

Layer-2-BSA
- Anlage 1 -
Leistungsbeschreibung
(Version-4.3 Stand: 7. März 2018)

Inhaltsverzeichnis

1. STANDARDLEISTUNGEN LAYER-2-BSA-VECTORING-ANSCHLUSS	3
1.1. LEISTUNGEN	3
1.2. VERFÜGBARKEIT EINER TAL UND NETZABSCHLUSS	3
1.3. LINE-ID.....	3
1.4. VORAUSSETZUNGEN BEI DEM KUNDEN FÜR NUTZUNG DER LEISTUNG	3
1.5. MAXIMALE BANDBREITE / ÜBERTRAGUNGSGESCHWINDIGKEIT	3
1.6. VERFÜGBARKEIT	3
2. BESTELLUNG UND BEREITSTELLUNG DES LAYER-2-BSA-VECTORINGANSCHLUSSES	4
2.1. VERFÜGBARKEITSPRÜFUNG	4
2.2. FORM DER BESTELLUNG	4
2.3. KÜNDIGUNG DER KVZ-TAL	4
2.4. AUFTRAGSBESTÄTIGUNGSMELDUNG / ABLEHNUNG	5
2.5. BEREITSTELLUNGSFRIST	5
2.6. TERMINVERSCHIEBUNG	5
2.7. FEHLGESCHLAGENE BEREITSTELLUNG.....	5
2.8. STORNIERUNG	6
3. NICHTEINHALTUNG DER AUFTRAGSBESTÄTIGUNGSFRIST BZW. DES BESTÄTIGTEN BEREITSTELLUNGSTERMINS	6
3.1. NICHTEINHALTUNG DER FRIST FÜR DIE AUFTRAGSBESTÄTIGUNG.....	6
3.2. NICHTEINHALTUNG DES BESTÄTIGTEN BEREITSTELLUNGSTERMINS - PAUSCHALISIERTER SCHADENSERSATZ	6
3.3. VERSCHULDEN.....	6
3.4. GELTENDMACHUNG DES PAUSCHALISIERTEN SCHADENSERSATZES DURCH DEN KUNDEN UND NACHWEIS EINES HÖHEREN SCHADENS	6
4. STANDARD-SERVICE	7
4.1. ENTSTÖRUNG DES LAYER-2-BSA-VECTORING-ANSCHLUSSES	7
4.2. ANNAHME DER STÖRUNGSMELDUNG / SCHNITTSTELLE	7
4.3. SERVICEBEREITSCHAFT	7
4.4. TECHNIKERTERMIN BEIM ENDKUNDEN	7
4.5. BEENDIGUNG DER ENTSTÖRUNG UND RÜCKMELDUNG	8
4.6. ENTSTÖRFRIST STANDARD-SERVICE.....	8
4.7. REMOTE-MESSUNGEN DURCH DIE INEXIO.....	9
4.8. PAUSCHALISIERTER SCHADENSERSATZ FÜR VERSCHULDETES NICHTEINHALTEN DER ENTSTÖRFRIST	9
4.9. UNGERECHTFERTIGTE STÖRUNGSMELDUNG.....	9
5. KÜNDIGUNG DES LAYER-2-BSA-VECTORING-VDSL-ANSCHLUSSES	9

1. Standardleistungen Layer-2-BSA-Vectoring-Anschluss

1.1. Leistungen

Die Leistung „Layer-2-BSA-Vectoring-Anschluss“ besteht aus der Installation und dem Betrieb eines breitbandigen Anschlusses auf Basis der VDSL2-Vectoring-Technologie. Die Leistung umfasst die DSL-Verbindung von der Anschalte-Einrichtung (TAE) beim Endkunden bis zum DSL-Port am xDSL-Node von der inexio.

1.2. Verfügbarkeit einer TAL und Netzabschluss

Voraussetzung für das Angebot von Layer-2-BSA-Vectoring ist die Verfügbarkeit einer schaltbaren Teilnehmeranschlussleitung (TAL) der Deutschen Telekom AG. Der endkunden-seitige Abschluss des Netzes von der inexio ist die erste Teilnehmeranschlusseinrichtung (TAE)

1.3. Line-ID

Der Endkunden-Anschluss wird über die Line ID identifiziert. Die Line-ID des Endkunden-Anschlusses wird durch PPPoE Intermediate Agend (PPPoE IA) oder den Dynamic Host Configuration Protocol Relay Agent (DHCP relay Agent) gemäß DSL-Forum TR-101 übergeben.

1.4. Voraussetzungen bei dem Kunden für Nutzung der Leistung

Für die Nutzung der Leistung Layer-2-VDSL-Vectoring hat der Kunde die nachfolgend aufgeführten Voraussetzungen zu schaffen. Gegenstand der Leistung von der inexio sind insbesondere nicht:

- Der Betrieb eines Internetzugangs sowie der Betrieb eines konfigurierten vectoringfähigen DSL-Modem beim Endkunden. Dieses wird entweder durch den Kunden oder den Endkunden selbst bereitgestellt
- die elektrische Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung
- der Bau oder die Reparatur der Endleitung

1.5. Maximale Bandbreite / Übertragungsgeschwindigkeit

Layer-2-BSA-Vectoring synchronisieren an ihrem MSAN-Port immer mit der maximal möglichen Bandbreite. Eine Installation erfolgt nur, wenn mindestens eine Bandbreite von 10,9 Mbit/s im Downstream und 0,7 Mbit/s im Upstream möglich ist. Die konkret erreichbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung sowie von den betrieblichen und technischen Gegebenheiten ab.

Die synchronisierte Datenrate des Layer-2-BSA-Vectoring wird nach DSL Forum TR-101 Sub-TLV 0x81 und 0x82 (im Up- und Downstream) übergeben.

Abweichend hiervon steht es den Parteien frei, fest definierte Bandbreitenprofile zu vereinbaren

1.6. Verfügbarkeit

Layer-2-BSA wird mit einer mittleren Verfügbarkeit von 98,5 % im Monat bereitgestellt.

2. Bestellung und Bereitstellung des Layer-2-BSA-Vectoringanschlusses

2.1. Verfügbarkeitsprüfung

Zur Ermittlung der Verfügbarkeit von Layer-2-BSA-Vectoring stellt die inexio dem Kunden adressbasierte Listen zur Verfügung. Die Nutzung der Verfügbarkeitsdaten durch den Kunden wird durch eine separate Vereinbarung geregelt. Für die Richtigkeit der Verfügbarkeitsdaten übernimmt die inexio keine Gewähr.

Alternativ kann die inexio zur Ermittlung der Verfügbarkeit von Layer-2- dem Kunden eine Online-Schnittstelle zur Verfügung stellen. Der Kunde kann über die Online-Schnittstelle abrufen, an welchen Endkundenanschlüssen (Adresse) Layer-2-BSA verfügbar ist. Für die Richtigkeit der Verfügbarkeitsdaten übernimmt die inexio keine Gewähr.

2.2. Form der Bestellung

Die Parteien nutzen zur Einzelfallgeschäftsabwicklung für sämtliche Bestell- und Mitteilungsvorgänge einer E-Mail- oder Online-Formular-Schnittstelle.

Für die Bestellung von Layer-2-BSA-Vectoring ist das entsprechende Formblatt zu verwenden, elektronisch von dem Kunden auszufüllen und in eine PDF-Datei umzuwandeln.

Die Betreffzeile für die Bestellung und Mitteilungen per E-Mail ist wie folgt zu strukturieren:

- <Kundenname>;<Kundennummer>;<Layer-2-BSA-Vectoring>;<Auftragsnummer Kunde>;<Geschäftsfall>;<ONKZ>;<AsB>;KVz-ID

In der Betreffzeile sind keine Umlaute zu verwenden.

Als Geschäftsfälle können:

- Bestellung
- Anforderung neuer Bereitstellungstermin
- Kündigung
- Stornierung

angegeben werden.

Alle Anlagen sind im PDF-Format zu übermitteln.

Die KVz-ID ergibt sich aus der Vectoringliste der Telekom Deutschland GmbH.

Bestellungen mit fehlerhafter Betreffzeile oder fehlerhaften Anlagen können von der inexio zurückgewiesen werden, sofern sie aufgrund des Fehlers nicht im Regelprozess weiter bearbeitbar sind.

2.3. Kündigung der KVz-TAL

Soweit eine Kündigung der KVz-TAL gegenüber der Telekom Deutschland GmbH erforderlich ist, wird diese durch die inexio mit Wirkung zum vereinbarten Migrationstermin durchgeführt. Hierzu gibt der Kunde die Vertragsnummer und die Leitungsbezeichnung der durch die inexio zu kündigenden KVz-TAL an.

2.4. Auftragsbestätigungsmeldung / Ablehnung

Die inexio wird innerhalb von 8 Werktagen nach Eingang der Bestellung über die vereinbarte Schnittstelle entweder eine Auftragsbestätigungsmeldung oder eine Abbruchmeldung versenden.

2.5. Bereitstellungsfrist

Die inexio wird Layer-2-BSA-Vectoring innerhalb von 18 Werktagen nach Eingang einer formal korrekten Bestellung bereitstellen. Die Bereitstellung erfolgt an einem Werktag. Ist zur Herstellung der Verfügbarkeit eine Mitwirkung der Telekom Deutschland GmbH oder des Kunden erforderlich, so verlängert sich die Bereitstellungsfrist um die Zeit, welche die Telekom Deutschland GmbH oder der Kunde für die Mitwirkung benötigt.

Die Bereitstellungsfrist verlängert sich auf 28 Werktage, sofern kein DSL-Port am MSAN verfügbar ist. Ist zur Herstellung der Verfügbarkeit eine Mitwirkung der Telekom Deutschland GmbH erforderlich (z.B. notwendige Kapazitätserweiterung im KVz-Verbindungskabel), so verlängert sich die Bereitstellungsfrist um die Zeit, welche die Telekom Deutschland GmbH für die Mitwirkung benötigt.

2.6. Terminverschiebung

Die inexio akzeptiert Terminverschiebungen von Bestellungen oder Kündigungen, sofern diese mit Vorlauf von mindestens 48 Stunden vor dem vereinbarten Bereitstellungszeitfenster oder Kündigungstermin über die vereinbarte Schnittstelle bei der inexio eingehen.

2.7. Fehlgeschlagene Bereitstellung

Im Fall, dass die Bereitstellung zum bestätigten Termin nicht ausgeführt werden kann, vereinbaren die Parteien einen neuen Bereitstellungszeitfenster.

Die inexio informiert den Kunden über die fehlgeschlagene Bereitstellung taggleich durch eine über die vereinbarte Schnittstelle versandte Terminanforderungsmeldung (TAM).

Nach Eingang der Terminanforderungsmeldung (TAM) obliegt es dem Kunden binnen 10 Werktagen einen neuen Endkundentermin über die vereinbarte Schnittstelle einzustellen. Sofern der Kunde binnen 10 Werktagen nach Übermittlung der TAM keinen neuen Endkundentermin eingestellt hat, übermittelt die inexio dem Kunden eine erneute Information über die vereinbarte Schnittstelle. Der zweiten Information kommt dabei die folgende Bedeutung zu:

- die Aufforderung von der inexio an den Kunden, die Mitteilung eines neuen Endkundentermins innerhalb von weiteren 10 Werktagen nachzuholen
- dass die Bereitstellung von Layer-2-BSA-Vectoring als verhindert und die Bestellung seitens des Kunden als abgebrochen gilt, wenn der Kunde bis zum Ablauf der Frist keinen neuen Bereitstellungszeitfenster einstellt

Stellt der Kunde nach Ablauf von 10 Werktagen nach der zweiten Information durch die inexio keinen neuen Endkundentermin ein, so gilt die Bereitstellung von Layer-2-BSA als verhindert und die Bestellung als seitens des Kunden abgebrochen. Die inexio wird dem Kunden in diesem Fall das vereinbarte Bereitstellungsentgelt gemäß Preisliste in Rechnung stellen.

Das gilt auch, wenn der beauftragte Layer-2-BSA-Vectoring aus Gründen, die der Kunde oder dessen Endkunde zu vertreten haben, nicht betriebsbereit bereitgestellt werden kann.

Sind zur Bereitstellung von Layer-2-BSA zusätzliche Anfahrten erforderlich, so wird die inexio diese dem Kunden gemäß Preisliste in Rechnung stellen, soweit der Kunde oder dessen Endkunde die Gründe hierfür zu vertreten haben.

2.8. Stornierung

Die inexio akzeptiert Stornierungen von Bestellungen, sofern diese innerhalb von 48 Stunden (bezogen auf Werktage) nach der Bestellung bei der inexio eingehen.

3. Nichteinhaltung der Auftragsbestätigungsfrist bzw. des bestätigten Bereitstellungstermins

3.1. Nichteinhaltung der Frist für die Auftragsbestätigung

Es fällt eine Vertragsstrafe für jede Auftragsbestätigung oder Ablehnung an, die nicht innerhalb der in Ziffer 2.4. genannten Frist übersandt wird, in Höhe von 20 € an, wenn wenigstens 2,5 % der Auftragsbestätigungen und Ablehnungen im jeweiligen Kalendermonat im Verhältnis zu dem Kunden die Bearbeitungsfrist überschreiten, mindestens jedoch 20 Fälle.

3.2. Nichteinhaltung des bestätigten Bereitstellungstermins - pauschalisierter Schadensersatz

Überschreitet die inexio die in Ziffer 2.5 vereinbarte Bereitstellungsfrist fällt eine Schadenspauschale für jeden überschrittenen Werktag an; von Werktag 1-10 in Höhe von 2 € je Werktag der Fristüberschreitung und ab dem 11. Werktag in Höhe von 1 € je Werktag der Fristüberschreitung. Die Schadenspauschale erfolgt in Form einer Gutschrift für den Kunden.

3.3. Verschulden

Die Verpflichtung zur Gutschrift einer Schadenspauschale entfällt, soweit die inexio die Überschreitung der Bereitstellungsfrist nicht zu vertreten hat. Dabei hat die inexio insbesondere nicht den Fall zu vertreten, dass die Telekom Deutschland GmbH trotz unverzüglicher Bestellung einer Teilnehmeranschlussleitung (TAL) durch die inexio, diese nicht vertragskonform und fristgerecht bereitstellt. Die Dauer der Fristüberschreitung für die Bereitstellung der TAL durch die Telekom Deutschland GmbH, wird der inexio nicht zugerechnet.

3.4. Geltendmachung des pauschalierten Schadensersatzes durch den Kunden und Nachweis eines höheren Schadens

Der Kunde wird den pauschalierten Schadensersatz innerhalb von sechs Monaten nach der erfolgten Bereitstellung geltend machen und zwar in Form einer detaillierten und nach Monaten aufgeschlüsselten Liste, die eine elektronische Bearbeitung der durch Angabe der Vertragsnummern und Auftragsnummern eindeutig identifizierbaren Einzelfälle.

Die Liste ist per E-Mail an folgende Adresse zu übermitteln: L2BSA-WS@inexio.net

4. Standard-Service

4.1. Entstörung des Layer-2-BSA-Vectoring-Anschlusses

Die inexio beseitigt unverzüglich Störungen seiner technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Ausdrücklich nicht Gegenstand der Entstörung ist die Entstörung des Modems und des Internetzugangs über einen ISP. Im Rahmen der Entstörung erbringt die inexio insbesondere die im Folgenden beschriebenen Leistungen wie unter Ziffer 4 erläutert.

4.2. Annahme der Störungsmeldung / Schnittstelle

Die inexio nimmt Störungsmeldungen 24 Stunden am Tag über die vereinbarte E-Mail-Schnittstelle entgegen.

Der Kunde führt vor der Störungsmeldung eine Vorprüfung durch. Dabei sind die Einstellungen und Konfigurationen sowie die Funktionsfähigkeit des Endkunden-Equipments zu überprüfen.

Nach Durchführung der Überprüfung übermittelt der Kunde über die vereinbarte E-Mail- oder Fax-Schnittstelle eine Störungsmeldung.

Die Störungsmeldung hat den folgenden Mindestinhalt:

- Name des Kunden
- Kundennummer
- Ansprechpartner bei dem Kunden
- Tel./Fax / E-Mail des Ansprechpartners bei dem Kunden
- Produktbezeichnung / Vertragsnummer
- ONKZ/Rufnummer
- Geografische Bezeichnung des betroffenen Endkundenanschlusses (Ort, PLZ, Straße, Hausnummer)
- Lage der 1.TAE bei Endkunde
- Endkunden-Wunschtermin für Technikerbesuch
- Zwischenmeldung gewünscht (ja/nein)
- Fehlerbeschreibung / Fehlerkategorie
- Ggf. Zusatzangaben

Die inexio sendet an den Kunden eine Eingangsbestätigung unter Angabe einer Auftragsnummer für die Entstörung. Die Auftragsnummer ist bei allen Meldungen im Entstörprozess von dem Kunden anzugeben.

4.3. Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist werktags (Montag bis Freitag) von 08:00 bis 18:00 Uhr, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

4.4. Technikertermin beim Endkunden

Die inexio vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 08:00 bis 14:00 Uhr oder 14:00 bis 18:00 Uhr und samstags von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr.

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus einem von dem Kunden oder dessen Endkunden zu vertretenden Grunde nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und ggf. eine zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall wird die Entstörfrist von 24 Stunden entsprechend ausgesetzt.

4.5. Beendigung der Entstörung und Rückmeldung

Soweit beauftragt übermittelt die inexio an den Kunden eine Zwischenmeldung zum Entstörfstatus.

Nach Beendigung der Entstörung sendet die inexio an den Kunden eine Rückmeldung über die vereinbarte Fax- oder E-Mail-Schnittstelle. Die Rückmeldung von inexio hat den folgenden Inhalt:

- Name des Kunden
- Kundennummer
- Auftragsnummer für die Entstörung
- Name des Ansprechpartners bei dem Kunden
- Tel./Fax / E-Mail des Ansprechpartners bei dem Kunden
- Produktbezeichnung / Vertragsnummer
- Name des Ansprechpartners bei der inexio
- Tel./Fax / E-Mail des Ansprechpartners bei der inexio
- Fehler beseitigt am (Datum/Uhrzeit)
- Lage der 1.TAE bei dem Endkunden
- Bemerkung zur Erledigungsmeldung

Der Kunde erhält auf Wunsch für die erbrachten Leistungen den Service- und Montage-nachweis der Telekom Deutschland GmbH an die vereinbarte E-Mail-Schnittstelle.

4.6. Entstörfrist Standard-Service

Bei Störungsmeldungen, die werktags (montags bis freitags 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr) eingehen, beseitigt die inexio die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Die inexio nutzt hierbei Leistungen der Telekom Deutschland GmbH.

Bei Störungsmeldungen, die freitags nach 18:00 Uhr, samstags, sonntags oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörfrist ausgesetzt und am darauffolgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der Entstörfrist die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfangs erfolgt. Die inexio informiert den Kunden im Anschluss über den Zeitpunkt der Beseitigung der Störung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, werden regelmäßig weitere Versuche zur Rückmeldung durchgeführt. Die inexio nutzt hierbei Leistungen der Telekom Deutschland GmbH.

4.7. Remote-Messungen durch die inexio

Soweit möglich, führt die inexio Remote-Messungen durch, die z.B. durch Eingrenzung der Störungsstelle, eine effiziente Bearbeitung von Störungen ermöglichen. Als Messpunkt dient ein Modem / IAD (integrated Access device) mit Dignature Network (vgl. U-RV Schnittstellenbeschreibung, die aktuelle Version unter www.telekom.de/schnittstellenbeschreibungen). Modems /IADs sind nicht Bestandteil der Teilleistung Layer-2-BSA-Vectoring-VDSL. Die Messmöglichkeiten hängen daher von einer entsprechenden Installation beim Kunden ab.

4.8. Pauschalierter Schadensersatz für verschuldetes Nichteinhalten der Entstörfri

Wenn die inexio die Entstörfri nicht einhält und dies zu vertreten hat, erhält der Kunde eine Gutschrift in folgender Höhe:

- Bei einer Fristüberschreitung bis zu 48 Stunden: 9,00 €
- Bei einer Fristüberschreitung von mehr als 48 Stunden: 18,00 €

Ist die inexio für die Entstörung des Layer-2-BSA-Vectoring-VDSL-Anschlusses auf eine Mitwirkungshandlung der Telekom Deutschland GmbH angewiesen und resultiert die nicht fristgerechte Entstörung durch die inexio aus einer nicht fristgerecht erbrachten Mitwirkungshandlung der Telekom Deutschland GmbH, so hat die inexio die nicht fristgerechte Entstörung nicht zu vertreten. Die Dauer der Fristüberschreitung für die erforderliche Mitwirkungshandlung durch die Telekom Deutschland GmbH wird der inexio nicht zugerechnet.

Bei der Ermittlung der Verspätung werden Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage nicht berücksichtigt. Die inexio kann die Gutschrift mit seiner Forderung aus diesem Vertragsverhältnis verrechnen. Der Nachweis eines höheren Schadens bleibt dem Kunden unbenommen. Der Kunde wird die Forderung nach dem vorgenannten pauschalierten Schadensersatz innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf der Entstörfri geltend machen, und zwar in Form einer detaillierten und nach Monaten aufgeschlüsselten Liste, die eine elektronische Bearbeitung der durch Angabe der Vertragsnummern und Auftragsnummern eindeutig identifizierbaren Einzelfälle. Die Liste ist per E-Mail an folgende Adresse zu übermitteln: L2BSA-WS@inexio.net

4.9. Ungerechtfertigte Störungsmeldung

Die inexio berechnet dem Kunden die entsprechenden Leistungen nach der Preisliste zu Layer-2-BSA-Vectoring-VDSL (Anlage 2), Preisposition „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ gemäß „Preisliste Montage“ der Telekom Deutschland GmbH in der jeweils aktuellen Fassung, sofern diese von der inexio zur Überprüfung der gemeldeten Störung ausgeführt worden sind, jedoch keine technische Störung der Einrichtungen von der inexio festgestellt werden konnte, es sei denn, der Kunde oder dessen Endkunde konnte dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen.

5. Kündigung des Layer-2-BSA-Vectoring-VDSL-Anschlusses

Der Kunde kann die Vertragsverhältnisse über einzeln abrufbare Leistungen „Layer-2-BSA-Vectoring-VDSL“ zum Schluss eines jeden Werktages kündigen. Die Kündigung muss der inexio zehn Werktage vor dem Tag, zu dem sie wirksam werden soll, in schriftlicher Form zugehen. Der Samstag gilt dabei nicht als Werktag.