Leistungsverzeichnis Messgerätewechsel Strom

Anforderungen, Abläufe und allgemeine Hinweise

A_50 Leistungsbeschreibung, Entwurf zur Information im Teilnahmewettbewerb, Stand 13.11.2026. Vergabenummer 2026_000000055924, Kurzbezeichnung Messgerätewechsel Strom. Maßgeblich ist die Fassung, die mit der Aufforderung zur Angebotsabgabe bereitgestellt wird.

Zuordnung zu den Losen. Los 1 (Turnus- und Stichprobenwechsel) betrifft insbesondere die Abschnitte 6.2, 6.3 und 6.11. Los 2 (Operatives Tagesgeschäft ohne Smart Meter Gateway) betrifft die Abschnitte 6.4 bis 6.6. Los 3 (Kundenwunsch- und Störungsaufträge an intelligenten Messsystemen) betrifft die als optional bezeichneten Abschnitte 6.7 bis 6.9. Los 3 ist ein optionales Los, der Auftraggeber ruft Leistungen daraus nur nach Bedarf und ohne Mindestabnahme ab. Die übrigen Abschnitte gelten für alle Lose. Mengenangaben in dieser Leistungsbeschreibung, etwa Jahresmengen und Auftragspakete, sind Schätzungen. Eine Abnahmeverpflichtung begründen sie für keines der Lose.

Die Regelungen zu den Lager- und HUB-Standorten (Abschnitt 3.2) und zum eigenen Lager des Auftragnehmers (Abschnitt 9) werden bis zur Aufforderung zur Angebotsabgabe abschließend gefasst. Die Stichprobe 2027 ist nicht Gegenstand dieses Verfahrens. Die Anlagen nach Abschnitt 11 erhalten die ausgewählten Bewerber mit der Aufforderung zur Angebotsabgabe.

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung....3
1.1 enercity Netz GmbH....3
1.2 Abkürzungen....3
2 Gesetze, Verordnungen, Vorschriften, Richtlinien und Verfügungen....4
3 Zählergrößen und Zusatzgeräte....4
3.1 Allgemein....4
3.2 Lager- und HUB-Standorte des AG....4
4 Anforderungen an die Qualifikationen, das Personal und die Ausstattung des Auftragnehmers....5
4.1 Allgemeines....5
4.2 Systemtechnische Voraussetzung und Datenaustausch....5
4.3 Einweisung / Unterweisung....6
4.4 Technische Mitarbeiterqualifikation....6
4.5 Persönliche Schutzausrüstung/Werkzeug/Arbeitssicherheit....6
4.6 Qualitätskontrollen....7
4.7 KFZ 7
5 Versicherung / Haftung....7
6 Aufgabenbeschreibung....7
6.1 Telefonische Erreichbarkeit / Kommunikation / Auftreten....7
6.2 Auftragspaket / Abarbeitung....9
6.3 Auftragspaket / Terminplanung....10
6.4 Einzelauftrag (AWE/Tagesgeschäft) / Abarbeitung....11
6.5 Einzelauftrag (AWE/Tagesgeschäft) / Terminplanung....12
6.6 Einzelauftrag (AWE) / KPIs zur Terminvereinbarung und Auftragsabarbeitung....13

6.6.1 Terminvereinbarung innerhalb von 3 Werktagen nach Auftragseingang:....13
6.6.2 Auftragsabarbeitung innerhalb von 12 Werktagen nach Auftragseingang:....13
6.7 Optional: Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsbearbeitung / Abarbeitung....14
6.8 Optional: Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsbearbeitung / Terminplanung....15
6.9 Optional: Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsbearbeitung / KPIs zur Terminvereinbarung und Auftragsabarbeitung....15
6.9.1 Optional: Kontaktaufnahme zur Terminierung innerhalb von 3 Werktagen....15
6.9.2 Optional: Auftragsabarbeitung innerhalb von 10 Werktagen....16
6.10 Montage....16
6.11 Stichprobe....17
6.12 Datenerfassung/Datenabgleich vor Ort....19
7 Auftragsnachbearbeitung / Mengen- und Preisverständnis....19
8 Mangelbearbeitung und Manipulation....21
9 Lager und Logistik (Optional)....21
9.1 Mindestanforderungen Lager....21
10 Datenschutz....22
11 Anlagen....22

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 Netzanschluss, die Abrechnung der Netzentgelte, die Planung und Bauüberwachung sowie den Betrieb und die Instandhaltung der Verteilnetze sowie der zugehörigen Anlagen und Gebäude.

Dieses Dokument beschreibt die Vorgehensweise sowie die Rahmenbedingungen zum Zählerwechsel.

Folgende Arbeiten sollen durchgeführt werden:

1. Stromzählerwechsel - allgemein
2. Stromzählerwechsel - Stichprobe
3. Einbau von Zusatzgeräten
4. Funktionsfähigkeit der Zusatzgeräte nach dem Zählerwechsel sicherstellen
5. Kundenkommunikation
6. Dokumentation
7. Datenaustausch

1.2 Abkürzungen

Kürzel	Bedeutung
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
MA	Mitarbeiter/innen
IU	Installationsunternehmen
KW	Kalenderwoche
enercity	enercity AG
eNG	enercity Netz GmbH
enercity-Zählerlager	Zählerlager der enercity Stammestraße 105**,** 30459 Hannover Galileistraße 6-8, 30853 Langenhagen Georg Ebeling Spedition GmbH, An der Autobahn 9-11, 30900 Wedemark
AuS	Arbeiten unter Spannung
KFZ	Kraftfahrzeug
UVV	Unfallverhütungsvorschriften
TRE	Tonfrequenzrundsteuerempfänger
SST	Schnittstelle
SL	Service-Level

WFM	Workforce Management System
iMSys	intelligentes Messsystem
CD	Corporate Design

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. Beispielhaft 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 Netz GmbH
9. Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaft

3 Zählergrößen und Zusatzgeräte

3.1 Allgemein

Es sollen Dreh,- und Wechselstromzähler bis 100A gewechselt werden, mit Zusatzeinrichtungen (Smart Meter Gateways, Steuerboxen, etc.).

Die zur Durchführung notwendigen Materialien (Zähler, Plomben, Zusatzgeräte und Zählerzubehör) werden vom AG gestellt.

3.2 Lager- und HUB-Standorte des AG

Die Bereitstellung und Rückgabe von Zählern, Zusatzgeräten, Zubehör, Rückmaterial und sonstigem vom AG beigestellten Material erfolgt, soweit nicht abweichend durch den AG vorgegeben, über das Hauptlager bzw. die HUB-Standorte des AG.

Der AN hat für jeden der nachfolgend genannten Lager- und HUB-Standorte gesondert kalkulierte Preise anzugeben. Dafür enthält das Preisblatt (A_60) ein Tabellenblatt je Standort mit allen Losen. Die Preise des jeweiligen Loses sind auf allen drei Standort-Tabellenblättern einzutragen. Die Preise eines Standort-Tabellenblatts müssen die Leistungserbringung unter der Annahme berücksichtigen, dass die erforderlichen Materialabholungen und Rückgaben über diesen Standort erfolgen. Im Übrigen sind für alle Standorte dieselben Leistungs- und Mengengrundlagen zugrunde zu legen:

- Hauptlager Ricklingen: Stammestraße 105, 30459 Hannover-Ricklingen
- HUB 1: Galileistraße 6-8, 30853 Langenhagen
- HUB 2: An der Autobahn 9-11, 30900 Wedemark/Gailhof

Der AG behält sich vor, einzelne Standorte für bestimmte Auftragsarten, Gebiete, Materialien oder Zeiträume verbindlich vorzugeben. Der jeweils maßgebliche Abhol- und Rückgabeort wird dem AN durch den AG mitgeteilt. Für die betreffenden Leistungen gelten die Preise des zugehörigen Standort-Tabellenblatts. Der AG behält sich ferner vor, während der Vertragslaufzeit weitere Lager- oder HUB-Standorte zu ergänzen oder bestehende Standorte zu ändern. Soweit ein neuer oder geänderter Standort nicht durch die Standort-Tabellenblätter abgedeckt ist, hat der AN hierfür vor der erstmaligen Nutzung ein gesondertes Angebot auf Grundlage der bestehenden Kalkulationssystematik vorzulegen; die Vergütung ist vorab zwischen AG und AN zu vereinbaren.

Die Be- und Entladezeiten, Abholfenster, Rückgabezeiten sowie sonstige organisatorische Vorgaben der jeweiligen Standorte sind durch den AN einzuhalten und bei der Einsatz-, Touren- und Kapazitätsplanung zu berücksichtigen. Sämtliche standortbezogenen Aufwände, insbesondere Fahrt- und Transportkosten sowie Zeitaufwände für die An- und Abfahrt, Be- und Entladung, Materialübernahme und Rückgabe, sind in die Preise des jeweiligen Standort-Tabellenblatts einzukalkulieren und mit den hierfür vereinbarten Preisen abgegolten, soweit im Preisblatt nichts Abweichendes geregelt ist.

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. Erledigte Aufträge und Statusänderungen zu Aufträgen sind umgehend, jedoch spätestens am Tag der Montage oder Änderung bis 20 Uhr, an den Auftraggeber über die SST zurückzumelden (einschließlich angehängter Dateien).
   f. Die Rückgabe von nicht durchgeführten Aufträgen inkl. Dokumentation und Dateien ist über die SST durchzuführen.
2. Der AN gewährt dem AG Zugriff auf sein DV-System (für die Auftragsbearbeitung). Dieser Zugriff muss mindestens folgenden Funktionsumfang beinhalten:
   - Online-Zugang für alle vom AG zur Auftragsbearbeitung benannten Benutzer; die Anzahl der Benutzerzugänge ist nicht begrenzt, soweit diese für die Auftragsbearbeitung, Steuerung, Qualitätssicherung, Abrechnung oder Kontrolle durch den AG erforderlich sind. Die Einrichtung, Änderung, Deaktivierung und erforderliche Anzahl der Benutzerzugänge ist mit den vereinbarten Preisen abgegolten und nicht gesondert vergütungspflichtig,
   - Autolockout frühestens nach einer Stunde bei Nicht-Aktivität,

- Sichtfunktion auf Dispositionsdaten, Wechseldaten, Bilder, Auftragshistorie und Kundenkommunikation,
- Möglichkeiten des Datendownloads
- Report zum Status der Aufträge (Auftragseingang, terminierungsversuche, Auftragsstatus, 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. Für den Verbau von intelligenten Messsystemen (iMSys) muss der eingesetzte Monteur berechtigte Person für die sichere Lieferkette (SiLKe) sein (LV 6.5)

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 in Bezug auf Arbeitssicherheit und Gefahrenabwehr direkt weisungsberechtigt.
2. Der AN stellt das für die vertragsgegenständlichen Leistungen erforderliche Werkzeug, KFZ, Arbeitskleidung, Smartphone, Endgeräte, Prüf- und Messmittel sowie die sonstige zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderliche Ausrüstung für seine Mitarbeiter. Dies umfasst auch alle für die Bearbeitung, Prüfung, Inbetriebnahme, Entstörung, Rücksetzung, Dokumentation und Rückmeldung der Aufträge erforderlichen Geräte, Hilfsmittel, Zubehörteile, Adapter, Software, Zugänge, Token und sonstigen technischen Voraussetzungen, soweit diese nicht ausdrücklich durch den AG beigestellt werden. Die hierfür erforderlichen Kosten sind mit den vereinbarten Preisen abgegolten und nicht gesondert vergütungspflichtig.
3. Für den Verbau von intelligenten Messsystemen (iMSys) wird eine entsprechende Transportbox (Safety-Box) benötigt. Neben dieser Box muss der Monteur insbesondere mit einem PyKey, Token und geeigneten Mess- und Prüfgeräten für Empfangsmessungen, die Prüfung der Datenübertragungsrate sowie sonstige für die ordnungsgemäße Montage, Inbetriebnahme, Rücksetzung und Prüfung des intelligenten Messsystems erforderliche Tätigkeiten ausgestattet sein. Die Aufzählung ist nicht abschließend. Der AN kann aus dem Umstand, dass einzelne Werkzeuge, Geräte, Prüfmittel oder Funktionen nicht ausdrücklich benannt sind, keinen Anspruch auf Mehrvergütung ableiten, sofern diese zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind.
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, mit Firmenlogo oder anderer entsprechender Firmenbezeichnung, 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 oder Zusatzeinrichtungen sind mit ihrem Beschaffungswert zu ersetzen. Das beschädigte Gerät 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 oder Zusatzeinrichtungen 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. Für die schriftliche Kundenkommunikation hat der AN eine geeignete funktionsbezogene E-Mail-Adresse oder ein webbasiertes Kontaktformular bereitzustellen. Der AG behält sich vor, dem AN hierfür eine funktionsbezogene E-Mail-Adresse vorzugeben oder bereitzustellen. Ein Anspruch des AN auf Bereitstellung einer E-Mail-Adresse durch den AG besteht nicht. Die eingesetzten Kommunikationswege sind vor Aufnahme der Leistungserbringung mit dem AG abzustimmen und durch den AG freizugeben.
6. Die Bearbeitung und Rückmeldung von 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 unverzüglich, spätestens innerhalb eines Werktages nach Eingang der Anfrage, 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 oder unvollständige Kontaktdaten, insbesondere Telefonnummern und E-Mail-Adressen, erfragen und erfassen, soweit diese für die Durchführung, Terminierung, Rückfrage oder Dokumentation des jeweiligen Auftrags erforderlich sind. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Kontaktdaten erfolgt ausschließlich nach Vorgabe des AG und im Rahmen der datenschutzrechtlichen Anforderungen. Eine weitergehende Nutzung der Kontaktdaten ist nur zulässig, soweit diese durch den AG ausdrücklich vorgegeben und rechtlich zulässig ist.
   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 zu berücksichtigen, soweit dies im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten, Tourenplanung und terminlichen Vorgaben möglich ist. Der AN bestätigt dem Anschlussnutzer eine Terminänderung per E-Mail oder SMS. Die Terminbestätigung muss mindestens Datum, Zeitfenster, Adresse/Anschlussobjekt sowie eine Kontaktmöglichkeit für Rückfragen oder erneute Terminänderungen enthalten.
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“. Der AN hat sicherzustellen, dass die eingesetzten Mitarbeiter die für ihre jeweilige Tätigkeit erforderlichen Sprachkenntnisse besitzen.

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 Service-Level des AG einzuhalten. Die maßgeblichen Service-Level ergeben sich aus diesem Leistungsverzeichnis sowie den vom AG bereitgestellten Handlungsanweisungen und Vorgaben zur Kundenkommunikation. Der AG behält sich vor, diese Vorgaben während der Vertragslaufzeit anzupassen.
12. Der AN hat ein Beschwerdekonzept vorzulegen. Hierin ist mindestens darzustellen, wie Kundenbeschwerden entgegengenommen, dokumentiert, bewertet, bearbeitet, eskaliert und abgeschlossen werden. Das Konzept muss insbesondere Fristen zur Erstreaktion, Verantwortlichkeiten, Eskalationswege, die Information des AG bei kritischen Beschwerden sowie ein regelmäßiges Reporting zum Beschwerdeaufkommen enthalten. Der AN hat sicherzustellen, dass jede Kundenbeschwerde sorgfältig, nachvollziehbar und im Einklang mit den Vorgaben des AG bearbeitet wird.

6.2 Auftragspaket / Abarbeitung

1. Der AN erstellt auf Basis der Jahresmenge des AG einen Produktionsplan, mindestens auf Kalenderwochenbasis, der den AG erkennen lässt, dass das Auftragsvolumen realistisch und plausibel bis zum 30.11. des Kalenderjahres abgearbeitet werden kann. Maßgeblich für den Produktionsplan ist die Anzahl der vom AN abschließend bearbeiteten und an den AG zurückgemeldeten Aufträge.
    a. Als abgearbeitete Aufträge im Sinne des Produktionsplans gelten ausschließlich Aufträge, zu denen der AN eine abschließende, vollständige und prüffähige Rückmeldung an den AG übermittelt hat. Dies umfasst insbesondere erfolgreiche Zählerwechsel sowie abschließende Rückmeldungen aufgrund von nicht möglichem Zutritt oder festgestellten technischen Mängeln, sofern die jeweiligen Voraussetzungen für diese Rückmeldearten erfüllt sind.
    b. Gibt der AN im Produktionsplan für einen Zeitraum eine Menge an, bezieht sich diese Menge auf die in diesem Zeitraum geplanten abschließenden Rückmeldungen an den AG. Eine Mengenangabe von beispielsweise 100 Aufträgen bedeutet somit 100 abschließend bearbeitete und zurückgemeldete Aufträge, nicht 100 geplante Anfahrten, Terminierungen oder Bearbeitungsversuche.
    c. Der erstmalige Produktionsplan ist dem AG spätestens 20 Arbeitstage nach Projektstart bzw. nach Bereitstellung der hierfür erforderlichen Planungsgrundlagen durch den AG vorzulegen. Für die Folgejahre ist der Produktionsplan für das jeweils kommende Kalenderjahr spätestens bis zum 30.11. des Vorjahres vorzulegen, sofern die hierfür erforderlichen Jahresmengen durch den AG bereitgestellt wurden. Erfolgt die Bereitstellung der Jahresmengen durch den AG zu einem späteren Zeitpunkt, ist der Produktionsplan spätestens 10 Arbeitstage nach Bereitstellung der Jahresmengen vorzulegen.
    d. Planbare und branchenübliche Kapazitätsschwankungen, insbesondere durch Urlaubszeiten, gesetzliche Feiertage, Schulungen, Einarbeitungen, Personalwechsel und krankheitsbedingte Ausfälle in üblichem Umfang, sind vom AN im Produktionsplan zu berücksichtigen. Abweichungen in einzelnen Kalenderwochen sind zulässig, sofern die Erreichung der Jahresmenge bis zum 30.11. des Kalenderjahres nicht gefährdet wird. Planbare oder branchenübliche Kapazitätsschwankungen gelten nicht als ausreichende Begründung für eine Unterschreitung der im Produktionsplan vorgesehenen Mengen.
2. Die Ansprechpartner werden zu Auftragsbeginn festgelegt. Abweichungen sind unverzüglich dem AG mitzuteilen.
3. Die eingesetzten Fachkräfte sind namentlich zu benennen. Es finden regelmäßige Gespräche zum Arbeitsfortschritt zwischen AG und AN statt.
4. Die zur Abarbeitung benötigen Daten werden dem AN mindestens vier Wochen vor Beginn des Bearbeitungszeitraumes oder als Jahrespaket zur Verfügung gestellt. Der 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 Einbautermin 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). Der AG hat das Recht, den Inhalt des Anschreibens jederzeit anzupassen.

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 / HUB des AG. An den AN ausgegebene Zähler werden DV-mäßig (Lieferschein) zugeordnet. Wenn kein Bedarf mehr besteht, sind die Zähler unverzüglich im enercity-Zählerlager / -HUB zurückzugeben.
9. Über einen weiteren elektronischen Datenaustausch werden für alle bereitgestellten Zähler und Geräte die Serialnummern übermittelt. Der AN darf nur die Zähler und Geräte verwenden, die ihm vom AG zur Verfügung gestellt werden. Zur Vermeidung von Schreibfehlern ist ein Abgleich von übermittelten und eingebauten Serialnummern vom AN durchzuführen.
10. Die Be- und Entladezeiten sind mit dem AG im Vorfeld abzustimmen.
11. Ausgebaute Zähler sind im Zählerlager / HUB 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 Auftragspaket / 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 Drittanschreiben.
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 Einzelauftrag (AWE/Tagesgeschäft) / Abarbeitung

1. Der AN erstellt auf Basis der Jahresmenge des AG einen Produktionsplan, mindestens auf Kalenderwochenbasis, der den AG erkennen lässt, dass das Auftragsvolumen realistisch und plausibel bis zum 30.11. des Kalenderjahres abgearbeitet werden kann. Maßgeblich für den Produktionsplan ist die Anzahl der vom AN abschließend bearbeiteten und an den AG zurückgemeldeten Aufträge.
    a. Als abgearbeitete Aufträge im Sinne des Produktionsplans gelten ausschließlich Aufträge, zu denen der AN eine abschließende, vollständige und prüffähige Rückmeldung an den AG übermittelt hat. Dies umfasst insbesondere erfolgreiche Zählerwechsel sowie abschließende Rückmeldungen aufgrund von nicht möglichem Zutritt oder festgestellten technischen Mängeln, sofern die jeweiligen Voraussetzungen für diese Rückmeldearten erfüllt sind.
    b. Gibt der AN im Produktionsplan für einen Zeitraum eine Menge an, bezieht sich diese Menge auf die in diesem Zeitraum geplanten abschließenden Rückmeldungen an den AG. Eine Mengenangabe von beispielsweise 100 Aufträgen bedeutet somit 100 abschließend bearbeitete und zurückgemeldete Aufträge, nicht 100 geplante Anfahrten, Terminierungen oder Bearbeitungsversuche.
    c. Der erstmalige Produktionsplan ist dem AG spätestens 20 Arbeitstage nach Projektstart bzw. nach Bereitstellung der hierfür erforderlichen Planungsgrundlagen durch den AG vorzulegen. Für die Folgejahre ist der Produktionsplan für das jeweils kommende Kalenderjahr spätestens bis zum 30.11. des Vorjahres vorzulegen, sofern die hierfür erforderlichen Jahresmengen durch den AG bereitgestellt wurden. Erfolgt die Bereitstellung der Jahresmengen durch den AG zu einem späteren Zeitpunkt, ist der Produktionsplan spätestens 10 Arbeitstage nach Bereitstellung der Jahresmengen vorzulegen.
    d. Planbare und branchenübliche Kapazitätsschwankungen, insbesondere durch Urlaubszeiten, gesetzliche Feiertage, Schulungen, Einarbeitungen, Personalwechsel und krankheitsbedingte Ausfälle in üblichem Umfang, sind vom AN im Produktionsplan zu berücksichtigen. Abweichungen in einzelnen Kalenderwochen sind zulässig, sofern die Erreichung der Jahresmenge bis zum 30.11. des Kalenderjahres nicht gefährdet wird. Planbare oder branchenübliche Kapazitätsschwankungen gelten nicht als ausreichende Begründung für eine Unterschreitung der im Produktionsplan vorgesehenen Mengen.
2. Die Ansprechpartner werden zu Auftragsbeginn festgelegt. Abweichungen sind unverzüglich dem AG mitzuteilen.
3. Die eingesetzten Fachkräfte sind namentlich zu benennen. Es finden regelmäßige Gespräche zum Arbeitsfortschritt zwischen AG und AN statt.
4. Die zur Abarbeitung benötigen Daten werden dem AN täglich übermittelt. Das Intervall der Arbeitspakete wird vom AG vorgegeben.
5. Die Terminvereinbarung wird vom AN durchgeführt.
6. Die entsprechenden Kunden- und Zählerdaten (Name, Anschrift, Verbrauchsstelle, Geräteplatz, Zählernummer, Vorgabe des Einbaumaterials, Zählergröße, Sollablesedatum, …) werden 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 / Hub des AG. An den AN ausgegebene Zähler werden DV-mäßig (Lieferschein) zugeordnet. Wenn kein Bedarf mehr besteht, sind die Zähler unverzüglich im enercity-Zählerlager / -HUB zurückzugeben.
9. Über einen weiteren elektronischen Datenaustausch werden für alle bereitgestellten Zähler und Geräte die Serialnummern übermittelt. Der AN darf nur die Zähler und Geräte verwenden, die ihm

vom AG zur Verfügung gestellt werden. Zur Vermeidung von Schreibfehlern ist ein Abgleich von übermittelten und eingebauten Serialnummern vom AN durchzuführen.

10. Die Be- und Entladezeiten sind mit dem AG 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.

6.5 Einzelauftrag (AWE/Tagesgeschäft) / Terminplanung

1. Die notwendige Arbeitskoordination und Terminvereinbarung mit den Anschlussnutzern führt der AN selbstständig durch.
2. Der den Anschlussnutzern genannte Zeitraum für den Wechseltermin ist auf max. zwei Stunden zu begrenzen.
3. Information aller betroffenen Anschlussnutzer vor einer Versorgungsunterbrechung, ggf. ist auf Kundenbelange Rücksicht zu nehmen (z. B. bei Betrieb von EDV-Anlagen oder medizinischen Anlagen).
4. 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).
5. Die telefonische Terminvereinbarung für operative Tätigkeiten mit dem Installateur/Kunden erfolgt spätestens 3 Werktage nach Auftragseingang.
6. Für Aufträge der operativen Tätigkeiten beträgt der Zeitraum zwischen Bereitstellung des Auftrags durch den AG und abschließender Bearbeitung sowie Rückmeldung durch den AN im Auftragssteuerungssystem maximal 12 Werktage.
    a. Eine Überschreitung dieser Bearbeitungsfrist ist nur zulässig, sofern diese nicht durch den AN zu vertreten ist, insbesondere bei Terminverschiebungen auf Wunsch des Anschlussnutzers/Kunden, fehlender Mitwirkung des Anschlussnutzers/Kunden oder erforderlicher Mitwirkung eines Vertragsinstallateurs. Die jeweilige Begründung der Terminverschiebung oder Fristüberschreitung ist durch den AN nachvollziehbar im Auftrag zu dokumentieren.
    b. Aufträge, die außerhalb der Bearbeitungsfrist liegen, können vom AG hinsichtlich der dokumentierten Begründung geprüft werden. Fehlt eine nachvollziehbare Begründung, gilt die Bearbeitungsfrist als nicht eingehalten.
7. Die Montage darf nicht vor der Beauftragung durch den AG erfolgen.
8. Störungen, die vom AN selbst verursacht wurden, sind unverzüglich zu beheben.
9. Der Zeitraum zur Beantwortung einer Anfrage per E-Mail (Eskalation, Schadensfälle, Nachfragen) beträgt 2 Werktage.
10. Der AN stellt sicher, dass jegliche Statusänderung zu einem Auftrag, gemäß SST-Beschreibung, dem AG zur Verfügung gestellt wird.

Übersicht der Fristen für operative Tätigkeiten (Einbau, Ausbau, Wechsel)

Sparte	**Auftragsart / Tätigkeit**	**Frist**
Strom	Terminvereinbarung für operative Tätigkeiten	3 Werktage nach Bereitstellung des Auftrags
	Abschließende Bearbeitung und Rückmeldung operativer Tätigkeiten	12 Werktage nach Bereitstellung des Auftrags
	Störungsdienst bei selbst	Unverzüglich nach Kenntniserlangung durch den

	verursachten Störungen	AN
	Bearbeitung und Rückmeldung zu Kundenanfragen per E-Mail oder Kontaktformular	Innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang der Anfrage

6.6 Einzelauftrag (AWE) / KPIs zur Terminvereinbarung und Auftragsabarbeitung

6.6.1 Terminvereinbarung innerhalb von 3 Werktagen nach Auftragseingang:

KPI: Prozentsatz der Aufträge, bei denen die Terminvereinbarung innerhalb von 3 Werktagen nach Auftragseingang erfolgt ist.

Messpunkte:

1. Datum der Übermittlung des Auftrags an den FDL.
2. Datum der versuchten Terminierung des Auftrags (mit Nachweis).
3. Datum der erfolgreichen Terminierung des Auftrags (mit Nachweis).

Zielwert: 100%

6.6.2 Auftragsabarbeitung innerhalb von 12 Werktagen nach Auftragseingang:

KPI: Prozentsatz der Aufträge, die innerhalb von 12 Arbeitstagen nach technischem Eingang des Auftrags im Auftragssteuerungssystem des AN abschließend bearbeitet und vollständig sowie prüffähig an den AG zurückgemeldet wurden.

Maßgeblich für den Fristbeginn ist der Zeitpunkt, zu dem der Auftrag dem AN im vereinbarten System bzw. über den vereinbarten Übermittlungsweg technisch zur Verfügung steht. Interne Bearbeitungs-, Import-, Dispositions- oder Weiterleitungsprozesse des AN verlängern die Frist nicht.

Maßgeblich für die Fristeinhaltung ist der Zeitpunkt, zu dem die vollständige und prüffähige Rückmeldung durch den AN an den AG über den vereinbarten Rückmeldeweg übermittelt bzw. bereitgestellt wurde. Eine abschließende systemseitige Verarbeitung der Rückmeldung beim AG ist für die Fristwahrung nicht erforderlich, sofern die Rückmeldung fristgerecht, vollständig und in der vereinbarten Form durch den AN übermittelt wurde.

Die Rückmeldung hat unverzüglich nach abschließender Bearbeitung des Auftrags, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach Abschluss der Bearbeitung, zu erfolgen. Diese Rückmeldefrist verlängert die vorgenannte Bearbeitungsfrist von 12 Arbeitstagen nicht.

Messpunkte:

1. Datum des technischen Eingangs des Auftrags im Auftragssteuerungssystem des AN bzw. der technischen Bereitstellung des Auftrags über den vereinbarten Übermittlungsweg.
2. Datum des ersten Terminierungsversuchs durch den AN, einschließlich Nachweis der Kontaktaufnahme.
3. Datum der erfolgreichen Terminvereinbarung mit dem Anschlussnutzer/Kunden, einschließlich Nachweis.
4. Datum des vereinbarten Kundentermins, sofern der Anschlussnutzer/Kunde einen Termin außerhalb der 12-Arbeitstage-Frist wünscht, einschließlich Nachweis und Angabe der Kundenwunschdetails.
5. Datum des vereinbarten Kundentermins, sofern der AN keinen Termin innerhalb der 12-Arbeitstage-Frist anbieten oder vereinbaren konnte; die Ursache ist nachvollziehbar im Auftrag zu begründen.
6. Datum der Anfahrt bzw. der Anfahrten zum Auftrag, einschließlich Nachweis. Bei Rückmeldung „kein Zutritt“ sind die hierfür erforderlichen Terminierungs- und Anfahrtsversuche vollständig zu dokumentieren.
7. Datum der Auftragsausführung bzw. abschließenden Bearbeitung des Auftrags, einschließlich Rückmeldegrund, insbesondere erfolgreich, kein Zutritt oder technischer Mangel, jeweils mit Nachweis.

8. Datum der vollständigen und prüffähigen Rückmeldung des Auftrags an den AG über den vereinbarten Rückmeldeweg.

   Zielwert: 100 % der fristrelevanten Aufträge.

6.7 Optional: Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsbearbeitung / Abarbeitung

Die nachfolgenden Regelungen gelten ausschließlich für Kundenwunsch- und Störungsaufträge an Messstellen mit Smart Meter Gateway und damit an intelligenten Messsystemen (iMSys). Kundenwunsch- und Störungsaufträge an Messstellen ohne Smart Meter Gateway werden als reguläre Einzelaufträge des AWE-/Tagesgeschäfts nach den Ziffern 6.4 bis 6.6 bearbeitet.

1. Kundenwunschaufträge sowie iMSys-Störungsaufträge sind durch den AN als besondere Einzelaufträge zu bearbeiten.
2. Die Bearbeitung der Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsaufträge erfolgt als gesondert zu steuernde Leistungsart und ist vom regulären Auftragspaket- und Tagesgeschäft organisatorisch nachvollziehbar zu trennen. Der AN hat hierfür geeignete Kapazitäten vorzusehen, die eine fristgerechte und priorisierte Bearbeitung dieser Aufträge sicherstellen.
3. Eine temporäre Nutzung dieser Kapazitäten für andere Auftragsarten ist nur zulässig, sofern sichergestellt ist, dass diese Tätigkeiten jederzeit unterbrochen werden können und die fristgerechte Bearbeitung von Kundenwunschaufträgen und iMSys-Störungsaufträgen hierdurch nicht beeinträchtigt wird.
4. Der AN darf für die Bearbeitung von Kundenwunschaufträgen und iMSys-Störungsaufträgen nur fachlich geeignete und hierfür erfahrene Mitarbeiter einsetzen. Die eingesetzten Mitarbeiter müssen nachweislich über praktische Erfahrung in der Bearbeitung von iMSys-Montagen und iMSys-Störungen oder vergleichbaren Sonderaufträgen im Messstellenbetrieb verfügen. Dies umfasst insbesondere die technische Prüfung vor Ort, die Bewertung von Empfangs- und Kommunikationsproblemen, den Umgang mit Gateways und Zusatzgeräten, die Mangelbewertung, die Kundenkommunikation vor Ort sowie die vollständige und prüffähige Dokumentation der Auftragsbearbeitung.
5. Der AN hat dem AG vor Einsatz der Mitarbeiter eine Übersicht der für diese Leistungsart vorgesehenen Mitarbeiter einschließlich Qualifikation, Erfahrung und vorgesehener Rolle vorzulegen. Der AG ist berechtigt, den Einsatz einzelner Mitarbeiter für diese Leistungsart abzulehnen, wenn die erforderliche fachliche Eignung oder Erfahrung nicht nachvollziehbar nachgewiesen wird.
6. Die zur Abarbeitung benötigten Auftragsdaten werden dem AN laufend, in der Regel täglich, gemäß SST-Beschreibung zur Verfügung gestellt. Der konkrete Übermittlungsintervall sowie die Priorisierung der Aufträge werden durch den AG vorgegeben.
7. Die entsprechenden Kunden-, Anlagen-, Zähler- und Gerätedaten, insbesondere Name, Anschrift, Verbrauchsstelle, Geräteplatz, Zählernummer, Zusatzgerät, Gateway, Steuerbox, Rückmeldegrund, Prioritätskennzeichen und Vorgabe des Einbaumaterials, werden gemäß SST-Beschreibung an den AN übergeben.
8. Der AN hat die vom AG vorgegebenen Prioritätskennzeichen zu beachten. Kundenwunschaufträge der Leistungsart W07 entsprechen der Priorität 1. Die Priorisierung von iMSys-Störungsaufträgen erfolgt nach Vorgabe des AG. Bei konkurrierenden Prioritäten ist die Vorgabe des AG maßgeblich.
9. Im Rahmen der Bearbeitung hat der AN, sofern erforderlich, erweiterte Recherchearbeiten durchzuführen, um eine erfolgreiche Auftragsbearbeitung zu ermöglichen. Hierzu zählen insbesondere die Recherche fehlender oder fehlerhafter Kontaktdaten sowie Vor-Ort-Recherchen bei unklaren Bewohner-, Eigentümer- oder Zutrittsverhältnissen.
10. Die Bereitstellung, Verwendung, Rückgabe und Dokumentation von Zählern, Gateways, Zusatzgeräten, Steuerboxen, Zubehör und sonstigem Material richtet sich nach den allgemeinen Regelungen dieses Leistungsverzeichnisses sowie der SST-Beschreibung, soweit in dieser Ziffer oder in der Anlage „Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsbearbeitung“ keine abweichenden Regelungen getroffen werden.
11. Die Bearbeitung, Terminierung, Recherche, Anfahrt, Montage, Entstörung, Dokumentation und Rückmeldung der Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsaufträge erfolgt nach den Vorgaben dieses Leistungsverzeichnisses sowie ergänzend nach der Anlage „*Kundenwunsch_iMSys_Stoerungsbearbeitung*“, sowie der Anlage „*Anleitung - iMSys*

Stoerungsbearbeitung“. Die Anlage konkretisiert die besonderen Anforderungen an diese Auftragsarten und ist Bestandteil der Leistungspflichten des AN.

12. Der AN erstellt monatlich einen Bericht über alle Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsaufträge, die nicht innerhalb der definierten Fristen abgeschlossen werden konnten. Der Bericht muss mindestens Auftragsnummer, Auftragsart, Priorität, aktuellen Status, Begründung der Verzögerung, nächste Maßnahme und voraussichtlichen Abschluss enthalten.

6.8 Optional: Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsbearbeitung / Terminplanung

1. Die notwendige Arbeitskoordination und Terminvereinbarung mit den Anschlussnutzern führt der AN selbstständig durch.
2. Die Kontaktaufnahme zur Terminierung hat bei vorhandenen erweiterten Kontaktdaten, insbesondere Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach technischem Eingang des Auftrags beim AN zu erfolgen. Liegen keine erweiterten Kontaktdaten vor, ist innerhalb derselben Frist ein Anschreiben mit Terminvorschlag zu versenden.
3. Der den Anschlussnutzern genannte Zeitraum für den Termin ist auf maximal zwei Stunden zu begrenzen, sofern die konkrete Auftragsart oder die technische Klärung vor Ort kein abweichendes Vorgehen erforderlich macht.
4. Bei der Terminierung sind Kundenwünsche zu berücksichtigen, soweit dies im Rahmen der Priorität, der technischen Erforderlichkeit, der verfügbaren Kapazitäten und der terminlichen Vorgaben des AG möglich ist.
5. Können mit Anschlussnutzern vereinbarte Termine nicht eingehalten werden, sind die Anschlussnutzer rechtzeitig zu informieren und es ist eine Neuterminierung vorzunehmen. Die Terminverschiebung und der Grund der Verschiebung sind im Auftrag nachvollziehbar zu dokumentieren.
6. Soweit im Rahmen der Störungs- oder Kundenwunschbearbeitung zusätzliche Anfahrten, Wartezeiten auf Rückmeldungen des Anschlussnutzers, Außenantennenmontagen, Mangelbearbeitungen oder sonstige besondere Bearbeitungsschritte erforderlich werden, gelten ergänzend die Vorgaben der Anlage „*Kundenwunsch_iMSys_Stoerungsbearbeitung*“.

6.9 Optional: Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsbearbeitung / KPIs zur Terminvereinbarung und Auftragsabarbeitung

6.9.1 Optional: Kontaktaufnahme zur Terminierung innerhalb von 3 Werktagen

KPI: Prozentsatz der Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsaufträge, bei denen innerhalb von 3 Werktagen nach technischem Eingang des Auftrags beim AN eine Kontaktaufnahme zur Terminierung erfolgt ist bzw. bei nicht vorhandenen erweiterten Kontaktdaten ein Anschreiben mit Terminvorschlag versendet wurde.

Maßgeblich für den Fristbeginn ist der Zeitpunkt, zu dem der Auftrag dem AN im vereinbarten System bzw. über den vereinbarten Übermittlungsweg technisch zur Verfügung steht. Interne Bearbeitungs-, Import-, Dispositions- oder Weiterleitungsprozesse des AN verlängern die Frist nicht.

Messpunkte:

1. Datum des technischen Eingangs des Auftrags beim AN.
2. Datum der ersten Kontaktaufnahme bzw. des ersten Terminierungsversuchs, einschließlich Nachweis.
3. Datum des Anschreibens mit Terminvorschlag, sofern keine erweiterten Kontaktdaten vorhanden sind.
4. Datum der erfolgreichen Terminvereinbarung, sofern eine Terminvereinbarung erfolgt ist.

Zielwert: 100 % der fristrelevanten Aufträge.

6.9.2 Optional: Auftragsabarbeitung innerhalb von 10 Werktagen

KPI: Prozentsatz der Kundenwunschaufträge und iMSys-Störungsaufträge, die innerhalb von 10 Werktagen nach technischem Eingang des Auftrags beim AN abschließend bearbeitet und vollständig sowie prüffähig an den AG zurückgemeldet wurden, sofern keine nicht durch den AN zu vertretenden Verzögerungen vorliegen.

Maßgeblich für den Fristbeginn ist der Zeitpunkt, zu dem der Auftrag dem AN im vereinbarten System bzw. über den vereinbarten Übermittlungsweg technisch zur Verfügung steht. Interne Bearbeitungs-, Import-, Dispositions- oder Weiterleitungsprozesse des AN verlängern die Frist nicht.

Maßgeblich für die Fristeinhaltung ist der Zeitpunkt, zu dem die vollständige und prüffähige Rückmeldung durch den AN an den AG über den vereinbarten Rückmeldeweg übermittelt bzw. bereitgestellt wurde. Eine abschließende systemseitige Verarbeitung der Rückmeldung beim AG ist für die Fristwahrung nicht erforderlich, sofern die Rückmeldung fristgerecht, vollständig und in der vereinbarten Form durch den AN übermittelt wurde.

Verzögerungen, die nicht durch den AN zu vertreten sind, insbesondere Kundenwunschtermine außerhalb der Frist, fehlende Mitwirkung des Anschlussnutzers/Kunden, erforderliche Mitwirkung eines Vertragsinstallateurs, technische Mängel, nicht zielführende weitere Anfahrten sowie Wartezeiten auf Rückmeldungen des Anschlussnutzers/Kunden nach Übergabe von Material, Mangelhinweisen oder sonstigen erforderlichen Informationen, sind durch den AN nachvollziehbar im Auftrag zu dokumentieren. Fehlt eine nachvollziehbare Dokumentation, gilt die Frist als nicht eingehalten.

Messpunkte:

1. Datum des technischen Eingangs des Auftrags beim AN.
2. Datum der ersten Kontaktaufnahme bzw. des ersten Terminierungsversuchs.
3. Datum der erfolgreichen Terminvereinbarung, sofern eine Terminvereinbarung erfolgt ist.
4. Datum des vereinbarten Kundentermins.
5. Datum der Anfahrt bzw. der Anfahrten zum Auftrag, einschließlich Nachweis.
6. Datum der Auftragsausführung bzw. abschließenden Bearbeitung, einschließlich Rückmeldegrund.
7. Datum und Inhalt der dokumentierten Verzögerungsgründe, sofern die 10-Werktage-Frist nicht eingehalten werden konnte.
8. Datum der vollständigen und prüffähigen Rückmeldung des Auftrags an den AG über den vereinbarten Rückmeldeweg.

Zielwert: 100 % der fristrelevanten Aufträge.

6.10 Montage

1. Neue Messeinrichtungen mit äußerer oder vermuteter innerer Beschädigung durch Stoßen, Herunterfallen oder Transport sind mit entsprechendem Vermerk umgehend dem AG 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 sowie etwaige auszubauende Zusatzgeräte oder sonstige Komponenten sind vor dem Ausbau zu fotografieren. Bei Zählern müssen Zählernummer und Zählerstand auf mindestens einem Foto klar und eindeutig zu erkennen sein. Bei Zusatzgeräten oder sonstigen Komponenten müssen Geräte-/Seriennummer, Typenschild und Einbausituation auf den Fotos klar und eindeutig nachvollziehbar dokumentiert sein, soweit diese vorhanden bzw. erkennbar sind.
5. Bei halbindirektmessenden Messgeräten ist vor Austausch des Messgerätes ggf. 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, wobei die vom Geräte-Hersteller vorgegebenen Drehmomente einzuhalten sind. 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. Bei der Montage von Zusatzeinrichtungen sind folgende Dinge zu beachten
    a. Siehe Anhang „Hinweise für die Montage von Zusatzeinrichtungen auf einem Basiszähler“
12. Jeder Zähler ist an den hierfür vorgesehenen Stellen einzeln zu plombieren. Allgemein zugängliche Zählerschränke, das Zählerumfeld und der Hausanschluss im Haus wird kontrolliert und fehlende Plomben werden an den vorgesehenen Stellen wieder angebracht.
13. Es ist mindestens ein Foto des neu eingebauten Zählers sowie etwaiger neu eingebauter Zusatzgeräte oder sonstiger Komponenten in der Anlage anzufertigen. Bei Zählern müssen Zählernummer und Zählerstand auf den Fotos klar und eindeutig zu erkennen sein. Bei Zusatzgeräten oder sonstigen Komponenten müssen Geräte-/Seriennummer, Typenschild und Einbausituation auf den Fotos klar und eindeutig nachvollziehbar dokumentiert sein, soweit diese vorhanden bzw. erkennbar sind.
14. 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.
15. 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 Mangelbericht per Post oder E-Mail an den Anschlussnutzer und übermittelt dem AG sämtliche Daten und Informationen gemäß SST-Beschreibung.
16. Stromzähler sind so auszubauen und zu transportieren, dass eine Befundprüfung möglich ist (eichrechtliche Randbedingungen).
17. 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.
18. Arbeitsaufträge gemäß 6.8 Datenerfassung bearbeiten.
19. Abgabe der ausgebauten Zähler im enercity-Zählerlager / -HUB.
20. 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.
21. Vergebliche Anfahrten und besondere Vorkommnisse bei Terminen sind mit Foto zu dokumentieren.

6.11 Stichprobe

Zusätzlich zu den allgemeinen Anforderungen dieses Leistungsverzeichnisses gelten für die Bearbeitung von Stichprobenaufträgen die nachfolgenden besonderen Anforderungen. Stichprobenaufträge sind mit besonderer Sorgfalt zu bearbeiten, da die ausgebauten Zähler als Prüflinge für stichproben- bzw. eichrechtlich relevante Verfahren vorgesehen sind.

Stichprobenaufträge werden in der Regel bereits im Vorjahr durch den AG vorbereitet und an den AN übermittelt. Die frühzeitige Übermittlung dient ausschließlich der Vorbereitung, Kapazitätsplanung, Materialplanung, Terminierung und organisatorischen Abstimmung. Eine Ausführung der Stichprobenaufträge vor dem vom AG freigegebenen Ausführungsbeginn ist nicht zulässig.

Die Bearbeitung der Stichprobenaufträge erfolgt grundsätzlich zu Beginn des jeweiligen Kalenderjahres und ist durch den AN vorrangig gegenüber dem regulären Turnuswechsel- und Auftragspaketgeschäft einzuplanen. Der AN hat hierfür die erforderlichen Kapazitäten so vorzusehen, dass die vom AG vorgegebenen Zeitfenster je Stichprobenlos eingehalten werden können. Eine Bearbeitung anderer Auftragsarten ist nur zulässig, sofern hierdurch die fristgerechte Bearbeitung der Stichprobenaufträge nicht beeinträchtigt wird.

Von dieser Priorisierung unberührt bleiben Aufträge mit besonderer Dringlichkeit, insbesondere iMSys-Störungsaufträge, Kundenwunschaufträge oder sonstige durch den AG priorisierte Aufträge. Bei konkurrierenden Prioritäten oder Kapazitätskonflikten ist die Priorisierung mit dem AG abzustimmen; die Entscheidung des AG ist maßgeblich.

1. Die mit dem Ausbau von Stichprobenprüflingen beauftragten Mitarbeiter sind vor Aufnahme der Tätigkeit zusätzlich zur allgemeinen Einweisung speziell auf den Umgang mit Stichprobenprüflingen zu unterweisen. Die Unterweisung hat nach Vorgabe des AG zu erfolgen und ist dem AG auf Anforderung nachzuweisen.
2. Beim Ausbau von Stichprobenprüflingen ist sicherzustellen, dass der Zähler, die Plombe, die Eichmarke, das Typenschild, der Sicherungsstempel und sonstige prüfrelevante Kennzeichnungen nicht beschädigt, verändert, beschriftet, entfernt oder überklebt werden. Bereits vorhandene Beschädigungen oder Auffälligkeiten sind vor dem Ausbau nachvollziehbar zu dokumentieren und mit Foto nachzuweisen.
3. Die Anschlussschrauben des ausgebauten Stichprobenprüflings sind nach dem Ausbau wieder vollständig einzudrehen, soweit dies für den jeweiligen Zählertyp vorgesehen und technisch möglich ist.
4. Der Stichprobenprüfling ist mit der vom AG vorgegebenen Losnummer eindeutig zu kennzeichnen. Die Losnummer ist gut leserlich anzubringen. Dabei dürfen insbesondere Eichmarken, Zählernummer, Zählerstand, Typenschild, Sicherungsstempel oder sonstige prüfrelevante Kennzeichnungen nicht beschädigt oder überdeckt werden.
5. Stichprobenprüflinge sind gesondert von sonstigen Ausbauzählern zu behandeln, zu transportieren und im Zählerlager / HUB des AG abzugeben. Die Abgabe hat täglich, spätestens jedoch am nächsten Arbeitstag nach Ausbau, zu erfolgen, sofern der AG nichts Abweichendes vorgibt.
6. Der Transport von Stichprobenprüflingen hat waagerecht, stoß- und fallgeschützt sowie erschütterungsarm zu erfolgen. Der AN hat sicherzustellen, dass beim Transport keine Beschädigung des Zählers, der Plombe, der Eichmarke, des Typenschildes, des Sicherungsstempels oder sonstiger prüfrelevanter Kennzeichnungen entsteht.
7. Die Bearbeitung der Stichprobenaufträge erfolgt nach dem vom AG vorgegebenen Zeitplan je Stichprobenlos. Die Vorgaben des AG zur Ziehung, Übermittlung der Stichprobenaufträge, Kundenanschreiben, zum freigegebenen Ausführungsbeginn, Start der Ausbau-/Wechselarbeiten, Abschluss der Anfahrten, Abschluss der Ausbauarbeiten sowie Dokumentation nicht erfolgreich bearbeiteter Aufträge sind durch den AN einzuhalten.
8. Für Stichprobenaufträge können abweichende Bearbeitungs- und Ankündigungsfristen gelten. Die im regulären Auftragspaket geltenden Ankündigungsintervalle und Terminierungslogiken gelten für Stichprobenaufträge nur, soweit der AG keine abweichenden Vorgaben macht.
9. Der AN hat die ihm übermittelten Aufträge je Stichprobenlos abzuarbeiten, bis der AG mitteilt, dass das jeweilige Stichprobenlos mit ausreichend Prüflingen gefüllt ist oder die Bearbeitung aus sonstigen Gründen beendet werden kann.
10. Nicht erfolgreich bearbeitete, abgelehnte oder nicht ausführbare Stichprobenaufträge sind vollständig und prüffähig zu dokumentieren. Die Dokumentation muss so erfolgen, dass sie als Nachweis für die weitere Bearbeitung durch den AG sowie für stichproben- bzw. eichrechtliche Zwecke verwendet werden kann.
11. Ergänzend gelten die Vorgaben der Anlage „Verfahrensanweisung Stichprobe“. Diese Anlage ist Bestandteil der Leistungspflichten des AN.

6.12 Datenerfassung/Datenabgleich vor Ort

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 und prüffähig zu bearbeiten. Hierzu sind insbesondere Zählerdaten zum Ausbau und Einbau, Geräte-/Seriennummern etwaiger Zusatzgeräte oder sonstiger Komponenten, Zählerstände, Anlagendaten, Wechseldatum, Rückmeldegrund sowie erforderliche Nachweise und Fotos vollständig im Arbeitsauftrag zu erfassen.
   Die Rückmeldung hat unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach abschließender Bearbeitung des Auftrags, über den vereinbarten Rückmeldeweg an den AG zu erfolgen.
   Falsche, fehlende oder unplausible Angaben sind im Arbeitsauftrag nachvollziehbar zu dokumentieren und, soweit sie durch den AN vor Ort festgestellt oder prüffähig erhoben werden können, zu korrigieren bzw. 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 (Ein-teilung in eine der vorgegebenen Gruppen) und zum Kunden direkt.

7 Auftragsnachbearbeitung / Mengen- und Preisverständnis

1. Mengen- und Preisverständnis
   Die im Preisblatt angegebenen Mengen sind kalkulatorische Plan- und Schätzmengen auf Grundlage der zum Zeitpunkt der Ausschreibung bekannten Bedarfe, Erfahrungswerte und Planungsannahmen des AG. Sie dienen der Angebotswertung, Kapazitätsplanung und Budgetierung. Eine Garantie für den tatsächlichen Abruf oder die tatsächliche Abnahme der angegebenen Mengen ist hiermit nicht verbunden. Eine Abnahmeverpflichtung oder Mindestabnahme besteht für keines der Lose.
   Der AN hat die im Preisblatt angegebenen Mengen bei seiner Angebotskalkulation, Personalplanung, Materialplanung, Tourenplanung und Produktionsplanung als maßgebliche Kapazitätsgrundlage zu berücksichtigen und sicherzustellen, dass diese Mengen im vorgesehenen Leistungszeitraum grundsätzlich erbracht werden können.
   Die tatsächlich abzurufenden Mengen können von den im Preisblatt angegebenen Mengen abweichen. Mengenabweichungen können sich insbesondere aus dem Ergebnis von Stichprobenverfahren, zusätzlichen oder entfallenden Turnuswechseln, kundengetriebenen Einzelaufträgen, Kundenwunschaufträgen, Störungsaufträgen, technischen Mängeln, nicht möglichem Zutritt, geänderten gesetzlichen oder regulatorischen Vorgaben, geänderter Priorisierung durch den AG oder sonstigen betrieblichen Erfordernissen ergeben.

Mengenabweichungen begründen für sich genommen keinen Anspruch auf Anpassung der vereinbarten Einheitspreise, gesonderte Vergütung, Ausgleichszahlung oder Schadensersatz wegen Mehr- oder Mindermengen, soweit die abgerufenen Leistungen dem vertraglich vereinbarten Leistungsumfang entsprechen und keine abweichende Regelung im Preisblatt oder Vertrag getroffen wurde.
Bei absehbaren wesentlichen Mengenänderungen informiert der AG den AN möglichst frühzeitig. Der AN hat den Produktionsplan, die Kapazitätsplanung und die Priorisierung der Auftragsbearbeitung nach Vorgabe des AG entsprechend anzupassen und dem AG etwaige Auswirkungen auf die Leistungserbringung unverzüglich mitzuteilen.
Die im Preisblatt angegebenen Mengen beziehen sich, soweit nicht ausdrücklich abweichend geregelt, auf abschließend bearbeitete und vollständig sowie prüffähig an den AG zurückgemeldete Aufträge der jeweiligen Leistungsart.
Ein Auftrag gilt im Sinne des Preisblattes als abschließend bearbeitet, wenn der AN die für die jeweilige Leistungsart im Leistungsverzeichnis beschriebenen Tätigkeiten vollständig erbracht, den Auftrag mit einem zulässigen Rückmeldegrund abgeschlossen und die erforderlichen Daten, Nachweise und Fotodokumentationen vollständig und prüffähig an den AG übermittelt hat. Dies umfasst je nach Leistungsart insbesondere den Wechsel, Einbau, Ausbau, die Prüfung, Inbetriebnahme, Entstörung oder Dokumentation von Zählern, modernen Messeinrichtungen, intelligenten Messsystemen, Gateways, Steuerboxen, Zusatzgeräten, Plug-and-Play-Komponenten oder sonstigen vom AG vorgegebenen Komponenten.
Zulässige abschließende Rückmeldegründe sind insbesondere erfolgreich ausgeführte Aufträge, nicht möglicher Zutritt, festgestellte technische Mängel sowie sonstige vom AG gemäß Leistungsverzeichnis, Anlage oder SST-Beschreibung zugelassene Rückmeldegründe, sofern die jeweiligen Voraussetzungen vollständig erfüllt und dokumentiert sind.
Die im Preisblatt angegebenen Mengen können sowohl erfolgreich ausgeführte Aufträge als auch ordnungsgemäß bearbeitete Aufträge mit nicht erfolgreichem Abschluss, insbesondere aufgrund von nicht möglichem Zutritt oder technischem Mangel, enthalten. Die Mengen sind vom Bieter als Mischkalkulation je Leistungsart zu kalkulieren. Eine gesonderte Vergütung einzelner Terminierungsversuche, Anfahrten, vergeblicher Anfahrten, Montageversuche, Prüfhandlungen, Dokumentationsleistungen oder Rückmeldungen erfolgt nicht, soweit im Preisblatt keine abweichende Position vorgesehen ist.
Nicht vollständig, nicht prüffähig oder nicht gemäß Leistungsverzeichnis, Anlage oder SST-Beschreibung dokumentierte Rückmeldungen gelten nicht als abrechnungsfähige abschließend bearbeitete Aufträge.
Wird ein bereits abschließend zurückgemeldeter Auftrag zu einem späteren Zeitpunkt erneut durch den AG beauftragt, insbesondere nach neuen Kontaktdaten, erneuter Kundenmeldung, Mangelbeseitigung, erneuter Priorisierung, erneuter Einsteuerung oder geänderter technischer Vorgabe durch den AG, gilt dieser als neuer Auftrag und wird der jeweils einschlägigen Leistungsposition zugeordnet.

2. Es wird monatlich eine Liste zum Abgleich der vom AG ausgegebenen Messgeräte, Zähler, Zusatzgeräte, Gateways, Steuerboxen, Zubehörteile, sonstigen Komponenten und Materialien mit den erhaltenen Datensätzen und Rückmeldungen erstellt. Sollten ausgegebene Geräte oder Materialien länger als 30 Tage weder verbaut, einem offenen Auftrag nachvollziehbar zugeordnet noch an den AG zurückgegeben worden sein, klärt der AN den Verbleib unverzüglich und nachvollziehbar. Dies gilt ab der Bereitstellung der elektronischen Geräte- bzw. Materialübernahme durch den AG.
3. Alle Aufträge sind bei Beendigung der Abarbeitung vollständig und prüffähig zu dokumentieren und dem AG über den vereinbarten Rückmeldeweg zu übergeben.
4. Das Aufmaß ist innerhalb von fünf Werktagen für den Vormonat in Form einer mit dem AG abgestimmten Excel-Datei beim AG vorzulegen.
5. Die Rechnungslegung erfolgt erst nach Freigabe des Aufmaßes durch den AG.
6. Die letzte Rechnung für das laufende Jahr muss mit dem AG abgestimmt werden.
7. Alle vom AG dem AN überlassenen Messgeräte, Zähler, Zusatzgeräte, Gateways, Steuerboxen, Zubehörteile, sonstigen Komponenten, Materialien, Werkzeuge, Unterlagen, Dokumente und Schlüssel sind bei Nichtgebrauch, 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.
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 über den festgestellten Mangel und die dadurch bedingte Nichtdurchführbarkeit des Zählerwechsels zu informieren.
   Ist aufgrund eines technischen Mangels der Wechsel des Zählers oder sonstiger Komponenten nicht möglich, ist der Mangel durch den AN vollständig und nachvollziehbar im Arbeitsauftrag zu dokumentieren und mit dem entsprechenden Rückmeldegrund an den AG zurückzumelden. Der Mangel ist mit mindestens einem Foto, auf dem der Mangel klar und eindeutig zu erkennen ist, zu dokumentieren.
   Sämtliche Unterlagen, Informationen, Rückmeldedaten und Fotodokumentationen sind dem AG unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach abschließender Bearbeitung des Auftrags, gemäß SST-Beschreibung bzw. über den vereinbarten Rückmeldeweg zur Verfügung zu stellen.
4. Der Auftrag mit Hinderungsgrund (Mangel in der Kundenanlage gemäß Mangelkatalog) wird im Auftragssystem 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.
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 Lager und Logistik (Optional)

1. Werden die Leistungen angeboten, hat der AN ein Gerätelager zur Verfügung zu stellen und dieses eigenverantwortlich zu führen (inkl. Gerätedisposition)
2. Der AN hat für seine Lager- und Logistikprozesse dem AG verantwortliche Mitarbeiter zu benennen
3. Mess- und Zusatzeinrichtungen sind grundsätzlich so zu transportieren und zu lagern, dass sie vor Be-schädigung oder Verlust bewahrt werden
4. Der Verlust von Geräten ist unverzüglich dem AG mitzuteilen
5. Zähler mit fehlendem eichrechtlichem Prüfzeichen oder einem erkennbaren Defekt dürfen nicht in der Kundenanlage eingesetzt werden
   a. Diese Geräte sind mit einem entsprechenden Vermerk an die ausgebende Stelle zurück-zu-senden (Reklamationsaufkleber)
6. Der AN ist verpflichtet mind. einmal jährlich zum Jahreswechsel, sowie nach Auftragsende, eine Inventur nach der aktuell gültigen Inventurrichtlinie des AG für Mess- und Zusatzgeräten durch-zuführen

9.1 Mindestanforderungen Lager

Allgemeines:

1. Das Lager muss für einen LKW mit Ladebordwand/Hebebühne direkt anfahrbar und zu den vereinbarten Zeiten besetzt sein
2. Bei Verlust oder vorsätzlicher Beschädigung von Geräten ist der AN dem AG gegenüber schadensersatzpflichtig
3. Der AN hat das Recht sich über seinen beim AG geführten systemseitigen Lagerbestand zu informieren

Lagereinrichtung:
1. Abschließbar
2. Trocken und mit ausreichender Querbelüftung
3. Kein Zugang für Dritte
4. Stromanschluss für eingesetztes Equipment
5. Ausreichende Beleuchtung
6. Frostsicher

Lagerorganisation:
1. Getrennte Lagerung und eindeutige Kennzeichnung von Neumaterial und Rückmaterial
2. Getrennte Lagerung und eindeutige Kennzeichnung nach AG
3. Lagerung nach First In/First Out-Prinzip

Lagerordnung:
1. Selbstständige Organisation der Abfallwirtschaft nach den örtlich geltenden Vorschriften

10 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.

11 Anlagen

1. Prozessablauf Turnuswechsel_Zählerwechsel
2. Verfahrensanweisung Stichprobe Strom
3. iMSys Montageanleitung
4. Anleitung - iMSys Störungsbearbeitung
5. Kundenwunsch_iMSys_Stoerungsbearbeitung
6. Auszug aus dem Mangelkatalog Strom
7. Handlungsanweisung zum Kundenkontakt
8. Service-Level
9. Hausordnung für Besucher und Fremdfirmen
10. Sicherheitskonzept der Standorte
11. FDL-Schnittstellenbeschreibung
12. Preisblatt