

# Anlage 2 zum Hauptvertrag IP-BSA 2016

Regelungen im Zusammenhang mit der Nutzung der elektronischen Entstörschnittstelle (ESS)

## **1 Allgemeine Hinweise**

1.1 Die Telekom stellt für die Abgabe von Entstöraufträgen (Störungsmeldungen) für den Standard-Service und die Express-Entstörung Wholesale nachfolgend aufgeführte Zugänge zur elektronischen Entstörschnittstelle (ESS) zur Verfügung

- Web Services Entstörschnittstelle (Maschine zu Maschine)
- Dialog Schnittstelle (Internet Portal zur Eingabe von Einzelentstöraufträgen)

Meldet der Kunde Entstöraufträge über die Dialogschnittstelle, erhält der Kunde neben den Rückmeldungen über die Dialogschnittstelle parallel eine E-Mail mit denselben Inhalten von der Telekom.

1.2 Über die Entstörschnittstelle (ESS) kann der Kunde die Geschäftsfälle und Aktionen für die IP-BSA-Access-Teilleistungen IP-BSA-ADSL Stand Alone, IP-BSA-SDSL B und IP-BSA-VDSL Stand Alone abwickeln und durchführen. Die jeweiligen Geschäftsfälle und Aktionen werden in den jeweiligen Arbeitshandbüchern (Anhang C) näher erläutert.

1.3 Soweit die Entstöraufträge für eine „Einmalige Express-Entstörung“ noch nicht über die ESS abgegeben werden können, gelten für die einmalige Express-Entstörung ausschließlich die Regelungen aus dem Arbeitshandbuch „Arbeitshandbuch Einmalige Express-Entstörung Wholesale“ (siehe Anhang C).

1.4 Die Regelungen zur Entstörung werden im „Arbeitshandbuch Standardservice und Express-Entstörung Wholesale für die Access-Teilleistung mit der Nutzung der elektronischen Entstörschnittstelle (ESS)“ (siehe Anhang C) näher erklärt.

## **2 Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten des Kunden**

2.1 Aufnahme der Nutzung der Entstörschnittstellen

Der Kunde hat bis zum Beginn der Nutzung der Entstörschnittstellen folgende Maßnahmen zu ergreifen:

- Der Kunde programmiert seine Schnittstelle gemäß der technischen Schnittstellenbeschreibung auf eigene Kosten und schafft die notwendigen technischen Voraussetzungen für die Abwicklung der Geschäftsprozesse in seinem Verantwortungsbereich, wenn er die Entstörschnittstelle (Maschine zu Maschine) nutzen will.
- Der Kunde führt als Voraussetzung für die Freischaltung an der Schnittstelle der Telekom einen Konformitätstest mit der Telekom durch, den die Telekom dem Kunden bei Erfolg durch ein positives Zertifikat bestätigt. Der Kunde führt den Konformitätstest auf eigene Kosten durch.

2.2 Pflege der Schnittstelle

Der Kunde wird, wenn er die Web Services Entstörschnittstelle (Maschine zu Maschine) nutzt

- seine elektronische Schnittstelle im funktionsfähigen Zustand halten,
- im Anschluss an eine Anpassung seiner Schnittstelle an eine neue Major Release-Version für die weitere Freischaltung an der Schnittstelle der Telekom einen erneuten Konformitätstest auf eigene Kosten durchführen. Soweit den Vertragspartnern durch die Vornahme des Tests Aufwände entstehen, tragen die Vertragspartner die damit verbundenen Kosten jeweils selbst.

Liegt der Telekom für den Kunden zum Umsetzungstermin (Gültigkeitsdatum) einer neuen Major Release-Version bzw. zum vom Kunden angezeigten Datum der geplanten Nutzung der neuen Major Release-Version keine Zertifizierung dafür vor, sperrt die Telekom seinen Zugang zur Entstörschnittstelle vorübergehend und schaltet ihn erst nach erfolgreicher Absolvierung des Konformitätstests wieder frei. Während der Sperrung des Zugang gelten die Regelung wie bei einem Ausfall der Entstörschnittstelle.

2.3 Zugangskennungen

Der Kunde wird

- sämtliche Zugangskennungen (insbesondere Kunden-Nr./Administratoren-Kennung/Unterkennungen) als streng vertrauliche Informationen gemäß den zwischen den Vertragspartnern gültigen Vertraulichkeitsvereinbarungen behandeln,
- sicherstellen, dass eine Nutzung der Zugangskennungen nur durch von Kunde zur Nutzung befugte Personen (z. B. Mitarbeiter von Kunde, bevollmächtigte Vertriebspartner, Vertreter sowie deren Mitarbeiter) und ausschließlich im engen geschäftlichen Bereich von Kunde erfolgt und geeignete Maßnahmen ergreifen, um einen Zugriff durch unbefugte Dritte, insbesondere einen Missbrauch der Kennungen zu verhindern und
- wenn die Vermutung besteht, dass unbefugte Dritte von den Zugangskennungen Kenntnis erlangt haben, sowie bei Verlust oder Abhandenkommen der Zugangskennungen und bei Verdacht des Missbrauchs unverzüglich die Ergreifung erforderlicher Sicherheitsmaßnahmen (z. B. Neuvergabe der Kennungen oder Sperrung seiner Schnittstellenzugänge) bei sich wie auch bei der Telekom veranlassen.

## 2.4 Stellvertretung

Bei dem Geschäftsfall „Entstörauftrag“ kann ein Entstörauftrag auch durch einen Stellvertreter im Namen des Kunden erteilt werden. Hierfür muss der Stellvertreter die beim Geschäftsfall „Entstörauftrag“ automatisch generierte Entstörauftragsnummer im jeweiligen Geschäftsfall/Aktion angeben.

Wünscht der Kunde, dass seine Willenserklärungen über die Schnittstellenzugänge seiner Stellvertreter übermittelt und empfangen werden, wird der Kunde

- die dem Stellvertreter für die Übermittlung und Entgegennahme von Willenserklärungen erteilte Vollmacht der Telekom mindestens zwei Wochen vor Beginn der Nutzung der Schnittstellen des Stellvertreters schriftlich gegenüber der Telekom nachweisen; den Umfang der Vollmacht hat der Kunde auf alle vom Kunden für die Schnittstellennutzung ausgewählten Geschäftsfälle zu erstrecken;
- sicherstellen, dass der Schnittstellenzugang des Stellvertreters von der Telekom zertifiziert wurde,
- sicherstellen, dass der Stellvertreter das Handeln im Namen und mit Wirkung für den Kunden durch Angabe der Kundennummer und der Leistungsnummer des Kunden im Einzelfall offenlegt.

Die Kommunikation in der Auftragsphase (Meldungen) erfolgt ausschließlich mit dem Stellvertreter. Der Kunde, für den entstört wird, erhält Informationen über die Faktura.

## 2.5 Sicherungspflichten

Dem Kunden obliegt es

- die über die Schnittstellen des Kunden oder seines Stellvertreters versandten Daten vor Versendung vor Datenverlust zu schützen und etwa durch Sicherungskopien und sonstige Archivierung zu sichern,
- die seinem Zugriff unterliegenden Schnittstellen gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung sowie sonstige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe, gleich welcher Art, durch eigene Mitarbeiter oder sonstige Dritte zu schützen. Hierzu ergreift der Kunde die nach dem neuesten Stand bewährter Technik geeigneten, erforderlichen und verhältnismäßigen Maßnahmen in erforderlichem Umfang, insbesondere zum Schutz gegen Viren und sonstige schadhafte Programme oder Programmroutinen, außerdem sonstige Maßnahmen zum Schutz seiner Einrichtung, insbesondere zum Schutz gegen Einbruch. Bei Verwendung von nicht seinem Zugriff unterliegenden Schnittstellen und Systemen hat der Kunde seinen Vertragspartnern entsprechende Verpflichtungen aufzuerlegen und deren Einhaltung regelmäßig zu überwachen.

## 3 Mindestlaufzeit der Major Release-Versionen: Information über Veröffentlichung aktualisierter Schnittstellendokumente

### 3.1 Aufbau, technische Parameter und Funktionsweise der Web Services Entstörschnittstelle sind in der „Technischen Schnittstellenbeschreibung“ dargestellt.

Die „Technische Schnittstellenbeschreibung der Web Services Entstörschnittstelle“ sowie die Meldungs-codetabelle sind im Extranet unter [www.telekom.de/wholesale](http://www.telekom.de/wholesale) abrufbar.

Die Voraussetzungen der Nutzung sowie die Anwendungsmöglichkeiten der Oberfläche der Dialog Schnittstelle ist im Anwenderhandbuch im Extranet unter [www.telekom.de/wholesale](http://www.telekom.de/wholesale) abrufbar.

Die vorgenannten Dokumente lassen die vertraglich vereinbarten Rechte und Pflichten der Vertragspartner unberührt und sind daher nicht Bestandteil des Vertrages.

### 3.2 Um für den Kunden den Aufwand zu begrenzen, der mit der Implementierung einer neuen Version der Schnittstellenbeschreibung einhergeht, wird die Telekom eine Major Release-Version (erfordert Umprogrammierungen beim Kunden) der Entstörschnittstelle frühestens nach Ablauf von drei Jahren ab dem von der Telekom für diese Version festgelegten Gültigkeitsdatum (= Freigabedatum) außer Betrieb nehmen, wobei sie dem Kunden dies mit einer Vorlaufzeit von mindestens einem Jahr ankündigen wird.

### 3.3 Die Telekom wird dem Kunden über eine neue Version der Entstörschnittstelle informieren, indem sie dem Kunden die neue Schnittstellenbeschreibung und diesbezügliche Erläuterungen sechs Monate vor dem geplanten Gültigkeitsdatum schriftlich zur Verfügung stellt.

Diese Frist gilt nicht, wenn die Telekom Änderungen an ihrer Schnittstelle auf Grund von Vorgaben der BNetzA, von Gesetzesentwicklungen oder sonstigen Änderungen von Rechtsvorschriften oder von Verwaltungs- oder Gerichtsentscheidungen, die Auswirkungen auf die Schnittstelle der Telekom haben, in einer geringeren Frist als sechs Monaten umzusetzen hat. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, für eine Übergangsfrist bis zu sechs Monaten nach Ankündigung durch die Telekom das Fallback-Verfahren zur Meldung von Entstöraufträgen zu nutzen.

Die Telekom wird den Kunden über bevorstehende Änderungen an bestehenden Meldungs-codes bzw. der Fragenkataloge mit einem Vorlauf von drei Monaten, über die Neueinführung von Meldungs-codes mit einem Vorlauf von vier Wochen schriftlich informieren. Die entsprechende neue Fassung der Meldungs-codetabelle bzw.

der Fragenkataloge wird in der Regel mindestens zwei Wochen vor ihrem Wirksamwerden im Extranet abrufbar sein.

#### **4 Verfügbarkeit**

Die Schnittstelle ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr verfügbar.

Die über ein Jahr gemittelte Verfügbarkeit innerhalb der o. g. aktiven Zeit der Schnittstelle beträgt mindestens 99 %. Im Rahmen dessen ist ein Auftragseingang (auch Auskünfte, Diagnosen und Reklamationen) von mindestens 200 Eingängen pro Minute in der Spitze über alle Kunden der Schnittstelle, aber nicht mehr als 50.000 Aufträge am Tag möglich.

#### **5 Wartungsfenster**

Vorhersehbare Wartungsarbeiten finden an Wochenenden statt, es sei denn, dies ist aus zwingenden technischen Gründen nicht möglich. Als Vorabinformation erhält der Kunde eine Übersicht über die geplanten Wartungsfenster pro Jahr per E-Mail. Darüber hinaus informiert die Telekom per E-Mail den Kunden über ein Wartungsfenster mit einem Vorlauf von mindestens einer Kalenderwoche. Hierfür teilt der Kunde der Telekom eine E-Mail-Adresse mit (siehe Anlage Ansprechpartner).

Während eines Wartungsfensters ist eine Kommunikation über die ESS nicht möglich.

Während eines Wartungsfensters versendet die Telekom keine Meldungen zu offenen Entstöraufträgen an den Kunden über die ESS. Diese Rückmeldungen gehen dem Kunden nach Ablauf des Wartungsfensters zu.

Sofern der Kunde während eines Wartungsfensters eine Störung melden will, steht ihm hierzu das Fax bzw. E-Mail-Verfahren zur Verfügung. Für Rückmeldungen zu diesen Fax/E-Mail-Entstöraufträgen nutzt die Telekom dann ebenfalls dieselben Medien (gemäß Anhang C, „Arbeitshandbuch Standardservice und Express-Entstörung Wholesale für die Access-Teilleistung mit der Nutzung der elektronische Entstörschnittstelle (ESS)“.

Offene Entstöraufträge, die der Kunde vor Beginn des Wartungsfensters über die ESS an die Telekom übermittelt hat, beantwortet die Telekom nach Beendigung des Wartungsfensters über die ESS. Diesbezügliche Fax- bzw. E-Mail-Rückmeldungen während des Wartungsfensters sind ausgeschlossen.

Zur Sicherstellung des Kommunikationsweges während des vorhersehbaren Wartungsfensters können Express-Entstörungen 10 Stunden vor dem angekündigten Wartungsfenster im Fax bzw. E-Mail-Verfahren an die Telekom übermittelt werden. Außerdem können Entstöraufträge mit einem Endkundenzeitfenster im Zeitfenster des Wartungsfensters ebenfalls schon vor dem angekündigten langen Wochenende- Wartungsfenster im Fax bzw. E-Mail-Verfahren eingestellt werden.

Bei den kurzen Wartungszeitfenstern ist die Übermittlung der Entstöraufträge mit einem Endkundenzeitfenster im Zeitfenster des Wartungsfensters im Faxverfahren nicht möglich.

Die Zeiten der Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Die Telekom wird den Umfang der Wartungsfenster auf ein notwendiges Minimum reduzieren.

#### **6 Störung/Ausfall der Entstörschnittstelle**

Kommt es zu einem Ausfall der zwischen den Vertragspartnern genutzten Entstörschnittstelle, erfolgt die Abwicklung von Störungsmeldungen und den im Arbeitshandbuch ESS diesbezüglich beschriebenen Geschäftsfällen über das „Fax-Verfahren“ bzw. „E-Mail-Verfahren“ unter folgenden Voraussetzungen:

- für die Standardentstörung (24 Stunden): nach Ablauf von zwei Stunden nach Bekanntwerden des Ausfalls der genutzten Entstörschnittstelle
- für die Express-Entstörung gleich nach Bekanntwerden des Ausfalls der genutzten Entstörschnittstelle

Die Vertragspartner melden einen von ihnen festgestellten Ausfall der Schnittstelle umgehend dem jeweils anderen Vertragspartner.

Sobald die von den Vertragsparteien bislang genutzte Entstörschnittstelle wieder verfügbar ist, muss der Kunde die neuen Entstöraufträge wieder über diese Schnittstelle an die Telekom schicken. Ist die Schnittstelle wieder verfügbar, informiert die Telekom den Kunden hierüber per E-Mail. Auch wenn die Information von der Telekom noch nicht erfolgt ist, die bislang genutzte Schnittstelle aber wieder verfügbar ist und seitens der Telekom eine prozesskonforme Bearbeitung der Entstöraufträge wieder erfolgen kann, wird der Kunde diese Schnittstelle für die neuen Entstöraufträge nutzen.

Während der Störung übermittelte Entstöraufträge beantwortet die Telekom auch nach Beendigung der Störung über den jeweiligen Medienweg (Fax-Verfahren bzw. E-Mail-Verfahren).

Im Falle einer Störung/Ausfall der Entstörschnittstelle sind die Fax-Formulare der Standard- oder Express-Entstörung gemäß Anhang C, „Arbeitshandbuch Standardservice und Express-Entstörung Wholesale für die Access-Teilleistung mit der Nutzung der elektronische Entstörschnittstelle (ESS)“ zu verwenden.