Kollokationen

Version	**1.3**
Ausgabedatum	**01.01.201x**
Ersetzt Version	
Gültig ab	**01.01.201x**
Vertrag	**Vertrag betreffend Kollokation**

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3
2 Voraussetzungen und Limitierungen ... 3
2.1 Produktionsmengen ... 3
3 Service Fulfillment ... 3
3.1 Geschäftsvorfälle ... 3
3.2 Informationsanfrage ... 4
3.3 Machbarkeitsprüfung ... 4
3.4 Bestellung ... 4
3.5 Realisierung ... 5
3.6 Abschluss ... 5
3.7 Leistungsanpassungen (Erweiterungen und Reduktionen) ... 5
3.8 Kündigung ... 5
3.8.1 Kollokation ... 5
3.8.2 Dark Fibre ... 5
4 Service Assurance ... 6
4.1 Verhalten bei Störungen ... 6
4.2 Störungsmeldung ... 6
4.3 Verantwortlichkeiten ... 7
4.4 Service Assurance Ablauf ... 7
4.5 Störungsbehebung Dark Fiber Leitungen ... 7
4.5.1 Störungsbehebungsfrist ... 8
4.6 Wartungsfenster ... 9
5 Zutritt ... 9
5.1.1 Zutritts- / Austrittsordnung für Kollokationen ... 10
5.1.2 Ausnahmeregelung Zutritts- / Austrittsordnung ... 10
5.2 Codetastatur ... 10
6 Beschwerde- und Eskalationsprozess ... 11
6.1 Einleitung ... 11
6.2 Eskalation erste Schritte ... 11
6.3 Was geschieht, nachdem eine Eskalation angefordert wurde? ... 11

KONSULTATION: WWW.AK.LV.LI

1 Einleitung

Das Handbuch beschreibt die für die Produktion und den Betrieb der Kollokation, Kablagen und Backhaul verwendeten Abläufe zwischen den LKW und dem Anbieter.

Wo nachfolgend nicht anders erwähnt, sind für die Abläufe zwischen den LKW und dem Anbieter die in der Liste Kontaktstellen angegebenen Stellen zuständig.

Wo nachfolgend nicht ausdrücklich anders erwähnt, findet der Informationsaustausch per E-Mail statt.

2 Voraussetzungen und Limitierungen

2.1 Produktionsmengen

Die Supportzeit für den Service Fulfillment ist Montag bis Donnerstag zwischen 07:30 und 17:00 Uhr und Freitag zwischen 07:30 und 16:30 Uhr Uhr (ohne allgemeine Feiertage und Brückentage).
Überschreiten die Aufträge von Kollokation, Kablagen und Backhaul die vorhandenen Kapazitätsgrenzen (für den Wunschtermin), erfolgt ein alternativer Terminvorschlag bzw. wird in Absprache mit den LKW ein neuer, gewünschter Termin vereinbart, oder es sind projektbezogene Lösungen zwischen dem Anbieter und den LKW zu erarbeiten (Massenaufträge).

3 Service Fulfillment

3.1 Geschäftsvorfälle

Prozesse	Eingang	Ausgang	Dauer	Bemerkungen
Informationsanfrage und Vorabklärung Kollokationen	E-Mail an KOM-Auftrag@lkw.li	Antwortmail	--	Öffentlich zugängliche Standortliste
Machbarkeitsprüfung Kollokation	Bestellung MBK-Kollokation https:comweb.lkw.li/	Bestätigung per E-Mail über WF-Tool	3-6 Arbeitstage	Angebot inkl. Kablagen (Gültigkeit 30 Tage) oder Absage
Machbarkeitsprüfung Dark Fibre	Bestellung MBK-Dark Fibre https:comweb.lkw.li/	Bestätigung per E-Mail über WF-Tool	3-6 Arbeitstage	Angebot mit Leitungsverlauf (Gültigkeit 30 Tage) oder Absage
Bestellung Kollokation	Bestellung Kollokation https:comweb.lkw.li/	Bestätigung per E-Mail über WF-Tool	--	Die Bestellung muss sich auf ein Angebot beziehen
Bestellung Dark Fibre	Bestellung Dark Fibre https:comweb.lkw.li/	Bestätigung per E-Mail über WF-Tool	--	Die Bestellung muss sich auf ein Angebot beziehen
Realisierung Kollokation inkl. Kablagen	-	-	30 Werktage	gemäss Angebot
Realisierung Dark Fibre	-	Fertigmeldung	-	gemäss Angebot

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

Abschluss	-	Einladung zur Abnahme	--	Ab Abnahmetermin ist der Standort betriebsbereit
Kündigung	Bestellformular https:comweb.lkw.li/	Bestätigung		

3.2 Informationsanfrage

Zur Vorabklärung und Evaluation möglicher Kollokationen oder Dark Fibre Leitungen besteht unentgeltlich die Möglichkeit, Informationen und raumrelevante Daten über bestehende Kollokationen (www.lkw.li/e-schalter/) oder Dark Fibre Leitungen (Anfrage an kom-auftrag@lkw.li) abzurufen.

Angaben betreffend genutzte und noch verfügbare Kapazitäten können über die Anfrage an kom-auftrag@lkw.li nicht angezeigt werden, sondern müssen je Einzelfall im Rahmen der Machbarkeitsprüfung evaluiert werden.

3.3 Machbarkeitsprüfung

Der Anbieter löst für einen ausgewählten Standort mit dem Bestellformular MBK-Kollokation oder MBK-Darkfibre den Auftrag für die Erstellung einer Machbarkeitsprüfung aus. Die Machbarkeitsprüfung bezieht sich nur auf den im Formular angegebenen Standort, der Festlegung des Flächen- und Energiebedarfes, sowie die Dimensionierung der fernmeldetechnischen Überführungen und die Anbindungsform an den Backhaul des Anbieters.

Innerhalb von 3-6 Arbeitstagen nach Bestätigung des Auftragseingangs erarbeiten die LKW ein Angebot für den Anbieter.

Das Angebot der LKW enthält die folgenden Angaben:

- Annahme oder kurze, begründete Ablehnung der Machbarkeit
- ein Datenblatt mit verbindlicher Preisauskunft (einmalige und wiederkehrende Preise)
- die Realisierungsfrist ab Bestellung des Anbieters
- eine Kostenschätzung für allfällige Zusatzleistungen
- ein Leitungsverlauf bei Dark Fibre Verbindungen

Das Angebot hat eine Gültigkeit von 30 Kalendertagen, während der die Kollokation (Rackspace oder Fläche) für den Anbieter reserviert bleibt. Nach Ablauf dieser Frist sind die LKW nicht mehr an das Angebot gebunden.

Kann das in der Machbarkeitsprüfung formulierte Bedürfnis des Anbieters nicht erfüllt werden, erhält der Anbieter von den LKW eine begründete Absage bzw. falls möglich ein Alternativangebot mit reduzierten / eingeschränkten Möglichkeiten. Nach einer Machbarkeitsprüfung mit negativem Ausgang kann der Anbieter auf Wunsch eine gemeinsame Begehung des Standortes verlangen, welche dem Anbieter von den LKW nach Aufwand in Rechnung gestellt wird.

Es kommen die im Zeitpunkt der effektiven Leistungserbringung gültigen Stundensätze zur Anwendung.

3.4 Bestellung

Jede einzelne Bestellung muss sich auf ein Angebot der LKW beziehen. Direkte Bestellungen ohne vorgängiges Angebot der LKW sind nicht möglich.

KONSULTATION - WWW.AKLV.LI

Mit der Unterzeichnung resp. elektronischen Bestellung der Kollokation und den gewünschten Annex Leistungen erhält der Anbieter das Recht zur Mitbenutzung der entsprechenden Anlagen.
Für die weitere Behandlung der Bestellung und die Reihenfolge der Bearbeitung in der Realisierung ist das Datum des Bestelleingangs massgebend. In der Regel erfolgt die Bereitstellung einer Kollokation innerhalb von 30 Arbeitstagen.
Besteht ein Kapazitätsengpass gemäss Ziffer 2.1, haben die LKW das Recht, eine quartalsweise Planung vorzunehmen und die Bestellungen für die weitere Behandlung und für die Reihenfolge der Bearbeitung in der Realisierung in die Kontingente der Quartalsplanung einzuteilen.

Die Bestellbestätigung wird an den Anbieter verschickt.

3.5 Realisierung

Nach Ablauf der Realisierungsphase ist die Kollokation inkl. der Annex Leistungen betriebsbereit zur Abnahme.

3.6 Abschluss

Nach erfolgter Realisierung erhält der Anbieter von den LKW eine Einladung für einen gemeinsamen Abnahmetermin, welcher vom Anbieter zu bestätigen ist.
Am Abnahmetermin steht der Standort zur Inbetriebnahme durch den Anbieter bereit.
Werden Mängel, welche die Nutzung der Leistung verunmöglichen oder wesentlich beeinträchtigen, festgestellt, vereinbaren die Parteien einen neuen Abnahmetermin. Während dieser Frist behebt LKW die beanstandeten Mängel.

3.7 Leistungsanpassungen (Erweiterungen und Reduktionen)

Beabsichtigt der Anbieter, bestehende Fläche, Rackspace oder Kablagen zu erweitern (auszubauen), so kommt der gleiche Prozess wie bei einem neuen Vorhaben beginnend mit einer Machbarkeitsabklärung zur Anwendung.
Bei Reduktionen (Fläche, Rackspace etc.) sind in jedem Fall die Mindestvertragsdauer sowie die vertraglichen Kündigungsfristen einzuhalten.

3.8 Kündigung

3.8.1 Kollokation

Die Beendigung hat durch den Anbieter schriftlich mit dem Kündigungsformular unter Einhaltung der vertraglichen Fristen zu erfolgen.
Nach Ablauf der Kündigungsfristen hat der Anbieter die Plicht, den ursprünglichen Zustand auf seine Kosten wieder herzustellen d.h. insbesondere seine Ausrüstungen und Anlagen zu entfernen. Kablagen werden nach Möglichkeit zurückgebaut. Die LKW entscheiden im Einzelfalle und auf Grund der konkreten Gegebenheiten, ob das Kabel (wegen des Risikos beim Herausziehen) belassen oder einem anderen Zweck zugeführt wird.
Kablagen des Anbieters, welche nicht zurückgebaut werden können, gehen ohne Entschädigung in das Eigentum von den LKW über. Die LKW behalten sich das Recht vor, die Kabel an den Zugangspunkten zu trennen.

3.8.2 Dark Fibre

Die Beendigung hat durch den Anbieter schriftlich mit dem Kündigungsformular unter Einhaltung der vertraglichen Fristen zu erfolgen.
LKW prüft die Beendigung und bestätigt dem Anbieter den Beendigungstermin.

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

4 Service Assurance

4.1 Verhalten bei Störungen

Vor einer Störungsmeldung an die LKW hat der Anbieter abzuklären, ob die Störungsursache innerhalb seines eigenen Verantwortungsbereichs liegt und damit von ihm selbst zu beheben ist.
Die LKW sind berechtigt, Massnahmen zur Vermeidung oder Behebung von Störungen zu ergreifen und den Anbieter zu verpflichten, am Anbieter-Standort folgende Vorkehrungen zu treffen:
Kann eine Störung nicht anders behoben werden und liegt die Störungsursache beim Anbieter oder seinen Kunden hat der Anbieter seine Installation bzw. diejenige seines Kunden auf seine Kosten zu ändern bzw. deren Betrieb einzustellen.
Der Anbieter gewährt den Mitarbeitenden der LKW im Rahmen der Dienstleitungserbringung sowie zur Verhütung und Behebung von Störungen Zugang zur Anlage.
Die Pikett-Nummer ist der offizielle Entry Point für alle Störungsmeldungen der Anbieter.
Wird im Rahmen der Störungsbearbeitung festgestellt, dass die Verantwortlichkeit für die Störung beim Anbieter liegt, hat der Anbieter den bei den LKW entstandenen Aufwand nach den Angaben im Handbuch Preise, Dienstleistungen gegen Verrechnung, zu ersetzen.
Die LKW akzeptieren keine Störungsmeldungen, solange der Service Fulfillment Auftrag noch in Bearbeitung ist.

4.2 Störungsmeldung

Störungen und Mängel sind von dem Anbieter telefonisch der Störungsannahmestelle zu melden. Eine nicht gemeldete Störung gilt als nicht existent.
Folgende Angaben sind zu machen:

- Standortbezeichnung
- Bezeichnung der gestörten TAL
- Bezeichnung der gestörten Dark Fibre (Verrechnungsnummer)
- Position der Unterbrechung (n * Laufmeter nach Übergabepunkt)
- Gewünschte Art der Entstörung (Pt 4.5) Standard oder Erweiterte Entstörung

LKW/KOM Anschlussnetz
Störungseingang
an Verantwortlichen Liechtensteinische Kraftwerke LKW/KOM

Bürozeiten

Montag-Donnerstag 07.30-17.00 Uhr
Freitag 07.30-16:30 Uhr

Telefon +423 / 236 02 60

LKW/KOM Anschlussnetz
Störungseingang
an Verantwortlichen Liechtensteinische Kraftwerke LKW/KOM

Ausserhalb Bürozeiten

Montag-Donnerstag 17.00-07.30 Uhr
Freitag 16:30-07.30 Uhr
und
Samstag/Sonntag/Feiertage

Mobile +423 / 736 03 54

KONSULTATION - WWW.AK.LI.V.LI

4.3 Verantwortlichkeiten

Im Verantwortungsbereich des Anbieters liegt die Entstörung in folgenden Bereichen:

- Kollokation: die gesamten Anbieterinstallationen in der Kollokation und alle Komponenten ab der Leitungsseite des Übergabeverteilers (HDF Kontakt). Der Anbieter dokumentiert die zugeteilten OC, HDF- und UP-Kontakte.

Im Verantwortungsbereich der LKW liegt die Entstörung der TAL resp. Dark Fibres, d. h.

- für den gesamten Dark Fibre Leitungsverlauf von OV bis OV.
- des Abschnitts zwischen dem Abschluss des Verbindungskabels am Hauptverteiler (HV/OV) und dem Überführungspunkt (HDF/ÜV) beim Anbieter,
- des Verbindungskabels,
- für Zwecke der Entstörung des Verbindungskabels ist den LKW der Zugang zum HDF/OV des Anbieters zu gestatten (Massnahme zur Behebung von Störungen anderer Anbieter auch ohne Beisein des Anbieters).

Während der Störungsbehebung dürfen die LKW die TAL resp. Dark Fibre jederzeit für die Störungseingrenzung unterbrechen.

4.4 Service Assurance Ablauf

Tabelle 2: Prozesse zum Kollokation Störungsbehebungsprozess

Prozess Schritt Nr.	Beschreibung
# 01	Der Anbieter ist für die Entgegennahme von Störungsmeldungen ihres Endkunden zuständig. Kann die Störung innerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters ausgeschlossen werden und liegt eine Kupfer- oder Dark Fibre Störung im Verantwortungsbereich der LKW vor, eröffnet der Anbieter den Störungsbehebungsprozess der LKW.
#02	Ist der Anbieter innerhalb von 5 Arbeitstagen nicht erreichbar, wird der Störungsbehebungsprozess geschlossen. Die Weiterbearbeitung wird mit dem Anbieter koordiniert. Die LKW sucht den Kontakt mit dem Anbieter und eröffnet den Störungsprozess erneut, sobald der Anbieter erreichbar ist. Wird die Störung auf dem geprüften Verbindungskabel (HV – HDV, ODV-OV) vermutet, ist als Endkundenkontakt der Anbieter-Übergabepunkt anzugeben, damit ein Treffen zwischen den Technikern vereinbart werden kann.
#03	Bei einer Kabelstörung wird der Störungsbehebungszeitpunkt bestimmt (z. B. mit einer Ersatzschaltung). Der Abschluss der Störung kann daher zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen. Wird ein neuer UP oder OC-Kontakt zugeteilt, wird dies dem Anbieter mitgeteilt.
#04	Bei einer Grossstörung (Beschädigung der Kabelanlagen durch Dritte) werden die betroffenen Anbieter über die gestörten TAL oder Backhaul Glasfasern und den Störungsbehebungszeitpunkt informiert.

4.5 Störungsbehebung Dark Fiber Leitungen

Zu den Leistungen gehören insbesondere Störungsannahme und Störungsbehebung.

Folgende Leistungen werden angeboten:

- Standard Netzservice
- Erweiterter Netzservice

Die Störungsbehebungszeit ist definiert durch den Störungseingangszeitpunkt und den Störungsbehebungszeitpunkt.

KONSULTATION - www.AK.LV.LI

Grundsätzlich läuft die Störungsbehebungszeit nur während den Supportzeiten (ausser bei dem erweiterten Netzservice).

Die folgenden Zeiten gelten als „Suspend" Zeiten und werden von der Störungsbehebungszeit abgezogen:

- Zeiten ausserhalb der Supportzeiten
- Verzögerungen bei Wartungen oder Reparaturen, die im Verantwortungsbereich der Anbieter liegen, z. B. wenn die Störungsbehebung verzögert wird, weil der Anbieter nicht erreichbar ist (für zwingend nötige Rückfragen, Auskünfte),
- wenn dem Wartungs- oder Reparaturpersonal der Zugang zur Kollokation des Anbieter verwehrt oder verzögert wird,
- wenn der vereinbarte Störungsbehebungsprozess nicht eingehalten wird,
- wenn Fehler durch nicht autorisierte Handlungen des Endkunden oder der Anbieter an den LKW-Anlagen verursacht werden,
- höhere Gewalt (siehe Geschäftsbedingungen der LKW 5.2).

4.5.1 Störungsbehebungsfrist

Die Störungsbehebungsfrist beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung zu laufen, wobei Samstage, Sonntage, Brückentage und Feiertage, sowie der 24.12. und der 31.12. die Entstörungsfrist bis zum nächsten Arbeitstag 07:30 Uhr hemmen (nur bei Standard Netzservice).

Die erbrachten Leistungen im Zusammenhang mit der Störungsbehebung sind wie folgt:

Parameter	**Standard Netzservice**	**Erweiterter Netzservice**
Störungsannahme	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit eines Service Technikers (Supportzeiten)	Montag bis Donnerstag zwischen 07:30 und 17:00 Uhr ; Freitag zwischen 07:30 und 16:30 Uhr Uhr	Montag bis Sonntag 00.00 bis 24.00 Uhr
Störungsbehebungszeit (ab Eingang der Störungsmeldung)	16 Stunden	8 Stunden
Preis pro LWL, m/Jahr	Im Basisentgelt enthalten	Aufschlag gemäss Handbuch Preise

Entstörungen, welche innerhalb des Standard Netzservice durchgeführt werden, sind mit den Entgelten für die Zurverfügungstellung der Dark Fibre abgegolten.

Entstörungen, welche innerhalb des erweiterten Netzservice durchgeführt werden, sind mit dem im Handbuch aufgeführten Preisaufschlag zum Basisentgelt abgegolten.

Die Störung gilt als behoben, wenn eine entsprechende Kontrollmessung (Überprüfung mittels Rotlicht oder OTDR) die Funktionstüchtigkeit der Faser bestätigt.
Meldungen für Störungen, die ausserhalb des Verantwortlichkeitsbereichs der LKW liegen, (Pt. 4.3) werden in Rechnung gestellt.

Für die Entstörung von Dark Fibre Leitungen, die keinen aufpreispflichtigen erweiterten Netzservice zu Grunde gelegt haben, kann im Einzelfall eine Entstörung nach den Bedingungen des erweiterten Netzservice beantragt werden, indem ein entsprechender Vermerk

KONSULTATION WWW.AKLV.LI

– Entstörung gegen Verrechnung – aufgenommen wird. Seitens den LKW werden diese Störungen im Best effort Prinzip, nach Verfügbarkeit der Bereitschaftstechniker abgearbeitet und die dafür anfallenden Kosten dann gemäß Handbuch Preise (Pt. 3.6) in Rechnung gestellt, wenn tatsächlich eine Entstörung innerhalb der nach dem entsprechenden SLA zur Anwendung gelangenden Entstörfrist erfolgt ist.

4.6 Wartungsfenster

Netzunterbrüche, z.B. bei Power Off Test, werden angekündigt und falls möglich im Coordinated Maintenance Window (CMW) durchgeführt.

Ordentliches Wartungsfenster:

Jeden Sonntag zwischen 02.00 und 06.00 Uhr existiert ein allgemeines Wartungsfenster, welches auch für die Ausführung von periodischen Wartungsarbeiten an Netzkomponenten verwendet wird. Die Ausfallzeit der betroffenen Verbindungen wird während den Wartungsarbeiten so kurz wie möglich gehalten. In speziellen Fällen sind auch Arbeiten ausserhalb des Wartungsfensters notwendig, welche dem Anbieter 20 Arbeitstage im Voraus mitgeteilt werden.

Die LKW behalten sich das Recht vor, das Wartungsfenster anzupassen. Die LKW informieren die Anbieter 3 Monate im Voraus über allfällige Änderungen.

Geplante Unterbrüche:

Geplante Unterbrüche ausserhalb des Wartungsfensters werden zwischen den LKW und dem Anbieter abgesprochen und von den LKW 20 Arbeitstage im Voraus angekündigt.
Der Anbieter genehmigt entweder das Vorgehen für die geplanten Unterbrüche oder schlägt den LKW ein anderes Datum vor. Wenn innerhalb von 5 Arbeitstagen kein Widerspruch über das Vorgehen für die geplanten Unterbrüche erfolgt, gilt es vom Anbieter als akzeptiert.

5 Zutritt

Nur autorisierte Personen des Anbieters dürfen Zutritte und Zutrittsmittel bestellen.

Die LKW verlangen von allen Personen, die sich in Standorten aufhalten, eine umfassende amtliche Ausweispflicht. Das Zutrittsrecht haben nur diejenigen Personen, deren Zutritte durch die autorisierten Personen des Anbieters in Auftrag gegeben wurden.

Die entsprechenden Zutrittsmittel werden erst mit der Inbetriebnahme des ersten Standortes durch die LKW an den Anbieter abgegeben.
Die Zutrittsmittel bestehen je nach Zutrittsart aus einem personifizierten Zahlen-Code, der über ein Tastenfeld eingegeben wird und aus einem Schlüssel.

Beim Betreten und Verlassen der Gebäude / Räume ist der Code anzuwenden und die entsprechenden Gebäude / Räume „scharf / unscharf“ zu stellen.

Die Türen (Haupt - Eingang / Ausgang) sind mit einem Schliesskontakt ausgestattet, der bei längerem Offenstehen der Türen → Alarm auslöst und den von den LKW beauftragten Überwachungsdienst aufbietet.

Die Anzahl der personifizierten Codes und Schlüssel ist nicht limitiert, sie können jederzeit nachbestellt werden.

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

Die Kosten für eine Alarmauslösung durch den Anbieter werden vom Anbieter getragen.

5.1.1 Zutritts- / Austrittsordnung für Kollokationen

Die Zutrittszeiten sind wie folgt geregelt:

Der Anbieter hat bei Einhaltung aller Vorschriften 7 x 24 Std. freien Zutritt zu ihren Anlagen. Der Zutritt ist ausdrücklich nur in Zusammenhang mit den Anbieter eigenen Ausrüstungen erlaubt.

Der Überwachungsdienst führt periodisch Kontrollgänge in den Kollokationen durch. Der Überwachungsdienst ist verpflichtet, Dritten den Gebäude-Aufenthalt zu verweigern, wenn sie nicht in Begleitung einer zutrittsberechtigten Person sind.

Das heisst konkret, wenn Dritte, die im Auftrage der Carrier / Provider Arbeiten an Anlagen etc. in Zentralen, Kollokationen und Verteilern der LKW auszuführen haben, so müssen sie in Begleitung einer zutrittsberechtigten Person sein. Diese Person muss so lange im Gebäude bleiben, bis die Drittperson das Gebäude wieder verlässt.

5.1.2 Ausnahmeregelung Zutritts- / Austrittsordnung

Die Kollokation im Gebäude der Telecom Liechtenstein, Schaanerstrasse 1, 9490 Vaduz hat nur einen beschränkt, freien Zugang.

Die Zutrittszeiten sind wie folgt geregelt:

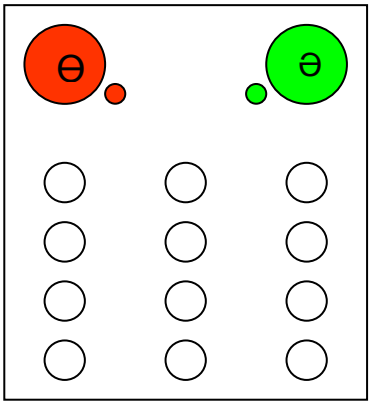
Werktags:
Montag bis Freitag 07.30 – 12.00 und 13.00 – 17.00 Uhr
Anmeldung an der Rezeption.

Ausserhalb dieser Zeiten muss die Wachfirma „ARGUS“ (Tel. 00423 / 377 40 40) aufgeboten werden, d. h. der Zutritt ist nur in Begleitung der zuständigen Sicherheitsperson der Wachfirma ARGUS möglich!

5.2 Codetastatur

Unscharf schalten (Handhabung Schlossöffnung)

1. Eingabe Code: ******
2. E – Taste drücken
3. Offenes Schloss-Symbol drücken ϴ
4. Warten bis LED von rot auf grün wechselt
5. Türe kann nun mit Schlüssel geöffnet werden



Scharf schalten (Handhabung Schlossschliessung)

1. Türe mit Schlüssel schliessen
2. Eingabe Code: ******
3. E – Taste drücken
4. Abgeschlossenes Schloss-Symbol drücken ϴ
5. Warten bis LED von grün auf rot wechselt

KONSULTATION - WWW.AKLV.LI

6 Beschwerde- und Eskalationsprozess

6.1 Einleitung

LKW unterhält einen Beschwerde- und Eskalationsprozess. Jede Aktion, die nicht den vereinbarten oder dokumentierten Standards entspricht, soll angemessen interveniert werden können, um ein zufriedenstellendes Ergebnis für Anbieter und LKW zu erreichen.

Dieser Prozess bezieht sich auf die Eskalation von Ausnahmefällen, gerichtet an das Management von den LKW, nicht auf die routinemässigen Geschäftsprozesse oder nicht bei technischen Supportfällen die ein von der Komplexität des Problems abhängiger Eskalationsablauf über die verschiedenen technischen Level des Support-Teams erfordert und sich innerhalb der Standardzeiten befindet.

Die Ansprechpartner sind in der Liste Kontaktstellen definiert.

6.2 Eskalation erste Schritte

Der Anbieter überprüft zunächst folgende Aspekte der Eskalation:

- Ist die Problembeschreibung korrekt?
- Sind die geschäftlichen Auswirkungen korrekt wiedergegeben?
- Falls es eine Behelfslösung gibt, ist diese undurchführbar oder ungeeignet?
- Ist in der Eskalation die Dringlichkeit angegeben?

6.3 Was geschieht, nachdem eine Eskalation angefordert wurde?

Nachdem eine Eskalation angefordert wurde, prüft das Management von den LKW die Situation und legt fest, welche Ressourcen zuzuweisen und/oder welche Prozesskorrekturen erforderlich sind.

Ein Mitarbeiter von den LKW wird der Anfrage als Hauptansprechpartner zugewiesen und koordiniert alle involvierten Parteien, um eine schnelle Lösung zu finden.

Mit dem Anbieter wird ein Massnahmenplan aufgestellt damit mit der Problemlösung begonnen werden kann.

Die LKW unterrichten täglich über die Eskalation und ihren aktuellen Stand.

KONSULTATION - WWW.AK-LV.LI