

Spezifikation:

**Administrative
und
betriebliche
Abläufe
bei dem Zugang zur
Teilnehmeranschlussleitung

Entstörung**

**Version 1.0.0
Stand: 19.02.2013**

Verabschiedet auf der 140. Tagung des AKNN am 19.02.2013

**Herausgegeben vom Arbeitskreis für technische und betriebliche Fragen der Nummerierung
und der Netzzusammenschaltung (AKNN)**

Erarbeitet vom Unterarbeitskreis Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung (UAK TAL)

Editor: Dörte Maier

für: M-net

E-Mail: Doerte.Maier@m-net.de

Inhaltsverzeichnis

1. ÜBER DIESES DOKUMENT	3
1.1 Mandat des Unterarbeitskreises TAL	3
1.2 Rechtliche Grundlage	4
1.3 Bezugsdokumente	4
1.4 Änderungshistorie	4
2. STANDARDENTSTÖRUNG BEIM ZUGANG ZUR TAL	5
2.1 Verantwortungsbereiche des ANE	5
2.2 Verantwortungsbereiche des Carriers	5
2.3 Allgemeine Pflichten des Carriers im Zusammenhang der Entstörung	6
2.4 Sequenzdiagramm TAL Standardentstörung	6
2.5 Störungsmeldung, Entstörungsmeldung und Störungsdauer	8
2.6 Standardentstörung	8
2.7 Endkundentermin für Standardentstörung	8
2.8 Stornierung einer Störungsmeldung	9
2.9 Beispiele für die Fristen-Regeln für Standardentstörungen	10
2.10 Störung großer Wirkbreite („Massenstörung“)	12
2.11 Inhalte der Störungsmeldungen	13
2.12 Inhalte der Entstörungsmeldung	13
2.13 Bereitstellungsstörung	14
2.14 Gemeinsamer Technikertermin	14
2.15 Definition Endleitung	14
2.16 Service- und Montage Nachweis	15
2.17 Reklamation	15
3. CARRIER-EXPRESS-ENTSTÖRUNG (CEE)	15
3.1 Sequenzdiagramm für CEE	16
3.2 Endkundentermin für CEE	17
3.3 Fristenregelung	17

3.4 Stornierungen	17
3.5 Inhalte der Störungsmeldungen	18
3.6 Inhalte der Entstörungsmeldung	18
3.7 Bereitstellungsstörungen	18
4. FESTLEGUNGEN ZUM PROZESS	19
4.1.Schnittstellen der Beteiligten	19
5. GLOSSAR	19
6. ANHÄNGE UND MELDUNGEN	19

1. Über dieses Dokument

1.1 Mandat des Unterarbeitskreises TAL

Vom Arbeitskreis für technische und betriebliche Fragen der Nummerierung und Netzzusammenschaltung (AKNN) wurde ein Unterarbeitskreis „Administrative und betriebliche Abläufe bei dem Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung“ (UAK TAL) eingerichtet.

Dieser UAK hat folgendes Mandat erhalten:

„Aufgabe der Arbeitsgruppe ist die Beschreibung der administrativen und betrieblichen Abläufe, die bei der Gewährung des Zugangs zur Teilnehmeranschlussleitung - insbesondere bei gleichzeitiger Portierung einer Rufnummer - von den betroffenen Netzbetreibern einzuhalten sind. Der spezifizierte Prozess TNB-Wechsel ist um den Aspekt der ‘Gewährung des Zugangs zur Teilnehmeranschlussleitung’ zu ergänzen.

Kommerzielle und rechtliche Aspekte beim Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung sind nicht Gegenstand des Mandats.“

Der UAK hat entschieden, die Spezifikation “Administrative und betriebliche Abläufe beim Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung“ in der Version 3.1.0 zu überarbeiten und in drei Spezifikationen aufzugliedern.

Hier wird der gemeinsame Entstörungsprozess beschrieben.

Die vorliegende Spezifikation beschreibt administrative und betriebliche Arbeitsabläufe für die Entstörung der Teilnehmeranschlussleitung.

Um dies zu erreichen, ist eine weitgehende Vereinheitlichung der Abläufe bei der Entstörung der Teilnehmeranschlussleitung notwendig und sinnvoll.

Die Spezifikation der Abläufe in diesem Dokument soll insofern offen sein, dass die einmal definierten Abläufe geänderten Randbedingungen angepasst werden können und einem ständigen Optimierungsprozess unterworfen sind.

1.2 Rechtliche Grundlage

Es gelten das Telekommunikationsgesetz (TKG) in der aktuellen Version, sowie die bestehenden TAL-Verträge. Diese Spezifikation bewirkt keinerlei Änderungen an den vorgenannten Verträgen.

1.3 Bezugsdokumente

- Spezifikation „ Administrative und betriebliche Abläufe beim Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers“; Version 3.1.0

1.4 Änderungshistorie

Version	Datum	Erstellt von:	Anmerkungen
0.0.1	12.05.2011	UAK TAL	Sondersitzung
0.0.2	10.08.2011	UAK TAL	Zur Sondersitzung
0.0.3	10.08.2011	UAK TAL	Sondersitzung
0.0.4	12.08.2011	M-net	Nach Sitzung die Themen sortiert
0.0.5	12.10.2011	M-net	Inhaltsverzeichnis und Diagramme
0.0.6	31.01.2012	M-net	Prozessablauf
0.0.7	14.02.2012	M-net	Anpassungen
0.0.8	12.04.2012	M-net	Änderungswünsche
0.0.9	24.05.2012	UAK TAL	Anpassungen
0.0.10	29.05.2012	eifel-net GmbH	Austausch Begriff Carrier - TNB, Korrektur Zeitberechnungen etc.
0.0.11	05.06.2012	M-net	Kommentierung
0.0.12	21.06.2012	UAK TAL	Anpassungen
0.0.13	18.10.2012	UAK TAL	Korrekturen
0.0.14	23.10.2012	Telekom	Einarbeitung der im UAK TAL vom 18.10. 2012 beschlossenen Änderungen
0.0.15	24.10.2012	Telekom	Austausch von Fachbegriffen und redaktionelle Änderungen
0.1.0	22.11.2012	UAK TAL	Abstimmung im UAK TAL
1.0.0	06.03.2013	Attila Radnai	V1.0.0 Durch AKNN beschlossen

2. Standardentstörung beim Zugang zur TAL

2.1 Verantwortungsbereiche des ANE

Hvt TAL – vom Verbindungskabel ÜVt bis zur 1. TAE in den Räumlichkeiten des Endkunden

Hvt TAL Fernkollokation – Abschluss des Fernkollokationskabels bzw. Inhousekabels am HVt bis zur 1. TAE in den Räumlichkeiten des Endkunden

KVz/SVt-TAL

- a) Zugang über Carrier-eigenes Zuführungskabel: EVs des Carrier-eigenen-Zuführungskabels im KVz des ANE bis zur 1. TAE in den Räumlichkeiten des Endkunden
- b) Zugang über MFG: Übergabe-EVS im MFG des ANE bis zur 1. TAE in den Räumlichkeiten des Endkunden

Ergänzung: Der ANE ist verantwortlich, eine ungeeignete Abschlussvorrichtung durch eine 1. TAE zu ersetzen oder bei nicht vorhandener Abschlusseinrichtung, eine 1.TAE zu setzen.

Eine Entstörung findet immer bis einschließlich zur 1. TAE in den Räumlichkeiten des Endkunden statt.

2.2 Verantwortungsbereiche des Carriers

HVT TAL – von der Technik des Carriers bis Ende des Schaltdrahtes am Endverschluß im ÜVT

z.B: der Schaltdraht liegt in der Verantwortung des Carriers. Die Funktion des Endverschluss liegt in der Verantwortung des ANE.

Hvt TAL Fernkollokation – Von der Technik des Carriers einschließlich des Fernkollokationskabels bis zum Abschluss im HVt.

z.B. das Fernkollokationskabel liegt in der Verantwortung des Carriers. Die Verantwortung des ANE beginnt am Abschlußpunkt des Fernkollokationskabels im HVt.

KVz/SVt-TAL –

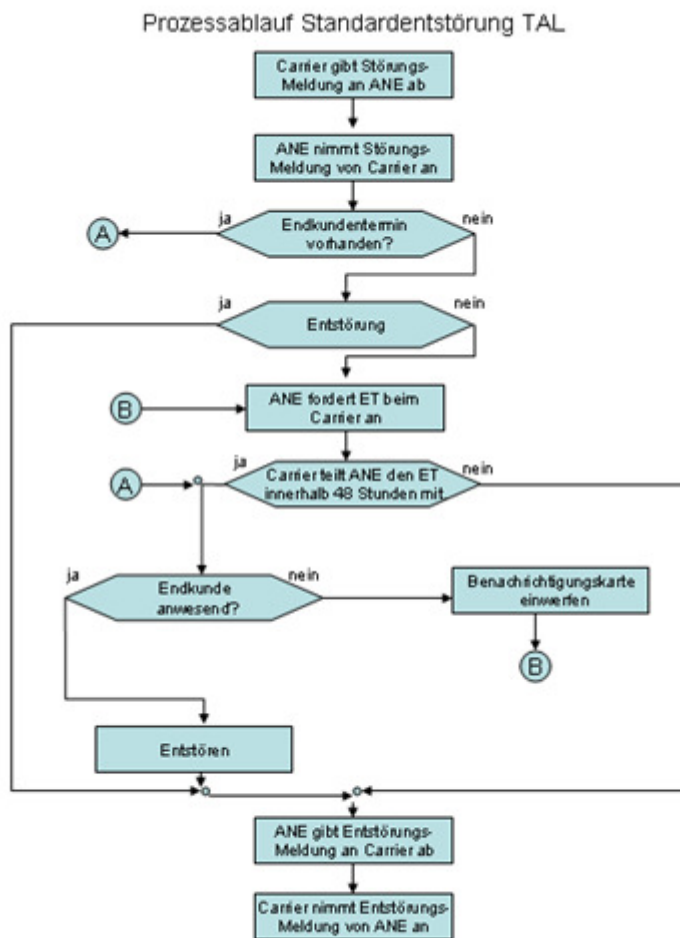
a) Zugang über Carrier-eigenes Zuführungskabel:
Von der Technik des Carriers einschließlich des Carrier-eigenen Zuführungskabels bis zum Abschluss am Endverschluss im KVz/SVt.

b) Zugang über Zugang im MFG:
Von der Technik des Carriers bis zum Übergabe-EVs im MFG.

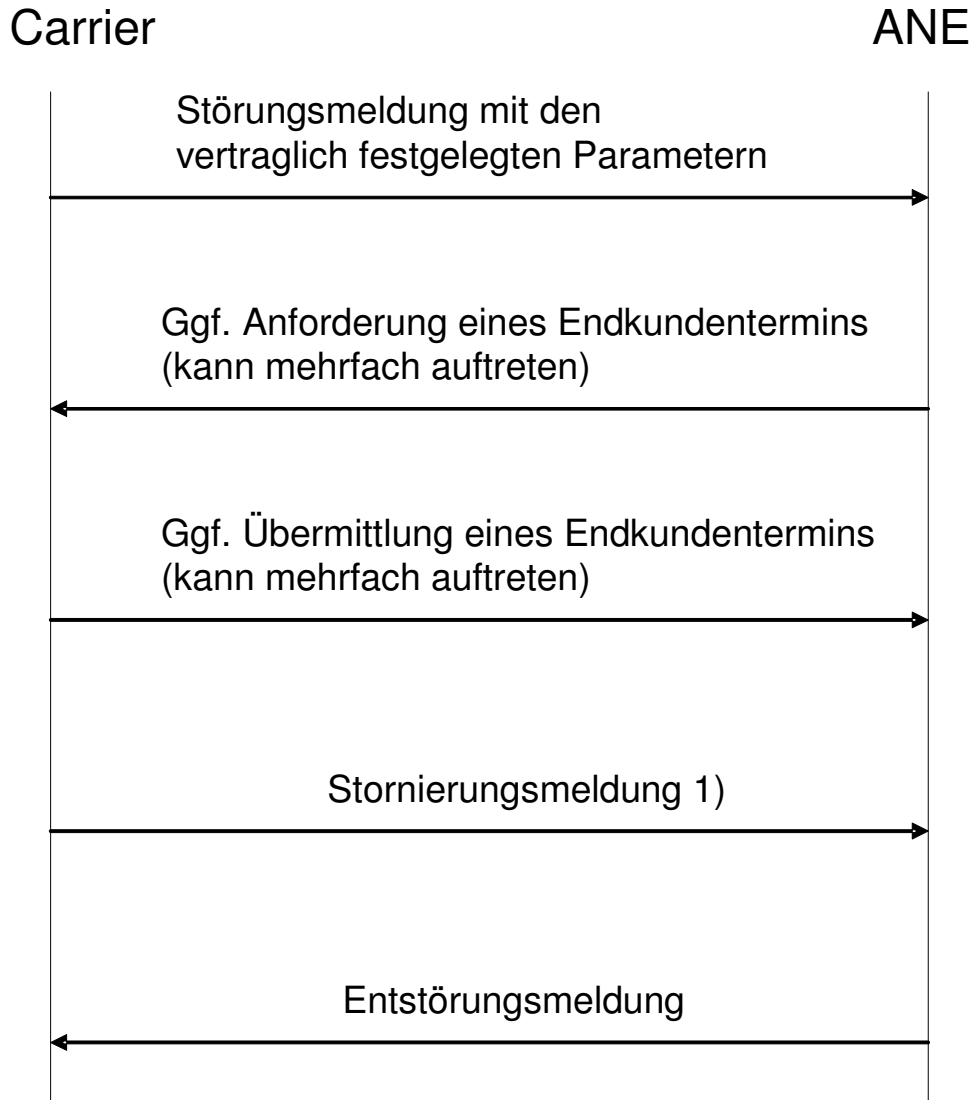
2.3 Allgemeine Pflichten des Carriers im Zusammenhang der Entstörung

- Terminvereinbarung mit dem Endkunden
- Zutritt zu den Räumlichkeiten des Endkunden sicherstellen
- Zutritt zu Schaltpunkten auf dem Endkundengelände sicherstellen z.B. Zugang zum APL, weiteren Unterverteilungen etc

2.4 Sequenzdiagramm TAL Standardentstörung



Sequenzdiagramm TAL-Standardentstörung



1) Kann jederzeit zwischen der Störungsmeldung und der Entstörungsmeldung übermittelt werden

2.5 Störungsmeldung, Entstörungsmeldung und Störungsdauer

Die Carrier melden Störungen der TAL bei den regional zuständigen Störungsmeldestellen des ANE per elektronischer Schnittstelle oder per Fax mit den derzeit gültigen Formblättern. ANE nimmt Störungsmeldungen rund-um-die-Uhr an.

Störungsbeginn ist der Zeitstempel der Störungsmeldung der elektronischen Ticketübermittlung bzw. des Fax.

Störungsende ist der Zeitstempel der Entstörungsmeldung der elektronischen Ticketübermittlung bzw. des Fax.

Die Störungsdauer ist die Zeitspanne zwischen Störungs- und Entstörungsmeldung.

2.6 Standardentstörung

Die Standardentstörung hat eine Entstörungsfrist von 24 Stunden.

Störungen, die zwischen Montag 00:00 Uhr und Freitag 18:30 Uhr gemeldet werden, werden durch den ANE in 24 Stunden entstört. Bei Störungsmeldungen, die beim ANE am Freitag nach 18:30 Uhr oder am Wochenende eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 00:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die an Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 00:00 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die am Tage vor dem Feiertag eingehen, wird die Entstörungsfrist für die Dauer des Feiertages unterbrochen und mit Beginn des folgenden Werktags fortgesetzt.

2.7 Endkundentermin für Standardentstörung

Der Carrier hat die Möglichkeit, insbesondere dann, wenn er durch seine Vordiagnose erkennt, dass ein Endkundenbesuch erforderlich sein könnte, bereits mit der Störungsmeldung einen Endkundentermin mitzuliefern. Dieser Endkundentermin darf frühestens am, auf den Tag der Störungsmeldung, folgenden Werktag liegen, bei Störungsmeldungen nach 12 Uhr jedoch frühestens am Nachmittag des folgenden Werktags (siehe Tabelle).

Hinweis: Diese Tabelle orientiert sich an der Praxis und gibt nicht alle möglichen TAL-Vertragsversionen wieder.

Definition: Werktag = Montag bis Freitag (soweit kein Feiertag)

Störungsmeldung am	frühestens buchbares Zeitfenster für den Endkundenbesuch
Montag bis Freitag von 00:00 bis 12:00 Uhr	Terminierung am folgenden Werktag vormittags oder am Samstag
Montag bis Donnerstag von 12:00 bis 24:00 Uhr	Terminierung am folgenden Werktag nachmittags
Freitag von 12:00 bis 24:00 Uhr	Terminierung am folgenden Werktag vormittags
Samstag von 00:00 bis 12:00 Uhr	Terminierung am folgenden Werktag vormittags
Samstag von 12:00 Uhr bis Sonntag 24:00 Uhr	Terminierung am folgenden Werktag nachmittags
Feiertags von 00:00 bis 12:00 Uhr	Terminierung am folgenden Werktag vormittags

Wurde vom Carrier kein Endkundentermin mitgeliefert und stellt sich im Rahmen der Entstörung durch den ANE heraus, dass ein Endkundentermin erforderlich ist, fordert dieser einen Endkundentermin beim Carrier an. Die Anforderung des Endkundentermins erfolgt innerhalb der 24-Stunden-Entstörungsfrist. Der Carrier teilt dem ANE den Endkundentermin gemäß den Bedingungen wie in der obigen Tabelle dargestellt und innerhalb einer Frist von 48 Stunden (Wochenende und Feiertage unterbrechen diese Frist) mit. Erhält der ANE vom Carrier keinen Termin innerhalb dieser Frist, wird der ANE die Störung mit einer Entstörungsmeldung mit einem Hinweis auf den Ablauf der 48-Stunden-Frist abschließen. Eine Terminmitteilung auf diese Störungsmeldung ist wegen Abschluss der Störung in den Systemen des ANE nicht mehr möglich aber nach Übermittlung der Entstörmeldung kann der Carrier jederzeit eine neue Störungsmeldung abgeben die eine Endkundentermin enthalten kann.

Die vom ANE für die Endkundenterminierung angebotenen Zeitfenster (Montag bis Freitag 08:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00 Uhr sowie Samstag 08:00 bis 12:00 Uhr) sind Antrittszeiten des ANE beim Endkunden. Die Entstörung kann sich aufwandsabhängig über die jeweiligen Endzeiten der Zeitfenster hinaus ausdehnen.

Der Endkundentermin umfasst immer ein vollständiges Zeitfenster und kann nicht eingeschränkt werden.

2.8 Stornierung einer Störungsmeldung

Der Carrier kann seinen Entstörungsauftrag während der gesamten Störungsdauer beim ANE mittels Stornierungsmeldung per elektronischer Schnittstelle oder per Fax stornieren. Ein Stornierungsauftrag löst beim ANE den unverzüglichen Störungsabschluss und die Übermittlung der Entstörungsmeldung aus.

Hinweis: Die Stornierung ist kostenfrei, außer es ist mehr als eine Anfahrt erfolgt.

2.9 Beispiele für die Fristen-Regeln für Standardentstörungen

Hinweis: Alle folgenden Beispiele unter Punkt 2.10.ff orientieren sich an der Praxis und bilden nicht alle möglichen TAL-Vertragsversionen ab.

2.9.1 Standardentstörungen vom Carrier

2.9.1.1 keine Verbindung mit Wochenenden und Feiertagen

Störungen, die montags 0:00 Uhr bis freitags 18:30 Uhr gemeldet werden, werden in 24 Stunden entstört.

Beispiel: Störungsmeldung am Mittwoch um 19:10 Uhr
Fristbeginn: Mittwoch 19:10 Uhr
Fristende: Donnerstag 19:10 Uhr

2.9.1.2 Störungsmeldung in Verbindung mit Wochenenden

2.9.1.2.1 Störungsmeldung am Freitag vor 18:30 Uhr

Beispiel: Störungsmeldung am Freitag um 14:10 Uhr
Fristbeginn: Freitag 14:10 Uhr
Fristende: Samstag 14:10 Uhr

2.9.1.2.2. Störungsmeldung am Wochenende

Störungen, die freitags nach 18:30 Uhr, samstags oder sonntags gemeldet werden, werden am folgenden Werktag bis 24 Uhr entstört. (alternativ: Für Störungen, die freitags nach 18:30 Uhr, samstags oder sonntags eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0:00 Uhr.)

Beispiel: Störungsmeldung am Freitag um 21:10 Uhr
Fristbeginn: Montag (folgender Werktag, kein Feiertag) 0:00 Uhr
Fristende: Montag 24 Uhr

2.9.1.3. Störungsmeldungen in Verbindung mit Feiertagen

2.9.1.3.1. Störungsmeldung am Werktag vor dem Feiertag

Bei Störungsmeldungen, die Fristende am Feiertag haben, wird die Entstörungsfrist am Feiertag ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt.

Beispiel: Störungsmeldung am Dienstag (Werktag vor dem Feiertag) 11:10 Uhr
Fristbeginn: Dienstag 11:10 Uhr
Aussetzen der Frist: am Feiertag (Mittwoch) von 0 bis 24 Uhr
Fortsetzen der Frist: am Donnerstag (kein Feiertag) um 0:00 Uhr
Fristende: Donnerstag 11:10 Uhr

2.9.1.3.2. Störungsmeldung am Feiertag

Bei Störungsmeldungen am Feiertag beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0:00 Uhr.

Beispiel: Störungsmeldung am Mittwoch (Feiertag) um 9:10 Uhr
Fristbeginn: Donnerstag (folgender Werktag, kein Feiertag) 0:00 Uhr
Fristende: Donnerstag 24 Uhr

2.9.1.4. Störungsmeldungen vor oder an Wochenenden mit direkt vor- oder nachgelagertem Feiertag

Es gelten Kombinationen oben genannter Regeln.

Beispiel 1: Freitag vor dem Wochenende ist Feiertag
Störungsmeldung am Donnerstag um 13:10 Uhr
Fristbeginn: Donnerstag 13:10 Uhr
Fristende: Samstag 13:10 Uhr

Beispiel 2: Freitag vor dem Wochenende ist Feiertag
Störungsmeldung am Freitag (Feiertag) um 15:10 Uhr
Fristbeginn: Montag (kein Feiertag) 0:00 Uhr
Fristende: Montag 24 Uhr

Beispiel 3: Montag nach dem Wochenende ist Feiertag
Störungsmeldung am Samstag um 12:10 Uhr
Fristbeginn: Dienstag 0:00 Uhr
Fristende: Dienstag 24 Uhr

2.9.2 Standardentstörungen mit vom Carrier mitgelieferten Endkundentermin

2.9.2.1 Der Endkundentermin wird mit der Störungsmeldung mitgeliefert

Der Endkundenbesuch erfolgt im benannten Zeitfenster. Die Entstörungsmeldung erfolgt zeitnah zum Störungsabschluss, in jedem Fall am Tage des Endkundentermins.

Beispiel: Störungsmeldung am Dienstag um 8:10 Uhr mit Endkundentermin
Vormittagszeitfenster am folgenden Donnerstag (8-12 Uhr)
Fristende Donnerstag 24 Uhr, Die Entstörungsmeldung wird vor Fristende, zeitnah nach Behebung der Störung übermittelt.

2.9.2.2 Der Endkundentermin wird bei Erfordernis durch den ANE beim Carrier angefordert und vom Carrier geliefert

Die Anforderung des Endkundentermins erfolgt durch den ANE vor Fristablauf der Primär-Störungsmeldung. Der Endkundenbesuch erfolgt im vom Carrier benannten Zeitfenster. Die Entstörungsmeldung erfolgt zeitnah zum Störungsabschluss, in jedem Fall am Tage des Kundenbesuchstermins.

Beispiel: Störungsmeldung am Dienstag um 10:10 Uhr
Anforderung des Endkundentermins am Mittwoch um 9:10 Uhr

Lieferung des Endkundentermins durch Carrier Mittwoch 15:10 Uhr
Gelieferter Endkundentermin Donnerstag Nachmittagszeitfenster 13 – 17 Uhr
Fristende Donnerstag 24 Uhr

2.9.2.3 Der Endkundentermin wird vom Carrier nicht innerhalb von 48 Stunden nach Anforderung durch die Telekom geliefert

Beispiel : Störungsmeldung am Dienstag um 10:10 Uhr
Anforderung des Endkundentermins am Mittwoch um 09:10 Uhr
Ablauf der 48-Stunden-Frist am Freitag um 09:10 Uhr
Übersenden der Entstörungsmeldung am Freitag um 09:10 Uhr mit dem Hinweis, dass die Störung aufgrund Nichteinhaltung der 48-Stunden-Lieferfrist für den am Mittwoch um 09:10 Uhr angeforderten Kundenbesuchstermin als abgeschlossen gilt.

Erläuterung:

Fällt das Ende der 48-Stunden-Frist auf ein Wochenende oder einen Feiertag, so verlängert sich die Frist um die Dauer des Wochenendes bzw. des Feiertags.

Die Entstörungsmeldung kann medienbedingt bei FAX-Schnittstelle einen leichten zeitlichen Verzug haben.

2.10 Störung großer Wirkbreite („Massenstörung“)

Sind in einem Bereich bzw. Anschlussbereich zeitgleich auffällig viele Störungen, z.B. ausgelöst durch Bauarbeiten oder Schäden durch höhere Gewalt (Unwetter), spricht man von einer Störung großer Wirkbreite.

Sollte eine Störung großer Wirkbreite dem ANE bekannt sein, wird der ANE den Carrier im Rahmen der betrieblich-technischen Möglichkeiten darüber informieren. Die Information erfolgt an die im TAL-Vertrag benannten Ansprechpartner des Carriers formlos per Telefon, FAX oder eMail.

Sollte der Carrier den Verdacht einer Massenstörung haben, teilt er dies der regional zuständigen Störungsmeldestelle des ANE formlos per Fax mit.

Sollte absehbar sein, dass es im vorgegebenen Zeitraum keine Entstörungen geben wird oder sollte es sonstige notwendige Zwischenmeldungen geben, werden diese durch den ANE den im TAL-Vertrag benannten Ansprechpartnern des Carrier formlos per Telefon, FAX oder eMail mitgeteilt.

Die Vorgehensweise beschreibt die Praxis und ist nicht Bestandteil des TAL-Vertrages.

2.11 Inhalte der Störungsmeldungen

Die Inhalte der Störungsmeldung sind in den entsprechenden TAL-Verträgen vorgegeben und werden ggf. durch weitere z.T. optionale Angaben in Regelungen zur elektronischen Schnittstelle ergänzt.

Der Carrier hat unabhängig vom genutzten Übertragungsmedium die Möglichkeit, zusätzlich eine Störungsbeschreibung anzugeben.

Mögliche Störungsbeschreibungen:

1. Leitungsunterbrechung kurz
2. Leitungsunterbrechung lang
3. PPA nicht messbar
4. Kurzschluss a/b
5. Iso-Minderung
6. Unsymmetriedämpfung
7. Leitungsverschaltung
8. Sonstiges (siehe Text)

Erläuterungen:

1	Leitungsunterbrechung kurz	HVt / VNK-nahe Unterbrechung
2	Leitungsunterbrechung lang	HVt / VNK-ferne Unterbrechung
3	PPA nicht messbar	Passiver Prüfabschluss der TAE ist nicht messbar
4	Kurzschluss a/b	Berührung der Adern
5	Iso-Minderung	gemessene Unterschreitung des im TAL-Vertrag genannten Parameters Isolationswiderstand
6	Unsymmetriedämpfung	gemessene Unterschreitung des im TAL-Vertrag genannten Parameters Unsymmetriedämpfung
7	Leitungsverschaltung	z.B. Wenn eine Leitungsführung zu einem falschen Endkunden geschaltet wurde
8	Sonstiges (siehe Text)	Freitext, der ggf. auch mit einem der obenstehenden Gründe übermittelt werden kann

2.12 Inhalte der Entstörungsmeldung

Die Inhalte der Entstörungsmeldung sind in den entsprechenden TAL-Verträgen vorgegeben und werden ggf. durch weitere z. T. optionale Angaben in Regelungen zur elektronischen Schnittstelle ergänzt.

Darüber hinausgehende Informationen zur Störungsbearbeitung sind dem Service- und Montagenachweis (SMN) zu entnehmen.

2.13 Bereitstellungsstörung

Eine Bereitstellungsstörung kann vom Carrier beim ANE gemeldet werden, wenn die Bereitstellung nicht erfolgreich war und / oder die Qualitätsparameter nach TAL Vertrag nicht eingehalten werden und die Bereitstellung nicht auf der Negativliste enthalten ist. Die Bereitstellungsstörung muss nicht gesondert gekennzeichnet werden. Die Beauftragung erfolgt in gleicher Form wie die Standardentstörung, wenn keine Zusatzvereinbarung CEE vereinbart wurde.

Für den Entstörprozess im Rahmen des Anbieterwechsels gelten die gesonderten Regelungen zum TKG § 46, welche derzeit nicht Bestandteil dieser Spezifikation sind.

2.14 Gemeinsamer Technikertermin

Ein gemeinsamer Technikertermin kann in den Fällen zwischen dem ANE und dem Carrier auf Anforderung des Carrier oder ANE vereinbart werden, wenn der Fortgang der Entstörung einer TAL nur erfolgen kann, wenn Hindernisse, die der Entstörung entgegenstehen, nur gemeinsam vor Ort festzustellen sind und in diesem Termin ggf. Maßnahmen, die für deren Beseitigung geeignet sind, einvernehmlich getroffen werden können. Gemeinsame Technikertermine sind in der Regel nur dann erforderlich, wenn ein Fehler auf dem Zuführungskabel (HVt, HVt-Fernkollokation und KVz/SVt-Zuführungskabel und dem EVs auf TNB-Seite vermutet wird.

Zur konkreten Abstimmung des Technikertermins teilt der Carrier der zuständigen Störungsmeldestelle des ANE die Telefonnummer des Ansprechpartners des Carriers (ausführender Techniker) mit.

2.15 Definition Endleitung

Eine Endleitung ist eine Kupferdoppelader zwischen dem APL und der ersten TAE (endkundenseitiger Abschlusspunkt der TAL). Sie ist Bestandteil der TAL. Eine Endleitung gilt dann als vorhanden, wenn sie zwischen diesen Punkten galvanisch durchgängig ist, dabei kann sie über einen oder mehrere Verteiler geschaltet sein. Eine Endleitung ist nicht zwingend für eine hochbitratige Nutzung geeignet.

2.16 Service- und Montage Nachweis

Bei Entstörungsaufträgen, die vom Außendienst des ANE bearbeitet werden, erstellt der ANE einen Nachweis zu den erbrachten Leistungen (Service- und Montagenachweis – SMN). Der ANE leitet auf Wunsch diesen Nachweis an den Carrier weiter.

2.17 Reklamation

Eine Reklamation ist eine Folgemeldung zu einer Entstörungsmeldung des ANE. Diese kann eintreten, wenn der Carrier weiterhin eine Störung der TAL außerhalb seines Zuständigkeitsbereichs feststellt.

Eine Störungsmeldung kann vom Carrier zutreffendenfalls als Reklamation gekennzeichnet werden.

3. Carrier-Express-Entstörung (CEE)

Dieser Punkt gilt nur bei Unterzeichnung der entsprechenden Zusatzvereinbarung. Auch diese Vorgehensweise bezieht sich auf die Praxis und bildet nicht alle möglichen Versionen der TAL-Zusatzvereinbarungen ab.

Die CEE hat eine Entstörungsfrist von 6 Stunden.

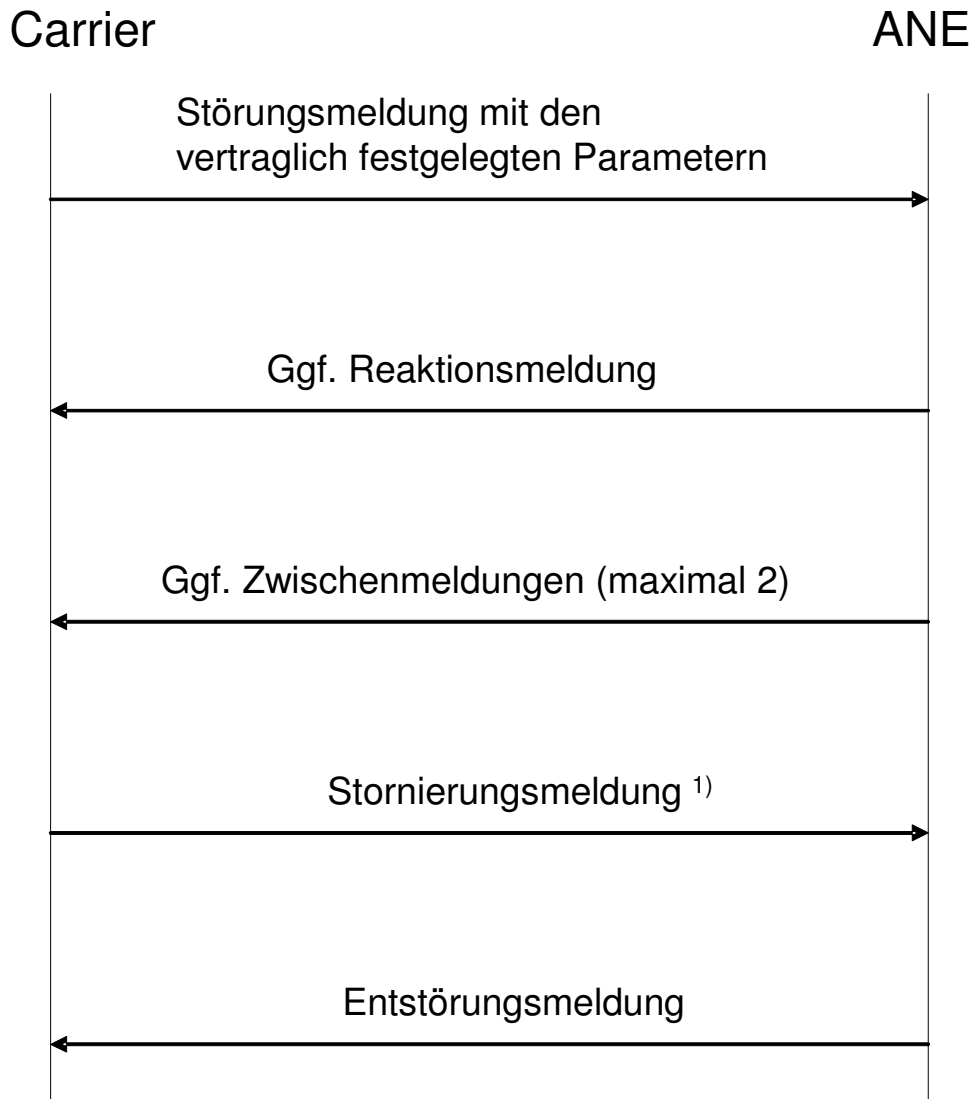
Eine CEE kann auch als Bereitstellungs-CEE (bis 6 Stunden nach Ende des Bereitstellungszeitfensters) beauftragt werden.

CEE können nicht unterbrochen und nicht zeitlich eingeschränkt werden.

Hier gelten die gleichen Verantwortungsbereiche wie unter Punkt 2.1 bis 2.3 festgelegt.

3.1 Sequenzdiagramm für CEE

Sequenzdiagramm TAL-CEE



1) Kann jederzeit zwischen der Störungsmeldung und der Entstörungsmeldung übermittelt werden

Zusätzlich kann der Carrier angeben, ob er eine Reaktions- und/oder Zwischenmeldung wünscht.

3.2 Endkundentermin für CEE

Der Carrier verpflichtet sich, seinen Endkunden zu informieren, dass für die Entstörung der Teilnehmeranschlussleitung der Besuch eines Servicetechnikers des ANE notwendig sein kann.

Der Carrier stellt insbesondere in den Fällen die Anwesenheit des Endkunden während der gesamten Entstörungsfrist der CEE sicher, wenn seine Diagnose die Erfordernis der Anwesenheit des Endkunden nahelegt.

Ist die Entstörung durch den ANE wegen Nichtanwesenheit des Endkunden nicht möglich, schließt der ANE die Störungsbearbeitung mit der Entstörungsmeldung und einem Hinweis zur Nichtanwesenheit des Endkunden ab. Dem Carrier bleibt es unbenommen, eine neue Störungsmeldung abzugeben.

3.3 Fristenregelung

Eine CEE hat eine Entstörungsfrist von 6 Stunden. Die Entstörungsfrist ist nicht teilbar und kann nicht zeitlich eingeschränkt werden. Gesetzliche Regelungen wie z.B. zum Lärmschutz in den Nachtstunden können eine Unterbrechung herbeiführen. Die Entstörungsfrist beginnt mit der vom Carrier übermittelten Störungsmeldung (Zeitstempel des Fax oder der elektronischen Schnittstelle) an den ANE und endet mit der Übermittlung der Entstörungsmeldung durch den ANE an den Carrier (Zeitstempel des Fax oder der elektronischen Schnittstelle).

3.4 Stornierungen

Der Carrier kann seinen Entstörungsauftrag während der gesamten Störungsdauer beim ANE mittels Stornierungsmeldung per elektronischer Schnittstelle oder per Fax stornieren. Ein Stornierungsauftrag löst beim ANE den unverzüglichen Störungsabschluss und die Übermittlung der Entstörungsmeldung aus.

Hinweis: Die Stornierung ist kostenfrei.

3.5 Inhalte der Störungsmeldungen

Die Inhalte der Störungsmeldung sind in den entsprechenden TAL-Verträgen vorgegeben und werden ggf. durch weitere optionale Angaben in Regelungen zur elektronischen Schnittstelle ergänzt.

Der Carrier hat unabhängig vom genutzten Übertragungsmedium die Möglichkeit, zusätzlich eine Störungsbeschreibung anzugeben.

Mögliche Störungsbeschreibungen:

1. Leitungsunterbrechung kurz
2. Leitungsunterbrechung lang
3. PPA nicht messbar
4. Kurzschluss a/b
5. Iso-Minderung
6. Unsymmetriedämpfung
7. Leitungsverschaltung
8. Sonstiges (siehe Text)

(Erläuterungen zu den Störungsbeschreibungen siehe unter Punkt 2.11)

Zusätzlich kann der Carrier angeben, ob es sich um eine Bereitstellungsstörung handelt bzw. um einen Fehler bei der Portierung der Rufnummer.

3.6 Inhalte der Entstörungsmeldung

Bei der CEE entsprechen die Inhalte der Abschlussmeldung (Entstörungsmeldung) denen der Standardentstörung (Punkt 2.12)

3.7 Bereitstellungsstörungen

Eine Bereitstellungsstörung kann vom Carrier beim ANE gemeldet werden, wenn die Bereitstellung nicht erfolgreich war und / oder die Qualitätsparameter nach TAL Vertrag nicht eingehalten werden und die Bereitstellung nicht auf der Negativliste enthalten ist. Die Bereitstellungsstörung kann bis 6 Stunden nach Ende des Bereitstellungszeitfensters und nur als CEE beauftragt werden. Alternativ kann der Carrier eine Standardentstörung beauftragen.

Eine Bereitstellungs-CEE ist nicht kostenpflichtig.

Ungerechtfertigte Bereitstellungs-CEE, bei denen die Telekom keinen Fehler in ihrem Verantwortungsbereich festgestellt hat, werden dem Carrier mit einer ungerechtfertigten Störungsmeldung berechnet.

4. Festlegungen zum Prozess

4.1.Schnittstellen der Beteiligten

Der ANE veröffentlicht im Extranet ein Verzeichnis mit den aktuellen Bearbeitungsstellen des ANE und den entsprechenden Fax- und Telefonnummern.

Die Carrier teilen Ihren Ansprechpartner über das ausgefüllte Störungsformular mit.

5. Glossar

Alle in diesem Dokument verwendeten Abkürzungen und Begriffe sind in der jeweils gültigen Fassung der Spezifikation "Zentralglossar" des AKNN erläutert, sofern hier nicht aufgeführt.

TAM Termin-Anforderungs-Meldung
VNK Vermittelnder Netzknoten

Im "Zentralglossar" sind die Abkürzungen und Begriffserläuterungen, die diesem Dokument zugeordnet sind, mit der Fundstellenkennzahl 20 versehen.

6. Anhänge und Meldungen

Gültigkeit haben nur die im AKNN zuletzt abgestimmten Versionen. Diese befinden sich im AKNN Server unter <http://www.aknn.de/>.