Anlage 2

Betrieb - Planbare Arbeit - Entstörung

Inhaltsverzeichnis

1 ALLGEMEINES 4
1.1 Definitionen und Abkürzungen 4

2 ORGANISATIONSEINHEITEN UND IHRE AUFGABEN 5
2.1 Telefónica Germany 5
2.1.1 Service Desk Partner Management TVCS 5
2.1.2 Network Operation Centre NOC 5
2.2 ICP 5
2.2.1 Von ICP zu ergänzen 5

3 MELDEVERFAHREN FÜR STÖRUNGEN 6
3.1 Störungsmeldung 6
3.2 Störungsklassifizierung 6
3.3 Reaktionszeiten 7
3.4 Vorgehensweise zur Behebung von Vollstörungen / Teilstörungen 7
3.5 Vorgehensweise Outage Reports RFO 8

4 MELDEVERFAHREN FÜR GEPLANTE ARBEITEN (CHANGES) 9
4.1 Definition 9
4.2 Typen von geplanten Arbeiten 9
4.3 Kategorie 9
4.4 Vorlaufzeiten 10
4.5 Antrag 10
4.6 Formale Prüfung 10
4.7 Durchführung 10

5 WEITERE VEREINBARUNGEN ÜBER LAUFENDEN BETRIEB / MELDESTELLEN 11
5.1 Service Review Meetings 11
5.2 Meldestelle Störungsmeldungen 11
5.3 Meldestelle Planbare Arbeiten 11
5.4. Outage Report - RFO 12
5.5. Site Access 12

6. ESKALATIONSLEVEL 12

6.1 Kontaktdaten 12
6.2 Eskalationsverfahren 13

1 Allgemeines

Für Betrieb, planbare Arbeit und Entstörung für die über die vereinbarte Netzzusammenschaltung ausgetauschten Zusammenschaltungsdienste sowie der dafür verwendeten Netzwerkinfrastruktur beschreibt dieses Dokument die Zusammenarbeit und Meldewege der Netzbetriebe der Telefónica Germany und des ICP.

1.1 Definitionen und Abkürzungen

ICP	Interconnection Partner
MSA / MNSA	Major Service Affecting/ Major None-Service Affecting
NOC	Network Operation Center
RFO	Reason for Outage Report
SA / NSA	Service Affecting / None-Service Affecting
TT	Trouble Ticket
TTS	Trouble Ticket System
TVCS	Transmission Voice Carrier Services

2 Organisationseinheiten und ihre Aufgaben

Hier sind alle Organisationseinheiten aufgeführt, die für die Einhaltung der vereinbarten Prozesse notwendig sind.

2.1 Telefónica Germany

2.1.1 Service Desk Partner Management TVCS

Alle Störungsmeldungen und die Störungsbearbeitung betreffenden Anfragen sind an den Service Desk zu richten. Eskalationen und Beschwerden werden vom Service Desk entgegengenommen und an die entsprechenden Eskalationsstufen weitergeleitet.
Der Service Desk ist 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche erreichbar (24/7).

2.1.2 Network Operation Centre NOC

Das NOC übernimmt 24 h / 365 Tage die Überwachung des Netzes und der Netzübergänge zu anderen Netzen. Fehler werden durch das Netzwerk, durch Kunden der Parteien oder andere NOC gemeldet.
Telefónica Germany Technology Operation gewährleistet 24 h / 365 Tage Netzwerkmanagement und Überwachung. Alle Netzfehler werden protokolliert, analysiert und nach vordefinierten Prozeduren behoben.

2.2 ICP

2.2.1 Von ICP zu ergänzen

3 Meldeverfahren für Störungen

Für Störungsmeldungen an den jeweiligen Vertragspartner können nur solche Fehler berücksichtigt werden, die eindeutig außerhalb des eigenen Verantwortungsbereiches bzw. im Verantwortungsbereich des Zusammenschaltungspartners oder dessen Erfüllungsgehilfen liegen. Es muss vor der eigentlichen Meldung überprüft werden, dass die Störung nicht im eigenen Netz verursacht worden ist.
Der Vertragspartner ist jedoch immer über eine Störung, die die Zusammenschaltung betrifft, unabhängig vom verursachenden Netz, zu informieren.

3.1 Störungsmeldung

Störungen sind an den Service Desk von Telefónica Germany zu melden bzw. werden von Telefónica Germany an den Ansprechpartner von ICP gemeldet.
Störungen werden schriftlich per E-Mail mit den Inhalten Datum, Zeit, Dauer, Fehlerkategorie, Auswirkungen und einer Referenznummer gemeldet. Der Betreff sollte enthalten:

- Meldungstyp, z.B. Neue Störung, Aktualisierung, Endmeldung
- laufende Störungsnummer des ICP/von Telefónica Germany.
- Störungstitel
- Fehlerkategorie

Die Störungsmeldung wird im jeweiligen TTS des Netzbetreibers dokumentiert.
Der Eingang neuer Störungsmeldungen wird innerhalb von 30 Minuten bestätigt.

Zusätzlich sollte bei einer Störungsmeldung der Prioritäten CRITICAL und MAJOR eine telefonische Meldung an den entsprechenden Meldestellen gemäß Ziffer 5.2 erfolgen.

3.2 Störungsklassifizierung

Innerhalb dieser Kategorien werden Störungen wie folgt klassifiziert:

- Vollstörungen (Major Service Affecting, MSA) CRITICAL sind solche Störungen, die die Übergabe von Sprachverkehr zwischen den Parteien vollständig (z.B. aufgrund einer kompletten Unterbrechung der Netzverbindung) oder teilweise (Major None Service Affecting, MSA > 30% der Netzverbindungen sind ausgefallen) verhindert.

- Störungen mit Serviceeinschränkung (Service Affecting, SA) MAJOR sind Fehler oder Netzwerkstörungen, die einen vereinbarten Dienst bzw. die Erreichbarkeit einzelner Rufnummernteilbereiche in erheblichem Umfang einschränken oder ganz verhindern, u. a.:

    - Geringe Sprachqualität mit Verständigungsschwierigkeiten zwischen A- und B-Ende (Echo, Rauschen, Verzerrung, One Way Speech)

  - Ausfall von <30% aller zwischen den Vertragsparteien vereinbarten Netzverbindungen

- Störungen ohne Serviceeinschränkung (None Service Affecting, NSA) MAJOR sind Fehler oder Netzwerkstörungen, die einen vereinbarten Dienst bzw. die Erreichbarkeit einzelner Rufnummernteilbereiche nicht einschränken, bzw. der Verlust der Redundanz (None Service Affecting, NSA) u. a.:

- Sonstige Störungen MINOR sind Fehler ohne Serviceeinschränkung für den Kunden

Die Fehlerkategorie wird bei der Erstellung der Störungsmeldung vorgegeben. Ist der Vertragspartner mit der Einstufung nicht einverstanden, kann die Fehlerkategorie nach Rücksprache mit dem Vertragspartner in gegenseitigem Einvernehmen geändert werden.

3.3 Reaktionszeiten

Bei der Reaktionszeit handelt es sich um die Zeit nach Fehlermeldung durch Telefónica Germany oder durch ICP bei der jeweiligen Meldestelle bis zur ersten Rückmeldung, d.h. Mitteilung der internen TT-Nr. und evtl. Prognose über die voraussichtliche Dauer des Ausfalls.

Für Fehler der Kategorien CRITICAL und MAJOR wird eine Reaktionszeit von max. 30 Minuten vorgeschrieben. Für Kategorie MINOR ist eine Reaktionszeit von max. 240 Minuten vorgeschrieben.

Die Gewährleistung der Reaktionszeit für CRITICAL und MAJOR setzt eine zusätzliche telefonische Störungsmeldung voraus.

3.4 Vorgehensweise zur Behebung von Vollstörungen / Teilstörungen

Sofern möglich, wird eine erste schriftliche Stellungnahme (Email) für CRITICAL innerhalb von 2 Stunden nach Störungseingang gemacht. Die Stellungnahme sollte eine Abschätzung der notwendigen Entstörzeiten enthalten. Nach Ablauf der Reaktionszeiten sowie im Falle wesentlicher Veränderungen erfolgt ein Update telefonisch oder per Email über den Fortschritt der Entstörung.
Die Vertragsparteien halten den folgenden Zeitrahmen für Reaktion auf Ticketöffnung und Fehlerbehebung ein:

Priorität	**Reaktionszeit**	**Entstörzeit**
CRITICAL	30 min.	4 Stunde
MAJOR	30 min.	12 Stunden
MINOR	240 min	48 Stunden

Wenn nach Ablauf der jeweiligen Entstörzeit die Fehlerbehebung noch nicht abgeschlossen ist oder wenigstens signifikanter Fortschritt erreicht wurde, kann von der das Ticket öffnenden Vertragspartei die nächste Eskalationsstufe angesprochen werden, um evtl. weitergehende Maßnahmen zu beschließen. Siehe hierzu das Kapitel „Eskalationslevel".

3.5 Vorgehensweise Outage Reports RFO

Zur Ursachenforschung stellt eine Partei nach Anforderung der anderen Partei für Fehler der Kategorie CRITICAL / MAJOR einen Outage Report zur Verfügung. Der Report wird innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Störungsbehebung und Anforderung gesendet.

4 Meldeverfahren für geplante Arbeiten (Changes)

4.1 Definition

Geplante Arbeiten sind Änderungen (Changes) wie Funktionserweiterungen, Funktionsverbesserungen, Wartungsarbeiten und Netzerweiterungen im Life-Netz.

4.2 Typen von geplanten Arbeiten

- Normal
- Emergency

Beispiele für meldepflichtige Arbeiten sind:

- Installation und Deinstallation von Equipment und Leitungen
- Hard- und Softwareänderung
- Konfiguration
- Wartungsmaßnahmen

4.3 Kategorie

Normal
Zur Minimierung von Ausfallrisiken werden geplante Arbeiten grundsätzlich nachts durchgeführt. Das Standard Maintenance Window hierfür ist Werktags von 00:00 bis 06:00 Uhr. Ausgenommen davon sind geplante Arbeiten der Kategorie Emergency.

Planbare Access- oder Backbone-Wartungsarbeiten führt Telefónica sonntags bis donnerstags zwischen 00:00 und 06:00 durch. Emergency Changes im Netz von Telefónica werden - wenn möglich - ebenfalls in diese Zeit gelegt. Kundenbezogene Wartungsarbeiten im Netz von Telefónica werden im Einzelfall mit dem ICP abgesprochen.

Emergency
Falls eine sofortige Implementierung erforderlich ist, wird jeder Typ von Geplanter Arbeit in den Status "EMERGENCY Planned Work" gehoben, um Serviceausfallzeiten bzw. Servicereduzierung zu vermeiden oder ein Sicherheitsrisiko gering zu halten.

Emergency Changes mit einem Vorlauf von weniger als 24 Stunden werden zusätzlich als Störungsprozess (Incident Management) bearbeitet. Ein Change Ticket wird zur Dokumentation der Veränderung unverzüglich nachgereicht.

4.4 Vorlaufzeiten

Die Vorlaufzeit beträgt 10 Arbeitstage
Emergency 1 Arbeitstag

4.5 Antrag

Antrag per Email
Die Beantragung einer Planned Work erfolgt per E-Mail.

Telefónica: [BuGG]
ICP: XXX

Telefónica Tel.: N/A
ICP Tel.:

4.6 Formale Prüfung

Die Meldung einer geplanten Arbeit wird von der jeweiligen anderen Partei formal und inhaltlich geprüft und der Impact auf Kunden und Services analysiert. Die hierfür benötigte Vorlaufzeit und vorgegebenen Zeitfenster sind strikt einzuhalten.

Ist die geplante Arbeit genehmigt, wird die entsprechende Change-Nummer mitgeteilt.

4.7 Durchführung

Kann ein Planned Work nicht innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens erfolgreich abgeschlossen werden, wird dies unter Information über die voraussichtliche Dauer bis zum erfolgreichen Abschluss der Planned Work mitgeteilt. Der weitere Verlauf der geplanten Arbeit wird mit einem Incident Ticket verfolgt (Siehe Kapitel 3).

5 Weitere Vereinbarungen über laufenden Betrieb / Meldestellen

5.1 Service Review Meetings

Nach Absprache können in zu definierenden Abständen Service Review Meetings durchgeführt werden. Diese können per Telefonkonferenz oder als örtliche Konferenz durchgeführt werden.

5.2 Meldestelle Störungsmeldungen

Meldestelle Gesprächsprobleme

ICP	**Telefónica Germany**
XXX E-Mail:	**Transmission Voice Carrier Services** Email: [BuGG] Phone: +49 (0) [BuGG] Oder: +49 (0) [BuGG]

Meldestelle Interconnect Probleme

ICP	**Telefónica Germany**
XXX E-Mail:	**Network Operation Center** Email: [BuGG] Phone: +49 [BuGG] (Option 1-3)

5.3 Meldestelle Planbare Arbeiten

ICP	**Telefónica Germany**
	Change Management Planned Work Email: [BuGG]

5.4. Outage Report - RFO

Anforderung eines RFO Reports ist mit Angabe der Ticketnummer an folgende Adresse zu richten:

ICP	**Telefónica Germany**
	Email: [BuGG]

Die weiteren Eskalationsstufen (Level 1-3) sind in einem gesonderten Kapitel aufgeführt.

5.5. Site Access

Aktuelle Standortzugänge etc. sind im Call Entry zu platzieren:

Telefónica Email: [BuGG]
ICP Email:

6. Eskalationslevel

6.1 Kontaktdaten

Eskalations-Level Service Desk	**ICP**	**Telefónica Germany**
Level 1		**Team Lead** Phone: +49 (0) [BuGG] Oder: +49 (0) [BuGG] Email: [BuGG]
Level 2		Management Fixed Business Operation Eskalation über Team Lead Phone: +49 (0) [BuGG] Oder: +49 (0) [BuGG] Email: [BuGG]

Level 3		Head of Delivery Management Eskalation über Team Lead Phone: +49 (0) [BuGG] Oder: +49 (0) [BuGG] Email: [BuGG]

Eskalation-Level Network Operation Center	**ICP**	**Telefónica Germany**
Level 1		Escalation Incident Management Phone: +49 [BuGG] Email: [BuGG]
Level 2 via M1		Team lead Technical Management Phone: +49 [BuGG] Email: [BuGG]
Level 3 via M2 and M1		Technical Management NOC Phone: +49 [BuGG] Email: [BuGG]

6.2 Eskalationsverfahren

Eskalationen erfolgen schriftlich per E-Mail. Eine Eskalation erfolgt zunächst innerhalb der eigenen Organisation. Eine Eskalation per E-Mail enthält folgende Informationen:

- Art der Störung (Übertragungs- / Netzstörung)
- Referenznummer der Störung
- Auswirkung (Service Impact) der Störung
- Name und Kontakte (Tel.) des Eskalierenden
- Welche Schritte wurden bisher unternommen?
- Welche Schritte waren vereinbart?
- Welche Entstörzeiten waren vereinbart?
- Welche Schritte sollen durch die Eskalation eingeleitet werden?