

Anlage 3

Betriebliche Absprachen

Inhaltsverzeichnis

1.1	Zweck und Zielgruppe des Dokumentes	3
1.2	Änderungshistorie	3
3	Meldewege	4
3.1	Zentrale Meldestellen	4
3.2	Meldeformular	4
4	Verfahren bei Störungen	5
4.1	Offizielle Störungsmeldung	5
4.2	Offizielle Zwischenmeldungen	5
4.3	Offizielle Störungsrückmeldung	5
4.4	Definition Meldezeitpunkt	6
4.5	Definition Meldungszeitpunkt	6
4.6	Störungsbehebung / Wiederinbetriebnahme	6
4.7	Berichtswesen	6
5	Verfahren bei Änderungen / Abschaltungen	6
5.1	Anmeldung von Änderungen / Abschaltungen	7
5.2	Vorlaufzeiten / Fristen	7
5.3	Vereinbarungen von Ersatzmaßnahmen	7
5.4	Zustimmung	7
5.5	Wiederinbetriebnahme	7
6	Eskalationsverfahren bei Störungen	7
6.1	Grundzüge des Eskalationsverfahrens	7
6.2	Eskalationsstufen	8
6.3	Schematik Eskalationswege	9
6.4	Ansprechstellen bei Eskalationen	10
6.5	Besetzungszeiten	10
7	Glossar	10
8	Anhänge	10
Anhang 1	Verzeichnis der Ansprechpartner	11

1 Über dieses Dokument

1.1 Zweck und Zielgruppe des Dokumentes

Dieses Dokument beschreibt die betrieblichen Absprachen im Rahmen der Zusammenschaltungsvereinbarung zwischen der Telekom D GmbH und XXX (im Weiteren als Vertragsparteien bezeichnet).

Vereinbarungen zur Qualität (Verfügbarkeit, Entstörzeiten) werden an anderer Stelle getroffen und sind nicht Gegenstand dieses Dokumentes.

1.2 Änderungshistorie

Version	Seiten	Geprüft von	Datum	Firma	Anmerkungen
1.0	13	H. Haas	09.10.2001	Telekom D GmbH	Entwurf

2 Einführung

Im Rahmen dieser Vereinbarung sind betriebliche Absprachen zwischen den Vertragsparteien festzuschreiben. Hierbei werden unter betrieblichen Absprachen folgende Themen verstanden:

- Meldewege, Meldeverfahren bei Störungen
- Meldewege, Meldeverfahren bei geplanten Änderungen
- Ansprechstellen des Meldeverfahrens
- Eskalationsverfahren bei Störungen
- Eskalationsverfahren bei Problemen im betrieblichen Prozess
- Ansprechstellen bei Eskalationen

3 Meldewege

3.1 Zentrale Meldestellen

Die Vertragsparteien benennen jeweils eine zentrale Meldestelle, die 24 Stunden pro Tag, 365 Tage im Jahr besetzt ist und das offizielle Meldeverfahren durchführen.

Außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeit haben die Vertragsparteien die Möglichkeit, die Funktion der zentralen Meldestelle an eine andere zentrale Organisationseinheit zu übertragen.

Die Erfüllung der zugewiesenen Aufgaben und die Nutzung der vereinbarten Schnittstellenkontakte darf durch diese Maßnahme nicht beeinträchtigt werden.

Als zentrale Meldestelle ist dieses seitens:

- Telekom D GmbH:
- Das **S**ervice **M**anagement **C**enters (SMC) in Bonn
- XXX:
- XXX

Weitere Anforderungen an die zentralen Meldestellen:

- Erreichbarkeit rund um die Uhr unter der gleichen Rufnummer.
- Kompetenz in allen Fragen betrieblicher Angelegenheiten für den Betrieb eines Telekommunikationsnetzes.
- Geschäftssprache ist deutsch und englisch.
- Entsprechender Zugriff auf die eigenen dezentralen Organisationseinheiten des Betriebes.
- Die Ansprechstellen sind jederzeit in der Lage, eine aktuelle Auskunft über den Stand einer Störungsbearbeitung zu geben.

3.2 Meldeformular

Jede Vertragspartei benutzt das Meldeformular entsprechend **Anhang 2**.

Das Meldeformular (**Anhang 2**) wird sowohl für die Meldung von Störungen (unvorhersehbare Ereignisse) als auch für die Meldung von Änderungen / Abschaltungen (vorhersehbare Ereignisse) verwendet und beinhaltet folgende Informationen:

Ansprechpartner:

- SMC der Deutschen Telekom Technik GmbH
- XXX

Optionsfeld zur Kennzeichnung bzgl. einer Störung oder einer geplanten Änderung / Abschaltung

Informationen zur Störung bzw. zu Änderungen / Abschaltungen

- Beginnzeitpunkt der Störung / Abschaltung

- Meldezeitpunkt (Absenderzeit)
- Beschreibung der Störung / Abschaltung
 - Bezeichnung der IC-Verbindung
 - Benennung der Ursache: Telekom D GmbH, Vertragspartner oder Dritte
- Kennzeichnung ob der Service (Kundenrelevanz) betroffen ist oder nicht
- Störungsnummer des Vertragspartners bzw. der Telekom D GmbH Störungsnummer
- Benennung des Meldenden soweit nicht mit dem Ansprechpartner identisch
- Annahmezeitpunkt
- Meldung von Zwischenberichten (Status, eingeleitete Maßnahmen und Status der Endkundenrelevanz)
- Endzeitpunkt der Störung / Abschaltung
- Meldungsendzeitpunkt (Empfängerzeit)
- Meldung eines Endberichtes
 - Benennung der Ursache: Telekom D GmbH, Vertragspartner oder kein Fehler
 - ggf. Ergebnis der Ende-Ende Messung

4 Verfahren bei Störungen

4.1 Offizielle Störungsmeldung

Bei Störungen erfolgt die offizielle Störungsmeldung ausschließlich über die zentralen Meldestellen.

Die Störungsmeldung und Rückmeldungen erfolgen in der Anfangsphase per E-Mail oder Fax.

Dieses erfolgt über ein von den Vertragsparteien verabschiedetes Meldeformular.

(**Anhang 2**). Es werden jeweils firmenspezifische Meldeformulare der anderen Vertragspartei entgegengenommen und bearbeitet.

Für eine zweite Phase wird ein automatischer Austausch dieser Informationen über die Trouble Ticket Systeme der Vertragsparteien angestrebt.

4.2 Offizielle Zwischenmeldungen

Eine erste Zwischenmeldung über den Stand der Störungsbearbeitung wird innerhalb von 2 Stunden nach Eingang der Störung bei XXX / SMC übermittelt:

Diese Zwischenmeldung enthält die folgenden Angaben:

- Störungsursache
- eingeleitete Maßnahmen und
- erwartetes Störungsende und Status der Endkundenrelevanz

Zu diesem Zeitpunkt vereinbaren die beiden Ansprechstellen im Einzelfall, ob eine weitere turnusmäßige Zwischenmeldung auf einer Basis von 2 Stunden durchgeführt wird.

Auf Anfrage sind die zentralen Meldestellen jederzeit in der Lage zeitnah über den Stand der Entstörungsmaßnahmen Auskunft zu erteilen.

4.3 Offizielle Störungsrückmeldung

Die offizielle Störungsrückmeldung erfolgt ausschließlich über die zentralen Meldestellen. Die jeweilige Vertragspartei überprüft, ob die Störung definitiv behoben ist und akzeptiert die Rückmeldung oder weist sie gegebenenfalls zurück.

Diese Rückmeldung muss zeitnah, spätestens innerhalb des folgenden Arbeitstages bis 17.00 Uhr erfolgen.

4.4 Definition Meldezeitpunkt

Als offizieller Meldezeitpunkt ist der Versendezeitpunkt der Störungsmeldung von der jeweiligen zentralen Meldestelle (Fax-, ggf. Zeitstempel des Mail-Protokolls) definiert.

4.5 Definition Meldungsendzeitpunkt

Als offizieller Meldungsendzeitpunkt ist der Eingangszeitpunkt der Rückmeldung bei der jeweiligen zentralen Meldestelle (Fax-, ggf. Zeitstempel des Mail-Protokolls) definiert.

4.6 Störungsbehebung / Wiederinbetriebnahme

Zur Störungsbehebung / Wiederinbetriebnahme kann zwischen den betroffenen Netzbetrieben (SMC / XXX) der Vertragsparteien eine direkte Kontaktaufnahme, unabhängig von dem offiziellen Meldeweg erfolgen.

Ist zur Fehlersuche oder Fehlerbeseitigung, bzw. zur Wiederinbetriebnahme, die Unterstützung durch die andere Vertragspartei erforderlich, so wird diese in angemessenem Umfang, jederzeit zur Verfügung gestellt.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, zur Klärung von Interworking-Problemen, entsprechende Arbeitskreise zur kurzfristigen Lösung zu etablieren.

Vor-Ort-Entstörung

Ist zur Beseitigung einer Störung der Einsatz eines Technikers am regionalen Standort der anderen Vertragspartei erforderlich, so ist eine direkte Absprache / Koordination mit den Ansprechstellen (SMC / XXX) erforderlich.

4.7 Berichtswesen

Die Vertragsparteien werden sich nach Bedarf in einem Meeting zusammensetzen, um entsprechende Maßnahmen zur Verbesserung der Zusammenarbeit / Qualität zu vereinbaren.

Ein regelmäßiges Berichtswesen und der Austausch der Informationen kann bei Bedarf separat vereinbart werden.

5 Verfahren bei Änderungen / Abschaltungen

Die Vertragsparteien verpflichten sich zur gegenseitigen Meldepflicht bei geplanten Änderungen / Abschaltungen in ihrem Netz, die gravierende Auswirkungen auf die andere Vertragspartei haben.

Hierzu zählen:

- Beschaltungsbaumaßnahmen
- Änderungen an Verkehrsbeziehungen (qualitativ, quantitativ)
- Hardwareänderungen
- Softwareänderungen (Softwareupdates / Softwareupgrades)
- Arbeiten im Übertragungsnetz

Die Vertragsparteien verpflichten sich Änderungen / Abschaltungen, die service-beeinträchtigend sind nur während verkehrsschwacher Zeiten durchzuführen.

Diese Änderungen / Abschaltungen sollten daher an Arbeitstagen in sogenannten Wartungsfenstern in der Regel zwischen 00.00 Uhr und 05.00 Uhr erfolgen.

Zeiten für Wartungsfenster von Übertragungswegelieferanten (z. B. Telekom) sind als übergeordnet zu betrachten und folglich von diesem Zeitfenster unbenommen!

Geplante, nicht service-beeinträchtigende Arbeiten, können nach Durchführung einer Risikoabschätzung in der Regel-Arbeitszeit durchgeführt werden.

5.1 Anmeldung von Änderungen / Abschaltungen

Geplante Änderungen / Abschaltungen sind schriftlich mittels des Meldeformulars (*Anhang 2*) an die zentralen Meldestellen zu adressieren.

5.2 Vorlaufzeiten / Fristen

Die Vertragsparteien verpflichten sich geplante Änderungen / Abschaltungen mit einer Vorlaufzeit von 5 Arbeitstagen bei der entsprechenden zentralen Meldestelle anzumelden, sofern hierbei bei der jeweils anderen Vertragspartei kein zusätzlicher Personaleinsatz zur Unterstützung erforderlich ist.

Im Zusammenhang mit der Notwendigkeit eines zusätzlichen Personaleinsatzes sind die Vorlaufzeiten derartig zu wählen, dass die jeweils gültigen örtlichen Betriebsvereinbarungen angewendet werden können. Diese Vorlaufzeit ist daher im Einzelfall frühzeitig zwischen den Vertragsparteien abzustimmen.

5.3 Vereinbarungen von Ersatzmaßnahmen

Bei geplanten Änderungen / Abschaltungen, die einen Einfluß auf die Verfügbarkeit der Netzverbindungen haben, werden die Vertragsparteien alle Möglichkeiten in Ihrem Netz ausschöpfen, um die Auswirkungen für die jeweils andere Vertragspartei zu minimieren. Einzelfälle, in denen dieses technisch nicht möglich ist, sind ausreichend zu begründen und werden zwischen den beiden Parteien einvernehmlich geklärt.

5.4 Zustimmung

Zur Durchführung der geplanten Änderung / Abschaltung ist die Zustimmung der jeweils anderen Vertragspartei anzustreben, aber zu deren Durchführung nicht zwingend notwendig.

Sollte eine Einigung auf dem Arbeitswege nicht möglich sein, so verbleibt der betroffenen Vertragspartei die Eskalation der Problematik über die im Kapitel 6 festgelegten Eskalationswege.

Die Durchführung der Maßnahme wird durch eine Eskalation nicht aufgeschoben.

5.5 Wiederinbetriebnahme

Die in Kapitel 4.6 getroffenen Vereinbarungen sind analog für die Wiederinbetriebnahme im Zusammenhang mit den geplanten Änderungen / Abschaltungen anzuwenden.

6 Eskalationsverfahren bei Störungen

6.1 Grundzüge des Eskalationsverfahrens

Grundsätzlich müssen zwei Gruppen von Eskalationsfällen unterschieden werden:

Fall A: Störungen, die auf Grund ihrer Störwirkbreite eskalationswürdig sind.

Fall B: Störungen, die auf Grund von Problemen im Bearbeitungsprozess eskalationswürdig sind.

Folgende Darstellung gibt einen Überblick über die zwei Eskalationsfälle

	Fall A	Fall B
Eskalationskriterien	Ausfall von mehr als 50% aller nutzbaren Verkehrsbeziehungen zum Interconnection-Partner für voraussichtlich länger als 2 Stunden.	Die Bearbeitung einer Endkunden-relevanten Störung kommt zum Stillstand bzw. steht unmittelbar davor, weil auf der operativen Ebene Probleme bei der Zusammenarbeit zwischen den Partnern bestehen.

	Ausfall von mehr als 50% des Gesamtverkehrs zum und vom Interconnection-Partner für voraussichtlich länger als 2 Stunden.	Die betrieblichen Vereinbarungen werden trotz Rücksprache mehrfach nicht eingehalten
--	---	--

6.2 Eskalationsstufen

Fall A: Störungen, die auf Grund ihrer Störwirkbreite eskalationswürdig sind.
bzw.

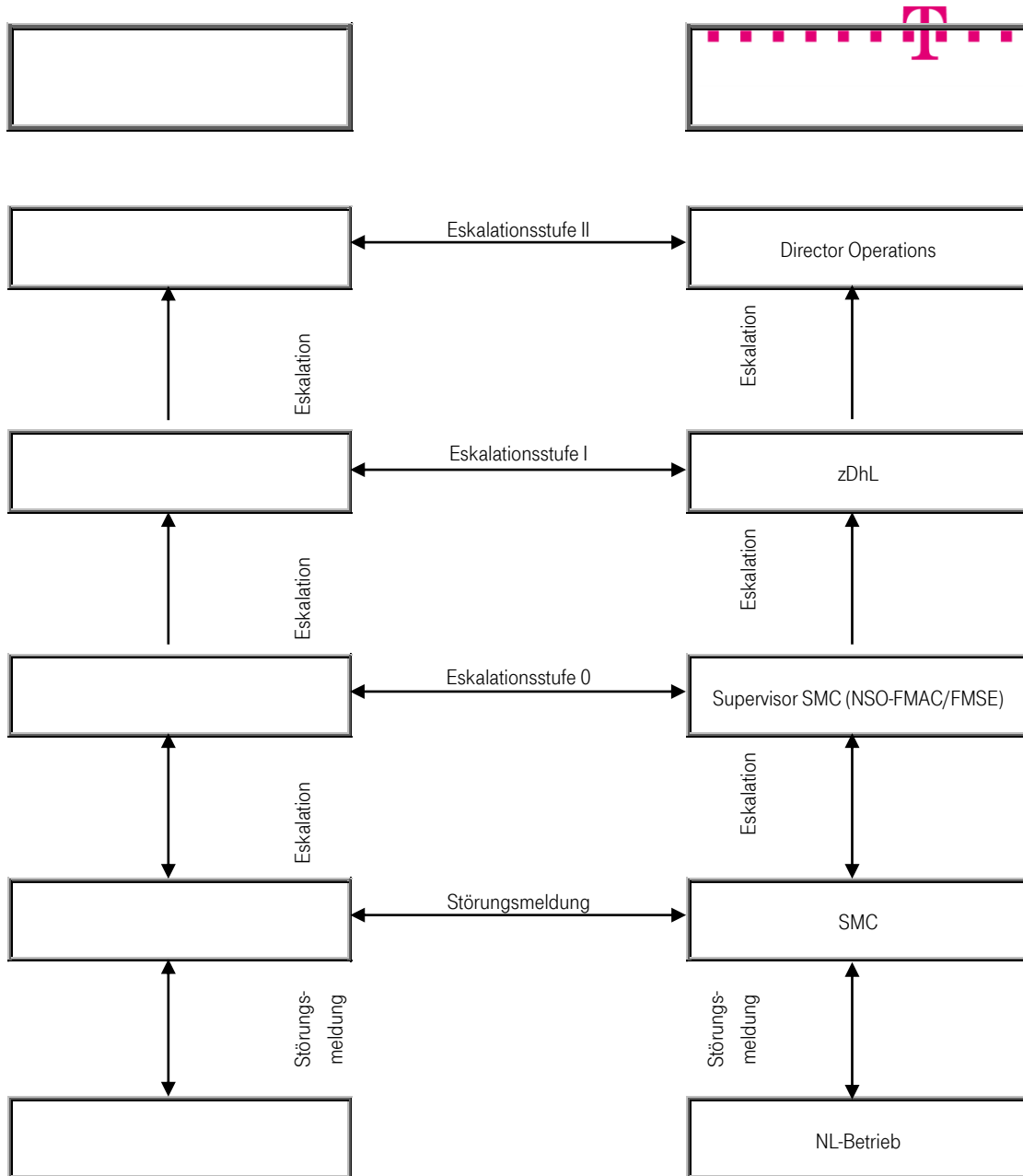
Fall B: Störungen, die auf Grund von Problemen im Bearbeitungsprozess eskalationswürdig sind.

Eskalationsstufe	Deutsche Telekom Technik GmbH	Vertragspartner
0	Supervisor SMC	
I	zentraler Diensthabender Leiter	
II	Director Operations	

Die Eskalationsstufe 0 ist als Schnittstelle zwischen operativer Ebene und Eskalationsstufe I eingerichtet und hat dabei folgende Aufgaben:

Bei Störungen gemäß Fall A:	Entscheidung, ob ein Störfall die Eskalationskriterien erfüllt. Im Eskalationsfall Veranlassung der Weitermeldung an die nächsthöhere Eskalationsebene.
Bei Störungen gemäß Fall B:	Versuch, die Probleme bei der Zusammenarbeit auf einer arbeitsnahen Ebene auszuregeln. Ggf. Veranlassung der Weitermeldung an die nächsthöhere Eskalationsebene.

6.3 Schematik Eskalationswege



Es gilt der Grundsatz, daß die Kommunikation nur auf der gleichen Ebene erfolgen soll!

6.4 Ansprechstellen bei Eskalationen

Die in 6.1 und 6.2 aufgeführten Eskalationsstellen sind von den Vertragsparteien im Anhang 1 namentlich mit Telefon-/Telefaxnummern benannt.

6.5 Besetzungszeiten

Bei der Deutschen Telekom Technik GmbH ist das SMC an 24 Stunden pro Tag in 365 Tagen im Jahr unter den benannten Fax- und Telefon-Hotlines erreichbar.

Bei dem Vertragspartner ist das XXX an 24 Stunden pro Tag in 365 Tagen im Jahr unter den benannten Fax- und Telefon-Hotlines erreichbar.

7 Glossar

<u>Begriff / Abkürzung</u>	<u>Erklärung</u>
GOC	Global Operations Centre
OMC	Operation & Maintenance Center
MSMC	Master Service Managment Center
NMC	Network Management Center
NO & CN	Network Operation & Core Network
NOD	Network Operations Department
NOS	Network Operations Section
O&M	Operation & Maintenance Department
NOC	Network Operations Center
SMC	Service Managment Center
zDhL	zentraler Diensthabender Leiter

8 Anhänge

Anhang 1: Liste der Ansprechpartner

Anhang 2: Meldeformulare

Anhang 1 Verzeichnis der Ansprechpartner

1. Für Störungen und geplante Änderungen / Abschaltungen

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]					
[Redacted]					
[Redacted] Deutsche Telekom Technik GmbH			[Redacted]		
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted] Telekom D GmbH			[Redacted]		
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]		[Redacted]		[Redacted]	
[Redacted]					
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]			[Redacted]		
[Redacted]					
[Redacted]					
[Redacted]					
[Redacted]					
[Redacted]					
[Redacted]					
[Redacted]					
[Redacted]					

