

Leistungsbeschreibung (LB) und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Euro-ISDN-Anschlüssen

1 Geltungsbereich

Die LB und SLA enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von Euro-ISDN-Anschlüssen durch TelemaxX, im Folgenden als Euro-ISDN-Anschluss bezeichnet.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Euro-ISDN-Anschluss

Die TelemaxX überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Euro-ISDN-Anschlüsse mit dem Protokoll DSS1.

Euro-ISDN-Anschlüsse werden überlassen als

- Basisanschluss (S0) als Mehrgeräteanschluss oder Anlagenanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal) oder
- Primärmultiplexanschluss (S2M) als Anlagenanschluss mit 30 Basiskanälen (Nutzkanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal).

Die TelemaxX teilt dem Kunden

- für einen Mehrgeräteanschluss drei Rufnummern (Mehrfachrufnummern; MSN) und
- für einen Anlagenanschluss eine Durchwahlrufnummer (DDI) mit Regelrufnummernblock zu. (Die Anzahl der Rufnummern des Regelrufnummernblocks bestimmt sich nach der Methode 1 der "vorläufigen Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen" (veröffentlicht im Amtsblatt des BMPT Nr. 13/97, Verfügung 109).

Neu zugeteilte Rufnummern erhält der Kunde aus dem Rufnummernkontingent, welches die Bundesnetzagentur der TelemaxX zugewiesen hat. Abweichend hiervon kann der Kunde mit der TelemaxX die Portierung der Rufnummer vereinbaren, die ihm von einem anderen Anbieter zugeteilt wurde und in das Telefonnetz der TelemaxX übertragbar ist.

2.2 Basisleistungen

Der Euro-ISDN-Anschluss der TelemaxX bietet dem Kunden für alle Anschlussarten die Basisleistungen nach der Übersicht Basisleistungsmerkmale (Ziffer 2.3 der SLA). Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet.

2.3 Übersicht Basisleistungsmerkmale Euro-ISDN-Anschluss

Kürzel	Leistungsmerkmal	Beschreibung	Englische Bezeichnung	Basisleistung
CLIP	Rufnummernanzeige A → B	Übermittlung der Rufnummer des rufenden Anschlusses beim gerufenen Anschluss.	Calling Line Identification Presentation	✓*
CLIR	Rufnummernunterdrückung A → B	Ständige Unterdrückung der Rufnummer des rufenden Anschlusses beim gerufenen Anschluss.	Calling Line Identification Restriction	✓
CW	Anklopfen mit Rufnummernanzeige A → B	Während einer bestehenden Verbindung wird ein weiterer Anruf durch ein akustisches Signal mit Übermittlung der Rufnummer des rufenden Teilnehmers angezeigt.	Call Waiting	✓
CFU	Anrufumleitung sofort	Ankommende Verbindungen können sofort zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Für die weiterführende Verbindung berechnet TelemaxX die jeweils vereinbarten Preise.	Call Forwarding Unconditional	✓
CFB	Anrufumleitung bei "Besetzt"	Ankommende Verbindungen können bei besetztem Anschluss zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Für die weiterführende Verbindung berechnet TelemaxX die jeweils vereinbarten Preise.	Call Forwarding Busy	✓
CFNR	Anrufumleitung bei "Nichtmelden"	Ankommende Verbindungen können verzögert (bei Nichtmelden nach 20 Sekunden) zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Für die weiterführende Verbindung berechnet TelemaxX die jeweils vereinbarten Preise.	Call Forwarding No Reply	✓
CH	Verbindung halten, Makeln	Die Funktion ermöglicht das Hin- und Herschalten zwischen zwei bestehenden Verbindungen.	Call Hold	optional
CLIRREQ	Rufnummernunterdrückung fallweise	Fallweise Unterdrückung der Rufnummer des rufenden Anschlusses beim gerufenen Anschluss.	Calling Line Identification Restriction	optional
DDI	Durchwahl zu Nebenstellen	Bei Telekommunikationsanlagen: Ein Anschluss der Telekommunikationsanlage kann direkt über eine Endziffer angewählt werden.	Direct-Dialing-In Requestion	✓
DDO	Direktwahl von der Nebenstelle	Bei Telekommunikationsanlagen: Von einem Anschluss der Telekommunikationsanlage kann ein anderer Anschluss angewählt werden.	Direct-Dialing-Out	✓
3PTY	Dreierverbindung, Konferenz	Dreierverbindung, gemeinsames Verbinden zwischen den drei Parteien, Konferenz.	Three Party Service	✓

* Die Rufnummernanzeige kann bei internationalen Verbindungen nicht in jedem Fall sichergestellt werden.

3 Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für die Euro-ISDN-Anschlüsse folgenden Service an:

- 24 Stunden Hotline
- Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Behebung von Störungen
- Installation einer Anschalteinrichtung (CPE) auf Kundenwunsch
- Standardtelefonbucheintrag auf Kundenwunsch

3.1 Installation

Das Netzabschlussgerät (Customer Premises Equipment: CPE) wird dem Kunden, soweit es nicht sein Eigentum ist, von TelemaxX zur Verfügung gestellt und verbleibt im Eigentum von TelemaxX. Nach Vertragsbeendigung ist es vom Kunden an TelemaxX zurückzugeben, es sei denn der Kunde hat Eigentum hieran erworben. Sofern gewünscht, installiert TelemaxX beim Kunden in der Nähe der Erst-Endeinrichtung eine Anschalteinrichtung (CPE), die als Abschluss des Netzes zur Anschaltung von Endstelleneinrichtungen bestimmt ist. Befindet sich die Abschlusseinrichtung des Übertragungsweges nicht in der Nähe der Erst-Endeinrichtung (Anschlusskabelänge $\geq 1,50$ m) führt TelemaxX die notwendigen Installationsarbeiten auf Wunsch des Kunden ebenfalls durch. Die zusätzlichen Arbeiten werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des Euro-ISDN-Anschlusses stehen, werden auf Wunsch des Kunden durchgeführt und dem jeweiligen Aufwand entsprechend abgerechnet.

3.2 Standardtelefonbucheintrag

TelemaxX leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zum Zwecke des Eintrages in öffentliche und elektronische Teilnehmerverzeichnisse und für die Erteilung von telefonischen Auskünften weiter.

3.3 Verbindungsnachweis

Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungs nachweis, kann er zwischen vollständiger und um die letzten drei Ziffern gekürzter Zielrufnummerndarstellung wählen. Der Einzelverbindungs nachweis muss vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum beantragt werden. Der Kunde ist verpflichtet, Mitbenutzer oder Mitarbeiter über die Speicherung und Mitteilung der Verkehrsdaten zu informieren, sowie - sofern einschlägig - den Betriebsrat, die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu beteiligen.

Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen entsprechend den geltenden Vorschriften in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen, sofern vorhanden wird die Nebenstelle ausgewiesen.

3.4 Entstörung

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.

3.5 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst 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.

3.6 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-Servicenummer 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 Servicenummer des Dienstes durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde eine Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt.

3.7 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.6. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

3.8 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 Gründen 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.

3.9 Zwischenmeldung

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

3.10 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 3.11 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in 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.

3.11 Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit je Euro-ISDN-Anschluss beträgt:

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

Die maximale Entstörzeit bei Serviceeinschränkungen aufgrund von Schäden an passiver Leitungsinfrastruktur beträgt 24 Stunden je Störfall.

Die Entstörzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch TelemaxX. 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 TelemaxX 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 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 (Lieferanten oder Zulieferer), soweit die Serviceeinschränkung/Störung weder TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

TelemaxX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Euro-ISDN-Anschlusses und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

3.12 Verfügbarkeit

Dem Kunden steht der Euro-ISDN-Anschluss 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Der Euro-ISDN-Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

Es wird eine Verfügbarkeit je Euro-ISDN-Anschluss im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

jährliche Verfügbarkeit
99,50 %

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

3.13 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 3.14

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

- aufgrund höherer Gewalt
- aufgrund von 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 TelemaxX noch deren Erfüllungsgehilfe (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben

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

3.14 Geplante Betriebsunterbrechungen, Notfallwartung

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

Während dieser Zeiten wird, falls möglich, im gegenseitigen Einvernehmen eine alternative Wegeführung festgelegt. Geplante Betriebsunterbrechungen, bei denen für den betroffenen Euro-ISDN-Anschluss keine alternative Wegeführung möglich ist, werden für den Kunden, falls möglich, unter Berücksichtigung seiner betrieblichen Anforderungen durchgeführt.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahme zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern der von TelemaxX bereitgestellte Euro-ISDN-Anschluss davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich mit dem Kunden ab. TelemaxX 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 3.12 und 3.13 und nicht als Entstörzeit im Sinne der Ziffer 3.11.

4 Zusätzliche Leistungen

TelemaxX kann nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen in Bezug auf den Euro-ISDN-Anschluss erbringen:

- Rufnummer mit einem erweiterten Rufnummernblock für Anlagenanschlüsse. (Die Anzahl der Rufnummern des erweiterten Rufnummernblocks errechnet sich nach Methode 2 der „vorläufige Regeln für die Zuteilung von Rufnummern in den Ortsnetzbereichen“ (veröffentlicht im Amtsblatt dem BMPT Nr. 13/97, Verfügung 109)).
- Bis zu sieben weitere Rufnummern für einen Mehrgeräteanschluss (Mehrfachrufnummer; MSN). Einer Rufnummer können auch einzelne Leistungsmerkmale zugeteilt werden.
- Ständige oder fallweise Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei abgehenden Telefonverbindungen (CLIR).
- Sperre des Euro-ISDN-Anschlusses für ankommende und abgehende Verbindungen mit Ausnahme der abgehenden Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und Feuerwehr. Der Anrufer erhält einen Hinweis, dass der Euro-ISDN-Anschluss vorübergehend nicht erreichbar ist (Vollsperrung).
- Sperre des Euro-ISDN-Anschlusses für bestimmte Rufnummernbereiche (selektive Sperre).
- Feststellung einzelner ankommender Verbindungen bei bedrohenden oder belästigenden Anrufen (Identifizieren, MCID und Sofortfangen). Im Rahmen der jeweils geltenden gesetzlichen Vorschriften identifiziert TelemaxX Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, auf schriftlichen Antrag des Kunden, sofern er in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig vorträgt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.
- Verlegung, Auswechslung oder Änderung der Anschalteinrichtung und Verlegung der Endleitung.
- Änderung der Rufnummer.
- Aktives Aufbauen einer weiteren Verbindung während eines gehaltenen Gespräches (Rückfrage).

Weitere Leistungsmerkmale sind auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten verfügbar.

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

5 Abrechnungsmodelle

5.1 Tarifmodelle

TelemaxX stellt dem Kunden Gesprächsgebühren für den Euro-ISDN-Anschluss nach den Preisen des jeweils aktuell gültigen Tarifblattes in Rechnung. Angemessene Preisanpassungen durch Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich. Der Kunde kann das jeweils aktuelle Tarifblatt bei TelemaxX einsehen oder anfordern.

5.2 Voice Flatrate – Tarife

Diese Tarife gelten nicht

- für Mehrwertdienste- und Telekommunikationsanbieter sowie nicht für Anbieter von Massenkommunikationsdiensten, insbesondere Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center und Telefonmarketing-Leistungen,
- zur Nutzung von Massenkommunikationsdiensten,
- für Verbindungen, die der Anrufer herstellt, um Dritten Telekommunikationsdienste zu erbringen oder die er entgeltlich oder unentgeltlich an Dritte weitergibt,
- für Verbindungen, bei denen der Anrufer aufgrund des Anrufs von der Dauer der Verbindung abhängige Vermögensvorteile erhalten soll, hierunter fällt insbesondere der Zugang zu Werbehotlines,
- für unter Nutzung der ISDN-Funktionalität „Anrufweiterleitung“ hergestellte Verbindungen,
- für die mittels der ISDN-Funktionalität „Rückfragen“ oder „Konferenz“ hergestellten Verbindungen.

Weiterhin ist TelemaxX bei missbräuchlicher Nutzung der Voice-Flatrate-Tarife berechtigt, Schadensansprüche geltend zu machen.

Bei Missachtung der oben genannten Punkte ist TelemaxX berechtigt, den Tarif nach erfolgloser Abmahnung, außerordentlich fristlos zu kündigen und durch einen Standardtarif zu ersetzen.

6 Umverlegungsmaßnahmen

Ist der Euro-ISDN-Anschluss von Umverlegungsmaßnahmen der Trassen oder Kabelanlagen betroffen, die nicht von TelemaxX zu vertreten sind (z.B. aufgrund von Straßenbauarbeiten, oder aufgrund von behördlicher Aufforderung oder in Fällen, in denen TelemaxX zum Rückbau oder zur Umverlegung der Trassen- oder Kabelanlagen Dritten gegenüber gesetzlich verpflichtet werden sollte), werden die hierdurch verursachten Kosten vom Kunden getragen.

7 Gutschriften

7.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit und/oder, der zulässigen Entstörzeit i.S.d. Ziffer 3.11 und/oder im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffern 3.12, 3.13 erhält der Kunde von TelemaxX 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 TelemaxX keine Sach- und Rechtsmängelansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit und Entstörung.
- Haftet TelemaxX 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 weder von TelemaxX noch dem Kunden 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 den jeweils betroffenen Euro-ISDN-Anschluss 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.

7.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann TelemaxX den Dienst nicht termingerecht bereitstellen, zahlt TelemaxX für den betroffenen Euro-ISDN-Anschluss 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 Überschreitung fällt.

7.3 Gutschriften bei Überschreitungen der Entstörzeit

Überschreitet TelexX im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Entstörzeit i.S.d. Ziffer 3.11, zahlt TelexX für den betroffenen Euro-ISDN-Anschluss 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.

7.4 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von TelexX zugesagte Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.12 und 3.13 unterschritten, zahlt TelexX an den Kunden für den betroffenen Euro-ISDN-Anschluss 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.

7.5 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 die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.