



Anlage 1

Allgemeine Leistungsbeschreibung CFV Ethernet 2.0

1	Allgemeine Leistungsbeschreibung	2
1.1	Überlassung von CFV Ethernet 2.0	2
2	Beauftragung, Stornierung.....	2
2.1	Beauftragung einer CFV Ethernet 2.0	2
2.2	Stornierung / Änderung eines Auftrags	2
3	Bereitstellung	3
3.1	Auskundung	3
3.2	Bereitstellungsfristen	5
3.3	Installation.....	7
3.4	Bereitstellung	8
3.5	Verzögerte Bereitstellung.....	9
3.6	Eskalationsprozess Bereitstellung	9
4	Entstörung.....	10
4.1	Entstörungsfrist.....	10
4.2	Verzögerte Entstörung.....	11
4.3	Eskalationsprozess Standard-Entstörung.....	11
5	Planbare Maßnahmen	11

1 Allgemeine Leistungsbeschreibung

1.1 Überlassung von CFV Ethernet 2.0

Die Telekom überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten CFV Ethernet 2.0 als Datenverbindung zwischen zwei vom Kunden bestellten Endstellen inklusive Netzabschlussgeräten. Die Leistungsmerkmale der CFV Ethernet 2.0 sind in der Anlage 2 - „Produktleistungsbeschreibung CFV Ethernet 2.0 und zusätzliche Leistungen“ beschrieben. Voraussetzung für die Erbringung der Leistungen des Vertrags ist die Einhaltung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden (s. Anlage 3 – „Pflichten und Obliegenheiten des Kunden“).

2 Beauftragung, Stornierung

2.1 Beauftragung einer CFV Ethernet 2.0

Die Telekom nimmt vollständige Aufträge des Kunden mittels der im Extranet veröffentlichten Bestellvordrucke entgegen. Aufträge und Ergänzungen erfolgen in Schriftform (s. Anlage 5 – „Ansprechpartner“, Ziffer 1.1). Aufträge, die mittels E-Mail oder gegebenenfalls über eine elektronische Schnittstelle erfolgen, sind ohne Unterschrift gültig, sofern sie von den auftragsberechtigten Personen durchgeführt wurden. Über die Einführung von neu verfügbaren elektronischen Schnittstellen informiert die Telekom umgehend nach deren Verfügbarkeit. Deren Beschreibung wird dem Vertrag als Anlage beigelegt.

Die Telekom bestätigt den Eingang des Auftrages vom Kunden innerhalb von einem Werktag nach Zugang bei der in Anlage 5 – „Ansprechpartner“, Ziffer 1.1 angegebenen Stelle.

Die Auftragseingangsbestätigung enthält die Kundennummer des Kunden, die Vorgangsnummer, die der eindeutigen Identifikation des Auftrages im weiteren Verfahren und für Rückfragen dient.

Unvollständige oder fehlerhafte Aufträge weist die Telekom innerhalb der oben genannten Frist unter Angabe der Gründe zurück.

2.2 Stornierung / Änderung eines Auftrags

2.2.1 Der Kunde kann Aufträge bis zu dem von der Telekom gemäß Ziffer 3.2.1 mitgeteilten Bereitstellungstermin stornieren. Dabei zahlt der Kunde abhängig vom Zeitpunkt der Stornierung die jeweiligen Stornierungspauschalen gemäß Anlage 4 – „Preise“, Ziffer 2.2.2.4.

2.2.2 Die Stornierungspauschalen gem. Ziffer 2.2.1 fallen nicht an, wenn der Kunde die Bestellung storniert, weil die Telekom den mitgeteilten Bereitstellungstermin aus Gründen, die die Telekom zu vertreten hat, um mehr als 15 Werktage überschritten hat, ohne dass es zu einer Bereitstellung gekommen ist.

2.2.3 Die Änderung eines Auftrages auf Wunsch des Kunden ist für folgende Fälle möglich:

- Erhöhung der Bandbreite unter Beibehaltung der beauftragten Abschlussgeräte.
- die einvernehmliche Verlegung des Bereitstellungstermins bzw. der Bereitstellungswoche.
- Stammdaten (Ansprechpartner und die Adresszusätze beim Endkunden des Carriers) können bis zur Nennung des Bereitstellungstermins ausgetauscht werden.

Jede davon abweichende Änderung eines Auftrages auf Wunsch des Kunden wird wie eine Stornierung und Neubeauftragung behandelt.

3 Bereitstellung

3.1 Auskundung

Die Telekom führt eine Auskundung des Standorts, an dem die vom Kunden beauftragten Leistungen abgeschlossen werden sollen, durch. Es gibt zwei Formen der Auskundung. Die telefonische Auskundung (siehe 3.1.1) und die Vor-Ort-Auskundung (siehe 3.1.2). Eine Vor-Ort-Auskundung ist beispielsweise erforderlich, wenn mindestens einer der folgenden Umstände vorliegt:

- Kunde ist in der telefonischen Auskundung nicht im Stande, die Fragen zur Befüllung des Auskundungsprotokolls vollständig und/oder die Fragen zu den erforderlichen Arbeiten vor Ort abschließend und erschöpfend zu beantworten.
- Es ist keine Anschlussinfrastruktur vorhanden. Das bedeutet:
 - Kundenstandort/Gebäude bisher nicht versorgt.
 - Keine Glasfaserkabel/Kupferkabel Infrastruktur in der Nähe.
 - Neubau eines Hauptkabels und/oder Verzweigerkabels plus Hauszuführung notwendig.
- Es fehlt eine Glasfaseranbindung (bei einem Auftrag mit Glasbauweise). Das bedeutet:
 - Kein Glasfaserabschlusspunkt (GF-AP) am Kundenstandort/Gebäude vorhanden.
 - Hauszuführung für Glasfaser muss neu gebaut werden.
 - Es handelt sich um einen neu zu erschließenden Standort.

Sollte sich im Rahmen der telefonischen Auskundung herausstellen, dass eine Vor-Ort-Auskundung erforderlich ist, wird diese durchgeführt.

3.1.1 Telefonische Auskundung

Zur Durchführung der telefonischen Auskundung wird der Kunde entsprechend Anlage 3 – „Pflichten und Obliegenheiten des Kunden“, Ziffer 1, 3. Absatz und Anlage 5 – „Ansprechpartner“, laufende Nr. 2ff oder der vom Kunden benannte technische Ansprechpartner des jeweiligen Standortes spätestens am nächsten Werktag nach Versendung der Auftragseingangsbestätigung kontaktiert und die telefonische Auskundung innerhalb von 3 Werktagen abgeschlossen. Im Rahmen der telefonischen Auskundung legen die Vertragspartner neben den Einzelheiten der Bereitstellung abschließend die erforderlichen Mitwirkungspflichten des Kunden fest. Sofern die Telekom innerhalb von drei Werktagen keine Reaktion des Kunden über die ihr mitgeteilten Kontaktdaten erhält, kann sie den Auftrag zurückweisen.

Für den Fall der Zurückweisung des Auftrags aus den zuvor genannten Gründen, wird dem Kunden ein Entgelt, das einem Stornierungsentgelt gemäß Anlage 4 – „Preise“ Teil 2, Ziffer 2.2.2.4, 1. Zeile der Tabelle entspricht, in Rechnung gestellt. Über die vorgenommene telefonische Auskundung erstellt die Telekom ein Auskundungsprotokoll, in dem etwaige weitere - als die bereits in Anlage 3 – „Pflichten und Obliegenheiten des Kunden“ beschriebenen - Pflichten und Obliegenheiten des Kunden abschließend beschrieben werden. Eine Ausfertigung des Protokolls wird dem Kunden am Ende der telefonischen Auskundung in elektronischer Form per E-Mail übersandt. Der Kunde kann nach Übersendung des Protokolls diesem innerhalb von zwei Werktagen ab Zugang des Protokolls widersprechen. Ansonsten gilt das Protokoll als angenommen. Ein Muster des von der Telekom verwendeten Auskundungsprotokolls ist dem Vertrag als Anlage 9 beigelegt.

3.1.2 Vor-Ort-Auskundung

Die Vor-Ort-Auskundung findet innerhalb von acht Werktagen nach Eingang des Auftrages statt. Zur Vereinbarung eines Termins wird der Kunde entsprechend Anlage 3 – „Pflichten und Obliegenheiten des Kunden“, Ziffer 1, 3. Absatz und Anlage 5 – „Ansprechpartner“, laufende Nr. 2ff kontaktiert. Finden die Vertragspartner innerhalb dieses Zeitrahmens keine Abstimmung für einen einvernehmlichen Auskundungstermin, ist von ihnen einvernehmlich ein Auskundungstermin festzulegen, der jedenfalls innerhalb von zehn Werktagen nach Auftragseingang liegt. Im Rahmen der Vor-Ort-Auskundung legen die Vertragspartner, alternativ die Telekom und ein vom Kunden bevollmächtigter Dritter, neben den Einzelheiten der Bereitstellung abschließend die erforderlichen Mitwirkungspflichten des Kunden fest. Sofern die Abstimmung eines einvernehmlichen Auskundungstermins innerhalb von zehn Werktagen nach Auftragseingang nicht möglich ist, kann die Telekom den Auftrag zurückweisen. Erscheint der Kunde oder ein vom Kunden bevollmächtigter Dritter nicht zum Vor-Ort-Auskundungstermin, versucht die Telekom zur Bewahrung des Termins, den vom Kunden für die Auskundung benannten Ansprechpartner telefonisch zu erreichen. Wird der angerufene Ansprechpartner nicht erreicht, oder kann die Auskundung auch nach telefonischer Kontaktaufnahme nicht innerhalb von fünfzehn Minuten beginnen, ist die Telekom berechtigt, den Auftrag zurückzuweisen.

Für den Fall der Zurückweisung des Auftrags aus den zuvor genannten Gründen, wird dem Kunden ein Entgelt, das einem Stornierungsentgelt gemäß Anlage 4 – „Preise“ Teil 2, Ziffer 2.2.2.4, 1. Zeile der Tabelle entspricht, in Rechnung gestellt.

Über die vorgenommene Vor-Ort-Auskundung erstellt die Telekom ein Auskundungsprotokoll, in dem etwaige weitere - als die bereits in Anlage 3 – „Pflichten und Obliegenheiten des Kunden“ beschriebenen - Pflichten und Obliegenheiten des Kunden abschließend beschrieben werden. Wird bei einer Vor-Ort-Auskundung ein Protokoll in Papierform erstellt, so wird dem Kunden bzw. dem vom Kunden bevollmächtigten Dritten ein beiderseitig unterschriebenes Exemplar übergeben. Wird bei der Vor-Ort-Auskundung ein elektronisches Protokoll erstellt, wird eine Ausfertigung des elektronischen Protokolls dem Kunden unmittelbar im Nachgang zur Auskundung per E-Mail zur Verfügung gestellt. Der Kunde kann nach Übersendung des elektronischen Protokolls diesem innerhalb von zwei Werktagen ab Zugang des Protokolls widersprechen. Ansonsten gilt das Protokoll als angenommen.

Ein Muster des von der Telekom verwendeten Auskundungsprotokolls ist dem Vertrag als Anlage 9 beigelegt.

3.2 Bereitstellungsfristen

- 3.2.1 Die Telekom übermittelt dem Kunden nach erfolgter Auskundung eine Auftragsbestätigung. Diese beinhaltet die Referenzdaten des Kunden, die Vertragsnummer, weitere technische Informationen zur eindeutigen Identifizierung sowie entweder den Bereitstellungstermin oder die Bereitstellungswoche und die vorgesehenen Installationswochen/-termine der bei der Telekom beauftragten Leistung. Weiterhin enthält die Auftragsbestätigung die Information darüber, welcher der drei Kategorien aus Ziffer 3.2.2 der Auftrag zugeordnet wird. Bei Mitteilung einer Bereitstellungswoche stimmt die Telekom spätestens 10 bis 15 Werktage vor Beginn der Bereitstellungswoche den taggenauen Bereitstellungstermin der CFV Ethernet 2.0 mit dem Kunden ab und bestätigt dem Kunden den Termin schriftlich oder in Textform. Die Auftragsbestätigung erfolgt je Aufwand für die Auskundung innerhalb folgender Fristen, die mit Auftragseingang beginnt, sofern die Vertragspartner nicht etwas anderes vereinbaren:

Telefonische Auskundung (VDSL)	9 Werktage
Telefonische Auskundung (nicht VDSL)	13 Werktage
Vor-Ort-Auskundung	18 Werktage

- Ist die Auskundung telefonisch möglich und kann die CFV Ethernet 2.0 bei vorhandener Infrastruktur an beiden Enden VDSL-basiert realisiert werden, erfolgt die Auftragsbestätigung innerhalb von 9 Werktagen.
- Für alle übrigen Aufträge, bei denen eine vor-Ort-Auskundung nicht erforderlich ist, erfolgt die Auftragseingangsbestätigung innerhalb von 13 Werktagen.
- Ist eine vor-Ort-Auskundung erforderlich, erfolgt die Auftragsbestätigung innerhalb von 18 Werktagen.

3.2.2 Sofern der Kunde bei der Beauftragung keinen späteren Bereitstellungstermin angibt, erfolgt die Bereitstellung der CFV 2.0 – sofern die Vertragspartner nicht etwas anderes vereinbaren - innerhalb der folgenden Fristen, die mit dem Auftragseingang bei der Telekom beginnen:

Kategorie	Voraussetzung	Bereitstellungsfrist
1	Erforderliche Netzressourcen stehen ohne technische oder bauliche Maßnahmen unter Wahrung der Netzsicherheit und Netzintegrität bereits zur Verfügung	Bei telefonischer Auskundung (VDSL) 30 Werktage Bei telefonischer Auskundung (sonstige Fälle) 33 Werktage Bei Auskundung vor Ort 36 Werktage
2	Erforderliche Netzressourcen können mit geringem Aufwand unter Wahrung der Netzsicherheit und Netzintegrität hergestellt werden	bei telefonischer Auskundung 69 Werktage Bei Auskundung vor Ort 72 Werktage
3	Erforderliche Netzressourcen können nur mit größerem Aufwand unter Wahrung der Netzsicherheit und Netzintegrität hergestellt werden (z.B. externe Einflüsse)	bei telefonischer Auskundung 107 Werktage Bei Auskundung vor Ort 110 Werktage

Hierbei liegt ein geringer Aufwand z.B. in folgenden Fällen vor:

- Aufbau von Technik (z.B. Gestelle und Baugruppen).
- Erweiterung von Netzknoten zur Kundenanbindung.
- Schaltmaßnahmen an bestehenden Baugruppen.
- Errichtung einer Inhouse-Verkabelung gem. „Regeln für die Standardinstallation bei Übertragungswegen und Anschlüssen“.

Ein größerer Aufwand liegt z.B. in folgenden Fällen vor:

- Standort ist nicht durch verwendbare telekommunikationstechnische Einrichtungen erschlossen.
- Tiefbaumaßnahmen.
- Schaffung der notwendigen linientechnischen Infrastruktur erforderlich; ggf. Zfl gemäß Anlage 4 – „Preise“, Ziffer 2.2.1.2.
- Beteiligung von Dritten (z.B.: Behörden oder Träger privater Last zur Erlangung von Genehmigungen).
- besondere Prüfung wegen Starkstrom- oder ähnlicher atmosphärischer Beeinflussung.
- Erweiterung Übertragungstechnik im Core-Netz (z.B.: Aufbau von BNG, IP-Cornetzrouter, OTN-Verbindungsknoten).

- 3.2.3 Die unter Ziffer 3.2.2 aufgeführten Fristen sind für die Telekom nur bindend, wenn der Kunde seine Pflichten gemäß Anlage 3 – „Pflichten und Obliegenheiten des Kunden“ (Ziffer 1, 3 und 4) und Auskundungsprotokoll gemäß Ziffer 3.1.3 beschrieben, einhält.
- 3.2.4 Die Telekom stellt dem Kunden ein Portal zur Verfügung, in dem er sich über den Fortschritt der Auftragsbearbeitung mittels der Funktionalität „Auftragsstatus für Übertragungswege (Tracking)“ informieren kann. In diesem Portal können folgende Informationen abgerufen werden:
- Auftragseingang bei Telekom.
 - Datum der Versendung der Auftragseingangsbestätigung.
 - Informationen zur Auskundung und erforderlichen Mitwirkung des Kunden.
 - Planungsinformationen zur Bereitstellungswoche sowie die Aktualisierung zum Bereitstellungstermin.
 - Datum der Versendung Auftragsbestätigung.
 - Informationen zu erforderlichen Bauvorhaben inkl. Zeitaussagen/Status.
 - Informationen zum Abschluss Bereitstellung.
 - Datum der Versendung Inbetriebnahmebestätigung.

3.3 Installation

Die Telekom erbringt die Leistung auf Grundlage der Anlage 7 - „Regeln für die Standardinstallation bei Übertragungswegen und Anschlüssen“. Die Telekom setzt sich rechtzeitig, spätestens fünf Werktagen vor dem jeweiligen Installationstermin für Anschluss A bzw. Anschluss B zur Feinterminierung (Abstimmung des Installationstermins mit Kunden) der Installation an dem Kundenstandort mit dem Kunden in Verbindung. Hierbei können sowohl die Belange der Telekom als auch des Kunden Berücksichtigung finden.

Zum Zeitpunkt der Abstimmung des jeweiligen Installationstermins müssen sämtliche Mitwirkungspflichten des Kunden erfüllt sein, andernfalls erfolgt die provisorische Bereitstellung zum Bereitstellungstermin oder die Verschiebung des Bereitstellungstermin entsprechend der Regelungen nach Ziffer 3.4.2.

Die Telekom installiert an beiden Enden einer CFV Ethernet 2.0 jeweils eine Netzabschlusseinrichtung („Remote Device“).

3.3.1 Installation Indoor

Die übertragungstechnische Anbindung der Netzabschlusseinrichtung innerhalb des kundeneigenen Gebäudes erfolgt nach Anlage 7 - „Regeln für die Standardinstallation bei Übertragungswegen und Anschlüssen“.

Liegt die Netzabschlusseinrichtung auf einer Kollokationsfläche, schließt die Telekom die CFV Ethernet 2.0 in Form von Netzabschlussgeräten in Einbaurahmen in einem für die Telekom und dem Kunden zugänglichen Schrank bzw. Gestell (Rack) ab.

3.3.2 Installation im kundeneigenen Outdoorgehäuse

Die Telekom überlässt dem Kunden auf Wunsch die Netzabschlusseinrichtung der CFV Ethernet 2.0 auch in einem kundeneigenen Outdoorgehäuse (nach ETSI EN 300 019-1-4, Klimaklasse 4.1 einhaltend), soweit dies im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten realisierbar ist.

3.4 Bereitstellung

3.4.1 Die Telekom stellt die CFV Ethernet 2.0 betriebsfähig in den beiden vom Kunden beauftragten Endstellen bereit.

3.4.2 Die Telekom stellt dem Kunden die Leistung zum Bereitstellungstermin zur Verfügung. Ist die Bereitstellung an die Kündigung einer bereits im Bestand dieses Vertrages zwischen identischen Standorten befindlichen CFV gekoppelt, so erfolgt die Abschaltung der gekündigten CFV nur dann, wenn der Funktionstest der Telekom erfolgreich absolviert wurde.

Stellt der Kunde vor dem Bereitstellungstermin fest, dass seine Mitwirkungspflichten nicht termingerecht erfüllt werden können, teilt er dies der Telekom umgehend mit. Die Telekom ermöglicht dem Kunden einmalig eine Verschiebung des Bereitstellungstermins, sofern ihr der Kunde dies spätestens fünf Werktagen vor dem Installationstermin mitteilt. In diesem Fall vereinbaren die Vertragspartner einen frühestmöglichen neuen Installations- und Bereitstellungstermin. Andernfalls kann der Kunde den Auftrag gegen Zahlung einer Stornierungspauschale entsprechend Ziffer 2.2.1 stornieren.

Hat der Kunde eine für die vollständige Leistungserbringung erforderliche Mitwirkungspflicht nicht vollständig erfüllt, ist die Telekom berechtigt, den Auftrag zurückzuweisen oder – falls die Telekom dem Kunden bereits einen verbindlichen Bereitstellungstermin mitgeteilt hat – die Leistungen so weit zu übergeben, wie sie ohne Einhaltung der Mitwirkungspflichten möglich ist (provisorische Bereitstellung). Auch bei einer provisorischen Bereitstellung gelten die Leistungen als bereitgestellt.

Soweit der Kunde seine bis zur provisorischen Bereitstellung nicht eingehaltenen Mitwirkungspflichten nachträglich erfüllt, informiert der Kunde die Telekom darüber. Für die nachträgliche technische Inbetriebnahme vereinbaren die Vertragspartner dann einen Termin, der mindestens 20 Werktagen nach der Information über die nachträgliche Erfüllung der Mitwirkungspflichten liegt.

3.4.3 Nach Bereitstellung teilt die Telekom dem Kunden innerhalb von drei Werktagen mit Übersendung der Abschlussinformation den Zeitpunkt der Bereitstellung und den Beginn der Entgeltspflicht mit. Mit der Abschlussinformation erhält der Kunde folgende für das Produkt relevante Informationen:

- Bestandteile des Produktes (Standortdaten: Anschluss-ID, Verbindungs-ID).
- Kundennummer.
- Vertragsnummer.
- Kundenreferenz.
- Datum der Bereitstellung.

3.5 Verzögerungen bei der Auftragsbestätigung und Bereitstellung

- 3.5.1 Kann die Telekom die Leistung nicht zum Bereitstellungstermin übergeben, informiert sie den Kunden zum frühestmöglichen Zeitpunkt.
- 3.5.2 Bei der verzögerten Bereitstellung einer regulierten Leistung ist der Kunde berechtigt, die Zahlung einer Vertragsstrafe gemäß Anlage 4 – „Preise“, Ziffer 2.2.2.2 zu fordern. Die Geltendmachung weitergehender Schadenersatzansprüche bleibt von der Zahlung der Vertragsstrafe unberührt. Im Falle der Geltendmachung weiterer Schadenersatzansprüche ist die Vertragsstrafe anzurechnen.
- 3.5.3 Hält die Telekom im Falle einer verzögerten Bereitstellung auch einen auf den ursprünglichen Bereitstellungstermin folgenden Bereitstellungstermin nicht ein, ist der Kunde für jeden Fall der Nichteinhaltung eines folgenden Bereitstellungstermins berechtigt, die Zahlung einer Vertragsstrafe gemäß Anlage 4 – „Preise“, Ziffer 2.2.2.3 zu fordern. Dieser Anspruch besteht zusätzlich zum Anspruch nach Ziffer 3.5.2 dieser Anlage.
- 3.5.4 Überschreitet die Telekom die Frist zur Erteilung der Auftragsbestätigung gemäß Ziffer 3.2.1 dieser Anlage, ist der Kunde berechtigt, die Zahlung einer Vertragsstrafe gemäß Anlage 4 – „Preise“, Ziffer 2.2.2.4 zu fordern. Dieser Anspruch besteht unabhängig von etwaigen Ansprüchen nach Ziffer 3.5.2 und 3.5.3 dieser Anlage.“
- 3.5.5 Eine Vertragsstrafe fällt nicht an, wenn die Telekom die Verzögerung (z.B. aufgrund externer Umstände, die der Telekom nicht zugerechnet werden können oder als Folge einer Pflichtverletzung des Kunden) nicht zu vertreten hat, wofür die Telekom darlegungs- und ggf. beweispflichtig ist.

3.6 Eskalationsprozess Bereitstellung

Für den Fall, dass die beschriebenen Abläufe nicht eingehalten werden, können die Vertragspartner ein Eskalationsverfahren führen. Dabei stehen folgende Eskalationsstufen zur Verfügung:

- Stufe I: Einleitung des Eskalationsverfahrens mit genauer Bezeichnung der nicht eingehaltenen Vereinbarung
- Stufe II: Fortsetzung des Eskalationsverfahrens bei Nichteinigung auf Stufe I unter Angabe der Gründe, warum es in Stufe I zu keiner Einigung kam
- Stufe III: Weiterführung des Eskalationsverfahrens bei Nichteinigung auf Stufe II unter Angabe der Gründe, warum es in Stufe II zu keiner Einigung kam

Die Ansprechpartner der Telekom der jeweiligen Eskalationsstufen sind in Anlage 5 – „Ansprechpartner“, Ziffer 1.5 aufgeführt.

Es gelten folgende Eskalationsfristen für die Überleitung auf die nächste Stufe:

- Stufe I: nach Ablauf des Bereitstellungstermins
- Stufe II: nach weiteren zwei Werktagen
- Stufe III: nach weiteren zwei Werktagen

Das vorstehend beschriebene Eskalationsverfahren kann der Kunde auch nutzen, sofern die Telekom eine Verschiebung des Bereitstellungstermins mitteilt, jedoch nicht für eine von ihm gewünschte Vorziehung des Bereitstellungstermins.

4 Entstörung

Die Telekom unterhält für den Kunden eine zentrale, ständig erreichbare Störungsannahmestelle (NK = Netzkontrollstelle), die über verschiedene Kontaktmöglichkeiten (vgl. Anlage 5 - „Ansprechpartner“) erreichbar ist.

4.1 Entstörungsfrist

4.1.1 Die Telekom beseitigt Störungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Folgende Angaben sind bei der Störungsmeldung durch den Kunden mitzuteilen:

- Kontaktdaten Störungsstelle Kunde.
- Störungsnummer Kunde.
- Technischer Ansprechpartner inkl. Kontaktdaten für die konkrete Störung.
- (Telekom) Vertragsnummer.
- Produktname.
- Standortdaten (Adresse, ggf. Etage, Raumnummer).
- Detaillierte Fehlerbeschreibung und alle Vorprüfergebnisse.
- Zugangsregelungen vor Ort.
- Optional gebuchte Entstörungsfrist.

Der Kunde erhält eine Eingangsbestätigung der Störungsmeldung in elektronischer Form.

Die Frist der Standardentstörung beträgt längstens 24 Stunden. Der Kunde kann über den üblichen Bestellprozess alternativ zur Standardentstörung eine Entstörung innerhalb einer Frist von längstens sechs Stunden beauftragen (Sechs-Stunden-Express-Entstörung, Anlage 2 – „Produktleistungsbeschreibung CFV Ethernet 2.0 und zusätzliche Leistungen“, Ziffer 2.6).

Die Telekom teilt auf Wunsch des Kunden bei Statusänderungen eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand mit.

Als Störungsbeginn gilt der Zugang der Störungsmeldung bei der Telekom. Als Störungsende gilt der Zugang der Entstörungsmeldung beim Kunden, es sei denn, der Kunde verlangt innerhalb von zwei Stunden innerhalb der Standardentstörung bzw. 0,5 Stunden innerhalb der Sechs-Stunden-Express-Entstörung nach Zugang der Entstörungsmeldung die Weiterbearbeitung unter der bisherigen Störungsnummer. Die Entstördauer ist die Zeitspanne zwischen Störungsbeginn und Störungsende. Die Zeitspanne zwischen Erledigungsmeldung der Telekom und ggf. Aufforderung zur Weiterbearbeitung durch den Kunden geht nicht in die Berechnung der Entstördauer ein. Erfolgt die Aufforderung zur Weiterbearbeitung durch den Kunden erst nach dem vorgenannten Zeitablauf, gilt dies als neue Störung.

4.1.2 Die unter Ziffer 4.1.1 aufgeführten Pflichten und Fristen gelten für die Telekom nur, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten gemäß Anlage 3 – „Pflichten und Obliegenheiten des Kunden“, die für die erfolgreiche Störungsbearbeitung erforderlich sind, einhält. Das gilt insbesondere bei Störungen im Zuständigkeitsbereich oder Verantwortungsbereich des Kunden sowie bei fehlerhaften oder unvollständigen Störungsmeldungen.

4.2 Verzögerte Entstörung

Hält die Telekom aus Gründen, die sie zu vertreten hat, die vereinbarte Entstörungsfrist nicht ein, hat der Kunde einen Anspruch auf pauschalierten Schadensersatz gemäß Anlage 4 – „Preise“ Teil 2, Ziffer 2.2.2.3.

4.3 Eskalationsprozess Standard-Entstörung

Für den Fall, dass die beschriebenen Abläufe nicht eingehalten werden, können die Vertragspartner ein Eskalationsverfahren führen. Dabei stehen folgende Eskalationsstufen zur Verfügung:

- Stufe I: Einleitung des Eskalationsverfahrens mit genauer Bezeichnung der nicht eingehaltenen Vereinbarung
- Stufe II: Fortsetzung des Eskalationsverfahrens bei Nichteinigung auf Stufe I unter Angabe der Gründe, warum es in Stufe I zu keiner Einigung kam
- Stufe III: Weiterführung des Eskalationsverfahrens bei Nichteinigung auf Stufe II unter Angabe der Gründe, warum es in Stufe II zu keiner Einigung kam

Die Ansprechpartner der Telekom der jeweiligen Eskalationsstufen sind in Anlage 5 – „Ansprechpartner“, Ziffer 1.6 aufgeführt.

Es gelten folgende Eskalationsfristen für die Überleitung auf die nächste Stufe:

- Stufe I: nach Ablauf der Standard-Entstörungsfrist
- Stufe II: nach weiteren vier Stunden
- Stufe III: nach weiteren zwei Stunden

Der Eskalationsprozess kann auch bereits vor Ablauf der vertraglichen Entstörungsfrist angestoßen werden, sofern dem Kunden die gesicherte Kenntnis vorliegt, dass die Entstörungsfrist nicht eingehalten werden wird.

5 Planbare Maßnahmen

- 5.1 Die Telekom führt planbare Maßnahmen, wie z.B. regelmäßige Wartungsarbeiten, Arbeiten zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit ihres Netzes oder zur Integration neuer Techniken, im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten grundsätzlich innerhalb folgender Zeiten durch:
 - täglich von 03:00 Uhr bis 05:30Uhr
 - davon abweichend jeden ersten Sonntag im Monat von 01:00 Uhr bis 06:00 Uhr (für umfangreiche Arbeiten)
- 5.2 Die Telekom teilt dem Kunden planbare Maßnahmen in ihrem Übertragungswegenetz spätestens zehn Werktage vor dem vorgesehenen Termin mit. Die Telekom informiert den Kunden, zu welchem Zeitpunkt die Wartung stattfindet und wie lange diese voraussichtlich dauern soll. Der Kunde kann diesen Termin innerhalb von fünf Werktagen nach Zugang der Mitteilung ablehnen. In diesem Fall stimmen die Vertragspartner einvernehmlich einen endgültigen Termin ab.
- 5.3 Die Telekom ist bemüht, Anzahl, Dauer und Auswirkungen derartiger Maßnahmen so gering wie möglich zu halten. Die aufgrund dieser Maßnahmen eintretenden Unterbrechungen und Beeinträchtigungen werden nicht als Störung behandelt und fließen nicht in die Berechnung der jährlichen Verfügbarkeit ein.