

Carrier Line Service

Version	2-1
Ausgabedatum	01.04.2016
Ersetzt Version	2-0
Gültig ab	01.06.2016
Vertrag	Vertrag betreffend Data Services Vertrag betreffend Mietleitungen FMG



Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	3
2	Service Fulfillment.....	3
2.1	Geschäftsvorfälle.....	3
2.2	Auskunft.....	4
2.3	Offerte.....	4
2.4	Produktionsvarianten.....	4
2.5	Bestellung.....	4
2.6	Inbetriebnahme.....	5
2.7	Bereitstellung ausserhalb der Standardzeiten.....	6
2.8	Kündigung («Ausserbetriebnahme»).....	6
3	Service Assurance.....	6
3.1	Generell.....	6
3.2	Störungsmeldung und –behebung.....	7
3.3	Dienstqualitätsberichte.....	8
3.4	Eskalationen.....	8

1 Einleitung

1. Das Handbuch Betrieb beschreibt die für die Produktion und den Betrieb von Carrier Line Service und Carrier Line Service FMG (beide nachfolgend CLS genannt) verwendeten Abläufe zwischen Swisscom und der FDA.
2. Wo nachfolgend nicht anders erwähnt, sind für die Abläufe zwischen Swisscom und der FDA die in der Liste Kontaktstellen angegebenen Stellen zuständig und Willenserklärungen erfolgen auf elektronischem Weg (z. Bsp. E-Mail, Telefax, Webtool/elektronische Schnittstellen etc.).

2 Service Fulfillment

2.1 Geschäftsvorfälle

1. Zu den Service Fulfillment Leistungen gehören insbesondere Auskünfte, Offerten, Bereitstellung und Dienstanpassungen und sind unter nachfolgend Tabelle 1: Geschäftsvorfälle bei CLS Tabelle 1 aufgeführt.
2. Die Bereitstellung eines CLS beinhaltet neben der Bestimmung des Leitungsverlaufs unter anderem die Konfiguration und Installation der zugehörigen Netzabschlussgeräte an beiden Endpunkten sowie einen Leitungstest.
3. Sowohl Neuschaltungen wie auch Dienstanpassungen werden innerhalb der Standardarbeitszeiten vorgenommen und können nicht während des Coordinated Maintenance Window (CMW) durchgeführt werden.

Geschäftsvorfälle	Eingang	Ausgang	Dauer in Werktagen (Richtwerte)
Auskunft	Wholesale Portal	Wholesale Portal	-
	Account Manager	Account Manager	-
Offerte	Offertanfrage	Offerte	5
Bestellung	Bestellformular	Empfangsbestätigung Bestellung	1*
		Bestätigung geplanter Inbetriebnahmetermin (Einzelvereinbarung**)	10*
Inbetriebnahme			20*
Bestätigung nach Inbetriebnahme CLS		Dokumentation der Einzelvereinbarung	5*

* Werktage ab Bestellungseingang

** Ohne Widerspruch der FDA innert einem Werktag

Tabelle 1: Geschäftsvorfälle bei CLS

2. Die angegebenen Richtwerte haben nur Gültigkeit bei ausreichend vorhandenen Ressourcen.

2.2 Auskunft

1. Swisscom stellt der FDA die nachfolgenden Auskünfte zur Verfügung:
 - Unverbindliche Preisauskunft elektronisch über das Wholesale Portal
 - Unverbindliche Auskünfte über Verfügbarkeit und Preise über den Account Manager

2.3 Offerte

1. Für eine Offerte stellt die FDA eine Anfrage an Swisscom.
2. Offertanfragen für CLS 2M werden in der Regel innert einem Werktag, für CLS >2M innert fünf Werktagen beantwortet.
3. Nach Erhalt der Offertanfrage erstellt Swisscom eine Offerte mit folgenden Angaben:
 - Preisauskunft
 - Realisierungsfrist ab Datum des Bestellungseingangs
 - Gültigkeitsfrist für die Offerte

2.4 Produktionsvarianten

1. Für die Produktion eines CLS bestehen die nachfolgend aufgeführten zwei Varianten:
 - Neuschaltung
 - Dienstanpassung

2.4.1 Neuschaltung

1. Bei einer Neuschaltung wird ein CLS Dienst sowohl erstmalig administrativ in den Systemen von Swisscom erfasst als auch technisch in Betrieb genommen.
2. Die Richtwerte für die Inbetriebnahmefristen für eine Neuschaltung sind in Tabelle 1 aufgeführt.

2.4.2 Dienstanpassung

1. Mit einer Dienstanpassung können bestehende CLS im Rahmen des Angebots angepasst werden. Es gibt die folgenden Möglichkeiten:
 - Standortverlegung
 - Änderung der Dienstqualität
 - Änderung Übertragungskapazität
2. Kombinationen von Dienstanpassungen sind möglich. Eine beidseitige Standortverlegung wird als Kündigung und Neubestellung verstanden.
3. Die Bereitstellungszeit für eine Dienstanpassung beträgt in der Regel 10 Werktage.

2.5 Bestellung

1. Für die Bestellung eines CLS sendet die FDA das Bestellformular vollständig ausgefüllt an Swisscom.

2. Wurde durch Swisscom vorgängig eine Offerte erstellt, müssen diese Angaben (bspw. Offert-ID) in der Bestellung aufgeführt sein.
3. Nach Erhalt der Bestellung prüft Swisscom die Angaben. Falls die Angaben der Bestellung korrekt und vollständig sind, erstellt Swisscom eine Empfangsbestätigung der Bestellung mit der Identifikation des Dienstes (Leitungsidentifikation). Die FDA erhält diese in der Regel innert einem Werktag.
4. Swisscom bestätigt in der Regel innert 10 Werktagen nach Bestellung durch die FDA den geplanten Inbetriebnahmetermin. Mit dieser Bestätigung erhält die FDA zudem folgende Informationen:
 - Dienstbeschreibung mit Adressen und allen notwendigen Spezifikationen
 - Leitungsidentifikation
 - Wiederkehrender und einmaliger Preis
5. Sofern die FDA dieser Bestätigung nicht innert einem Werktag per E-Mail widerspricht, gilt diese als Einzelvereinbarung über den entsprechenden Carrier Line Service als zustande gekommen.
6. Ist die Einzelvereinbarung zustande gekommen, erfolgt die Inbetriebnahme gemäss Ziffer 2.6.
7. Hat Swisscom vor der Bestellung durch die FDA keine Offerte erstellt, werden allfällige Ausbaurkosten separat offeriert. In diesen Fällen kommt die Einzelvereinbarung nur unter dem Vorbehalt der Zustimmung der FDA zu den Ausbaurkosten zustande.

2.6 Inbetriebnahme

1. Swisscom schickt der FDA eine Installationsanweisung.
2. Die FDA ist für die rechtzeitige Erstellung, der den Vorschriften von Swisscom entsprechenden Infrastruktur (FDA-Infrastruktur), wie z. B. Räume, Hausinstallation, Klimaanlage und Stromversorgung, verantwortlich. Die erforderlichen Infrastrukturarbeiten müssen mindestens zwei Arbeitstage vor dem entsprechenden Inbetriebnahmedatum abgeschlossen sein.
3. Die FDA muss Swisscom den Abschluss der Hausinstallation bestätigen. Allfällige Verzögerungen dieser Installationsarbeiten, die eine Verschiebung des Inbetriebnahmetermins verursachen, gehen zu Lasten der FDA.
4. Kann ein Standort am vereinbarten Inbetriebnahmedatum nicht in Betrieb genommen werden, regelt die Dienstleistungsvereinbarung die daraus der FDA bzw. Swisscom entstehenden Ansprüche.
5. Die FDA ist für die Installation, den Unterhalt und den Betrieb des Hausanschlusses selber verantwortlich.
6. Nach Inbetriebnahme der Leitung wird Swisscom zeitgerecht einen Test zur Überprüfung der Funktionalität und hinsichtlich Erreichung der Qualitätsparameter der Leitung durchführen. Swisscom wird die Messdauer und die Messprozedur unter Berücksichtigung anerkannter technischer Kriterien festlegen.
7. Swisscom dokumentiert die Einzelvereinbarung über den entsprechenden Dienst und sendet sie nach Inbetriebnahme des Dienstes an die FDA. Darin sind unter anderem folgende Informationen enthalten:
 - Dienstbeschreibung mit Adressen und allen notwendigen Spezifikationen
 - Leitungsidentifikation
 - Tatsächlicher Inbetriebnahmetermin
 - Wiederkehrender und einmaliger Preis

2.7 Bereitstellung ausserhalb der Standardzeiten

1. Auf Wunsch der FDA nimmt Swisscom die Bereitstellung/Dienstanpassung ausserhalb der Standardzeiten in Customer Windows vor.
2. Die Bereitstellung ausserhalb der Standardzeiten muss bei der Bestellung angefordert werden, ansonsten wird sie im Customer Window 0 (Standard) vorgenommen.

Customer Window	Zeit	Bemerkung
CW 0	Montag-Freitag: 08:00-17:00	Standardarbeitszeiten
CW 1	Montag-Freitag: 06:30-08:00 17:00-19:00	-
CW 2	Montag-Freitag: 00:00-06:30 19:00-24:00 Samstag-Sonntag: Ganztags	Während des Coordinated Maintenance Window (CMW) werden keine Kundenaufträge durchgeführt

Tabelle 2: Customer Window

2.8 Kündigung («Ausserbetriebnahme»)

1. Bei einer ordentlichen Kündigung eines CLS gemäss den Bestimmungen in der Vertragsurkunde wird der Dienst im Monat nach dem Ablauf der Kündigungsfrist ausser Betrieb genommen.

3 Service Assurance

3.1 Generell

1. Die Service Assurance Leistungen beinhalten die folgenden Tätigkeiten:
 - Betrieb und Unterhalt der CLS einschliesslich der dazugehörigen Netzabschlussgeräte
 - Störungsannahme 7 x 24 Stunden
 - Reaktive Überwachung für CLS mit Dienstqualität Basic
 - Proaktive Überwachung für CLS mit Dienstqualität Premium
 - Störungsbehebung 7 x 24 Stunden für sämtliche Dienstqualitäten (Abhängig von Standortfaktoren und Personalkapazitäten von Swisscom. Premium Dienste werden in jedem Fall bevorzugt behandelt.)
 - Jährliche Dienstqualitätsberichte mit der effektiv gemessenen Verfügbarkeit für Leitungen mit Premium Dienstleistungsvereinbarung

3.1.1 Swisscom Customer Care Center

1. Die Customer Care Schnittstelle zwischen Swisscom und der FDA wird vereinbart und in der Liste Kontaktstellen festgelegt.
2. Die Überwachung und Verwaltung von CLS erfolgt gemäss Dienstleistungsvereinbarung.
3. Swisscom leitet die Störungsanalyse und -behebung bei Premium Diensten proaktiv ein und meldet

dies der FDA.

4. Swisscom leitet die Störungsanalyse und -behebung bei Basic Diensten reaktiv aufgrund der Störungsmeldung der FDA ein.
5. Für den Endkunden ist die FDA in jedem Fall die erste Anlaufstelle.

3.1.2 **Wartung: Coordinated Maintenance Window (CMW)**

1. Damit die Qualität eingehalten werden kann, müssen die Netze periodisch gewartet werden. Soweit möglich werden Rekonfigurationen, Hard- und Softwarewechsel jeweils während dem CMW durchgeführt.

Das CMW ist jeweils am Sonntag, zwischen 02:00 und 06:00 Uhr.

2. Sofern der geplante Unterbruch voraussichtlich mehr als drei Minuten dauert, werden die betroffenen FDA spätestens zehn Werktage davor durch Swisscom informiert.
3. Sofern der geplante Unterbruch voraussichtlich weniger als oder genau drei Minuten dauert, werden die Arbeiten ebenfalls im CMW ausgeführt, die FDA erhält aber keine Mitteilung dazu.
4. In speziellen Fällen sind auch Arbeiten ausserhalb des CMW notwendig, welche der FDA ebenfalls spätestens zehn Werktage zuvor mitgeteilt werden.
5. Swisscom behält sich das Recht vor das CMW anzupassen. Swisscom wird die FDA rechtzeitig über allfällige Änderungen informieren.

3.2 **Störungsmeldung und –behebung**

3.2.1 **Verhalten bei Störungen**

1. Die FDA meldet Swisscom Störungen erst, wenn sie sich überzeugt hat, dass sich der Fehler nicht in ihrer Ausrüstung oder in der Hausinstallation befindet. Stellt sich nach der Störungsmeldung aufgrund der Prüfung heraus, dass die Ursache der Störung im Verantwortungsbereich der FDA lag, so hat die FDA den Swisscom entstandenen Aufwand zu ersetzen.
2. Swisscom ist berechtigt, zur Vermeidung oder Behebung von Störungen Massnahmen zu ergreifen und die FDA zu verpflichten, am FDA-Standort notwendige Vorkehrungen zu treffen. Kann eine Störung nicht anders behoben werden, hat die FDA ihre Installation bzw. diejenige ihres Kunden auf ihre Kosten zu ändern bzw. deren Betrieb einzustellen.
3. Die FDA gewährt den Mitarbeitenden von Swisscom im Rahmen der Dienstleistungserbringung sowie zur Vermeidung und Behebung von Störungen Zugang zum Standort.
4. Falls ein Ereignis als Störung identifiziert wird, erstellt Swisscom ein Trouble Ticket. Alle in Zusammenhang mit diesem Ereignis getroffenen Massnahmen werden laufend im Trouble Ticket nachgeführt. Bei den Trouble Tickets wird unterschieden nach Störungen, die von Swisscom und solchen, die von der FDA festgestellt werden.

3.2.2 Von Swisscom festgestellte Störung (bei Premium Diensten)

1. Stellt das Managementsystem von Swisscom eine Störung fest, wird ein Trouble Ticket erstellt. Unmittelbar nach der Eröffnung des Trouble Tickets wird die Störungsbehebung eingeleitet und der FDA nach Möglichkeit innerhalb der Dienstleistungsvereinbarung definierten Zeit, eine Bestätigung zugestellt.

3.2.3 Von der FDA festgestellte Störung

1. Stellt ein Endkunde einer FDA eine Störung fest, wird er das «End User Helpdesk» der FDA kontaktieren. Nach der Überprüfung der Relevanz der Störung meldet ein autorisierter Mitarbeiter des «End User Helpdesk» der FDA die Störung an Swisscom. Sobald das Ereignis gemeldet wird, wird ein Trouble Ticket eröffnet. Als autorisierte Personen gelten die im Vertrag ausdrücklich genannten Personen. Unmittelbar nach der Eröffnung des Trouble Tickets wird die Störungsbehebung eingeleitet und der FDA so schnell wie möglich eine Bestätigung zugestellt.

3.2.4 Wiederherstellung des Dienstes

1. Ist das Trouble Ticket erstellt und die Bestätigung an die FDA versandt, wird durch Swisscom aktiv an der Störungsbehebung gearbeitet und die FDA regelmässig über den neuesten Stand informiert.

3.3 Dienstqualitätsberichte

1. Dienstqualitätsberichte werden nur für CLS Premium erstellt. Diese zeigen auf, in wie weit Swisscom den zugesicherten Leistungswerten entsprochen hat.

3.4 Eskalationen

1. Kann ein Parameter der Dienstqualität nicht eingehalten werden, ist Swisscom verantwortlich für die Wiederherstellung des Dienstes. Ist die Behebung einer Störung innert der vereinbarten Zeit nicht möglich, kann das Ereignis eskaliert werden. Die Eskalationsstellen sind in der Liste Kontaktstellen definiert.