

Anhang G

Regelungen im Zusammenhang mit der Nutzung von elektronischen Auftrags- und Entstörschnittstellen

1 Allgemeine Hinweise

Die Geschäftsfälle und die Abgabe von Entstöraufträgen (Standard-Service und Express-Entstörung) für den FB-Access werden ausschließlich über die nachfolgend aufgeführten elektronischen Auftragschnittstellen abgewickelt:

- Orderschnittstelle (OSS)
(Web-Service Maschine zu Maschine/M2M)
- Entstörschnittstelle (ESS)
(Web-Service Maschine zu Maschine/M2M)
- Dialog-Schnittstelle
(Internet Portal zur Eingabe von Einzelaufträge)
- Dialog-Schnittstelle
(Internet Portal zur Eingabe von Einzelentstöraufträgen)

2 Regelungen zu den Dialogschnittstellen

Die Voraussetzungen der Nutzung der Dialogschnittstellen (Internet Portal zur Eingabe von Einzelaufträge und Internet Portal zur Eingabe von Entstöraufträgen) sowie die Anwendungsmöglichkeiten der Oberfläche des Wholesale Portals sind im Anwenderhandbuch beschrieben. Das Anwenderhandbuch ist im Extranet unter www.telekom.de/wholesale abrufbar und nicht Bestandteil dieses Vertrages. Rechte und Pflichten der Vertragspartner in Bezug auf die vertraglich vereinbarten Leistungen bleiben hiervon unberührt.

Meldet der Kunde Entstöraufträge über die Dialogschnittstelle, erhält der Kunde von der Telekom neben den Rückmeldungen über die Dialogschnittstelle parallel eine E-Mail mit denselben Inhalten.

3 Regelungen zu den M2M-Schnittstellen

Für die M2M-Schnittstellen (OSS und ESS) gelten folgende besondere Regelungen.

3.1 Pflicht zur Zertifizierung der Kunden-Schnittstellen

Die M2M-Schnittstellen werden erst nach einer Zertifizierung der Kunden-Schnittstelle, die einen Konformitätstest einschließt, für den Kunden freigeschaltet.

Der jeweilige Test wird vom Kunden beauftragt und durch eine von der Telekom vorgegebene technische Instanz vorgenommen.

Sollte der Test nach drei Versuchen nicht erfolgreich beendet werden, wird der Test abgebrochen. Der Kunde kann nach Behebung der Probleme den Test neu beauftragen.

Die Nutzung der OSS für FB-FTTH ist ab der Orderschnittstellenversion 13.00 möglich. Für das später hinzukommende Feld "Gebäudeteil" ist ein Wechsel auf eine höhere Version erforderlich. Die Nutzung der ESS ist ab der Entstörschnittstellenversion 5.10 möglich.

3.2 Pflichten und Mitwirkungspflichten des Kunden

3.2.1 Nutzung der M2M-Schnittstellen

3.2.1.1 Der Kunde hat vor Beginn der Nutzung der M2M-Schnittstellen folgende Maßnahmen zu ergreifen:

- Der Kunde programmiert seine Schnittstellen gemäß der technischen Schnittstellenbeschreibungen, die im Extranet unter www.telekom.de/wholesale abrufbar sind, auf eigene Kosten und schafft die notwendigen technischen Voraussetzungen für die Abwicklung der Geschäftsfälle in seinem Verantwortungsbereich, sofern er die M2M-Schnittstellen nutzen möchte.

bereich, sofern er die M2M-Schnittstellen nutzen möchte.

- Der Kunde führt einen Konformitätstest auf eigene Kosten für die jeweilige Schnittstelle mit der Telekom durch. Die Telekom wird dem Kunden einen erfolgreichen Konformitätstest per Zertifikat bestätigen.
- Neue Leistungen bzw. Leistungsmerkmale bedürfen einer Aktualisierung der Orderschnittstelle, die nicht abwärtskompatibel ist (Major Release). Sofern der Kunde mit der Telekom eine vertragliche Vereinbarung über den Bezug neuer Leistungen bzw. Leistungsmerkmale abgeschlossen hat und diese bestellen möchte, hat der Kunde eine Anpassung seiner Schnittstelle an die Major Release-Version der Orderschnittstelle vorzunehmen, die den Abruf dieser neuen Leistungen/Leistungsmerkmale unterstützt.

3.2.1.2 Der Kunde hat, sofern er die M2M-Schnittstellen nutzt,

- seine elektronischen Schnittstellen in funktionsfähigem Zustand zu halten,
- im Anschluss an eine Anpassung seiner Schnittstelle an eine neue Major Release-Version für die weitere Freischaltung an der Schnittstelle der Telekom einen erneuten Konformitätstest auf eigene Kosten durchzuführen.

3.2.1.3 Liegt der Telekom für den Kunden zum Umsetzungstermin (Gültigkeitsdatum) einer neuen Major Release-Version bzw. zum vom Kunden angezeigten Datum der geplanten Nutzung der neuen Major Release-Version keine Zertifizierung dafür vor, sperrt die Telekom den Zugang zur Orderschnittstelle vorübergehend und schaltet ihn erst nach erfolgreicher Absolvierung des Konformitätstests wieder frei.

3.2.2 Zugangskennungen

Der Kunde hat

- sämtliche Zugangskennungen (insbesondere Kundennummer/Administratoren-Kennung/Unterkennungen) als streng vertrauliche Informationen gemäß den zwischen den Vertragspartnern gültigen Vertraulichkeitsvereinbarungen zu behandeln.
- sicherzustellen, dass eine Nutzung der Zugangskennungen nur durch vom Kunden entsprechend der zwischen den Vertragspartnern gültigen Vertraulichkeitsvereinbarungen zur Nutzung befugte Personen (z. B. Mitarbeiter des Kunden, bevollmächtigte Vertriebspartner, Vertreter sowie deren Mitarbeiter) und ausschließlich im engen geschäftlichen Bereich des Kunden erfolgt und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um einen Zugriff durch unbefugte Dritte, insbesondere einen Missbrauch der Kennungen, zu verhindern,
- wenn die Vermutung besteht, dass unbefugte Dritte von den Zugangskennungen Kenntnis erlangt haben, sowie bei Verlust oder Abhandenkommen der Zugangskennungen und bei Verdacht des Missbrauchs unverzüglich die Ergreifung erforderlicher Sicherungsmaßnahmen (z. B. Neuvergabe der Kennungen oder Sperrung seiner Schnittstellenzugänge) bei sich wie auch bei der Telekom zu veranlassen.

3.2.3 Stellvertretung

Bei den Geschäftsfällen Bereitstellung, Kündigung, Leistungsänderung und Leistungsmerkmaländerung sowie Providerwechsel, Produktgruppenwechsel, Verbundleistung und Rufnummernexport kann über die Orderschnittstelle ein Auftrag auch durch einen Stellvertreter im Namen des Kunden erteilt werden.

Bei der Entstörschnittstelle kann im Geschäftsfall „Entstörauftrag“ ein Entstörauftrag auch durch einen Stellvertreter im Namen des Kunden erteilt werden. Hierfür muss der Stellvertreter die

beim Geschäftsfall „Entstörauftrag“ automatisch generierte Entstörauftragsnummer im jeweiligen Geschäftsfall/Aktion angeben. Wünscht der Kunde, dass seine Willenserklärungen über die Schnittstellenzugänge seiner Stellvertreter übermittelt und empfangen werden, hat der Kunde

- die dem Stellvertreter für die Übermittlung und Entgegennahme von Willenserklärungen erteilte Vollmacht der Telekom gegenüber mindestens zwei Wochen vor Beginn der Nutzung der Schnittstellen des Vertreters in Textform nachzuweisen. Den Umfang der Vollmacht hat der Kunde auf alle vom Kunden für die Schnittstellennutzung ausgewählten Geschäftsprozesse zu erstrecken,
- sicherzustellen, dass der Stellvertreter selbst auf Grund vertraglicher Vereinbarung mit der Telekom zur Nutzung der Orderschnittstelle berechtigt ist,
- sicherzustellen, dass der Schnittstellenzugang des Vertreters von der Telekom zertifiziert wurde,
- sicherzustellen, dass der Vertreter das Handeln im Namen und mit Wirkung für den Kunden durch Angabe der Kundennummer und der Leistungsnummer des Kunden im Einzelfall offenlegt. Im Falle der Rufnummernportierung wird der Provider, der die Rufnummer erhalten soll, über den Portierungskennner angegeben.

Im Falle einer Stellvertretung erfolgt die Kommunikation in der Auftragsphase (Meldungen) ausschließlich mit dem Stellvertreter. Der Kunde, für den bestellt wird, erhält die Informationen über den Abschluss oder die Änderung des Einzelvertrags im Rahmen der Faktura.

3.2.4 Sicherungspflichten

Dem Kunden obliegt es,

- die über die Schnittstellen des Kunden oder seines Stellvertreters versandten Daten vor Versendung vor Datenverlust zu schützen und etwa durch Sicherungskopien und sonstige Archivierung zu sichern,
- die seinem Zugriff unterliegenden Schnittstellen gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung sowie sonstige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe, gleich welcher Art, durch eigene Mitarbeiter oder sonstige Dritte zu schützen. Hierzu ergreift der Kunde die nach dem neuesten Stand bewährter Technik geeigneten Maßnahmen in erforderlichem Umfang, insbesondere zum Schutz gegen Viren und sonstige schadhafte Programme oder ProgrammROUTINEN, außerdem sonstige Maßnahmen zum Schutz seiner Einrichtung, insbesondere zum Schutz gegen Einbruch. Bei Verwendung von nicht seinem Zugriff unterliegenden Schnittstellen und Systemen hat der Kunde seinen Vertragspartnern entsprechende Verpflichtungen aufzuerlegen und deren Einhaltung regelmäßig zu überwachen.

3.3 Schnittstellendokumente und Meldecodes

3.3.1 Aufbau, technische Parameter und Funktionsweise der Orderschnittstelle und der Entstörschnittstelle sind in der „Technischen Schnittstellenbeschreibung der Web Services der Orderschnittstelle“/„Technischen Schnittstellenbeschreibung der Web Services Entstörschnittstelle“ dargestellt. Diese Schnittstellenbeschreibung sowie die Meldecodetabellen Orderschnittstelle und Entstörschnittstelle sind im Extranet unter www.telekom.de/wholesale abrufbar und nicht Bestandteil dieses Vertrages. Rechte und Pflichten der Vertragspartner in Bezug auf die vertraglich vereinbarten Leistungen bleiben hiervon unberührt.

3.3.2 Um für den Kunden den Aufwand zu begrenzen, der mit der Implementierung einer neuen Version der Schnittstellenbeschreibung einhergeht, wird die Telekom eine Major Release-Version der Orderschnittstelle (nebst Beschreibungen) / Entstörschnittstelle frühestens nach Ablauf von drei Jahren ab der Nutzbarkeit der Major Release-Version außer Betrieb nehmen, wobei die Telekom dem Kunden dies mit einer Vorlauffrist von mindestens einem Jahr ankündigt wird.

3.3.3 Die Telekom wird dem Kunden eine geplante neue Version der Orderschnittstelle bzw. Entstörschnittstelle mit einem Vorlauf von mindestens sechs Monaten vor dem geplanten Gültigkeitsdatum schriftlich anzeigen und dem Kunden die geänderten Schnittstellenbeschreibungen spätestens drei Monate vor dem geplanten Gültigkeitsdatum zur Verfügung stellen.

Diese Frist gilt nicht, wenn die Telekom Änderungen an ihrer Schnittstelle auf Grund von Vorgaben der BNetzA, von Gesetzesentwicklungen oder sonstigen Änderungen von Rechtsvorschriften oder von Verwaltungs- oder Gerichtsentscheidungen, die Auswirkungen auf die Schnittstelle der Telekom haben, in einer geringeren Frist als sechs Monaten umzusetzen hat. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, für eine Übergangsfrist von bis zu sechs Monaten nach Ankündigung durch die Telekom das Fallback-Verfahren zur Meldung von Entstöraufträgen zu nutzen.

3.3.4 Die Telekom wird den Kunden über bevorstehende Änderungen an bestehenden Meldecodes mit einem Vorlauf von drei Monaten, über die Neueinführung von Meldecodes mit einem Vorlauf von vier Wochen in Textform informieren. Die entsprechende neue Fassung der Meldecodetabelle wird in der Regel mindestens zwei Wochen vor ihrem Wirksamwerden im Extranet abrufbar sein.

3.4 Verfügbarkeit

3.4.1 Verfügbarkeit Orderschnittstelle

Die Orderschnittstelle ist von Montag bis Samstag von 6:00 Uhr – 22:00 Uhr, sofern kein bundeseinheitlicher Feiertag, verfügbar. Außerhalb dieser Zeiten ist die Schnittstelle nur im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten nutzbar.

Die über ein Jahr gemittelte Verfügbarkeit innerhalb der o. g. aktiven Zeit der Schnittstelle beträgt mindestens 99 %. Im Rahmen dessen ist ein Auftragseingang (auch Auskünfte) von mindestens 200 Eingängen pro Minute in der Spitze über alle Kunden der Schnittstelle, aber nicht mehr als 50.000 Aufträge am Tag möglich.

Der Kunde stellt sicher, dass er in Abhängigkeit von seiner Auftragsmenge die fünffache Anzahl an Requests pro Minute verarbeiten kann.

3.4.2 Verfügbarkeit Entstörschnittstelle

Die Schnittstelle ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr verfügbar.

Die über ein Jahr gemittelte Verfügbarkeit innerhalb der o. g. aktiven Zeit der Schnittstelle beträgt mindestens 99 %. Im Rahmen dessen ist ein Auftragseingang (auch Auskünfte, Diagnosen und Reklamationen) von mindestens 200 Eingängen pro Minute in der Spitze über alle Kunden der Schnittstelle, aber nicht mehr als 50.000 Aufträge am Tag möglich.

3.4.3 Die eingesetzten Systeme unterliegen technisch bedingten Limitierungen. Im Falle einer sich abzeichnenden Überlastung der Systeme hat die Telekom das Recht, entsprechende Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Betriebs und zum Schutz der Systeme (z. B. Reduzierung der Auftragsmenge) vorzunehmen.

3.5 Wartungsfenster

3.5.1 Grundsatz

Wartungsarbeiten bei der Orderschnittstelle finden in der Regel am Wochenende statt und werden dem Kunden mit zwei Werktagen (Mo-Fr) Vorlauf in Textform per E-Mail angezeigt.

Wartungsarbeiten bei der Entstörschnittstelle finden in der Regel am Wochenende statt und werden dem Kunden mit einem Vorlauf von mindestens einer Kalenderwoche in Textform per E-Mail angezeigt.

3.5.2 Besonderheiten bei der Entstörschnittstelle

Während eines Wartungsfensters ist eine Kommunikation über die Entstörschnittstelle nicht möglich.

Während eines Wartungsfensters versendet die Telekom keine Meldungen zu offenen Entstöraufträgen an den Kunden über die Entstörschnittstelle. Diese Rückmeldungen gehen dem Kunden nach Ablauf des Wartungsfensters zu.

Sofern der Kunde während eines Wartungsfensters eine Störung zu melden hat, erfolgt die Kommunikation zwischen den Vertragspartnern per Fax oder E-Mail mittels der Dokumente gemäß Ziffer 4.6 Anhang E, „Arbeitshandbuch Standardservice und Express-Entstörung für den FB-Access mit der Nutzung der elektronische Entstörschnittstelle (ESS)“.

Offene Entstöraufträge, die der Kunde vor Beginn des Wartungsfensters über die Entstörschnittstelle an die Telekom übermittelt hat, beantwortet die Telekom nach Beendigung des Wartungsfensters über die Entstörschnittstelle. Diesbezügliche Fax- oder E-

Mail-Rückmeldungen während des Wartungsfensters sind ausgeschlossen.

Zur Sicherstellung des Kommunikationsweges während des vorhersehbaren Wartungsfensters können Express-Entstörungsaufträge 10 Stunden vor dem angekündigten Wartungsfenster im Fax bzw. E-Mail-Verfahren an die Telekom übermittelt werden. Außerdem können Entstörungsaufträge mit einem Endkundenzeitfenster im Zeitfenster des Wartungsfensters ebenfalls schon vor dem angekündigten langen Wochenende Wartungsfenster im Fax bzw. E-Mail-Verfahren eingestellt werden.

Bei den kurzen Wartungszeitfenstern ist die Übermittlung der Entstörungsaufträge mit einem Endkundenzeitfenster im Zeitfenster des Wartungsfensters nicht möglich.

Die Zeiten der Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Die Telekom wird den Umfang der Wartungsfenster auf ein notwendiges Minimum reduzieren.

3.6 Störung/Ausfall der Schnittstellen

3.6.1 Störung/Ausfall der Orderschnittstelle

Stellt die Telekom eine Störung/Ausfall an der Orderschnittstelle fest, informiert sie den Kunden hierüber in elektronischer Form. Alle inzwischen aufgelaufenen Daten werden über die Orderschnittstelle versandt, sobald die Orderschnittstelle wieder funktionsfähig ist. Die Telekom informiert den Kunden zudem über die Beseitigung der Störung/ des Ausfalls.

3.6.2 Störung/Ausfall der Entstörschnittstelle

Kommt es zu einem Ausfall/Störung der zwischen den Vertrags

partnern genutzten Entstörschnittstelle, erfolgt die Abwicklung von Entstörungsaufträgen und den in Anhang E, „Arbeitshandbuch Standardservice und Express-Entstörung für den FB-Access mit der Nutzung der elektronische Entstörschnittstelle (ESS)“ beschriebenen Geschäftsfällen über das „Fax-Verfahren“ oder „E-Mail-Verfahren“ unter folgenden Voraussetzungen:

- für die Standardentstörung (24 Stunden): nach Ablauf von zwei Stunden nach Bekanntwerden des Ausfalls/ der Störung der genutzten Entstörschnittstelle
- für die Express-Entstörung unmittelbar nach Bekanntwerden des Ausfalls/ der Störung der genutzten Entstörschnittstelle.

Die Vertragspartner melden einen von ihnen festgestellten Störung/Ausfall der Schnittstelle umgehend dem jeweils anderen Vertragspartner.

Sobald die von den Vertragspartnern bislang genutzte Entstörschnittstelle wieder verfügbar ist, muss der Kunde die neuen Entstörungsaufträge wieder über diese Entstörschnittstelle an die Telekom senden. Ist die Entstörschnittstelle wieder verfügbar, informiert die Telekom den Kunden hierüber per E-Mail. Auch wenn die Information durch die Telekom noch nicht erfolgt ist, die bislang genutzte Schnittstelle aber wieder verfügbar ist und seitens der Telekom eine prozesskonforme Bearbeitung der Entstörungsaufträge wieder erfolgen kann, wird der Kunde diese Schnittstelle für die neuen Entstörungsaufträge nutzen.

Während der Störung/des Ausfalls übermittelte Entstörungsaufträge beantwortet die Telekom auch nach Beendigung der Störung über den jeweiligen Medienweg (Fax-Verfahren bzw. E-Mail-Verfahren).