

# Fläche, Energie und Kablagen

<b>Version</b>	3-0
<b>Ausgabedatum</b>	01.01.2012
<b>Ersetzt Version</b>	--
<b>Gültig ab</b>	01.01.2012
<b>Vertrag</b>	Vertrag betreffend Kollokation FDV Vertrag betreffend Fläche und Gebäudeinfrastruktur Vertrag betreffend Fläche und Gebäudeinfrastruktur Kooperation FTTH

**Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Übersicht</b> .....	<b>3</b>
2.1	Produktionsmengen .....	3
<b>3</b>	<b>Service Fulfillment</b> .....	<b>3</b>
3.1	Allgemeine Basisinformationen .....	3
3.2	Informationsabfragen.....	4
3.3	Machbarkeitsanfragen .....	4
<b>4</b>	<b>Service Assurance</b> .....	<b>7</b>
4.1	Verhalten bei Störungen.....	7
4.2	Service Assurance Ablauf.....	7
4.3	Wartungsfenster .....	7

## 1 Einleitung

- Das Handbuch Betrieb beschreibt die für die Bestellung, die Bereitstellung, die Produktion und den Betrieb der für Fläche, Energie und Kablagen verwendeten Abläufe zwischen der Nutzerin und Swisscom.
- Wo nachfolgend nicht anders erwähnt, sind für die Abläufe zwischen Swisscom und der Nutzerin die in der Liste Kontaktstellen angegebenen Stellen zuständig und Willenserklärungen erfolgen auf elektronischem Weg (z. Bsp. E-Mail, Telefax, Webtool/elektronische Schnittstellen etc.).

## 2 Voraussetzungen und Limitierungen

### 2.1 Produktionsmengen

- Swisscom bearbeitet die Aufträge in der Reihenfolge ihres Eingangs.
- Werden schweizweit insgesamt mehr als 50 Aufträge (Geschäftsvorfälle) pro Monat eingegeben, ist es möglich, dass Swisscom die Realisierungsfristen nicht mehr einhalten kann.
- Übersteigt die Anzahl Aufträge die definierte Kapazitätsgrenze, werden die Aufträge in der Reihenfolge der Eingänge mit entsprechender Anpassung der Realisierungszeiten auf das Kontingent des Folgemonats terminiert. Swisscom kann eine quartalsweise Planung vornehmen und die Aufträge in die Kontingente der Quartalsplanung einteilen.

## 3 Service Fulfillment

### 3.1 Geschäftsvorfälle

- Folgende Schritte in der genannten Reihenfolge sind nötig, wenn eine Nutzerin an einem Standort von Swisscom Fläche, Energie oder Kablagen beziehen möchte:

Geschäftsvorfälle	Eingang	Ausgang	Dauer in Werktagen (Richtwerte)
Informationsabfrage	Wholesale Portal	Wholesale Portal	--
	Swisscom Kontakt	Swisscom Kontakt	--
Machbarkeitsanfrage	Formular	Bestätigung	--
Machbarkeitsabklärung			15
Angebot oder Absage		Einzelvereinbarung	--
Bestellung	Unterzeichnete Einzelvereinbarung		--
Realisierung			--
Abschluss		Einladung für Abnahme	--

Tabelle 1: Geschäftsvorfälle

2. Für Verlegungen, Leistungsanpassungen und nachträglich bestellte Zusatzleistungen kommt die gleiche Abfolge zur Anwendung, beginnend mit der Machbarkeitsanfrage.

### 3.2 Informationsabfragen

1. Die Nutzerin kann bei Swisscom eine erste allgemeine Anfrage betreffend der aktuellen Situation in den Standorten vorgängig anfragen.
2. Über das Wholesale Portal stehen zudem der Nutzerin von Kollokation FDV folgende Informationen zur Verfügung:
  - Objektliste mit der Auflistung aller von der Nutzerin aktuell genutzten KOL FDV; Die Objektliste wird jeden Monat mit den für den Betrieb freigegebenen KOL FDV aktualisiert
  - Standortliste KOL FDV

### 3.3 Machbarkeitsanfragen

#### 3.3.1 Machbarkeitsanfrage für Fläche und Energie

1. Die Nutzerin löst für einen ausgewählten Standort mit dem Formular Fläche und Energie den kostenpflichtigen Auftrag für die Erstellung einer Machbarkeitsabklärung aus. Die Machbarkeitsanfrage bezieht sich nur auf den im Formular angegebenen Standort.
2. Nach Erhalt der Anfrage prüft Swisscom die Vollständigkeit der eingereichten Unterlagen und bestätigt den Eingang, sofern die Anfrage vollständig, unterzeichnet und korrekt ist. Andernfalls fordert Swisscom die Nutzerin zur Vervollständigung der Anfrage bzw. zur Nachreichung der fehlenden Unterlagen auf. Für die weitere Behandlung der Anfrage und die Reihenfolge der Bearbeitung ist das Datum des erneuten Eingangs massgebend.

#### 3.3.2 Machbarkeitsanfrage für Swisscom Kablagen

1. Die Nutzerin löst für einen ausgewählten Standort mit dem Formular Kablagen den kostenpflichtigen Auftrag für die Erstellung einer Machbarkeitsabklärung aus. Die Machbarkeitsanfrage bezieht sich nur auf den im Formular angegebenen Standort.
2. Nach Erhalt der Anfrage prüft Swisscom die Vollständigkeit der eingereichten Unterlagen und bestätigt den Eingang, sofern die Anfrage vollständig, unterzeichnet und korrekt ist. Andernfalls fordert Swisscom die Nutzerin zur Vervollständigung der Anfrage bzw. zur Nachreichung der fehlenden Unterlagen auf. Für die weitere Behandlung der Anfrage und die Reihenfolge der Bearbeitung ist das Datum des erneuten Eingangs massgebend.
3. Für die korrekte Bestellung von LX/LH oder ZX Laser für BSA Kablagen ist die Nutzerin selber verantwortlich. Muss aufgrund einer fehlerhaften Bestellung nachträglich ein ZX Laser installiert werden, wird der Nutzerin zusätzlich ein Pauschalbetrag in Rechnung gestellt.

### 3.4 Machbarkeitsabklärung

#### 3.4.1 Machbarkeitsabklärung für Fläche und Energie

1. In der Regel erarbeitet Swisscom innerhalb 15 Arbeitstagen nach Bestätigung der Anfrage das Angebot

für die Nutzerin.

2. Das Ergebnis der Machbarkeitsabklärung wird der Nutzerin durch Zusendung der von Swisscom unterzeichneten Einzelvereinbarung (d.h. mit elektronisch eingefügter Unterschrift) als Angebot mitgeteilt.
3. Im Falle von Leistungsanpassungen und nachträglich bestellten Zusatzleistungen wird das Ergebnis der Machbarkeitsabklärung der Nutzerin durch Zusendung der von Swisscom unterzeichneten Ergänzung zur Einzelvereinbarung (d.h. mit elektronisch eingefügter Unterschrift) als Angebot mitgeteilt.
4. Ergibt die Machbarkeitsabklärung, dass kein Angebot gemacht werden kann, erhält die Nutzerin eine Absage.

### 3.4.2 Machbarkeitsabklärung für Kablagen

1. In der Regel erarbeitet Swisscom innerhalb 15 Arbeitstagen nach Bestätigung der Anfrage ein Angebot für die Nutzerin.
2. Das Ergebnis der Machbarkeitsabklärung wird der Nutzerin durch Zusendung der von Swisscom unterzeichneten Einzelvereinbarung (d.h. mit elektronisch eingefügter Unterschrift) als Angebot mitgeteilt.
3. Im Falle von Leistungsanpassungen und nachträglich bestellten Zusatzleistungen wird das Ergebnis der Machbarkeitsabklärung der Nutzerin durch Zusendung der von Swisscom unterzeichneten Ergänzung zur Einzelvereinbarung (d.h. mit elektronisch eingefügter Unterschrift) als Angebot mitgeteilt.
4. Ergibt die Machbarkeitsabklärung, dass kein Angebot gemacht werden kann, erhält die Nutzerin eine Absage.

## 3.5 Angebot oder Machbarkeitsabklärung mit negativem Ergebnis (Absage)

### 3.5.1 Angebot

1. Die Einzelvereinbarung (Angebot) umfasst im wesentlichen folgende Angaben:
  - Deckblatt mit Angaben zum Auftrag
  - eine Vertragsbeilage mit verbindlicher und / oder geschätzter Preisauskunft (einmalige und wiederkehrende Preise)
  - die Realisierungsfrist ab Eingang der Bestellung der Nutzerin bei Swisscom
  - eine Kostenschätzung für allfällige Zusatzleistungen für die Nutzerin
2. Grundsätzlich hat das Angebot eine Gültigkeit von 30 Kalendertagen ab Versand der Einzelvereinbarung durch Swisscom. Die Nutzerin bekundet ihr Einverständnis zum Angebot durch fristgerechte Gegenzeichnung der Einzelvereinbarung. Während dieser Frist bleiben die angebotenen Leistungen für die Nutzerin reserviert.
3. Die Ergänzung zur Einzelvereinbarung bei Leistungsanpassungen oder Zusatzleistungen umfasst im wesentlichen folgende Angaben:
  - Deckblatt mit Angaben zum Auftrag
  - eine Vertragsbeilage mit verbindlicher und / oder geschätzter Preisauskunft (einmalige und wiederkehrende Preise)
4. Sofern Preise nach Aufwand anfallen (geschätzte Preisauskunft), hat das Angebot eine Gültigkeit von

30 Kalendertagen ab Versand der Einzelvereinbarung. Die betreffende Ergänzung zur Einzelvereinbarung kommt erst mit schriftlichem Akzept der Nutzerin zustande.

5. Sofern keine Preise nach Aufwand anfallen (verbindliche Preisauskunft), gilt die Machbarkeitsanfrage der Nutzerin bereits als Bestellung und die Ergänzung zur Einzelvereinbarung kommt bereits durch den Versand durch Swisscom zustande (d.h. ohne Unterschrift der Nutzerin).

### 3.5.2 Machbarkeitsabklärung Ergebnis negativ (Absage)

1. Grundsätzlich versucht Swisscom der Nutzerin, falls möglich, ein Alternativangebot mit reduzierten / eingeschränkten Leistungen in Form eines Angebotes zu unterbreiten. Kann das in der Machbarkeitsanfrage formulierte Bedürfnis der Nutzerin nicht erfüllt werden, erhält die Nutzerin von Swisscom an Stelle eines Angebotes eine begründete Absage.
2. Die Kosten der Machbarkeitsabklärung werden der Nutzerin in Rechnung gestellt, auch wenn daraus keine Offerte resp. kein Abschluss einer Einzelvereinbarung resultiert.

### 3.6 Bestellung

1. Jede einzelne Bestellung muss sich immer auf ein Angebot von Swisscom beziehen. Direkte Bestellungen ohne vorgängiges Angebot von Swisscom sind nicht möglich.
2. Die Nutzerin schickt ihre Bestellung in Form der von ihr ebenfalls unterzeichneten Einzelvereinbarung fristgerecht an Swisscom. Massgebend für die Einhaltung der Frist ist der Eingang bei Swisscom.
3. Mit der Unterzeichnung der Einzelvereinbarung und deren Übermittlung akzeptiert die Nutzerin das Angebot (inkl. Einzelvereinbarung pro Standort) von Swisscom. Damit kommt die Einzelvereinbarung über den Standort gültig zustande.
4. Wurde die Gültigkeitsfrist des Angebots nicht eingehalten, behält sich Swisscom das Recht vor, die offerierten Konditionen auf ihre Aktualität hin zu überprüfen. Im Anschluss daran teilt Swisscom der Nutzerin mit, ob sie den Vertrag trotzdem als zustande gekommen erachtet. Anpassungen am vorhergehenden, nicht mehr aktuellen Angebot werden der Nutzerin in Form einer neu ausgestellten und unterzeichneten Einzelvereinbarung unterbreitet. Kann das Angebot nicht mehr aufrecht erhalten werden, wird der Nutzerin eine Absage erteilt.
5. Die Auftragsbestätigung inkl. Realisierungstermin wird nach Zustandekommen der Einzelvereinbarung resp. mit der Ergänzung zur Einzelvereinbarung an die Nutzerin verschickt.

### 3.7 Realisierung

1. Während der Realisierung werden die bestellten Produktelemente für die Nutzerin bereitgestellt.

### 3.8 Abschluss

1. Nach erfolgter Realisierung erhält die Nutzerin von Swisscom eine Einladung für einen gemeinsamen Abnahmetermin, welcher von der Nutzerin zu bestätigen ist.
2. Am Abnahmetermin steht der Standort zur Inbetriebnahme durch die Nutzerin bereit.
3. Die Ergebnisse der Abnahme werden im Abnahmeprotokoll festgehalten und von beiden Parteien unterzeichnet.

4. Unerhebliche Mängel werden schriftlich auf dem Abnahmeprotokoll erfasst und durch die verursachende Partei in angemessener Frist behoben. Das Abnahmeprotokoll wird trotzdem unterzeichnet.
5. Werden Mängel, welche die Nutzung der Leistung verunmöglichen oder wesentlich beeinträchtigen, festgestellt, vereinbaren die Parteien einen neuen Abnahmetermin. Während dieser Frist behebt Swisscom die beanstandeten Mängel.
6. Erscheint die Nutzerin nicht zum vereinbarten Abnahmetermin oder lässt sich innert 30 Kalendertagen ab Fertigstellungsdatum kein Termin finden, gelten die ausgeführten Arbeiten als von der Nutzerin abgenommen.
7. Die Nutzerin muss Swisscom das ausgefüllte Niederspannungs-Installationsverordnung NIV Protokoll innerhalb von 6 Monaten nach dem Abnahmetermin zusenden.
8. Werden die NIV Protokolle nicht fristgerecht eingereicht, kann Swisscom einen zertifizierten Installateur mit der Erstellung des NIV Protokoll beauftragen. Diese Leistung wird der Nutzerin nach Aufwand in Rechnung gestellt. Sollten Anpassungen in den Installationen notwendig sein, wird die Nutzerin eine Frist für die Umsetzung der notwendigen Massnahmen erhalten. Werden diese nicht fristgerecht ausgeführt, kann Swisscom den Auftrag durch Dritte auf Kosten der Nutzerin ausführen lassen.

### 3.9 Verlegungen

1. Will die Nutzerin bereits genutzte Fläche oder einen Raum verlegen lassen, dann muss die Nutzerin eine neue Machbarkeitsabklärung auslösen.
2. Swisscom offeriert der Nutzerin in der Folge entweder eine neue Einzelvereinbarung oder schickt ihr eine Absage. Swisscom kann der Nutzerin zudem eine Alternative offerieren.

### 3.10 Leistungsanpassungen (Erweiterungen und Reduktionen)

1. Beabsichtigt die Nutzerin, bestehende Fläche, Energie oder Kablagen zu erweitern (auszubauen), so kommt der gleiche Prozess wie bei einem neuen Vorhaben beginnend mit einer Machbarkeitsabklärung zur Anwendung. Sofern keine Ausbaurkosten anfallen (verbindliche Preisauskunft), erhält die Nutzerin eine Ergänzung zur Einzelvereinbarung und die Erweiterung wird in die Realisierung gegeben.
2. Alternativ kann Swisscom der Nutzerin eine Absage senden oder eine Alternative mit dem geschätzten Mehraufwand für bauliche Änderungen offerieren.
3. Reduktionen sind frühestens nach Ablauf von einem Jahr ab erstmaliger Bereitstellung möglich.

### 3.11 Beendigung

#### 3.11.1 Allgemeines

1. Die Beendigung hat durch die Nutzerin schriftlich mit dem Standardformular unter Einhaltung der vertraglichen Fristen zu erfolgen.
2. Swisscom prüft die Beendigung und bestätigt der Nutzerin den Beendigungstermin, sofern dieser fristgemäss ist. Bei nicht fristgerechter Beendigung wird der Termin ohne Rücksprache mit der Nutzerin

angepasst und von Swisscom bestätigt.

## 4 Service Assurance

### 4.1 Verhalten bei Störungen

1. Vor einer Störungsmeldung an Swisscom hat die Nutzerin abzuklären, ob die Störungsursache innerhalb ihres eigenen Verantwortungsbereichs liegt und damit von ihr selbst zu beheben ist.
2. Die Nutzerin gewährt den Mitarbeitenden von Swisscom im Rahmen der Leistungserbringung sowie zur Verhütung und Behebung von Störungen Zugang zu ihrem Raum. Die Nutzerin stellt ebenfalls sicher, dass die Mitarbeiter von Swisscom Zugang zu ihrem Rack haben.

#### 4.1.1 Verantwortlichkeiten bei FTTH und ALO Kablagen

1. Im Verantwortungsbereich der Nutzerin liegt die Entstörung der Verbindungskablagen in folgenden Bereichen:  
In der Anbindungsvariante 1 ab dem OHDF bis zum Rack der Nutzerin oder dem Rack Dritter.
2. Im Verantwortungsbereich von Swisscom liegt die Entstörung der Verbindungskablagen in folgenden Bereichen:  
In der Anbindungsvariante 1 bis zum OHDF auf der Fläche der Nutzerin oder auf der Fläche Dritter.  
In der Anbindungsvariante 2 bis zum Stecker des vorkonfektionierten Kabels im Rack der Nutzerin oder dem Rack Dritter.
3. Während der Störungsbehebung darf Swisscom die Verbindungskablage jederzeit für die Störungseingrenzung unterbrechen.

### 4.2 Service Assurance Ablauf

1. Die Nutzerin ist für die Entgegennahme von Störungsmeldungen ihres Endkunden zuständig. Kann die Störung innerhalb des Verantwortungsbereichs der Nutzerin ausgeschlossen werden, meldet die Nutzerin die Störung an Swisscom.
2. Der aktuelle Status der Störungsbehebung ist für die Nutzerin bei Swisscom abrufbar.
3. Swisscom teilt der Nutzerin das Ende der Störung mit.

### 4.3 Wartungsfenster

1. Netzunterbrüche, z.B. bei Power Off Tests, werden in der Regel vorangekündigt und falls möglich im Coordinated Maintenance Window (CMW) durchgeführt.
2. Das CMW dauert jeweils am Sonntag von 02:00 bis 06:00 Uhr.
3. In speziellen Fällen sind auch Arbeiten ausserhalb des CMW notwendig, welche der Nutzerin in der Regel zehn Werkzeuge im Voraus mitgeteilt werden.
4. Swisscom behält sich das Recht vor, das CMW anzupassen. Swisscom wird die Nutzerin rechtzeitig über allfällige Änderungen informieren.