

Merkblatt DSL-Störungsbearbeitung

Dieses Merkblatt soll Sie in die Lage versetzen, in Zusammenarbeit mit freenet Business Störungen bei Ihren Kunden zu beseitigen. Dazu gehören sämtliche Beeinträchtigungen bei der Inbetriebnahme und Nutzung einer Anbindung nach Abschluss der Bestellprozesse.

Störungen können nach deren Ursache wie folgt klassifiziert werden:

- Probleme bei der Einrichtung und Nutzung der DSL-Zugangsdaten und der DSL-Basisleitung
- Falsche Verkabelung und Fehlkonfigurationen der DSL-Hardware
- Netzstörungen, d.h. Störungen und Ausfälle im bundesweiten Netz der freenet.de AG oder der Deutschen Telekom AG
- Störungen der DSL-Basisleitung, d.h. Leitungsstörungen zwischen dem örtlichen Hauptverteiler (HVT) der Deutschen Telekom AG und dem Kundenstandort
- Hardwaredefekte

Ist die Ursache einer Störung für Sie oder Ihren Kunden nicht direkt ersichtlich, empfehlen wir eine Eingrenzung Schritt für Schritt nach den möglichen Ursachen. Die hier beschriebene Vorgehensweise stellt den Privatanwender als Kunden in den Vordergrund. Bei Geschäftskunden sind unter Umständen weitere Aspekte in der Netzwerkkonfiguration (LAN/WAN) zu beachten.

Schritt 1: Zugangsdaten und DSL-Basisleitung

Stellen Sie bitte sicher, dass die Bestellprozesse für den DSL-Account (Zugangsdaten) und die DSL-Basisleitung abgeschlossen sind, der Kunde seine korrekten Zugangsdaten erhalten hat und verwendet. Haben Sie eine abschließende Meldung (FINISHED) über die erfolgreiche Bereitstellung der DSL-Basisleitung erhalten? Hat der Kunde seinen Splitter und die DSL-Hardware (Modem/Router) erhalten und diese in Betrieb genommen? In Einzelfällen kann es vorkommen, dass die Bereitstellung einer neuen DSL-Basisleitung und die Auslieferung des Splitters später als zu dem voraussichtlichen Schaltungstermin (NOTIFY) erfolgt.

Schritt 2: Lokale Fehlkonfigurationen

Sind Fehlkonfigurationen vor Ort auszuschließen? Ist die Verkabelung korrekt und wurden die DSL-Hardware (Modem/Router) richtig mit den Zugangsdaten eingerichtet? Ist eine Firewall (Soft- oder Hardware) im Einsatz, die evtl. eine (neue) Internetverbindung sperrt? Ist bei WLAN-Verbindungen sichergestellt, dass der/die Rechner sich in Reichweite der Basisstation befinden? Die Konfiguration der DSL-

Hardware ist je nach Hersteller unterschiedlich, aber immer muss eine Verbindung vom PC zur Hardware zwecks Konfiguration möglich sein und die DSL-Hardware als aktiv (z.B. durch ein Icon in der Taskleiste) angezeigt werden.

Schritt 3: Netzstörungen

Durch Störungen oder Wartungsarbeiten im bundesweiten Netz der freenet.de AG oder der Deutschen Telekom AG kann es gelegentlich vorkommen, dass DSL-Verbindungen in bestimmten Anschlussbereichen zeitweise nicht möglich sind. Über derartige Beeinträchtigungen informieren wir Sie über eine kostenfreie Hotline, die Sie unter der Rufnummer **0800 / 30 30 270** erreichen. Die Bandansage informiert Sie ob ggf. Störungen vorliegen und welche Anschlussbereiche davon betroffen sind. Der Kunde bemerkt derartige Störungen auch dadurch, dass die LED der DSL-Hardware keine DSL-Verbindung anzeigt. Wie eine aktive DSL-Verbindung von der Hardware dargestellt wird, entnehmen Sie bitte dem Handbuch der DSL-Hardware.

Schritt 4: Störungen der DSL-Basisleitung

Sind Netzstörungen auszuschließen und die DSL-Hardware kann dennoch keine Verbindung/Synchronisation mit dem DSL-Netz herstellen, liegt evtl. eine Störung der DSL-Basisleitung vor. Wie in Schritt 3 beschrieben, kann dies durch Prüfung der entsprechenden LED der DSL-Hardware bestätigt werden.

In diesem Fall muss über freenet eine Prüfung der DSL-Basisleitung durch die Deutsche Telekom AG (T-Com) beauftragt werden. Bitte nutzen Sie zur Störungsmeldung das von freenet bereitgestellte **Störungsformular** und lassen Sie uns dieses vollständig ausgefüllt per Email an **service@freenet-business.de** zukommen. Wir leiten Ihre Störung über das freenet Trouble Ticket System (TTS) umgehend an die Deutsche Telekom AG weiter und informieren Sie nach Abschluss der Prüfung über die Ergebnisse. In der Regel nimmt die Telekom die Prüfung per Fernwartung durch, aber in Einzelfällen kann der Einsatz eines Technikers am Standort des Kunden erforderlich sein. In der Regel meldet sich die Telekom zwecks Terminvereinbarung direkt bei der von Ihnen angegebenen Kontaktperson. Wird die Kontaktperson nicht erreicht, informieren wir Sie zwecks Terminvereinbarung getrennt.

Bitte informieren Sie uns spätestens 24 Stunden (werktags) nach unserer Rückmeldung, falls die Störung bei Ihrem Kunden NICHT behoben ist, da ansonsten das Ticket automatisch geschlossen wird und nicht wiedereröffnet werden kann. Evtl. notwendige Eskalationsstufen können dann nicht eingehalten werden und müssen erneut gestartet werden.

Bitte beachten Sie im Rahmen einer Störungsmeldung bei der Deutschen Telekom AG (T-Com) folgende Punkte:

- freenet kann selbst keine DSL-Basisleitungen entstören, sondern kann lediglich eine Überprüfung beauftragen
- Über freenet beauftragte DSL-Basisleitungen müssen der Telekom auch über freenet zur Überprüfung gemeldet werden
- freenet kann keine DSL-Basisleitungen prüfen lassen, die nicht über freenet beauftragt wurden
- Die Telekom entscheidet allein über die zur Entstörung notwendigen Maßnahmen
- Technikertermine können nicht angefordert werden, über deren Notwendigkeit entscheidet die Telekom
- Technikertermine können montags bis freitags entweder zwischen 08:00 und 14:00 Uhr oder zwischen 14:00 und 20:00 Uhr, bzw. samstags zwischen 08:00 und 16:00 Uhr angesetzt werden, wobei keine weitere Termineingrenzung möglich ist

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 0.00 bis freitags 20.00 Uhr) eingehen, beseitigt die T-Com die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung. Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20.00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Entstörungsfrist von 24 Stunden entfällt bei der Vereinbarung eines Technikertermins.

Das freenet Trouble Ticket System (TTS) überwacht automatisiert die Rückmeldungen der T-Com und greift auf einen festgelegten Eskalationsmechanismus bei fehlenden Rückmeldungen oder nicht erfolgreich durchgeführten Entstörungen zurück.

Schritt 5: Hardwaredefekte

Streng genommen sind Hardwaredefekte (Splitter oder Modem/Router) getrennt vom bisher beschriebenen Ablauf zu betrachten, da diese oftmals offensichtlich sind, bzw. spätestens in Schritt 2 in Erscheinung treten. Da es jedoch auch zu versteckten Mängeln kommen kann und ein Austausch für den Kunden die unangenehmste Lösung ist, nehmen sie den letzten Schritt der Störungsprüfung ein.

Ist ein Austausch unvermeidlich, setzen Sie sich bitte mit dem Key Account Service der freenet Business in Verbindung. Geben Sie neben Ihrer **Kundennummer** bitte unbedingt die **Leitungs-ID** der ursprünglichen Leitungsbestellung und die **Hardwaretarifnummer** an.

Sie erhalten dann eine **Rücksendungsnummer** zur Identifikation der Retoure. Bitte informieren Sie Ihren Kunden, dass diese Rücksendungsnummer **gut sichtbar** auf der Retoure vermerkt werden muss.

Anschrift für Rücksendungen:

**freenet Business Logistikzentrum
- Retourenabteilung -
Stettiner Straße 7
33106 Paderborn**

Nach Eingang und Überprüfung der retournierten Hardware erhält Ihr Kunde eine entsprechende Ersatzlieferung. Die Bestimmungen und Konditionen für Hardwareretouren entnehmen Sie bitte Ihren Vertragsunterlagen.

Kontakt

Sollten sie weitere Fragen haben stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Bestellsysteme: (automatisierte Verarbeitung)

Automatic Account Registration: radiusreg@freenet-business.de

Leitungs- und Hardwarebestellungen: dsreg@freenet-business.de

Fragen zum automatischen Bestellablauf, Fehlermeldung bei Bestellung, etc.

freenet Business Support: support@freenet-business.de

Fragen zum Leistungsvertrag, Tarife, Retourenabwicklung, etc.

Key Account Service: service@freenet-business.de

Fragen zu Ihrer Rechnung und den bereitgestellten Abrechnungsdateien

freenet Business Billing: billing@freenet-business.de

Aktuelle Störungen und Beeinträchtigungen im Netz der freenet.de AG oder der Deutschen Telekom AG:

Störungshotline: **0800 / 30 30 270 (Bandansage)**

Allgemeine Anfragen richten Sie bitte an:

**freenet Datenkommunikations GmbH
Niederlassung Düsseldorf
Willstätterstraße 13
40549 Düsseldorf**

**Telefon: 0211 / 530 87 – 0
Telefax: 0211 / 530 87 – 111
info@freenet-business.de
www.freenet-business.de**