage kald til de spærrede destinationer fra fax, kan kunden tilbydes VoksenSpærring Udland med kode, og dermed deaktivere spærringen i de tilfælde der ønskes sendt fax. Alternativt kan spærringen bestilles ophævet.

Det vil ikke være muligt at gennembryde spærringen fra en PC, idet denne ikke kan "kommunikere" med forløbet skitseret under afsnit 3.1.1. Det er derfor heller ikke muligt at afsende fax via PC. Ønsker kunden at kunne foretage dette, henvises til løsninger som angivet ovenfor under Fax.

3.1.1. Kaldsflow

1. Slutkunden kalder et udlandsnummer med retningscifrene 00cde omfattet af VoksenSpærring Udland.
2. I lokalcentralen trigger præfiks 00cde IN, med mindre kunden har VoksenSpærring Udland med kode/Brugerstyret Spærring ISDN og denne spærring aktiveret. I så fald afvises opkaldet med en optagetone allerede i lokalcentralen.
3. I IN checkes, om slutkundens A-nummer er whitelistet, dvs. slutkunden har en PIN-kode kontrolleret spærring eller udtrykkeligt fravalgt spærringen, eller om kunden er blacklistet dvs. har fravalgt muligheden for at gennembyrde spærringen pr. opkald.
4. Er A-nummeret whitelistet, sendes kaldet retur til lokalcentralen, og kaldet gennemstilles
5. Er A-nummeret blacklistet, afvises kaldet med VU-talemelding gældende pr. 1/1 2003:

Dansk version

"Der er desværre spærret for opkald til dette land.

Har du et akut behov for at ringe, kan du ringe op via Servicetelefonen på tlf. 8060 4050.

Ønsker du at høre om dine muligheder for en permanent eller midlertidig åbning for opkald til det pågældende land, skal du kontakte dit teleselskab." (pause)

Engelsk version

"We regret to inform you that all calls to this country have been blocked. If you urgently need to call the country in question, please make the call via Operator Services on +45 80 60 40 50.

If you would like to hear about the possibilities of permanently or temporarily deactivating the blocking of calls to the country in question, please contact your telecommunications company."

6. Er A-nummeret hverken whitelistet eller blacklistet får kunden mulighed for at gennemføre kaldet i flg. procedure:
7. Der aktiveres en taleprompt:

Dansk version

" Det land du ringer til er omfattet af VoksenSpærring Udland. Du kan ophæve spærringen for dette opkald ved at indtaste følgende kode (pause) <t1,t2> (pause) <t1,t2>" (pause)

Engelsk version

"The country that you are trying to call is covered by Adult Call Blocking. You can cancel the call blocking for this call by entering the following code (pause) <t1,t2> (pause) <t1,t2> (pause)."

Det gælder herfra, at:

- Såfremt der reageres *før* engelsk gentagelse gennemløbes det efterfølgende på både dansk og engelsk.
- Såfremt der først reageres *efter* engelsk gentagelse, gennemløbes det efterfølgende *kun* på engelsk.

8. Hvis den indtastede kode er forkert, aktiveres følgende taleprompt:

Dansk version

"Den indtastede kode er ikke korrekt. Kaldet afbrydes, og du må prøve igen" (pause)

Engelsk version

"The code that you have entered is not correct. The call will be terminated. Please try again."

9. Hvis den indtastede kode er korrekt, aktiveres følgende taleprompt:

Dansk version

"Indtast nu forfra hele telefonnummeret, og afslut med #" (pause)

Engelsk version

"Please enter the entire phone number again, followed by the pound key"

10. Foretager kunden punkt 9 korrekt, gennemstilles kaldet.

11. Hvis kunden IKKE taster koden, inden udløb af ventetid på 1. ciffer, nedlægges linjen.

12. Hvis nummeret indtastes uden udlandspræfiks, med en anden retningskode end først anvendt ved opkaldet, eller det indtastede indeholder for få cifre, gives følgende talemelding:

Dansk version

"Det indtastede telefonnummer er ikke gyldigt. Indtast nu forfra hele telefonnummeret, og afslut med #" (pause)

Engelsk version

"The phone number that you have entered is not valid. Please enter the entire phone number again, followed by the pound key"

Kunden får herefter ny mulighed for at indtaste hele telefonnummeret igen. Der gives i alt 3 indtastningsforsøg. Efter de 2 første mødes kunden med talemelding 12.

13. Ved 3. forkerte indtastning nedkobles kaldet med følgende standard exit melding efterfulgt af optagetone:

Dansk version

"Du har brugt for mange forsøg. Forbindelsen afbrydes nu" (pause)

Engelsk version

"You have had too many attempts, you will now be disconnected. Goodbye."

14. Hvis kunden ingenting taster inden udløb af ventetid på 1. ciffer, gentages ovenstående pkt. 9 to gange, hvorefter linjen nedlægges. Dvs. der gives i alt 3 forsøg.

Hvis kunden undlader at afslutte indtastningen med #, sættes kaldet alligevel op efter udløbet af mellemciffertiden, forudsat de allerede modtagne cifre udgør et plausibelt nummer, dvs. indeholder udlandspræfiks, samme retningskode og mindst x cifre, hvor x skal defineres nærmere under hensyntagen til forskellige destinationers nummerlængde.

15. Når kunden afslutter kaldet, nedlægges linjen, og spærringen mod den pågældende destination genetableres for det pågældende A-nummer.

Ved senere opkald til fra samme A-nummer til samme destination, vil ovenstående således skulle gennemløbes igen, på samme måde som hvis der kaldes en anden destination. En anden kode vil blive genereret.

Ovenstående flow er illustreret i figur 1 Kaldsflow.

3.1.2. Samspil med andre produkter

3.1.2.1. *Åbning for VoksenSpærring Udland ctr. Spær for bryd VoksenSpær*

Har kunden Åbning for VoksenSpærring Udland, og bestiller Spær for bryd VoksenSpær, kan sidstnævnte IKKE oprettes på kunden. Columbus afviser, og gør den behandlende medarbejder opmærksom på, at kunden i forvejen har Åbning for VoksenSpærring Udland, hvorfor det skal klarlægges med kunden hvad vedkommende ønsker; at være totalt åbnet for VoksenSpærring Udland som hidtil, eller blive helt spærret, dvs. få genoprettet VoksenSpærring Udland samt oprettet Spær for bryd VoksenSpær.

Har kunden Spær for bryd VoksenSpær og bestiller Åbning for VoksenSpærring Udland, oprettes sidstnævnte, og førstnævnte nedtages automatisk af Columbus; der kræves skriftlighed mv. for bestilling af Åbning for VoksenSpærring Udland, hvorfor det må antages at kunden er meget bevidst om sit ønske

3.1.2.2. *VoksenSpærring Udland med kode*

VoksenSpærring Udland er sat op på TDC's centraler, og kunder med kodestyrret VoksenSpærring Udland vil derfor være dobbelt spærret, og koden vil ikke fungere. Slutkunder med denne tjeneste skal give besked om, at de ønsker at ophæve den faste spærring, og deres kode vil derefter igen fungere som før.

Slutkunder der bestiller kodestyrret VoksenSpærring Udland vil automatisk få åbnet for VoksenSpærring Udland.

3.1.2.3. *Brugerstyrret spærring ISDN*

ISDN Brugerstyrret spærring indeholder bl.a. mulighed for at aktivere/deaktivere VoksenSpærring Udland. For at den skal kunne fungere skal slutkunden have åbnet for VoksenSpærring Udland. Det er dog ikke et krav at slutkunden skal have "Åbning for VoksenSpærring Udland"

3.1.2.4. *Øvrige produkter*

Slutkunder, der har Fast Modtager og Kort Nummervalg, vil blive spærret for opkald til lande, der er omfattet af VoksenSpærring Udland, selvom slutkunden allerede har kodet dette nummer ind, idet spærringen ligger ude på centralen.

3.1.3. Overdragelse

Ved overdragelse fra TDC eller anden gensælger bliver ophævningen af VoksenSpærring Udland nedtaget. Slutkunden skal bestille ophævning igen ved sin nye teleudbyder.

Ved overdragelse af slutkunder der har ophævet mulighed for gennembrydning af spærringen bibeholdes denne funktionalitet. Det vil være muligt at identificere via produktnummeret for Spær mod bryd VoksenSpær på plusfilen.

3.2. Salgsargumenter

3.2.1. EFU

Egenskab

Der kan ikke automatisk ringes til lande omfattet af spærringen

Fordel

Du får en øget sikkerhed for utilsigtede opkald til de destinationer der er omfattet af spærringen
Normalt vil du ikke være berørt af at have tjenesten, men hvis du skulle have behov for at ringe til landende, kan du gøre det ved at følge opkaldsproceduren

Udbytte

Du sikres bedre mod en regning, der er markant højere end forventet

Du oplever ingen forskel fra før – og dog har du sikret din telefon imod automatisk og uden din egen aktive medvirken at kalde mod lande omfattet af spærringen

3.2.2. Mersalg

Faste spærringer

Produkt nr.	Produkt tekst	Aktion	Beskrivelse
9558058	FAST SPÆR	OPRETTELSE AF	Udlandsspærring, oprettelse
9558058	FAST SPÆR	LØBENDE AFGIFT	Udlandsspærring, kvartalsafgift
9558057	FAST SPÆR UDL/MOB/SERVIC E	OPRETTELSE AF	Udlandsspærring inkl. Mobil og visse servicenumre, oprettelse
9558057	FAST SPÆR UDL/MOB/SERVIC E	LØBENDE AFGIFT	Udlandsspærring inkl. Mobil og visse servicenumre, Kvartalsafgift

Kodestyrede spærringer

Produkt nr.	Produkt tekst	Aktion	Beskrivelse
3214050	ES-SPÆR UDLAND	OPRETTELSE AF	PSTN, Udlandsspærring, oprettelse
3214050	ES-SPÆR UDLAND	LØBENDE AFGIFT	PSTN, Udlandsspærring, kvartalsafgift ¹
3221650	ISDN SPÆR UDLAND	OPRETTELSE AF	ISDN, Udlandsspærring, oprettelse
3221650	ISDN SPÆR UDLAND	LØBENDE AFGIFT	ISDN, Udlandsspærring, kvartalsafgift ²
3214041	ES-SPÆR UDL/MOB/SERVIC E	OPRETTELSE AF	PSTN Udlandsspærring inkl. Mobil og visse servicenumre, oprettelse
3214041	ES-SPÆR UDL/MOB/SERVIC E	LØBENDE AFGIFT	PSTN Udlandsspærring inkl. Mobil og visse servicenumre, kvartalsafgift ³
3221641	ISDN SPÆR UDL/MOB/SERVIC E	OPRETTELSE AF	ISDN Udlandsspærring inkl. Mobil og visse servicenumre, oprettelse
3221641	ISDN SPÆR UDL/MOB/SERVIC E	LØBENDE AFGIFT	ISDN Udlandsspærring inkl. Mobil og visse servicenumre, kvartalsafgift ⁴
3264056	ES-KODESPÆR	OPRETTELSE AF	PSTN VoksenSpærring Udland, oprettelse
3264056	ES-KODESPÆR	LØBENDE AFGIFT	PSTN VoksenSpærring Udland, kvartalsafgift
3221556	ES-KODESPÆR	OPRETTELSE AF	ISDN VoksenSpærring Udland, oprettelse
3221556	ES-KODESPÆR	LØBENDE AFGIFT	ISDN VoksenSpærring Udland, kvartalsafgift

¹ Spærringen indgår i EkstraService-pakken

² Spærringen indgår i EkstraService-pakken

³ Spærringen indgår i EkstraService-pakken

⁴ Spærringen indgår i EkstraService-pakken

Saldospær

Produkt nr.	Produkt tekst	Aktion	Beskrivelse
95 576 00 00	SALDOSPÆR	OPRETTELSE AF	Engangsgebyr for oprettelse af saldospær abonnement
95 576 00	SALDOSPÆR	LØBENDE AFGIFT	Kvartalsabonnement for saldospær

3.3. Specielle forhold

3.3.1. Begrænsninger

Det er gældende for både åbning af VoksenSpærring Udland og ophævelse af mulighed for gennembrydning, at dette ikke kan bestilles på enkelte numre i en DDI-nummerserie. Er der bestilt et af ovenstående produkter på hovednummeret vil det være gældende for alle numre på hovednummeret.

3.3.2. Forhold omkring FO

Der kan foretages afgående kald gennem OF og FO herunder også til destinationerne, der er omfattet af VoksenSpærring Udland.

3.3.3. Opkald til 112

VoksenSpærring Udland spærrer ikke for opkald til 112.

3.4. Taksering

Taksering af enkelte opkald der gennembryder spærringen foretages således at:

- et opkald der ikke opnår B-svar for så vidt angår B-nummeret for den destination der kaldes, ikke takseres.
- et opkald der opnår B-svar for så vidt angår B-nummeret for den destination der kaldes, takseres med relevant opkalds- og minutafgift for den pågældende destination startende ved før nævnte B-svar.

Nedenstående tabel viser mulige trafiktilfælde ved opkald til destination omfattet af VoksenSpærring Udland, med tilhørende taksering, ServiceID og Service-Feature-code, med udgangspunkt i figur 1 Kaldsflow.

Vi gør opmærksom på at der kun fremsendes taksttelegrammer med taksering. I praksis betyder det, at der kun fremsendes taksttelegrammer med kombinationen; ServiceID 143 og Service-Feature-code 2. Dog kan der forekomme tilfælde hvor SFC 00 og 1 vil blive fremsendt.

CDR nr. Ref. bilag 1.	Trafiktilfælde	Taksering	SID/SFC
1	Indgående ben på L-SSP	Takseres ikke	SID: 143 SFC: 1
2	Udgående ben på L-SSP efter behandling i IN, hvor denne medfører gennemstilling af opkald til ønsket destination. Gælder IKKE ved Whitelist, hvor sædvanligt CDR genereres uden SID og SFC.	Normal takst gældende for pågældende destination	SID: 143 SFC: 2

Der dannes ikke taksttelegrammer med specifik SID/SFC for opkald fra A-nummer registreret som Whitelistet eller Blacklistet.

3.5. Ofte stillede spørgsmål/ svar

Spørgsmål	Svar
Hvilke destinationer spærres der til?	Listen over de lande, vi spærres imod opdateres jævnligt. Opdateringen sker i samarbejde med Forbrugerrådet, og du kan se den opdateret liste på Forbrugerrådets hjemmeside.
Er det muligt at ophæve spærringen på et hovednummer, men ikke DDI-nummerserien?	Nej, DDI-nummerserien ligger som et produkt på hovednummeret. Ved ophævelse af VoksenSpærring Udland vil det gælde både hovednummeret og DDI-nummerserien.
Jeg har et ekstranummer, hvor jeg ønsker at beholde spærringen, men vil ophæve den på hovednummeret - kan jeg det?	Ja, det betragtes som 2 forskellige numre.
Mit opkald blev afsluttet da jeg tastede forkert kode for at gennembyrde spærringen, hvad koster det?	Det koster ikke noget. Et opkald bliver kun takseret når der er B-svar.
Ved gennembyrning af spærring, er det den samme kode?	Nej, du får oplyst en ny kode næste gang du ringer op til en destination omfattet af spærringen.
Hvordan tjekker TDC at der er tale om samme nummer efter tastning af kode?	TDC tjekker at der er tale om samme udlandsprefix og at nummeret består af antal cifre. Vi har ikke mulighed for at tjekke om der tastes 1 el. 4 i telefonnummeret.

4. Forretningsgange

4.1. Forretningsgange mellem Gensælger / Wholesale

Nedenstående forretningsgang er gældende for

- bestilling/nedtagning af Åbning for VoksenSpærring Udland
- bestilling/nedtagning af Spær for bryd VoksenSpær

Enhed	Type	Hvad gøres
Gensælger	Bestilling	Bestillingsordre fremsendes på en ændringsblanket via www.wholesale.tdc.dk indeholdende: Bestillingstype Data på slutkunde Dato Bemærkninger Data på gensælger
Kundeservice	Afvisning	Ordredata bliver visiteret og der fremsendes afvisning hvis ordredata ikke kan godkendes. Gensælger skal fremsende ny ordre.

	Ordrebekræftelse	Kan ordredata godkendes tastes ordren i CU. Der fremsendes ordrebekræftelse til gensælger med dato.
CU	Databehandling	Ordren bliver færdigbehandlet

Figur 1, Kaldsflow

