



## **Anlage 3**

### **Pflichten und Obliegenheiten des Kunden**

1. Allgemeines .....	2
2. Überlassung .....	2
3. Beauftragung .....	2
4. Realisierungsphase .....	3
5. Änderungen im Netz .....	4
6. Störungsmeldung/Entstörung .....	4
7. Mindestangaben des Kunden .....	6

## 1. **Allgemeines**

Ist für die Leistungserbringung die Unterstützung durch den Kunden erforderlich, stellt der Kunde diese im angemessenen Umfang jederzeit und unentgeltlich zur Verfügung (Mitwirkungspflicht).

Der Kunde trifft alle Vorkehrungen, um der Telekom die unverzügliche Aufnahme und ungehinderte Durchführung aller Maßnahmen für die Leistungserbringung zu ermöglichen.

Der Kunde ermöglicht der Telekom geeignete, gefahrlose und zumutbare Zugangsmöglichkeiten für die Installation und Entstörung der Leistung.

Auf Verlangen der Telekom nimmt der Kunde an Terminen vor Ort teil (z.B. Auskundungstermin).

Der Kunde ist berechtigt, sich durch einen von ihm beauftragten und entsprechend bevollmächtigten Dritten vertreten zu lassen. In diesen Fällen muss der Vertreter bzw. Bevollmächtigte der Telekom auf Verlangen eine entsprechende schriftliche Vollmacht vorweisen, wenn der Kunde der Telekom gegenüber nicht zuvor bereits eine von ihm erteilte entsprechende Generalvollmacht angezeigt hat.

Der Kunde benennt der Telekom seine Ansprechpartner in der Anlage 5 „Ansprechpartner“ Ziffer 2.

## 2. **Überlassung**

Der Kunde wird die überlassene Leistung nur bestimmungsgemäß nutzen. Insbesondere überlässt der Kunde die Leistung weder ganz noch teilweise an Dritte; dies gilt nicht für die Überlassung an seine Endkunden sowie für das Angebot eigener Telekommunikations-, Vermittlungs- oder Zusammenschaltungsleistungen gegenüber Dritten unter Einsatz der Leistungen aus diesem Vertrag.

Der Kunde ist nicht berechtigt, Installations- oder Änderungsarbeiten an telekomeigenen Einrichtungen vorzunehmen und bewahrt diese vor Beschädigungen (z.B. elektrische Fremdspannung).

## 3. **Beauftragung**

Für den Auftrag nutzt der Kunde die im Extranet jeweils aktuell hinterlegten Bestellvordrucke unter Beachtung der jeweiligen Ausfüllhinweise. Der Kunde kann pro Auftrag einen Wunschtermin angeben. Zwischen dem Auftragseingang bei der Telekom und dem Kundenwunschtermin (KWT) müssen mindestens 10 (zehn) Werktage und höchstens 180 Werktage in der Zukunft liegen, andernfalls ist die Telekom berechtigt, den Auftrag zurückzuweisen.

### 3.1. **Bestellmengen**

Der Kunde bestellt höchstens 50 CFV pro Werktag.

Übersteigt die Anzahl der Bestellungen pro Werktag das maximale tägliche Bestellkontingent, nimmt der Kunde eine Priorisierung unter Beachtung des maximalen täglichen Bestellkontingents vor, andernfalls stellt die Telekom die CFV nach der zeitlichen Reihenfolge des Eingangs der Bestellungen bereit.

#### 4. Realisierungsphase

Der Kunde wirkt in allen Phasen der Realisierung der Leistungen im Rahmen des Vertrags mit. Insbesondere stellt der Kunde der Telekom alle Informationen bereit, die zur Leistungsplanung notwendig sind und unterstützt die Telekom bei der Installation, dadurch dass der Kunde:

- auch im Einflussbereich der eigenen Nutzer dafür Sorge trägt, dass die Telekom das jeweilige Gebäude oder Grundstück entsprechend der im Einzelfall getroffenen Zugangsregelung betreten und die vereinbarten Installationsarbeiten durchführen kann. Sollte für die Durchführung der Installationsarbeiten ein Nutzungsvertrag erforderlich sein und bisher nicht vorliegen, wird der Kunde diesen für die Telekom vom dinglich Berechtigten beschaffen. Wird die Zustimmung vom dinglich Berechtigten nicht erteilt, akzeptiert der Kunde die kostenpflichtige Stornierung durch die Telekom.
- nach Aufforderung durch die Telekom genaue Lagepläne/Skizzen bereitstellt.
- dafür Sorge trägt, dass die benannten Ansprechpartner, soweit sie für die Bereitstellung notwendig sind, zu den üblichen Geschäftszeiten für die Telekom erreichbar sind.
- vor Aufnahme von Installationsarbeiten Mitarbeitern der Telekom oder von Telekom beauftragten Dritten die Lage verdeckt geführter Strom-, Gas- und Wasserleitungen solcher Einrichtungen mitteilt und auf verwendete gesundheitsgefährdende (z.B. asbesthaltige) Baumaterialien aufmerksam macht.
- Die vorgenannte Regelung findet keine Anwendung, sofern es sich um von der Telekom angemietete Räumlichkeiten handelt.
- die für die übertragungstechnische Anbindung vorgesehenen Technikflächen rechtzeitig im erforderlichen Zustand (z.B.: Staubfrei, erforderliche Klimaklasse fertig gestellt) bereitstellt.
- die erforderliche Stromversorgung (elektrische Energie) mit den entsprechenden landesüblichen Merkmalen (Steckertyp, Spannung inkl. evtl. erforderlicher Gerätevorsicherung) für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung für alle technischen Einrichtungen an den zu realisierenden Standorten unentgeltlich bereitstellt.
- die „Regeln für die Standardinstallation bei Übertragungswegen und Anschlüssen“ (Anlage 7) zur Kenntnis nimmt und beachtet.
- an den zu realisierenden Standorten nach Vereinbarung mit der Telekom, dieser ein Innenverbindungskabel (lvK) kostenfrei vor dem Bereitstellungstermin zur Verfügung stellt.
- zeitnah über die Erledigung der Mitwirkungspflichten (per E-Mail oder elektronischer Anbindung) die zuständige auftragsbearbeitende Stelle bei der Telekom informiert.

Erscheint der Kunde oder sein Vertreter / Bevollmächtigter zu einem Termin vor Ort nicht oder kann der Vertreter / Bevollmächtigte keine entsprechende Vollmacht vorweisen oder kann eine Tätigkeit der Telekom aufgrund der Verweigerung erforderlicher Auskünfte durch den Kunden bzw. seinen Vertreter / Bevollmächtigten nicht finalisiert werden, ist die Telekom berechtigt, die Kosten für die vergebliche Anfahrt dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Falls der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht bzw. nicht rechtzeitig erbracht hat, ist die Telekom berechtigt, Leistungen provisorisch bereitzustellen (s. Anlage 1 – „Allgemeine

Leistungsbeschreibung“). In diesem Fall beginnt die Entgeltspflicht mit dem Tag der provisorischen Bereitstellung.

## 5. Änderungen im Netz

Soweit der Kunde eine Änderung in seinem Netz plant, die Auswirkungen auf den Betrieb der technischen Einrichtungen der Telekom hat, teilt der Kunde diese spätestens fünf Werktage im Voraus der Störungsannahmestelle der Telekom in Textform (E-Mail) mit.

## 6. Störungsmeldung/Entstörung

Für die Abwicklung der Störungsbearbeitung und den Austausch von Störungs- und Entstörungsmeldungen richtet der Kunde eine für die Störungsmeldestelle der Telekom ständig erreichbare (365 x 24h) Stelle ein und teilt sie der Telekom mit.

Der Kunde prüft vor Abgabe einer Störungsmeldung die Betriebsfähigkeit und die Spannungsversorgung der Endeinrichtungen, die in seiner Zuständigkeit liegen (z.B. durch Kontrolle der Strom- / Spannungsversorgung, Überprüfung der Betriebsfähigkeit und Tests seiner Schnittstellen- und Endeinrichtungen und ggf. Durchführung eines Modem-Reset beim Endkunden bei Leitungsunterbrechung). Anschließend meldet der Kunde die Störung unter Angabe aller erforderlichen Daten (z.B.: genaue Beschreibung der Störung, Ansprechpartner, etc.) unverzüglich der Störungsmeldestelle der Telekom (s. Anlage 5 – „Ansprechpartner“). Die Störungsmeldung und Bearbeitung erfolgt grundsätzlich in deutscher Sprache.

Folgende Angaben sind bei der Störungsmeldung kundenseitig anzugeben:

- Kontaktdaten Störungsstelle Kunde.
- Störungsnummer Kunde.
- Anschluss ID.
- 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 Entstörfrist.

Der Kunde trifft alle Vorkehrungen, um der Telekom die unverzügliche Aufnahme und ungehinderte Durchführung von Entstörungsmaßnahmen zu ermöglichen, z.B. jederzeitigen Zugang zu den Räumlichkeiten zu gewähren, in denen technische Einrichtungen des Kunden untergebracht sind und stellt alle Unterlagen zur Verfügung, die zur Lokalisierung und Eingrenzung eines Fehlers hilfreich sein können. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten im Rahmen der Störungsbeseitigung nicht nach, so kann die Telekom diese abrechnen und die Störung als beseitigt abschließen.

Wird erst im Rahmen der Störungsbearbeitung die Verantwortlichkeit des Kunden oder eines vom Kunden beauftragten Dritten für die Störung festgestellt, so trägt der Kunde die bei Telekom anfallenden Kosten der ungerechtfertigten Störungsmeldung.

## 7. Mindestangaben des Kunden

- 7.1. Der Kunde wird bei Bestellungen von Leistungen, zusätzlichen Leistungen sowie Störungsmeldungen und Kündigungen die Mindestangaben (z.B.: Nennung aller Ansprechpartner) machen, die in dem jeweiligen im Extranet eingestellten Vordruck aufgeführt sind.
- 7.2. Bei Beanstandungen gegen Rechnungen der Telekom sind vom Kunden folgende Angaben zu machen:
- Name und Rechnungsanschrift des Kunden.
  - Rechnungsnummer und Rechnungsdatum.
  - 6 stellige Auftragsnummer oder von der Telekom festgelegte Leitungsbezeichnung.
  - strittiger Betrag.
  - Grund der Beanstandung.
  - Dokumente zur Beweisführung der Richtigkeit der Beanstandung.