

Process för byte av kommunikationsoperatör (KO)

Innehåll

| | |
|--|----|
| Process för byte av kommunikationsoperatör (KO) | 1 |
| Introduktion | 2 |
| Förutsättningar | 2 |
| Avtalsberoende processer | 2 |
| Hur ska dokumentet läsas | 2 |
| Bilagor | 2 |
| Ordlista | 2 |
| Berörda parter vid KO-byte | 3 |
| Avtalsrelationer | 3 |
| Dataansvar | 3 |
| Avtal typ 1: Nätägare och avlämnande KO är samma (tex stadsnät med egen KO) | 3 |
| Avtal typ 2 Nätägare och avlämnande KO är skilda (tex stadsnät med extern KO) | 4 |
| Processansvar för processflöde I (migreringsvillkor finns) | 4 |
| Säkring och utbyte av data vid överenskommelse mellan Tillträdande och Avlämnande KO | 5 |
| Processansvar för processflöde II (migreringsvillkor saknas) | 6 |
| Säkring och utbyte av data utan överenskommelse mellan Tillträdande och Avlämnande KO.. | 6 |
| Tidplan för migrering | 7 |
| Dataformat och överföringsform | 7 |
| Fakturering och avgifter | 7 |
| Huvudaktiviteter processbeskrivning | 7 |
| Processbanor KO-byte Processflöde I (migreringsvillkor finns) | 8 |
| Processflöde I : Steg 1–3 | 8 |
| Processflöde I : Steg 4–6 | 9 |
| Processflöde I : Steg 7–10 | 10 |
| Processbanor KO-byte Processflöde II (migreringsvillkor saknas) | 11 |
| Processflöde II : Steg 1–3 | 11 |
| Processflöde II : Steg 4–6 | 12 |
| Processflöde II : Steg 7–10 | 13 |

Introduktion

En process för byte av KO i öppna stadsnät (KO-byte) togs gemensamt fram av branschen 2015. Processen har inte reviderats och anpassats efter den nya dataskyddsförordningen (GDPR) som infördes 2018, den är inte heller uppdaterad med den ansvarsfördelning och informationsdelning som tillämpas idag

Processen för KO-byte som beskrivs i det här dokumentet ersätter processen från 2015.

Förutsättningar

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 marknadens aktörer medverkat, se Bilaga 1 *Deltagande organisationer*. Processen ersätter inte avtal som reglerar hur bytet av KO mellan parterna ska genomföras, avtal kan däremot hänvisa till processen.

Avtalsberoende processer

Vid avtalstecknande av nytt KO-avtal rekommenderas att villkor för framtida avveckling/migrering av KO regleras i avtalet.

Saknas avtalsvillkor för migrering i KO-avtalet så rekommenderas att en överenskommelse för migrering tecknas i samband med att KO-avtalet sägs upp.

Finns villkor för migrering reglerat i det gamla KO-avtalet eller en överenskommelse om migrering är tecknad så rekommenderas processflöde I , när det inte är tillämpligt så kan processflöde II användas.

Hur ska dokumentet läsas

Processbanor beskriver i kronologisk ordning vad som ingår i huvudaktiviteterna.

Huvudaktiviteter beskriver övergripande aktiviteter för berörda parter.

För mer detaljerad beskrivning knyts aktiviteter i processbana X till "Dataansvar" och "Processansvar för Processflöde X"

Bilagor

Till processbeskrivningen hör följande bilagor:

- Bilaga 1: *Deltagande organisationer*. Inkluderat i processbeskrivningsdokumentet.
- Bilaga 2: *Tidplan KO-migrering (mall)*. Används vid behov.
- Bilaga 3: *Accessdata och Migreringsdata KO till TL*. Innehåller de typer av Accessdata och Migreringsdata som kan förekomma i ett migreringsprojekt.

Ordlista

| | |
|---------------------------|---|
| Anslutningsavtal/Nätavtal | Avtal mellan Nätägare/KO och fastighetsägare eller slutkund |
| Relationsavgift | Avgift per aktiv anslutning som tjänsteleverantör betalar till KO |
| Slutkund | Slutanvändare som tecknat avtal om tjänst med TL |
| Accessdata | Annan benämning för Nätdata (Adressdata ingår i Nätdata). |
| Migreringsdata | Total data som överförs, består av Tjänstedata och Accessdata. |

Berörda parter vid KO-byte

- **NO = Nätägare**
 - Stadsnät
 - Fastighetsägare
 - Operatör
- **KO = Kommunikationsoperatör**
 - Avlämnande KO
 - Tillträdande KO
- **TL = Tjänsteleverantör**
- **Slutkund**

Avtalsrelationer

- **Avtal Typ 1: Nätägare och avlämnande KO är samma (tex stadsnät med egen KO)**
 - Fastighetsägare – Avlämnande KO
 - Fastighetsägare – Tillträdande KO
- **Avtal Typ 2: Nätägare och avlämnande KO är skilda (tex stadsnät med extern KO)**
 - Nätägare – Avlämnande KO
 - Nätägare – Tillträdande KO
- **Anslutningsavtal/Nätavtal**
 - Fastighetsägare – Stadsnät
 - Fastighetsägare – Operatör
- **TL-avtal:**
 - Avlämnande KO – TL
 - Tillträdande KO – TL
- **Slutkundsavtal:**
 - Slutkund – TL
 - Slutkund – Nätägare/Stadsnät/KO (Anslutningsavtal/Nätavtal)

Dataansvar

Avtal typ 1: Nätägare och avlämnande KO är samma (tex stadsnät med egen KO)

- **Nätägare:**
 - Adressdata från fastighetsägare (Adress enligt Skatteverket, lägenhetsnummer enligt Lantmäteriet och Fastighetsägaren, för flerfamiljsfastigheter bör adressdata säkras med fastighetsägaren (Det kan vara Avlämnande KO som har adressdata).
 - Fastighetsnät från fastighetsägare, om KO byggt fastighetsnätet så ansvarar KO.
- **Avlämnande KO (tex Stadsnät):**
 - Nätdata före migrering (UttagsID, samtliga AccessID, port i switch), kan variera beroende på affärsupplägg.
 - Relevant teknisk information om hårdvara typ; CPE, switchar och hårdvaruspecifikationer lämnas enligt avtalsöverenskommelse.
 - Tjänstedata före migrering (inkopplade tjänster för port och TL inklusive TL-referens och brytpunkt för fakturering), gäller när migreringsvillkor finns.

- **Tillträdande KO:**
 - Nätdata efter migrering (Nytt AccessID)
 - Tjänstedata efter migrering
 - Sammanställer en adresslista med korsreferens över gamla AccessID och nya AccessID på samma rad som adress tillsammans med uppgifter om gammal tjänst och ny tjänst.
 - All information som ska överföras sammanställs och formateras enligt Bilaga 3: *Accessdata och Migreringsdata KO till TL*
- **TL = Tjänsteleverantör:**
 - Kunddata (namn, kontaktuppgifter för slutkund inkl kundreferens/kundnummer/SubscriptionID)

Avtal typ 2 Nätägare och avlämnande KO är skilda (tex stadsnät med extern KO)

- **Nätägare:**
 - Adressdata (Adress enligt Skatteverket och fastighetsägare, lägenhetsnr enligt Lantmäteriet, för flerfamiljsfastigheter bör adressdata säkras med fastighetsägaren)
 - Fastighetsnät
- **Avlämnande KO:**
 - Nätdata före migrering (Samtliga AccessID och port i switch)
 - Relevant teknisk information om hårdvara typ; CPE, switchar och hårdvaruspecifikationer lämnas enligt avtalsöverenskommelse.
 - Tjänstedata före migrering (inkopplade tjänster för port och TL inklusive TL-referens och brytpunkt för fakturering)
- **Tillträdande KO:**
 - Nätdata efter migrering
 - Tjänstedata efter migrering
 - Sammanställer en adresslista med korsreferens över gamla AccessID och nya AccessID på samma rad som adress tillsammans med uppgifter om gammal tjänst och ny tjänst.
 - All information som ska överföras sammanställs och formateras enligt Bilaga 3: *Accessdata och Migreringsdata KO till TL*
- **TL = Tjänsteleverantör:**
 - Kunddata (namn, kontaktuppgifter för slutkund inklusive kundreferens/kundnummer/SubscriptionID)

Processansvar för processflöde I (migreringsvillkor finns)

- **Nätägare:**
 - Ansvarar för att säkra Nätdata
 - Ansvarar för upphandlingsprocess inkl. kontrollpunkter (checklista, etc.)
 - Informerar Avlämnande KO snarast efter avtalstecknande
- **Tillträdande KO:**
 - Starta upp och informera om migreringsprojekt till Avlämnande KO och TL med KO-avtal snarast efter avtalstecknande
 - Ansvarar för migreringsprojektet inkl. framtagande av tidsplan för migreringen och information till TL med KO-avtal, Nätägare och Avlämnande KO
 - Ansvarar för att koppla upp slutkunder

- **Avlämnande KO:**
 - Ansvarar för att informera alla TL om KO-byte
 - Ansvarar för att informera slutkunder med Nätavtal (i förekommande fall)
 - Ansvarar för överlämning av Nätdata till Tillträdande KO
 - Ansvarar för överlämning av Tjänstedata till Tillträdande KO för TL som har avtal med Tillträdande KO.
 - Ansvarar för att koppla ner slutkunder (nedkoppling kan utföras av TL efter överenskommelse)
- **Tillträdande KO tillsammans med Nätägare:**
 - Ansvara för att ta fram en gemensam kommunikationsplan
 - Ansvarar för information till slutkunder om avbrott i tjänsten, beställningsstopp under nätfrys, ny tjänsteportal, förändringar i tjänsten, etc. finns framtaget för förmedling till slutkund av Nätägare och TL.
 - Ansvarar för information till slutkund om den tekniska migreringen
- **TL:**
 - Ansvarar för information till slutkund om tjänster och tjänstevillkor.

Säkring och utbyte av data vid överenskommelse mellan Tillträdande och Avlämnande KO

- **Före nytt KO-avtal:**
 - Nätägare inventerar och säkrar adressdata
 - Tillträdande KO kontrollerar/besiktar adressdata och viktiga tjänster (tex Fastighetsstyrning och Porttelefon) i dialog med nätägare
- **Efter avtalstecknande av nytt KO-avtal:**
 - Nätägare informerar avlämnande KO om KO-bytet
 - Tillträdande KO genomför en djupare kontroll av viktiga tjänster
 - Tillträdande KO och avlämnande KO överenskommer om överföring av data (option)
 - Tillträdande KO informerar avlämnande KO om vilka TL som de har avtal med
 - Tillträdande KO informerar TL med avtal om KO-bytet
 - Avlämnande KO skickar Nätdata till tillträdande KO
 - Avlämnande KO skickar Tjänstedata till Tillträdande KO för TL som har avtal med Tillträdande KO.
 - Avlämnande KO informerar TL som inte har avtal med tillträdande KO om KO-bytet (Tjänsten upphör att levereras)
- **Under migreringsperioden:**
 - Stopp för nyförsäljning av tjänster under en begränsad period samt avbrott i tjänsten för kundmigrering, ingen ny Nätdata och Tjänstedata ska utbytas (Nätfrys). Längd och tidpunkt för Nätfrys överenskoms i förekommande fall mellan Avlämnande KO, Tillträdande KO och TL med avtal.

Processansvar för processflöde II (migreringsvillkor saknas)

- **Nätägare:**
 - Ansvarar för att säkra Nätdata
 - Ansvarar för upphandlingsprocess inkl. kontrollpunkter (checklista, etc.)
 - Informerar Avlämnande KO snarast efter avtalstecknande
- **Tillträdande KO:**
 - Starta upp och informera om migreringsprojekt till Avlämnande KO och TL med KO-avtal snarast efter avtalstecknande
 - Ansvarar för migreringsprojektet inkl. framtagande av tidsplan för migreringen och information till TL, Nätägare och Avlämnande KO
 - Ansvarar för att koppla upp slutkunder
- **Avlämnande KO:**
 - Ansvarar för att informera alla TL om KO-byte
 - Ansvarar för att informera slutkunder med Nätavtal (i förekommande fall)
 - Ansvarar för överlämning av Nätdata till Tillträdande KO
 - Ansvarar för överlämning av Tjänstedata till TL
 - Ansvarar för att koppla ner slutkunder (nedkoppling kan utföras av TL efter överenskommelse)
- **TL**
 - Ansvarar för vidarebefordring av Tjänstedata från Avlämnande KO till Tillträdande KO
- **Tillträdande KO tillsammans med Nätägare:**
 - Ansvara för att ta fram en gemensam kommunikationsplan
 - Ansvarar för information till slutkunder om avbrott i tjänsten, beställningsstopp under nätfrys, ny tjänsteportal, förändringar i tjänsten, etc finns framtaget för förmedling till slutkund av Nätägare och TL.

Säkring och utbyte av data utan överenskommelse mellan Tillträdande och Avlämnande KO

- **Före nytt KO-avtal:**
 - Nätägare inventerar och säkrar adressdata
 - Tillträdande KO kontrollerar/besiktar adressdata och viktiga tjänster (tex Fastighetsstyrning och Porttelefon) i dialog med nätägare
- **Efter avtalstecknande av nytt KO-avtal:**
 - Nätägare informerar avlämnande KO om KO-bytet
 - Tillträdande KO genomför en djupare kontroll av viktiga tjänster
 - Tillträdande KO informerar avlämnande KO om vilka TL som de har avtal med
 - Tillträdande KO informerar TL med avtal om KO-bytet
 - Avlämnande KO informerar TL om KO-bytet
 - Avlämnande KO skickar Nätdata till tillträdande KO
- **Under migreringsperioden:**

Stopp för nyförsäljning av tjänster under en begränsad period samt avbrott i tjänsten för kundmigrering, ingen ny Nätdata och Tjänstedata ska utbytas (Nätfrys). Längd och tidpunkt för Nätfrys överenskoms i förekommande fall mellan Avlämnande KO, Tillträdande KO och TL med avtal

Tidplan, Migreringsdata, Dataöverföring och Fakturering

Tidplan för migrering

- Tidplan för utförande av migrering och överföring av data för att minimera problem och störningar för slutkunderna tas fram enligt Bilaga 2: *Tidplan KO-migrering (mall)* eller egen mall.
- Tidsspänn för hela migreringsprocessen bestäms och kommuniceras samtidigt som tidplanen tas fram.
- Kontaktpersoner för migrering utses och kontaktvägar för information vid förändringar av tidplan sammanställs.

Dataformat och överföringsform

- All Nätdata och Tjänstedata som ska överföras formateras enligt Bilaga 3: *Accessdata och Migreringsdata KO till TL*.
- Accessdata (Nätdata) överförs minst 4 månader före teknisk migrering om företagskunder ingår. Om endast privatkunder ska migreras överförs Accessdata (Nätdata) minst 1,5 månader före teknisk migrering.
- Migreringsdata (Tjänstedata och Nätdata) överförs 3 veckor före teknisk migrering.
- I de fall TL ska hantera DHCP hos tillträdande KO ska information om Option 81 ligga med i Bilaga 3: *Accessdata och Migreringsdata KO till TL*.
- För känsliga data som ska överföras, tex i förekommande fall kunddata, el dyl, ska en säker överföring och skyddat format användas tex kryptering av data.

Fakturering och avgifter

- För fakturering av relationsavgifter och andra avgifter som Tillträdande KO ska ta över från Avlämnande KO ska ett ekonomiskt överlämningsdatum (brytpunkt) beslutas gemensamt, datumet bör sammanfalla med ett månadskifte. Processen påbörjas senast 3 månader före brytpunkt.
- Förändring av avgifter ska genomföras enligt slutkundens tjänsts avtalsvillkor + en månad, normalt 3+1 månad för företagstjänster och 1+1 månad för konsumenttjänster.

Huvudaktiviteter processbeskrivning

1. Förarbeten KO-avtal
2. KO-avtal tecknat
3. Migreringsprojekt påbörjas
4. Migreringsprojekt Projektplan migrering
5. Migreringsprojekt Dataöverföring
6. Migreringsprojekt Tjänsteförändringar
7. Migreringsprojekt Information om förändringar
8. Migrering och frysperiod
9. Kontaktinformation avtal, support och felanmälan
10. Avslut KO-byte

Processbanor KO-byte Processflöde I (migreringsvillkor finns)

Processflöde I : Steg 1–3

| Aktivitet | Steg 1: Förarbeten KO-avtal | Steg 2: KO-avtal tecknat | Steg 3: Migreringsprojekt påbörjas |
|--|--|--|--|
| Tidpunkt | Före avtalstecknande | Direkt efter avtal | 4–6 mån före ändring |
| 1. Nätägare Stadsnät eller fastighetsägare | - Säkra Nätdata - Hantera upphandlingsprocess inkl. kontrollpunkter (checklista, etc.) | - Informerar avlämnande KO - Offentliggör nytt avtal tillsammans med Tillträdande KO | |
| 2 Avlämnande KO | | -Ta emot information från Nätägare och Tillträdande KO - Informera TL om KO-byte och vem som är Tillträdande KO och datum för migrering | - Ta emot information från Tillträdande KO - Skicka över Adressdata och Tjänstedata till specifik TL |
| 3. Tillträdande KO | Kontrollerar/besiktar adressdata och viktiga tjänster i dialog med nätägare | - Informerar TL med avtal om KO-bytet - Informera om migreringsprojekt och kontaktuppgifter om projektledare till Avlämnande KO - genomför en djupare kontroll av viktiga tjänster | - Starta upp migreringsprojekt - Sätt tidsplan och mötesstruktur i samråd med Avlämnande KO - Informerar avlämnande KO om vilka TL som de har avtal med |
| 4a. TL med KO-avtal | | Ta emot information från tillträdande och Avlämnande KO | Ta emot information från Tillträdande och Avlämnande KO |
| 4b. TL utan KO-avtal | | Ta emot information om KO-byte från Avlämnande KO | Ta emot information från avlämnande KO |
| 5. Slutkund | | | |

Processflöde I : Steg 4–6

| Aktivitet | Steg 4: Migreringsprojekt Projektplan migrering | Steg 5: Migreringsprojekt Dataöverföring | Steg 6: Migreringsprojekt Tjänsteförändringar |
|--|---|--|--|
| Tidpunkt | Direkt efter projektstart | 4–6 mån före ändring | |
| 1. Nätägare Stadsnät eller fastighetsägare | Överenskom kommunikationsplan med tillträdande KO och TL med avtal | | Dialog om förändringar med Tillträdande KO och TL med avtal |
| 2. Avlämnande KO | Överenskom projektplan med tillträdande KO | - Skicka Nätdata till Tillträdande KO (inkl info om hårdvara vid övertagande) - Skicka Tjänstedata till Tillträdande KO för TL som har avtal med Tillträdande KO. - Skicka information om faktureringsperiod till Tillträdande KO. | |
| 3. Tillträdande KO | - Ta fram projektplan överenskommen med avlämnande KO -Ta fram gemensam kommunikationsplan med Nätägare och TL med avtal. | Ta emot information från avlämnande KO | - Sammanställ förändringar i tjänster, ny tjänsteportal, period för avbrott i tjänsten och beställningsstopp under migrering (tas med nätägare och TL med avtal) |
| 4a. TL med KO-avtal | | | Dialog om förändringar med Tillträdande KO och Nätägare |
| 4b. TL utan KO-avtal | | | |
| 5. Slutkund | | | |

Processflöde I : Steg 7–10

| Aktivitet | Steg 7: Migreringsprojekt: Information om förändringar | Steg 8: Migreringsprojekt: Migrering och frysperiod | Steg 9: Migreringsprojekt Kontaktinformation avtal, support och felanmälan | Steg 10: Avslut KO- byte |
|--|---|---|--|--------------------------------------|
| Tidpunkt | Senast 1 månad före migrering | | | |
| 1. Nätägare Stadsnät eller fastighetsägare | Se punkt 3 | Nätfrys begränsad tid | Kontaktinformation KO-avtal | |
| 2. Avlämnande KO | | - Stopp för provisionering - Ange vilka adresser som ska kopplas ned "Disconnected" - Koppla ned slutkunder | - Slutfakturering TL - Kvittering av nedkopplade slutkunders stäms av med Tillträdande KO | |
| 3. Tillträdande KO | Tillträdande KO tillsammans med Nätägare: - Ansvarar för information till slutkunder om avbrott i tjänsten, beställningsstopp under Nätfrys och ny tjänsteportal | - Nätfrys begränsad tid -Ange vilka adresser som ska kopplas upp på migreringsdatum eller dagen efter "Connected" - Koppla upp slutkunder hos TL med avtal | Kontaktinformation - KO-avtal - 2 Line support/felanmälan Kvittering av uppkopplade slutkunders stäms av med Avlämnade KO och TL | Avslutar Migrerings- projektet |
| 4a. TL med KO-avtal | Informera slutkunder om förändringar i tjänsten | - Stopp för nyförsäljning under Nätfrys | Kontaktinformation: - KO-avtal - 1 Line support/felanmälan Stäm av uppkopplade slutkunder med Tillträdande KO | |
| 4b. TL utan KO-avtal | Informera slutkunder om nedkoppling | - Stopp för nyförsäljning - Slutfakturering slutkunder | | |
| 5. Slutkund | | - Byte av TL eller avslut | | |

Processbanor KO-byte Processflöde II (migreringsvillkor saknas)

Processflöde II : Steg 1–3

| Aktivitet | Steg 1: Förarbeten KO-avtal | Steg 2: KO-avtal tecknat | Steg 3: Migreringsprojekt påbörjas |
|--|--|--|--|
| Tidpunkt | Före avtalstecknande | Direkt efter avtal | 4–6 mån före ändring |
| 1. Nätägare Stadsnät eller fastighetsägare | - Säkra Nätdata - Hantera upphandlingsprocess inkl. kontrollpunkter (checklista, etc.) | - Informerar avlämnande KO - Offentliggör nytt avtal tillsammans med Tillträdande KO | |
| 2 Avlämnande KO | | - Ta emot information från Nätägare och Tillträdande KO - Informera TL om KO-byte och vem som är Tillträdande KO och datum för migrering | - Ta emot information från Tillträdande KO - Skicka över Adressdata och Tjänstedata till specifik TL |
| 3. Tillträdande KO | Kontrollerar/besiktar adressdata och viktiga tjänster i dialog med nätägare | - Informerar TL med avtal om KO-bytet - Informera om migreringsprojekt och kontaktuppgifter om projektledare till Avlämnande KO - genomför en djupare kontroll av viktiga tjänster | - Starta upp migreringsprojekt - Sätt tidsplan och mötesstruktur i samråd med Avlämnande KO - Informerar avlämnande KO om vilka TL som de har avtal med |
| 4a. TL med KO-avtal | | Ta emot information från Tillträdande KO och Avlämnande KO | Ta emot information från Tillträdande och Avlämnande KO |
| 4b. TL utan KO-avtal | | Ta emot information om KO-byte från Avlämnande KO | Ta emot information från Avlämnande KO |
| 5. Slutkund | | | |

Processflöde II : Steg 4–6

| Aktivitet | Steg 4: Migreringsprojekt Projektplan migrering | Steg 5: Migreringsprojekt Dataöverföring | Steg 6: Migreringsprojekt Tjänsteförändringar |
|--|---|--|--|
| Tidpunkt | Direkt efter projektstart | 4–6 mån före ändring | |
| 1. Nätägare Stadsnät eller fastighetsägare | Överenskom kommunikationsplan med tillträdande KO och TL med avtal | | Dialog om förändringar med Tillträdande KO och TL med avtal |
| 2. Avlämnande KO | Överenskom projektplan med tillträdande KO | - Skicka Nätdata till Tillträdande KO (inklusive info om hårdvara vid övertagande) - Skicka Tjänstedata till TL som har avtal med Tillträdande KO. - Skicka information om faktureringsperiod till Tillträdande KO. | |
| 3. Tillträdande KO | - Ta fram projektplan överenskommen med avlämnande KO -Ta fram gemensam kommunikationsplan med Nätägare och TL med avtal. | Ta emot information från avlämnande KO | - Sammanställ förändringar i tjänster, ny tjänsteportal, period för avbrott i tjänsten och beställningsstopp under migrering (tas med Nätägare och TL med avtal) |
| 4a. TL med KO-avtal | | Vidarebefordrar Tjänstedata från Avlämnande KO till Tillträdande KO | Dialog om förändringar med Tillträdande KO och Nätägare |
| 4b. TL utan KO-avtal | | | |
| 5. Slutkund | | | |

Processflöde II : Steg 7–10

| Aktivitet | Steg 7: Migreringsprojekt: Information om förändringar | Steg 8: Migreringsprojekt: Migrering och frysperiod | Steg 9: Migreringsprojekt Kontaktinformation avtal, support och felanmälan | Steg 10: Avslut KO- byte |
|--|--|---|--|--------------------------------------|
| Tidpunkt | Senast 1 månad före migrering | | | |
| 1. Nätägare Stadsnät eller fastighetsägare | Se punkt 3 | Nätfrys begränsad tid | Kontaktinformation KO-avtal | |
| 2. Avlämnande KO | | - Stopp för provisionering - Ange vilka adresser som ska kopplas ned "Disconnected"- Koppla ned slutkunder hos TL | -Slutfakturering TL - Kontroll att alla slutkunder är nedkopplade | |
| 3. Tillträdande KO | Tillträdande KO tillsammans med Nätägare: - Ansvarar för information till slutkunder om avbrott i tjänsten, beställningsstopp under Nätfrys och ny tjänsteportal. | - Nätfrys begränsad tid -Ange vilka adresser som ska kopplas upp på migreringsdatum eller dagen efter "Connected" - Koppla upp slutkunder hos TL med avtal | Kontaktinformation - KO-avtal - 2 Line support/felanmälan Kvittering av uppkopplade slutkunders stäms av med TL | Avslutar Migrerings- projektet |
| 4a. TL med KO-avtal | Informera slutkunder om förändringar i tjänsten | - Stopp för nyförsäljning under Nätfrys | Kontaktinformation: - KO-avtal - 1 Line support/felanmälan Stäm av uppkopplade slutkunder med Tillträdande KO | |
| 4b. TL utan KO-avtal | Informera slutkunder om nedkoppling | - Stopp för nyförsäljning - Slutfakturering slutkunder | | |
| 5. Slutkund | | - Byte av TL eller avslut | | |

Bilaga 1 Deltagande organisationer

I arbetet att ta fram processen har följande organisationer medverkat:

Bahnhof

Bredband2

Fibra

IP-Only

IT Norrbotten AB

iTUX Communication AB/Tele2

Junet AB

OpenUniverse

Sappa

Svenska Stadsnättsföreningen

Sveriges Allmännyttta

Tele2

Telenor Sverige

Telia Company

Umeå Energi UmeNet

Utsikt Bredband

ViaEuropa Sverige

Wexnet