

## Kategorie: blau

Die R-KOM bietet ihren Kunden mit modernen Telekommunikationsdiensten ein Höchstmaß an Netzsicherheit und Service. Sämtliche Telekommunikationsdienste der R-KOM inklusive der benutzten technischen Einrichtungen sind in das zentrale Netzmanagementsystem der R-KOM eingebunden und werden 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr überwacht. Störungen werden so frühzeitig, in der Regel auch ohne Meldung durch den Kunden, erkannt und geeignete Maßnahmen zur Fehlerbehebung eingeleitet. Geplante Wartungsarbeiten, die zu einer Beeinträchtigung der Dienste führen, werden in Wartungsfenstern durchgeführt.

### 1 Serviceparameter Kategorie blau

Die R-KOM beseitigt unverzüglich Störungen an ihren technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere Serviceleistungen mit folgenden Parametern:

<b>Störungsannahme</b>	0 <sup>00</sup> Uhr bis 24 <sup>00</sup> Uhr an 365 Tagen im Jahr
<b>Servicebereitschaft</b>	7 <sup>00</sup> Uhr bis 18 <sup>00</sup> Uhr von Montag bis Freitag, außer an den gesetzlichen Feiertagen
<b>Reaktionszeit</b>	2 Stunden
<b>Berichtsperiode</b>	Eingangsbestätigung Bericht über die Störungsbehebung
<b>Entstörzeit</b>	24 Stunden
<b>Wartungsfenster</b>	0 <sup>00</sup> Uhr bis 6 <sup>00</sup> Uhr am ersten Dienstag im Kalendermonat

### 2 Störungsannahme

Der Kunde meldet Störungen seiner R-KOM-Dienste per Telefon an:

**R-KOM GmbH  
- R-KOM Service-Center -  
Kastenmaierstr. 1  
93055 Regensburg**

**Telefon: 0941/60822-66**

Zur Meldung der Störung sind folgende Informationen bereitzuhalten: Datum/Uhrzeit des Eintritts der Störung, Identifikation des gestörten Dienstes (Leistungsnummer, Telefonnummer, etc.), Beschreibung der Art und des Umfangs der Störung, Beschreibung der bereits durchgeführten Maßnahmen zur Störungsdiagnose/-behebung, Kundenname, technischer Kundenansprechpartner zur Fehlerdiagnose mit Rufnummer.

Nach der Annahme der Störungsmeldung leitet die R-KOM innerhalb der Servicebereitschaft geeignete Maßnahmen zur Störungsbehebung ein. Falls der Kunde die Behebung der Störung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft wünscht, übersendet die R-KOM Störungsannahme eine Erklärung zur Kostenübernahme für Sondereinsätze, gleichzeitig wird der technische Außendienst zur Eingrenzung und Behebung der Störung verständigt.

### 3 Begriffsbestimmung

**Störung** Störungen werden unterteilt in betriebsverhindernde Störungen und betriebsbehindernde Störungen. Bei betriebsverhindernden Störungen (siehe ITU-T Empfehlung G.826) ist der Netzbetrieb/-dienst erheblich beeinträchtigt und es steht keine Ersatzlösung zur Verfügung. Bei betriebsbehindernden Störungen ist der Netzbetrieb/-dienst teilweise beeinträchtigt bzw. es steht eine Ersatzlösung zur Verfügung.

**Servicebereitschaft** Unter der Servicebereitschaft sind die Zeiträume zu verstehen, in denen die R-KOM zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen verpflichtet ist. Während der Servicebereitschaft versucht die R-KOM, die Störungsursache vom Betriebsgelände der R-KOM aus zu ermitteln (Fern Diagnose), berät die R-KOM den Kunden bei Bedarf telefonisch über geeignete Test- und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen, meldet die R-KOM die Störung weiter an Zulie-

ferer und Servicepartner, wenn als Störungsursache ein Fehler in deren Zuständigkeitsbereich zu vermuten ist und sucht die R-KOM den Kundenstandort zur Eingrenzung und Behebung der Störung auf.

- Berichtsperiode** Die Berichtsperiode beschreibt den Rhythmus und die Art der Benachrichtigungen an den Kunden über die Störung und deren Behebung.
- Eingangsbestätigung** Der Kunde erhält eine erste qualifizierte Rückmeldung zur gemeldeten Störung. Diese beinhaltet eine vorläufige Diagnose mit Angaben zum Ausmaß der Störung sowie zur voraussichtlichen Störungsdauer.
- Reaktionszeit** Ist die maximale Zeitspanne zwischen der Meldung einer Störung und dem Versand der Eingangsbestätigung an den Kunden.
- Zwischenmeldung** Nach der Eingangsbestätigung wird der Kunde weiterhin regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung unterrichtet.
- Störungsbehebung** Nach Behebung der Störung erhält der Kunde einen Abschlußbericht, der unter anderem die Art und die Dauer der Nichtverfügbarkeit festhält.
- Entstörzeit** Die Entstörzeit ist die Zeitspanne, die unter normalen Umständen maximal bis zur Behebung der Störung verstreicht. Die Messung der Entstörzeit beginnt mit dem Eingang der Fehlermeldung und endet sobald gemeinsam mit dem Kunden festgestellt wird, daß der Fehler behoben ist oder eine temporäre Ersatzlösung installiert wurde. Die Messung endet auch wenn der Kunde zur Abstimmung nicht erreichbar ist oder aber die Mitarbeiter der R-KOM sowie deren Servicepartner keinen Zutritt zum Gelände des Kunden oder zu den Installationsräumen der auf dem Kundengelände betriebenen Netztechnik erhalten. Sollte der Eingang der Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicebereitschaft erfolgen, beginnt die Messung der Entstörzeit mit dem Beginn der nächsten Servicebereitschaftszeit.
- Wartungsfenster** R-KOM kann Dienste während den Wartungsfenstern unterbrechen, wenn dies technisch und betrieblich notwendig ist.
- Verfügbarkeit** Zur Berechnung der Verfügbarkeit innerhalb eines Betrachtungszeitraums wird folgende Formel angewendet:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = 100 - \frac{\text{Anzahl Stunden Nichtverfügbarkeit im Betrachtungszeitraum}}{\text{Dauer des Betrachtungszeitraums in Stunden}} * 100$$

Die Verfügbarkeit wird je Kunde, je Dienst berechnet, wobei jeweils nur betriebsverhindernde Störungen Berücksichtigung finden. Geplante Ausfälle während Wartungsfenstern werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.