

Process för byte av kommunikationsoperatör

En process för byte av kommunikationsoperatör i öppna stadsnät har gemensamt tagits fram i branschen. Syfte med processen är i första hand att minimera problem och störningar för slutkunderna vid byte av kommunikationsoperatör. I arbetet med att ta fram processen har tjänsteleverantörer (TL), kommunikationsoperatörer (KO) och stadsnät (NO) medverkat. Av bilaga 1 framgår vilka som medverkat i arbetet att ta fram och accepterat processen. Processen ersätter inte behov av avtal mellan NO och KO som reglerar hur byte av KO ska genomföras. Avtal kan däremot hänvisa till processen.

Processen är avsedd att kunna omfatta byte av KO i såväl stora stadsnät som i nät för enskilda flerfamiljsfastigheter. Eftersom näten skiljer sig åt och arbetet kan vara mer eller mindre omfattande är god framförhållning och välvilja hos alla inblandade parter viktigt för att undvika att slutkunderna drabbas negativt vid ett byte. NO och tillträdande KO ska eftersträva tillräcklig kalendertid mellan avtal och migrering som ger utrymme för de olika moment som måste genomföras. Om de tidsfrister som angivits i processen inte kan uppnås ska dialog mellan i första hand avlämnande och tillträdande KO men även TL och NO upprättas för att gemensamt lösa situationen.

Tidpunkt för migrering ska väljas med omsorg och t.ex. bör årsskifte eller halvårsskifte undvikas.

Den projektplan som upprättas ska utöver exempelvis teknisk migrering, driftsansvar, testning och checklistor även omfatta hur slutkunder ska informeras. Det är viktigt att information till slutkunderna koordineras. TL har vanligtvis den största kontakten med slutkunden och de flesta slutkunder vänder sig till TL vid frågor och problem. I samband med ett byte av KO kan både KO, NO och fastighetsägare ha ett behov av att kommunicera med slutkunderna. Det är då av stor vikt att information innan utskick koordineras med de andra parterna för att undvika missförstånd och för att skapa beredskap för slutkundernas frågor. KO ansvarar för att information från NO och fastighetsägare vidareförmedlas och koordineras med TL.

Om nätavgifter förändras i samband med byte av KO är utgångspunkten att priserna ska vara enhetliga under hela migreringsprocessen. Prisförändringar som TL inte kan återspegla mot slutkund kan leda till ekonomisk skada för TL. Om prisförändringar leder till ekonomisk skada för TL ska en överenskommelse mellan tillträdande KO och TL eftersträvas.

För att minimera problem för slutkunden är tillgången på korrekt data viktigt. Om felaktig data migreras finns risk att slutkunden drabbas av felaktigheter varför parterna ska eftersträva att korrekt data migreras. Parterna har ansvar för olika delar av data som finns för en enskild kund:

- NO ansvarar för adressdata, exempelvis postadress och lägenhetsnummer.
- KO ansvarar för nät och tjänstedata, exempelvis port i switch och tjänst.
- TL ansvarar för kunddata, exempelvis namn och kontaktuppgifter.

Vanligtvis saknar NO och TL avtalsrelation varför KO ansvarar för information som behöver utbytas mellan TL och NO, exempelvis när kund- eller adressdata ska uppdateras.

Vanligtvis saknar KO avtal med slutkund. För att både avlämnande och tillträdande KO ska ha rätt att hantera kunduppgifter åt TL krävs att avtal mellan TL och avlämnande respektive tillträdande KO enligt Personuppgiftslagen kan agera personuppgiftsbiträde.

Erfarenhetsmässigt ska parterna inför byte av KO särskilt vara uppmärksamma på:

- Kvalitet och format för data som ska överlämnas.
- Framförhållning i förändringar som kräver information till slutkund t.ex. uppsägning av tjänst, ändring av avgifter och ändring av IP-adresser eller andra inställningar i kundens utrustning.

Aktivitet	1	2	3
Tidpunkt	6 mån innan planerad migrering	Så snart som möjligt efter avtal	Så snart som möjligt dock senast inom 4 veckor efter offentliggörande av nytt avtal.
Stadsnät/ fastighetsägare	Avtal	Ta emot information	Ta emot information
Avlämnande KO		Ta emot information	<p>Skicka information om</p> <ul style="list-style-type: none"> nätindel/adresser/ förbindelseid som ska migreras (inkl. exempel på data för förbindelseid, kunddata och tjänstedata samt hur dessa kopplas till adressdata och nätdata) nätindel/adresser/förbindelseid i nätet som INTE ska migreras tjänster som ska migreras (privat och företag) avtalade tidpunkter för migrering sista faktureringsperiod kontaktuppgifter till ansvarig för migrering
Tillträdande KO	Avtal	Skicka kontaktuppgifter till ansvarig för migrering	Ta emot information
TL med KO avtal		Ta emot information	Ta emot information
TL utan KO avtal		Ta emot information	Ta emot information

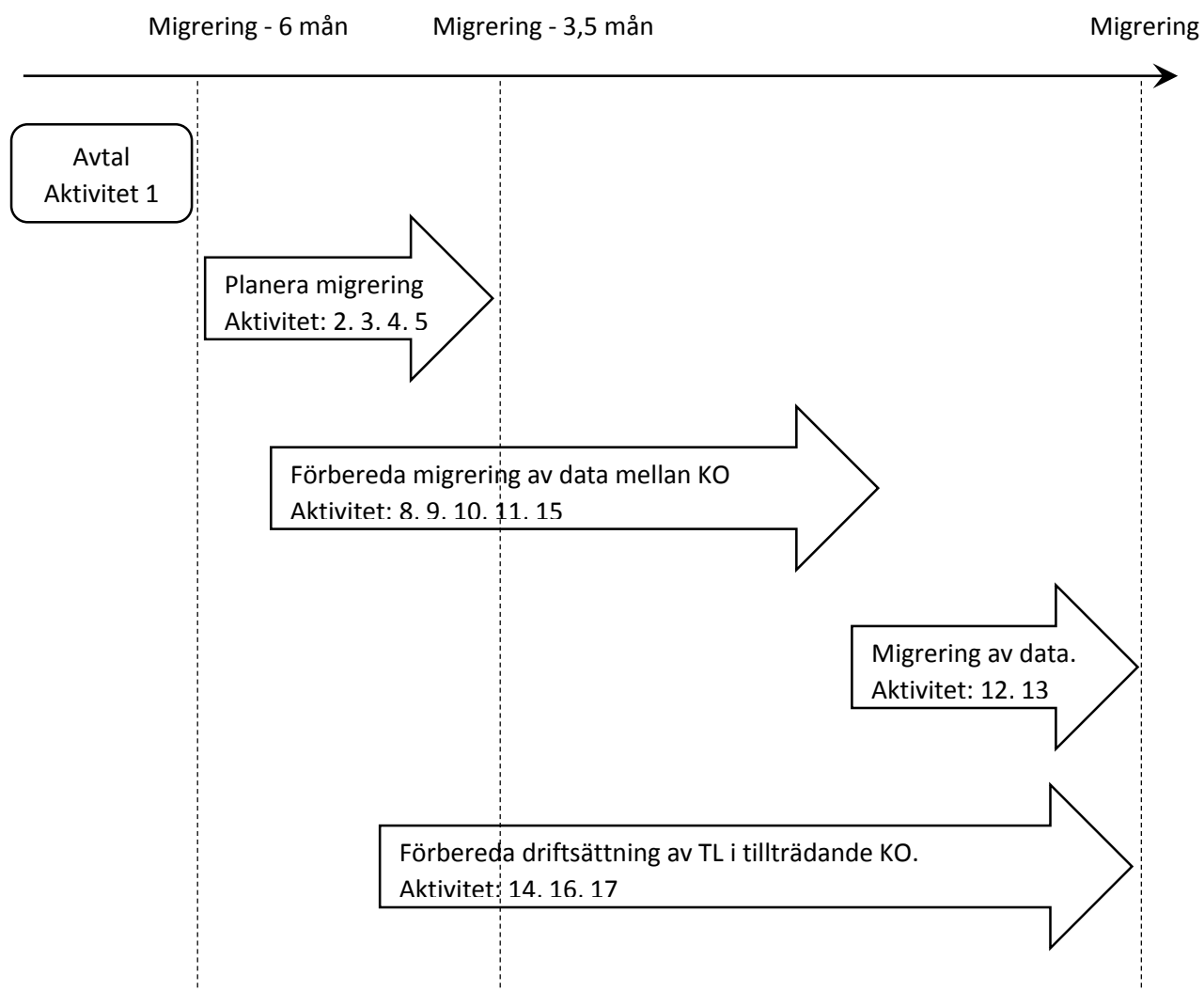
Aktivitet	4	5	6	7
Tidpunkt	Så snart som möjligt dock senast inom 4 veckor efter offentliggörande av nytt avtal.			
Stadsnät/ fastighetsägare		Ta emot information		Ta emot information
Avlämnande KO	Skicka information <ul style="list-style-type: none"> • dokumentation av nät • TL i nätet • volymer för olika tjänster • typ av CPE:er i nätet 	Ta emot information		Ta emot information
Tillträdande KO	Ta emot information	Projektplan för migrering överenskommen mellan avlämnande och tillträdande KO. Utöver åtgärder för migrering ska projektplanen omfatta plan för information till slutkund. Vem, när och om vad som slutkunden informeras om.	Avtal	Ta emot information och informera NO
TL med KO avtal		Ta emot information		
TL utan KO avtal		Ta emot information	Avtal	Om avtal inte tecknas med tillträdande KO: Information om kunder som sägs upp eller överläts.

Aktivitet	8	9	10	11
Tidpunkt	Enligt projektplan	Enligt projektplan	Enligt projektplan	Enligt tidplan
Stadsnät/ fastighetsägare		Möjlighet att verifiera och rätta nätdata		
Avlämnande KO	Ta emot information	Göra nätdata tillgängligt för NO	Göra kunddata och tjänstedata tillgängligt för TL	Information om format för kunddata och vilka kunder som inte omfattas av godkännande från TL
Tillträdande KO				Ta emot information
TL med KO avtal	Godkännande/ begäran överlämning av kunduppgifter		Verifiering av kunddata och möjlighet att rätta kunddata	
TL utan KO avtal				

Aktivitet	12	13	14
Tidpunkt	Enligt projektplan	Enligt projektplan	Så snart som möjligt dock senast 3,5 mån innan migrering
Stadsnät/ fastighetsägare	Ta emot information		
Avlämnande KO	Ta emot information	Överlämning av kunddata och tjänstedata för migrering	
Tillträdande KO	Information om eventuell frysperiod	Ta emot information	<ul style="list-style-type: none"> • Avtalsvillkor • Tillkommer/förändras tjänster jämfört med vad som erbjuds av avlämnande KO? • Servicenivåer • Vilka kostnader gäller för Nätavgift/Transport? • Faktureringsperiod och format • Överlämningspunkt för nät (särskilt viktig vid byte av lokal, kräver minst 3 mån) • Finns tekniska tjänster som ska slås ihop i nytt nät och befintliga nät? (T.ex. IP-adress optimering) • Behövs byte av IP-adresser, t.ex. statisk till DHCP?
TL med KO avtal	Ta emot information		Ta emot information
TL utan KO avtal			

Aktivitet	15	16	17
Tidpunkt	Enligt projektplan		
Stadsnät/ fastighetsägare		<div>Ta emot information</div>	
Avlämnande KO			
Tillträdande KO	<div>Översättnings- tabell för unikt adressid (t.ex. förbindelseid) hos avträdande KO till adressid hos tillträdande</div>	<div>Information om: Lista på kontaktpersoner samt journummer för nätet</div>	<div>Information om:</div> <ul style="list-style-type: none"> • Hur sker aktivering/avaktivering av slutkunder? • Om portal ska användas, är den ny för TL? Om så är fallet behövs dokumentation och inloggningsuppgifter. • Supportprocess t.ex. felanmälan • Vilka VLAN id:n ska användas? • Eventuellt nya slutkunder/förbindelseid som ansluts i samband med migrering
TL med KO avtal	<div>Begäran</div> <div>Ta emot information</div>	<div>Ta emot information</div>	<div>Ta emot information</div>
TL utan KO avtal			

Som framgår av processbeskrivningen ovan är inte aktiviteterna sekventiella utan behöver i delar genomföras parallellt. Tidsaxeln nedan försöker ge en överblick över huvuddelarna i processen.



Bilaga 1

I arbetet att ta fram processen har följande organisationer medverkat:

Alltele	Bhanhof
Botkyrka stadsnät	Bredband2
Comhem (inkl dotterbolag)	Dala Energi
Fastighetsägarna	Gnestahem
Gothnet	Halmstad stadsnät
IP-Only	KumBro
Lunet	Malungs Elnät
SABO	Servanet
Serverado	Skellefteå Kraft
Svenska Stadsnäts föreningen	Sollentuna Energi
SVEAB	T3
Telenor (inkl dotterbolag)	TeliaSonera (inkl. dotterbolag)
Trelleborg bredband	Umenet
Vellinge Stadsnät	Ystad Energi
Överkalix kommun	