

---

**ESKALATIONSVERFAHREN UND ANSPRECHPARTNER ZUM EWE TEL  
RAHMENVERTRAG ÜBER BITSTREAM ACCESS LEISTUNGEN**

---

ENTWURF

### **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>KLAUSEL</b>	<b>SEITE</b>
<b>§ 1 Allgemeines</b>	<b>3</b>
<b>§ 2 Definition Eskalation</b>	<b>3</b>
<b>§ 3 Beschreibung Eskalationsverfahren</b>	<b>3</b>
<b>§ 4 Eskalationsmatrix mit Ansprechpartner</b>	<b>7</b>
<b>§ 5 Servicekontakt</b>	<b>10</b>
<b>§ 6 Weitere Ansprechpartner</b>	<b>10</b>

## **§ 1 Allgemeines**

Dieses Dokument beschreibt das Eskalationsverfahren zwischen CARRIER und EWE TEL und benennt die Ansprechpartner bei der Durchführung des BSA-Rahmenvertrags und der in § 2 Abs. (4) des BSA-Rahmenvertrags genannten Produktverträge. Das Eskalationsverfahren folgt definierten Regeln unter Berücksichtigung von Auslösefaktoren für die nächsthöhere Eskalationsebene. Die Eskalationsverfahren werden nach Fachbereichen und hierarchischen Ebenen bei den Ansprechpartnern differenziert. Dabei folgt die Eskalation dem Grundsatz: Die nachfolgend beschriebenen Eskalationslevel sind immer einzuhalten, damit Analyse und Dokumentation stattfinden können. Darüber hinaus eskaliert nur Management bei Management.

## **§ 2 Definition Eskalation**

Eine Eskalation durch CARRIER kann stattfinden, wenn CARRIER eine Abweichung von vertraglich geschuldeten Leistungspflichten feststellt und diese nicht im Regelprozess vertragskonform behoben werden konnte.

## **§ 3 Beschreibung Eskalationsverfahren**

- (1) Unterschieden werden Eskalationen nach Fachbereich (Gruppe 1 bis 4) sowie nach Level. Die Verfahrensarten und ihre jeweiligen Voraussetzungen sind in Ziffer 3.1 bis 3.4 abschließend beschrieben. Level 1 und 2 sind für die operative Problemlösung verantwortlich (Eskalationsebene „operativ“). Level 3 beschreibt die Management-Eskalation (Eskalationsebene „Management“). Der nächsthöhere Level kann in allen Gruppen von CARRIER grundsätzlich jeweils nur dann genutzt werden, wenn die Voraussetzungen für diesen Level vorliegen und Eskalationen auf dem vorhergehenden Eskalationslevel vollständig durchgeführt wurden und erfolglos geblieben sind. EWE TEL bestätigt den Abschluss eines Eskalationslevel per E-Mail an den Eskalations-Ansprechpartner des CARRIER gemäß § 4 Eskalationsmatrix im gleichen Level.
- (2) EWE TEL kann den nächsthöheren Level selbst auslösen, wenn keine ausreichenden eigenen Mittel oder Handlungsspielräume vorhanden sind oder CARRIER seine Mitwirkungsobliegenheiten nicht erfüllt, um die Eskalation im aktuellen Level zu beenden.

### **3.1 Gruppe 1: Eskalationen bei Störungen von BSA-Access oder VULA-VDSL-Anschlüssen oder BSA- oder VULA-Übergabeanschlüssen**

(1) Level und Kriterien:

- **Level 1:** Verstoß gegen die vereinbarten Entstörungsfristen oder in Folge der Störung eintretenden Unterschreitung der vereinbarten Jahresverfügbarkeit mit dem Ziel der Vermeidung weiterer Störungen des betreffenden Anschlusses.
- **Level 2:** Verstoß gegen die vereinbarten Entstörungsfristen um das doppelte der vereinbarten Frist.
- **Level 3:** Wie Level 2 und zusätzlich
  - drohender, nicht unwesentlicher unmittelbarer Schaden oder
  - Vorliegen einer gemeldeten Netzstörung gemäß der jeweiligen Ziffer 8.4 der in § 2 Abs. (4) des BSA-Rahmenvertrags genannten Produktverträge über BSA- oder VULA-Übergabeanschlüsse.

(2) CARRIER muss zur Einleitung des Eskalationsverfahrens bei Gruppe 1 folgende Informationen liefern:

- Referenz auf Eskalation (Störungsticketnummer von EWE TEL und Störungsnummer von CARRIER),
- Kriterien für Eskalation (Welche SLA wurde verletzt?).

### **3.2 Gruppe 2: Eskalationen bei Bestellung und Bereitstellung von BSA- oder VULA-Übergabeanschlüssen**

(1) Level und Kriterien:

- **Level 1:** Überschreitung oder Ankündigung einer Überschreitung der vereinbarten Bereitstellungsfrist durch EWE TEL.
- **Level 2:** Genannter Bereitstellungstermin gemäß Level 1 wird von CARRIER nicht akzeptiert.
- **Level 3:** Überschreitung oder Ankündigung einer Überschreitung der vereinbarten Bereitstellungsfrist durch EWE TEL und zusätzlich Drohen eines nicht unerheblichen, unmittelbaren Schadens für CARRIER.

## **Eskalationsverfahren und Ansprechpartner zum BSA-Rahmenvertrag**

---

(2) CARRIER muss zur Einleitung des Eskalationsverfahrens bei Gruppe 2A folgende Informationen liefern:

- Referenz auf Eskalation (Auftragsdaten),
- Kriterien für Eskalation (Welche SLA/Kriterien wurden verletzt?).

### **3.3 Gruppe 3: Eskalationen bei Bestellung und Bereitstellung von BSA-Access oder VULA-VDSL-Anschlüssen**

(1) Level und Kriterien:

- **Level 1:** Überschreitung oder Ankündigung einer Überschreitung der vereinbarten Bereitstellungsfrist durch EWE TEL.
- **Level 2:** Genannter Bereitstellungstermin gemäß Level 1 wird von CARRIER nicht akzeptiert.
- **Level 3** Überschreitung oder Ankündigung einer Überschreitung der vereinbarten Bereitstellungsfrist durch EWE TEL und zusätzlich
  - Drohen eines nicht unerheblichen, unmittelbaren Schadens für CARRIER oder
  - Vorliegen einer nennenswerten Wirkbreite gemäß Ziffer 8.3 in § 2 Abs. (4) des BSA-Rahmenvertrags genannten Produktverträge über BSA- oder VULA-Übergabeanschlüsse.

(2) CARRIER muss zur Einleitung des Eskalationsverfahrens bei Gruppe 3 folgende Daten beibringen:

- Referenz auf Eskalation (Auftragsnummer CARRIER, EWE TEL Auftragsnummer)
- Beschreibung der Kriterien für Eskalation (Welcher SLA/ Kriterien wurde verletzt?)
- Im Falle der Einleitung eines Eskalationsverfahrens per E-Mail die Verwendung der Betreffzeile „BSA WholeSale Eskalation <CARRIER>/ Level <Level Nummer>/ Auftrag <EWE TEL Auftragsnummer>

### **3.4 Gruppe 4: Eskalationen bei Qualitätssicherung**

(1) Level und Kriterien:

## Eskalationsverfahren und Ansprechpartner zum BSA-Rahmenvertrag

- **Level 1:** Aus regelmäßigen Servicemanagement-Terminen wurde kein Konsens erzielt.
  - **Level 2:** Verbesserungsmaßnahmen nach Level 1 führen innerhalb von drei Monaten nicht zur Qualitätssicherung.
  - **Level 3:** Verbesserungsmaßnahmen nach Level 2 führen innerhalb von drei (3) Monaten nicht zur Qualitätssicherung mit drohender Schädigung der Geschäftsbeziehung durch dauerhafte Qualitätseinschränkung.
- (2) CARRIER muss zur Einleitung des Eskalationsverfahrens bei Gruppe 4 folgende Informationen liefern:
- Protokoll aus Servicemanagement-Terminen
  - Kriterien für Eskalation, insbesondere konkrete Darstellung der jeweiligen Qualitätsprobleme

## Eskalationsverfahren und Ansprechpartner zum BSA-Rahmenvertrag

### § 4 Eskalationsmatrix mit Ansprechpartner

#### 4.1 Gruppe 1: Eskalationen bei Störungen von BSA-Access oder VULA-VDSL-Anschlüssen oder BSA- oder VULA-Übergabeanschlüssen

		EWE TEL		CARRIER	
		BSA- oder VULA-Übergabeanschlüsse	BSA-Access oder VULA-VDSL-Anschlüsse	BSA- oder VULA-Übergabeanschlüsse	BSA-Access oder VULA-VDSL-Anschlüsse
Eskalationsebene "Management"	Level 3	Übergeordneter Bereitschaftsdienst (ÜBD)	C-TP Center Tech. Produkte & Lösungen TK	Fachbereich "Rolle"	Fachbereich "Rolle"
				Telefonnummer	Telefonnummer
				E-Mail	E-Mail
Eskalationsebene "operativ"	Level 2	Leitung TMC	Leitung TP TK-TAS Techn. Auftragsmanagement	Fachbereich "Rolle"	Fachbereich "Rolle"
				Telefonnummer	Telefonnummer
				E-Mail	E-Mail
	Level 1	Network Operation Center (NOC)	Servicedesk GK-C	Fachbereich "Rolle"	Fachbereich "Rolle"
				Telefonnummer	Telefonnummer
			E-Mail	E-Mail	

## Eskalationsverfahren und Ansprechpartner zum BSA-Rahmenvertrag

### 4.2 Gruppe 2 und 3: Eskalationen bei Bestellung und Bereitstellung von BSA- oder VULA-Übergabeanschlüssen sowie Eskalationen bei Bestellung und Bereitstellung von BSA-Access oder VULA-VDSL-Anschlüssen

		EWE TEL		CARRIER	
		BSA- oder VULA-Übergabeanschlüsse	BSA-Access oder VULA-VDSL-Anschlüsse	BSA- oder VULA-Übergabeanschlüsse	BSA-Access oder VULA—VDSL-Anschlüsse
Eskalationsebene "Management"	Level 3	Leitung Carrier Vertrieb	Leitung TK-TAS Techn. Auftragsmanagement	Fachbereich "Rolle"	Fachbereich "Rolle"
				Telefonnummer	Telefonnummer
				E-Mail	E-Mail
Eskalationsebene "operativ"	Level 2	Key Account Management Carrier Vertrieb	Leiterin TK-TAS-AM-BSA	Fachbereich "Rolle"	Fachbereich "Rolle"
				Telefonnummer	Telefonnummer
				E-Mail	E-Mail
	Level 1	Kundenmanagement Carrier Vertrieb	Auftragsmanagement	Fachbereich "Rolle"	Fachbereich "Rolle"
				Telefonnummer	Telefonnummer
			E-Mail	E-Mail	

- DTMF-Auswahl im Auftragsmanagement „Für Anfragen zu Wholesale-Aufträgen wählen Sie bitte die 3.“



## Eskalationsverfahren und Ansprechpartner zum BSA-Rahmenvertrag

### 4.3 Gruppe 4: Eskalationen bei Qualitätssicherung

		EWE TEL	CARRIER
		Carrier & Wholesale	
Eskalationsebene ne "Management"	Level 3	Leitung Carrier & Wholesale	Fachbereich „Rolle“
			Telefonnummer
			E-Mail
Eskalationsebene "operativ"	Level 2	Leitung Carrier Vertrieb	Fachbereich „Rolle“
			Telefonnummer
			E-Mail
	Level 1	Key Account Management Carrier Vertrieb	Fachbereich „Rolle“
			Telefonnummer
		E-Mail	

### **§ 5 Servicekontakt**

#### **5.1 NOC (Network Operation Center)**

	<b>Fax</b>	<b>Telefon</b>	<b>E-Mail</b>
<b>EWE TEL</b>			
<b>CARRIER</b>			

#### **5.2 Störungen Orderschnittstelle**

	<b>Telefon</b>	<b>E-Mail</b>
<b>EWE TEL</b>		
<b>CARRIER</b>		

#### **5.3 Störungen Orderschnittstelle alternative Entstörungskommunikation**

	<b>Telefon</b>	<b>E-Mail</b>
<b>EWE TEL</b>		
<b>CARRIER</b>		

#### **5.4 Wartungsarbeiten und Changes**

	<b>Telefon</b>	<b>E-Mail</b>
<b>EWE TEL</b>		
<b>CARRIER</b>		

### **§ 6 Weitere Ansprechpartner**

#### **6.1 Ansprechpartner für die allgemeine Vertragsbeziehung**

	<b>Name</b>	<b>Telefon</b>	<b>E-Mail</b>
<b>EWE TEL</b>			
<b>CARRIER</b>			

## **Eskalationsverfahren und Ansprechpartner zum BSA-Rahmenvertrag**

---

### **6.2 Ansprechpartner für Rechnungsfragen**

	Name	Telefon	E-Mail
EWE TEL			
CARRIER			

### **6.3 Ansprechpartner für Sicherheitsfragen und Missbrauch**

	Name	Telefon	E-Mail
EWE TEL			
CARRIER			

### **6.4 Ansprechpartner für das Aushändigen von Passwörtern**

	Name	Telefon	E-Mail
CARRIER			

### **6.5 Ansprechpartner für technische Fragen**

	Name	Telefon	E-Mail
EWE TEL			
CARRIER			

### **6.6 Ansprechpartner für die Planungsangaben von BSA-Access oder VULA-VDSL-Anschlüssen**

	Name	Telefon	E-Mail
EWE TEL			
CARRIER			