Bit-Stream-3
Operativer Betrieb

Verfasser	Telecom Liechtenstein AG
Datum:	31.01.2012
Version:	V2.1 (ersetzt alle früheren Versionen)
Gültig ab:	xx.yy.zzzz
Gehört zu:	Bit-Stream-3 Rahmenvertrag Vorleistungsmarkt
Name Vertragsbestandteil:	[2] Bit-Stream-3 Operativer Betrieb Vorleistungsmarkt

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

Telecom Liechtenstein AG
Schaanerstrasse 1
LI-9490 Vaduz

Telefon +423 237 74 00
Fax +423 237 74 99
telecom@telecom.li

Gratisnummer LI 800 22 22
Telefon Schweiz 0842 423 423
www.telecom.li

MWST-Nr. 53836
Öffentlichkeitsregister Vaduz
Reg.Nr. FL-0001.545.008-6/a

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 3
2 Ansprechstellen 3
3 Bestellungen, Mutationen und Kündigungen 3
3.1 Mutationen 3
3.2 Kündigungen 3
3.3 ISP-Wechsel 3
4 Inbetriebnahme eines Anschlusses 4
4.1 Privatprofile Shared ADSL2+ (Profilnummern 11, 12, 13) 4
4.2 Privatprofile Naked ADSL2+/VDSL2 (Profilnummern 22, 23, 24) 4
4.3 Businessprofile Naked VDSL2/SDSL (Profilnummern 31, 32, 33, 34, 35) 5
5 Entstörungsmanagement 6
5.1 Störungseingrenzung 6
5.2 Störungseingrenzung durch Telecom 6
5.3 Entstörungsprozess 7

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

1 Einleitung

Dieses Dokument regelt den operativen Betrieb für das „Bit-Stream-3 Standardangebot Vorleistungsmarkt“ der Telecom Liechtenstein AG (Telecom) an die - von der Regulierungsbehörde gemeldeten - Internet-Service-Provider (ISP) in Liechtenstein.

2 Ansprechstellen

Alle im Zusammenhang mit diesen „Bit-Stream-3 Standardangebot Vorleistungsmarkt“ notwendigen Ansprechstellen seitens Telecom und seitens ISP sind im „Bit-Stream-3 Ansprechstellen“ ersichtlich und von beiden Seiten entsprechend auszufüllen und gegenseitig auszutauschen.

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

3 Bestellungen, Mutationen und Kündigungen

Für Bestellungen, Mutationen und Kündigungen jeglicher „Bit-Stream-3 Profile“ ist ausschliesslich das vorgefertigte Formular „Bit-Stream-3 Bestellformular“ der Telecom zu verwenden, welches durch den ISP an die entsprechende Telecom Ansprechstelle gemäss Dokument „Bit-Stream-3 Ansprechstellen“ eingereicht wird.

3.1 Mutationen

Unter Mutationen sind kundenseitige Profiländerungen (Up-/Downgrade, Shared/Naked), Änderung der QoS-Parameter, Standortwechsel, Änderung der Telefonnummer, Änderung des Telefonanschlusstyps (Analog zu ISDN bzw. ISDN zu Analog) und einen Namenswechsel zu verstehen.

Bei einer Profiländerung mit Technologiewechsel z.B. von ADSL2+ auf VDSL2 oder Shared zu Naked ist auf jeden Fall mit einem Unterbruch des Services zu rechnen, da der Anschluss auf Seite der Telecom neu geschaltet werden muss. Dabei gilt die Annahme, dass die entsprechenden Hausinstallationen für die neuen Profile funktionstüchtig verfügbar sind.

3.2 Kündigungen

Bei einer Kündigung wird weder ein anderes „Bit-Stream-3 Profil“ noch ein unmittelbarer ISP-Wechsel vorgenommen. Der gekündigte Dienst wird gänzlich deaktiviert und abgeschaltet.

3.3 ISP-Wechsel

Der ISP, dessen Endkunde zu einem anderen ISP wechselt, muss eine ordentliche Kündigung an Telecom schicken. Für eine Kündigung muss das vollständig ausgefüllte Formular „Bit-Stream-3 Bestellformular“ verwendet werden mit den Vermerken „Kündigung“ und „durch ISP-Wechsel“. Die Kündigungsfrist gilt nach den im Dokument „Bit-Stream-3 Produktbeschreibung“ beschriebenen Bestimmungen.

Der neue ISP muss einen ordentlichen Auftrag mit dem vollständig ausgefüllten Formular „Bit-Stream-3 Bestellformular“ an Telecom mit den Vermerken „Neubestellung“ und „durch ISP-Wechsel“ unter Angabe des „Vorgänger-ISP“ schicken.

KONSULTATION - WWW.AK.LI.V.LI

4 Inbetriebnahme eines Anschlusses

4.1 Privatprofile Shared ADSL2+ (Profilnummern 11, 12, 13)

Die Installation (Inbetriebnahme) eines „Shared“ ADSL2+ Anschlusses läuft wie folgt ab:

Schritt	Beschreibung	Verant-wortlich
1	Der ISP nimmt die Bestellung auf und informiert den Kunden über einen kurzzeitigen Unterbruch des Telefondienstes (ca. 15 Minuten beim Aufschalten).	ISP
2	Komplett ausgefülltes Bestellformular „Bit-Stream-3 Bestellformular“ ist an die Telecom per E-Mail zu senden.	ISP
3	Telecom klärt ab, ob die Dienstleistung verfügbar ist. Der Wunschtermin oder ein neuer Einschalttermin wird bestätigt.	Telecom
4	Der ISP gibt dem Kunden den Einschalttermin bekannt.	ISP
5	Telecom schaltet die Verbindung zum bestätigten Termin. **Achtung**: Dies bedeutet ein kurzzeitiger Unterbruch des Telefondienstes (ca. 15 Minuten) beim Teilnehmer.	Telecom
6	Der ISP installiert den Router (Modem) beim Kunden. Er konfiguriert den Router entsprechend falls notwendig.	ISP
7	Die Dienstleistung wird verrechnet ab Schaltdatum der Telecom.	Telecom
8	Der ISP überprüft innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der Installation, ob die Telefonie- und Datenverbindung einwandfrei funktioniert.	ISP

4.2 Privatprofile Naked ADSL2+/VDSL2 (Profilnummern 22, 23, 24)

Die Installation (Inbetriebnahme) eines „Naked“ ADSL2+/VDSL2 Anschlusses läuft wie folgt ab:

Schritt	Beschreibung	Verant-wortlich
1	Der ISP nimmt die Bestellung auf und informiert den Kunden, dass ein Anschluss ohne herkömmlichen Telefoniedienst (analog oder ISDN) geschaltet werden wird.	ISP
2	Komplett ausgefülltes Bestellformular „Bit-Stream-3 Bestellformular“ ist an die Telecom per E-Mail zu senden.	ISP
3	Telecom klärt ab, ob die Dienstleistung verfügbar ist. Der Wunschtermin oder ein neuer Einschalttermin wird bestätigt.	Telecom
4	Der ISP gibt dem Kunden den Einschalttermin bekannt.	ISP
5	Telecom schaltet die Verbindung zum bestätigten Termin.	Telecom
6	Der ISP installiert den Router (Modem) beim Kunden. Er konfiguriert den Router entsprechend falls notwendig.	ISP
7	Die Dienstleistung wird verrechnet ab Schaltdatum der Telecom.	Telecom
8	Der ISP überprüft innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der Installation, ob die Datenverbindung einwandfrei funktioniert.	ISP

KONSULTATION - WWW.AK.LV.LI

4.3 Businessprofile Naked VDSL2/SDSL (Profilnummern 31, 32, 33, 34, 35)

Die Installation (Inbetriebnahme) eines „Naked“ VDSL2 oder SDSL Anschlusses läuft wie folgt ab:

Schritt	Beschreibung	Verant-wortlich
1	Der ISP nimmt die Bestellung auf und informiert den Kunden, dass ein Anschluss ohne herkömmlichen Telefoniedienst (analog oder ISDN) geschaltet werden wird.	ISP
2	Komplett ausgefülltes Bestellformular „Bit-Stream-3 Bestellformular“ ist an die Telecom per E-Mail zu senden.	ISP
3	Telecom klärt ab, ob die Dienstleistung verfügbar ist. Der Wunschtermin oder ein neuer Einschalttermin wird bestätigt.	Telecom
4	Der ISP gibt dem Kunden den Einschalttermin bekannt. Der ISP stellt sicher, dass der UPK und allfällige weitere benötigte Verkabelungen und Anschlussdosen fachgerecht installiert und zur Inbetriebnahme des Anschlusses bereit stehen.	ISP
5	Der ISP bestätigt der Telecom, dass der Kunde für den Einschalttermin bereit ist.	ISP
6	Telecom schaltet die Verbindung zum bestätigten Termin.	Telecom
7	Telecom nimmt mit dem Kunden Kontakt auf und installiert die entsprechenden Endgeräte (Router/Modem) beim Kunden.	Telecom
8	Der ISP wird über die Einschaltung informiert und die Dienstleistung wird per Installationstermin Vorort beim Kunden verrechnet.	Telecom
9	Der ISP überprüft innerhalb von 5 Arbeitstagen nach der Installation, ob die Datenverbindung einwandfrei funktioniert.	ISP

Bei Aufschaltungen wichtig zu beachten!

- Bei der Aufschaltung der Dienstleistung bei einem „Bit-Stream-3 Shared Profil“ (Profilnummern 11, 12, 13) entsteht ein kurzzeitiger Unterbruch (ca. 15 Minuten beim Aufschalten) der Telefondienstleistung, da die Hausanschlussleitung in der Telefonzentrale an die Datenausrüstung angeschlossen werden muss.
- Es muss unbedingt auf die Richtigkeit der Hausinstallation – sowohl bei ADSL2+, also auch im Speziellen bei VDSL2 Einrichtungen - geachtet werden, da bei unsachgemässer Handhabung Störungen in der Telefonie oder bei Bit-Stream-3 Services auftreten können.
- Kosten durch Störungen der Telefonie oder dem „Bit-Stream-3 Dienst“, welche durch unsachgemässe Installation entstehen, werden dem ISP verrechnet.
- Unterbrüche im Telefonnetz können Einfluss auf den „Bit-Stream-3 Dienst“ (Profilnummern 11, 12, 13) haben. Der Endkunde wird über geplante Unterbrüche im Telefonnetz durch Telecom informiert.
- Für die Auslieferung und Konfiguration eines Modems/Routers beim Endkunden ist bei Privatprofilen (Profilnummern 11, 12, 13 und 22, 23, 24) ausschliesslich der ISP verantwortlich.

KONSULTATION WWW.AKLV.LI

- Für die Auslieferung und Konfiguration eines Modems/Routers beim Endkunden ist bei Businessprofilen (Profilnummern 31, 32, 33, 34, 35) ausschliesslich die Telecom verantwortlich.

5 Entstörungsmanagement

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

Die Telecom nimmt nur Störungsmeldungen vom ISP entgegen.

5.1 Störungseingrenzung

Durch den ISP muss die erste Störungseingrenzung vorgenommen, wobei mindestens folgende Punkte überprüft werden sollten:

- Sprachtelefonie – wenn bei gewählter Anschlussart möglich – funktioniert am selben Anschluss einwandfrei?
- Synchronisiert der ADSL2+/VDSL2/SDSL Router/Modem erfolgreich – entsprechende LEDs leuchten dauerhaft?
- Wird ein Telecom zertifizierter Modemtyp verwendet? Nach Möglichkeit ebenfalls abzuklären: welche Firmware ist installiert?
- Sind die Endkundeneinrichtungen wie z.B. Computer betriebsbereit?
- Ist der Übergabepunkt beim „ISP-Net" zwischen dem ISP zur Telecom in Funktion?

5.2 Störungseingrenzung durch Telecom

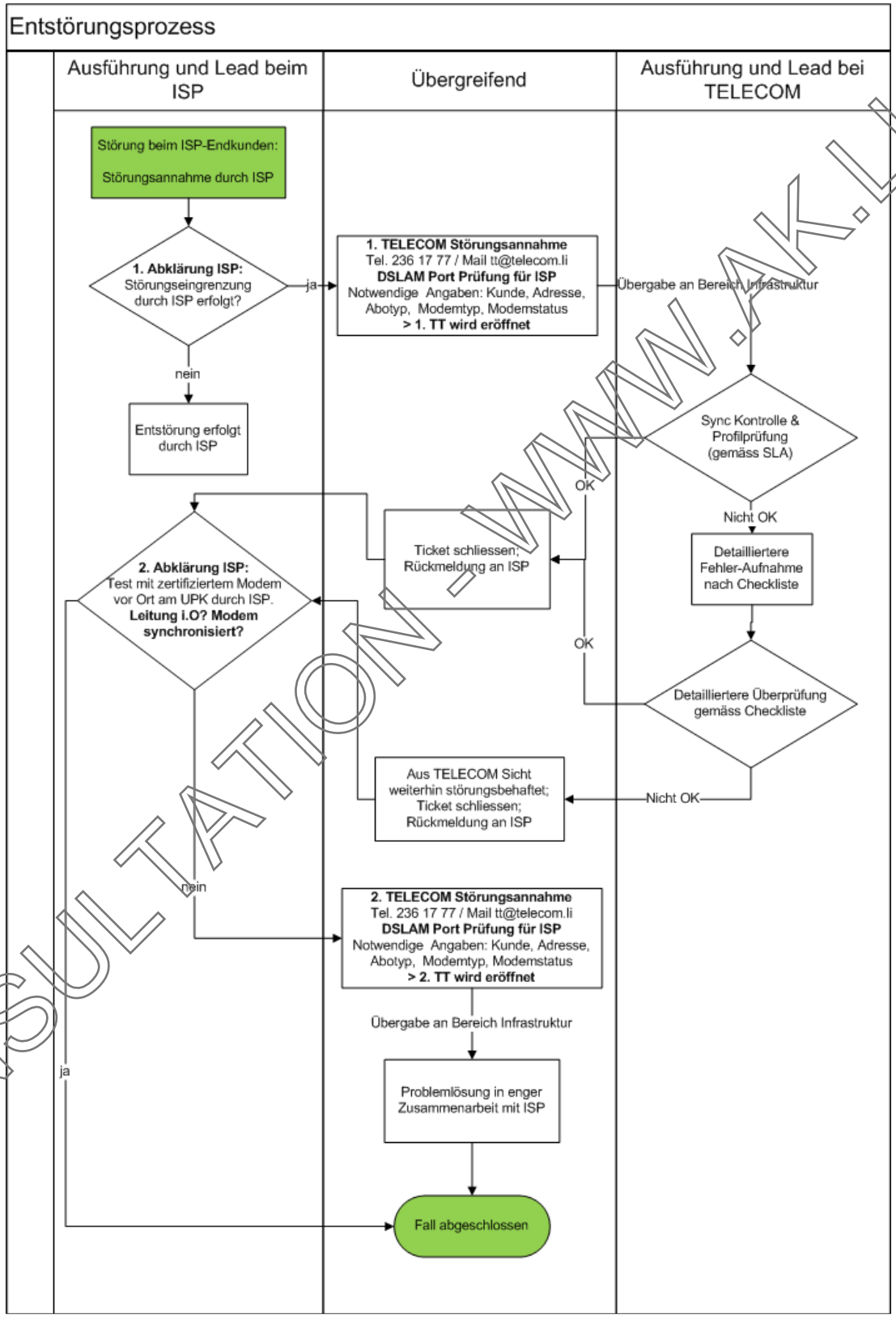
Ein Störungseinsatz durch Telecom verursacht durch eine nicht fachgerechte Installation in den Räumlichkeiten des Endkunden wird dem ISP verrechnet.

Diese Verhalten muss der ISP seinem Endkunden in geeigneterer Weise mitteilen.

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

5.3 Entstörungsprozess

Folgender Prozess wird bei der Störungseingrenzung grundsätzlich angewendet. Der ISP ist dazu aufgefordert, seine Mitwirkungspflichten im Bereich Entstörung beizutragen.



KONSULTATION – www.AK.LLV.LI