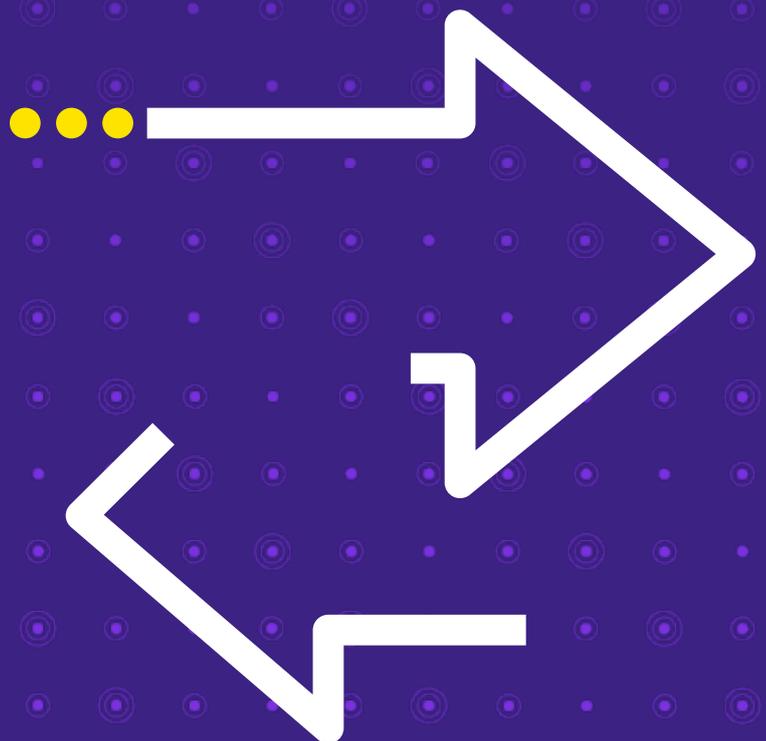


FIBREmaxx Enterprise

Leistungsbeschreibung



Inhalt

1. Allgemeines
2. Breitbandanbindung
3. Leistungsumfang
 - 3.1. IPv4-Adressen
 - 3.2. IPv6-Adressen
 - 3.3. Erstellung eines IP-Adressenkonzeptes
 - 3.4. Änderungen der IP-Konfiguration
4. Produktklassifizierung
5. Leitungsbasierte Bereitstellung
6. Business CPE und managed CPE
7. Zugang und Grundstücksnutzung
8. Datendurchsatz
9. Bearbeitungsgebühren
10. Laufzeit, Kündigung und Stornierung
11. Verfügbarkeit
12. Reaktions- und Endstörzeiten
13. Service Level Agreement (SLA)
14. Beeinträchtigung der Dienste
 - 14.1. Störungsmeldung
 - 14.2. Entstörungsablauf
 - 14.3. Zwischenmeldungen
 - 14.4. Entstörung vor Ort
15. Geplante Arbeiten
16. Regelungen von Entschädigungen
 - 16.1. Verzögerte Bereitstellung der Produkte
 - 16.2. Überschreiten der maximalen Entstörzeit
 - 16.3. Unterschreiten der Jahresverfügbarkeit

1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung gilt in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gamma Communications GmbH, im Folgenden „GAMMA“ genannt, Ziegeleistraße 2, 95145 Oberkotzau (Amtsgericht Hof HRB 3872). Ergänzend gelten die jeweils gültigen Produktbeschreibungen, Preislisten oder Individualangebote der GAMMA. Im Zuge technischer Neuerungen und Weiterentwicklungen behält sich GAMMA das Recht vor, Merkmale oder Dienstleistungen durch bessere oder gleichwertige zu ersetzen.

2. Breitbandanbindung

(1) Die Breitbandanbindung wird bis zur CPE (Customer Premises Equipment) beim Kunden realisiert. Die CPE stellt den Netzabschluss der GAMMA dar, soweit nicht abweichend vereinbart. Die CPE übergibt den Dienst über einen optischen (Lichtwellenleiter) oder elektrischen Port (RJ45).

(2) Zur Nutzung der GAMMA Dienstleistungen in einem Netzwerk ist ein Router erforderlich. Die Schaffung der technischen Voraussetzungen beim Kunden, insbesondere die Bereitstellung oder Konfigurierung der erforderlichen technischen Infrastruktur (Hardware, Software mit TCP / IP- Layer Funktionalitäten, Browser, Anschluss an die Übergabeschnittstelle) sowie ihre Beschaffung, sind nicht Bestandteil des Leistungsumfanges und der Leistungsbeschreibung.

3. Leistungsumfang

(1) GAMMA überlässt dem Kunden einen betriebsbereiten Internet-Anschluss mit einer produktspezifischen Bandbreite. Die produktspezifischen Leistungsmerkmale der GAMMA-Internetdienste sind unter Punkt 4 aufgeführt.

(2) Das Netz der GAMMA ist mittel- oder unmittelbar direkt oder über Peerings mit anderen Netzen zusammengeschaltet. Die Erreichbarkeit von Servern, Webseiten oder Diensten aus anderen, nicht von GAMMA betriebenen Netzen, ist von der Leistung Dritter abhängig, auf die GAMMA keinen Einfluss hat. Für die Erreichbarkeit und Nutzung der von Dritten betriebenen Dienste oder Leistungen sowie für die mögliche Bandbreite von vom Kunden verwendeten Endgeräten wird daher keine Gewähr übernommen. Die zur Verfügung gestellte Bandbreite bemisst sich daher vom Point of Presence (im weiteren Verlauf auch „BACKBONE“) der GAMMA und ihrer direkten Dienstleister bis zur CPE am Kundenstandort.

Messungen in von Kunden betriebenen Netzen bzw. hinter Kundenroutern können nicht zur Störungsmeldung dienen. Leistungsmessungen müssen stets ohne angeschlossene Verbraucher erfolgen.

(3) GAMMA bietet zusätzliche Leistungen nach gesonderter Vereinbarung an. Diese Leistungen werden individuell mit dem Kunden vereinbart und nach Aufwand bzw. nach der im Auftrag festgelegten Weise gesondert berechnet. Zu den zusätzlichen Leistungen zählen u.a. individuelle Kundenwünsche in Bezug auf Dienste

3.1 IPv4-Adressen

(1) Je nach Produkt besteht die Möglichkeit zur Zuteilung einer festen IP- Adresse. In diesem Fall wird anstelle einer dynamisch zugeteilten IP-Adresse eine feste IPv4-Adresse zugeteilt. Beim Aufbau einer PPPoE-Verbindung über einen Internet Access Anschluss der GAMMA wird dem Gerät auf Kundenseite, das die Verbindung herstellt, diese feste IP-Adresse zugewiesen. Ein Anspruch auf die Zuteilung einer bestimmten Adresse besteht nicht.

(2) Je nach vertraglicher Vereinbarung werden dem Kunden IP-Adressen (bzw. IP-Adressbereiche) für die Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen Anbieter und Kunden zur Verfügung gestellt. Die Einhaltung der RIPE-Nutzungskriterien obliegt dem Kunden und sind GAMMA auf Anforderung hin nachzuweisen. Änderungen am RIPE-Handle sind GAMMA unverzüglich mitzuteilen.

(3) Die Nutzungs- und Zuteilungsbedingungen sind unter www.ripe.net einsehbar. Der Bedarf von mehreren IP-Adressen muss gerechtfertigt sein und vom Kunden schriftlich begründet werden. Gegebenenfalls kann RIPE die Zuteilung weiterer IP-Adressen verweigern, falls die Begründung nicht stichhaltig ist. GAMMA verfügt in diesem Fall über keine Möglichkeit, dem Kunden weitere IP-Adressen zuzuteilen. Standardmäßig sind alle zugeteilten IP-Adressen Provider-Aggregated IP-Adressen (PA-Adressen).

3.2. IPv6-Adressen

Je nach Produkt besteht für die Kunden die Möglichkeit, parallel zu seinen IPv4-Adressen auch feste IPv6 Adressen zugeteilt zu bekommen. Die Erbringung erfolgt in der Variante Dual-Stack. Eine alleinige Bereitstellung von IPV6-Adressen kann auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden erfolgen.

3.3. Erstellung eines IP-Adresskonzeptes

GAMMA leistet auf Anfrage und nach entsprechender gesonderter Beauftragung Beratungs- und Unterstützungsleistungen zur Erstellung eines IP- Adresskonzeptes für ein kundenseitig anzuschließendes Netzwerk (bzw. Anbindung der im Netzwerk befindlichen Internetserver).

3.4. Änderungen an der IP-Konfiguration

Änderungen der Konfiguration der IP-Adressen, über die die Dienste zur Verfügung gestellt werden, sind kostenpflichtig und werden nach Aufwand berechnet.

4. Produktklassifizierung

GAMMA stellt die Anbindung zum Internet als Komplettleistung zur Verfügung. Internetzugänge anderer Provider können mit diesem Dienst nicht genutzt werden. Der Weiterverkauf der Dienste ist ausdrücklich untersagt. Je nach Anforderung des Kunden ist das Produkt wie folgt klassifiziert:

Die Anschaltung erfolgt über einen festen dedizierten Leitungsweg. Der Kunde erhält feste IP-Adressen nach den Regelungen aus 3.1 und 3.2. Der Leitungsweg zwischen der Kunden CPE und dem BACKBONE wird eingemessen.

5. Leitungsbasierte Bereitstellung

(1) GAMMA realisiert die beauftragten Dienste nach Beauftragung der Verbindung inklusive der Übergabeschnittstellen im Rahmen einer Standardinstallation an den angegebenen Übergabepunkten innerhalb des mitgeteilten Zeitraums.

(2) Eine Standardinstallation liegt vor, wenn eine Leitungsführung durch vorhandene Inhouse-Verkabelung möglich ist. Hiervon abweichende Installationsformen sind gesondert zu beauftragen und werden nach Aufwand berechnet. Bereitstellungstermine gelten nur dann als verbindlich, wenn sie GAMMA ausdrücklich schriftlich mitgeteilt hat.

(3) Voraussetzung für die Bereitstellung ist, dass der Kunde eine vollständige Dokumentation (z.B. IP-Adressbereiche), die Konfiguration sowie die zu realisierenden Leistungsmerkmale zur Verfügung stellt. Die Installation der CPE obliegt dem Kunden.

(4) Wird die CPE dem Kunden zugesandt, so gilt der Dienst 4 Tage nach Zusendung als bereitgestellt.

(5) Abweichend vom Standort kann die CPE durch GAMMA oder ein durch GAMMA beauftragtes Unternehmen installiert werden. Der Zeitpunkt wird mit dem Kunden abgestimmt. Zu dem Installationstermin hat der Kunde Sorge zu tragen, dass alle notwendigen Vorbereitungen für die Installation getroffen sind. Hierzu zählen vor allem die kostenfreie Überlassung einer Spannungsversorgung mit 230V in maximal zwei Meter Entfernung vom Installationsort sowie die Anwesenheit des technischen Ansprechpartners vor Ort.

(6) Verzögerungen, die sich durch unzureichende oder nicht korrekte technische oder wirtschaftliche Informationen des Kunden ergeben oder durch Nichteinhaltung der Mitwirkungspflichten des Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

6. Business CPE und managed CPE

Die beim Kunden im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen von GAMMA installierten oder zur Nutzung überlassenen technischen Geräte und Einrichtungen bleiben, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist, Eigentum der GAMMA. Der Kunde hat diese Gegenstände pfleglich zu behandeln, jedweden Eingriff zu unterlassen und Beschädigungen oder Funktionsstörungen unverzüglich anzuzeigen. Sie sind nach dem Ende der Vertragslaufzeit, soweit keine Deinstallation durch GAMMA notwendig ist, unverzüglich auf Kosten des Kunden bei GAMMA abzugeben oder an GAMMA zurückzusenden.

Soweit dem Kunden für die Inanspruchnahme der GAMMA-Leistungen technische Geräte überlassen werden, erhält der Kunde ein nicht übertragbares, nicht ausschließliches und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der in den technischen Geräten installierten Software für die Dauer der Vertragslaufzeit. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte an der Software bei GAMMA bzw. dem jeweiligen Urheber.

(1) GAMMA schließt seinen Dienst mit einem geeigneten Endgerät (CPE) beim Kunden ab. Mit der Beauftragung erhält der Kunde immer eine Business CPE als Netzabschluss zur Verfügung gestellt.

(2) Wünscht der Kunde eine „Managed CPE“, so ist dies auf dem Bestellformular zu vermerken.

(3) Bei Vertragsende wird der Kunde die CPE innerhalb eines Monats nach Beendigung des Dienstes an GAMMA zurücksenden oder die Abholung mit GAMMA koordinieren. Kommt der Kunde einer Rücksendung trotz mehrfacher Erinnerung der Rücksendung nicht nach, ist GAMMA berechtigt, dem Kunden pauschal 1.000,00 € zzgl. MwSt. für den Verlust des Endgeräts zu berechnen.

(4) Wird die CPE während der Laufzeit aufgrund von Umständen die GAMMA nicht zu vertreten hat (z. B. unsachgemäße Behandlung) beschädigt oder muss sonst wie ersetzt werden, behält sich GAMMA das Recht vor, dem Kunden pauschal 1.000,00 € zzgl. MwSt. für jeden Vorgang zu berechnen.

(5) Ungeachtet der Ziffern 3 und 4 des Artikels 5.3 behält sich GAMMA das Recht vor, gegebenenfalls einen höheren Schaden gegenüber dem Kunden nachzuweisen und geltend zu machen.

7. Zugang und Grundstücksnutzung

(1) Soweit Gamma zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung fremde Grundstücke betreten muss, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass Gamma oder Ihre Erfüllungsgehilfen der dafür erforderliche Zugang verschafft wird.

(2) Soweit für die Anbindung des Kunden die Verlegung von Telekommunikationsleitungen erforderlich wird, hat der Eigentümer des betroffenen Grundstücks die Errichtung, den Betrieb und die Erneuerung der erforderlichen Telekommunikationslinien sowie den Anschluss der auf dem Grundstück befindlichen Gebäude gem. § 134 TKG zu dulden. Liegen die Voraussetzungen des § 134 I TKG nicht vor, weil beispielsweise gem. § 134 I Nr. 2 TKG das Grundstück einschließlich der Gebäude durch die Benutzung der Telekommunikationslinien unzumutbar beeinträchtigt wird, ist der Kunde verpflichtet, Gamma darüber zu informieren und aus Gründen der Rechtssicherheit den Abschluss eines Nutzungsvertrages anzustrengen. Gamma wird den Kunden bei Ausgleichsansprüchen eines Grundstückseigentümers nach § 134 III S. 1 u. 2 TKG in Regress nehmen. Ist der Kunde selbst Grundstückseigentümer, sind Ausgleichsansprüche nach § 134 III S. 1 u. 2 TKG ausgeschlossen.

(3) Braucht es nach den Bestimmungen des Punkt 7 Absatz 2 den Abschluss eines Nutzungsvertrages, kann Gamma den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Kunde den Antrag nicht innerhalb eines Monats vorlegt oder ein bestehender Nutzungsvertrag durch den dinglichen Berechtigten gekündigt wird. Der Kunde kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn Gamma den fristgerecht vorgelegten Antrag nicht innerhalb eines Monats durch Übersendung des unterschriebenen Vertrags annimmt. Der Kunde wird im Falle eines Wechsels des Grundstückseigentümers oder sonstigen dinglich Berechtigten während der Laufzeit des Vertrags eine entsprechende Grundstückseigentümergeklärung des neuen Eigentümers oder sonstigen dinglich Berechtigten unverzüglich beibringen oder geeignete Vorkehrungen dafür treffen, dass die ihm gegenüber Gamma oder ihren Erfüllungsgehilfen gegebene Grundstückseigentümergeklärung auch den neuen Eigentümer oder sonstige dinglich Berechtigte rechtlich bindet, sofern das Erfordernis eines Nutzungsvertrages nach Punkt 7 Absatz 2 weiterhin besteht.

(4) Für die Bereitstellung der Leistungen der Gamma ist regelmäßig die Beistellung von Infrastruktureinrichtungen oder Leistungen des Kunden oder des Gebäudeeigentümers, wie beispielsweise Installations- und Aufstellungsmöglichkeiten, ein geeigneter Stromanschluss und eine Stromversorgung oder eine Hausverkabelung (auch als Inhausverkabelung oder Inhouseverkabelung bezeichnet) erforderlich. Gamma wird den Kunden über alle zur Leistungserbringung erforderlichen und beizustellenden Infrastruktureinrichtungen oder Leistungen nach Vertragsschluss informieren. Derartige Einrichtungen oder Leistungen sind während der Vertragslaufzeit grundsätzlich vom Kunden auf eigene Kosten beizustellen. Die Installation und Übergabe der Leistungen an den Kunden im Gebäude erfolgt am APL (Abschlusspunkt Linientechnik) im Anschlussraum, welcher sich regelmäßig in einem Kellerraum des anzuschließenden Gebäudes befindet. Soweit vom Kunden die Installation und Übergabe der Leistungen an einem anderen Installationsort als dem APL auf dem Grundstück oder im Gebäude erfolgen soll, ist eine dafür erforderliche und ggf. noch zu erstellende Inhouseverkabelung im Gebäude zwischen Hausanschluss und gewünschtem Installationsort grundsätzlich nicht Teil der Leistungen von Gamma und vom Kunden auf eigene Kosten zur Installation und während der Vertragslaufzeit beizustellen. Leistungseinbußen oder -einschränkungen, die durch Einschränkungen der beizustellenden Einrichtungen oder Leistungen des Kunden verursacht werden, hat Gamma nicht zu vertreten.

8. Datendurchsatz

Die Customer Access Rates (CAR) entsprechen den nach dem Stand der Technik allgemein gebräuchlichen Bezeichnungen. Der tatsächlich erreichbare Datendurchsatz hängt von mehreren Faktoren ab (z.B. der Framegröße sowie den auf dem Internetprotokoll aufgesetzten Diensten), und kann von den angegebenen Werten abweichen. Darüber hinaus sind die jeweils nutzbaren CAR von den jeweiligen physikalischen Gegebenheiten der Anschlussleitung abhängig. Der Durchsatz in Mbit/s beträgt in Abhängigkeit von der CAR (kaufmännisch gerundet):

Nominale Bandbreite	(max. Datendurchsatz PIR) 64 Byte Frames	(max. Datendurchsatz PIR) 1518 Byte Frames
10 Mbit/s	7,6 Mbit/s	9,9 Mbit/s
50 Mbit/s	38,1 Mbit/s	48 Mbit/s
100 Mbit/s	72 Mbit/s	95,4 Mbit/s
200 Mbit/s	152,4 Mbit/s	197,4 Mbit/s
500 Mbit/s	381 Mbit/s	493,5 Mbit/s
1.000 Mbit/s	761 Mbit/s	987 Mbit/s
2.000 Mbit/s	1.445 Mbit/s	1.935 Mbit/s
5.000 Mbit/s	3.619 Mbit/s	4.836 Mbit/s
10.000 Mbit/s	7.238 Mbit/s	9.673 Mbit/s

In Abhängig der nominalen Bandbreiten sichert Gamma eine Datendurchsatzrate auf den jeweils maximalen Datendurchsatz der gebuchten Bandbreite von 95,0% zu.

9. Bearbeitungsgebühren

(1) GAMMA behält sich vor für alle Leistungen, die über die Bereitstellung des Internetanschlusses hinaus gehen, eine Bearbeitungsgebühr in angemessener Höhe in Rechnung zu stellen. Die Höhe der Bearbeitungsgebühr richtet sich nach dem individuellen Arbeitsaufwand und soll die betrieblichen Kosten decken, die GAMMA durch die Bearbeitung entstanden sind.

(2) Leistungen, die über die Bereitstellung des Internetanschlusses hinaus gehen, sind insbesondere

- die Bearbeitung von ungerechtfertigten Störungen, deren Verschulden im Einflussbereich des Kunden liegt,
- erneute Termine für Technikereinsätze und Ortsbegehungen, sofern der Kunde das Scheitern des Ersttermins zu verantworten hat,
- Erhöhung der bestehenden Bandbreite im gebuchten Produkt,
- Versand von Dokumenten oder Endgeräten.

10. Laufzeit, Kündigung und Stornierung

(1) Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, dem Angebotsschreiben und dem Auftrag. Ist keine abweichende Kündigungsfrist vereinbart, so sind die Dienste mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit zu kündigen. Die Laufzeit verlängert sich nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

(2) Die Diensterbringung der Produkte unter 4.2. & 4.3. basiert auf der zwischen dem Hauseigentümer und der GAMMA geschlossenen Nutzungsvereinbarung. Der Wegfall der Nutzungsvereinbarung ermöglicht der GAMMA eine Kündigung mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten.

(3) Im Falle der wirksam ausgesprochenen Kündigung der Nutzungsvereinbarung durch den Eigentümer einer Liegenschaft, wird GAMMA die betroffenen Kunden über diese Kündigung informieren und die Modalitäten einer Vertragsaufhebung kommunizieren.

(4) Eine Stornierung der Bestellung ist bis zur Auftragsbestätigung durch GAMMA gegen eine Bearbeitungsgebühr von 79,00 € zzgl. MwSt. möglich. Für jede nach der Auftragsbestätigung und der vor der Dienstbereitstellung durch GAMMA akzeptierten Stornierung ist GAMMA berechtigt, dem Kunden die ihr entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Nach der Dienstbereitstellung ist eine Stornierung nicht möglich.

11. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeitszeit des jeweiligen Dienstes in Relation zu der theoretisch möglichen Jahresverfügbarkeit. Über geplante Wartungsfenster wird der Kunde rechtzeitig informiert. Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- Fehler, die nachweislich im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidliche Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Ausfälle / Störungen bedingt durch höhere Gewalt
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort
- Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich
- Aufgrund geplanter oder gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge von Wartungsarbeiten von GAMMA oder des Kunden
- Aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an dem Equipment von GAMMA
- Aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen, Stromversorgungsanlagen oder an der Kundenausrüstung

Für die Ermittlung von Nichtverfügbarkeitszeiten werden je Störungsereignis der Beginn und das Ende der gemeldeten Störungen laut Störungsticketsystem herangezogen. Störungsmeldungen werden entweder proaktiv von GAMMA oder reaktiv nach erfolgter Kundenmeldung im Ticketsystem erfasst.

12. Reaktions- und Entstörzeiten

(1) Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Fehlermeldung des Kunden bis zur Bestätigung der Fehlermeldung durch GAMMA. GAMMA bestätigt den Eingang der Fehlermeldung.

(2) Die Entstörzeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Fehlermeldung und dem Störungsende. Das Störungsende ist die Eingangszeit der Beseitigungsmeldung der Störung beim Kunden (Faxstempel bzw. Eingangszeit bei Telefonat oder E-Mail).

(3) Die Meldung der Störungsbeseitigung erfolgt telefonisch oder per E-Mail an die Meldestelle des Kunden. Soweit Behinderungen der Entstörung auftreten, die vom Kunden zu vertreten sind, werden diese nicht in die Entstörzeit eingerechnet.

13. Service Level Agreement (SLA)

Der Kunde erhält die folgenden Servicelevel ohne Aufpreis:

Service	Reaktionszeit	Entstörungszeit	Verfügbarkeit
FIBREmaxx Enterprise	4 Stunden	12 Stunden	99,5 %

Diese Angaben setzen den ungehinderten Zugang zum GAMMA Netzabschluss für die GAMMA Techniker oder Erfüllungsgehilfen voraus. Die Zeiten werden nur während der Servicebereitschaft im Zeitraum von Montag bis Freitag (mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen) von 8-18 Uhr gerechnet. In den Zeiten, für die keine Servicebereitschaft vereinbart ist, wird die Berechnung der Reaktions- und Entstörzeiten ausgesetzt.

14. Beeinträchtigung der Dienste

(1) Alle Beeinträchtigungen, die im Verantwortungsbereich der GAMMA liegen (nachfolgend »Störungen« genannt), sind dieser unverzüglich mitzuteilen. Störungen der Dienste werden von GAMMA schnellstmöglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie den folgenden Bedingungen beseitigt.

(2) Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein bereitgestelltes System oder ein Dienst nicht in der vertraglich vereinbarten Art und Weise erreichbar ist. Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Verantwortungsbereich der GAMMA. Hat der Kunde die Störung zu vertreten, ist GAMMA berechtigt, dem Kunden die durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen. Werden GAMMA Störungen von Internetdiensten durch Kunden eines anderen Providers bekannt (z.B. Spamming, Denial-of-Service-Attacken, etc.) so kann GAMMA die Übermittlung von Daten zu Kunden dieses Providers vorübergehend unterbrechen oder einschränken.

(3) Verursacht eine vom Kunden beigestellte Komponente eine betriebsgefährdende Störung, so kann diese Komponente, ohne vorherige Rücksprache mit dem Kunden, abgestellt werden, so dass diese keine weiteren Störungen des ordentlichen Betriebs mehr verursachen kann.

(4) GAMMA verfügt über eine Hotline. Diese steht dem Kunden zur Verfügung. Auftretende Störungen der Dienste werden mit einem Ticket-System erfasst. Die für das jeweilige Produkt geltende Hotline wird in der Auftragsbestätigung aufgeführt.

14.1. Störungsmeldung

Störungsmeldungen erfolgen durch den Kunden an die Störungshotline telefonisch oder per E-Mail. Die Störungsmeldung muss mindestens die folgenden Informationen beinhalten:

Zuständige verantwortliche Stelle des Kunden, von der die Störung gemeldet wurde inkl. Name des Mitarbeiters und dessen Kontaktdaten, insbesondere Rückrufnummer; Bezeichnung der gestörten Leistung (IP-Adresse des Anschlusses, Kundennummer/ Vertragsnummer); Beschreibung der Störung; Zeitpunkt, an dem die Störung aufgetreten ist.

14.2. Entstörungsablauf

Die Aktivitäten zur Beseitigung der Störung werden direkt zwischen der zuständigen Stelle des Kunden und der Meldestelle der GAMMA abgestimmt. Ist zur Fehlersuche oder Fehlerbeseitigung die Unterstützung des Kunden erforderlich, so wird diese zur Verfügung gestellt.

14.3. Zwischenmeldungen

Mit Bestätigung der Fehlermeldung vereinbaren die beiden Ansprechstellen, ob eine weitere turnusmäßige Zwischenmeldung durchgeführt wird.

14.4. Entstörung vor Ort

Ist zur Beseitigung einer Störung der Einsatz eines Technikers von GAMMA am Standort des Kunden erforderlich, hat der Kunde die entsprechende Unterstützung zu gewährleisten. GAMMA sichert zu, dass der eingesetzte Techniker mit einer der Störung angepassten notwendigen Sorgfalt die Entstörung vornimmt. Kann die Entstörung zum vereinbarten Termin aus den vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht erfolgen, so vereinbart GAMMA mit dem Kunden einen neuen Termin. Im Wiederholungsfall ist GAMMA berechtigt, dem Kunden die hierdurch entstandenen Mehrkosten in Rechnung zu stellen.

15. Geplante Arbeiten

Planbare Aktivitäten im Netz von GAMMA, die ein bereitgestelltes Produkt beeinträchtigen können, werden den betroffenen Kunden so früh wie möglich, mindestens jedoch 5 Arbeitstage vor Beginn der Aktivität, mitgeteilt. Die Meldung enthält folgende Angaben:

- Betroffene Dienstleistung
- Beschreibung der Aktivität

- Zeitpunkt und geplante Dauer der Aktivität
- Ansprechpartner der GAMMA

Planbare Aktivitäten werden nicht auf die Zeit der Nicht-Verfügbarkeit angerechnet. Nach Möglichkeit werden die planbaren Tätigkeiten im Zeitraum von 22:00 Uhr bis 05:00 Uhr durchgeführt. Arbeiten, die einem Ausfall einer Dienstleistung vorbeugen, können seitens der GAMMA kurzfristig und ohne Einhaltung einer vorher vereinbarten Frist für vorhersehbare Arbeiten durchgeführt werden. Der Kunde wird per E-Mail informiert.

16. Regelung von Entschädigungen

Für die Nichteinhaltung der Jahresverfügbarkeit und der Bereitstellungs- und Servicezeiten erstattet GAMMA Beträge in Form von Gutschriften auf die laufenden monatlichen Zahlungen, jedoch nicht mehr als ein Monatsentgelt je Übertragungsweg und Jahr. Eine berechnete Forderung wird mit dem nächstmöglichen Rechnungslauf verbucht. Ansprüche auf den Ersatz weiterer Schäden durch den Kunden bleiben hiervon unberührt. Zahlungen gemäß den benannten Regelungen werden in voller Höhe auf einen Schadensersatzanspruch angerechnet.

16.1. Verzögerte Bereitstellung der Produkte

GAMMA teilt mit der Auftragsbestätigung ein verbindliches Bereitstellungsdatum für den Internetdienst mit. Je Verzögerungstag auf den verbindlichen Bereitstellungstermin wird dem Kunden pro Werktag drei Prozent des zu zahlenden einmaligen Einrichtungspreises, jedoch bis zu maximal 100% des Monatspreises, gutgeschrieben.

16.2. Überschreitung der maximalen Entstörzeit

Überschreitung der zugesicherten Entstörzeit		Entschädigung in % der monatlichen Vergütung für diesen Dienst
Von	Bis	
0 h	8 h	5%
8 h	24 h	10 %
24 h	48 h	20 %
48 h	192 h	50 %
192 h		100 %

16.3. Unterschreiten der Jahresverfügbarkeit

Bei Unterschreitung der für ein Betriebsjahr als Bemessungsgrundlage berechneten Verfügbarkeit erstattet GAMMA dem Kunden einmalig einen Betrag in Form einer Gutschrift. Die Entschädigung errechnet sich aus der Differenz zwischen der zugesicherten und der tatsächlichen Verfügbarkeit gemäß untenstehender Tabelle. Die prozentualen Werte verstehen sich als Anteil der monatlichen Vergütung des jeweiligen Dienstes.

Wird die zugesicherte Jahresverfügbarkeit unter Berücksichtigung der Punkte 11. und 13. unterschritten, gelten folgende Entschädigungspauschalen:

Tatsächliche Jahresverfügbarkeit	Entschädigung in %
99,00 %	20%
98,50 %	40 %
98,00 %	60 %
< 98,00 %	80 %