

Leistungsbeschreibung (LB) und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internetzugängen

1 Geltungsbereich

Die LB und SLA enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von Internetzugängen durch TelemaxX.

2 Leistungsbeschreibung

2.1 Produktvarianten

Nach Absprache mit dem Kunden und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können Internetzugänge mit folgenden Bandbreiten realisiert werden:

2.1.1 SHDSL

Produktbezeichnung	Bandbreite	Schnittstelle
SHDSL	bis zu 2 Mbit/s	10/100Base-T (elektrisch)
	bis zu 4 Mbit/s	
	bis zu 10 Mbit/s	
	bis zu 15 Mbit/s	
	bis zu 20 Mbit/s	

2.1.2 Feste Bandbreite (asymmetrisch) außerhalb der Rechenzentren (IPC)

Bandbreite	Schnittstelle
5/2,5 Mbit/s*	10/100Base-T (elektrisch)
10/5 Mbit/s*	
20/10 Mbit/s*	100Base-T (elektrisch)
50/25 Mbit/s*	
100/50 Mbit/s*	

*Internetzugänge mit den Bandbreiten 5/2,5 Mbit/s, 10/5 Mbit/s, 20/10 Mbit/s, 50/25 Mbit/s und 100/50 Mbit/s sind Zugänge mit unterschiedlichen festen Bandbreiten im Downstream/Upstream.

2.1.3 Feste Bandbreite (symmetrisch) außerhalb der Rechenzentren (IPC)

Bandbreite	Schnittstelle
2 Mbit/s, 2,5 Mbit/s, 4 Mbit/s, 5 Mbit/s, 6 Mbit/s, 8 Mbit/s, 10 Mbit/s	10/100Base-T (elektrisch)
10 Mbit/s, 20 Mbit/s, 30 Mbit/s, 40 Mbit/s, 50 Mbit/s, 60 Mbit/s, 70 Mbit/s, 80 Mbit/s, 90 Mbit/s, 100 Mbit/s	100Base-T (elektrisch)
100 Mbit/s, 150 Mbit/s, 200 Mbit/s, 300 Mbit/s, 400 Mbit/s, 500 Mbit/s, 600 Mbit/s, 700 Mbit/s, 800 Mbit/s, 900 Mbit/s, 1 Gbit/s	1000Base-T (elektrisch) Singlemode (optisch)
1 Gbit/s, 2 Gbit/s, 3 Gbit/s, 4 Gbit/s, 5 Gbit/s, 6 Gbit/s, 7 Gbit/s, 8 Gbit/s, 9 Gbit/s, 10 Gbit/s	Singlemode (optisch)

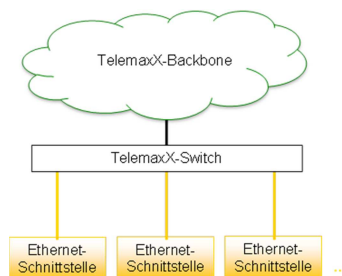
Von obigen Tabellen abweichende feste Bandbreiten sind individuell auf Anfrage möglich und unterliegen ebenfalls dieser LB und SLA.

2.1.4 Internetzugänge innerhalb der Rechenzentren (IPC)

IPC Basic / IPC Advanced plus

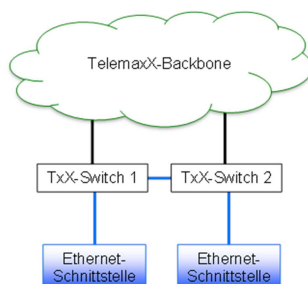
Bandbreite	Schnittstelle
10 Mbit/s, 20 Mbit/s, 30 Mbit/s, 40 Mbit/s, 50 Mbit/s, 60 Mbit/s, 70 Mbit/s, 80 Mbit/s, 90 Mbit/s, 100 Mbit/s	100Base-T (elektrisch)
100 Mbit/s, 150 Mbit/s, 200 Mbit/s, 300 Mbit/s, 400 Mbit/s, 500 Mbit/s, 600 Mbit/s, 700 Mbit/s, 800 Mbit/s, 900 Mbit/s, 1 Gbit/s	1000Base-T (elektrisch) Singlemode (optisch)
1 Gbit/s, 2 Gbit/s, 3 Gbit/s, 4 Gbit/s, 5 Gbit/s, 6 Gbit/s, 7 Gbit/s, 8 Gbit/s, 9 Gbit/s, 10 Gbit/s	Singlemode (optisch)

2.1.4.1 IPC Basic



- Anschaltung an einen Switch

2.1.4.2 IPC Advanced plus



- Anschaltung an zwei Switches, jeweils nur eine Ethernet-Schnittstelle aktiv, getrennte Verkabelung
- Das Umschaltungsverfahren wird über Hard- oder Software gelöst und wird im Dialog mit dem Kunden festgelegt
- Der Internetzugang in der Produktvariante IPC Advanced plus gilt als verfügbar, solange eine Ethernet-Schnittstelle funktionsfähig ist.

2.2 Abrechnungsmodelle

Abrechnungsmodelle
<p>Internetflatrate Es wird ein monatlicher Preis unabhängig vom verbrauchten Datenvolumen für die Nutzung eines Internetzuganges vereinbart.</p>
<p>Datenvolumen Es wird das monatlich verbrauchte Datenvolumen jeder Ethernet-Schnittstelle abgerechnet. Das monatlich verbrauchte Datenvolumen einer Ethernet-Schnittstelle wird wie folgt ermittelt: Differenz zwischen dem letzten und ersten Zählerstand des In-coming- und Out-going-Traffic eines Monats je Ethernet-Schnittstelle. Das verbrauchte Datenvolumen im Monat ergibt sich aus der Summe der Differenzen aus In-coming- und Out-going- Traffic in GB oder TB. Die Abrechnung erfolgt im Dezimalsystem.</p>
<p>Bandbreite (burstable) Die Messung der benutzten Bandbreite an jeder Ethernet-Schnittstelle erfolgt in 5- Minuten-Intervallen für die beiden Kategorien In-coming- und Out-going-Traffic. Direkt gemessen werden pro Kategorie alle 5 Minuten die Zählerstände der vom Netzwerkelement übertragenen Datenmengen in Byte. Aus der Differenz zweier aufeinanderfolgender Zählerwerte geteilt durch die entsprechende Zeitdifferenz wird ein Bandbreitenwert in Bit pro Sekunde berechnet. Dieser Wert ist die mittlere Bandbreite für dieses Intervall. Nach jeder Abrechnungsperiode werden alle Bandbreitenwerte innerhalb ihrer Kategorie der Größe nach sortiert und die obersten 5 Prozent werden verworfen. Der höchste übrig gebliebene Wert aus den beiden Kategorien wird zur Abrechnung herangezogen.</p>

Unabhängig von dem vereinbarten Abrechnungsmodell kann nicht verbrauchtes Datenvolumen nicht in den nächsten Monat übertragen werden, sondern verfällt entschädigungslos.

2.3 SSL-Zertifikat

Die Secure Sockets Layer (SSL)- Technologie dient durch eine Verschlüsselung bei der Übertragung von Daten im Rahmen von Online-Transaktionen der Sicherheit, der Integrität und der Authentizität.

TelemaxX räumt dem Kunden in einem separaten Angebot ein einfaches Nutzungsrecht für eine angegebene Gültigkeitsdauer an den Zertifikaten ein.

3 Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für die Internetzugänge folgenden Service an:

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

3.1 Entstörung

TelemaxX beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Störungen der serviceprovidereigenen technischen Einrichtungen lässt TelemaxX durch ihre Upstream- und Peeringpartner im Rahmen derer technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen.

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus den 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 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.

3.3 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-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.

3.4 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 gegebenenfalls eine zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretenden 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 Entstörzeit 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 von TelemaxX 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 Internetzugang 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 Störungsfall.

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
- aufgrund von externen Internet-Bedingungen wie z.B. DDos-Angriffen (Distributed Denial of Service)

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

3.9 Verfügbarkeit

Dem Kunden steht jeder Internetzugang 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Die Verfügbarkeit des Internetzuganges ist nicht gegeben, wenn die Verbindung zum Internet mit der vereinbarten Bandbreite unterbrochen ist.

Es wird eine Verfügbarkeit auf die Verbindung zum Internet je Internetzugang im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

jährliche Verfügbarkeit	Produktvariante
99,50 %	<ul style="list-style-type: none"> • SHDSL • feste Bandbreite außerhalb der Rechenzentren (IPC) • IPC Basic
99,85 %	<ul style="list-style-type: none"> • IPC Advanced plus

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Störungen die zu keinem vollständigen Ausfall der Verbindung zum Internet, aber zu einer Einschränkung der Qualität führen (z.B. Bitfehlerrate, Paketverlust, Störungen bei Peeringpartnern), wird sich TelemaxX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung des Internetzuganges 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 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 Erfüllungsgehilfen (z.B. Lieferant oder Zulieferer) zu vertreten haben
- aufgrund von externen Internet-Bedingungen wie z.B. DDos-Angriffe (Distributed Denial of Service)

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 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 Internetzugang 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. TelexX informiert den Kunden unverzüglich, sofern der von TelexX bereitgestellte Internetzugang 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 nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen in Bezug auf den Internetzugang erbringen:

- Upgrade der Bandbreite des Internetzuges
- Bereitstellung von Internetzügen höherer Verfügbarkeit mit Redundanzen
- Installation eines Internetzuges, der vom beauftragten Installationsumfang abweicht (z.B. Verlegung des Übergabepunktes)
- Zweite Hauseinführung und Geräteprotektion
- Weitere Second Level Domains
TelexX delegiert weitere Second Level Domains unterhalb der Top Level Domain wie z.B. „.de“, „.com“, „.org“, „.net“ auf Anfrage und nach Beauftragung durch den Kunden.
Siehe AGB der TelexX Abschnitt 5 Besondere Bedingungen Internetzüge Ziffer 7.2.

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

5 Umverlegungsmaßnahmen

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

6 Gutschriften

6.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung einer vereinbarten Bereitstellungszeit und/oder der zulässigen Entstörzeitzeit i.S.d. Ziffer 3.8 und/oder im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.9 und 3.10 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 vom 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 Internetzugang 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.

6.2 Gutschrift bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann TelemaxX den Internetzugang nicht termingerecht bereitstellen, zahlt TelemaxX für den betroffenen Internetzugang 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.

6.3 Gutschrift bei Überschreitung der Entstörzeit

Überschreitet TelexX im Störfalle die vertraglich vereinbarte Entstörzeit i.S.d. Ziffer 3.8, zahlt TelexX an den Kunden für den betroffenen Internetzugang 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.

6.4 Gutschrift 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 den betroffenen Internetzugang 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.

6.5 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.