

Leistungsbeschreibung (LB) und Service Level Agreement (SLA) Managed Service

1. Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von Managed-Service-Produkten durch TelemaxX. Diese Managed-Service Produkte werden überwiegend in den Rechenzentren (IP-Center oder IPCs genannt) der TelemaxX realisiert.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Produktübersicht

Folgende Managed-Service-Produkte befinden sich im Portfolio von TelemaxX:

- Managed Service – Server
- Managed Service – VM (virtuelle Maschinen)
- Managed Service – Firewall
- Managed Service – Switch
- Managed Service – Backup
- Managed Service – Software

Ergänzende Produkte:

- Bänderwechsel
- Remote Hands

2.2 Managed Service - Server

2.2.1 Leistungsumfang

Der Service für die Managed Service - Server umfasst:

- Einbau und Betrieb des Servers in Racks innerhalb eines IPCs der TelemaxX.
- Reparatur bzw. Austausch der Server erfolgt innerhalb der vereinbarten Service Level gemäß Ziffer 3.8 und Ziffer 3.9.
- Administration und Überwachung des Servers erfolgt als Zusätzliche Leistung siehe Ziffer 4.
- Die Anzahl der benötigten Höheneinheiten, sowie der Strombedarf sind fester Bestandteil des Produktes und sind im angebotenen Preis inkludiert.

2.2.2 Produktmerkmale:

Anzahl der Prozesskerne
Größe des Arbeitsspeichers in GB
Festplattenkapazität

Art und Größe der Produktmerkmale werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und nach Bedarf angeboten.

2.3 Managed Service – VM (virtuelle Maschine)

2.3.1 Leistungsumfang

Der Service für Managed Service - VM umfasst:

- Einrichtung und Betrieb der VM auf Server/n innerhalb eines der IPCs der TelemaxX.
- Die Einhaltung der Service Level erfolgt gemäß Ziffer 3.8 und Ziffer 3.9.
- Administration und Überwachung der VM erfolgt als Zusätzliche Leistung siehe Ziffer 4.
- Die Anzahl der benötigten Höheneinheiten, sowie der Strombedarf sind fester Bestandteil des Produktes und sind im angebotenen Preis inkludiert.

2.3.2 Produktvarianten

2.3.2.1 public Cloud

Die VM wird auf shared Servern/n bereitgestellt

2.3.2.2 private Cloud

Die VM wird auf dedizierten Servern/n bereitgestellt

2.3.2.3 Basic

Die Server- und Switchumgebung sowie die Anbindung zum Internet sind redundant ausgelegt. Die benötigten Kapazitäten für die VMs werden auf einem physikalischen Server bereitgestellt.

2.3.2.4 Advanced

Die Server- und Switchumgebung sowie die Anbindung zum Internet sind redundant ausgelegt. Die benötigten Kapazitäten für die VMs werden auf mehreren physikalischen Servern vorgehalten. Im Fall eines Serverausfalls werden die VMs automatisch auf einen andern Server verschoben.

2.3.3 Produktmerkmale:

Anzahl der virtuellen Prozesskerne
Größe des virtuellen Arbeitsspeichers in GB

Art und Größe der Produktmerkmale werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und nach Bedarf angeboten.

Voraussetzung zur Realisierung und zur Funktion des Produktes Managed Service - VM ist das Produkt Storage. Managed Service – VM kann nur gemeinsam mit dem Produkt Storage beauftragt werden.

2.4 Managed Service - Firewall

2.4.1 Leistungsumfang

•

Der Service für Managed Service - Firewall umfasst:

- Einbau und Betrieb der Firewall in ein Kundenrack innerhalb der IPCs der TelemaxX oder am Kundenstandort.
- Die Einhaltung der Service Level erfolgt gemäß Ziffer 3.8 und Ziffer 3.9
- Administration und Überwachung der Firewall erfolgt als Zusätzliche Leistung siehe Ziffer 4.
- Voraussetzung zur Realisierung des Produktes Managed – Service Firewall innerhalb der IPCs ist das Produkt Housing. Die Anzahl der benötigten Höheneinheiten müssen vom Kunden innerhalb des Kundenracks vorgehalten werden. Der benötigte Strombedarf wird dabei über das Produkt Housing berechnet.

2.4.2 Produktvarianten

2.4.2.1 Basic

Die Firewall wird ohne Hardware-Redundanz incl. Networkprotection bereitgestellt.

2.4.2.2 Advanced

Die Firewall wird redundant mit zwei Firewalls (aktiv/passiv) incl. Networkprotection bereitgestellt.

2.4.3 Produktmerkmale:

Mail-Protection
Web-Protection
Full-Guard-Protection

VPN Funktionen
Benötigter Durchsatz (Leistungsfähigkeit der eingesetzten Komponenten)

Art und Größe der Produktmerkmale werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und nach Bedarf angeboten.

2.5 Managed Service - Switch

2.5.1 Leistungsumfang

Der Service für Managed Service - Switch umfasst:

- Einbau und Betrieb des Switchs in ein Kundenrack innerhalb der IPCs der TelemaxX oder am Kundenstandort.
- Die Einhaltung der Service Level erfolgt gemäß Ziffer 3.8 und Ziffer 3.9
- Administration und Überwachung des Switchs erfolgt als Zusätzliche Leistung siehe Ziffer 4.
- Voraussetzung zur Realisierung des Produktes Managed – Service Switch innerhalb der IPCs ist das Produkt Housing. Die Anzahl der benötigten Höheneinheiten müssen vom Kunden innerhalb des Kundenracks vorgehalten werden. Der benötigte Strombedarf wird dabei über das Produkt Housing berechnet.

2.5.2 Produktvarianten

2.5.2.1 Basic

Der Switch wird ohne Hardware-Redundanz bereitgestellt.

2.5.2.2 Advanced

Der Switch wird mit Hardware-Redundanz bereitgestellt.

2.5.3 Produktmerkmale:

Anzahl der benötigten Ports (n x 1GBE, n x 10GBE usw.)

Benötigter Durchsatz (Leistungsfähigkeit der eingesetzten Komponenten)

Art und Größe der Produktmerkmale werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und nach Bedarf angeboten.

2.6 Managed Service - Backup

2.6.1 Leistungsumfang

Der Service für Managed Service - Backup umfasst:

Es handelt sich hier nicht um Backups die im Zusammenhang mit dem Produkt Storage angeboten werden, sondern um kundenspezifische Backups (z.B.: von VMs, Datenbanken, E-mails oder Benutzerkonten).

Zur Realisierung ist eine spezielle Software notwendig (für Managed Service - VM z.B. veeam, für andere Anwendungen z.B. Bacula).

Die Kundenanforderungen werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und nach Bedarf angeboten.

2.7 Managed Service - Software

2.7.1 Leistungsumfang

Der Service für Managed Service - Software umfasst:

- Installation und Betrieb der Software auf Managed Service – Server oder – VM
- Administration und Überwachung sowie Patchmanagement erfolgt als Zusätzliche Leistung siehe Ziffer 4.
- Für Störungen auf Grund von Eigenschaften der Software (z.B. bugs oder updates) kann TelemaxX keine Entstörzeiten gewährleisten.
- Für Störungen auf Grund von Konfigurationsfehlern der TelemaxX gilt Ziffer 3.8

2.7.2 Produktvarianten

2.7.2.1 Betriebssystem

2.7.2.2 Application

2.7.3 Produktmerkmale:

Microsoft
Linux
VMWare

Die benötigten Produktmerkmale werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und nach Bedarf angeboten.

2.8 Bänderwechsel

2.8.1 Leistungsumfang

Der Bänderwechsel umfasst:

Planmäßiger Bänderwechsel:

Der Bänderwechsel erfolgt Mo. – Fr. zwischen 8:00 Uhr und 16:00 Uhr

Außerplanmäßiger Bänderwechsel:

Der Bänderwechsel erfolgt innerhalb von 8 Stunden bei Anforderungseingang von Mo. – Fr. zwischen 8:00 Uhr – 16:00 Uhr

2.8.2 Produktmerkmale:

Anzahl der monatlichen Wechsel
Maximale Anzahl der gelagerten Bänder

Die benötigten Produktmerkmale werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und nach Bedarf angeboten.

2.9 Remote Hands

2.9.1 Leistungsumfang

Remote Hands umfasst:

Arbeitsstunden innerhalb der Rechenzentren (IPC) der TelemaxX

Im Rahmen von Remote Hands erbringen TelemaxX Leistungshandlungen allein auf Anweisung des Kunden, für einen bestimmten Leistungserfolg ist TelemaxX nicht verantwortlich.

Der Serviceeinsatz des Servicetechnikers erfolgt

- innerhalb von 1 Stunde bei Anforderungseingang von Mo.-Fr. zwischen 8:00- 16:00 Uhr
- innerhalb von 2 Stunden bei Anforderungseingang in der übrigen Zeit

2.9.2 Produktmerkmale:

Monatliches Kontingent oder
nach Zeitaufwand

Das benötigte monatliche Kontingent wird individuell mit dem Kunden abgestimmt und nach Bedarf angeboten.

3. Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für die Managed Service - Produkte folgenden Service an:

- 24 Stunden Hotline
- Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Behebung von Störungen

3.1 Entstörung

Die TelemaxX beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den LB und SLA der TelemaxX für die relevanten Produkte sowie den Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen der TelemaxX nachkommt.

Eine Pflicht zur Behebung der Störung besteht für TelemaxX nur, soweit die Störung nicht vom Kunden zu vertreten ist.

3.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Managed Service - Produkt durch Überwachungseinrichtungen als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird oder wenn der Kunde eine Störung meldet (Störungsbeginn).

TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. TelemaxX kann sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

3.3 Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr eine telefonische Hotline zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX-Service Nummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Erkennt TelemaxX eine Störung oder erhält TelemaxX eine Störungsmeldung eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Service Nummer des Dienstes durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt.

3.4 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.3. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

3.5 Terminvereinbarung

TelemaxX vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich (z.B. keine Zutrittsmöglichkeit für Servicetechniker gegeben), wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich oder verzögert sich diese (z.B. zeitliche Verzögerung im Rahmen des Zutritts zum Kundenstandort), gilt die Entstörzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Entstörzeiten angerechnet.

3.6 Zwischenmeldung

TelemaxX gibt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick bzgl. weiterer Maßnahmen.

3.7 Rückmeldung

TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 3.8. genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch innerhalb der Entstörzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von TelemaxX ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, einen Nachweis dafür zu liefern, dass die Entstörzeit nicht eingehalten wurde. TelemaxX bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

3.8 Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit je Managed Service – Produkt für die Produkte

- Managed Service – Server
- Managed Service – VM
- Managed Service – Firewall
- Managed Service – Switch
- Managed Service – Backup
- Managed Service - Software

beträgt:

- 8 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 16:00 Uhr
- 12 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Die Entstörzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch TelexX. In der maximalen Entstörzeit sind Verzögerungen nicht enthalten, die auf folgenden Umständen beruhen:

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsarbeiten oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder TelexX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen)
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die weder TelexX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben
- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist
- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Serviceeinschränkung/Störung weder TelexX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

TelexX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Managed Service - Produktes und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

3.9 Verfügbarkeit

Dem Kunden stehen die Managed Service - Produkte

- Managed Service – Server
- Managed Service – VM Basic
- Managed Service – Firewall Basic
- Managed Service – Switch Basic
- Managed Service – Backup

7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung.

Für diese Produkte wird eine Verfügbarkeit je Managed Service Produkt im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

jährliche Verfügbarkeit
99,5 %

Für die Produkte

- Managed Service – VM Advanced
- Managed Service – Firewall Advanced
- Managed Service – Switch Advanced

wird eine Verfügbarkeit je Managed Service Produkt im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

jährliche Verfügbarkeit
99,85 %

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Störungen die zu keinem vollständigen Ausfall der Managed Service - Produkte, aber zu einer Einschränkung der Qualität führen, wird sich TelemaxX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung der Managed Service - Produkte bemühen.

3.10 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Kalenderjahr nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen} - \text{Entstörzeiten}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x Anzahl Tage des Kalenderjahres

Zeiten für geplante Betriebsunterbrechungen regelt Ziffer 3.11

Die Entstörzeit umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in der die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen oder Notfallwartung
- aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen oder Ursachen, die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer) zu vertreten haben (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen)
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben
- aufgrund von Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist

- aufgrund einer Serviceeinschränkung/Störung eines Vorleistungsproduktes bei einem Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Serviceeinschränkung/Störung weder TelexX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

3.11 Geplante Betriebsunterbrechungen, Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen beispielsweise für Wartungs- oder Installationsarbeiten, wird der Kunde von TelexX schriftlich, per Fax oder E-Mail, rechtzeitig in der Regel mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelexX informiert den Kunden unverzüglich, sofern das von TelexX bereitgestellte Managed Service - Produkt davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich mit dem Kunden ab. TelexX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich - zwischen 00:00 Uhr und 05:00 Uhr (lokale Zeit) durchführen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen (Installations- und Wartungsarbeiten) und bei Notfallwartungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“ im Sinne der Ziffern 3.9 und 3.10 und nicht als Entstörzeit im Sinne der Ziffer 3.8.

4. Zusätzliche Leistungen

TelexX kann auf Basis einer individuellen Vereinbarung zusätzliche Leistungen in Bezug auf die Managed Service - Produkte erbringen:

- Administration und Überwachung der Hardware
- Patchmanagement für Managed Service - Software

Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet, welches schriftlich vom Kunden zu beauftragen ist.

5. Gutschriften

5.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit und/oder der zulässigen Entstörzeit i.S.d. Ziffer 3.8 und im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.9 und 3.10 erhält der Kunde von TelexX eine Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen:

In Bezug auf sonstige Rechte des Kunden gilt Folgendes:

- Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen zu Gunsten des Kunden im Verhältnis zu TelexX keine Sach- und Rechtsmängelmängelansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit und Entstörung.
- Haftet TelexX gegenüber dem Kunden auf Ersatz des Schadens werden die unten genannten Gutschriften auf die Höhe des Schadensersatzanspruchs des Kunden angerechnet.
- Bei Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt und sonstigen Ereignissen, die von TelexX oder dem Kunden nicht zu vertreten sind, ist der Kunde nach Ablauf der Entstörzeit für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.
- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit oder Überschreitens der Entstörzeit bleiben unberührt; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf das jeweils betroffene managed Service - Produkt und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr oder mindestens ein dreimaliges Überschreiten der Entstörzeit im Kalenderjahr voraus.

5.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann TelexX das Managed Service - Produkt nicht termingerecht bereitstellen, zahlt TelexX für das betroffene Managed Service - Produkt für jeden angefangenen Tag der Überschreitung der Bereitstellungszeit, an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Überschreitung der Bereitstellungszeit	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
vom 1. bis zum 5. Tag	0 %
vom 6. bis zum 10. Tag	25 %
vom 11. bis zum 30. Tag	50 %
bei mehr als 30 Tagen	100 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

5.3 Gutschriften bei Überschreitungen der Entstörzeit

Überschreitet TelexX im Störfalle die vertraglich vereinbarte Entstörzeit i.S.d. Ziffer 3.8, zahlt TelexX an den Kunden für das betroffene Managed Service - Produkt nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Überschreitung der Entstörzeit in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
bis zu 10 %	10 %
bis zu 30 %	30 %
bis zu 50 %	50 %
mehr als 50 %	70 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Überschreitung fällt.

5.4 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von TelexX zugesagte Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.9 und 3.10 unterschritten, zahlt TelexX an den Kunden für das betroffene Managed Service - Produkt nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Unterschreitung der Verfügbarkeit in %- Punkten	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
0,1 % bis 0,5 %	50 %
>0,5 % bis 1,5 %	70 %
>1,5 %	100 %

*) Die Höhe der Erstattung richtet sich nach der Zeile, in welche die Unterschreitung fällt.

5.5 Verrechnung der Gutschriften

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat bei Überschreitung der Bereitstellungs- oder Entstörzeit. Nach Ermittlung der Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit erfolgt die Erstattung nach Ablauf des betreffenden Kalenderjahres.

Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. TelexX verrechnet eine Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.