



Zusatzvereinbarung Bereitstellung Plus

zu Wholesale-Produktverträgen zum Bezug von Access-Teilleistungen
in Bezug auf BSA-Vorleistungen

Zusatzvereinbarung über eine Modifizierung des Bereitstellungsprozesses bzgl. Access-
Teilleistungen zwecks Reduzierung der TAM-B Quote

zwischen

Kundenname

KundenStrasse KundenHausnummer

KundenPLZ Kundenstadt

- nachfolgend „KUNDE“ genannt -

und

Telekom Deutschland GmbH

Landgrabenweg 149

53227 Bonn

- nachfolgend „Telekom“ genannt -

- nachfolgend gemeinsam „Vertragspartner“ genannt -

Inhaltsverzeichnis

Präambel.....	3
1 Gegenstand der Vereinbarung	3
2 Leistungen der Telekom und Mitwirkungspflichten des Kunden.....	3
3 Höhere Gewalt.....	6
4 Reporting.....	7
5 Vergütung	8
6 Haftung und Pönalen	8
7 Laufzeit/Kündigung.....	9
8 Ansprechpartner	10
9 Schlussbestimmungen	10

Präambel

Zwischen den Vertragspartnern bestehen Wholesale-Produktverträge, auf deren Basis der Kunde berechtigt ist, Access-Teilleistungen in Bezug auf BSA-Vorleistungen (z.B. IP-BSA 2010, L2-BSA) der Telekom zu beziehen. Diese Verträge beschreiben u.a. den Prozess der Neubereitstellung der vertraglichen Access-Teilleistungen. Diesen Bereitstellungsprozess wollen die Vertragspartner mit dieser Zusatzvereinbarung modifizieren.

Ziel dieser Vereinbarung ist es, die Abläufe und Rahmenbedingungen der Prozessschritte des Bereitstellungsprozesses „Bereitstellung Plus“ (BSPL) festzulegen, um eine transparente und effiziente Bereitstellung zu gewährleisten.

1 Gegenstand der Vereinbarung

Die Vertragspartner vereinbaren einen modifizierten Bereitstellungsprozess für Access-Teilleistungen, auf dessen Grundlage die Telekom dem Kunden die Leistungen gemäß der in der Präambel bezeichneten Wholesale-Produktverträge zur Verfügung stellt.

Gegenstand dieser Vereinbarung ist der strukturierte Bereitstellungsprozess „Bereitstellung Plus“ (BSPL), der grundsätzlich aus zwei zentralen Bestandteilen, dem sogenannten Ankündigungscall (Ziffer 2.1.) sowie dem sogenannten „X+3“-Prozess (Ziffer 2.2), besteht.

Diese Zusatzvereinbarung betrifft ausschließlich den modifizierten Bereitstellungsprozess für den Geschäftsfall NEU (= Bereitstellung eines neuen Produkts auf Basis der in der Präambel genannten Wholesale-Produktverträge oder Umzug eines entsprechenden Bestandskunden); nicht vertragsgegenständlich sind daher u.a. die Geschäftsfälle Leistungs- und Leistungsmerkmaländerung, Produktgruppenwechsel sowie Anbieterwechsel/Providerwechsel/Verbundleistung.

2 Leistungen der Telekom und Mitwirkungspflichten des Kunden

Diese Zusatzvereinbarung umfasst zur Anpassung des Bereitstellungsprozesses für den Geschäftsfall NEU bei allen Aufträgen mit Endkundentermin die nachfolgend unter Ziffer 2.1 bis 2.3 beschriebenen Leistungen.

Die Telekom bedient sich bei der Erbringung dieser Maßnahmen einer IT-Lösung. Diese IT-Lösung steht grundsätzlich in der Regelarbeitszeit – Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr – zur Verfügung. Wenn die Telekom die Maßnahmen in über den vorgenannten Zeitraum hinausgehenden Zeiten (z.B. Montag bis Freitag nach 16:00 Uhr bis 20:00 Uhr oder Samstag von 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr) erbringt, so entstehen hieraus für den Kunden keine Ansprüche. Demzufolge können vom Kunden weder Ansprüche auf Minderung, Erstattung oder Schadensersatz, noch ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund geltend gemacht werden. Bei Ausfall der IT-Lösung innerhalb der o.g. Regelarbeitszeit ist die Telekom bestrebt, diese IT-Lösung schnellstmöglich wieder in den vollen funktionsfähigen Zustand zu bringen.

Für den Zweck der Behandlung des Auftrages im Rahmen dieser Zusatzvereinbarung beauftragt der Kunde diese Leistung über die WITA-Schnittstellen durch Produktauswahl in der Dialog-Schnittstelle oder durch Angabe des Produktkenner „BEREITSTELLUNG_PLUS“ in der Order-Schnittstelle. Nur im Ausnahmefall, also wenn und solange der Kunde seine IT noch nicht entsprechend angepasst hat, ist die Beauftragung mit dem Kenner #BSPL# im Montagehinweisfeld des Auftrags ebenfalls möglich.

Um die gewünschten Bereitstellungsmengen im Bereitstellungsmonat tatsächlich erreichen zu können und die vorhandenen Personalressourcen der Telekom effizient einzusetzen, sorgt der Kunde für eine gleichmäßige Auslastung bzw. eine Gleichverteilung seiner Kundenwuschtermine über wie Werkstage. Diese Gleichverteilung erreicht der Kunde an allen Werktagen, an denen er den Durchschnitt aller Kundenwuschtermine geteilt durch die Werkstage des jeweiligen Bereitstellungsmonats unter- bzw. um nicht mehr als 5 % überschreitet. Dies ist insbesondere bei IT-Problemen, wie z.B. dem vorgenannten IT-Ausfall, wichtig, wenn tageweise keine oder nur eine sehr geringe Anzahl von Aufträgen eingestellt werden. Die liegengebliebenen Aufträge darf der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt nicht „in einem Stück“ nachholen, sondern er muss sie entsprechend der vorgenommenen Gleichverteilung einlasten.

Änderungen bzw. weitere Einzelheiten hierzu werden von den Vertragspartnern einvernehmlich auf operativer Ebene abgestimmt und schriftlich dokumentiert.

2.1 Ankündigungscall

Zur Auftragserledigung nennt der Kunde der Telekom die Rückrufnummer des Endkunden. Diese Rufnummer ist valide, da die Telekom ansonsten keinen erfolgreichen Ankündigungscall unter dieser Rufnummer durchführen kann. Zudem enthält der Auftrag eine valide E-Mail-Adresse des Endkunden sowie dessen korrekte postalische Standort-Adressdaten.

Stellt die Telekom bei Durchführung des Ankündigungscalls fest, dass die vom Kunden gemachten Angaben bzgl. des Endkunden den Voraussetzungen in Ziffer 2.1 Abs. 1 nicht genügen, hat die Telekom das Recht, den Auftrag als „nicht produktionsreif“ an den Kunden zurückzugeben. Der Kunde kann in diesem Fall keine Ansprüche gegen die Telekom geltend machen.

Mit dem Ankündigungscall klärt die Telekom mit dem Endkunden insbesondere die folgenden Punkte:

- Einzelheiten zum Auftrag und zum Technikerbesuch
- Adressabgleich (Standort-Adresse)
- Besonderheiten der örtlichen Begebenheiten (z.B. Zugangsmöglichkeiten zum APL)

Die Telekom nimmt den Ankündigungscall zu den in Ziffer 2 Abs. 2 aufgeführten Zeiten vor.

Bei Fehlschlag des ersten Anrufversuches erhält der Endkunde spätestens am Tag X-5 (X ist dabei der vereinbarte verbindliche Liefertermin (VLT)) eine SMS (nur bei Mobilfunknummer) und eine E-Mail (E-Mail zusätzlich, wenn der Telekom neben der Rufnummer auch eine Mailadresse des Endkunden vorliegt) mit folgendem Inhalt:

„Rückrufbitte: Lieber Endkunde, leider haben wir Sie nicht erreicht. Damit wir Ihren Anschluss bereitstellen können, brauchen wir Ihre Mithilfe. Bitte rufen Sie uns in den nächsten 2 Tagen kostenfrei unter

0800 3309366940 (Mo – Fr 9 – 16 Uhr) an. Vielen Dank, die Deutsche Telekom im Auftrag Ihres Vertragspartners.“

Sollte sich der Endkunde nicht zurückmelden, erfolgen zu zwischen den Vertragspartnern auf operativer Ebene abgestimmten Zeitpunkten jeweils bis zu drei weitere Anrufversuche. Im Anschluss daran unternimmt die Telekom keine weiteren Anrufversuche. Der Endkunde ist jedoch berechtigt, bis zum Tag vor der vorgesehenen Bereitstellung von sich aus die Telekom zu den in Ziffer 2 Abs. 2 genannten Zeiten zu kontaktieren.

Die zum Zwecke der Durchführung des Ankündigungscalls seitens des Kunden mitgeteilte Rufnummer und E-Mail-Adresse des Endkunden wird die Telekom ausschließlich zu dem Zweck verwenden, um den Endkunden vor einer Bereitstellung mit Endkundentermin im Zusammenhang mit der konkreten Auftragsbearbeitung im Rahmen dieser Zusatzvereinbarung zu kontaktieren. Weitere Einzelheiten und mögliche Änderungen zum Inhalt dieser Maßnahme sowie Fristen, Austausch von Meldungen etc., werden von den Vertragspartnern einvernehmlich auf operativer Ebene abgestimmt und schriftlich dokumentiert.

Das Medium für die Mitteilung von Storno- oder Terminverschiebungswünschen der Telekom an den Kunden sowie für Ablehnungen von nicht produktionsreifen Aufträgen stellen strukturierte ABBM Rückmeldungen über die WITA dar. Es wurden folgende Meldecodes abgestimmt:

Meldecodes:

Grund	Meldecode	Text
Storno Kundenwunsch	2010+1312	Endkunde wünscht Stornierung und setzt sich diesbezüglich mit dem Kunden in Verbindung
Storno Rückrufnummer falsch	2010+1312	Endkunde nicht erreicht, Rückrufnummer falsch
Storno Adresse falsch	2010+1312	Endkunde teilt neue Adresse mit: „Neue Adresse“
TV ohne Terminwunsch	2011+1312	Endkunde wünscht Terminverschiebung und setzt sich diesbezüglich mit dem Kunden in Verbindung
TV mit Terminwunsch	2011+1312	Endkunde wünscht Terminverschiebung auf den tt.mm.jjjj und setzt sich diesbezüglich mit dem Kunden in Verbindung

Ein erfolgreicher Ankündigungscall mündet in der Durchführung eines Technikereinsatzes beim Kunden.

2.2 Neuterminierung durch die Telekom bei nicht erfolgter Bereitstellung am vereinbarten Verbindlichen Liefertermin (VLT = X), sog. X+3-Prozess

Wenn die Bereitstellung zum vereinbarten VLT im Anschluss an den Ankündigungscall (Ziffer 2.1) nicht erfolgreich abgeschlossen werden konnte, wird automatisch der X+3-Prozess initiiert, der die notwendigen Schritte zur Neuterminierung mit dem Endkunden regelt. Die Telekom wird in den Fällen der fehlgeschlagenen Bereitstellung (TAM-Rückmeldegründe KN, KU, SO-NT, anteilig SO-T und E-Gründe), in denen die Bereitstellung mit Endkundentermin zum vereinbarten VLT nicht durchgeführt werden konnte, vom vertraglichen Standardprozess der Versendung einer TAM abweichen. Abhängig von den technischen und betrieblichen Möglichkeiten wird die Telekom

versuchen, direkt mit dem Endkunden in Kontakt zu treten, um einen neuen Bereitstellungstermin („Zweittermin“) zu vereinbaren. Dies geschieht unabhängig davon, wer die fehlgeschlagene Bereitstellung zu vertreten hat.

Der Zeitraum, in dem der neue Termin liegen soll, ist primär der Zeitraum X+3; abhängig von der Rückmeldung des Endkunden kann der Zeitraum für den neuen Termin auch bis auf X+7 erweitert werden. Die Versuche, mit dem Endkunden Kontakt aufzunehmen, bricht die Telekom spätestens nach X+3 Arbeitstagen ab. Der Endkunde ist jedoch berechtigt, bis zu diesem Zeitpunkt von sich aus die Telekom zu den in Ziffer 2 Abs. 2 genannten Zeiten zu kontaktieren.

Wenn die Telekom keinen Zweittermin im Rahmen des X+3-Prozesses mit dem Endkunden vereinbaren konnte oder auch dieser Zweittermin fehlschlägt, teilt die Telekom dem Kunden die nicht ausgeführte Bereitstellung mittels der TAM im vertraglichen Standardprozess unter Angabe der Gründe für die Nichtausführung mit.

Die Mitteilung der Telekom an den Kunden erfolgt über den WITA Regelweg, und zwar über eine Verzögerungsmeldung (VZM 0076) bzw. bei der zweiten ABM bei neuem Termin mit Meldecode MC 0007.

Durch den zweiten oder durch weitere Endkundentermine zusätzlich anfallende, erforderliche Anfahrten sind kostenpflichtig, sofern der Kunde oder dessen Endkunde die Gründe hierfür zu vertreten haben. Es wird dann dem Kunden das jeweilige Entgelt für eine zusätzliche Anfahrt in Rechnung gestellt.

2.3 Endleitungsprozess

Der Kunde beauftragt im Fall einer Bereitstellung Plus gleichzeitig den Bau und die Reparatur der Endleitung gemäß der (Zusatz-)Vereinbarung zum Bau und Reparatur der Endleitung.

Für den Fall, dass diese (Zusatz-)Vereinbarung gezeichnet ist und der Kunde auch entsprechend bestellt, beinhaltet die Bereitstellung durch die Telekom im Rahmen der Bereitstellung Plus eine minimale Änderung des Endleitungsprozesses. Es handelt sich konkret um den Sonderfall „Leistungen bei besonders hohem Aufwand“, bei dem die Telekom üblicherweise ein Angebot auf Basis eines Kostenvoranschlags erstellt und die Bearbeitung erst nach dessen Annahme durch den Kunden fortsetzt. In diesem leicht geänderten Prozess schließt die Telekom jedoch den Auftrag regelmäßig nach Setzen einer TAE in unmittelbarer Nähe zum APL ab. Dieser Anschluss geht dann in dieser Form in Betrieb. Die Telekom wird somit die Bereitstellung nicht wegen Fehlens einer schaltbaren Endleitung verweigern, sodass es aus diesem Grunde auch nicht zu einer TAM kommt. Der Bereitstellungsprozess wird nicht unterbrochen und es entstehen daher auch keine Wartegründe.

3 Höhere Gewalt

Für Ereignisse höherer Gewalt, die der Telekom die vertragliche Leistung wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die Telekom nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragspartner unabhängigen Umstände wie Naturkatastrophen, Regierungsmaßnahmen, Behördenentscheidungen, Blockaden, Krieg und andere militärische Konflikte, Mobilmachung, innere Unruhen, Terroranschläge, Streik, Aussperrung und andere Arbeitsunruhen, Beschlagnahme,

Embargo, Epidemien, Pandemien oder sonstige Umstände, die unvorhersehbar, schwerwiegend und durch die Vertragspartner unverschuldet sind und nach Abschluss dieses Vertrages eintreten.

Soweit einer der Vertragspartner durch höhere Gewalt an der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen gehindert ist, gilt dies nicht als Vertragsverstoß, und die im Vertrag oder aufgrund des Vertrages festgelegten Fristen werden entsprechend der Dauer des Hindernisses angemessen verlängert. Gleiches gilt, soweit die Telekom auf die Vorleistung Dritter angewiesen ist, und sich diese aufgrund höherer Gewalt verzögert.

Jeder Vertragspartner wird alles in seinen Kräften stehende unternehmen, was erforderlich und zumutbar ist, um das Ausmaß der Folgen, die durch die höhere Gewalt hervorgerufen sind, zu mindern. Der von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartner wird dem anderen Vertragspartner den Beginn und das Ende des Hindernisses jeweils unverzüglich schriftlich anzeigen.

Wenn ein Ereignis höherer Gewalt länger als sechs Monate andauert, kann jeder Vertragspartner diese Vereinbarung ohne jegliche Haftung oder Kosten gemäß Ziffer 7 Abs. 3 beenden. Bereits angefallene Kosten oder bereits erbrachte Leistungen sind jedoch vom auftraggebenden Vertragspartner zu bezahlen.

4 Reporting

- a) Die Telekom weist in einem monatlichen Reporting rückwirkend pro KW pro Servicebereich der einzelnen ATS (Außendienst Technischer Service) folgende Parameter aus, die als Berechnungsgrundlage der konkreten Entgelthöhe (vgl. Ziffer 5) herangezogen werden:
- (1) Anzahl (nur mit Marker für Bereitstellung Plus versehene) der Anfahrten mit Endkundentermin (identifizierbar über die Erledigungsmeldung (ERLM) oder TAM)
 - (2) Anzahl (nur mit Marker für Bereitstellung Plus versehene) der Anfahrten mit Endkundentermin mit Fehlschlag (TAM) ungleich höhere Gewalt
 - (3) Verhältnis von (2) zu (1) als „TAM-B Quote“ (Terminanforderungsmeldung-Bereitstellung Quote) ohne höhere Gewalt
 - (4) die Gesamtmenge der auf Grundlage dessen bezahlpflichtigen Aufträge (im Sinne von Bereitstellung Plus) für den zurückliegenden Abrechnungsmonat
- b) Alle Ankündigungscalls werden – zusammen mit der Rufnummer, zu der die Verbindung aufgebaut/hergestellt wurde – wie folgt dokumentiert:
- (1) Verbindung nicht hergestellt (keine Gesprächsannahme)
 - (2) Verbindung hergestellt
 - (3) Verbindung durch Rückruf des Endkunden hergestellt

Diese Anruf-Dokumentation stellt die Telekom dem Kunden als rechnungsbegleitende Unterlage für alle abrechnungsrelevanten Leistungen zur Verfügung. Die Telekom stellt die abrechnungsrelevanten Leistungen monatlich nach der Leistungserbringung in Rechnung.

Der Kunde erhält zukünftig bezüglich des X+3-Prozesses eine IT-basierte Dokumentation (SMN, VZM), in der beide Anfahrten (Erst- und Zweit-Anfahrt) inklusive Angabe der TAM-Wartegründe/ERLM dokumentiert sind.

Die sonstigen Entgeltregelungen, die Zahlungsbedingungen, der Rechnungsempfänger, Einwendungsregelungen etc. sind die gleichen, wie im jeweiligen Wholesale-Produktvertrag vereinbart.

5 Vergütung

Für die in Ziffer 2 beschriebenen Leistungen erhebt die Telekom aufgrund der durch den modifizierten Prozess erhöhten Aufwendungen ein zusätzliches Entgelt zu den vertraglich anfallenden Entgelten der in der Präambel genannten Wholesale-Produktverträge, z.B. für die Bereitstellung, für die Überlassung, für zusätzliche Anfahrten etc.

Die Vertragspartner vereinbaren einen Basispreis in Höhe von 18,23 EUR netto pro Abrechnungsmonat. Die konkrete Höhe des monatlich abzurechnenden Entgelts bemisst sich leistungsabhängig nach Maßgabe der im jeweiligen Abrechnungsmonat erzielten TAM-B Quote (siehe Ziffer 4 a) (3)) und eines hierauf basierenden Indexwerts. Das konkrete Berechnungsmodell ist in Anlage 1 beschrieben. Anlage 1 wird in ihrer jeweils gültigen Fassung integraler Vertragsbestandteil.

Das Entgelt berechnet die Telekom auch dann, wenn der Kunde später den VLT storniert oder verschiebt oder die Voraussetzungen für die erfolgreiche Durchführung des Ankündigungscalls gem. Ziffer 2.1 Abs. 1 nicht gegeben waren. Das angegebene Entgelt ist ein Entgelt ohne Umsatzsteuer (USt.); die USt. wird in der gesetzlich vorgeschriebenen Höhe zusätzlich berechnet.

Abrechnungsrelevant sind alle Bereitstellungen mit Endkundentermin, die der Kunde gemäß dieser Vereinbarung beauftragt hat. Sobald die Telekom den Versuch einer Verbindungsherstellung zu der mitgeteilten Rufnummer des Endkunden aufnimmt und dokumentiert, ist der Ankündigungscall erfolgreich und abrechnungspflichtig, es sei denn, die Telekom bricht den Ankündigungscall ab.

Die Telekom behält sich vor, den Endkunden vor Anfahrt durch den Techniker erneut zu kontaktieren. Diese weitere Kontaktaufnahme erfolgt ohne Berechnung eines zusätzlichen Entgelts.

6 Haftung und Pönalen

Es gelten die Haftungs- und Pönalenregelungen für die Bereitstellung des jeweiligen Wholesale-Produktvertrages mit folgenden Abweichungen:

Der (pauschalierte) Schadensersatz fällt nicht an, wenn die Telekom innerhalb der unter Ziffer 2.2 beschriebenen Nachbesserungsfrist nach dem ursprünglich vereinbarten Termin einen neuen Endkundentermin zur Bereitstellung durchgeführt hat oder der Endkunde trotz eines von der Telekom fristgerecht angebotenen Zweittermins ausdrücklich einen späteren Termin gefordert hat und dieser Termin durchgeführt wurde oder der Endkunde aufgrund eigenen Verschuldens zu dem neuen vereinbarten Zweittermin nicht angetroffen wurde.

7 Laufzeit/Kündigung

Diese Zusatzvereinbarung tritt mit Unterzeichnung durch beide Vertragspartner zum 30.06.2025 in Kraft. Der Kunde kann jedoch die entsprechenden Leistungspakete (operativer Start der vereinbarungsgemäßen Leistungen) frühestens zwei Monate nach dem obigen Datum des Inkrafttretens dieser Zusatzvereinbarung beauftragen. Den Zeitraum zwischen Inkrafttreten der Zusatzvereinbarung und operativem Start der Leistungen benötigt die Telekom für entsprechende Vorbereitungsmaßnahmen wie z.B. IT-Einstellungen in den verwendeten Tools und Information/Schulung der beteiligten Einheiten.

Diese Zusatzvereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit; sie endet aber automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn zwischen den Vertragspartnern kein in der Präambel genannter Wholesale-Produktvertrag mehr besteht.

Beide Vertragspartner können diese Vereinbarung jederzeit unter Einhaltung einer Frist von sechs Kalendermonaten zum Monatsende schriftlich kündigen. Die Kündigung muss dem zuständigen vertrieblichen Ansprechpartner der Telekom bzw. dem zuständigen Ansprechpartner des Kunden (siehe Ziffer 8) mindestens sechs Monate vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen.

Das Recht beider Vertragspartner zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt

8 Ansprechpartner

Ansprechpartner der Telekom für diese Zusatzvereinbarung sind:

- fachlich: Uwe Thümmeler, 0228 181-12215, uwe.thuemmler@telekom.de
- vertrieblich: [Name], [Tel.-Nr.], [E-Mail]

Ansprechpartner des Kunden für diese Zusatzvereinbarung sind:

- fachlich: [Name], [Tel.-Nr.], [E-Mail]
- vertrieblich: [Name], [Tel.-Nr.], [E-Mail]

9 Schlussbestimmungen

Soweit diese Zusatzvereinbarung nichts Abweichendes regelt, gelten im Übrigen die Bestimmungen der in der Präambel genannten Wholesale-Produktverträge der Vertragspartner.

Die Vertragspartner verpflichten sich, den Abschluss dieser Zusatzvereinbarung sowie deren Inhalte vertraulich zu behandeln.

[Unterschriftenblock]