

Anhang A

Leistungsbeschreibung

FB-Access FTTB CuDA

INHALTSVERZEICHNIS

1	Leistung der Telekom	3
2	Varianten	3
3	Leistungsvoraussetzungen und -einschränkungen.....	3
4	Verfügbarkeitsinformation zu FB-FTTB CuDA am gewünschten Standort	4
5	Geschäftsfälle und Schnittstellen	4
6	Bestellung eines FB-FTTB CuDA.....	4
7	Verschiebung des Bereitstellungstermins.....	5
8	Stornierung	5
9	Bereitstellung	5
10	Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins	6
11	Mitwirkungspflichten	7
12	Kündigung	7
13	Entstörung	7

1 Leistung der Telekom

Die Leistung FB-Access FTTB CuDA (nachfolgend „FB-FTTB CuDA“ genannt) umfasst die Bereitstellung und Überlassung eines breitbandigen Access, der teilweise auf einer Glasfaserverbindung beruht. Die Leistung FB-FTTB CuDA beginnt am Optical-Line-Terminal (OLT) der Telekom und reicht bis zum Übergabepunkt beim Endkunden des Kunden, der RJ45-Dose.

Der FB-FTTB CuDA setzt sich aus folgenden drei Netzabschnitten zusammen:

- Kernnetz
- Gebäudezuführung
- Inhousesetz.

1.1 Kernnetz

Das Kernnetz bei der Leistung FB-FTTB CuDA umfasst die Glasfaserverbindung vom OLT der Telekom bis zur Grundstücksgrenze.

1.2 Gebäudezuführung

Die Gebäudezuführung umfasst die Glasfaserverbindung vom Kernnetz, hier Grundstücksgrenze, bis zu einer Distribution Point Unit im Gebäude („DPU“).

1.3 Inhousesetz

Das Inhousesetz umfasst die Kupferverbindung von der DPU innerhalb des Gebäudes bis zur RJ45-Dose in den Räumen des Endkunden (starres Netz).

2 Varianten

Der FB-FTTB CuDA wird in den nachfolgenden Varianten mit den aufgeführten maximal erreichbaren Datenübertragungsraten überlassen. Die konkret erreichbare Datenübertragungsrate während der Nutzung ist abhängig von der Netzauslastung.

Varianten	Maximale Datenübertragungsrate	
	Download (Mbit/s)	Upload (Mbit/s)
FB-FTTB CuDA 50000	50	10
FB-FTTB CuDA 100000	100	50
FB-FTTB CuDA 250000	250	50
FB-FTTB CuDA 500000	500	100

Die Synchronisationsgeschwindigkeit während der Nutzung ist abhängig von den Störungen auf der Leitung und stellt sich innerhalb der nachfolgend genannten Werte ein. Überschreitet die tatsächliche Synchronisationsgeschwindigkeit die oben beschriebene maximale Datenübertragungsrate, kann trotzdem nur die oben beschriebene maximale Datenübertragungsrate genutzt werden.

Varianten	Synchronisationsgeschwindigkeit					
	Download (kbit/s)			Upload (kbit/s)		
	Technisch minimal	Minimal erwartet	Maximal	Technisch minimal	Minimal erwartet	Maximal
FB-FTTB CuDA 50000	1.152	31.808	584.064	768	12.032	127.424
FB-FTTB CuDA 100000						
FB-FTTB CuDA 250000						
FB-FTTB CuDA 500000						

3 Leistungsvoraussetzungen und -einschränkungen

Zum Betrieb des FB-FTTB CuDA sind geeignete Endgeräte erforderlich, die nicht von der Telekom zur Verfügung gestellt werden. Sind diese nicht betriebsbereit (z. B. nicht mit Strom versorgt oder administriert), kann kein Datentransport erbracht und kein Notruf abgesetzt werden. Es sind nur Endgeräte mit der jeweils gültigen Version des G.fast-Interface mit Profil 212a entsprechend der aktuellen Fassung der 1TR112 und Endgeräte geeignet, die das G.fast Übertragungsverfahren verarbeiten können. Die jeweils aktuelle Version der 1TR112 steht im Internet unter www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen bereit.

Sofern Telekom wesentliche neue Leistungsmerkmale der 1TR112 für die Zukunft einführt, können nicht konforme Endgeräte noch acht Monate ab Wirksamwerden der 1TR112 eingesetzt werden. Die Telekom wird den Kunden über geplante Änderungen an der 1TR112 mit einem Vorlauf von vier Monaten vor dem Wirksamwerden sowie über erfolgte Änderungen an der 1TR112 in Textform informieren.

4 Verfügbarkeitsinformation zu FB-FTTB CuDA am gewünschten Standort

- 4.1 Die Telekom stellt eine tagesaktuelle Verfügbarkeitsinformation mit dem Ausbaustatus für FB-FTTB CuDA zu einer Adresse (KLS_ID) über eine elektronische Schnittstelle nach Einzelabfrage bereit (Einzelrecherche).
- 4.2 Die Telekom stellt dem Kunden zum Zwecke des Vertrages mindestens wöchentlich eine adressbasierte Verfügbarkeitsinformation zur Verfügung, mit der der Kunde adressbasierte Informationen über Ausbaustatus erhält (Massenverfügbarkeitsdaten). Darüber hinaus weisen die Massenverfügbarkeitsdaten die Anzahl der bestellbaren HHUStO an der Adresse aus.
- 4.3 Die einzelnen Ausbaustatus von FB-FTTB CuDA und die damit verbundenen Bestellmöglichkeiten sind in Anhang H Ausbaustatus FB-Access erläutert. Für die konkrete Nutzung der Verfügbarkeitsinformationen gelten die Regelungen in Anhang D (Regelungen zu FB-Access-Verfügbarkeitsinformationen).

5 Geschäftsfälle und Schnittstellen

Geschäftsfälle im Zusammenhang mit dem FB-FTTB CuDA sind die Vorkommnisse und Tätigkeiten, die zur Abwicklung und Durchführung des Vertrages erforderlich sind. Sie erfolgen mit Ausnahme der Bearbeitung von Störungen (vgl. Ziffer 13), über die folgenden elektronischen Auftragsschnittstellen der Wholesale IT-Architektur (WITA):

- Orderschnittstelle (OSS)
(Web-Service Maschine-zu-Maschine)
- Dialog-Schnittstelle
(Internet-Portal zur Eingabe von Einzelaufträgen).

Einzelheiten zu den elektronischen Auftragsschnittstellen sind in Anhang G - Regelungen im Zusammenhang mit der Nutzung von elektronischen Auftragsschnittstellen - beschrieben.

- 5.1 Die WITA verwendet u. a. nachfolgende Begrifflichkeiten, die hier informativ aufgeführt werden:
- Abbruchmeldung
Meldung an den Kunden, dass der Auftrag nicht ausgeführt und die Bearbeitung abgebrochen wird.
 - 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. FB-FTTB CuDA 100000).
 - Geschäftsfall
Bezeichnet einen Auftragsstyp. Beispiel: Bereitstellung oder Kündigung sind jeweils Geschäftsfälle.
 - Meldungscode, Antwortcodes
Eindeutige Zahlencodes, über die detailliertere Informationen zu einer Meldung codiert übermittelt werden. Alle Meldecodes und ihre Bedeutung (Meldungstext) sind im Rahmen der elektronischen Auftragsschnittstelle spezifiziert.
Beispiel: Meldungscode "0010" mit dem Meldungstext "Auftrag ausgeführt".
 - Meldungstypen
Meldungen, mit Hilfe derer sich die beiden Vertragspartner (Kunde und Telekom) zum Status des Auftrages austauschen, werden gemäß ihrer grundsätzlichen Bedeutung in unterschiedliche Meldungstypen unterschieden. Für jeden Meldungstypen sind jeweils wiederum mehrere Meldungscode (s. o.) definiert.
Beispiel: Qualifizierte Eingangsbestätigung (QEB), Terminanforderungsmeldung (TAM).
 - Produkt
Unter Produkt ist im Zusammenhang mit der elektronischen Auftragsschnittstelle der einzelne FB-FTTB CuDA zu verstehen, so wie dieser beauftragt werden kann, z. B. FB-FTTB CuDA 100000.
 - Produktgruppe
Eine Produktgruppe umfasst alle Produkte, die im Rahmen der elektronischen Auftragsschnittstelle für eine Produktgruppe, z. B. FTTH oder FTTB CuDA definiert sind.
- 5.2 Die einzelnen Geschäftsfälle bei den FB-FTTB CuDA und ihre Bezeichnungen in WITA:
- Bereitstellung
Bereitstellung eines FB-FTTB CuDA.
 - Kündigung durch Kunde
Kündigung eines bestehenden FB-FTTB CuDA durch den Kunden.

6 Bestellung eines FB-FTTB CuDA

- 6.1 Allgemeine Grundsätze
Für die Bestellung eines FB-FTTB CuDA hat der Kunde den Geschäftsfall „Bereitstellung“ in der elektronischen

Auftragsschnittstelle durchzuführen.

Vor Abgabe der Bestellung hat der Kunde den Ausbaustatus des zu bestellenden HHUStO in der Verfügbarkeitsinformation gemäß Ziffer 4 abzufragen. Aus dem Ausbaustatus ergibt sich, ob eine Bestellung möglich ist.

6.2 Vorlaufzeit einer Bestellung

Der Kunde gibt für Bestellungen den gewünschten Bereitstellungstermin an.

Eine Bestellung mit einem gewünschten Bereitstellungstermin von mehr als 180 Kalendertagen in der Zukunft ist nicht möglich und wird von der Telekom zurückgewiesen.

Einer Bestellung im Rahmen des Anbieterwechsels von der Telekom zum Kunden stimmt die Telekom dann zu, wenn der gewünschte Bereitstellungstermin vorabgestimmt ist und innerhalb der Vorlaufzeit von 180 Kalendertagen liegt, es sei denn, der gewünschte Termin weicht vom abgestimmten Wechseltermin ab.

6.3 Ablauf der Bestellung

6.3.1 Abgabe des Angebotes

Der Kunde gibt ein Angebot über die Bereitstellung und Überlassung eines FB-FTTB CuDA mit der gewünschten Bandbreite am gewünschten HHUStO ab, indem er einen Auftrag einstellt. Die Bestellung des Kunden muss folgende Angaben enthalten:

- Die Produktvariante,
- eindeutige Endkundenanschrift (HHUStO), in der der FB-FTTB CuDA abgeschlossen werden soll,
- Kontaktdaten des Endkunden inkl. einer E-Mail-Adresse und Mobilfunk-Nr.,
- Home-ID (auf der RJ45-Dose),
- gewünschter Bereitstellungstermin (Kundenwunschtermin),
- Kontaktdaten des Kunden (Kunden-Nr., Name, Ansprechpartner/-stelle, E-Mail-Adresse, Telefon-Nr.),
- Kundeninterne max. 20-stellige Referenz-Nr./ externe Auftragsnummer,
- Leistungsnummer,
- im Falle eines Anbieterwechsels die Vorabstimmungs-ID.

6.3.2 Angebotsannahme / Ablehnung des Angebots

Die Telekom nimmt innerhalb von 24 Stunden nach Zugang der Bestellung und unter Berücksichtigung der Betriebszeiten der elektronischen Schnittstellen gemäß Ziffer 3.4.1 Anhang G, Regelungen im Zusammenhang mit der Nutzung von elektronischen Auftrags- und Entstörschnittstellen das Angebot über die elektronische Schnittstelle an und sendet dem Kunden eine Auftragsbestätigungsmeldung, sofern sämtliche Voraussetzungen für die Bereitstellung und Überlassung des FB-FTTB CuDA vorliegen. Andernfalls lehnt die Telekom das Angebot ab und sendet dem Kunden eine Abbruchmeldung unter Angabe von Gründen (Meldungscode gemäß Meldungscode-tabelle).

Die Auftragsbestätigungsmeldung muss folgende Angaben enthalten:

- bestelltes Produkt,
- kundeninterne max. 20-stellige Referenz-Nr./externe Auftragsnummer,
- Vertrags-Nr. der Telekom,
- Leitungsbezeichnung (Line-ID),
- Tag der Bereitstellung (verbindlicher Bereitstellungstermin).

7 Verschiebung des Bereitstellungstermins

Die Telekom akzeptiert Verschiebungen des Bereitstellungstermins, die mindestens mit einem Vorlauf von 36 Stunden (bezogen auf Werktage) vor dem Bereitstellungstermin bei der Telekom über die elektronischen Auftragschnittstellen eingehen.

8 Stornierung

Der Kunde kann eine Bestellung bis zu 36 Stunden (bezogen auf Werktage) vor dem verbindlichen Bereitstellungstermin entgeltfrei stornieren. Eine Stornierung zu einem späteren Zeitpunkt ist nicht möglich.

9 Bereitstellung

9.1 Bereitstellungsfrist FB-FTTB CuDA

Die Bereitstellung erfolgt spätestens an dem Werktag (Mo-Fr) oder auf Wunsch des Kunden an einem Samstag, der auf den Tag des Zugangs der Auftragsbestätigung folgt, soweit dem nicht vertragliche Verpflichtungen (z. B. Anbieterwechselprozess) bzw. ein späterer Kundenwunschtermin entgegenstehen.

9.2 Ablauf der Bereitstellung

Die Bereitstellung des FB-FTTB CuDA erfolgt am Tag des verbindlichen Bereitstellungstermins.

9.2.1 Am Tag des verbindlichen Bereitstellungstermins wird das notwendige Routing eingerichtet und die Telekom sendet dem Kunden eine elektronische Mitteilung, dass eine Bereitstellung zum Bereitstellungstermin ausgeführt

wurde (Erledigungsmeldung, ERLM).

Mit Versand der Erledigungsmeldung ist die Bereitstellung durch die Telekom abgeschlossen und die Zahlungspflicht beginnt.

- 9.2.2 Sofern mit der Bestellung keine Übermittlung der Home-ID oder keine Übermittlung der korrekten Home-ID durch den Kunden erfolgt ist, kann das Routing nicht automatisch am Tag des verbindlichen Bereitstellungstermins erfolgen, sondern kann erst vollständig ausgeführt werden, sobald die Home-ID im Registrierungsprozess an die Telekom übermittelt wurde. Dazu versendet die Telekom in diesen Fällen am Bereitstellungstermin nach Wahl des Kunden an ihn oder seinen Endkunden einen Einrichtungs-Link, unter welchem der Endkunde oder der Kunde die Registrierung durchführen kann. Der Versand der Erledigungsmeldung erfolgt nach Einrichtung des Routings durch die Telekom. Vor Versand der Erledigungsmeldung sendet die Telekom eine zweite Auftragsbestätigungsmeldung (nach erfolgter Registrierung), mit der dem Kunden die Line-ID mitgeteilt wird. Etwaige durch die fehlende Übermittlung der Home-ID eintretende Verzögerungen bei der Inbetriebnahme des FB FTTB CuDA gehen nicht zu Lasten der Telekom und haben keine Auswirkungen auf die Bereitstellung durch die Telekom. Die Zahlungspflicht beginnt mit dem Tag des verbindlichen Bereitstellungstermins.

10 Nichteinhaltung des Bereitstellungstermins

- 10.1 Für die Nichteinhaltung des in der Auftragsbestätigungsmeldung mitgeteilten Bereitstellungstermins schreibt die Telekom dem Kunden auf dessen Forderung hin einen pauschalierten Schadensersatz gut. Die Höhe des für die Nichteinhaltung des 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.

- 10.2 Geltendmachung von pauschalisiertem Schadensersatz

Der Kunde wird die Forderungen nach pauschalisiertem Schadensersatz innerhalb von sechs Monaten nach der erfolgten Bereitstellung geltend machen. Hierzu wird der Kunde die 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 F genannte E-Mail-Adresse zu übermitteln.

Die monatliche Liste beinhaltet je Einzelfall folgende Daten:

- Kundename,
- Kundennummer,
- externe Auftragsnummer,
- Vertragsnummer,
- Line-ID,
- Home-ID (auf der RJ45-Dose),
- Datum des Auftragseingangs,
- Bereitstellungstermin,
- Datum der tatsächlichen Bereitstellung,
- Dauer der Überschreitung des 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 jedem einzelnen FB FTTB CuDA.

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 Bereitstellungstermin korrekt ist,
- 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,

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

- Anzahl der zutreffend berechneten Schadensersatzpauschalen,
- Anzahl der reduzierten Schadensersatzpauschalen,
- Anzahl der zurückgewiesenen Schadensersatzpauschalen.

11 Mitwirkungspflichten

Die von dem Kunden und seinem Endkunden verwendeten Endgeräte müssen der jeweils aktuellen Version der 1TR112 Spezifikation (G.fast Schnittstelle mit Profil 212a) entsprechen.

12 Kündigung

12.1 Jeder Vertragspartner hat das Recht, den FB-FTTB CuDA nach Bereitstellung mit einer Frist von 6 Werktagen zu kündigen.

Eine ordentliche Kündigung des FB-FTTB CuDA durch die Telekom kann nur aus einem sachlichen Grund erfolgen. Ein sachlicher Grund ist unter anderem dann gegeben,

- wenn der Kunde keinen Bedarf an dem FB-FTTB CuDA hat, weil kein wirksamer Vertrag zwischen ihm bzw. einem seiner Wiederverkäufer und einem Endkunden über ein Produkt besteht, für dessen Überlassung der FB-FTTB CuDA erforderlich ist. Davon hat die Telekom speziell dann auszugehen, wenn ein Endkunde ihr glaubhaft gegenüber versichert, ein solcher Vertrag bestehe nicht. Dem Kunden steht es frei, innerhalb von 48 Stunden nach Zugang der Kündigung der Telekom nachzuweisen, dass ein solcher Vertrag mit dem Endkunden doch besteht. Hierbei läuft die 48-Stunden-Nachweisfrist nur an Werktagen;
- wenn der Kunde keinen Bedarf an dem FB-FTTB CuDA hat, weil der Endkunde, für dessen Versorgung er die Einzelleistung bislang genutzt hat, ausgezogen ist und die Telekom die Ressource zur Versorgung eines Endkunden eines anderen Kunden oder eines eigenen Endkunden benötigt;
- wenn die Telekom das unentgeltliche Nutzungsrecht an dem dem FB-FTTB CuDA zugrundeliegenden In-hausenetz verliert, d. h. ein Dritter sein Nutzungsrecht am Inhousenetz durch Erhebung eines Entgeltes für die Nutzung des Inhousenetzes (z. B. monatliches Überlassungsentgelt, Bereitstellungs- oder Entstörungsentgelt) geltend macht, es sei denn, der Kunde stellt die Telekom von der Entgeltforderung des Dritten für das Inhousenetz frei;
- wenn die Nutzbarkeit der für die Versorgung erforderlichen Glasfaserinfrastruktur aufgehoben ist oder eine zugehörige EN-Lokation im Rahmen der Ziffer 2 der Leistungsbeschreibung FB-Übergabeanschluss am Ethernet-Netzknoten und FB-Transport in der Übergabeanschlussvariante am Ethernet-Netzknoten (für FB-Access) in Anhang A aufgelöst werden soll.

Sofern der FB-FTTB CuDA durch Kündigung des Kunden innerhalb der ersten 30 Kalendertage nach Bereitstellung endet, ist der Kunde weiterhin verpflichtet, einen vollen monatlichen Überlassungspreis zu zahlen. Dies gilt nicht bei Kündigung aus wichtigem Grund.

12.2 Die Telekom hat das Recht, den FB-FTTB CuDA mit einer Frist von einem Monat zu kündigen, um dem Kunden an dem betroffenen HHUStO einen FB-Access FTTH anbieten zu können.

13 Entstörung

13.1 Schnittstelle für die Entstörung

Entstöraufträge können vorerst ausschließlich per Fax bzw. E-Mail abgegeben werden.

13.2. Standardservice

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

13.2.1 Service-Bereitschaft

- Die Telekom nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen über die vereinbarte Schnittstelle entgegen.
- Die Servicebereitschaft ist werktags (montags bis freitags) jeweils 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.

13.2.2 Entstörungsfrist

- 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 Ziffer 13.2.4 dafür vereinbarten Endkundenzeitfensters.
- 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 Entstörungsfrist 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.

13.2.3 Durchführung der Entstörung

Ist für die Störungseingrenzung bzw. Störungsdiagnose die Unterstützung des Endkunden erforderlich, ist die Telekom berechtigt, den Endkunden zu kontaktieren.

Soweit möglich führt die Telekom Remote-Messungen durch, die, z. B. durch Eingrenzung der Störungsstelle, eine effizientere Bearbeitung von Störungen ermöglichen.

13.2.4 Endkundenzeitfenster und Terminvereinbarung

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. Der Kunde vereinbart, sofern ein Termin beim Endkunden erforderlich ist, abhängig vom Zeitpunkt der Störungsmeldung (vor 14:00 Uhr, nach 14:00 Uhr) mit seinem Endkunden frühestens das übernächste Endkundenzeitfenster (EKZF) gemäß nachfolgender Tabelle:

	Vormittag	Nachmittag
	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)	

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

13.2.5 Berechnung zusätzlicher Anfahrten

Zusätzliche Anfahrten werden nach Anhang B, Preise FB-Access FTTB CuDA berechnet, sofern der Kunde oder dessen Endkunde die Gründe hierfür zu vertreten hat. Als Nachweis hierfür dient der vom Endkunden unterzeichnete Service- und Montagenachweis der Telekom, es sei denn, der Endkunde wurde nicht angetroffen. Dem Kunden steht es frei, die hierdurch begründete Vermutung zu entkräften.

Der Service- und Montagenachweis enthält unter anderem Angaben über die im Rahmen der Entstörung erfolgten Maßnahmen und geht dem Kunden an die im Anhang F (Ansprechpartner) genannte E-Mail-Adresse zu.

Soweit der Monteur den Nachweis elektronisch erstellt, wird das ausgefüllte elektronische Formblatt übersandt.

13.2.6 Nichteinhaltung der Entstörungsfrist

Wenn die Telekom die Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt sie dem Kunden auf dessen Forderung hin folgenden pauschalierten Schadensersatz 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 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. Ein höherer Schaden kann z. B. dann vorliegen, wenn der Kunde an seinen Endkunden auf Grund einer von der Telekom zu vertretenden Verspätung oder auf Grund eines von der Telekom zu vertretenden Versäumnisses eines vereinbarten Kundendienst- oder Installationstermins eine berechnete Entschädigung nach § 58 Abs. 3 TKG oder nach § 58 Abs. 4 TKG gezahlt hat, die höher ist als der vereinbarte pauschalierte Schadensersatz.

Der Kunde wird die Forderung nach vorgenanntem pauschaliertem Schadensersatz innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf der Entstörungsfrist geltend machen.

Hierzu wird der Kunde die 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 F (Ansprechpartner) genannte E-Mail-Adresse zu übermitteln.

Die monatliche Liste beinhaltet je Einzelfall folgende Daten:

- Kundenname,
- Kundennummer,
- Vertragsnummer,
- Produktbezeichnung,
- externe Störungsnummer,
- Störungsnummer der Telekom,
- Entstörungsart: Standardservice oder Express-Entstörung,
- Datum und Uhrzeit der Störungsmeldung,
- 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.

13.2.7 Beseitigung von nicht von der Telekom zu vertretenden Störungen

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 FB notwendigen technischen Einrichtungen der Telekom durch den Kunden, den Endkunden oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss der Anschalteinrichtung (Endgerät) an die RJ45-Dose der Telekom durch den Kunden, den Endkunden oder Dritte;
- den unsachgemäßen oder fehlerhaften Anschluss von Endgeräten oder die unsachgemäße oder fehlerhafte Installation, Bedienung oder Verwendung der für die Inanspruchnahme der auf FB basierenden Leistung des Kunden oder seines Wiederverkäufers erforderlichen Geräte oder Software durch den Kunden, Endkunden oder Dritte.

Entstörungsleistungen der Telekom werden in diesen Fällen nach Anhang B, Preise FB-Access FTTB CuDA, Preisposition „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ berechnet, es sei denn, der Kunde oder dessen Endkunde hat die Störung seinerseits nicht zu vertreten.

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

13.2.8 Nichtvorliegen einer Störung der technischen Einrichtungen der Telekom

Die Telekom berechnet dem Kunden nach Anhang B, Preise FB-Access FTTB CuDA, 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 Endkunde hat dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen können.

13.2.9 Geltendmachung von Beanstandungen

Der Kunde wird Beanstandungen gegen die in Rechnung gestellten „Zusätzlichen Arbeitsleistungen und Anfahrten“ innerhalb des in Ziffer 9 des Hauptvertrages genannten Zeitraumes erheben. Hierzu wird der Kunde der Telekom eine detaillierte, monatliche Liste mit einer elektronisch auswertbaren Aufschlüsselung der jeweiligen Einzelfälle pro Rechnungsnummer und Buchungskonto übermitteln. Hierzu soll der zum Einzelfall gehörige Eintrag der rechnungsbegründenden Unterlage (Informationen zur Sammelrechnung) erweitert um ein Feld mit dem individuellen Grund des Einwandes (Feldtrennzeichen: ; - Semikolon, 0x3B) verwendet werden. Die monatliche Liste ist an die im Anhang F genannte E-Mail-Adresse zu übermitteln.