

Leistungsbeschreibung L2-BSA-VDSL Stand Alone

1 L2-BSA-Access-Teilleistung

Die L2-BSA-Access-Teilleistung umfasst die Bereitstellung und Überlassung von L2-BSA-VDSL Stand Alone und optional gegen gesondertes Entgelt die Bereitstellung der Express-Entstörung bzw. der „Einmaligen Express-Entstörung“.

1.1 Standardleistung L2-BSA-VDSL Stand Alone

Die Leistung L2-BSA-VDSL Stand Alone umfasst die Bereitstellung und Überlassung eines breitbandigen Anschlusses. Auf dieser Basis kann der Kunde einen breitbandigen Internetzugang realisieren.

Die Telekom stellt dem Kunden die vertraglichen Leistungen bei vorhandener, über für VDSL realisierter und für L2-BSA-VDSL Stand Alone geeigneter Netzinfrastruktur der Telekom zur Verfügung. L2-BSA-VDSL Stand Alone steht nicht flächendeckend zur Verfügung.

L2-BSA-VDSL Stand Alone umfasst die DSL-Verbindung von der Anschalteinrichtung beim Online-User bis zum DSL-Port am Access-Node der Telekom.

Die Bereitstellung und Überlassung von L2-BSA-VDSL Stand Alone erfolgt, sofern eine geeignete Teilnehmeranschlussleitung genutzt werden kann und eine Anschaltung an einem vorhandenen Access Node möglich ist.

Anschalteinrichtung beim Online-User ist die TAE.

L2-BSA-VDSL Stand Alone wird in den nachfolgenden Varianten überlassen:

- L2-BSA-VDSL Stand Alone 16 Mbit/s mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 10,9 Mbit/s bis 16,0 Mbit/s Downstream sowie von 0,7 Mbit/s bis 1,0 Mbit/s Upstream,
- L2-BSA-VDSL Stand Alone 25 Mbit/s mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 16,7 Mbit/s bis 25,0 Mbit/s Downstream sowie von 1,6 Mbit/s bis 5,0 Mbit/s Upstream,
- L2-BSA-VDSL Stand Alone 50 Mbit/s mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 27,9 Mbit/s bis 51,3 Mbit/s Downstream sowie von 2,7 Mbit/s bis 10,0 Mbit/s Upstream.
- L2-BSA-VDSL Stand Alone 100 Mbit/s mit einer Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb eines Bandbreitenkorridors von 54 Mbit/s bis 100 Mbit/s Downstream sowie von 20 Mbit/s bis 40,0 Mbit/s Upstream.

L2-BSA-VDSL Stand Alone synchronisieren immer mit der technisch maximal möglichen Bandbreite, d. h. ggf. auch oberhalb des Bandbreitenkorridors der gebuchten Variante. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit wird dann an Netzelementen entsprechend des Bandbreitenkorridors der gebuchten Variante eingestellt.

Die konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung und von den betrieblichen und technischen Gegebenheiten ab.

L2-BSA-VDSL Stand Alone 16 Mbit/s, L2-BSA-VDSL Stand Alone 25 Mbit/s und L2-BSA-VDSL Stand Alone 50 Mbit/s werden je nach bestehenden technischen Möglichkeiten am MSAN entweder über die VDSL2-Technologie oder die VDSL-Vectoring-Technologie bereitgestellt und überlassen.

L2-BSA-VDSL Stand Alone 100 Mbit/s wird ausschließlich über die VDSL-Vectoring-Technologie bereitgestellt und überlassen.

Die Übertragungsgeschwindigkeit während der Nutzung ist von der Netzauslastung und der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhalteanbieters abhängig.

Die durchschnittliche Verfügbarkeit liegt bei 97,0 % im Jahresdurchschnitt.

Der Kunde kann - z. B. beim Absetzen eines VoIP-Notrufes - über den aktuellen Session-Kontext in seiner Plattform die zugehörige Line-ID feststellen. Dadurch wird der Kunde in die Lage versetzt, die Lokationsdaten zum entsprechenden Online-User-Anschluss in seinen Datensystemen zu ermitteln. Besteht keine Verbindung zwischen der Anschalteinrichtung beim Online-User (TAE) und dem Access-Node, ist die Absetzung eines Notrufs nicht möglich.

1.2 Bau der Endleitung

Die Bereitstellung und Überlassung von L2-BSA-VDSL Stand Alone setzt unter anderem voraus, dass eine geeignete Teilnehmeranschlussleitung mit schaltbarer Endleitung vorhanden ist. Eine schaltbare Endleitung ist eine vollständige und intakte, für die Realisierung des L2-BSA-VDSL Stand Alone geeignete Endleitung, die zwischen APL und 1. TAE in den Räumlichkeiten des Online-Users – gegebenenfalls mit Durchschaltung am APL oder/und an weiteren üblichen Verteilern – durchgängig ist.

Der Kunde kann die Herstellung einer schaltbaren Endleitung (Bau/Reparatur) auf der Basis einer separat zu schließenden Vereinbarung gegenüber der Telekom beauftragen oder die Endleitung selbst realisieren (Eigenrealisierung).

Stellt die Telekom im Rahmen der Bereitstellung von L2-BSA-VDSL Stand Alone fest, dass eine schaltbare Endleitung nicht vorhanden ist, unterbricht die Telekom in der Regel den Bereitstellungsprozess und informiert den Kunden. Den L2-BSA-VDSL Stand Alone schließt die Telekom vorläufig mit einer TAE in unmittelbarer Nähe zum APL ab und schaltet eine Verbindung zwischen dieser TAE und dem APL. Eine Ausnahme hiervon bildet der Fall, dass der Kunde bereits mit der Bestellung des L2-BSA-VDSL Stand Alone einen Auftrag zur Herstellung der Endleitung auf Basis der zwischen der Telekom und dem Kunden separat vereinbarten „Zusatzvereinbarung Bau und Reparatur der Endleitung VDSL Stand Alone“ erteilt hat, das beauftragte Standardleistungspaket einschlägig ist und die Herstellung der Endleitung nicht über den Leistungsumfang des Standardleistungspakets hinausgeht.

Der Kunde informiert die Telekom, wenn er sich für die Eigenrealisierung entscheidet. Hierbei gibt der Kunde den Termin der Eigenrealisierung an. Die Telekom wird ab diesem Termin das Bereitstellungs- und Überlassungsentgelt gegenüber dem Kunden erheben, es sei denn, der Termin liegt zwei Monate nach dem Tag, an dem die Telekom den Kunden darüber informiert hat, dass eine schaltbare Endleitung nicht vorhanden ist. In diesem Fall erhebt die Telekom das Bereitstellungs- und Überlassungsentgelt spätestens nach Ablauf der zwei Monate.

Der Kunde erteilt den Auftrag zur Herstellung einer schaltbaren Endleitung (Bau/Reparatur) oder übermittelt die Information über die Eigenrealisierung an die Telekom innerhalb von zehn Werktagen (Mo-Fr), nachdem der Kunde die Information von der Telekom erhalten hat, dass eine schaltbare Endleitung nicht vorhanden ist. Reagiert der Kunde innerhalb dieser Frist nicht, wird die Telekom den Kunden hierzu auffordern. Erteilt der Kunde auf diese Aufforderung hin nicht innerhalb von zehn Werktagen (Mo-Fr) entweder einen Auftrag zur Herstellung einer schaltbaren Endleitung (Bau/Reparatur) oder übermittelt er die Information über die Eigenrealisierung, gilt die abschließende Bereitstellung des L2-BSA-VDSL Stand Alone als verhindert und die Bestellung des L2-BSA-VDSL Stand Alone seitens des Kunden als abgebrochen. Die Telekom stellt dem Kunden in diesem Fall einen Betrag in Rechnung, der sich aus einem Bereitstellungsentgelt gemäß Ziff. 2.1, Nr. 1 und einem Kündigungsentgelt gemäß Ziff. 2.1, Nr. 6 der Preisliste L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B) zusammensetzt.

1.3 Bestellung und Bereitstellung von L2-BSA-VDSL Stand Alone

1.3.1 Bestellung

Die Bestellung des einzelnen L2-BSA-VDSL Stand Alone (Bereitstellung, Kündigung, Providerwechsel, Verbundleistung, Produktgruppenwechsel, Leistungsänderung oder Leistungsmerkmaländerung) erfolgt über eine elektronische Schnittstelle. Bestellungen, deren Bereitstellungstermin weiter als 180 Kalendertagen 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 Kalendertage liegt, der mögliche Bereitstellungstermin aber auf Grund einer längeren Vertragsbindung zwischen dem Online-User und der Telekom die Vorlaufzeit überschreitet. Bereitstellungstermine an Sonntagen oder gesetzlichen Feiertagen sind ausgeschlossen.

Die Telekom sendet innerhalb von sechs Werktagen (Mo-Fr) nach Zugang der Bestellung über die elektronische Schnittstelle eine Auftragsbestätigungsmeldung oder eine Abbruchmeldung. 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.

Eine Bestellung lehnt die Telekom dann wegen Portmangel ab, wenn der entsprechende Online-User auch als Endkunde der Telekom auf Grund von Portmangel keinen VDSL-Anschluss erhalten könnte.

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 (Terminanforderungsmeldung, TAM). Die TAM erfolgt unter Angabe der Gründe für die Nichtausführung.

1.3.2 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.

1.3.3 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.

1.3.4 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 Preisliste L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B), sofern der Kunde oder dessen Online-User 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-VDSL Stand Alone als verhindert und daher die Bestellung des L2-BSA-VDSL Stand Alone 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-VDSL Stand Alone als verhindert und die Bestellung als abgebrochen. Die Telekom stellt dem Kunden in diesem Fall das Bereitstellungsentgelt gem. Ziff. 2.1, Nr. 1 der Preisliste L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B) in Rechnung. Gleiches gilt, wenn der einzelne L2-BSA-VDSL Stand Alone nicht betriebsfähig bereitgestellt werden kann, sofern der Kunde oder dessen Online-User 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 Anschluss bereits bereitgestellt wurde, teilt der Kunde dies der Telekom durch die „Erledigungsmeldung-Kunde“ (ERLM-K) mit.

1.3.5 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 E-Mail-Adresse zu übermitteln.

Die monatliche Liste beinhaltet je Einzelfall folgende Daten:

- Kundenname,
- 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.

1.3.6 Monitoring

Die Telekom führt je Monat in Summe über alle L2-BSA-, WIA- und IP-BSA-xDSL-Accessvarianten über alle Kunden ein Monitoring durch zur Ermittlung des/der

- Anteils der innerhalb von sechs Werktagen (Mo-Fr) mit Auftragsbestätigungsmeldung oder Abbruchmeldung bearbeiteten Bestellungen,
- Anzahl der offenen Bestellungen zum Stichtag des jeweiligen Monitorings,
- Anteils der vom Wunschtermin abweichenden bestätigten Bereitstellungstermine und
- Anteils der eingehaltenen bestätigten Bereitstellungstermine.

Die Telekom übersendet diese Werte der Bundesnetzagentur und stellt sie in ihrem Extranet ein.

1.4 Standardservice L2-BSA-VDSL Stand Alone

Die Telekom beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Leistungen:

- Die Telekom nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen über die vereinbarte Entstörschnittstelle entgegen.
- Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) von 8:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- Für den Besuch eines Servicetechnikers sind folgende Endkundenzeitfenster vorgesehen: Werktags von 8:00 Uhr bis 14:00 Uhr oder 14:00 Uhr bis 20:00 Uhr und samstags von 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags 0:00 Uhr bis freitags 20:00 Uhr) eingehen, beseitigt die Telekom die Störung innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden oder, soweit der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich ist, mit Ablauf des mit dem Kunden gemäß dem übernächsten Punkt dafür vereinbarten Endkundenzeitfensters (Entstörungsfrist).
- Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 20:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag um 0:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörungsfrist von 24 Stunden ausgesetzt und am folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der Entstörungsfrist die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges erfolgt. Die Telekom informiert den Kunden im Anschluss über den Zeitpunkt der Beseitigung der Störung.
- Ist für die Entstörung durch die Telekom ein Termin bei dem Online-User (Endkundentermin) erforderlich, vereinbart der Kunde abhängig vom Zeitpunkt der Störungsmeldung (vor 14:00 Uhr, nach 14:00 Uhr) mit seinem Online-User frühestens das übernächste Endkundenzeitfenster (EKZF) gemäß nachfolgender Tabelle:

	14:00 Uhr	24:00 Uhr
Montag	Geht die Störung vor 14:00 Uhr (Störungseingang am „Vormittag“) ein, ist der früheste Endkundentermin am Dienstag im Vormittag-EKZF (08:00 bis 14:00 Uhr)	Geht die Störung nach 14:00 Uhr (Störungseingang am „Nachmittag“) ein, ist der früheste Endkundentermin am Dienstag im Nachmittag-EKZF (14:00 bis 20:00 Uhr)
Dienstag	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin Mittwoch im Vormittag- EKZF	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Mittwoch im Nachmittag- EKZF
Mittwoch	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin Donnerstag im Vormittag- EKZF	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Donnerstag im Nachmittag- EKZF
Donnerstag	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin Freitag im Vormittag- EKZF	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Freitag im Nachmittag- EKZF
Freitag	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin im Samstag- EKZF (08:00 bis 16:00 Uhr)	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Montag im Vormittag- EKZF
Samstag	Wird als Störungseingang am „Vormittag“ gezählt, frühester Termin Montag im Nachmittag - EKZF	Wird als Störungseingang am „Nachmittag“ gezählt, frühester Termin Montag im Nachmittag - EKZF
Sonntag	Wird als Störungseingang am Sonntag gezählt, frühester Termin am folgenden Montag im Nachmittag- EKZF	
Ges. Feiertag	Wird als Störungseingang an einem gesetzlichen Feiertag gezählt, frühester Termin am folgenden Werktag im übernächsten Zeitfenster (Nachmittag- EKZF)	
	Vormittag	Nachmittag

Stellt die Telekom im Rahmen der Störungsbearbeitung fest, dass ein Endkundentermin notwendig ist, vereinbart die Telekom direkt mit dem Online-User einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers innerhalb der o. g. Endkundenzeitfenster. Sollte der Online-User nicht erreichbar sein oder der Kunde der unmittelbaren Kontaktaufnahme zu seinem Online-User nicht zugestimmt haben, fordert die Telekom den Kunden auf, mit seinem Online-User einen Endkundentermin zu vereinbaren und diesen der Telekom innerhalb von 48 Stunden mitzuteilen. Hat der Kunde innerhalb der 48 Stunden keine „Antwort Terminanforderung“ an Telekom gesandt, wird die Störungsmeldung beendet und die Entstörungsfrist entfällt.

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Endkundenzeitfenster nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Die Entstörungsfrist entfällt, es sei denn, die Telekom hat es zu vertreten, dass die Leistungserbringung im vereinbarten Endkundenzeitfenster nicht möglich war.

Zusätzliche Anfahrten werden nach der Preisliste L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B) berechnet, sofern der Kunde oder dessen Online-User die Gründe hierfür zu vertreten hat. Als Nachweis hierfür dient der vom Online-User unterzeichnete Service- und Montagenachweis der Telekom. Dem Kunden steht es frei, die hierdurch begründete Vermutung zu entkräften.

- Wenn die Telekom die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:
 - 12,78 EUR bei einer Verspätung von bis zu 48 Stunden,
 - 25,57 EUR bei einer Verspätung von mehr als 48 Stunden.

Bei der Ermittlung der Verspätung werden Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage nicht berücksichtigt. Die Telekom kann die Gutschrift mit ihrer Forderung aus diesem Vertragsverhältnis verrechnen. 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 pauschaliertem 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:

- Kundenname,
- Kundennummer,
- Vertragsnummer,
- Carrier-Störungsnummer,
- Störungsnummer der Telekom,
- Entstörungsart: Standardentstörung oder Express-Entstörung,
- 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.

- Die Telekom führt je Monat in Summe über alle L2-BSA-, WIA-VDSL- und IP-BSA-xDSL-Accessvarianten über alle Kunden ein Monitoring zur Ermittlung des Anteils der innerhalb der Entstörungsfrist erfolgreich abgeschlossenen Entstörungen durch. Die Telekom übersendet diesen Wert der Bundesnetzagentur und stellt ihn in ihrem Extranet ein.
- 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-RV Schnittstellenbeschreibung, aktuelle Version unter www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen). Modems / IADs sind nicht Bestandteil der Einzelleistung L2-BSA-VDSL Stand Alone. Die Messmöglichkeit hängt damit von der Installation durch den Kunden ab.

Anstelle des Standardservice erbringt die Telekom für L2-BSA-VDSL Stand Alone gegen gesondertes Entgelt die Express-Entstörung gem. Ziff. 2.

Die Telekom beseitigt auch solche Störungen ihrer technischen Einrichtungen, die von ihr nicht zu vertreten sind. Als von der Telekom insbesondere nicht zu vertreten gelten Störungen ihrer technischen Einrichtungen, deren Ursache zurückzuführen ist auf

- unsachgemäße oder fehlerhafte Eingriffe in die zur Überlassung von L2-BSA notwendigen technischen Einrichtungen der Telekom durch den Kunden, den Online-User oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss der Anschalteinrichtung an die Abschlusseinrichtung (TAE) der Telekom durch den Kunden, den Online-User oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Endgeräten oder die unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Verwendung der für die Inanspruchnahme der auf L2-BSA basierenden Leistung des Kunden oder seines Wiederverkäufers erforderlichen Geräte oder Software durch den Kunden, Online-User oder Dritte.

Entstörungsleistungen der Telekom werden in diesen Fällen nach der Preisliste L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B) Preisposition „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ berechnet, es sei denn, der Kunde oder dessen Online-User hat die Störung seinerseits nicht zu vertreten.

Dritte im Sinne dieser Regelung sind insbesondere die Erfüllungsgehilfen des Kunden, seine Wiederverkäufer und deren Erfüllungsgehilfen.

Die Telekom berechnet dem Kunden nach der Preisliste zu L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B), Preisposition „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ die entsprechenden Leistungen, wenn diese von der Telekom zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtungen der Telekom vorlag, es sei denn, der Kunde oder der Online-User hat dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen können.

1.5 Voraussetzungen für die Nutzung der Leistung L2-BSA-VDSL

Für die Nutzung der Leistung L2-BSA-VDSL Stand Alone hat der Kunde die nachfolgend aufgeführten Bedingungen zu beachten und das Vorliegen folgender Voraussetzungen zu gewährleisten:

Für L2-BSA-VDSL Stand Alone sind nur VDSL-Modems mit der jeweils aktuellen Version der U-RV-Schnittstelle geeignet, welche in der „Technical Specification of the Broadband-Access-Interfaces in the network of Deutsche Telekom“ (1TR112) beschrieben ist. VDSL-Modems basierend auf älteren Versionen der U-RV-Schnittstelle oder nicht vectoringfähige Modems werden eventuell nicht erkannt und können keine Verbindung zum Kunden herstellen oder arbeiten mit eingeschränkter Übertragungsgeschwindigkeit. VDSL-Modems basierend auf der Vorgängerversion der U-RV-Schnittstelle können noch bis zu vier Monate nach Veröffentlichung einer Aktualisierung der 1TR112 genutzt werden, soweit hierdurch weder gesetzliche Vorgaben verletzt werden noch die Qualität der Leistungen der Telekom oder Dritter beeinträchtigt wird. Die jeweils aktuelle Version der U-RV-Schnittstelle steht im Internet unter www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen bereit.

Nicht Gegenstand der Leistung L2-BSA-VDSL sind insbesondere

- die Überlassung des DSL-Modems sowie die Überlassung des Internet-Zugangs über einen ISP;

- die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung;
- der Bau der Endleitung.

1.6 Kündigung

- 1.6.1 Die Vertragsverhältnisse über einzelne abrufbare Leistungen L2-BSA-VDSL Stand Alone sind für den Kunden zum Schluss eines jeden Werktages kündbar. Die Kündigung muss der Telekom mindestens sechs Werktage vor dem Tag, an dem sie wirksam werden soll, schriftlich zugehen. Der Samstag gilt nicht als Werktag
- 1.6.2 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.

2 Zusätzliche Leistung Express-Entstörung für L2-BSA-VDSL Stand Alone

Die Telekom erbringt auf Wunsch des Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der Preisliste L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B) richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistung:

2.1 Leistung Express-Entstörung

Anstelle des Standardservice erbringt die Telekom für L2-BSA-VDSL Stand Alone die Express-Entstörung. Die zusätzliche Leistung Express-Entstörung kann im Rahmen der Bereitstellung für die einzelnen L2-BSA-VDSL Stand Alone zugebucht werden. Eine Zubuchung der Leistung Express-Entstörung kann auch im Nachgang der Bestellung erfolgen (als Leistungsmerkmaländerung), allerdings nur vor dem Eintreten einer konkreten Störung. Die Zubuchung der Leistung Express-Entstörung erfolgt über die elektronische Schnittstelle.

Darüber hinaus kann mit der Störungsmeldung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten auch nach Eintreten einer konkreten Störung eine einmalige, konkrete Express-Entstörung beauftragt werden. Die Mindestvertragslaufzeit gemäß Ziffer 2.3 gilt für die einmalige Entstörung nicht. Die Buchung der einmaligen Express-Entstörung erfolgt vorerst per Fax.

Leistung Express-Entstörung

Die Telekom erbringt die Express-Entstörung mit einer Entstörungsfrist von acht Stunden an Stelle der Standardentstörung mit einer Entstörungsfrist von 24 Stunden jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

Die Leistungen der Express-Entstörung sind 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 beseitigt Störungen innerhalb von acht Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung des Kunden oder, soweit der Besuch eines Servicetechnikers erforderlich ist, mit Ablauf des mit dem Kunden dafür vereinbarten Zeitraums. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht Stunden oder mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfanges des Anschlusses erfolgt.

Die Telekom informiert den Kunden im Anschluss über den Zeitpunkt der Beseitigung der Störung.

- 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 gem. Tabelle 2.1. entfällt, es sei denn, die Telekom hat es zu vertreten, dass die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum nicht möglich war. Zusätzliche Anfahrten werden nach der Preisliste L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B) berechnet, sofern der Kunde oder dessen Online-User die Gründe hierfür zu vertreten hat. Als

Nachweis hierfür dient der vom Online-User 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 unter der angegebenen Telefaxnummer alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen. Die Zwischenmeldung wird automatisch erstellt.

Die Telekom beseitigt auch solche Störungen ihrer technischen Einrichtungen, die von ihr nicht zu vertreten sind. Als von der Telekom insbesondere nicht zu vertreten gelten Störungen ihrer technischen Einrichtungen, deren Ursache zurückzuführen ist auf

- unsachgemäße oder fehlerhafte Eingriffe in die zur Überlassung von L2-BSA notwendigen technischen Einrichtungen der Telekom durch den Kunden, den Online-User oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss der Anschalteinrichtung an die Abschlusseinrichtung (TAE) der Telekom durch den Kunden, den Online-User oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Endgeräten oder die unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Verwendung der für die Inanspruchnahme der auf L2-BSA basierenden Leistung des Kunden oder seines Wiederverkäufers erforderlichen Geräte oder Software durch den Kunden, den Online-User oder Dritte.

Dritte im Sinne dieser Regelung sind insbesondere die Erfüllungsgehilfen des Kunden, seine Wiederverkäufer und deren Erfüllungsgehilfen.

Entstörungsleistungen der Telekom werden in diesen Fällen zusätzlich nach der Preisliste L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B) Preisposition „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahren“ berechnet, es sei denn, der Kunde oder dessen Online-User hat die Störung seinerseits nicht zu vertreten.

Die Telekom berechnet dem Kunden nach der Preisliste zu L2-BSA-VDSL Stand Alone (Anhang B), Preisposition „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“, die entsprechenden Leistungen, wenn diese von der Telekom zur Überprüfung einer gemeldeten Störung ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtungen der Telekom vorlag, es sei denn, der Kunde oder der Online-User 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 oder mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums
Rückmeldung	nach Beendigung der Entstörung

2.2 Verzögerte Express-Entstörung

Überschreitet die Telekom die für die Express-Entstörung vereinbarte Entstörungsleistung (Entstörung innerhalb von acht Stunden oder mit Ablauf des vereinbarten Zeitraums), schreibt sie dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 12,57 EUR bei einer Verspätung bis zu 16 Stunden,
- 25,57 EUR bei einer Verspätung bis zu 48 Stunden,
- 38,35 EUR bei einer Verspätung über 48 Stunden.

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 pauschaliertem Schadensersatz innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf der Entstörungsfrist, wie in Ziffer 1.4 (Standardservice L2-BSA-VDSL Stand Alone) beschrieben, geltend machen.

2.3 Bestellung der Express-Entstörung

Die Bestellung der Express-Entstörung erfolgt gem. dem im Arbeitshandbuch Express-Entstörung Wholesale (Anhang C) beschriebenen Verfahren.

2.4 Mindestvertragslaufzeit Express-Entstörung

Die Mindestvertragslaufzeit für die Express-Entstörung pro individuellem L2-BSA-VDSL Stand Alone beträgt ein Jahr und beginnt mit der Übernahme der Serviceverpflichtung durch die Telekom.

Der Vertrag über die Express-Entstörung kann vom Kunden mit einer Frist von einem Monat frühestens zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden. Der Vertrag über die Express-Entstörung endet darüber hinaus automatisch, wenn der Vertrag über die vereinbarten L2-BSA-VDSL Stand Alone beendet wird.