

Leistungsbeschreibung

L2-BSA-SDSL B

L2-BSA-Access-Teilleistung

Die L2-BSA-Access-Teilleistung umfasst die Bereitstellung und Überlassung von L2-BSA-SDSL B.

1 Standardleistung L2-BSA-SDSL B

Die Leistung L2-BSA-SDSL B umfasst die Bereitstellung und Überlassung von Zugängen für Endkunden zur DSL-Infrastruktur. Diese beinhaltet die Verbindung von der Anschalteinrichtung beim Endkunden bis zum Konzentratornetz der Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt). L2-BSA-SDSL B wird unabhängig von einem Telefonanschluss auf einer eigenen Kupferdoppelader bereitgestellt.

Die Bereitstellung und Überlassung von SDSL B erfolgt bei vorhandener, über SDSL an Multi Service Access Nodes (MSAN) und Broadband Network Gateways (BNG) realisierter Netzinfrastruktur der Telekom.

Die Teilnehmeranschlussleitung gehört zum Leistungsumfang L2-BSA-SDSL B. Dies schließt, soweit erforderlich, den Bau bzw. die Reparatur der Endleitung mit ein. Die Leistung L2-BSA-SDSL B wird mit einer Anschalteinrichtung bis in die Räume des Endkunden bereitgestellt.

Die Bereitstellung wird spätestens zeitgleich mit der Realisierung von SDSL-Anschlüssen für den Retail-Bereich der Telekom möglich sein. Telekom informiert den Kunden spätestens zwei Monate vor einer möglichen Bereitstellung über die Bestellbarkeit. Soweit die Telekom einen SDSL-Anschluss, der über einen MSAN an einen BNG angeschlossen ist, bereitstellt, obwohl der Kunde nicht wenigstens 15 Werktage zuvor einen L2-BSA-SDSL B bestellen konnte, hat der Kunde einen Anspruch auf eine Vertragsstrafe in Höhe von 10.000 €. Für jeden weiteren Monat, an dem ihm eine Bestellung nicht möglich ist, fällt eine weitere Vertragsstrafe in Höhe von 10.000 € an. Die Vertragsstrafe fällt nicht an, wenn der KUNDE keinen L2-BSA-Übergabeanschluss bezieht.

Die L2-BSA-SDSL B werden auf Basis der SDSL-Technik (Symmetrical Digital Subscriber Line) realisiert.

Die Verfügbarkeit der einheitlichen L2-BSA-Leistungen ist in Anhang A Leistungsbeschreibung L2-BSA-Transport und L2-BSA-Übergabeanschluss, Ziffer 1.4 geregelt.

L2-BSA-SDSL B¹ wird in den Varianten

- L2-BSA-SDSL 350 B mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 384 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 700 B mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 704 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 700 B bonded mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 1408 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 1400 B mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 1408 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 1400 B bonded mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 2816 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 2850 B mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 2944 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 2850 B bonded mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 5888 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 5700 B mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 5696 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 5700 B bonded mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 11392 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 5700 B 2bonded mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 17088 kbit/s,
- L2-BSA-SDSL 5700 B 3bonded mit einer Übertragungsgeschwindigkeit bis zu 22784 kbit/s

überlassen.

Die am Anschluss des Kunden konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung ab.

Die Leistung L2-BSA-SDSL B steht nicht flächendeckend zur Verfügung und muss für jeden Anschluss individuell überprüft und bestätigt werden.

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeitsvarianten können realisiert werden, wenn die Leitungswerte des allgemeinen Netzes der Telekom und des Endleitungsnetzes (Verbindung zwischen dem Abschlusspunkt des allgemeinen Netzes und der Anschalteinrichtung) dies technisch ermöglichen. Werden mehrere L2-BSA-SDSL B innerhalb eines Endleitungsnetzes bereitgestellt, können bei gleichzeitiger Nutzung gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden. Eine ggf. erforderliche technische Aufrüstung des Endleitungsnetzes, die die Realisierung der vom Kunden gewünschten Variante ermöglicht und evtl. Beeinflussungen und Störungen der Anschlüsse untereinander verhindert, ist kundenseitig vorzunehmen.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist von der Netzauslastung abhängig.

¹ L2-BSA-SDSL B wird voraussichtlich Ende 2017 zur Verfügung stehen.

Mit L2-BSA-SDSL B wird eine PPPoE-Session aufgebaut.

Als Abschluss von L2-BSA-SDSL B ist eine RJ-Steckverbindung (Registered Jack), hier RJ45, zur Anschaltung eines DSL-Modems mit der DSL-Schnittstelle U-RS bestimmt.

Für L2-BSA-SDSL B sind nur SDSL-Modems mit der jeweils aktuellen Version der U-RS Schnittstelle mit EFM- bzw. EFM-Bonding-Support geeignet, welche in der „Technical Specification of the Broadband-Access-Interfaces in the network of Deutsche Telekom“ (1 TR112) beschrieben ist. SDSL-Modems basierend auf älteren Versionen der U-RS Schnittstelle oder ohne EFM- bzw. EFM-Bonding-Support werden eventuell nicht erkannt und können keine Verbindung zum Kunden herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit.

Sofern SDSL-Modems nicht vollständig der neuesten 1 TR112 entsprechen und deshalb die Qualität der Leistungen der Telekom oder Dritter beeinträchtigen, ist die Einhaltung der 1 TR112 durch den Kunden unverzüglich herzustellen.

Sofern Telekom wesentliche neue Leistungsmerkmale der 1 TR112 für die Zukunft einführt, können nicht konforme Modems noch 12 Monate ab Veröffentlichung einer Aktualisierung der 1 TR112 eingesetzt werden.

Die jeweils aktuelle Version der U-RS Schnittstelle steht im Internet unter www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen bereit.

2 Bestellung und Bereitstellung L2-BSA-SDSL B

2.1 Überblick über die Geschäftsfälle

Geschäftsfälle bei den Access-Teilleistungen sind die Vorkommnisse, die zur Abwicklung und Durchführung des Vertrages erforderlich sind. Die Vertragspartner kommunizieren über die nachfolgenden Geschäftsfälle mittels der Orderschnittstelle oder des Wholesale Portals.

Die elektronische Auftragschnittstelle verwendet u. a. nachfolgende Begrifflichkeiten:

- **Abbruchmeldung**
Meldung an den Kunden, dass der Auftrag nicht ausgeführt und die Bearbeitung abgebrochen wird.
- **Anschlussinhaber:**
Endkunde, mit dem das aktuelle Vertragsverhältnis zum Anschluss besteht.
- **Auftrag:**
Bezeichnet einen an die Telekom übermittelten Auftrag, z. B. eine Bereitstellung oder eine Kündigung.
- **Einzelvertrag:**
Der Einzelvertrag bezieht sich immer auf ein einzelnes Produkt (z. B. ein L2-BSA-SDSL B).
- **Geschäftsfall:**
Bezeichnet einen Auftragsstyp. Beispiel: Bereitstellung oder Kündigung sind jeweils Geschäftsfälle.
- **Meldungscode, Antwortcodes:**
Codierte Inhalte der Meldungstypen, die in komprimierter Form die Übermittlung von detaillierten Aussagen zum Status des Auftrags oder zu weiteren Sachverhalten erlauben.
Beispiel: Meldungscode „OK“, der bei Meldungstyp Eingangsquittung anzeigt, dass alle Daten korrekt übermittelt wurden.
- **Meldungstypen:**
Systemmeldungen, mit Hilfe derer sich die beiden Vertragspartner (Kunde und Telekom) zum Status des Auftrags austauschen. Beispiel: Qualifizierte Eingangsbestätigung (QEB), Terminanforderungsmeldung (TAM).
- **Produkt:**
Unter Produkt ist im Zusammenhang mit L2-BSA die Access-Teilleistung zu verstehen.

2.2 Die einzelnen Geschäftsfälle

Für die Access-Teilleistung L2-BSA-SDSL B stehen an der elektronischen Auftragschnittstelle die folgenden Geschäftsfälle zur Verfügung:

- **Bereitstellung:**
Erstmalige Bereitstellung einer Access-Teilleistung.
- **Kündigung durch Kunde:**
Kündigung einer bestehenden Access-Teilleistung durch den Kunden.

- Kündigung durch die Telekom:
Kündigung einer bestehenden Access-Teilleistung durch die Telekom.
- Produktgruppenwechsel in der Ausprägung als Rahmenvertragswechsel mit unveränderter Übernahme des Bestands:
Rahmenvertragswechsel innerhalb der Produktgruppe SDSL B, sofern die vorhandene SDSL B Variante unverändert übernommen wird. Der Kunde ist und bleibt dabei unverändert Vertragspartner des Endkunden.
- Providerwechsel mit unveränderter Übernahme des Bestands:
Wechsel zwischen zwei Anbietern von Telekommunikationsdiensten innerhalb der Produktgruppe SDSL B, sofern die vorhandene SDSL B Variante unverändert übernommen wird.

2.3 Bestellung

Die Bestellung des einzelnen L2-BSA-SDSL B erfolgt über die in Anlage 1 zum Hauptteil geregelte Schnittstelle. Bestellungen, deren Bereitstellungstermin weiter als 180 Kalendertage in der Zukunft liegt, weist die Telekom zurück. Bestellungen im Rahmen des Anbieterwechsels von der Telekom zum Kunden weist die Telekom auch dann ab, wenn der gewünschte Bereitstellungstermin innerhalb der Vorlaufzeit von 180 Kalendertagen liegt, der mögliche Bereitstellungstermin aber auf Grund einer längeren Vertragsbindung zwischen dem Endkunden und der Telekom die Vorlaufzeit überschreitet. Davon ausgenommen sind die Fälle, in denen dem Kunden im Rahmen der Vorabstimmung vom abgebenden Provider ein Ende des Endkundenvertrages innerhalb von 180 Kalendertagen ab dem Tag der Bestellung bestätigt wurde.

Bereitstellungstermine an Sonntagen oder gesetzlichen Feiertagen sind ausgeschlossen.

Die Bestellung des Kunden muss folgende Angaben enthalten:

- Nennung der gewählten Produktvariante,
- Endkundenanschrift, in der die L2-BSA-Access-Teilleistung abgeschlossen ist bzw. werden soll, ggf. Rufnummer des Endkunden,
- falls vor der Beauftragung der L2-BSA-Access-Teilleistung als letztes Produkt ein Anschluss (TelAs/BaAs/PMxAs) der Telekom zum Abschlusspunkt beim Endkunden (1.TAE) über diese Leitung realisiert war:
 - Namen des letzten Anschlussinhabers oder die Anschlussnummer des bereits gekündigten Anschlusses und
 - zusätzlich, wenn bekannt: eindeutige Beschreibung der Lage der 1.TAE, Der Kunde ermittelt diese Daten - soweit möglich - mittels des Leitungsrecherchetools über die Dialog Schnittstelle der Telekom.
- Soweit der Kunde die L2-BSA-Access-Teilleistung von einem anderen Vertragspartner der Telekom übernimmt und beide Kunden sich über die WBCI vorabstimmen, wird die L2-BSA-Access-Teilleistung gemäß der „Vereinbarung zum Anbieter- und/oder Produktwechsel bei Nutzung der WITA-Schnittstelle“ identifiziert.
- in den übrigen Fällen: eindeutige Beschreibung des Gebäudeteiles, Stockwerkes und Gebäudes bei größeren Grundstücken in dem die L2-BSA-Access-Teilleistung abgeschlossen ist bzw. abgeschlossen werden soll (Lage der 1.TAE), Kunde ermittelt diese Daten - soweit möglich - mittels des Leitungsrecherchetools über die Dialog Schnittstelle der Telekom.
- gewünschter Bereitstellungstermin (Kundenwunschtermin),
- Standardzeitfenster,
- BNG der Verkehrsübergabe, wenn die L2-BSA-Access-Teilleistung an einem Hauptverteiler (HVt) produziert wird und an diesem HVt unterschiedliche MSAN stehen, die unterschiedlichen BNG zugeordnet sind,
- Kundenspezifische Angaben (Name, PLZ, Ort, Ansprechpartner/-stelle, Telefon-Nr., Telefax-Nr., Kunden-Nr.),
- Kundeninterne max. 20-stellige Referenz-Nr.

Die Telekom sendet innerhalb von sechs Werktagen (Mo-Fr) nach Zugang der Bestellung über die elektronische Schnittstelle eine Auftragsbestätigungsmeldung oder eine Abbruchmeldung. Fehlerhafte oder unvollständige Aufträge wird die Telekom unverzüglich und unter Angabe von Gründen (Meldungscode gemäß Meldungscode-tabelle) ablehnen.

Die Bestätigung muss folgende Angaben enthalten:

- Kundeninterne max. 20-stellige Referenz-Nr,
- Vertrags-Nr. der Telekom,
- Leitungsbezeichnung,
- Tag der Bereitstellung (verbindlicher Liefertermin).

Die Bereitstellung erfolgt taggenau innerhalb der nachfolgend definierten Standardzeitfenster:

Montag – Freitag 08:00 Uhr – 12:00 Uhr

Montag – Freitag 12:00 Uhr – 16:00 Uhr

Sofern kein Endkundentermin notwendig ist, erfolgt die Bereitstellung im Zeitfenster.

Montag – Freitag 08:00 Uhr – 16:00 Uhr

Aufträge ohne Schaltarbeiten beim Endkunden sowie Kündigungsaufträge werden - unabhängig vom beauftragten Zeitfenster - ganztägig durchgeführt. Hierüber wird der Kunde in der Auftragsbestätigungsmeldung informiert.

Soweit die Bereitstellung nicht zu einem vom Kunden gewünschten Werktag (Montag - Freitag) durchgeführt werden kann, wird die Telekom die Bereitstellung für den nächstmöglichen Werktag (Montag - Freitag) bestätigen.

Die Bereitstellung am Samstag erfolgt taggenau innerhalb des nachfolgend definierten Standardzeitfensters:

Samstag 08:00 Uhr – 12:00 Uhr

Sofern auf den Samstag ein gesetzlicher Feiertag fällt, wird die Telekom die Bereitstellung für den nächstmöglichen Samstag bestätigen. Gleiches gilt, wenn aus sonstigen Gründen an dem vom Kunden gewünschten Samstag keine Bereitstellung durchgeführt werden kann.

Die Telekom sendet innerhalb von zwei Stunden nach Ende des Schaltfensters am Tag des verbindlichen Bereitstellungstermins für jede Bestellung eine elektronische Mitteilung, ob eine Bereitstellung vor Ort zum bestätigten Bereitstellungstermin ausgeführt werden konnte (Erledigungsmeldung) oder ob sie nicht ausgeführt werden konnte (Terminanforderung, TAM). Die TAM erfolgt unter Angabe der Gründe für die Nichtausführung.

2.4 Wechsel der A10-NSP

Die Telekom ermöglicht dem Kunden die Änderung der Zuweisung zu A10-NSP in der Form, dass mit einem Produktgruppenwechsel oder einem Anbieterwechsel L2-BSA-SDSL B einem anderen L2-BSA-Vertrag zugewiesen werden können. Der Verkehr der L2-BSA-SDSL B wird dann – gemäß Absatz 5 der Ziffer 4.2 der Leistungsbeschreibung L2-BSA-Transport und L2-BSA-Übergabeanschluss – auf die A10-NSP des anderen L2-BSA-Vertrags am gleichen BNG übergeben. Kann eine Änderung nicht erfolgen, bleibt die Zuweisung unverändert.

2.5 Terminverschiebung

Die Telekom akzeptiert Terminverschiebungen von Bestellungen, Nutzungsänderungen oder Kündigungen, die mindestens mit einem Vorlauf von 36 Stunden (bezogen auf Werktage) vor dem bestätigten Bereitstellungszeitfenster oder Kündigungstermin bei der Telekom über die vereinbarten Orderschnittstellen eingehen.

2.6 Stornierung

Die Telekom akzeptiert Stornierungen von Bestellungen und Nutzungsänderungen, die mindestens mit einem Vorlauf von 36 Stunden (bezogen auf Werktage) vor dem bestätigten Bereitstellungszeitfenster bei der Telekom über die vereinbarten Orderschnittstellen eingehen.

2.7 Fehlgeschlagene Bereitstellung / Terminanforderungsmeldung

Kann die Bereitstellung vor Ort zum vereinbarten Termin nicht ausgeführt werden, vereinbart die Telekom mit dem Kunden gemäß nachstehenden Regelungen einen neuen Termin. Dadurch zusätzlich anfallende Anfahrten sind kostenpflichtig gemäß Preisliste L2-BSA-SDSL B (Anhang B), sofern der Kunde oder dessen Endkunde die Gründe hierfür zu vertreten hat.

Nach Erhalt der TAM obliegt es dem Kunden, innerhalb von zehn Werktagen (Mo-Fr) einen neuen Endkundentermin über die elektronische Schnittstelle einzustellen. Sofern der Kunde nach Ablauf von zehn Werktagen (Mo-Fr) nach Übermittlung der ersten TAM keinen neuen Endkundentermin eingestellt hat, übermittelt die Telekom dem Kunden erneut eine TAM über die elektronische Schnittstelle. Der zweiten TAM kommt hierbei die nachfolgende Bedeutung zu:

- Aufforderung der Telekom an den Kunden, die Mitteilung eines neuen Endkundentermins spätestens innerhalb von weiteren zehn Werktagen (Mo-Fr) nachzuholen,
- dass die Bereitstellung des L2-BSA-SDSL B als verhindert und daher die Bestellung des L2-BSA-SDSL B seitens des Kunden als abgebrochen gilt, wenn der Kunde bis zum Ablauf dieser Frist keinen neuen Endkundentermin mitteilt.

Die Telekom wird keine weiteren TAM bzw. Erinnerungen versenden.

Wenn der Kunde nach Ablauf von zehn Werktagen (Mo-Fr) nach Versendung der zweiten TAM keinen neuen Endkundentermin einstellt, so gilt die Bereitstellung des L2-BSA-SDSL B als verhindert und die Bestellung des L2-BSA-SDSL B seitens des Kunden als abgebrochen. Die Telekom stellt dem Kunden in diesem Fall das Bereitstellungsentgelt gem. Ziff. 2.1, Nr. 1 der Preisliste L2-BSA-SDSL B (Anhang B) in Rechnung. Gleiches gilt, wenn

der einzelne L2-BSA-SDSL B nicht betriebsfähig bereitgestellt werden kann, sofern der Kunde oder dessen Endkunde die Gründe hierfür zu vertreten hat.

Teilt der Kunde der Telekom fristgerecht einen Endkundentermin mit, trifft die Telekom aber bei diesem erneuten Endkundentermin den Endkunden nicht an bzw. erhält sie keinen Zugang zu allen benötigten Einrichtungen, fordert die Telekom erneut einen Endkundentermin wie vorstehend beschrieben beim Kunden an.

Soweit der Kunde feststellt, dass der L2-BSA-SDSL B bereits bereitgestellt wurde, teilt der Kunde dies der Telekom durch die „Erledigungsmeldung-Kunde“ (ERLM-K) mit.

Stellt der Kunde nach der betriebsfähigen Bereitstellung fest, dass der L2-BSA-SDSL B nach Versand der Erledigungsmeldung durch die Telekom nicht funktionsfähig ist, hat er die Möglichkeit, eine Entstörung gemäß Ziffer 4 zu beauftragen.

2.8 Nichteinhaltung des bestätigten Bereitstellungstermins

Für die Nichteinhaltung des in der Auftragsbestätigungsmeldung bestätigten Bereitstellungstermins schreibt die Telekom dem Kunden auf dessen Forderung hin einen pauschalierten Schadensersatz gut.

Die Höhe des für die Nichteinhaltung des bestätigten Bereitstellungstermins zu zahlenden pauschalierten Schadensersatzes entspricht dem jeweils vereinbarten Bereitstellungsentgelt.

Den Vertragspartnern bleibt es unbenommen, einen niedrigeren oder einen höheren Schaden nachzuweisen.

Die Pflicht zur Gutschrift des pauschalierten Schadensersatzes entfällt, wenn die Nichteinhaltung des bestätigten Bereitstellungstermins nicht durch die Telekom zu vertreten ist.

Die Telekom hat am Tag der Bereitstellung die Möglichkeit der Nachbesserung bis zum Ablauf des Tages der Bereitstellung.

Der Kunde wird die Forderung nach vorgenanntem pauschaliertem Schadensersatz innerhalb von sechs Monaten nach der erfolgten Bereitstellung geltend machen. Hierzu wird der Kunde der Telekom unter Verwendung eines vorgegebenen Eingabeformates (im Extranet unter www.telekom.de/wholesale abrufbar) eine detaillierte, monatliche Liste mit einer elektronisch auswertbaren Aufschlüsselung der jeweiligen (durch Angabe der Vertragsnummern und Auftragsnummern eindeutig identifizierbaren) Einzelfälle eines jeden Kalendermonats übermitteln. Die monatliche Liste ist an die im Anhang D genannte BusinessMail X.400-Adresse zu übermitteln.

Die monatliche Liste beinhaltet je Einzelfall folgende Daten:

- Kundename,
- Kundennummer,
- Auftragsnummer,
- Vertragsnummer,
- Datum des Auftragseingangs,
- bestätigter Bereitstellungstermin,
- Datum der tatsächlichen Bereitstellung,
- Dauer der Überschreitung des bestätigten Bereitstellungstermins aus Sicht des Kunden (hierbei sind Einflüsse, die nicht von der Telekom zu vertreten sind, herausgerechnet),
- Höhe der Schadensersatzpauschale aus Sicht des Kunden zu jeder einzelnen Access-Teilleistung.

Wenn der Kunde nicht innerhalb der o.g. Frist eine den vorgenannten Anforderungen entsprechende Liste übermittelt hat, entfällt der Anspruch des Kunden auf pauschalierten Schadensersatz. 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. Die Telekom wird die entsprechend ergänzte Liste an den Kunden zurücksenden. Die Liste enthält für jeden Einzelfall folgenden Datensatz:

- Information, ob der vom Kunden angegebene bestätigte Bereitstellungstermin korrekt ist,
- Dauer der Überschreitung des bestätigten Bereitstellungstermins aus Sicht der Telekom,
- ggf. Gründe, warum ein vom Kunden gemeldeter Einzelfall nicht berücksichtigt wird bzw. die vom Kunden ermittelte Dauer der Verzögerung aus Sicht der Telekom zu kürzen ist,
- resultierende Schadensersatzpauschalenhöhe.

Die von der Telekom ergänzte Liste enthält darüber hinaus folgende Angaben:

- Anzahl der richtig berechneten Schadensersatzpauschalen,
- Anzahl der reduzierten Schadensersatzpauschalen,
- Anzahl der zurückgewiesenen Schadensersatzpauschalen.

3 Kündigung

- 3.1 Die Vertragsverhältnisse über einzelne abrufbare Leistungen L2-BSA-SDSL B sind mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende kündbar.
- 3.2 Kündigt der Kunde das Vertragsverhältnis über einzeln abrufbare „Zusätzliche Leistungen“ vor Ablauf von 30 Kalendertagen nach der betriebsfähigen Bereitstellung, so hat er den hierfür vereinbarten Preis für einen Monat zu zahlen.

4 Standardservice L2-BSA-SDSL B

Die Telekom erbringt die Entstörungsleistung mit einer Entstörungsfrist von acht Stunden jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Die Entstörungsleistungen 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 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 gemäß Tabelle 4 entfällt. Eine ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt wird nach der Preisliste L2-BSA-SDSL B (Anhang B) berechnet, sofern der Kunde oder dessen Endkunde die Gründe hierfür zu vertreten hat. Als Nachweis hierfür dient der vom Endkunde unterzeichnete Service- und Montagenachweis der Telekom. Dem Kunden steht es frei, die hierdurch begründete Vermutung zu entkräften.
- 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 auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.
- Die Telekom beseitigt Störungen innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden oder, soweit die Telekom für die Störungsbehebung den BNG oder den MSAN austauschen oder die Kapazität der Anbindung zwischen BNG und MSAN erweitern muss, unverzüglich die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses erfolgt. Die Telekom informiert den Kunden im Anschluss über den Zeitpunkt der Beseitigung der Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, werden weitere Versuche zur Rückmeldung regelmäßig durchgeführt.
- Soweit möglich führt die Telekom Remote-Messungen durch, die, z. B. durch Eingrenzung der Störungsstelle, eine effizientere Bearbeitung von Störungen ermöglichen. Als Messpunkt dient ein Modem / IAD (Integrated Access Device) mit Signature Network (vgl. U-RS Schnittstellenbeschreibung, aktuelle Version unter www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen). Modems / IADs sind nicht Bestandteil der Einzelleistung L2-BSA-SDSL B. Die Messmöglichkeit hängt damit von der Installation durch den Kunden ab.

Die Telekom berechnet dem Kunden nach der Preisliste zu L2-BSA-SDSL B (Anhang B), Preisposition „Arbeitsleistungen und Anfahrten“, die entsprechenden Leistungen, wenn diese von der Telekom zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und eine Störung der technischen Einrichtungen der Telekom nicht 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 h
Entstörungsfrist	innerhalb von 8 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung vom Vertragspartner
Rückmeldung	nach Beendigung der Entstörung

5 Verzögerte Entstörung des L2-BSA-SDSL B

Überschreitet die Telekom die für die Entstörung vereinbarte Entstörungsfrist

- um mehr als zwei Stunden, erfolgt eine Erstattung in Höhe von 10 % des monatlichen Preises,
- um mehr als vier Stunden, erfolgt eine Erstattung in Höhe von 20 % des monatlichen Preises,
- um mehr als acht Stunden, erfolgt eine Erstattung in Höhe von 40 % des monatlichen Preises

jeweils als pauschalierter Schadensersatz. Der Betrag ist höher oder niedriger anzusetzen, wenn der Kunde einen höheren oder die Telekom einen niedrigeren Schaden nachweist.

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 pauschalierem Schadensersatz 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 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:

- Kundename,
- Kundennummer,
- Vertragsnummer,
- Externe Störungsnummer,
- Störungsnummer der Telekom,
- Entstörungsart: Standardentstörung,
- 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,
- Zeitpunkt der Entstörung (Datum/ Uhrzeit) (aus dem Feld „FehlerBeseitigtAm“ in der Erledigungsmeldung)
- 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. 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.