

# VoIP Whitelabel FL Operativer Betrieb

Verfasser Telecom Liechtenstein AG

Datum: 01.02.2016

Version: V1.0 (ersetzt alle früheren Versionen)

Gültig ab: 01.03.2016

Gehört zu: VoIP Whitelabel FL Rahmenvertrag

Name Vertragsbestandteil: [4] VoIP Whitelabel FL Operativer Betrieb



## Inhaltsverzeichnis

| 1 | Einl | nleitung   | <br>3         |
|---|------|--|---------------|
| 2 | Ans  | sprechstellen  | <br>          |
| 3 |      | stellungen, Mutationen und Kündigungen                             |               |
| 4 | Ruf  | fnummernportierung   | <br>3         |
| 5 |      | chnungserstellung  |               |
| 6 |      | ovisionierung  |               |
| 7 |      | tstörungsmanagement  | \\//          |
| 7 | 7.1  | Störungseingrenzung  | <br><i></i> 4 |
| 7 | 7.2  | First Level Support durch PartnerStörungseingrenzung durch Telecom | <br><u>~4</u> |
| - | 7.3  | Störungseingrenzung durch Telecom                                  | 4             |
|   |      |  |               |

#### **VoIP Whitelabel FL**

Operativer Betrieb



## 1 Einleitung

Dieses Dokument regelt den operativen Betrieb für das "VoIP Whitelabel FL Line" Angebot der Telecom Liechtenstein AG (Telecom) zusammen mit dem Partner.

# 2 Ansprechstellen

Alle im Zusammenhang mit diesen "VoIP Whitelabel FL Line" Produkten notwendigen Ansprechstellen seitens Telecom und seitens Partner sind im "VoIP Whitelabel Ansprechstellen" ersichtlich und von beiden Seiten entsprechend auszufüllen und gegenseitig auszutauschen.

Sollte es zu Änderungen der Ansprechstellen bei der Telecom und/oder dem Partner kommen, erfolgt eine umgehende Mitteilung der jeweiligen Mutation.

# 3 Bestellungen, Mutationen und Kündigungen

Für Bestellungen, Mutationen und Kündigungen der "VoIP Whitelabel FL Line" Produkte ist das vorgefertigte Formular "VoIP Whitelabel FL Bestellformular" der Telecom zu verwenden, welches durch den Partner an die entsprechende Telecom-Ansprechstelle gemäss Dokument "VoIP Whitelabel Ansprechstellen" eingereicht wird.

Hinweis: Bei einer Kündigung ist die Kündigungsfrist gemäss "Volgewhitelabel FL Produktbeschreibung" zu beachten.

# 4 Rufnummern-Durchschaltung

Der Partner muss die Rufnummern-Durchschaltung mit dem dafür vorgesehenen Formular "VoIP Whitelabel Vollmacht für Durchschaltung zum Partner" bei Telecom schriftlich bestellen. Der Partner ist weiter verpflichtet, von seinem Kunden ebenfalls eine schriftliche Bestellung der Durchschaltung zu verlangen. Die Durchschaltung der Rufnummern beträgt in der Regel 15 Arbeitstage, maximal kann die Durchschaltung jedoch bis zu 6 Wochen dauern.

# 5 Rechnungserstellung

Telecom sendet die Wholesalerechnung an die im Dokument "VoIP Whitelabel Ansprechstellen" definierte Kontaktstelle.

Zusätzlich stellt Telecom dem Partner die Rechnungsdaten seiner Endkunden in elektronischer Form zur Verfügung. Die genaue Art und Struktur wird projektspezifisch vereinbart.

# 6 Provisionierung

Die Provisionierung der "VoIP Whitelabel FL Line" Produkte erfolgt aufgrund des eingereichten Bestellformulars durch Telecom. Automatisierte Schnittstellen oder ein Zugriff durch den Partner auf Systeme der Telecom müssen partnerspezifisch analysiert werden. Stellt sich heraus, dass gewisse Automatisierungen sinnvolk sind, werden entsprechende Lösungen ausgearbeitet. Je nach Lösung können für den Partner Kosten entstehen.



#### **VoIP Whitelabel FL**

Operativer Betrieb



# 7 Entstörungsmanagement

Die Störungsannahmestelle des Endkunden ist auf jeden Fall der Helpdesk des Partners, welcher die entsprechende Ansprechstelle wenigstens auf seiner Webseite kommuniziert hat.

Die Telecom nimmt nur Störungsmeldungen vom Partner entgegen.

#### 7.1 Störungseingrenzung

Durch den Partner muss die erste Störungseingrenzung vorgenommen werden, wobei mindestens folgende Punkte zu prüfen sind:

- Internetzugang oder IP-TV funktioniert am selben Anschluss einwandfrei?
- Sind die Endkundeneinrichtungen wie z.B. Telefone / ATA Box Computer betriebsbereit?
- Funktionierte der Dienst bereits
  - o Wenn nein, wurden die Zugangsdaten ordnungsgemäss eingetragen?
- Funktioniert der VolP Whitelabel FL Dienst auf dem Testanschluss des Partners?
- Ist der Übergabepunkt zwischen dem Partner zu Telecom betriebsbereit?

Der Partner erhält für die Eingrenzung von Störungsmeldungen Volk Whitelabel FL Produkte kostenlos zur Verfügung. Diese Anschlüsse dürfen ausschliesslich für Zwecke des Partners eingesetzt werden.

## 7.2 First Level Support durch Partner

Der Partner leistet bei seinen Kunden den First Level Support wie oben beschrieben. Telecom wird zusammen mit dem Partner vereinbaren, welche Tools dem Partner zur Verfügung gestellt werden können.

### 7.3 Störungseingrenzung durch Telecom

Ein Störungseinsatz durch Telecom Vorort beim Endkunden verursacht durch eine nicht fachgerechte Installation in den Räumlichkeiten des Endkunden wird dem Partner verrechnet.

Dieses Verhalten teilt der Partner seinem Endkunden in geeigneter Weise mit.

# 8 Lawful Interception

Die Schaltung für das rechtliche Abhören liegt primär bei Telecom. Telecom kann jedoch bei "Lawful Interception" Fällen die Verantwortung an den Partner weiterleiten. Der Partner ist zur Unterstützung verpflichtet und insbesondere für die zur Verfügungsstellung der Personendaten verantwortlich.

