

Anlage E

Ablauforganisatorisches Betriebskonzept

zum Rahmenvertrag

über die Bereitstellung eines VULA- Produktes

Inhaltsverzeichnis

1. Beauftragungsschnittstelle	3
1.1 VULA-DSL	3
1.2 Bereitstellung	3
1.2.1 Installationsadresse im Rahmen der Beauftragung	3
1.2.2 Kostenpflichtige Stornierung / Terminverschiebung	3
1.2.3 Inhouseverkabelung	3
1.3 Entstörung	4
1.3.1 Definition Entstörung	4
1.3.2 Kostenpflichtige Entstörung	4
1.4 Abrechnung	4

1. Beauftragungsschnittstelle

Grundlage für die Beauftragung von Leistungen ist das Faxverfahren.

1.1 VULA-DSL

Zum Vermarktungsstart der Leistungen entsprechend diesem Rahmenvertrag werden folgende Geschäftsfälle zur Verfügung stehen:

1. Bereitstellung (5.1)
2. Kündigung (5.2)
3. Änderung (5.3)
4. Anbieterwechsel (5.6)
5. Entstörung (6.1)

Vorerst nicht Bestandteil ist der Geschäftsfall Produktgruppenwechsel. Dieser kann bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt im gegenseitigen Einvernehmen zwischen *Kunde* und htp implementiert werden.

1.2 Bereitstellung

1.2.1 Installationsadresse im Rahmen der Beauftragung

Bei der Beauftragung von Leitungen muss als Installationsadresse die gleiche Adresse gewählt werden, die auch in der Datei „htp Verfügbarkeitsinformationen“ entsprechend Kapitel 1 verwendet wird. Abweichende Adressen führen unmittelbar zu einer Fehlermeldung auf der Schnittstelle.

1.2.2 Kostenpflichtige Stornierung / Terminverschiebung

Es gibt kostenfreie und kostenpflichtige Stornierung bzw. Terminverschiebungen. (Siehe **Anlage D**)

1.2.3 Inhouseverkabelung

FTTC Technologie: Bei notwendigen Inhouseverkabelungen im Rahmen FTTC Technologie bietet htp keinen Endleitungsbau an.

1.3 Entstörung

1.3.1 Definition Entstörung

Eine Störung kann ab dem Zeitpunkt auftreten, an dem Kunde die erfolgreiche Leistungsbereitstellung mitgeteilt wurde.

Störungen bei Endkunden von Kunde werden im First Level durch Kunde bearbeitet. Sollte sich im Rahmen der Störungsanalyse herausstellen, dass der Fehler bei htp zu vermuten ist, so wird Kunde eine Störung bei htp eröffnen.

Für die Störungsmeldung wird das Faxverfahren genutzt.

Mit der Störungsmeldung übermittelt Kunde auch die aktuelle Handynummer des Endkunden für Rückfragen durch htp.

1.3.2 Kostenpflichtige Entstörung

Es gibt kostenfreie und kostenpflichtige Entstörungen (Siehe Anlage D).

1.4 Abrechnung

Abrechnung von einmaligen und monatlichen Gebühren:

htp stellt *Kunde* eine aggregierte monatliche Papierrechnung zur Verfügung. Zur Rechnungskontrolle werden mittels Dateiübermittlung die einzelnen Rechnungsposition *Kunde* elektronisch (in CSV Format) zur Verfügung gestellt.