



VERSTURENDE AFDELING

Postbus 16272, 2500 BG Den Haag

< Bedrijf >

T.a.v. < Geadresseerde >

< Adres >

CONTACTPERSOON < Voornaam M. Achternaam >Accountmanager

E-MAIL < e-mailadres > Accountmanager

DATUM 20 augustus 2021

ONDERWERP (Alarmfunctionaliteit over) Corporate ISDN30

Beste [heer/mevrouw] [Achternaam],

De afgelopen periode heb ik veel gesprekken gevoerd met relaties in de beveiligingsbranche om te overleggen over de veranderingen in de dienstverlening voor ISDN15/20/30 en analoge telefonie. De technologie verandert en dat heeft grote impact op onze dienstverlening aan u en uw dienstverlening aan uw eindgebruikers.

Ik ben me heel bewust van de complexiteit van de problematiek en tegelijk positief gestemd dat we op korte termijn gezamenlijk tot een constructieve oplossing kunnen komen.

In de bijlage treft u een gedetailleerde uiteenzetting van de uitdaging waar we op dit moment voor staan. Wat mij betreft trekken we samen op in de rol van leverancier voor onze klanten om, ook gezien het maatschappelijk belang, alternatieve oplossingen te bespreken en gezamenlijk de beste keuzes te maken.

Wij gaan er vanuit Tele2 en T-Mobile in elk geval alles aan doen om daar de komende tijd onze bijdrage aan te leveren.

We houden contact.

Martijn Teekens
Director B2B Sales



Bijlage: Technisch uitleg Tele2

In deze technische uitleg wensen wij u - in aanvulling op eerdere berichtgeving - nader te informeren omtrent de mogelijkheid om uw huidige Corporate ISDN-30 dienstverlening te continueren. Hierbij is echter van belang te melden dat – ook indien u van deze mogelijkheid gebruik maakt - een tweetal technische aanpassingen in de wijze waarop uw (telefonie-)verkeer wordt afgehandeld in het netwerk van Tele2, alsmede tussen de netwerken van Tele2 en KPN, zullen worden doorgevoerd welke mogelijk impact hebben op de dienstverlening zoals u deze aan uw klanten aanbiedt (in het bijzonder het doormelden van alarmsystemen). Voornoemde technische aanpassingen zijn noodzakelijk omdat een aantal verouderde technologieën (waaronder TDM, en uiteindelijk ook ISDN zelf) binnenkort niet meer kunnen worden ondersteund en telecom-operators (waaronder KPN en Tele2) diensgevolg van deze technologieën afscheid moeten nemen.¹

Naast de al bestaande mogelijkheid om over te stappen op Zakelijk ISDN, hoopt Tele2 met de mogelijkheid om Corporate ISDN-30 te continueren tegemoet te komen aan de zorgen zoals verschillende Particuliere Alarm Centrales deze kenbaar hebben gemaakt. Daarbij komt dat het testen van klantapplicaties (alarmfunctionaliteit in het bijzonder) van zowel Zakelijk ISDN als Corporate ISDN-30² in de afgelopen maanden voor de Particuliere Alarm Centrales bemoedigende resultaten heeft opgeleverd.³ Daarmee ontstaat er een aanzienlijk positiever beeld in vergelijking tot hetgeen werd geschetst in onze communicatie van april en mei jongstleden. Ondanks het bemoedigende beeld dat de testen opleveren, valt echter niet geheel uit te sluiten dat er impact is op de dienstverlening zoals Particuliere Alarm Centrales deze aan hun eindgebruikers aanbieden. Om deze reden heeft Tele2 gemeend u – nogmaals en zeer uitgebreid - over de komende technische aanpassingen te informeren.

Tele2 en (de voorganger van) de branchevereniging Federatie Veilig Nederland (FVN) - waarvan alle PAC-klanten van Tele2 lid zijn - zijn al jaren in gesprek over deze op handen zijnde wijzingen, waarvan de plannen sinds 2014 steeds concreter werden. De informatie met betrekking tot uitfasering van verouderde technologieën, is voor de FVN en de Particuliere Alarm Centrales dan ook niet nieuw.

Ook de FVN zelf waarschuwde haar leden al op 7 mei 2019⁴ dat de doormelding van alarmsystemen (de dienstverlening die de Particuliere Alarm Centrales onafhankelijk van Tele2 aan haar eigen eindklanten levert) van de eindklanten van de Particuliere Alarm Centrales in gevaar kwam en raadde de Particuliere Alarm Centrales aan het overleg met hun telecomaandbieder te intensiveren.

Nu het moment dat al jaren boven de markt hangt – het moment waarop de technische wijzigingen worden doorgevoerd (respectievelijk 1 oktober 2021 en 31 december 2021) - op het punt staat aan te breken, hebben een aantal Particuliere Alarm Centrales hun zorgen geuit omtrent het (blijven) functioneren van bovengenoemde doormelding van alarmsystemen op het moment dat de technische wijzigingen worden geëffectueerd.

¹ O.a. omdat Tele2's toeleveranciers geen vervangende hardware meer leveren, geen support meer geven op geleverde software, etc.

² Test in de nieuwe set-up van Corporate ISDN-30 met genoemde wijzigingen

³ Hierbij dient wel te worden opgemerkt dat de technische implementaties tussen PAC's onderling (kunnen) afwijken, afhankelijk van de oplossing welke aan de zijde van de PAC zijde en/of haar eindgebruiker is geïnstalleerd

⁴ <https://federatieveilignederland.nl/nl/actueel/nieuws/isdn-stopt--is-dat-ernstig--zeker->



Voor de goede orde; de zorgen van de Particuliere Alarm Centrales zien dus niet op de Corporate ISDN30 dienstverlening die Tele2 levert aan deze Particuliere Alarm Centrales (het Tele2 domein), maar op de werking van bepaalde klantapplicaties - waaronder alarmering - welke de Particuliere Alarm Centrales zelfstandig leveren aan hun eindklanten (het domein tussen de Particuliere Alarm Centrales en haar eindklanten).

Hoewel het van belang is te onderstrepen dat de werking van deze klantapplicaties - op basis van de bestaande contractuele afspraken tussen de Particuliere Alarm Centrales en Tele2 - buiten het domein van de dienstverlening van Tele2 valt, wenst Tele2 zich - mede gezien het aanzienlijke maatschappelijk belang welke de dienstverlening van de Particuliere Alarm Centrales vertegenwoordigt - maximaal in te spannen om de zorgen bij de Particuliere Alarm Centrales weg te nemen.

Continuering van Corporate ISDN-30

In berichtgeving van april jongstleden attendeerden wij u nogmaals op de op handen zijde wijzigingen en lieten wij u tevens weten een onderzoek te doen naar een alternatieve (VoIP) oplossing voor de alarmfunctionaliteit via ISDN30. Deze 'Zakelijk ISDN' oplossing is nagenoeg volledig op IP gebaseerd, waarbij IP naar ISDN conversie wordt gerealiseerd door het plaatsen van een converter op de klantlocatie.

Omdat deze alternatieve (VoIP) oplossing in functioneel opzicht afwijkt van uw huidige dienst, zag Tele2 zich helaas genoodzaakt om de Corporate ISDN-30 dienstverlening te beëindigen. Op 28 mei 2021 ontving u van Tele2 daartoe een schrijven.

Om een adequaat antwoord te bieden op de zorgen zoals deze door de Particuliere Alarm Centrales zijn geuit, heeft Tele2 echter besloten om u, naast het afnemen van Zakelijk ISDN, de mogelijkheid te bieden om uw huidige Corporate ISDN30 dienst te blijven afnemen. Deze dienstverlening zal vooralsnog worden gecontinueerd en op termijn - en in overleg met de Particuliere Alarm Centrales - worden uitgefaseerd. Uw huidige Corporate ISDN30 dienstverlening kan in stand worden gehouden door centraal in het netwerk de IP naar ISDN conversie te laten plaats vinden waarbij alle contractueel overeengekomen functionaliteiten, zoals vastgelegd in de dienstbeschrijving, ongewijzigd blijven.

Technische aanpassingen in netwerk Tele2

1 oktober 2021 - uitfasering van de TDM-Interconnectie door KPN

Vanaf 1 oktober 2021 zal de uitwisseling van verkeer tussen de netwerken van Tele2 en KPN volledig op IP zijn gebaseerd. Momenteel wordt een gedeelte van het verkeer tussen de PABX van uw onderneming en uw eindklanten nog deels over TDM afgehandeld (een ander deel wordt nu al op basis van IP afgehandeld). Vanaf 1 oktober zal ook het verkeer - dat zijn herkomst heeft op de klantapparatuur van eindklanten (eindklantapparatuur) die zijn aangesloten op het KPN netwerk en over TDM van KPN loopt - door KPN via - de al jaren geleden in werking gestelde - IP/ISDN-conversie worden geherrouteerd over IP, voordat het op het netwerk van Tele2 terechtkomt.

Deze wijziging in het KPN netwerk heeft geen gevolgen voor de contractueel vastgelegde functionaliteiten van de ISDN30 dienstverlening zoals Tele2 die aan uw onderneming levert (het Tele2 domein). Tele2 zal ook ná 1 oktober 2021 in staat zijn om de dienstverlening - waarvoor zij op grond van



de Overeenkomst verantwoordelijk is deze te leveren aan uw onderneming - te continueren. Wel heeft dit mogelijk gevolgen voor de eindgebruikers van uw onderneming die direct zijn aangesloten op het netwerk van KPN en waarvan het verkeer over TDM van KPN loopt, waar het gaat om de werking van bepaalde klantapplicaties - waaronder alarmering (het domein van de eindklant van uw onderneming). Intern onderzoek van Tele2 heeft uitgewezen dat in ieder geval een gedeelte van alle nummers van eindgebruikers van uw onderneming wordt geraakt door deze wijziging.

In de praktijk betekent dat voor de nummers van deze groep eindgebruikers – gesimplificeerd – per 1 oktober 2021 één schakel in de totale keten – welke door uw onderneming en haar eindklanten wordt gebruikt om alarmsignalen over te versturen – wordt vervangen door een nieuwe schakel. De keten met daarin de nieuwe schakel dient door uw onderneming end-to-end getest te worden - dus van de PABX van uw onderneming tot de eindklantapparatuur – om inzichtelijk te maken of de alarmsignalen op deze nummers vanuit de eindklant van uw onderneming na 1 oktober 2021 ook in de nieuwe keten aankomen op de PABX van uw onderneming. Tele2 helpt een aantal Particuliere Alarm Centrales al enige tijd met deze testen en zal dit uiteraard blijven doen.

Wat moet er gebeuren voor 1 oktober 2021?

Voor zowel Zakelijk ISDN als het continueren van Corporate ISDN-30, geldt dat 1 oktober 2021 een ijkpunt is. Vóór deze datum dient in immers in beide scenario's te worden getest:

- Indien wordt gekozen voor de Zakelijk ISDN dienst, dan dienen alle nummers en bijbehorende protocollen van alle eindgebruikers van uw onderneming over de gehele (nieuwe) keten te worden getest;
- Indien u uw huidige Corporate ISDN30 dienst wenst te continueren, dan dienen de nummers van de eindgebruikers van uw onderneming waarvan het verkeer op dit moment over de TDM van KPN loopt, te worden getest in de technische set-up over IP.

Zoals al eerder gememoreerd, is Tele2 al geruime tijd met al haar Particuliere Alarm Centrale-klanten in gesprek over de te leveren alternatieven. Inmiddels heeft het merendeel van deze klanten één van beide alternatieven gekozen en is met Tele2 haar nummers aan het testen. Ondanks deze voorzorgmaatregelen heeft een aantal Particuliere Alarm Centrales toch haar zorgen geuit omtrent het functioneren van alarmeringsapplicaties in relatie tot voornoemde datum waarop deze technische wijziging worden geëffectueerd.

Om die reden heeft Tele2 KPN benaderd, in een poging deze datum op te schuiven in de toekomst. Het is helaas niet mogelijk gebleken de huidige TDM-interconnectie te continueren na 1 oktober 2021. Wel zal KPN tot 1 april 2022 een zogenaamd vangnet bieden. KPN heeft daartoe de volgende toezegging gedaan:

"Naar aanleiding van het hieronder opgenomen verzoek van T-Mobile Nederland (TMNL), en zoals besproken in het tripartite overleg met de ACM van afgelopen donderdag, is KPN vanwege de door TMNL geschetste uitzonderlijke maatschappij-ontwrichtende risico's en/of levensbedreigende gevolgen van deze situatie, bereid gehoor te geven aan het verzoek van TMNL. Dit betekent dat gedurende de migratieperiode van de betrokken ISDN30-verbindingen, doch uiterlijk tot 1 april 2022, KPN aan TMNL een zogenoemde tijdelijke 'vangnetoplossing' biedt voor het geval er alsnog een (tijdelijke) routing op basis van TDM-interconnectie noodzakelijk is om voornoemde risico's en gevolgen te ondervangen."



Vanzelfsprekend kan Tele2 haar klanten niets meer beloven dan dat partijen waarmee zij interconnecteert met haar zijn overeengekomen.⁵ Indien zich onverhoopt toch problemen voordoen nadat de technische aanpassing na 1 oktober van kracht is, zal Tele2 (met de grootste spoed) met KPN in gesprek treden om te kijken of er aanspraak kan worden gemaakt op de voorwaarden zoals KPN deze voor haar 'vangnetoplossing' stelt.

31 december 2021 – vervangen van de TDM/ISDN-converter door Tele2

Bij benadering hetzelfde zal een aantal maanden later plaats vinden in het netwerk van Tele2. Ook Tele2 zal haar TDM/ISDN-converter vervangen door een IP/ISDN-converter en het verkeer – uiterlijk per 31 december 2021 – volledig herrouteren via IP.

Indien uw onderneming ervoor kiest om de huidige Corporate ISDN30 dienst te continueren, dan heeft dit – wederom - mogelijk gevolgen voor eindgebruikers van uw onderneming. Ditmaal worden echter alle nummers en eindgebruikers van uw onderneming geraakt – dus ook de nummers die vóór 1 oktober 2021 al zijn getest. Ook hier weer wordt in de keten een schakel vervangen en ook hier moet derhalve door uw onderneming worden getest met eindklantapparatuur om inzichtelijk te maken of de alarmsignalen op deze nummers vanuit de eindklant van uw onderneming in de aangepaste keten aankomen op de PABX van uw onderneming.

Wat moet er gebeuren voor 31 december 2021?

Indien uw onderneming kiest voor het continueren van uw huidige Corporate ISDN30 dienst, dan dient uw onderneming dus - naast de testen vóór 1 oktober 2021 - tevens vóór 31 december 2021 alle nummers van alle eindgebruikers van uw onderneming te testen om inzichtelijk te maken of de alarmsignalen op deze nummers vanuit de eindklant van uw onderneming in de aangepaste keten aankomen op de PABX van uw onderneming na 31 december 2021.

Indien u heeft gekozen voor Zakelijk ISDN als alternatief, dan dient deze keten al vóór 1 oktober 2021 door uw onderneming te zijn getest. Deze keten loopt vervolgens al over IP en het is dus niet benodigd dat vóór 31 december 2021 opnieuw wordt getest.

Tele2 zal in de periode van 1 januari 2022 tot 1 april 2022 haar huidige technische setup als vangnet beschikbaar houden indien de situatie zich voordoet dat - na effectuering van de technische aanpassing - onverhoopt toch problemen mochten voordoen. In dat geval zal de initiële routing over TDM worden hersteld.

Concluderend

In reactie op onze communicatie van april en mei hebben verschillende Particuliere Alarm Centrales ernstige zorgen geuit. Tele2 heeft daarop besloten om – naast het aanbieden van Zakelijk ISDN – de Corporate ISDN-30 dienstverlening te continueren. Ondanks dat de testen bemoedigende resultaten laten zien, is dat daarmee geen garantie dat de alarmeringsapplicaties in alle gevallen ongehinderd

⁵ Het is van belang in deze een onderscheid te maken tussen een 'leverancier' en een interconnecterende partij. TMNL en KPN wisselen weliswaar verkeer met elkaar uit op basis van een interconnectie-overeenkomst, maar partijen staan daarmee niet in een klant-leverancier relatie tot elkaar. Het is dus een misverstand te denken dat TMNL op basis van commerciële afspraken met haar 'leverancier' een verlenging kan afdwingen. Hier komt nog bij dat deze interconnectieovereenkomst onderwerp zijn van regulering en ACM (tegen de zin van Tele2) haar fiat heeft gegeven aan KPN om TDM interconnectie uit te faseren.



zullen blijven functioneren na implementatie van de twee technische aanpassingen. Overeind blijft dus dat alles in het werk dient te worden gesteld om de nummers te testen die worden geherrouteerd vanaf respectievelijk 1 oktober 2021 en (indien relevant omdat u heeft gekozen voor het continueren van Corporate ISDN-30) vanaf uiterlijk 31 december 2021. Tele2 zal zich maximaal inspannen uw onderneming daarbij te helpen.

We hopen u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Indien u verdere vragen heeft aangaande de inhoud van deze technische uitleg, dan staat uw accountmanager voor u klaar deze vragen te beantwoorden.