

# Anlage 1

## Leistungsbeschreibung nexiu Layer-2-BSA-VDSL-Access

### 1. Layer-2-BSA-VDSL-Access

#### 1.1. Standardleistung Layer-2-BSA-VDSL-Access

##### 1.1.1. Leistung

Die Leistung „Layer-2-BSA-VDSL-Access“ besteht aus der Bereitstellung und Überlassung eines breitbandigen Anschlusses auf Basis der VDSL2-Vectoring-Technologie. Die Leistung umfasst die DSL-Verbindung von der Anschalteneinrichtung (TAE) beim Endkunden bis zum DSL-Port am xDSL-Node von nexiu.

##### 1.1.2. Verfügbarkeit einer TAL und Netzabschluss

Voraussetzung für das Angebot von Layer-2-BSA-VDSL ist die Verfügbarkeit einer schaltbaren Teilnehmeranschlussleitung (TAL) der Deutschen Telekom AG. Der endkundenseitige Abschluss des Netzes von nexiu ist die erste Teilnehmerabschlusseinrichtung (TAE)

##### 1.1.3. Line-ID

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

##### 1.1.4. Voraussetzungen bei Kunde für Nutzung der Leistung

Für die Nutzung der Leistung Layer-2-BSA-VDSL-Access hat Kunde die nachfolgend aufgeführten Voraussetzungen zu schaffen. Gegenstand der Leistungen von nexiu sind insbesondere nicht

- die Überlassung eines Internetzugangs sowie die Überlassung eines konfigurierten vectoringfähigen DSL-Modems beim Endkunden. Dieses wird entweder durch Kunde oder den Endkundenselbst bereit gestellt
- die elektrischer Energie für die Installation, den Betrieb und die Instandhaltung sowie den ggf. erforderlichen Potenzialausgleich einschließlich zugehöriger Erdung
- der Bau oder die Reparatur der Endleitung

##### 1.1.5. Maximale Bandbreite / Übertragungsgeschwindigkeit:

Layer-2-BSA-VDSL-Access Leistungen synchronisieren an ihrem MSAN-Port immer mit der technisch maximal möglichen Bandbreite. Eine Bereitstellung erfolgt nur, wenn mindestens eine Bandbreite von 19,4 Mbit/s im Downstream und 2,5 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-VDSL-Access 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

### **1.1.6. Verfügbarkeit:**

Layer-2-BSA-VDSL-Access wird mit einer mittleren Verfügbarkeit (Ende-zu-Ende) von 98.5% im Monat bereitgestellt.

## **1.2. Bestellung und Bereitstellung des Layer-2-BSA-VDSL-Access-Anschlusses**

### **1.2.1. Bestellung**

#### **1.2.1.1. Verfügbarkeitsprüfung**

Zur Ermittlung der Verfügbarkeit von Layer-2-BSA-VDSL-Access stellt nexiu dem Kunden adressbasierte CSV-Dateien zur Verfügung. Die Nutzung der Verfügbarkeitsdaten durch Kunde wird durch eine separate Vereinbarung geregelt. Die Verfügbarkeitsdaten werden, vorbehaltlich der Bereitstellung der Daten durch die Telekom Deutschland GmbH, aktualisiert. Für die Richtigkeit der Verfügbarkeitsdaten übernimmt nexiu keine Gewähr.

Alternative:

Zur Ermittlung der Verfügbarkeit von Layer-2-BSA-VDSL-Access stellt nexiu dem Kunden eine Online-Schnittstelle (DownloadServer) zur Verfügung. Kunde kann über die Online-Schnittstelle abrufen, an welchen Endkundenanschlüssen (Adresse) welche VDSL-Leistung verfügbar ist. Die Nutzung der Online-Schnittstelle und der hierüber ermittelten Daten wird durch eine separate Vereinbarung geregelt. Die KVz-Liste wird, vorbehaltlich der Bereitstellung der Daten durch die Telekom Deutschland GmbH, (tagesaktuell) aktualisiert. Für die Richtigkeit der Verfügbarkeitsdaten übernimmt nexiu keine Gewähr.

#### **1.2.1.2. Form der Bestellung**

Die Parteien nutzen zur Einzelfallgeschäftsabwicklung für sämtliche Bestell- und Mitteilungsvorgänge eine zwischen den Parteien abgestimmte und zertifizierte E-Mail- oder Fax-Schnittstelle.

Für die Bestellung von Layer-2-BSA-VDSL-Access ist das entsprechende Formblatt zu verwenden, elektronisch von Kunde 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-VDSL-Access>;<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 nexiu zurückgewiesen werden, sofern sie aufgrund des Fehlers nicht im Regelprozess weiter bearbeitbar sind.

### **1.2.1.3. Kündigung der KVz-TAL**

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

### **1.2.1.4. Auftragsbestätigungsmeldung / Ablehnung**

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

### **1.2.1.5. Bereitstellung**

#### **1.2.1.5.1. Bereitstellungsfrist**

nexiu wird Layer-2-BSA-VDSL-Access innerhalb von 18 Werktagen nach Eingang einer formal korrekten Bestellung bereitstellen. Die Bereitstellung erfolgt an einem Werktag.

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, die die Telekom Deutschland GmbH für die Mitwirkung benötigt.

#### **1.2.1.5.2. Terminverschiebung**

nexiu 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 nexiu eingehen.

#### **1.2.1.5.3. Fehlgeschlagene Bereitstellung**

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

nexiu informiert Kunde 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 Kunde binnen 10 Werktagen nach Übermittlung der TAM keinen neuen Endkundentermin eingestellt hat, übermittelt nexiu Kunden eine erneute Information über die vereinbarte Schnittstelle. Der zweiten Information kommt dabei die folgende Bedeutung zu:

- Die Aufforderung von nexiu an Kunde, die Mitteilung eines neuen Endkundentermins innerhalb von weiteren 10 Werktagen nachzuholen
- dass die Bereitstellung von Layer-2-BSA-VDSL-Access als verhindert und die Bestellung seitens des Kunden als abgebrochen gilt, wenn Kunde bis zum Ablauf der Frist keinen neuen Bereitstellungsstermin einstellt.

Stellt Kunde nach Ablauf von 10 Werktagen nach der zweiten Information durch nexiu keinen neuen Endkundentermin ein, so gilt die Bereitstellung von Layer-2-BSA-VDSL-Access als

verhindert und die Bestellung als seitens Kunde abgebrochen. nexiu wird Kunde in diesem Fall das vereinbarte Bereitstellungsentgelt gemäß Preisliste in Rechnung stellen.

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

Sind zur Bereitstellung von Layer-2-BSA-VDSI-Access zusätzliche Anfahrten erforderlich, so wird nexiu diese Kunde gemäß Preisliste in Rechnung steilen, soweit Kunde oder dessen Endkunde die Gründe hierfür zu vertreten haben.

#### **1.2.1.5.4. Stornierung**

nexiu akzeptiert Stornierungen von Bestellungen, sofern diese mindestens mit einem Vorlauf von 48 Stunden (bezogen auf Werktage) über die vereinbarte Schnittstelle bei nexiu eingehen.

### **1.2.2. Nichteinhaltung der Auftragsbestätigungsfrist bzw. des bestätigten Bereitstellungstermins**

#### **1.2.2.1. Nichteinhaltung der Frist für die Auftragsbestätigung**

Es fällt eine Vertragsstrafe für jede Auftragsbestätigung oder Ablehnung, die nicht innerhalb der innerhalb der in Ziffer 1.2.1.4. genannten Frist übersandt wird, in Höhe von € 20,- an, wenn wenigstens 2,5 % der Auftragsbestätigungen und Ablehnungen im jeweiligen Kalendermonat im Verhältnis zu Kunde die Bearbeitungsfrist überschreiten.

#### **1.2.2.2. Nichteinhaltung des bestätigten Bereitstellungsterins**

##### **1.2.2.2.1. Pauschalierter Schadensersatz**

Überschreitet nexiu die in Ziffer 1.2.1.5 vereinbarte Bereitstellungsfrist fällt eine Schadenspauschale für jeden überschrittenen Werktag an; von Werktag eins bis zehn in Höhe von € 3,- je Werktag der Fristüberschreitung und ab dem 11.Werktag in Höhe von € 1,50 je Werktag der Fristüberschreitung. Die Schadenspauschale erfolgt in Form einer Gutschrift für Kunde.

##### **1.2.2.2.2. Verschulden**

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

##### **1.2.2.2.3 Geltendmachung des pauschalierten Schadensersatzes durch Kunde und Nachweis eines höheren Schadens**

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 ermöglicht.

Die Liste ist per E-Mail an die E-Mail-Adresse: [carriervertrieb@nexiu.de](mailto:carriervertrieb@nexiu.de) zu übermitteln.

### **1.3. Standard-Service: Entstörung des Layer-2-BSA-VDSL-Access-Anschlusses**

nexiu 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 nexiu insbesondere die im Folgenden beschriebenen Leistungen:

#### **1.3.1. Annahme der Störungsmeldung / Schnittstelle**

nexiu nimmt täglich von 08.00 bis 18:00 Uhr Störungsmeldungen über die vereinbarte E-Mail- oder Fax-Schnittstelle entgegen.

Kunde führt vor der Störungsmeldung eine Vorprüfung durch, dabei sind die Einstellungen und Konfigurationen sowie die Funktionsfähigkeit der Endkundeneinrichtung zu überprüfen.

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

Die Störungsmeldung hat den folgenden Mindestinhalt:

- Name des Kunden
- Kundennummer
- Ansprechpartner bei Kunde
- Tel. / Fax / E-Mail des Ansprechpartners bei Kunde
- 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

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

#### **1.3.2. Servicebereitschaft**

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

#### **1.3.3. Technikertermin beim Endkunden**

nexiu vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers für werktags von 09:00 bis 14:00 Uhr oder 14:00 bis 18:30 Uhr und samstags von 09:00 Uhr bis 14:00 Uhr. nexiu nutzt hierbei Leistungen der Telekom Deutschland GmbH.

Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus einem von Kunde oder dessen Endkunden zu vertretenden Gründe 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.

#### **1.3.4. Beendigung der Entstörung und Rückmeldung**

Soweit beauftragt übermittelt nexiu an Kunde eine Zwischenmeldung zum Entstörstatus.

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

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

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

#### **1.3.5. Entstörfrist Standard-Service**

Bei Störungsmeldungen, die werktags (Montags bis Freitags 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr) eingehen, beseitigt nexiu die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörfrist) nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. nexiu 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 09:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, so wird die Entstörfrist ausgesetzt und am darauf folgenden Werktag fortgesetzt. Die Frist ist eingehalten, wenn innerhalb der Entstörfrist die vollständige Wiederherstellung des vereinbarten Leistungsumfangs erfolgt. nexiu 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. nexiu nutzt hierbei Leistungen der Telekom Deutschland GmbH.

#### **1.3.6. Remote-Messungen durch nexiu**

Soweit möglich führt nexiu 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 Signature Network (vgl. 1TR112, VDSL2 Requirements, U-RV Interface). Modems /IADs sind nicht Bestandteil der Teilleistung Layer-2-BSA-VDSL-Access. Die Messmöglichkeiten hängen daher von einer entsprechenden Installation beim Kunden ab.

#### **1.3.7. Pauschalierter Schadensersatz für verschuldetes Nichteinhalten der Entstörfrist**

Wenn nexiu die Entstörfrist nicht einhält und dies zu vertreten hat, erhält Kunde eine Gutschrift in folgender Höhe:

- Bei einer Fristüberschreitung bis zu 48 Stunden: € 13,00

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

Bei der Ermittlung der Verspätung werden Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage nicht berücksichtigt. nexiu 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 Entstörfrist 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 die E-Mail-Adresse: [carriervertrieb@nexiu.de](mailto:carriervertrieb@nexiu.de) zu übermitteln

### **1.3.8. Ungerechtfertigte Störungsmeldung**

nexiu berechnet dem Kunden die entsprechenden Leistungen nach der Preisliste zu Layer-2-BSA-VDSL-Access (Anlage 4), Preisposition „Zusätzliche Arbeitsleistungen und Anfahrten“ gemäß „Preisliste Montage“ der Telekom Deutschland GmbH in der jeweils aktuellen Fassung, sofern diese von nexiu zur Überprüfung der gemeldeten Störung ausgeführt worden sind, jedoch keine technische Störung der Einrichtungen von nexiu festgestellt werden konnte, es sei denn, der Kunde oder dessen Endkunde konnte dies trotz zumutbarer Fehlersuche nicht erkennen.

### **1.4 Kündigung des Layer-2-BSA-VDSL-Access-Anschlusses**

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