

# **Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement über die Nutzung von Telefondienstleistungen (ISDN)**

## **1 Geltungsbereich**

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der TelemaxX.

## **2 Leistungsbeschreibung**

### **2.1 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 als Mehrgeräteanschluss oder Anlagenanschluss mit zwei Basiskanälen (Nutzkanäle) und einem Steuerkanal (D-Kanal) oder
- Primärmultiplexanschluss 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 zugeweilte 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 zugeweiht wurde und in das Telefonnetz der TelemaxX übertragbar ist.

### **2.2 Verbindungen**

Die Verbindung dient der Vermittlung von Daten und Sprache. Die Übertragungsgeschwindigkeit beträgt maximal 64 kbit/s je Basiskanal. Ein Basiskanal ermöglicht bei ankommenden Verbindungen das vom jeweiligen Telekommunikationsdienst abhängige Durchschalten zu bestimmten Endeinrichtungen. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen eine Durchschaltung der Basiskanäle von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwendung technisch verhindert wird. Der Steuerkanal dient zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaues, des Verbindungsabbaues und der technischen Einrichtungen im Netzknoten der TelemaxX. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den Steuerkanal ist unzulässig.

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten Endeinrichtungen Verbindungen entgegennehmen. Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können Verbindungsnetzbetreiberleistungen Dritter in Anspruch genommen werden. Verbindungsnetzbetreiber, die keine direkte Netzzusammenschaltung mit der TelemaxX haben, sind zurzeit nicht über die Verbindungsnetzbetreiberkennzahl erreichbar.

## 2.3 Verbindungsaufbauzeit

Verbindungen innerhalb des Telefonnetzes der TelemaxX werden i.d.R. in weniger als 2 Sekunden aufgebaut. Bei Auslandsgesprächen beträgt die Zeit für den Verbindungsaufbau meist weniger als 6 Sekunden. Diese Angaben gelten nicht für Gespräche in Mobilfunknetze.

## 2.4 Basisleistungen

Der Euro-ISDN-Anschluss der TelemaxX bietet dem Kunden für alle Anschlussarten die Basisleistungen nach der Übersicht Basisleistungsmerkmale der TelemaxX Telefonie ISDN (Ziffer 2.5 der SLA). Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet.

## 2.5 Übersicht Basisleistungsmerkmale der TelemaxX- Telefonie ISDN

Kürzel	Leistungsmerkmal	Beschreibung	Englische Bezeichnung	Basisleistung ISDN
AOC-E	Tarifinformation	Informationen über die Anzahl der für eine abgehende Verbindung angefallenen Tarifeinheiten werden nach Beendigung der Verbindung übermittelt. Die Tarifeinheiten bilden nicht die Abrechnungsbasis der TelemaxX.	Advice of Charge at the End of the Call	✓
AOC-D	Anzeige der Verbindungsgebühreneinheiten	Übertragung angefallener Verbindungsgebühreneinheiten zum berechtigten Teilnehmer während der Verbindung. Die Verbindungsgebühreneinheiten bilden nicht die Abrechnungsbasis der TelemaxX.	Advice of Charge during the Call	optional
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	✓
COLP	Rufnummernanzeige B → A	Übermittlung der Rufnummer des gerufenen Anschlusses zum rufenden Anschluss.	Connected Line Identification Presentation	✓**
COLR	Rufnummernunterdrückung B → A	Unterdrückung der Rufnummer des gerufenen Anschlusses beim rufenden Anschluss.	Connected 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	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	optiona

Kürzel	Leistungsmerkmal	Beschreibung	Englische Bezeichnung	Basisleistung ISDN
DDI	Durchwahl zu Nebenstellen	Bei Telekommunikationsanlagen: Ein Anschluss der Telekommunikationsanlage kann direkt über eine Endziffer angewählt werden.	Direct-Dialing-In	✓
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.

\*\* Dieses Leistungsmerkmal wird durch den Standard 1TR 6 nicht unterstützt.

### 3 Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für die Leistung Telefonie ISDN folgenden Service an:

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

#### 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 entsprechend der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt. Sonstige Installationsarbeiten, die nicht im direkten Zusammenhang mit der betriebsfähigen Bereitstellung des TelemaxX -Anschlusses stehen, werden auf Wunsch des Kunden durchgeführt und dem jeweiligen Aufwand entsprechend nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet.

#### 3.2 Telefonbucheintrag

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.

### 3.3 Verbindungsnachweis

Der Kunde erhält, sofern dies ausdrücklich beauftragt wurde, eine Aufstellung der zu bezahlenden Verbindungen (detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht). Die Zielrufnummern der Verbindungen werden, entsprechend dem Wunsch des Kunden, entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge ausgegeben. 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 hier zudem die Nebenstelle ausgewiesen. Diese Aufstellung wird in gedruckter oder, nach Absprache, in elektronischer Form kostenlos bereitgestellt.

### 3.4 Entstörung

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

Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den besonderen Bedingungen der TelemaxX für bestimmte Leistungen, den Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der TelemaxX für bestimmte Produkte und den AGB der TelemaxX nachkommt.

### 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 Serviceparameter

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die Serviceparameter, die in den nachfolgenden Abschnitten näher beschrieben werden:

Serviceparameter	Serviceleistung	
Erreichbarkeit der TelemaxX	24 Stunden an 365 Tagen im Kalenderjahr	
Reaktionszeit	nach 1 Stunde	
Reparaturzeit	Standardservice	Premiumservice
Priorität 1	8 Stunden	4 Stunden
Priorität 2	12 Stunden	8 Stunden
Priorität 3	48 Stunden	24 Stunden
Priorität 4	72 Stunden	36 Stunden

### 3.7 Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr folgende telefonische Hotline-Nummer 0700 8353 6299 (0700-TELEMAXX) zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Bei Erkennung einer Störung durch TelemaxX oder Erhalt einer Störungsmeldung eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer des Anschlusses durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

Zudem wird dem Kunden mitgeteilt, welche Prioritätsstufe der Störung zugewiesen wird. Aus der Prioritätsstufe ergeben sich die Anforderungen an die Einhaltung der Serviceparameter.

Die Priorität, die einer Störung an einem Kundenstandort zugewiesen wird, ist abhängig von den Auswirkungen, die diese Störung auf den Kundenstandort hat. Die Prioritätsstufe kann geändert werden, solange die Störung bearbeitet wird. Es gibt vier Prioritätsstufen, von Priorität 1 (hoch) bis zu Priorität 4 (niedrig). Nachfolgende Tabelle enthält neben der Definition jeder Prioritätsstufe eine Reihe von typischen Störungsbeispielen. Die Beispiele sind nicht abschließend, sondern dienen als Indikationen lediglich der Ermittlung der jeweiligen Prioritätsstufe.

Priorität	Definition	Beispiele
1	Eine betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>bestimmte Regionen sind nicht erreichbar (z.B. 069, 089, ...)</li> <li>mehr als 50% der Gespräche über das Netz von TelemaxX sind gestört oder kommen nicht zustande</li> </ul> Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Besetztfälle</li> </ul>
2	Eine betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>mehrere Nummern sind nicht erreichbar</li> <li>mehr als 5% und bis zu 50% der Gespräche über das Netz von TelemaxX sind gestört oder kommen nicht zustande</li> </ul> Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Besetztfälle</li> </ul>
3	Eine betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im Wesentlichen weiterführen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>einzelne Nummer nicht erreichbar</li> <li>sporadischer Ausfall des Fax-Dienstes</li> <li>schlechte Sprachqualität</li> <li>bis zu 5% der Gespräche über das Netz von TelemaxX sind gestört oder kommen nicht zustande</li> </ul> Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Besetztfälle</li> </ul>
4	Ein Ereignis, das den Kunden nicht beeinträchtigt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>keine oder falsche CLI (Calling Line Identification, Rufnummernanzeige)</li> <li>eine beliebige Anfrage des Kunden</li> </ul>

### 3.8 Reaktionszeit

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

### **3.9 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 Reparaturzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Reparaturzeiten angerechnet.

### **3.10 Zwischenmeldung**

Die TelemaxX teilt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen mit.

### **3.11 Rückmeldung**

Die 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 3.12 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Reparaturzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von TelemaxX ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Reparaturzeit 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.

### **3.12 Reparaturzeit**

Die maximale Reparaturzeit beträgt

im Standardservice

Priorität 1

- 8 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 12 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Priorität 2

- 12 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 24 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Priorität 3

- 48 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 60 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Priorität 4

- 72 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 84 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

im Premiumservice

Priorität 1

- 4 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 8 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

**Priorität 2**

- 8 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 16 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

**Priorität 3**

- 24 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 36 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

**Priorität 4**

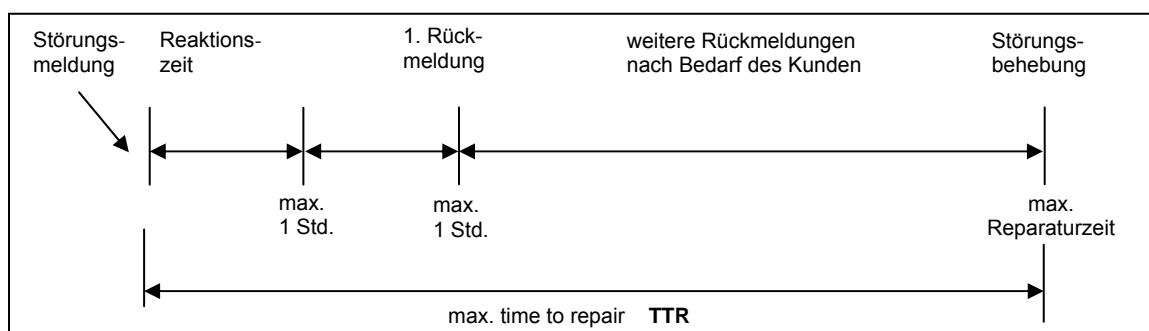
- 36 Stunden bei Störungseingang von Mo-Fr. zwischen 8:00 – und 18:00 Uhr
- 48 Stunden bei Störungseingang in der übrigen Zeit

Die Reparaturzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch TelemaxX (TTR, max. time to repair). Zur maximalen Reparaturzeit zählen nicht Verzögerungen

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (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 oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- aufgrund Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von TelemaxX und ihrer Zulieferer.

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

**3.13 Übersicht**



**3.14 Verfügbarkeit**

Dem Kunden steht das Sprachnetz 7 Tage/ 24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann.

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

- Standard 99,50 %

Bei eingeschränkten Diensten, d.h. Fehlern die zu keinem vollständigen Ausfall des Dienstes, aber zu einer unwesentlichen Einschränkung der Qualität führen, wird sich TelemaxX schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung des Dienstes bemühen. Sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart gilt die Verfügbarkeitsklasse „Standard“.

### 3.15 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 Erfassungszeitraum (Kalenderjahr) nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster} - \text{Störungen}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x 7 Tage je Kalenderwoche

Wartungsfenster = geplante Wartungszeiten gemäß Ziffer 3.16

Störungen (Ausfallzeit) 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 geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Verkabelung),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind.

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

### 3.16 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von TelemaxX schriftlich, per Fax oder e-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelemaxX informiert den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist und stimmt gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. TelemaxX wird Notfallwartungsmaßnahmen - wenn möglich - zwischen 00:00 AM und 5:00 AM durchführen.

#### 4 Zusätzliche Leistungen

Die TelemaxX erbringt jeweils nach Vereinbarung und, soweit nicht bereits im Standardleistungsumfang enthalten, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten ggf. gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der jeweils gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

- 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.
- Herstellung von Verbindungen zwischen einer vorher festgelegten Gruppe von Anschlüssen des ISDN der TelemaxX für vereinbarte Telekommunikationsdienste (geschlossene Benutzergruppe; CUG). Es werden geschlossene Benutzergruppen mit der Berechtigung
  - zur Annahme ankommender Verbindungen,
  - zum Herstellen abgehender Verbindungen oder
  - zum Herstellen von ankommenden und abgehenden Verbindungen angeboten (Außenverkehr).Innerhalb einer geschlossenen Benutzergruppe kann als zusätzliche Zugangsbeschränkung eine Sperre für ankommende oder abgehende Verbindungen vereinbart werden.
- Ständige oder fallweise Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer des Anschlusses bei ankommenden Telefonverbindungen (COLR).
- 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.
- Aufteilung und Weiterleitung der für eine Durchwahlrufnummer des Kunden ankommenden Verbindungen im Netzknoten der TelemaxX zu Anlagenanschlüssen des Kunden (zielorientierte Leitweglenkung). Für die zielorientierte Leitweglenkung wird die erste Ziffer des Regelrufnummern- oder des erweiterten Rufnummernblocks ausgewertet. Die Verbindungen werden zu den jeweils für diese Ziffern vom Kunden bestimmten Telefonanschlüssen oder Anschlüssen des ISDN der TelemaxX weitergeleitet.
- Übermittlung von Informationen über die Anzahl der für eine abgehende Verbindung angefallenen Tarifeinheiten (diese Tarifeinheiten haben keine Relevanz für die Abrechnung der TelemaxX) wahlweise
  - während und nach Beendigung der Verbindung (Tarifinformation AOCD) oder
  - nach Beendigung der Verbindung (Tarifinformation AOCE).
- Aktives Aufbauen einer weiteren Verbindung während eines gehaltenen Gespräches (Rückfrage).

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

## **5 Kommerz**

### **5.1 Tarife**

TelemaxX stellt dem Kunden ihre Leistung 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 flat – 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-flat-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 Gutschriften**

### **6.1 Verhältnis Gutschriften zu anderen Vorschriften**

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der zulässigen Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.12 und im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i.S.d. Ziffern 3.14, 3.15 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 keine Gewährleistungsansprüche 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 von TelemaxX oder dem Kunden nicht zu vertreten sind, ist der Kunde ab der 25. Stunde für die Dauer der Unterbrechung von der Vergütungspflicht befreit.

- Die gesetzlichen Kündigungsrechte wegen Unterschreitung der Verfügbarkeit oder Überschreitung der Reparaturzeit bleiben unberührt; ein fristloses Kündigungsrecht bezieht sich im Zweifel nur auf den jeweils betroffenen Dienst und setzt mindestens eine Unterschreitung der Verfügbarkeit um mehr als 1,5 %-Punkte in einem Kalenderjahr oder mindestens drei Überschreitungen der Reparaturzeit voraus.

## 6.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit

Kann TelemaxX den Dienst nicht termingerecht bereitstellen, zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst für jeden angefangenen Tag der Überschreitung der Bereitstellungszeit, eine einmalige Gutschrift gemäß folgender Tabelle an den Kunden:

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 Gutschriften bei Überschreitungen der Reparaturzeit

Überschreitet TelemaxX im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit i.S.d. Ziffer 3.12, zahlt TelemaxX für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift.

bei Überschreitung der Reparaturzeit 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 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit

Wird die von TelemaxX zugesagte Verfügbarkeit unterschritten, zahlt TelemaxX an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

bei Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit in %- Punkten	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises *)
0,1 % bis 0,5 %	50 %
0,6 % bis 1,5 %	70 %
mehr als 1,5 %	100 %

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

Erstattungen erfolgen durch Gutschrift im jeweiligen Folgemonat nach Ermittlung der Unterschreitung der jährlichen Verfügbarkeit.

### **6.5 Verrechnung der Gutschriften**

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.

### **6.6 Verhältnis der SLA- und Gutschriftenregelung zu Drittleistungen**

Die vorgenannten Service- und Leistungsparameter gelten für TelexX eigene Hardware und Infrastruktur. Sofern im Rahmen der Leistungserbringung auch auf Dienste Dritter zurückgegriffen wird, gelten vorrangig die dort vereinbarten Service- und Leistungsparameter.