

Anhang E

Arbeitshandbuch Standardservice und Express- Entstörung für den FB-Access mit der Nutzung der elektro- nischen Entstörschnittstelle (ESS)

1 Allgemein

Die Telekom bietet dem Kunden für die Bearbeitung von Entstöraufträgen, die den FB-Access betreffen, folgende elektronische Entstörschnittstellen an:

- Entstörschnittstelle (ESS)
(Web-Service Maschine zu Maschine,/M2M)
- Dialog Schnittstelle
(Internet Portal zur Eingabe von Einzelentstöraufträgen).

Bei FB-FTTB CuDA können Entstöraufträge vorerst ausschließlich per Fax bzw. E-Mail abgegeben werden.

Die Vertragspartner bestimmen außervertraglich, welche der oben genannten Schnittstellen konkret in Anspruch werden soll.

Die Inanspruchnahme des Fax- bzw. E-Mail-Verfahrens erfolgt nur im Falle der in Anhang G, Regelungen im Zusammenhang mit der Nutzung der elektronischen Entstörschnittstelle aufgeführten Ausnahmen.

Der Vertragspartner kann über die in Anhang F „Ansprechpartner“ genannte Hotline ggf. den Status aller von ihm als gestört gemeldeten und derzeit noch in Bearbeitung befindlichen Entstöraufträge innerhalb der Servicebereitschaft der Telekom abfragen.

Mit der ESS bietet die Telekom dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Geschäftsfälle und Aktionen an:

Geschäftsfälle:

- Diagnose (erst ab ESS-Version 5.1) (nicht bei FB-FTTB CuDA)
- Supportfunktion (erst ab ESS-Version 5.1) (nicht bei FB-FTTB CuDA)¹
- Entstörauftrag
- Reklamation
- Störungsübersicht

Aktionen:

- Antwort Terminanforderung
- Stornierung

2 Geschäftsfälle und Aktionen

Die nachfolgend beschriebenen „Geschäftsfälle“ und „Aktionen“ bietet die Telekom sowohl für den Standardservice wie auch für die Express-Entstörung und für die „einmalige Express-Entstörung“.

Ein Geschäftsfall bezeichnet einen Auftragsstyp.

Eine Aktion ist eine Reaktion auf einen Geschäftsfall oder eine Meldung, die der Kunde für einen bestehenden Entstörauftrag durchführen kann.

Beispiel: Eine Aktion kann z. B. auf eine Terminanforderung (TAM) der Telekom erfolgen, um einen Termin beim Endkunden mitzuteilen. Eine weitere Aktion kann z. B. die Stornierung eines noch nicht abgeschlossenen Entstörauftrages sein.

2.1 Geschäftsfall Diagnose (nicht bei FB-FTTB CuDA)

Die Diagnose ist ein eigenständiger Geschäftsfall und ermöglicht dem Kunden vor der Einstellung eines Entstörauftrages zu prüfen, ob die Störungsursache im Bereich der Telekom liegt. Der Kunde kann eine Diagnose über den Geschäftsfall „Diagnose“ über die Entstörschnittstelle sowie über die Dialog-Schnittstelle durchführen lassen. Der Geschäftsfall „Diagnose“ ist möglich, sofern kein offener Entstörauftrag zum Bestand des Kunden vorliegt (ein Entstörauftrag ist erst mit dem Erhalt der ERLM abgeschlossen).

2.2 Geschäftsfall Supportfunktion (nicht bei FB-FTTB CuDA)

Die Supportfunktion ist ein eigenständiger Geschäftsfall und kann vom Kunden vor der Einstellung eines Entstörauftrages durchgeführt werden.

2.3 Geschäftsfall Entstörauftrag

Über den Geschäftsfall „Entstörauftrag“ kann der Kunde einen Entstörauftrag unter folgenden Voraussetzungen an die Telekom stellen:

- Es darf kein offener Entstörauftrag zur angegebenen Vertragsnummer vorhanden sein (ein Entstörauftrag ist erst mit dem Erhalt der ERLM abgeschlossen)
- und

¹ Die Supportfunktion steht für FB-FTTH locked nicht zur Verfügung.

- für den FB-Access existiert ein Bestand in WITA. Das ist der Fall, wenn die Bereitstellung tatsächlich bereits erfolgt ist. Letzteres erkennt der Kunde daran, dass der Bereitstellungsauftrag am VLT keinen NeLi-Code oder keine TAM erhalten hat. Eine ERLM muss der Kunde in diesem Fall nicht abwarten, um eine Störung melden zu können.

Die vorherige Annahme des Entstörauftrags des Endkunden erfolgt durch den Kunden selbst.

Bevor der Entstörauftrag des Endkunden vom Kunden über die Entstörschnittstelle an die Telekom gesendet wird, führt der Kunde eine Vorprüfung durch.

Nach seiner Vorprüfung meldet der Kunde den Entstörauftrag über die Entstörschnittstelle. Dabei gibt der Kunde die Diagnosereferenznummer im Entstörauftrag mit an, sofern er die Diagnose maximal 24 Stunden vorher durchgeführt hat. Sollte die Diagnosereferenznummer nicht mit angegeben werden, sind die Fragen zur Störung gemeinsam mit dem Endkunden mit dem Entstörauftrag zu beantworten.

Bei der Express-Entstörung hat der Kunde, insofern ein Endkundentermin für die Störungsbearbeitung notwendig ist, die Möglichkeit ein 2-Stunden-Zeitfenster für den Antritt beim Endkunden anzugeben.

Bei der Standardentstörung kann der Kunde mit seinem Endkunden z. B. im Rahmen der Vorprüfung für den Fall, dass zur Entstörung ein Endkundentermin erforderlich ist, einen Termin abstimmen. Der Kunde kann diesen Terminwunsch bereits im Entstörauftrag an die Telekom übermitteln. Sofern die Telekom bei der Bearbeitung des Entstörauftrags feststellt, dass ein Techniker-Besuch zur Entstörung erforderlich ist, wird die Telekom im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten den übermittelten Terminwunsch als Endkundentermin wahrnehmen. Falls die Telekom hingegen feststellt, dass kein Techniker-Besuch zur Entstörung notwendig ist, ist der von Kunde übermittelte Wunschtermin gegenstandslos.

Wird für die Entstörung der Besuch eines Service-Technikers erforderlich, und es wurde vom Kunden entweder kein Wunschtermin angegeben oder der vom Kunden angegebene Wunschtermin kann von der Telekom im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten nicht wahrgenommen werden, wird die Telekom einen Termin zur Durchführung des Techniker-Besuchs zur Entstörung beim Kunden anfordern (TAM).

Die durch die Vereinbarung des Endkundentermins entstehenden Verzögerungen sowie alle weiteren, durch den Kunden oder dessen Endkunden zu vertretenden Verzögerungen werden auf die vertraglich vereinbarte Entstö- rungsfrist nicht angerechnet.

Der Kunde erhält eine „Technische Quittung“ (TEQ) über den Eingang des Entstörauftrages mit Angabe der Entstörauftragsnummer. Nach der kaufmännischen Prüfung erhält der Kunde eine „Qualifizierte Eingangsbestätigung“ (QEB). Die „Qualifizierte Eingangsbestätigung“ (QEB) kennzeichnet den Beginn der Entstörfest, sollte die positive QEB erst nach Ablauf von 15 Minuten nach der TEQ erfolgen, beginnt die Entstörfest mit der TEQ.

Die Telekom teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich durch eine sog. Erledigungsmeldung (ERLM) mit. In der Erledigungsmeldung (ERLM) wird dem Kunden der Zeitpunkt der Entstörung (Datum, Uhrzeit) als Attribut mitgeteilt

Sofern der Kunde zu dieser Störung keine oder keine weitere Reklamation gemäß Ziffer 2.4 einstellen kann (z. B. wegen Ablauf der Reklamationsfrist) übermittelt die Telekom alle Entgeltmeldungen (ENTM) für diesen Entstörauftrag und für diesbezügliche Reklamationen. Mit der Entgeltmeldung (ENTM) informiert die Telekom darüber, wie der Entstörauftrag oder die Reklamation zu vergüten ist.

2.4 Geschäftsfall Reklamation

Mit dem Geschäftsfall „Reklamation“ ermöglicht die Telekom dem Kunden einen bereits abgeschlossenen Entstörauftrag zu reklamieren. Eine solche Reklamation ist nur innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen nach Zugang der Erledigungsmeldung (ERLM) möglich. Die Reklamation muss die zum Entstörauftrag vergebene „Entstörauftragsnummer der Telekom“ als Referenz enthalten.

Mehrere parallele Reklamationsaufträge zu einem Entstörauftrag sind nicht möglich und werden durch die Telekom abgewiesen.

Stellt der Kunde innerhalb der o. g. Reklamationsfrist anstelle einer Reklamation einen neuen Entstörauftrag für die vorherige Störung ein, führt dieses zur vorzeitigen Beendigung der Reklamationsfrist des vorherigen Entstörauftrages.

Eine nochmalige Reklamation dieses vorherigen Entstörauftrages durch den Kunden ist hiernach nicht mehr möglich und wird mit einer „Formalen Abweisungsmeldung“ (FAM) abgewiesen.

Der Kunde erhält eine „Technische Quittung“ (TEQ) über den Eingang der Reklamation. Nach der kaufmännischen Prüfung erhält der Kunde eine „Qualifizierte Eingangsbestätigung“ (QEB).

Neben der „Entstörauftragsnummer der Telekom“ kann der Kunde die Gründe für seine Reklamation mit angeben.

Eine „Reklamation“ stellt der Kunde ein, sofern er meint, dass eine Störung, für welche die Telekom ihm eine ERLM übermittelt hat, auch nach dem Zugang dieser ERLM fort- oder wiederbesteht. Inhaltlich stellt die Reklamation damit einen weiteren Geschäftsfall „Entstörauftrag“ i. S. v. Ziffer 2.3. dar und wird wie beschrieben bearbeitet. Nach abschließender Bearbeitung der Reklamation, bei Vorliegen einer solchen also nach Entstörung der fort- oder

wiederbestehenden Störung, sendet die Telekom dem Kunden über die o. g. Schnittstellen eine Erledigungsmeldung (ERLM) für diese abgeschlossene Reklamation zu. Stellt der Kunde innerhalb der o. g. Reklamationsfrist keine „Reklamation“ ein, gilt die Entstörung als ordnungsgemäß durchgeführt.

Die Telekom berechnet dem Kunden nach der jeweiligen Preisliste (Anhang B) des FB-Access, Preisposition „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“, nur die entsprechenden Leistungen, wenn diese von der Telekom zur Überprüfung einer „technischen Reklamation“ ausgeführt worden sind und keine Störung der technischen Einrichtungen der Telekom vorlag, es sei denn, der Kunde oder der Endkunde hat dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen können.

2.5 Geschäftsfall Störungsübersicht

Mit Hilfe des Geschäftsfalls „Störungsübersicht“ ermöglicht die Telekom dem Kunden über die Dialog-Schnittstelle den aktuellen Status seiner Entstöraufträge (offene, abgeschlossene und beendete Entstöraufträge) einzusehen. Diese Übersicht basiert auf den aktuell verfügbaren Informationen und ist insofern unverbindlich.

- Der Kunde erhält eine Einzelübersicht über den Entstörauftrag unter Angabe eines der u. g. Kriterien:
 - Auftragsnummer (Entstörauftragsnummer)
 - Externe Störungsnummer
 - Vertragsnummer
- Der Kunde erhält unter Angabe der „Produktgruppe“ eine Störungsübersicht aller Entstöraufträge in der ausgewählten „Produktgruppe“.
- Der Kunde erhält mit der Auswahl „Terminantwort offen“ eine Störungsübersicht aller Entstöraufträge, die auf eine „Antwort Terminanforderung“ warten.

Die Inhalte der aufgerufenen Entstöraufträge werden angezeigt. Darüber hinaus werden die ggf. angestoßenen Aktionen des Kunden und solche Meldungen angezeigt, die bisher an den Kunden geschickt wurden. Bei Rückfragen zur Störungsbearbeitung steht die in den Meldungen angegebene Rufnummer zur Verfügung.

2.6 Aktion „Stornierung“ des Entstörauftrages

Die Telekom ermöglicht dem Kunden, über die Aktion „Stornierung“ unter Angabe der Entstörauftragsnummer und der externen Störungsnummer einen offenen Entstörauftrag zu stornieren. Diese Möglichkeit der Stornierung kann der Kunde nur so lange nutzen, wie es der Fortschritt des Bearbeitungsprozesses noch zulässt. Insbesondere kann eine Stornierung nicht innerhalb des Endkundenzeitfensters bzw. nach Erhalt der Erledigungsmeldung erfolgen. Wurden bereits kostenpflichtige Leistungen erbracht, wird die gewünschte Stornierung mit einer Zwischenmeldung abgewiesen und der Entstörauftrag wird weiter prozessiert.

2.7 Aktion „Antwort Terminanforderung“

Die Aktion „Antwort Terminanforderung“ ist die Reaktionsmeldung des Kunden auf eine Terminanforderungsmeldung (TAM) der Telekom. Mit der TAM ersucht die Telekom den Kunden um einen Termin für einen Endkundenbesuch des Technikers.

Erfolgt keine Aktion „Antwort Terminanforderung“ durch den Kunden innerhalb von 48 Stunden nach Versand einer TAM, wird der Entstörauftrag geschlossen. Bereits erbrachte Leistungen werden nach Anhang B, Preisliste FB-Access FTTH in Rechnung gestellt.

3 Meldungstypen

Meldungstypen sind Systemmeldungen, mit deren Hilfe sich die beiden Vertragspartner (Kunde und Telekom) zum Status des Auftrags austauschen.

- Technische Quittung (TEQ)
Die „Technische Quittung“ erfolgt in der Regel innerhalb von 30 Sekunden nach Versendung eines Auftrages oder einer Meldung und bestätigt den erfolgreichen Empfang eines Auftrags oder einer Meldung. Sie enthält u. a. eine technische Prüfung der Auftrags- und Meldungsstruktur, aber keine inhaltliche Prüfung des Auftrages dar. Sollte die technische Prüfung nicht erfolgreich verlaufen, erhält der Auftraggeber mit der TEQ einen Hinweis, dass sein Auftrag nicht angenommen werden kann. Bei erfolgreicher Prüfung wird mit der TEQ die Entstörauftragsnummer (Störungsnummer Telekom) zur Entstörung an den Kunden übergeben.
- Formale Abweisung (FAM)
Die formale Abweisung erhält der Kunde in der Regel innerhalb von 5 Minuten nach Erhalt der TEQ und die formale Abweisung ist ein Hinweis für den Kunden, dass sein Entstörauftrag oder eine Aktion auf Grund der fachlichen Prüfung nicht ausgeführt werden kann und die Bearbeitung abgewiesen wird.
- Qualifizierte Eingangsbestätigung (QEB)
Die „Qualifizierte Eingangsbestätigung“ erfolgt in der Regel innerhalb von 15 Minuten nach der TEQ. Die Telekom bestätigt mit der QEB, dass der Entstörauftrag kaufmännisch zulässig ist, d. h., dass der Kunde zur Abgabe des Auftrags berechtigt ist und die vertraglich geregelten inhaltlichen Anforderungen an den Auftrag

eingehalten sind. Erfolgt die QEB nicht innerhalb der Frist, befindet sich der Auftrag in der Nachbearbeitung und der Kunde erhält im Anschluss eine Rückmeldung zu dem nachgearbeiteten Auftrag.

- **Abbruchmeldung (ABBM)**
Die Abbruchmeldung erhält der Kunde in der Regel innerhalb von 15 Minuten nach der TEQ und mit der Abbruchmeldung erhält der Kunde einen Hinweis, dass sein Entstörauftrag nicht ausgeführt werden kann und die Bearbeitung abgebrochen wird. Erfolgt die Abbruchmeldung nicht innerhalb der Frist, befindet sich der Auftrag in der Nachbearbeitung und der Kunde erhält im Anschluss eine Rückmeldung zu dem nachgearbeiteten Auftrag.
- **Terminanforderungsmeldung (TAM)**
Die Terminanforderungsmeldung erfolgt optional innerhalb von 24 Stunden ab Beginn der Entstörfrist, wenn im Verlauf der Entstörung ein Endkundentermin erforderlich wird und mit dem Geschäftsfall „Entstörauftrag“ kein Endkundentermin der Telekom übermittelt wurde. Mit der Terminanforderung ersucht die Telekom den Kunden um einen Termin zur Entstörung beim Endkunden zu vereinbaren und im Wege der Aktion „Antwort Terminanforderung“ an die Telekom zu übermitteln.
- **Termin beim Kunden – Leistungserbringer (TBK-LE)**
Mit der TBK-LE informiert die Telekom den Kunden über einen mit dem Endkunden direkt vereinbarten Termin, sofern der Kunde der Kontaktaufnahme mit seinem Endkunden zugestimmt hat. In der TBK-LE teilt die Telekom dem Kunden das Datum und das Zeitfenster des vereinbarten Endkundentermins mit. Die TBK-LE wird innerhalb von 24 Stunden ab Beginn der Entstörfrist an den Kunden übermittelt. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden oder dessen Endkunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Die Entstörfrist entfällt
- **Zwischenmeldung (ZWM)**
Die Zwischenmeldung ist ein Hinweis an den Kunden zum Status des Entstörauftrags. Diese kann aber auch als Antwort auf eine übermittelte Aktion erfolgen.
- **Erledigungsmeldung (ERLM)**
Mit der Erledigungsmeldung übermittelt die Telekom den Auftragsabschluss an den Kunden. Inhalt der Erledigungsmeldung kann – sofern die Entstörung durch die Telekom nicht möglich ist – sowohl eine Zurückweisung des Entstörauftrages sein, als auch die Meldung über die erfolgreiche Entstörung oder Stornierung. Das Ende für die Entstörung wird in der Erledigungsmeldung mitgeteilt. Anschließend erhält der Kunde den Service- und Montagenachweis als Nachweis für die Erledigung der Störung.
- **Entgeltmeldung (ENTM)**
Mit der Entgeltmeldung bestätigt die Telekom das Leistungserbringungsdatum mit der Information über die eventuelle Kostenpflicht des Auftrages gegenüber dem Kunden.
- **Ergebnismeldung (ERGM)**
Mit der Ergebnismeldung beim Geschäftsfall „Diagnose“ übermittelt die Telekom das Ergebnis der durchgeführten Diagnose an den Kunden. Inhalt der Ergebnismeldung des Geschäftsfalls „Diagnose“ ist das Diagnose-Ergebnis. Hierbei handelt es sich um eine unverbindliche und vorläufige Diagnose.

Der Kunde erhält für die erbrachten Leistungen auf Wunsch einen Service- und Montagenachweis per E-Mail, sofern der Kunde hierfür ein Funktionspostfach in Anhang F – Ansprechpartner angegeben hat.

4 Ablauf im Falle einer Störung/eines Ausfalls der Entstörschnittstelle und während eines Wartungsfensters

Kommt es zu einer Störung oder einem Ausfall der zwischen den Vertragspartnern genutzten Entstörschnittstelle oder kann die Entstörschnittstelle während eines Wartungsfensters nicht genutzt werden, erfolgt die Abwicklung von Störungsmeldungen und den im Arbeitshandbuch ESS beschriebenen Geschäftsfällen und Aktionen über das „Fax- bzw. E-Mail-Verfahren“ mittels der nachfolgend aufgeführten Vorlagen und unter Angabe der nachfolgend aufgeführten Daten. Während der Störung übermittelte Entstöraufträge beantwortet die Telekom auch nach Beendigung der Störung über den jeweiligen Medienweg („Fax- bzw. E-Mail-Verfahren“). Dies gilt auch für Reklamationen.

Das Eingangstor für die Vorlage „Störungsmeldung“ (Anlage 1) ist in „Anhang F Ansprechpartner“ genannt.

4.1 Störungsmeldung

Die Annahme der Störungsmeldung des Endkunden erfolgt durch den Kunden oder durch dessen Wiederverkäufer.

Der Kunde oder dessen Wiederverkäufer muss, bevor er die Störung des Endkunden an die Telekom sendet, wird eine Vorprüfung (Fragen zur Vorprüfung siehe Anlage 1 (Störungsmeldung)) durchführen.

Im Rahmen der Vorprüfung müssen vom Endkunden die Einstellungen und Konfigurationen überprüft und ggf. ein Reset des Endkunden-Equipments durchgeführt werden.

Der Vertragspartner meldet nach seiner Vorprüfung die Störungsmeldung über die Vorlage „Störungsmeldung“ (Anlage 1) an die Telekom. Die Fragen in der Störungsmeldung müssen mit dem Endkunden zusammen beantwortet werden.

Die Pflichtangabe sind auszufüllen. Bei unvollständigen oder falschen Angaben kann der Auftrag durch die Telekom zurückgewiesen werden.

Die Telekom sendet dem Vertragspartner eine Eingangsbestätigung (Dokumenten-Nr. 5043, Anlage 2) per Telefax/E-Mail mit Angabe der Entstörauftragsnummer (Ticketnummer der Telekom).

4.2 Zwischenmeldungen

Die Telekom teilt innerhalb einer Stunde ab Zugang der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis (Dokumenten-Nr. 5047, Anlage 6) mit, wenn entsprechende Absenderangaben in der Störungsmeldung enthalten sind. Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

Die Telekom erteilt auf die angegebenen Absenderangaben des Kunden alle zwei Stunden nach Ablauf der Reaktionszeit eine „Zwischenmeldung“ über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen.

4.3 Terminanforderung für den Besuch eines Servicetechnikers (TAM)

Sollte ein Besuch eines Servicetechnikers beim Endkunden notwendig sein, stellt die Telekom eine Terminanforderung an den Vertragspartner über die Vorlage „Terminanforderungsmeldung (TAM)“ (Dokument 5044, Anlage 3). Der Vertragspartner schickt innerhalb einer Frist von 48 Stunden die Vorlage „Antwort Terminanforderung“ (Dokument 5046, Anlage 6) mit einem abgestimmten Endkundentermin. Sollte innerhalb der 48 Stunden keine „Antwort Terminanforderung“ an die Telekom gesandt worden, wird die Störungsmeldung beendet.

4.4 Termin beim Kunden- Leistungserbringer (TBK-LE) (Mitteilung eines mit den Endkunden vereinbarten Termin für den Besuch eines Servicetechnikers)

Die Telekom vereinbart mit dem Endkunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers. Dieser Termin wird dem Vertragspartner mit der Vorlage „Termin beim Kunden-Leistungserbringer (TBK-LE)“ (Dokument 5045, Anlage 4) gemäß Ziffer 3 mitgeteilt.

4.5 Rückmeldung

Nach Beendigung der Entstörung sendet die Telekom dem Vertragspartner auf gleichem Wege eine Rückmeldung „Erledigungsmeldung“ (Dokument 5048, Anlage 7).

Der Kunde erhält für die erbrachten Leistungen auf Wunsch einen Service- und Montagenachweis per E-Mail, sofern der Kunde hierfür ein Funktionspostfach angegeben hat (Anhang F – Ansprechpartner).

4.6 Vorlagen

Anlage 1

„Störungsmeldung“

Anlage 2

„Eingangsbestätigung“

Anlage 3

Terminanforderungsmeldung (TAM)“

Anlage 4

„Termin beim Kunden – Leistungserbringer (TBK-LE)“

Anlage 5

„Antwort Terminanforderung“

Anlage 6

„Zwischenmeldung“

Anlage 7

„Erledigungsmeldung“