

# **Anlage 2 zu den Leistungsbeschreibungen der IP-BSA-Access-Teilleistungen**

## **Standerservice und Express-Entstörung von IP- BSA-Access-Teilleistungen**

## 1 IP-BSA-Access-Teilleistung

IP-BSA-Access-Teilleistung überlässt die Telekom dem Kunden in den Varianten IP-BSA ADSL Stand Alone, IP-BSA SDSL B und IP-BSA VDSL Stand Alone. Die IP-BSA-Access-Teilleistung umfasst u. a. den Standardservice und die Express-Entstörung Wholesale von IP-BSA-Access-Teilleistungen, die nachfolgend beschrieben wird. Bei IP-BSA-SDSL B kommt als Standardservice die Express-Entstörung zur Anwendung.

## 2 Standardservice für IP-BSA-Access-Teilleistung (nicht für IP-BSA-SDSL B)

Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:

- Die Telekom nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen über die vereinbarte Entstörungsschnittstelle entgegen.
- Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- Für den Besuch eines Servicetechnikers sind folgende Endkundenzeitfenster vorgesehen: Werktags von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr oder 14:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 0:00 Uhr bis freitags 20:00 Uhr) eingehen, beseitigt die Telekom die Störung
  - innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden oder,
  - soweit der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich ist, mit Ablauf des mit dem Kunden gemäß dem übernächsten Punkt dafür vereinbarten Endkundenzeitfensters

(Entstörungsfrist).

- 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 von 24 Stunden ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der Entstörungsfrist die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges erfolgt. Die Telekom informiert den Kunden im Anschluss über den Zeitpunkt der Beseitigung der Störung.
- Ist für die Entstörung durch die Telekom ein Termin bei dem Endkunden (Endkundentermin) erforderlich, vereinbart der Kunde abhängig vom Zeitpunkt der Störungsmeldung (vor 14:00 Uhr, nach 14:00 Uhr) mit seinem Endkunden frühestens das übernächste Endkundenzeitfenster (EKZF) gemäß nachfolgender Tabelle:

	14:00 Uhr	24:00 Uhr
Montag	Geht die Störung vor 14:00 Uhr (Störungseingang am „Vormittag“) ein, ist der früheste Endkundentermin am Dienstag im Vormittag- EKZF (08:00 bis 14:00 Uhr)	Geht die Störung nach 14:00 Uhr (Störungseingang am „Nachmittag“) ein, ist der früheste Endkundentermin am Dienstag im Nachmittag- EKZF (14:00 bis 20:00 Uhr)
Dienstag	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin Mittwoch im Vormittag- EKZF	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Mittwoch im Nachmittag- EKZF
Mittwoch	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin Donnerstag im Vormittag- EKZF	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Donnerstag im Nachmittag- EKZF
Donnerstag	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin Freitag im Vormittag- EKZF	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Freitag im Nachmittag- EKZF
Freitag	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin im Samstag- EKZF (08:00 bis 16:00 Uhr)	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Montag im Vormittag- EKZF
Samstag	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin Montag im Nachmittag - EKZF	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Montag im Nachmittag – EKZF
Sonntag	Wird als Störungseingang am Sonntag gezählt, frühester Termin am folgenden Montag im Nachmittag- EKZF	
Ges. Feiertag	Wird als Störungseingang an einem gesetzlichen Feiertag gezählt, frühester Termin am folgenden Werktag im übernächsten Zeitfenster (Nachmittag- EKZF)	
	Vormittag	Nachmittag

Stellt die Telekom im Rahmen der Störungsbearbeitung fest, dass ein Endkundentermin notwendig ist, vereinbart die Telekom direkt mit dem Endkunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers innerhalb der o. g. Endkundenzeitfenster. Sollte der Endkunde nicht erreichbar sein oder der Kunde der unmittelbaren Kontaktaufnahme zu seinem Endkunden nicht zugestimmt haben, fordert die Telekom den

Kunden auf, mit seinem Endkunden einen Endkundentermin zu vereinbaren und diesen der Telekom innerhalb von 48 Stunden mitzuteilen. Hat der Kunde innerhalb der 48 Stunden keine „Antwort Terminanforderung“ an Telekom gesandt, wird die Störungsmeldung beendet und die Entstörungsfrist entfällt.

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Endkundenzeitfenster nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Die Entstörungsfrist entfällt, es sei denn, die Telekom hat es zu vertreten, dass die Leistungserbringung im vereinbarten Endkundenzeitfenster nicht möglich war.

Zusätzliche Anfahrten werden nach den jeweiligen Preislisten der IP-BSA-Access-Teilleistungen (Anhang B) berechnet, sofern der Kunde oder dessen Endkunde die Gründe hierfür zu vertreten hat. Als Nachweis hierfür dient der vom Endkunden unterzeichnete Service- und Montagenachweis der Telekom, es sei denn, der Endkunde wurde nicht angetroffen. Dem Kunden steht es frei, die hierdurch begründete Vermutung zu entkräften.

Der Service- und Montagenachweis enthält unter anderem Angaben über die im Rahmen der Entstörung erfolgten Maßnahmen und geht dem Kunden an die im Anhang D genannte E-Mail-Adresse zu.

Die Telekom stellt dem Kunden im Extranet unter [www.telekom.de/wholesale](http://www.telekom.de/wholesale) das Formblatt des Service- und Montagenachweises zur Verfügung. Soweit der Monteur den Nachweis elektronisch erstellt, wird das ausgefüllte elektronische Formblatt übersandt.

- Wenn die Telekom die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:
  - 12,78 EUR bei einer Verspätung von bis zu 48 Stunden,
  - 25,57 EUR bei einer Verspätung von mehr als 48 Stunden.

Bei der Ermittlung der Verspätung werden Sonntage und gesetzliche Feiertage nicht berücksichtigt. Die Telekom kann die Gutschrift mit ihrer Forderung aus diesem Vertragsverhältnis verrechnen. Der Betrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Kunde einen höheren oder die Telekom einen niedrigeren Schaden nachweist.

Sofern die Telekom einen vereinbarten Endkundentermin für die Entstörung nicht eingehalten hat, fällt eine Vertragsstrafe in Höhe von 30 € an. Dies gilt nicht, wenn die Telekom die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

Der Kunde wird die Forderung nach vorgenanntem pauschaliertem Schadensersatz und Vertragsstrafe innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf der Entstörungsfrist geltend machen.

Hierzu wird der Kunde der Telekom unter Verwendung eines vorgegebenen Eingabeformates (im Extranet unter [www.telekom.de/wholesale](http://www.telekom.de/wholesale) abrufbar) eine detaillierte, monatliche Liste mit einer elektronisch auswertbaren Aufschlüsselung der jeweiligen (durch Angabe der Vertragsnummern und Störungsnummer der Telekom eindeutig identifizierbaren) Einzelfälle eines jeden Kalendermonats übermitteln. Die monatliche Liste ist an die im Anhang D genannte E-Mail-Adresse zu übermitteln.

Die monatliche Liste beinhaltet je Einzelfall folgende Daten:

- Kundenname,
- Kundennummer,
- Vertragsnummer,
- Produktbezeichner,
- Externe Störungsnummer,
- Störungsnummer der Telekom,
- Entstörungsart: Standardservice oder Express-Entstörung,
- Versandzeitpunkt und Inhalt der TAM und TBK\_LE (soweit vorhanden)
- Versandzeitpunkt und Inhalt der Antwort auf die TAM (soweit vorhanden)
- Datum und Uhrzeit der Störungsmeldung,
- nicht eingehaltener Endkundentermin,
- Höhe der Vertragsstrafe aus Sicht des Kunden,
- Dauer der Überschreitung der Entstörungsfrist aus Sicht des Kunden (hierbei sind Einflüsse, die nicht von der Telekom zu vertreten sind, herausgerechnet),
- Höhe der Schadensersatzpauschale aus Sicht des Kunden pro Einzelfall

Wenn der Kunde nicht innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf der Entstörungsfrist eine den vorgenannten Anforderungen entsprechende Liste übermittelt hat, entfällt der Anspruch des Kunden auf pauschalierten Schadensersatz oder Vertragsstrafen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bleiben unberührt.

Die Telekom prüft die Forderung des Kunden anhand der Liste und berechnet die nach ihrer Auffassung berechnete Höhe des pauschalierten Schadensersatzes.

- Soweit möglich führt die Telekom Remote-Messungen durch, die, z. B. durch Eingrenzung der Störungsstelle, um eine effizientere Bearbeitung von Störungen ermöglichen. Als Messpunkt dient ein Modem / IAD (Integrated Access Device) mit Signature Network (vgl. U-R Schnittstellenbeschreibung, aktuelle Version unter [www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen](http://www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen)). Modems / IADs sind nicht Bestandteil der Einzelleistung IP-BSA-Access-Teilleistung. Die Messmöglichkeit hängt damit von der Installation durch den Kunden ab.

Anstelle des Standardservice erbringt die Telekom für IP-BSA-Access-Teilleistung gegen gesondertes Entgelt die Express-Entstörung gem. Ziff. 3.

Die Telekom beseitigt auch solche Störungen ihrer technischen Einrichtungen, die von ihr nicht zu vertreten sind. Als von der Telekom insbesondere nicht zu vertreten gelten Störungen ihrer technischen Einrichtungen, deren Ursache zurückzuführen ist auf

- unsachgemäße oder fehlerhafte Eingriffe in die zur Überlassung von IP-BSA notwendigen technischen Einrichtungen der Telekom durch den Kunden, den Endkunden oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss der Anschalteinrichtung an die Abschlusseinrichtung (TAE) der Telekom durch den Kunden, den Endkunden oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Endgeräten oder die unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Verwendung der für die Inanspruchnahme der auf IP-BSA basierenden Leistung des Kunden oder seines Wiederverkäufers erforderlichen Geräte oder Software durch den Kunden, Endkunden oder Dritte.

Entstörungsleistungen der Telekom werden in diesen Fällen nach der Preisliste IP-BSA-Access-Teilleistung (Anhang B) Preisposition „Arbeitsleistungen und Anfahrten“ berechnet, es sei denn, der Kunde oder dessen Endkunde hat die Störung seinerseits nicht zu vertreten.

Dritte im Sinne dieser Regelung sind insbesondere die Erfüllungsgehilfen des Kunden, seine Wiederverkäufer und deren Erfüllungsgehilfen.

Die Telekom berechnet dem Kunden nach den jeweiligen Preislisten zu den IP-BSA-Access-Teilleistungen (Anhang B), Preisposition „Arbeitsleistungen und Anfahrten“ die entsprechenden Leistungen, wenn diese von der Telekom zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtungen der Telekom vorlag, es sei denn, der Kunde oder der Endkunde hat dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen können.

Der Kunde wird Einwendungen gegen die in Rechnung gestellten „Arbeitsleistungen und Anfahrten“ innerhalb des in Ziffer 3 des Hauptvertrages genannten Zeitraumes schriftlich erheben. Hierzu wird der Kunde der Telekom eine detaillierte, monatliche Liste mit einer elektronisch auswertbaren Aufschlüsselung der jeweiligen Einzelfälle eines jeden Kalendermonats übermitteln. Hierzu soll der zum Einzelfall gehörige Eintrag der rechnungsbe gründenden Unterlage (Informationen zur Sammelrechnung) erweitert um ein Feld mit dem individuellen Grund des Einwandes (Feldtrennzeichen: ; - Semikolon, 0x3B) verwendet werden. Die monatliche Liste ist an die im Anhang D genannte E-Mail-Adresse zu übermitteln.

### **3 Express-Entstörung Wholesale; Standardservice für IP-BSA-SDSL B**

Die Telekom erbringt bei IP-BSA-ADSL Stand Alone und IP-BSA-VDSL Stand Alone die Express-Entstörung mit einer Entstörungsfrist von acht Stunden an Stelle des Standardservice mit einer Entstörungsfrist von 24 Stunden jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Leistung Express-Entstörung kann für IP-BSA-ADSL Stand Alone und IP-BSA-VDSL Stand Alone im Rahmen der Bereitstellung zu der jeweiligen Access-Teilleistung generell zugebucht werden. Darüber hinaus kann im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für IP-BSA-ADSL Stand Alone und IP-BSA-VDSL Stand Alone mit der Störungsmeldung auch nach Eintreten einer konkreten Störung eine einmalige, konkrete Express-Entstörung beauftragt werden. Die Bestellung richtet sich nach Ziffer 3.2.

Bei IP-BSA-SDSL B kommt als Standardservice die Express-Entstörung zur Anwendung.

Die Leistungen der Express-Entstörung bzw. Standardservice IP-BSA-SDSL B sind im Einzelnen:

- Die Telekom nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.
- Die Servicebereitschaft ist täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr.
- Die Telekom beseitigt Störungen innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung des Kunden oder, soweit der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich ist, mit Ablauf des mit dem Kunden dafür vereinbarten Zeitraums. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden oder mit Ablauf

des vereinbarten Zeitraums die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses erfolgt.

Die Telekom informiert den Kunden im Anschluss über den Zeitpunkt der Beseitigung der Störung.

Die Telekom vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird mit einer maximalen Zeitspanne von zwei Stunden angegeben (z. B. "zwischen 10:00 Uhr und 12:00 Uhr"). Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Die Entstörungsfrist gem. Tabelle in Ziffer 3 entfällt, es sei denn, die Telekom hat es zu vertreten, dass die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum nicht möglich war. Zusätzliche Anfahrten werden nach der Preisliste IP-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B) berechnet, sofern der Kunde oder dessen Endkunden die Gründe hierfür zu vertreten hat. Als Nachweis hierfür dient der vom Endkunden unterzeichnete Service- und Montagenachweis der Telekom. Dem Kunden steht es frei, die hierdurch begründete Vermutung zu entkräften.

Der Service- und Montagenachweis enthält unter anderem Angaben über die im Rahmen der Entstörung erfolgten Maßnahmen und geht dem Kunden an die im Anhang D genannte E-Mail-Adresse zu. Soweit der Monteur den Nachweis elektronisch erstellt, wird das ausgefüllte elektronische Formblatt übersandt. Die Telekom stellt dem Kunden im Extranet unter [www.telekom.de/wholesale](http://www.telekom.de/wholesale) das Formblatt des Service- und Montagenachweises zur Verfügung.

- Die Telekom teilt auf Wunsch innerhalb einer Stunde ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.
- Die Telekom erteilt über die „Elektronische Entstörchnittstelle (ESS) alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen. Die Zwischenmeldung wird automatisch erstellt.

Die Telekom beseitigt auch solche Störungen ihrer technischen Einrichtungen, die von ihr nicht zu vertreten sind. Als von der Telekom insbesondere nicht zu vertreten gelten Störungen ihrer technischen Einrichtungen, deren Ursache zurückzuführen ist auf

- unsachgemäße oder fehlerhafte Eingriffe in die zur Überlassung von IP-BSA notwendigen technischen Einrichtungen der Telekom durch den Kunden, den Endkunden oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss der Anschalteinrichtung an die Abschlusseinrichtung (TAE bzw. bei IP-BSA-SDSL B die RJ45-Steckdose) der Telekom durch den Kunden, den Endkunden oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Endgeräten oder die unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Verwendung der für die Inanspruchnahme der auf IP-BSA basierenden Leistung des Kunden oder seines Wiederverkäufers erforderlichen Geräte oder Software durch den Kunden, den Endkunden oder Dritte.

Dritte im Sinne dieser Regelung sind insbesondere die Erfüllungsgehilfen des Kunden, seine Wiederverkäufer und deren Erfüllungsgehilfen.

Entstörungsleistungen der Telekom werden in diesen Fällen zusätzlich nach den jeweiligen Preislisten der IP-BSA-Access-Teilleistungen (Anhang B) Preisposition „Arbeitsleistungen und Anfahren“ berechnet, es sei denn, der Kunde oder dessen Endkunde hat die Störung seinerseits nicht zu vertreten.

Die Telekom berechnet dem Kunden nach den jeweiligen Preislisten der IP-BSA-Access-Teilleistungen (Anhang B), Preisposition „Arbeitsleistungen und Anfahrten“, die entsprechenden Leistungen, wenn diese von der Telekom zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtungen der Telekom vorlag, es sei denn, der Kunde oder der Endkunde hat dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen können.

Leistung	Service 8h
Serviceannahme	7 x 24 Stunden
Servicebereitschaft	7 x 24 Stunden
Reaktionszeit	1 Stunde
Entstörungsfrist	innerhalb von 8 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung vom Vertragspartner oder mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums
Rückmeldung	nach Beendigung der Entstörung

### 3.1 Verzögerte Express-Entstörung

Überschreitet die Telekom die für die Express-Entstörung vereinbarte Entstörungsfrist (Entstörung innerhalb von acht Stunden oder mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums), schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 12,57 EUR bei einer Verspätung bis zu 16 Stunden,
- 25,57 EUR bei einer Verspätung bis zu 48 Stunden,
- 38,35 EUR bei einer Verspätung über 48 Stunden.

Die Pflicht zur Zahlung des pauschalierten Schadensersatzes entfällt, wenn die Verzögerung der Entstörung nicht durch die Telekom zu vertreten ist. Der Betrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Kunde einen höheren oder die Telekom einen niedrigeren Schaden nachweist.

Der Kunde wird die Forderung nach vorgenanntem pauschaliertem Schadensersatz innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf der Entstörungsfrist, wie in Ziffer 2 (Standardservice) beschrieben, geltend machen.

### 3.2 Bestellung der Express-Entstörung

Die Bestellung der Express-Entstörung und die Bestellung der einmaligen Expressentstörung erfolgt gem. dem im Arbeitshandbuch Standardservice und Express-Entstörung Wholesale für die IP-BSA-Access-Teilleistungen mit der Nutzung der elektronischen Entstörchnittstelle (ESS).