

Leistungsbeschreibung (LB) und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Voice over IP-Anschlüssen

1 Geltungsbereich

Die LB und SLA enthalten ergänzende Bestimmungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Überlassung von Voice over IP-Anschlüssen durch TelemaxX.

2 Leistungsumfang

Der Leistungsumfang umfasst die Terminierung von Anrufen vom Voice over IP-Anschluss zu Zielen in allen öffentlich erreichbaren Fest- und Mobilfunknetzen im In- und Ausland sowie die Zuführung von Verbindungen aus allen öffentlichen Fest- und Mobilfunknetzen im In- und Ausland zum Voice over IP-Anschluss.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Voice over IP-Anschluss

Die TelemaxX überlässt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Voice over IP-Anschlüsse mit SIP-Protokoll.

Voraussetzung zur Nutzung des Voice over IP-Anschlusses ist ein TelemaxX Internetzugang am gewünschten Standort. Der Voice over IP-Anschluss kann für einzelne Standorte (z. B. Home-Arbeitsplätze) auch über Internetzugänge anderer Anbieter genutzt werden. In diesen Fällen erlischt diese Leistungsbeschreibung (LB) und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Voice over IP-Anschlüssen und TelemaxX übernimmt keine Gewährleistung für den ordnungsgemäßen Betrieb des Voice over IP-Anschlusses an diesen Standorten.

Voice over IP-Anschlüsse werden überlassen als

- SIP-Account
oder
- SIP-Trunk

als IP-Telefonie-Schnittstelle mit SIP-Protokoll an einem Internetzugang.

Die Anzahl der zur Verfügung gestellten Sprachkanäle orientiert sich an den Anforderungen des Kunden.

3.1.1 Nutzung SIP-Account

Der SIP-Account kann prinzipiell mit allen SIP-fähigen Geräten genutzt werden, dazu zählen u. a. SIP-fähige Telefonapparate, bzw. Fax-Adapter und Software-Clients.

3.1.2 Nutzung SIP-Trunk

Der SIP-Trunk kann prinzipiell mit allen SIP-fähigen Geräten genutzt werden, dazu zählen u. a. SIP-fähige Telefonanlagen und Software-Clients.

TelemaxX kann nur für Telefonanlagen mit aktueller Produktfreigabe der TelemaxX, gemäß aktueller Freigabeliste die Funktionalität des SIP-Trunk gewährleisten.

3.2 Leistungsmerkmale

Folgende Leistungsmerkmale werden von den Voice over IP-Anschlüssen unterstützt:

Kürzel	Leistungsmerkmal	SIP-Trunk	SIP-Account
MSN	Mehrgerätenummern bzw. Einzelnummer	nein	ja
BI	Blockwahl	ja	ja
EI	Einzelwahl (Overlap-Dialing)	nein	nein
DDI	Durchwahlfähigkeit (Die direkte Anwahl von einzelnen Nebenstellen der Anlage)	ja	nein
CLIP	Nummernanzeige (Die Rufnummer des Anrufenden wird beim Angerufenen angezeigt.)	ja	ja
CLIR	Die Rufnummer des Anrufenden wird beim Angerufenen nicht angezeigt.	ja	ja
COLP	Die Rufnummer des Angerufenen wird beim Anrufenden angezeigt.	nein	nein
COLR	Die Rufnummer des Angerufenen wird beim Anrufenden nicht angezeigt.	nein	nein
CINoScr	CLIP no screening Der Kunde kann für ausgehende Anrufe eine Servicenummer übertragen, die dem Angerufenen angezeigt wird. Dieses Merkmal kann bei Anrufen ins Ausland nicht garantiert werden.	ja	nein
CFB	Rufumleitung bei Besetzt Die zuvor festgelegte Anrufumleitung wird im Besetztfall sofort ausgeführt.	ja	ja
CFNR	Rufumleitung nach Zeit Die zuvor festgelegte Anrufumleitung wird nach einer fest definierten Zeit ausgeführt.	ja	ja
CFU	Rufumleitung unbedingt Alle Anrufe werden sofort umgeleitet.	ja	ja
CLIRREQ	wahlweise Rufnummernunterdrückung	ja	ja
PR	Partial Rerouting	ja	nein
HOLD	Anruf halten Der Anruf wird für Rückfragen gehalten.	ja	nein

3.3 Rufnummern

Die TelemaxX teilt dem Kunden

- für SIP-Account Mehrfachrufnummern und
- für SIP-Trunk eine Durchwahlrufnummer 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.

3.4 Rufnummernvergabe

TelemaxX weist dem Kunden innerhalb des TelemaxX zur Verfügung stehenden Rufnummernraums bei Bedarf einen Rufnummernblock zu. Grundlage für die Berechnung des zu bescheinigenden Rufnummernbedarfs ist in der Regel die Anzahl der an eine Telefonanlage anzuschließenden Endeinrichtungen. Ein über die Zuteilung gem. untenstehender Tabelle hinausgehender, zusätzlich Rufnummernbedarf ist durch den Kunden bei der Bundesnetzagentur zu beantragen. Die Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch TelemaxX.

Anzahl IP Sprachkanäle	Standard Anzahl DDI-Rufnummern
4	30
8	100
12	300
20	500

Jeder Durchwahlrufnummernblock benötigt einen fest zugeordneten Voice over IP-Anschluss.

3.5 Leistungsmerkmale

- Call-by-Call-Telefonate oder die Einstellung einer „Preselected Number“ sind nicht möglich.
- Datendienste (z. B. EC-Cash) werden nicht unterstützt
- Anrufe zwischen Standorten:

Telefonate zwischen IP-Endgeräten an unterschiedlichen Standorten eines Unternehmens (Niederlassungen, Läger, Home Offices usw.), die an das TelemaxX-Netz angeschlossen sind, sind kostenfrei.

Beim standortübergreifenden Einsatz von Voice over IP-Anschlüssen ist durch den Kunden sicherzustellen, dass die Nebenstellen der Standorte dem korrekten IP-Anlagenanschluss zugeordnet sind.

- Notruf:

Das Absetzen von Notrufen (110 und 112) ist möglich, ebenso die Sperrung von Rufnummern zum Zwecke des Kundenschutzes (§ 45k TKG).

Wichtiger Hinweis:

Notrufe werden generell an die zuständige Leitstelle der Anschalteanschrift des zugeordneten Voice over IP-Anschlusses übergeben. Dies gilt insbesondere auch bei Nutzung von Ip-Anschlüssen von unterwegs (nomadische Nutzung).

3.6 Standardtelefonbucheintrag

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

3.7 Verbindungsnachweis

Verlangt der Kunde einen Einzelverbindungsnachweis, kann er zwischen vollständiger und um die letzten drei Ziffern gekürzter Zielrufnummerndarstellung wählen. Der Einzelverbindungsnachweis 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.

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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 eine Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine Identifizierung des Vorganges erlaubt.

3.11 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt eine Stunde ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 3.10. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

3.12 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.

3.13 Zwischenmeldung

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

3.14 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 3.15 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.

3.15 Entstörzeit

Die maximale Entstörzeit je Voice over IP-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 Voice over IP-Anschlusses und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

3.16 Verfügbarkeit

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

Es wird eine Verfügbarkeit je Voice over IP-Anschluss im Kalenderjahr (Erfassungszeitraum) wie folgt gewährleistet:

jährliche Verfügbarkeit
99,50 %

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

3.17 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpfbjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpfbjahres 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 3.18

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

3.18 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 Voice over IP-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 Dienst 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 3.16 und 3.17 und nicht als Entstörzeit im Sinne der Ziffer 3.15.

4 Zusätzliche Leistungen

TelemaxX kann nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen in Bezug auf den Voice over IP-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 Voice over IP-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 Voice over IP-Anschluss vorübergehend nicht erreichbar ist (Vollsperr).
- Sperre des Voice over IP-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 Voice over IP-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 Voice over IP-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 3.15 und/oder im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffern 3.16, 3.17 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 Rechtsmängelansprüche 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 weder von TelexX 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 Voice over IP-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 TelexX den Voice over IP-Anschluss nicht termingerecht bereitstellen, zahlt TelexX für den betroffenen Voice over IP-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 3.15, zahlt TelexX für den betroffenen Voice over IP-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 TelemaxX zugesagte Verfügbarkeit i.S.d. Ziffer 3.16 und 3.17 unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen Voice over IP-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. TelemaxX verrechnet die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.