

Anhang 2

Allgemeine Leistungsbeschreibung

Wholesale Ethernet P2MP, Wholesale Ethernet P2MP HBS und Wholesale Ethernet VPN

Inhaltsverzeichnis

A	Leistungen der Telekom.....	2
1	Die Leistungen der Telekom im Überblick.....	2
2	Beauftragungsverfahren	2
3	Begehung.....	2
4	Installation	2
5	Stornierung	3
6	Entstörung.....	3
7	Planbare Arbeiten am Netz der Telekom.....	4
B	Anlagen.....	4

A Leistungen der Telekom

- 1 Die Leistungen der Telekom im Überblick
Die Telekom bietet dem Kunden auf Grundlage des Standardvertrags die Bereitstellung und Überlassung von Wholesale Ethernet P2MP, Wholesale Ethernet P2MP HBS und Wholesale Ethernet VPN (gemeinsam nachfolgend „Leistungen des Vertrags“ genannt) an.

Näheres zu den einzelnen Leistungen des Vertrags findet sich in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen.
Eine detaillierte Darstellung der Trassenführung ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs und wird demnach auch nicht von der Telekom zur Verfügung gestellt.

Es werden jeweils diejenigen Leistungsbeschreibungen Vertragsinhalt, deren Leistungen der Kunde in Anspruch nimmt.

- 2 Beauftragungsverfahren
- 2.1 Aufträge des Kunden
Die Telekom nimmt vollständige Aufträge des Kunden mittels der im Extranet veröffentlichten Bestellvordrucke entgegen. Die Aufträge und Ergänzungen erfolgen schriftlich. Bestellungen, die mittels E-Mail oder über die elektronische Schnittstelle erfolgen, sind ohne Unterschrift gültig, sofern sie von den bestellberechtigten Personen durchgeführt wurden.
- 2.2 Eingangsbestätigung
Die Eingangsbestätigung enthält die Bestell-Idents/Referenzdaten des Kunden, die der eindeutigen Identifikation des Auftrags im weiteren Verfahren und für Rückfragen dient.
- 2.3 Auftragsbestätigung
Die Auftragsbestätigung enthält den verbindlichen Liefertermin (VLT) und die Bestell-Idents/Referenzdaten des Kunden, sowie die technischen und ggf. kaufmännischen Idents der bei der Telekom beauftragten Leistung. Mit der Auftragsbestätigung erkennt die Telekom den Auftrag als vollständig und plausibel an
- 2.4 Bereitstellungsanzeige bzw. Inbetriebnahmebestätigung
Mit der Bereitstellungsanzeige bzw. Inbetriebnahmebestätigung teilt die Telekom dem Kunden den Zeitpunkt der funktionsfähigen Bereitstellung von Lieferungen und Leistungen mit.
- 3 Begehung
Die Telekom und der Kunde oder ein vom Kunden bevollmächtigter Dritter, der auf Verlangen der Telekom seine Bevollmächtigung durch Vorlage einer entsprechenden Vollmacht des Kunden nachweisen muss, führen auf Aufforderung der Telekom eine gemeinsame Begehung des Standortes durch, an dem die Leistung abgeschlossen werden soll. Hierbei legen die Vertragspartner neben den Einzelheiten für die Bereitstellung ggf. auch die konkreten Mitwirkungspflichten des Kunden fest.

Falls eine Begehung erforderlich ist, findet diese in der Regel innerhalb von acht Werktagen nach Eingang der Bestellung statt. Kommt innerhalb dieser Frist kein einvernehmlicher Begehungstermin zustande, oder erscheint der Kunde oder ein vom Kunden bevollmächtigter Dritter zu dem einvernehmlich vereinbarten Begehungstermin nicht, so kann die Telekom einen Begehungstermin festsetzen.

Erscheint der Kunde oder ein vom Kunden bevollmächtigter Dritter zu dem von der Telekom festgesetzten Begehungstermin nicht, kann die Telekom die Bestellung zurückweisen. In diesem Fall wird dem Kunden ein Stornierungsentgelt gemäß Anlage 2 zu Anhang 1 - „Preise“ Ziffer 2.4.6, 1. Zeile der Tabelle in Rechnung gestellt. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für den Fall, dass die Telekom die vom Kunden bei der Beauftragung benannten Ansprechpartner nicht erreichen kann.

- 4 Installation
- 4.1 Die Telekom installiert in der Nähe der Erst-Endeinrichtung die erforderliche Netzabschluss technik, die als Abschluss der Leistungen des Vertrags zur Anschaltung von Endstelleneinrichtungen bestimmt sind.
Hat der Kunde eine für die vollständige Leistungserbringung erforderliche Mitwirkungspflicht nicht vollständig erfüllt, ist die Telekom berechtigt, den Auftrag zurückzuweisen, kostenpflichtig zu stornieren oder – falls die Telekom dem Kunden bereits einen verbindlichen Bereitstellungstermin mitgeteilt hat – die Leistungen soweit zu übergeben, wie sie ohne

Einhaltung der Mitwirkungspflichten möglich ist (provisorische Bereitstellung). Auch bei einer provisorischen Bereitstellung gelten die Leistungen als bereitgestellt.

Soweit der Kunde seine bis zur provisorischen Bereitstellung nicht eingehaltenen Mitwirkungspflichten nachträglich erfüllt, informiert der Kunde die Telekom darüber. Für die nachträgliche technische Inbetriebnahme vereinbaren die Vertragspartner dann einen Termin.

Weitere Einzelheiten sind in den entsprechenden Leistungsbeschreibungen der Produkte beschrieben.

- 4.2 Die Telekom erbringt die Leistung auf Grundlage der „Regeln für die Standardinstallation bei Übertragungswegen und Anschlüssen“. Diese sind im Extranet abrufbar.
- 5 Stornierung
Der Kunde kann Aufträge bis zu dem von der Telekom gemäß Ziffer 2.3. mitgeteilten VLT stornieren. Dabei zahlt der Kunde abhängig vom Zeitpunkt der Stornierung die jeweiligen Stornierungspauschalen gemäß Anlage 2 zu Anhang 1 – „Preise“, Ziffer 2.4.6
- 6 Entstörung
- 6.1 Störungsmeldestelle
Die Störungsmeldestellen der Telekom und die Störungsmeldestelle des Kunden ist in Teil B, Anlage 2 zu Anhang 2 „Ansprechpartner“ beschrieben. Entsprechende Störungsmeldungen werden zwischen diesen beiden Störungsmeldestellen ausgetauscht.
- 6.2 Störungsmeldung
Die Störungsmeldungen vom Kunden werden unter Verwendung der im Extranet abrufbaren Bestellvordrucke abgegeben.
- 6.3 Annahme der Störungsmeldung
Die Telekom nimmt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr Störungsmeldungen unter den in Teil B, Anlage 2 zu Anhang 2 „Ansprechpartner“ genannten Kontakten der Störungsmeldestelle der Telekom entgegen.
- 6.4 Entstörfri
Die Entstörfri beträgt acht Stunden. Sie beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung bei der Störungsmeldestelle der Telekom, soweit nachfolgend nichts anderes geregelt ist. Innerhalb der Entstörfri beseitigt die Telekom die Störung und stellt den vereinbarten Leistungsumfang wieder her. Die Frist endet mit der Absendung der Erledigungsmeldung an die Störungsmeldestelle des Kunden.
- Die Frist gilt für die Telekom nur, wenn der Kunde seine Mitwirkungspflichten (s. Teil B, Anlage 1 zu Anhang 2 „Pflichten und Obliegenheiten des Kunden“) einhält. Das gilt insbesondere bei Störungen im Zuständigkeitsbereich oder Verantwortungsbereich des Kunden sowie bei fehlerhaften oder unvollständigen Störungsmeldungen.
- 6.5 Fortsetzung der Störungsbearbeitung
Die von der Telekom erfolgte Erledigungsmeldung einer Störung kann der Kunde innerhalb einer Stunde zurückweisen und eine Fortsetzung der Störungsbearbeitung unter der bisherigen Störungsnummer verlangen. Erfolgt eine Zurückweisung vom Kunden nach dieser Zeit, so gilt dies als eine neue Störungsmeldung.

7 Planbare Arbeiten am Netz der Telekom

Planbare Arbeiten im Netz werden von der Telekom im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten grundsätzlich innerhalb des vereinbarten Wartungsfensters durchgeführt.

Das Wartungsfenster ist ein fest definierter Zeitraum, in dem planbare Maßnahmen im Netz der Telekom durchgeführt werden, die zu Unterbrechungen (auch Kurzeitenausfällen) führen können. Ausfälle innerhalb des Wartungsfensters, die auf diese Maßnahmen zurückzuführen sind, werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet.

Zeitliche Lage des Wartungsfensters:

täglich (Mo. – So.) von 0:00 Uhr – 5:30 Uhr

zusätzlich an jedem ersten Sonntag eines Monats zwischen 1:00 Uhr und 6:00 Uhr

Planbare Arbeiten im Netz der Telekom werden spätestens fünf Werktage vor dem vorgesehenen Termin der Störungsmeldestelle beim Kunden mitgeteilt. Der Termin gilt als abgestimmt, wenn der Kunde nicht innerhalb von zwei Werktagen nach Zugang der Mitteilung widerspricht. Die Telekom wird den Kunden auf diese Folge im Terminmitteilungsschreiben gesondert hinweisen.

B Anlagen

1. Anlage 1: Pflichten und Obliegenheiten des Kunden
2. Anlage 2: Ansprechpartner
3. Anlage 3: Leistungsbeschreibung Wholesale Ethernet P2MP
4. Anlage 4: Leistungsbeschreibung Wholesale Ethernet VPN
5. Anlage 5: Leistungsbeschreibung Wholesale Ethernet P2MP HBS