

Anlage 1 zu den Leistungsbeschreibungen der WIA-Access-Teilleistungen

Bestellung und Bereitstellung von WIA-Access- Teilleistungen

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.
- **Alternativprodukt:**
Das Alternativprodukt ist ein verfügbares Produkt derselben Produktgruppe, welches mit der Abbruchmeldung mitgeteilt wird und anzeigt, welche nächstniedrigere Bandbreitenvariante realisierbar ist.
- **Anbieterwechsel:**
Die Geschäftsfallart Anbieterwechsel umfasst Geschäftsfälle, die einen koordinierten Wegfall eines geschalteten Produkts aus dem Bestand eines anderen Anbieters von Telekommunikationsdiensten (abgebender Anbieter von Telekommunikationsdiensten) bei gleichzeitiger Bereitstellung eines Produktes für den beauftragenden Anbieter von Telekommunikationsdiensten (aufnehmenden Anbieter von Telekommunikationsdiensten) ermöglichen.
- **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 WIA-VDSL Stand Alone).
- **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 der elektronischen Auftragschnittstelle die einzelne WIA-Access-Teilleistung zu verstehen, so wie diese beauftragt werden kann, z. B. WIA-VDSL Stand Alone 50 Mbit/s.
- **Rückfallprodukt:**
Durch Angabe eines Rückfallprodukts in der Auftragsbestätigungsmeldung wird dem Kunden mitgeteilt, dass das beauftragte Produkt mit einer geringeren Übertragungsgeschwindigkeit bereitgestellt wird, z. B. WIA-ADSL Stand Alone 16000 J mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridor von von 5632 kbit/s bis zu 8192 kbit/s Downstream anstatt einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 12000 kbit/s bis zu 16000 kbit/s Downstream (nicht bei WIA-VDSL Stand Alone).
- **Produktgruppe**
Die im jeweiligen Produktvertrag (z. B. Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung, L2-BSA, IP-BSA, WIA) geregelten Zugangsprodukte zu Teilnehmeranschlüssen sind an der elektronischen Auftragschnittstelle verschiedenen Produktgruppen zugeordnet (z. B. TAL, ADSL Stand Alone und VDSL Stand Alone).

2 Die einzelnen Geschäftsfälle bei den WIA-Access-Teilleistungen WIA-ADSL Stand Alone und WIA-VDSL Stand Alone

a) Basisgeschäftsfälle

- **Bereitstellung:**
Erstmalige Bereitstellung einer Access-Teilleistung inkl. möglicher Leistungsmerkmale.
- **Kündigung durch Kunde:**
Kündigung einer bestehenden Access-Teilleistung durch den Kunden.
- **Kündigung durch die Telekom:**
Kündigung einer bestehenden Access-Teilleistung durch die Telekom.

b) Wechselgeschäftsfälle ohne Anbieterwechsel

- Leistungsmerkmaländerung:
Änderung von Leistungsmerkmalen (zubuchbare Leistungen oder Produktmerkmale) an einer bestehenden Access-Teilleistung.
- Leistungsänderung:
Änderung einer Produktvariante innerhalb einer Access-Teilleistung (z. B. WIA-VDSL Stand Alone 25 Mbit/s zu WIA-VDSL Stand Alone 50 Mbit/s) mit optionaler Leistungsmerkmaländerung.
- Produktgruppenwechsel:
Wechsel einer Access-Teilleistung zwischen zwei Produktgruppen oder Rahmenvertragswechsel innerhalb gleicher Produktgruppe mit/ohne Leistungsänderung. Der Kunde ist und bleibt dabei unverändert Vertragspartner des Endkunden.

c) Wechselgeschäftsfälle mit Anbieterwechsel

- Providerwechsel:
Wechsel zwischen zwei Anbietern von Telekommunikationsdiensten innerhalb einer Produktgruppe mit optionaler Änderung der Produktvariante (3er Prozess).
- Verbundleistung:
Wechsel zwischen zwei Anbietern von Telekommunikationsdiensten bei gleichzeitiger Änderung der Produktgruppe (3er Prozess); Wechsel zwischen einem Anbieter von Telekommunikationsdiensten und Telekom (2er Prozess).

3 Bestellung

Die Bestellung der einzelnen WIA-Access-Teilleistungen 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 WIA-Access-Teilleistung abgeschlossen ist bzw. werden soll, ggf. Rufnummer des Endkunden,
- falls vor der Beauftragung der WIA-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 Leitungsrecherchertools über die Dialogschnittstelle der Telekom.
- Soweit der Kunde die WIA-Access-Teilleistung von einem anderen Vertragspartner der Telekom oder ein Endkundenprodukt von der Telekom übernimmt und beide Kunden sich über die WBCI vorabstimmen, wird die WIA-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 WIA-Access-Teilleistung abgeschlossen ist bzw. abgeschlossen werden soll (Lage der 1.TAE), Kunde ermittelt diese Daten - soweit möglich - mittels des Leitungsrecherchertools über die Dialogschnittstelle der Telekom.
- gewünschter Bereitstellungstermin (Kundenwunschtermin),
- Standardzeitfenster,
- 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 Meldungscodetabelle) ablehnen.

Die Bestätigung muss folgende Angaben enthalten:

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

Es fällt eine Vertragsstrafe für jede Auftragsbestätigung und Ablehnung, die nicht innerhalb der oben genannten Frist übersandt wird, in Höhe von 20 € an, wenn wenigstens 2,5% der gemäß Ziffer 1 Anhang A (Monitoring) ermittelten Auftragsbestätigungen und Ablehnungen über alle WIA-Access-Teilleistungen im jeweiligen Kalendermonat die Bearbeitungsfrist überschreiten.

Die Telekom ermöglicht dem Kunden für WIA-ADSL Stand Alone und WIA-VDSL Stand Alone über die PreOrder-Schnittstelle eine vollständige und verbindliche Ressourcenprüfung und -reservierung (Leitungen, Ports und Termin). Die Nutzung der PreOrder-Schnittstelle wird auf Basis einer separaten Vereinbarung geregelt.

4 Bereitstellung

4.1 Allgemeine Regelungen

Die Bereitstellung erfolgt innerhalb von 15 Werktagen (Mo-Fr) an einem Werktag oder bei Wunsch an einem Samstag, soweit dem nicht vertragliche Verpflichtungen bzw. ein späterer Kundenwunschtermin entgegenstehen. In einigen Fällen ist eine Montage beim Endkunden erforderlich (Endkundentermin).

Für den Fall, dass zum Zeitpunkt der Bestellung an dem betreffenden MSAN kein Port frei ist, verlängert sich für WIA-VDSL Stand Alone die Bereitstellungsfrist auf 25 Werktage.

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

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, ERLM) oder ob sie nicht ausgeführt werden konnte (Terminanforderungsmeldung, TAM). Die TAM erfolgt unter Angabe der Gründe für die Nichtausführung.

4.2 Vertragsstrafe im Falle einer Fristabweichung bei der Bereitstellung

Sollte die Telekom ihrem Retail-Bereich eine Bereitstellung in einer kürzeren Frist gewähren als dem Kunden, fällt eine Vertragsstrafe an, soweit

- die gemäß Ziffer 2.3 Anhang A – Monitoring festgestellte Quote der Bereitstellungen in kürzerer Frist als 15 Werktage ab Bestellung für den Retail-Bereich der Telekom um mindestens 10%-Punkte höher ist als die Quote für die Summe der WIA- und IP-BSA -Kunden und
- die Quote des Kunden, bezogen auf die Bestellungen mit einem Kundenwunschtermin kleiner 15 Werktage ab Bestellung, geringer ist als die im Monitoring ermittelte Quote der Telekom.

Die Vertragsstrafe beträgt 20 € multipliziert mit der Anzahl der Bestellungen (B) und der Differenz zwischen der Quote der Telekom (QT) und des Kunden (QK), also $20 \text{ €} \times B \times (QT - QK)$.

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.

6 Stornierung

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

7 Fehlgeschlagene Bereitstellung / Terminanforderungsmeldung (TAM)

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 den Preislisten für die WIA-Access-Teilleistungen (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 der WIA-Access-Teilleistung als verhindert und daher die Bestellung der WIA-Access-Teilleistung 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 der WIA-Access-Teilleistung als verhindert und die Bestellung als abgebrochen. Die Telekom stellt dem Kunden in diesem Fall das Bereitstellungsentgelt gem. Ziff. 2.1, Nr. 1.1 der Preisliste für die WIA-Access-Teilleistungen (Anhang B) in Rechnung. Gleiches gilt, wenn der einzelne der WIA-Access-Teilleistung 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 die WIA-Access-Teilleistung bereits bereitgestellt wurde, teilt der Kunde dies der Telekom durch die „Erledigungsmeldung-Kunde“ (ERLM-K) mit.

Die Telekom gewährleistet, dass bei einer entsprechenden Mitwirkung des Kunden bei einem Anbieter- oder Produktwechsel auf eine WIA-Access-Teilleistung oder in umgekehrter Richtung ein reibungsloser Wechsel entsprechend der in der „Vereinbarung zum Anbieter und/oder Produktwechsel bei Nutzung der WITA Schnittstelle“ geregelten Qualität erfolgt. Der Kunde wird insbesondere bei der Bestellung auf den Anbieter- bzw. Produktwechsel hinweisen.

Stellt der Kunde nach der betriebsfähigen Bereitstellung fest, dass die WIA-Access-Teilleistung nach Versand der Erledigungsmeldung durch die Telekom nicht funktionsfähig ist, hat er die Möglichkeit, die unentgeltliche „Einmalige-Express-Entstörung“ nach Maßgabe von Ziffer 3 der Anlage 2 zu den Leistungsbeschreibungen der WIA-Access-Teilleistungen zu beauftragen.

8 Nichteinhaltung des bestätigten Bereitstellungstermins / Überschreitung der Bereitstellungsfrist / Nichteinhaltung des Endkundentermins

8.1 Für die Nichteinhaltung des in der Auftragsbestätigungsmeldung bestätigten Bereitstellungstermins schreibt die Telekom dem Kunden auf dessen Forderung hin einen pauschalierten Schadensersatz gut. Die Telekom hat am Tag der Bereitstellung die Möglichkeit der Nachbesserung bis zum Ablauf des Tages der Bereitstellung. In dem Fall entfällt der pauschalierte Schadensersatzanspruch. Die Höhe des für die Nichteinhaltung des bestätigten Bereitstellungstermins zu zahlenden pauschalierten Schadensersatzes entspricht dem jeweils vereinbarten Bereitstellungsentgelt.

8.2 Überschreitet die Telekom die Bereitstellungsfrist gemäß Ziffer 4.1, fällt eine Schadensersatzpauschale für jeden überschrittenen Werktag an; von Werktag eins bis zehn in Höhe von je 10% des TAL-Bereitstellungsentgelts „Übernahme ohne Arbeiten beim Endkunden“ der CuDA 2Dr und ab dem elften Werktag jeweils 5% dieses Entgeltes.

8.3 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 bzw. die Überschreitung der Bereitstellungsfrist nicht durch die Telekom zu vertreten ist.

8.4 Vertragsstrafe bei Nichteinhaltung des Endkundentermins

Sofern die Telekom einen vereinbarten Endkundentermin, der für eine Bereitstellung erforderlich ist, nicht eingehalten hat, fällt eine Vertragsstrafe in Höhe von 30 EUR an. Dies gilt nicht, wenn die Telekom die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat. Soweit die Telekom einen beauftragten Service-Call nicht durchführt, kann sie sich nicht darauf berufen, den Endkunden nicht angetroffen zu haben.

Die Vertragsstrafe fällt nicht an, wenn die Telekom nach Ablauf des vereinbarten Bereitstellungstermins am gleichen Tag die Bereitstellung durchführt. Die Vertragsstrafe wird nicht auf den Schadensersatzanspruch nach Punkt 8.1 angerechnet.

9 Geltendmachung von pauschalitem Schadensersatz/der Vertragsstrafe

Der Kunde wird die Forderungen nach pauschalitem Schadensersatz sowie die Vertragsstrafen gemäß Ziffer 8 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 E-Mail-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, heraus gerechnet),
- Dauer der Überschreitung der Bereitstellungsfrist aus Sicht des Kunden,
- Höhe der Schadensersatzpauschale aus Sicht des Kunden zu jeder einzelnen Access-Teilleistung
- Höhe der Vertragsstrafe aus Sicht des Kunden.

Wenn der Kunde nicht innerhalb der o. g. Frist eine den vorgenannten Anforderungen entsprechende Liste übermittelt hat, entfällt der Anspruch des Kunden auf pauschalitem Schadensersatz oder Vertragsstrafe. 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 pauschalitem Schadensersatzes und der Vertragsstrafen. 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,
- Dauer der Überschreitung der Bereitstellungsfrist 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 Höhe der Schadensersatzpauschale
- resultierende Höhe der Vertragsstrafen.

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

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