Teilnehmeranschlussleitung (TAL) Kupfer

Version	**1.3**
Ausgabedatum	**01.01.201x**
Ersetzt Version	
Gültig ab	**01.01.201x**
Vertrag	**Vertrag betreffend TAL Kupfer, SA-TAL Kupfer, T-TAL Kupfer**

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 3
2 Übersicht ... 3
2.1 Voraussetzungen ... 3
2.1.1 Produktionsmengen ... 4
2.2 Prozesse ... 4
3 Service Fulfillment ... 5
3.1 Einleitung ... 5
3.2 Technische Informationen ... 5
3.3 Begründung der Ablehnung einer Bestellung ... 5
3.4 Neuanschluss ... 6
3.5 Kündigung ... 7
3.6 Annullierung/Änderung einer Bestellung ... 7
3.7 Umzug ... 7
3.8 Slamming ... 7
4 Service Assurance ... 8
4.1 Verhalten bei Störungen ... 8
4.2 Störungsmeldung ... 8
4.3 Verantwortlichkeiten ... 8
4.4 Service Assurance Ablauf ... 9
4.5 Störungsbehebungszeit (Standard) ... 9
4.6 Störungsbehebungsfrist (Standard) ... 10
4.7 Erweiterte Netzservices (SLA) ... 10
4.8 Pönalen bei Nichteinhaltung der Entstörfristen ... 11
4.9 Ermittlung und Neutralisierung störender Technologien ... 12
4.10 Wartungsarbeiten ... 12
4.10.1 Unterbruchsmeldung (Umschaltungen) ... 12
4.10.2 Terminverschiebung der Umschaltung ... 12
5 Beschwerde- und Eskalationsprozess ... 13
5.1 Einleitung ... 13
5.2 Eskalation erste Schritte ... 13
5.3 Was geschieht, nachdem eine Eskalation angefordert wurde? ... 13

KONSULTATION - www.AKLV.LI

1 Einleitung

Dieses Handbuch beschreibt die von den LKW angebotenen Leistungen im Zusammenhang mit dem

- vollständig entbündelten Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung (TAL)
- vollständig entbündelten Zugang zur Teilabschnitt-Teilnehmeranschlussleitung (T-TAL)
- Shared Access Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung (SA-TAL)

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 Übersicht

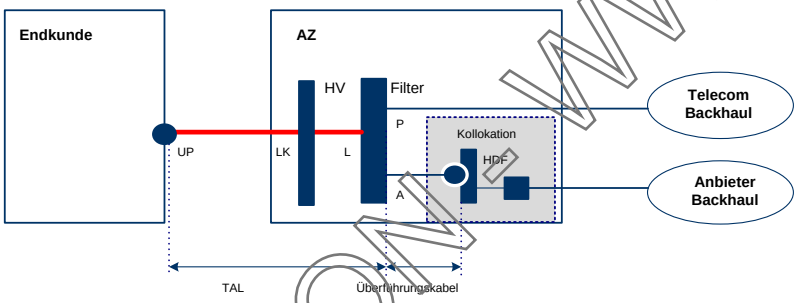

Abbildung 1: Prinzip am Beispiel Entbündelung SA-TAL shared access
(Übersicht einer T-TAL und SA-TAL ist im Handbuch Technik abgebildet)

UP	= Übergabepunkt	LK	= Linienkontakt
AZ	= Anschlusszentrale	L	= Linie
HV	= Hauptverteiler	P	= PSTN/ISDN
HDF	= Handover Distribution Frame	A	= ADSL/VDSL

2.1 Voraussetzungen

Für die Bestellung und Offertanfrage müssen die folgenden Rahmenbedingungen erfüllt sein:

Der Netzzugang für die Anbieter muss über ein Überführungskabel implementiert sein, welches von der Zentralenseite des bestehenden Hauptverteilers (HV) resp. Filters zur Leitungsseite des Übergabeverteilers (HDF) führt. Das Überführungskabel ist Bestandteil des Produkts Kollokation.
Der TAL steht dem Anbieter zur ausschliesslichen Nutzung zur Verfügung, ausser in der Anwendung des SA-TAL Shared Access.
Die Schaltung wird nicht ausgeführt, wenn zum Schalttermin noch ein Dienst / Zusatzdienst eines anderen Anbieters auf der entsprechenden Leitung aktiv ist.

KONSULTATION www.AKLV.LI

Bestellungen und Offertanfragen werden ausschliesslich über das Bestellformular auf comweb.lkw.li entgegengenommen. Technische Voraussetzungen und Zugangsmodalitäten werden von den LKW nach Unterzeichnung des Standardvertrages TAL Kupfer abgegeben.

2.1.1 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 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).

2.2 Prozesse

Im Rahmen der Produktion werden die nachfolgend aufgeführten Prozesse mit dem Bestellformular auf comweb.lkw.li unterstützt.

Tabelle 1: Prozessübersicht TAL

Prozesse	Eingang	Ausgang	Dauer	Bemerkungen
Bestellung Offertanfrage	Bestellformular Leitungen https:comweb.lkw.li/	Bestellformular Leitungen https:comweb.lkw.li/	2 Arbeitstage	Technische Informationen über spezifische Anschlussleitungen, werden für Neuanschluss und Kündigung vorausgesetzt.
Bestellung Neuanschluss	Bestellformular Leitungen https:comweb.lkw.li/	Bestellformular Leitungen https:comweb.lkw.li/	5 Arbeitstage (2 Arbeitstage mit Express Aufschlag)	Die Auftragsprüfung wird innerhalb von 2 Arbeitstagen bestätigt. Der Auftrag ist mit Info an Anbieter „Fertigstellung Service“ abgeschlossen.
Bestellung Kündigung TAL, T-TAL SA-TAL	Bestellformular Leitungen https:comweb.lkw.li/	Bestellformular Leitungen https:comweb.lkw.li/	6 Arbeitstage	Die Auftragsprüfung wird innerhalb von 2 Arbeitstagen bestätigt. Der Auftrag ist mit Info an Anbieter „Kündigung # der Leitung“ abgeschlossen.
Annullierung einer Bestellung	Bestellformular Leitungen https:comweb.lkw.li/	Bestellformular Leitungen https:comweb.lkw.li/	sofort	Der Auftrag wird vom Anbieter im Bestellformular Leitungen gelöscht (spät. Vortag des Termins)
Umschaltungen		E-Mail	5 -15 Arbeitstage	Angabe von geplanten Wartungsarbeiten im Netz, die nicht in

KONSULTATION - WWW.AKLV.LI

				das Wartungsfenster fallen.

3 Service Fulfillment

3.1 Einleitung

Die folgende Grafik zeigt die wichtigsten Service-Fulfillment Fälle für die TAL.
Der Anbieter, welcher den Endkunden bedient, ist für die korrekte Abwicklung der Geschäftsvorfälle verantwortlich (Generalunternehmer-Rolle).

Abbildung 3: Übersicht Service-Fulfillment Fälle

3.2 Technische Informationen

Die Möglichkeit zur Realisierung eines Anbieter Services auf Basis einer TAL, wird von den LKW mittels der Bestellung, oder Offertanfrage geprüft.

Tabelle 2: Bestellung/Offertanfrage TAL / Beschreibung des Ablaufs

Prozess Schritt	Beschreibung
# 01	Die LKW prüfen die Anschlussleitung mit der Anfrage des Anbieters. Dafür sind folgende allgemeine Angaben immer notwendig: - Produkt - Kundenwunschtermin - Standortadresse 1. Bei einer **Kündigung** muss die MC Nummer (metallic Copper) angegeben werden. 2. Bei einer durch **Umzug** bedingten **Neuschaltung** mit aktivem oder inaktivem Leitungsvorgänger muss die Teilnehmernummer des Vorgängers angegeben werden.
# 02	Die LKW liefern als technische Informationen - die Bezeichnung des entsprechenden Anschlussgebietes (Verteilerraum) - die Längen, Dämpfung und Querschnitte auf den Leitungsabschnitten der Leitungen in genügender Genauigkeit

3.3 Begründung der Ablehnung einer Bestellung

Bei der Ablehnung einer Bestellung oder einer Offertanfrage TAL, wird auf Wunsch des Anbieters eine detaillierte Begründung der Ablehnung durchgeführt. Dazu werden die Regelungen bezüglich Leitungsreserven und technischer Einschränkungen überprüft.
Auf Wunsch werden die folgenden Alternativlösungen geprüft:
- Änderungen des Leitungsverlaufes TAL (Umbelegung)

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

3.4 Neuanschluss

Jede Neuschaltung wird mit einer Bestellung gestartet.

Tabelle 3: Neuanschluss einer TAL / Beschreibung des Ablaufs

Prozess Schritt	Beschreibung
# 01	Die LKW prüfen die Anschlussleitung mit der Anfrage des Anbieters. (siehe Bestellung/Offertanfrage 01, Schritt 01, Tabelle 2)
# 02	Die LKW liefern technische Informationen über die spezifische Anschlussleitung (Verteilerraum).
# 03	Der Anbieter liefert bei der Bestellung die folgenden Informationen: - Überführungspunkt Verteiler (UP) (falls mehrere geliefert wurden) - Termin Der Kundenwunschtermin kann in der Regel eingehalten werden
# 04	Nach Auftragsprüfung wird der Auftrag innerhalb von 2 Arbeitstagen bestätigt. - Für die TAL wird eine MC Nummer (metallic copper) zugeteilt. - Die Informationen über den Übergabepunkt am HDF und UPK werden an den Anbieter bestätigt. Rückweisungsgründe: - zu viele Aufträge am gleichen Standort zum gleichen Termin - Spektrum Management „Vierer Regel“ - zu wenig Kupfer Reserve - keine Kollokation des Anbieters oder keine freie Fläche in der Kollokation - keine freien Verbindungskabel-Kontakte an der HDF-Erweiterung des Anbieters verfügbar - technische Einschränkungen gemäss Handbuch Technik
# 05	Die notwendigen Einschaltarbeiten am HV werden bis spätestens 17.00 Uhr des vereinbarten Termins ausgeführt. Nach erfolgter Neuschaltung der TAL wird die Funktionalität mit einer Messung sichergestellt und wird dem Anbieter den Status „Fertigstellung Service“ mitgeteilt. Bei Nichtfunktionieren der Neuschaltung löst der Anbieter den Störungsprozess aus.

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

3.5 Kündigung

Jede Kündigung wird mit einer Bestellung gestartet.

Tabelle 4: Kündigung einer TAL / Beschreibung des Ablaufs

Prozess Schritt	Beschreibung
# 01	Die LKW prüfen die Anschlussleitung mit der Bestellung des Anbieters. (siehe Bestellung/Offertanfrage 01, Schritt 01, Tabelle 2)
# 02	Die LKW liefern technische Informationen über die spezifische Anschlussleitung (Überführungspunkt UPK und HDF).
# 03	Der Anbieter kündigt die TAL unter Angabe der MC (metallic copper) Nummer.
# 04	Nach einer erfolgreichen Auftragsprüfung wird der Auftrag innerhalb von 2 Arbeitstagen bestätigt.
# 05	Die notwendigen Ausschaltarbeiten am HV werden bis spätestens 17.00 Uhr des vereinbarten Termins ausgeführt. Der Abschluss der Kündigung TAL wird dem Anbieter mit dem Status „Fertigstellung Service“ mitgeteilt.

3.6 Annullierung/Änderung einer Bestellung

Alle Bestellungen, können vom Anbieter bis am Vortag des vereinbarten Termins annulliert/geändert werden.

3.7 Umzug

Ein Umzug wird mittels Bestellung Kündigung und Bestellung Neuschaltung realisiert.
Der Anbieter ist für die Koordination zuständig.

3.8 Slamming

Unter Slamming verstehen die Parteien die unberechtigte Erteilung eines Auftrags des Service Fulfillments. Unberechtigt ist die Auftragserteilung dann, wenn der Wille des Endkunden, den Anbieter zu wechseln, nicht nachgewiesen wird.
Der erforderliche Nachweis des Endkundenwillens wird einzig durch Vorlage des zum Zeitpunkt der Auftragserteilung unterschriebenen und gültigen Endkundenvertrags erbracht.
Die auftragserteilende Partei ist verpflichtet, diesen Nachweis nach Aufforderung innerhalb von 4 Arbeitstagen zu erbringen. Wird der Nachweis innerhalb dieser Frist der abgebenden Partei nicht vorgelegt, ist Slamming gegeben.
Im Falle von Slamming unterstützen die LKW eine schnelle Wiederherstellung des ursprünglichen Zustands.

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 seines 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 TAL 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 entschädigen.
Die LKW akzeptieren keine Störungsmeldungen, solange der Service Fulfillment Auftrag für die TAL 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.

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***

Die Ansprechpartner sind in der Liste Kontaktstellen definiert.

4.3 Verantwortlichkeiten

Im Verantwortungsbereich des Anbieters liegt die Entstörung in folgenden Bereichen:

- Endkunde: die gesamte Kundeninstallation ab dem Überführungspunkt UP mit allen Komponenten (PC, Software des Endkunden etc.)
- Kollokation: die gesamten Anbieterinstallationen in der Kollokation und alle Komponenten ab der Leitungsseite des Übergabeverteilers (HDF Kontakt, Abbildung 1).

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

- Der Anbieter dokumentiert die zugeteilten HDF- und UP-Kontakte.

Im Verantwortungsbereich der LKW liegt die Entstörung der TAL, d. h.
- des Abschnitts zwischen dem Abschluss des Verbindungskabels am Hauptverteiler (HV) und dem Überführungspunkt (UP) beim Endkunden,
- des Verbindungskabels,
- im Falle einer SA-TAL, des Filters,
- für Zwecke der Entstörung des Verbindungskabels ist den LKW der Zugang zum HDF des Anbieters zu gestatten (Massnahme zur Behebung von Störungen anderer Anbieter auch ohne Beisein des Anbieters).

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

4.4 Service Assurance Ablauf

Tabelle 12: Prozesse zu TAL 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 TAL-Störung im Verantwortungsbereich der LKW vor, eröffnet der Anbieter den Störungsbehebungsprozess der LKW.
#02	Ist der Endkunde des Anbieters innerhalb von 5 Arbeitstagen nicht erreichbar, wird der Störungsbehebungsprozess geschlossen. Die Weiterbearbeitung wird mit dem Anbieter koordiniert. Der Anbieter sucht den Kontakt mit dem Endkunden und eröffnet den Störungsprozess erneut, sobald der Endkunde erreichbar ist. Wird die Störung auf dem geprüften Verbindungskabel (HV – HDV) 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-Kontakt zugeteilt, wird dies dem Anbieter mitgeteilt.
#04	Bei einer Grossstörung (Beschädigung der Kabelanlagen durch Dritte) werden die betroffenen Anbieter über die gestörten TAL und den Störungsbehebungszeitpunkt informiert.

4.5 Störungsbehebungszeit (Standard)

Die Störungsbehebungszeit ist definiert durch den Störungseingangszeitpunkt und den Störungsbehebungszeitpunkt.

Die Störungsbehebungszeit läuft nur während den Supportzeiten.

Die Supportzeit für die Störungsbehebung 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).

Die folgenden Zeiten gelten als „Suspend" Zeiten und werden von der Störungsbehebungszeit abgezogen
- Zeiten ausserhalb der Supportzeiten

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

- Verzögerungen bei Wartungen oder Reparaturen, die im Verantwortungsbereich der Anbieter bzw. ihrer Endkunden liegen, z. B.:
  wenn die Störungsbehebung verzögert wird, weil der Anbieter nicht erreichbar ist (für zwingend nötige Rückfragen, Auskünfte),
- der Endkunde für die Terminvereinbarung für den Zutritt zum UP nicht erreichbar ist,
- wenn dem Wartungs- oder Reparaturpersonal der Zugang zum UP durch den Endkunden verwehrt oder verzögert wird,
- 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).

4.6 Störungsbehebungsfrist (Standard)

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.

Während der Entstörung ist erforderlichenfalls von verfügbaren Leitungen zur Ersatzschaltung Gebrauch zu machen.

Entstörung	**Standard**
Störungsannahme	Mo – So 00:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit eines Service Technikers (Supportzeiten)	Montag-Donnerstag 07.30-17.00 Uhr Freitag 07.30-16:30 Uhr
Termingenauigkeit für Besuche beim Teilnehmer	zwei Stunden
Technikereinsatz	Inklusive
Störungsbehebungszeit (ab Eingang der Störungsmeldung)	24 Stunden
Preis pro TAL und Monat	Im Basisentgelt enthalten

4.7 Erweiterte Netzservices (SLA)

Gegen gesondert zu verrechnendes monatliches Pauschalentgelt bieten die LKW das erweiterte Netzservice „BUSINESS“ und „TOP“ auf entbündelten TAL an wie folgt:

	Erweiterte Netzservices (SLA)	
Entstörung	**Business**	**Top**
Störungsannahme	Mo – So	Mo – So

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

	00:00 – 24:00 Uhr	00:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit eines Service Technikers (Supportzeiten)	Montag-Samstag 07.30-19.00 Uhr	Montag-Sonntag 00:00 – 24:00 Uhr
Termingenauigkeit für Besuche beim Teilnehmer	eine Stunde	eine Stunde
Technikereinsatz	Inklusive	Inklusive
Störungsbehebungszeit (ab Eingang der Störungsmeldung)	8 Stunden	6 Stunden
Preis pro TAL und Monat	Aufschlag gem. Handbuch Preise	Aufschlag gem. Handbuch Preise

Für die Entstörung von Anschlüssen, die keines der oben angeführten aufpreispflichtigen SLA zu Grunde gelegt haben, kann im Einzelfall eine Entstörung nach den Bedingungen entweder des Service „BUSINESS“ oder des Service „TOP“ beantragt werden, indem ein entsprechender Vermerk – 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.

4.8 Pönalen bei Nichteinhaltung der Entstörfristen

Im Fall der Nichteinhaltung der zur Anwendung gelangenden Entstörfristen kann der Anbieter von den LKW Pönalen verlangen, die nach folgenden Regelungen zu berechnen sind:

Für die angeordneten Entstörklassen „Standard“ (die in der TAL-Miete inkludierte Entstörung), BUSINESS“ und „TOP“ (wird von einem Grundbetrag ausgegangen, der bei „Standard“ CHF 40 bei „BUSINESS“ CHF 130 und bei „TOP“ CHF 170 beträgt.

Halten die LKW die jeweils vorgesehene Entstörfrist - 24 Stunden bei Standard, 8 Stunden bei Business und 6 Stunden bei Top - nicht ein, fällt mit Beginn der Verzögerung erstmalig der Grundbetrag als Pönale an und erhöht sich jeweils nach Ablauf einer weiteren Zeitspanne von der Dauer der jeweiligen Entstörfrist (24 Stunden, 8 bzw. 6 Stunden) solange um einen weiteren Betrag in Höhe des Grundbetrages, bis der Gesamtbetrag bei Standardentstörungen den Betrag von CHF 140 und bei Business- und Topentstörungen den Betrag von CHF 500 übersteigt.

Nach Auflaufen des genannten Pönalebetrages von CHF 140 bzw CHF 500 ist mit Ablauf jeder Woche ab Beginn der Verzögerung bei Standardentstörungen den Betrag von CHF 140, und bei Business- und Top-Entstörungen den Betrag von CHF 500 fällig.
Die Pflicht zur Zahlung der Pönalen entfällt, wenn die Verzögerung der Entstörung nicht durch die LKW (4.2.3 Suspendzeiten) zu vertreten ist, die Entstörfrist verlängert sich entsprechend.
Der Anbieter wird die Forderung innerhalb von sechs Monaten nach der erfolgten Entstörung geltend machen.

Im Handbuch Preise sind die Pönalen im Überblick dargestellt.

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

Die Pönalen sind verschuldensabhängig. Verletzungen dieses Vertrages, die zur Geltendmachung von Pönaleforderungen nach den vorstehenden Regelungen berechtigen, sind spätestens im Folgemonat an die LKW bekanntzugeben. Diese ist verpflichtet, innerhalb von 20 Arbeitstagen zu diesen Geschäftsfällen Stellung zu nehmen. Allfällige daraus resultierende Pönaleforderungen sind vom anspruchsberechtigten Vertragspartner innerhalb von sechs Monaten nach Vorliegen der genannten Stellungnahme gegenüber dem Vertragspartner geltend zu machen.

4.9 Ermittlung und Neutralisierung störender Technologien

Verursacht der Einsatz nicht zugelassener Technologien eine Störung, wird das dem verursachenden Anbieter mitgeteilt. Ist die nicht zugelassene Technologie nach 3 Tagen noch vorhanden, wird die TAL ausser Betrieb genommen. Die Aufwendungen der LKW und Dritter werden dem Anbieter in Rechnung gestellt.

4.10 Wartungsarbeiten

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 mindestens 3 Monate im Voraus.

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.

4.10.1 Unterbruchsmeldung (Umschaltungen)

Bei einer geplanten Umschaltung infolge Wartungsarbeiten auf dem letzten Leitungsabschnitt (Ausbau Leitungsnetz oder neue Entbündelungsstandorte), erfolgt eine Information pro betroffener TAL via E-Mail zum Anbieter.
Bei Änderung des Terminierungsstandortes (neuer Entbündelunsstandort) der vom betroffenen Anbieter nicht bedient wird, muss mit der Umschaltung abgewartet werden, bis der Anbieter den neuen Standort (Kollokation) bezogen hat oder für den Endkunden eine andere Lösung gefunden wurde. Die Wartezeit beträgt maximal 30 Arbeitstage.

4.10.2 Terminverschiebung der Umschaltung

Kann die Umschaltung nicht wie vorgesehen durchgeführt werden, erfolgt eine Information an alle betroffenen Anbieter über die Terminverschiebung (ohne Angaben eines Grundes).

KONSULTATION - WWW.AKLLV.LI

5 Beschwerde- und Eskalationsprozess

5.1 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.

5.2 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?

5.3 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