

Leistungsverzeichnis Messgerätewechsel Strom

Anforderungen, Abläufe und allgemeine Hinweise

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Einleitung..... | 2 |
| 1.1 | enercity Netz GmbH | 2 |
| 1.2 | Abkürzungen..... | 2 |
| 2 | Gesetze, Verordnungen, Vorschriften, Richtlinien und Verfügungen | 3 |
| 3 | Zählergrößen und Zusatzmaterialien..... | 3 |
| 3.1 | Allgemein | 3 |
| 4 | Anforderungen an die Qualifikationen, das Personal und die Ausstattung des Auftragnehmers..... | 3 |
| 4.1 | Allgemeines | 3 |
| 4.2 | Systemtechnische Voraussetzung und Datenaustausch | 3 |
| 4.3 | Einweisung / Unterweisung | 4 |
| 4.4 | Technische Mitarbeiterqualifikation..... | 4 |
| 4.5 | Persönliche Schutzausrüstung/Werkzeug/Arbeitssicherheit..... | 4 |
| 4.6 | Qualitätskontrollen | 4 |
| 4.7 | KFZ..... | 4 |
| 5 | Versicherung / Haftung..... | 5 |
| 6 | Aufgabenbeschreibung..... | 5 |
| 6.1 | Telefonische Erreichbarkeit / Kommunikation / Auftreten | 5 |
| 6.2 | Auftragspaket/Abarbeitung | 6 |
| 6.3 | Terminplanung..... | 7 |
| 6.4 | Montage..... | 7 |
| 6.5 | Datenerfassung/Datenabgleich Vorort..... | 8 |
| 7 | Auftragsnachbearbeitung | 9 |
| 8 | Mangelbearbeitung und Manipulation..... | 9 |
| 9 | Datenschutz | 10 |
| 10 | Anlagen | 10 |

1 Einleitung

1.1 enercity Netz GmbH

Die enercity Netz GmbH ist eine 100-prozentige Tochter der enercity AG. Gegenstand des Unternehmens ist der Betrieb von Energieversorgungsnetzen zum Zwecke der leitungsgebundenen Elektrizitäts- und Gasversorgung sowie der Betrieb und die Instandhaltung von über 800.000 Messgeräten als Messstellenbetreiber mit der Verbrauchsdatenerfassung für Elektrizität und Gas. Darüber hinaus gehören zu den Aufgaben des Unternehmens alle damit unmittelbar im Zusammenhang stehenden Dienstleistungen für Wasser-, Datenübertragungs- und Wärmenetze.

Die enercity Netz GmbH ist tätig im Stadtgebiet der Landeshauptstadt Hannover, in Teilgebieten von Langenhagen, Laatzen, Garbsen sowie in den Umlandkommunen Ronnenberg, Seelze und Hemmingen. Sie gewährleistet den Netzan-schluss, die Abrechnung der Netzentgelte, die Planung und Bauüberwachung sowie den Betrieb und die Instandhaltung der Verteilnetze sowie der zugehörigen Anlagen und Gebäude.

Der RLM-Turnuswechsel wird an Dienstleister vergeben. Dieses Dokument beschreibt die allgemeine Vorgehensweise sowie die Rahmenbedingungen zum Zählerwechsel. **Die RLM spezifischen Kriterien sind dem Dokument A_30a_LV Messgerätewechsel Strom RLM zu entnehmen.**

Im Rahmen des RLM-Turnuswechsels müssen ca. 2.000 Messgeräte, bei unseren Kunden vor Ort gewechselt werden. Die Ausbauzähler an den zu verbauenden Messlokationen gibt der Auftraggeber vor.

Folgende Arbeiten sollen durchgeführt werden:

1. Stromzählerwechsel - allgemein
2. Kundenkommunikation
3. Dokumentation
4. Datenaustausch

1.2 Abkürzungen

| Kürzel | Bedeutung |
|----------------------|--|
| AG | Auftraggeber |
| AN | Auftragnehmer |
| MA | Mitarbeiter/innen |
| IU | Installationsunternehmen |
| KW | Kalenderwoche |
| enercity | enercity AG |
| eNG | enercity Netzgesellschaft mbH |
| enercity-Zählerlager | Zählerlager der enercity, Galileistraße 6-8, 30853 Langenhagen weitere Adressen können folgen, aktuell wird eine Hubstruktur erstellt |
| AuS | Arbeiten unter Spannung |
| KFZ | Kraftfahrzeug |
| UVV | Unfallverhütungsvorschriften |
| TRE | Tonfrequenzrundsteuerempfänger |
| SST | Schnittstelle |
| SL | Service-Level |
| WFM | Workforce Management System |

2 Gesetze, Verordnungen, Vorschriften, Richtlinien und Verfügungen

Es sind die Gesetze, Verordnungen, Vorschriften, Richtlinien, Arbeitsanweisungen und Verfügungen in der jeweils gültigen Fassung sowie die „Allgemein anerkannten Regeln der Technik“ zu beachten. Beispielfhaft wären zu nennen:

1. Mess- und Eichgesetz
2. Mess- und Eichverordnung
3. Eichrechtliche Vorschriften der Physikalischen-Technischen Bundesanstalt (PTB)
4. Gesetze des Arbeits- und Gesundheitsschutzes
5. VDE-Vorschriften
6. FNN-Anwendungsregeln
7. Niederspannungsanschlussverordnung (NAV)
8. Ggf. ergänzende Bedingungen der enercity Netzgesellschaft mbH
9. Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaft

3 Zählergrößen und Zusatzmaterialien

3.1 Allgemein

Entfällt – Details sind dem Dokument **A_30a_LV Messgerätewechsel Strom RLM** zu entnehmen

4 Anforderungen an die Qualifikationen, das Personal und die Ausstattung des Auftragnehmers

4.1 Allgemeines

1. Der AG legt höchsten Wert auf die Qualität in der Ausführung und den Umgang mit seinen Kunden. Diesbezüglich hat der AN für die ihm übertragenen Aufgaben, sein eingesetztes Personal, auszuwählen und zu qualifizieren.
2. Die Firma hat eine gültige Eintragung in einem Installateurverzeichnis Elektrizität bei einem Netzbetreiber. Diese Eintragung ist vorzulegen (BDEW-Merkblatt - Eintragung von Installationsunternehmen).
3. Der AN ist verpflichtet, der Hausordnung und dem Sicherheitskonzept des AG Folge zu leisten, diese zu beachten und seine MA dahingehend zu schulen.
4. Die Unterweisung zur Hausordnung ist vom AN zu unterschreiben und an den zuständigen Koordinator des AG zu übergeben.

4.2 Systemtechnische Voraussetzung und Datenaustausch

1. Der AN verwendet sein eigenes WFM. Um diese Tätigkeiten auszuführen, muss der AN ein DV-System im Einsatz haben, welches den elektronischen Datenaustausch zwischen AG und AN nach den Vorgaben des AG beherrscht. Der AG stellt eine Schnittstelle zur Verfügung, der Austausch erfolgt marktüblicher Weise über SOAP- oder REST-Webservices. Der AG behält sich vor, auch andere Dateiformate zu verwenden. Nicht erfolgte Abarbeitungsvorgaben bezüglich der Datenlieferungen und Datenqualität werden aufgrund zusätzlicher Aufwendungen des AG mit einem vom AG dokumentierten Rechercheaufwand dem AN in Rechnung gestellt.

Die Schnittstellen-Beschreibung beinhaltet folgende Punkte:

- a. Der Datenaustausch zwischen AG und AN ist mittels branchenüblicher Verfahren abzusichern (Inhaltsdatenverschlüsselung, Signatur).
- b. Der zu verwendete Übertragungsweg wird vorab zwischen AG und AN abgestimmt (Kommunikationsadressen, Verschlüsselung/Signatur etc.).
- c. Täglich wird eine vollständige Lagerliste an den AN übersendet. Nur die Zähler auf der Lagerliste dürfen später zurückgemeldet werden.
- d. Der AG sendet laufend neue Daten zu bereits übermittelten Aufträgen (z. B. Mieterwechsel, Storno der Aufträge bei Störungen). Diese Änderungen sind bei der Abarbeitung zu berücksichtigen.
- e. Abgearbeitete Aufträge sind umgehend jedoch spätestens 24 h nach Montage an den AG über die SST zurückzumelden (inkl. angehängter Dateien).
- f. Die Rückgabe von nicht durchgeführten Aufträgen inkl. Dokumentation und Dateien ist über die SST durchzuführen.

2. Der AN gewährt den AG Zugriff auf sein DV-System (für die Auftragsbearbeitung). Dieser Zugriff muss mindestens folgenden Funktionsumfang beinhalten:
 - Online-Zugang (mehrere Benutzer),
 - Autolockout frühestens nach einer Stunde bei Nicht-Aktivität,
 - Sichtfunktion auf Dispositionsdaten, Wechseldaten, Bilder und Kundenkommunikation,
 - Möglichkeiten des Datendownloads
 - Report zum Status der Wechselaufträge (unbearbeitet, in Bearbeitung, offen, wievielte Anfahrt)
3. Der AN hat zu gewährleisten, dass bei Änderungen in den Aufträgen ein unverzüglicher Datenaustausch erfolgt. Außerdem sind Änderungen in den Aufträgen (Adressen, Kontaktdaten) sowie jeglicher Kontakt mit dem Anschlussnutzer (z. B. Anschreiben, E-Mails etc.) dem AG über die SST zu übermitteln. Bei Rückgabe und Abarbeitung von Aufträgen werden vom AN sämtliche Dokumente/ Dateien zum Auftrag an den AG übermittelt (z. B. Anschreiben, Telefonate etc.).

4.3 Einweisung / Unterweisung

1. Vor Aufnahme der Arbeiten hat die vom AN eingesetzte und in das Installateurverzeichnis-eNG Elektrizität eingetragene Fachkraft an einer Einweisung durch den AG teilzunehmen. Diese Einweisung wird jährlich vorgenommen.
2. Die für die Durchführung der Arbeiten vom AN eingesetzte und verantwortliche Fachkraft ist für die gründliche Unterweisung seiner Mitarbeiter selbst zuständig und verantwortlich.
3. Diese Unterweisung und eine Sicherheitsunterweisung sind regelmäßig, mindestens einmal jährlich zu wiederholen. Die Unterweisungsdokumentation ist dem AG unaufgefordert vorzulegen.

4.4 Technische Mitarbeiterqualifikation

1. Die Arbeiten dürfen nur von Fachkräften mit Elektroinstallationsausbildung oder vergleichbarer Qualifikation und zertifizierter Zusatzausbildung für Arbeiten unter Spannung ausgeführt werden.
2. Es sind ausschließlich Elektrofachkräfte mit guten Kenntnissen der für das Arbeitsgebiet notwendigen Vorschriftenwerke zur Verfügung zu stellen.
3. Die Qualifikation der eingesetzten Fachkräfte/Mitarbeiter ist dem AG jeweils vor Einsatz der Fachkräfte nachzuweisen.

4.5 Persönliche Schutzausrüstung/Werkzeug/Arbeitssicherheit

1. Der AN ist für das Vorhandensein und die Funktionsfähigkeit der persönlichen Schutzausrüstung der eingesetzten Mitarbeiter verantwortlich. Bei Mängeln oder Verdacht auf Mängel an der persönlichen Schutzausrüstung oder bei Verstößen gegen Vorschriften ist der Beauftragte des AG gegenüber dem Mitarbeiter des AN direkt weisungsberechtigt.
2. Der AN stellt das Werkzeug, KFZ, Arbeitskleidung, Smartphone, Endgeräte und Ausrüstung für seine Mitarbeiter.
4. Der AN trägt die Verkehrssicherungspflicht.
5. Der AN trägt die Anweisung Kontrollpflicht.
6. Der AN ist für die Sicherstellung der Aufsichtsführung bei der Arbeitsausführung zuständig bzw. hat für geeignete technische und organisatorische Personenschutzmaßnahmen zu sorgen.

4.6 Qualitätskontrollen

1. Der AG behält sich vor, Qualitätskontrollen während der Arbeit oder der bereits durchgeführten Arbeiten des AN durchzuführen.
2. Der AG behält sich vor, Qualitätskontrollen in der Auftragssteuerung des AN während der Vertragslaufzeit bezüglich des Umgangs mit Kunden und Kundendaten des AG durchzuführen.
3. Der AG behält sich vor, Qualitätskontrollen in der Kundenkommunikation durchzuführen.

4.7 KFZ

Ein zur Durchführung der Tätigkeit zweckmäßiges KFZ ist durch den AN zur Verfügung zu stellen.
Ein stoß- und fallgeschützter Transport von Messgeräten muss gewährleistet werden.

5 Versicherung / Haftung

1. Durch den AN schuldhaft beschädigte Messgeräte sind mit ihrem Beschaffungswert zu ersetzen. Der beschädigte Zähler ist im enercity-Zählerlager separat abzugeben.
2. Die Haftung des AN beginnt mit Erhalt der Ware (Anlieferung durch Dritte an den AN oder Abholung im enercity Zählerlager durch den AN).
3. Sollten an den Messgeräten durch Transportschäden oder Falschbehandlung des AN irreparable Schäden entstehen, hat der AN die dem AG dadurch entstehenden jeweiligen Mehraufwendungen (z. B. durch geänderte Ablaufprozesse) zu erstatten.
4. Für die vom AG bereitgestellten Zähler ist der Verbleib auf Verlangen des AG nachzuweisen. Kann spätestens bei Auftragsende der Verbleib der Zähler nicht nachgewiesen werden, hat der AN den verlustigen Zähler auf Basis des Beschaffungswertes nebst die dem AG daraus entstandenen Mehrkosten (z. B. für Rechercheaufwand zum gültigen Verrechnungssatz des AG für Sachbearbeiter zu ersetzen. Der Nachweis des tatsächlichen Einbauortes des verlustigen Zählers im Netz obliegt dem AN.
5. Der AN hat alle zur Sicherung der Durchführung der Montage- und Demontagearbeiten einschließlich der für Transporte erforderlichen Maßnahmen unter eigener Verantwortung zu ergreifen und durchzuführen. Er haftet für sämtliche aus der schuldhaften Unterlassung solcher Maßnahmen dem AG erwachsenden Schäden und verpflichtet sich, den AG von allen gegen den AG von Dritten erhobenen Ansprüchen, die auf nicht sach- und fachgerechte Arbeitsweise bzw. Nichtbeachtung von Vorschriften beruhen, vollständig freizustellen.

6 Aufgabenbeschreibung

6.1 Telefonische Erreichbarkeit / Kommunikation / Auftreten

1. Freundliches Auftreten des AN wird vorausgesetzt. Der Handlungsanweisung zum Kundenkontakt des AG ist hierbei einzuhalten. Des Weiteren entspricht jeglicher Kundenkontakt dem Service-Level des AG. Der AG behält sich vor, die Handlungsanweisung und das Service-Level entsprechend anzupassen.
2. Die eingesetzten Mitarbeiter sind dem AG namentlich zu benennen. Diese erhalten vor Arbeitsaufnahme einen Fremdfirmenausweis von der enercity AG. Der Ausweis ist gut sichtbar zu tragen. Die Mitarbeiter des AN haben sich gegenüber dem Anschlussnutzer unaufgefordert mit diesem Ausweis auszuweisen. Bei Fehlverhalten kann der betroffene Mitarbeiter von der weiteren Auftragsdurchführung ausgeschlossen werden.
3. Die eingesetzten Mitarbeiter des AN sind während der Arbeitsdurchführung über Mobiltelefon durchgehend erreichbar. Eine Ansprechpartnerliste wird dem AG vor Arbeitsaufnahme zur Verfügung gestellt. Bei Personalwechsel wird diese unverzüglich aktualisiert und dem AG neu zur Verfügung gestellt.
4. Der AN hat zur Auftragsabwicklung eine Kundenhotline im Namen des AG geschaltet. Diese Rufnummer ist zu normalen Tageszeiten zu erreichen, mindestens jedoch von 8.00 – 18.00 Uhr. Die Kosten für einen Anruf dürfen den Ortstarif nicht übersteigen.
5. Der AN bekommt für die Kundenkommunikation eine Mailadresse vom AG bereitgestellt, welche mit einer entsprechenden Weiterleitung an den AN versehen ist.
6. Die Bearbeitung und Rückmeldung von/zu Kundenanfragen hat unverzüglich jedoch spätestens nach einem Werktag zu erfolgen.
7. Für die Terminänderung und andere Anliegen des Anschlussnutzers hat der AN folgende Kommunikationswege bereitzustellen:
 - a. Der AN muss für die Kundenkommunikation eine Mailadresse oder ein webbasiertes Kontaktformular zur Verfügung stellen. Bei Kontaktaufnahme hat der Anschlussnutzer/Kunde vom AN eine automatisierte Empfangsbestätigung zu erhalten. Die Bearbeitung ist innerhalb von 24 Stunden vom AN zu gewährleisten. Bei Abschluss des Anliegens ist der Anschlussnutzer vom AN darüber zu informieren.
 - b. Für die telefonische Kontaktaufnahme hat der AN eine Hotline bereitzustellen (vgl. Punkt 6.1.4). Mit dem Anschlussnutzer ist ein neuer Termin zu vereinbaren. Im Anschluss muss der AN bei dem Anschlussnutzer fehlende Kontaktdaten, Telefonnummern und E-Mail-Adressen erfragen und erfassen. Voraussetzung hierfür ist, dass der AN dem Anschlussnutzer/Kunden eine vom AG formulierte Bestätigungsmail schickt, welche eine Datenschutzerklärung beinhaltet, mit welcher der Anschlussnutzer der weiteren Verwendung seiner E-Mail-Adresse für andere Zwecke des Netzbetreibers zustimmen kann.
 - c. Der AN hat dem AG eine direkte Telefonnummer und E-Mailadresse bereitzustellen, an die der AG bei ihm eingehende Anschlussnutzeranliegen weiterleiten kann.

- d. Dem Anschlussnutzer/Kunden steht für die Terminänderung eine Weboberfläche zur Verfügung. Der AN hat mehrere Varianten zur Umsetzung der Option:
 - i. Der AN kann seine eigene Weboberfläche im Corporate Design (CD) und Uniform Ressource Locator (URL) des AG bereitstellen. Dem Kunden soll hier die Möglichkeit gegeben werden, seine Terminwünsche einzugrenzen (Tageszeit, Wochentag, Zeitraum). Anschließend werden dem Anschlussnutzer mindestens drei Terminvorschläge angeboten. Sollte hierüber kein Termin vereinbar sein, bekommt der Anschlussnutzer den Hinweis, telefonisch bei dem AN einen individuellen Termin vereinbaren zu können.
 - ii. Der AN kann sich mit seiner eigenen Weboberfläche an die Weboberfläche des AG anbinden.
 - iii. Der AN kann die Weboberfläche des AG mitbenutzen. Die Struktur zur Terminvereinbarung zwischen Anschlussnutzer und AN ist zwischen dem AG und dem AN abzustimmen.
8. Bei Kontaktaufnahme durch den Anschlussnutzer bezüglich einer Terminänderung sind dessen Wünsche weitestgehend zu berücksichtigen. Der AN bestätigt dem Anschlussnutzer eine Terminänderung per E-Mail oder SMS.
9. Zur notwendigen Kommunikation mit den Anschlussnutzern/Marktpartnern und Mitarbeitern beim AG werden gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift vorausgesetzt.
Diesbezüglich gilt entsprechend des „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER)“ für die Tätigkeiten des Innendienstes der Standard nach „C1“ und für den Außendienst der Standard nach „B2“.
10. Die Leistungserbringung kann Mo. - Fr. in der Zeit von 07.00 - 18.00 Uhr erfolgen. Nach Ermessen des AN können Termine Sa. von 07.00 - 18.00 Uhr vereinbart werden. Auf Kundenwunsch und nach Ermessen des AN auch außerhalb dieser Zeiten.
11. Der AN hat für jegliche Kundenkommunikation die SL des AG einzuhalten.
12. Der AN hat ein Beschwerdekonzzept vorzulegen, hierin ist darauf einzugehen, wie der AN Kundenbeschwerden bearbeitet. Es muss daraus abgeleitet werden können, dass jede Kundenbeschwerde ernstgenommen und mit äußerster Sorgfalt bearbeitet wird.

6.2 Auftragspaket/Abarbeitung

1. Der AN erstellt auf Basis der Jahresmenge des AG einen Produktionsplan (mindestens auf Monatsbasis), der den AG erkennen lässt, dass das Auftragsvolumen realistisch und plausibel bis zum 15.12. des Kalenderjahres abgearbeitet werden kann. Dieser Plan wird zwischen AG und AN abgestimmt.
2. Die Ansprechpartner werden zu Auftragsbeginn festgelegt. Abweichungen sind unverzüglich dem AG mitzuteilen.
3. Die eingesetzten Fachkräfte sind wochenscharf und namentlich zu benennen. Es finden regelmäßige Gespräche zum Arbeitsfortschritt zwischen AG und AN im Hause des AG statt.
4. Die zur Abarbeitung benötigten Daten werden dem AN mindestens vier Wochen vor Beginn des Bearbeitungszeitraumes mit einer gebietsoptimierten Vorsortierung oder als Jahrespaket zur Verfügung gestellt. Das Intervall der Arbeitspakete wird vom AG vorgegeben.
5. Das Anschreiben an die Anschlussnutzer wird vom AN durchgeführt und erfolgt im CD des AG. Zwei Wochen vor dem Einbaftermin schreibt der AN alle Anschlussnutzer, nach Vorlage und auf Briefpapier des AG per Post an. Das postalische Anschreiben beinhaltet die Adresse der Weboberfläche sowie einen QR-Code zur Weboberfläche (wenn zwischen AG und AN die Weboberfläche vereinbart ist).
6. Die entsprechenden Kunden- und Zählerdaten (Name, Anschrift, Verbrauchsstelle, Geräteplatz, Zählernummer, Vorgabe des Einbaumaterials, Zählergröße, Sollablesedatum...) werden in Auftragspaketen gemäß SST-Beschreibung an den AN übergeben.
7. Die Auftragsdurchführung und damit der konkrete Zählerbedarf wird zwischen AN und AG vor Arbeitsaufnahme und dann regelmäßig abgestimmt.
8. Die Bereitstellung und Rückgabe der Zähler sowie Materialien erfolgt im Zählerlager des AG. An den AN ausgegebene Zähler werden DV-mäßig (Lieferschein) zugeordnet. Wenn kein Bedarf mehr besteht, sind die Zähler unverzüglich im enercity-Zählerlager zurückzugeben.
9. Über einen weiteren elektronischen Datenaustausch werden für alle bereitgestellten Zähler und Geräte die Seriennummern übermittelt. Der AN darf nur die bereitgestellten Zähler und Geräte aus dem Lager entnehmen und für die Aufträge verwenden. Zur Vermeidung von Schreibfehlern ist ein Abgleich von übermittelten und eingebauten Seriennummern vom AN durchzuführen.
10. Die Be- und Entladezeiten sind mit dem enercity-Zählerlager im Vorfeld abzustimmen.

11. Ausgebaute Zähler sind im Zählerlager innerhalb von fünf Werktagen abzugeben.
12. Der AN stellt dem AG einen monatlichen Zwischenbericht zu den Auftragspaketen, nach Vorlage des AG, über die noch nicht abgearbeiteten Aufträge zur Verfügung.
13. Nicht abgearbeitete Aufträge durch den AN, müssen nach Klärung mit dem AG durch den AN erneut ausgeführt werden.
14. Optional:
 - a. zu Punkt 5: Der AN schreibt drei Wochen vor dem Einbautermin alle Anschlussnutzer, sofern eine E-Mailadresse vom AG bereitgestellt wurde, per E-Mail nach Vorgaben des AG an. Die E-Mail beinhaltet zusätzlich eine Möglichkeit zur Empfangsbestätigung der E-Mail beim Anschlussnutzer, einen Link zur Weboberfläche sowie eine VCS-Datei im Anhang.
Alle Anschlussnutzer, die den Maileingang nicht bestätigt haben, werden gemäß Punkt 5 auch per Brief angeschrieben.
 - b. Der AN versendet bei Vorhandensein nachstehender Möglichkeiten 24 Stunden vor dem Einbautermin eine Terminerinnerung:
 - i. Wenn eine vom Anschlussnutzer bestätigte E-Mailadresse vorhanden ist, wird der Anschlussnutzer per E-Mail inklusive einer VCS-Datei im Anhang informiert.
 - ii. Sollte der Anschlussnutzer keine E-Mail-Adresse hinterlegt haben, jedoch eine durch den Anschlussnutzer eine bestätigte Mobiltelefonnummer vorliegen, so ist dem Anschlussnutzer eine SMS zu senden.

6.3 Terminplanung

1. Die notwendige Arbeitskoordination und Terminvereinbarung mit den Anschlussnutzern führt der AN selbstständig durch.
2. Bei der Terminvergabe ist der Ablesezeitpunkt zu berücksichtigen. Vier Wochen vor und vier Wochen nach dem Sollablesedatum darf der Zähler nicht gewechselt werden. Das Sollablesedatum wird dem AN im Kundendatensatz mitgeteilt. Dies gilt nicht für Einzelfälle wie Nachzügler, Mangelbehebung und Drittanschriften.
3. Der Anschlussnutzer ist drei Mal anzuschreiben und anzufahren. Bei Änderung des Anschlussnutzers ist der neue Anschlussnutzer erneut drei Mal anzuschreiben und anzufahren. Fehlversuche sind durch ein Foto des Klingelschildes sowie die Erfassung des Geodatenpunktes (wenn mit Endgeräten techn. möglich) zu dokumentieren und an den AG gemäß SST-Beschreibung zu übermitteln.
4. Meldet sich der Anschlussnutzer nach Hinterlassung der Mitteilungskarte (siehe Punkt 6.4.20) des Monteurs nicht innerhalb der nächsten zwei Wochen, ist ein weiteres Anschreiben/weitere Bestellung und Kundenanfahrt durchzuführen.
Bleibt auch dieser Versuch erfolglos, wird nach weiteren zwei Wochen ein drittes Anschreiben/Bestellung und Kundenanfahrt durchgeführt. Jede erfolglose Anfahrt ist zu dokumentieren und dem AG gemäß SST-Beschreibung zur Verfügung zu stellen. Führt auch das nicht zum Ergebnis, ist der Vorgang mit entsprechender Dokumentation (mit Foto) unmittelbar gemäß SST-Beschreibung an den AG zu übermitteln.
5. Der den Anschlussnutzern genannte Zeitraum für den Wechseltermin ist auf max. zwei Stunden zu begrenzen.
6. Information aller betroffenen Anschlussnutzer vor einer Versorgungsunterbrechung, ggf. ist auf Kundenbelange Rücksicht zu nehmen (z. B. bei Betrieb von EDV-Anlagen oder medizinischen Anlagen).
7. Können mit Kunden vereinbarte Termine nicht eingehalten werden, sind die Kunden rechtzeitig darüber zu informieren. Diejenigen Kunden, für welche Kontaktdaten vorliegen, sind per Telefon oder E-Mail darüber zu informieren, mit gleichzeitiger Neuterminierung. Kunden, welche ausschließlich per Brief zu erreichen sind, müssen spätestens ab dem Folgetag des Ausfalls vorab (mindestens am Vortag) informiert werden (z. B. per Kundenkarte oder Aushang).

6.4 Montage

1. Neue Messeinrichtungen mit äußerer oder vermuteter innerer Beschädigung durch Stoßen, Herunterfallen oder Transport sind mit entsprechendem Vermerk umgehend im Zählerlager zurückzugeben und keinesfalls zu verwenden.
2. Vor jeder Außerbetriebnahme ist durch Zählwerkskontrolle festzustellen, dass kein Verbrauch vorliegt. Bei Verbrauch sind die Kunden über die Außerbetriebnahme zu informieren.

3. Freischaltung der Kundenanlage, ggf. Zähler nach den UVV und entsprechenden Arbeitsanweisungen auswechseln.
4. Der Ausbauzähler ist vor dem Ausbau zu fotografieren. Zählernummer und Zählerstand müssen auf mindestens einem Foto klar und eindeutig zu erkennen sein.
5. Bei halbindirektmessenden Messgeräten ist vor Austausch des Messgerätes die Zentrale Fernauslesung von enercity (ZFA) zu informieren. Dieses muss telefonisch erfolgen, die Messgeräte werden dann vor Austausch aus der Ferne ausgelesen. Die Auslesezeit ist mit einer Wartezeit von ca. 10 Minuten zu berücksichtigen.
6. Wechsel/Einbau der Zähler hat lotrecht zu erfolgen, sämtliche Klemmen und Spannungsbrücken sind grundsätzlich festzuziehen. Auf Einzelanforderung ist ein Zähler mit Zählersteckklemme zu montieren.
7. Die Leiter- bzw. Strangspannungen zwischen den Ausgangsklemmen sind hinsichtlich des Anliegens der Betriebsspannung ($UB = 230V / 400 V$) zu kontrollieren.
8. Mittels des Zähleranlauf-Prüfgerätes ist sicherzustellen, dass die installierten Zähler bei einer einphasigen Last von $P = 50 W$ eindeutig anlaufen. Beim Drehstromzähler ist diese Prüfung getrennt für jeden Außenleiter vorzunehmen.
9. Es ist durch Kontrolle sicherzustellen, dass der Einbauzähler anläuft und nicht rückwärtsläuft.
10. Das Drehfeld ist zu überprüfen, beim Wechsel beizubehalten.
11. Jeder Zähler ist an den hierfür vorgesehenen Stellen einzeln zu plombieren. Allgemein zugängliche Zäblerschränke, das Zählerumfeld und der Hausanschluss im Haus wird kontrolliert und fehlende Plomben werden an den vorgesehenen Stellen wieder angebracht.
12. Es ist mindestens ein Foto des neuen eingebauten Zählers in der Anlage anzufertigen. Dabei sind die Zählernummer und der Zählerstand auf den Fotos klar und eindeutig zu erkennen.
13. Die Zugehörigkeit, der dem Zähler zugeordneten Stromkreise zur jeweiligen Kundenanlage ist zu überprüfen, ggf. sind falsche Hinweise vor Ort zu berichtigen und auf dem Arbeitsauftrag zu vermerken.
14. Kontrolle der Installationsarbeiten im Zählerumfeld (ggf. gemeinsam mit dem Anschlussnutzer) in der Kundenanlage unter Beachtung aller gültigen Vorschriftenwerke und der anerkannten Regeln der Technik. Wenn notwendig, sind Anlagenteile zur Kontrolle zu demontieren. Bei festgestellten Mängeln ist der Zählerwechsel zu verweigern und ein digitaler Mängelbericht zu erstellen. Der AN sendet den Mängelbericht per Post an den Anschlussnutzer und übermittelt dem AG sämtliche Daten und Informationen gemäß SST-Beschreibung.
15. Stromzähler sind so auszubauen und zu transportieren, dass eine Befundprüfung möglich ist (eichrechtliche Randbedingungen).
16. Eichmarken/-plomben Typenschild sowie Sicherungsstempel von Zählern dürfen in keinem Fall beschädigt, beschriftet, entfernt oder überklebt werden. Der Zustand des ausgebauten Zählers darf nicht verändert werden.
17. Arbeitsaufträge gemäß 6.6 Datenerfassung bearbeiten.
18. Abgabe der ausgebauten Zähler im enercity-Zählerlager.
19. Kann ein Wechsel nicht durchgeführt werden, wird eine Kundenbenachrichtigungskarte hinterlassen zwecks weiterer Abstimmung eines Termins zwischen Anschlussnutzer und AN. Der AN übermittelt dem AG sämtliche Daten und Informationen gemäß SST-Beschreibung.
20. Vergebliche Anfahrten und besondere Vorkommnisse bei Terminen sind mit Foto zu dokumentieren.

6.5 Datenerfassung/Datenabgleich Vorort

Der AN soll für den AG beim Anschlussnutzer vor Ort nachstehend gewünschte Daten ermitteln und diese gemäß SST-Beschreibung dem AG zur Verfügung stellen. Dabei unterscheidet der AG folgende Datenthemen:

1. **Datenerfassung zum Auftrag**
Die Arbeitsaufträge sind vollständig zu bearbeiten (Zählerdaten Ausbau/Einbau, Datum usw.) und taggleich durch Synchronisation zu übermitteln.
Zählerdaten, ggf. Anlagendaten, Wechseldatum sind vollständig im Arbeitsauftrag einzutragen. Falsche oder unplausible Angaben sind im Arbeitsauftrag gesondert zu dokumentieren. Der AN ist verpflichtet, in Arbeitsaufträgen falsche Angaben zu korrigieren und fehlende zu ergänzen.
2. **Datenerfassung zur Messstelle**
Die Datenerfassung erfolgt direkt an der Messstelle und beinhaltet die Überprüfung übermittelter und Ergänzung fehlender Stammdaten der Messstelle (kaufmännisch und technisch). Es erfolgt durch den AN ein Abgleich der Auftragsdaten des AG.

3. Überprüfung der Kontaktdaten
Der AN hat die Kontaktdaten auf dem Auftrag zu überprüfen, zu ergänzen und zu aktualisieren.
4. Optional:
 - a. Datenerfassung zum Anschlussobjekt (Erfassung vor dem Grundstück):
Die Datenerfassung erfolgt unmittelbar vor Ort und umfasst sämtliche Daten zum Anschlussobjekt bis zur Grundstücksgrenze (z. B. Angaben zum Haus, Gebäudedämmung, zum Grundstück, Parkmöglichkeiten, Dachfläche). Der AG behält sich vor, den Umfang der Anfrage bei Bedarf anzupassen.
 - b. Datenerfassung zur Anlage/Anschluss:
Die Datenerfassung erfolgt direkt im Anschlussobjekt und umfasst sämtliche Daten, die die Anlage und den Hausanschluss betreffen (Gusskasten/alt/neu), zum Potentialausgleich (unvollständig/ok), Angaben zur Zugänglichkeit des Zählers (Schlüsselkasten/Hausmeister). Der AG behält sich vor, den Umfang der Anfrage bei Bedarf anzupassen.
 - c. Daten zum Kunden:
Die Datenerfassung erfolgt direkt im Anschlussobjekt und umfasst die Daten zur Kundengruppe (Einteilung in eine der vorgegebenen Gruppen) und zum Kunden direkt.

7 Auftragsnachbearbeitung

1. Es wird monatlich eine Liste zum Abgleich der ausgegebenen Zähler und der erhaltenen Datensätze erstellt. Sollten Zähler länger als 30 Tage nicht montiert worden sein, klärt der AN den Verbleib. Dies gilt ab der Bereitstellung der elektronischen Zählerübernahme durch den AG.
2. Alle Aufträge sind bei Beendigung der Abarbeitung des Paketes zu dokumentieren und dem AG zu übergeben.
3. Das Aufmaß ist innerhalb von fünf Werktagen für den Vormonat, in Form einer mit dem AG abgestimmten Excel-Datei, beim AG vorzulegen.
4. Rechnungslegung erfolgt nach Freigabe des Aufmaßes.
5. Die letzte Rechnung für das laufende Jahr muss mit dem AG abgestimmt werden.
6. Alle vom AG dem AN überlassenen Materialien, Werkzeuge, Unterlagen, Dokumente, Schlüssel sind bei Nichtgebrauch oder auf Anforderung sowie nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich zurückzugeben.

8 Mangelbearbeitung und Manipulation

1. Bei Mängeln in der Kundenanlage erhält der Kunde die Aufforderung zur Mangelbeseitigung. Kann die Anlage nicht in Betrieb genommen werden, wird die Störungsstelle der eNG (Tel. 0511 / 430-3111) sofort informiert.
2. Bei sicherheitstechnisch relevanten Mängeln in Anlagenteilen des AG oder des Kunden ist sofort die Störungsannahme (Tel. 0511 / 430-3111) zu rufen. Es ist auf das Eintreffen des Entstörungsdienstes zu warten.
3. Werden in Anlagen Mängel festgestellt, sind die Anschlussnutzer, soweit vor Ort möglich, fachlich, sachlich und richtig zu informieren. Ist aufgrund eines technischen Mangels der Wechsel des Zählers nicht möglich, ist zu diesem eine vom AG bereitgestellte Mangelmeldung auszufüllen und dem Anschlussnutzer zu übergeben. Zusätzlich ist der Mangel mit mindestens einem Foto, auf dem der Mangel klar und eindeutig zu erkennen ist, zu dokumentieren. Sämtliche Unterlagen und Informationen sind dem AG unverzüglich gemäß SST-Beschreibung zur Verfügung zu stellen.
4. Der Auftrag mit Hinderungsgrund (Mangel in der Kundenanlage gemäß Mangelkatalog) wird im Auftragsystem vom AN abgeschlossen und an den AG zurückgemeldet. Die Weiterverfolgung der Mangelabstellung erfolgt durch den AG.
5. Abgestellte Mängel (Meldung durch Anschlussnutzer oder VIU) können als neuer Auftrag wieder an den AN gesendet werden. Eine erneute Übermittlung mit ehemals mangelbehafteten Aufträgen ist in Abstimmung mit dem AG und AN durchzuführen. Erneut gesendete Aufträge müssen nicht bis zum 15.12. eines Kalenderjahres abgeschlossen sein.
6. Die vom Anschlussnutzer im Zusammenhang mit dem Zählerwechsel geäußerten Reklamationen, sind aufzunehmen und unverzüglich an den Beauftragten des AG weiterzuleiten. Die durch den AN verursachten Reklamationen sind unverzüglich zu bearbeiten und zu beseitigen.

7. Mutmaßliche bzw. eindeutige Manipulation und die Entnahme von Strom, Gas oder Wasser aus dem Versorgungsnetz des AG durch Umgehung der Messeinrichtung sind sofort bei der Polizei zur Anzeige zu bringen. Der eingesetzte Mitarbeiter bleibt bis zum Eintreffen der Polizei vor Ort. Bei Diebstahl erhebt der AN erste Beweise (z. B. Fotos). Gemeinsam mit dem AG wird das weitere Vorgehen in der Sache abgestimmt. Der AN kann sich die Wartezeit zu vorgenannten Fällen gemäß dem entsprechenden Stundenverrechnungssatz gegen Nachweis vergüten lassen.

9 Datenschutz

Soweit im Zuge der Arbeiten personenbezogene Daten genutzt werden, versichert der AN die gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten und insbesondere seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Datengeheimnisses zu verpflichten. Auch sonstige Kundendaten dürfen nur im Rahmen des Vertragsverhältnisses verwendet werden. Darüber hinaus ist vom AN die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung zu unterzeichnen.

10 Anlagen

1. LV Messgerätewechsel Strom RLM
2. Auszug aus dem Mangelkatalog Strom
3. Handlungsanweisung zum Kundenkontakt
4. Service-Level
5. Hausordnung für Besucher:innen und Fremdfirmen
6. FDL-Schnittstellenbeschreibung
7. Preisblatt/Mengengerüst