

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internet-, Telefonie- und Fernsehdiensten



Stand: 21. Juni 2019 | Seite 1 von 6

1. Geltungsbereich

Das SLA und die Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der Stadtwerke Merseburg (nachfolgend abgekürzt „SWM“ genannt).

2. Leistungsbeschreibung Internetdienst

2.1 Bereitstellung eines Internetdienstes

Die SWM überlassen dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Internet-Anschlüsse in Form eines Ethernetports zur Übermittlung von IP-Paketen vom und zum Internet über Verbindungen mit unterschiedlichen Zugangsbandbreiten gemäß der jeweils vereinbarten Preise und Konditionen. Die Verbindung beginnt am Übergabepunkt des Internet-Anschlusses (Ethernetport) beim Kunden und endet am letzten SWM-eigenen Netzknoten/Übergang.

2.2 Installation

Die SWM installieren auf Wunsch als Netzabschluss zum Kunden in der Nähe des Glasfaser-Hausübergabepunktes (FTTB) oder der ersten Telekom-TAE-Dose (VDSL/FTTC) Hardware mit einer Kupfer-Ethernet-Schnittstelle 100 oder 1 000 Mbit/s (CPE). Der Endkunde muss zum Betrieb dieser Einrichtung eine 230-V-Steckdose bereitstellen.

2.3 Zugangsbandbreiten

Nach Absprache mit dem Kunden und im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten können Verbindungen mit folgenden Zugangsbandbreiten realisiert werden (Privatkundenprodukte). Die SWM sichern dem Kunden dabei nach den Regelungen dieser Leistungsbeschreibung für das jeweils vertraglich vereinbarte Privatkundenprodukt die nachfolgend aufgeführten Datenübertragungsraten (maximale, durchschnittliche und minimale Download- und Upload-Rate) zu:

Produkt	Download-Bandbreiten	Upload-Bandbreiten
MER.Surf & Fon Cable 6	maximal: 6 Mbit/s normal: 4,5 Mbit/s minimal: 3 Mbit/s	maximal: 1 Mbit/s normal: 704 Kbit/s minimal: 512 Kbit/s
MER.Surf & Fon 25	maximal: 25 Mbit/s normal: 21 Mbit/s minimal: 17,5 Mbit/s	maximal: 5 Mbit/s normal: 3,5 Mbit/s minimal: 2,5 Mbit/s
MER.Surf & Fon 50	maximal: 50 Mbit/s normal: 40 Mbit/s minimal: 27,5 Mbit/s	maximal: 10 Mbit/s normal: 7,5 Mbit/s minimal: 5 Mbit/s
MER.Surf & Fon 100	maximal: 100 Mbit/s normal: 80 Mbit/s minimal: 55 Mbit/s	maximal: 20 Mbit/s normal: 15 Mbit/s minimal: 10 Mbit/s
MER.Surf & Fon Cable 1	maximal: 1 Mbit/s normal: 0,8 Mbit/s minimal: 0,55 Mbit/s	maximal: 0,512 Mbit/s normal: 0,384 Mbit/s minimal: 0,256 Mbit/s
MER.Surf & Fon Cable 20	maximal: 20 Mbit/s normal: 16 Mbit/s minimal: 20 Mbit/s	maximal: 2 Mbit/s normal: 1,5 Mbit/s minimal: 1 Mbit/s
MER.Surf & Fon Cable 60	maximal: 60 Mbit/s normal: 48 Mbit/s minimal: 33 Mbit/s	maximal: 4 Mbit/s normal: 3 Mbit/s minimal: 2 Mbit/s
MER.Surf & Fon Cable 200	maximal: 200 Mbit/s normal: 160 Mbit/s minimal: 110 Mbit/s	maximal: 10 Mbit/s normal: 7,5 Mbit/s minimal: 5 Mbit/s

Produkt	Download-Bandbreiten	Upload-Bandbreiten
MER.Surf & Fon Cable 400	maximal: 400 Mbit/s normal: 320 Mbit/s minimal: 220 Mbit/s	maximal: 20 Mbit/s normal: 15 Mbit/s minimal: 10 Mbit/s
MER.Surf & Fon Cable 1000	maximal: 1000 Mbit/s normal: 800 Mbit/s minimal: 550 Mbit/s	maximal: 50 Mbit/s normal: 37,5 Mbit/s minimal: 25 Mbit/s
MER.Surf & Fon Glas 50	maximal: 50 Mbit/s normal: 45 Mbit/s minimal: 40 Mbit/s	maximal: 20 Mbit/s normal: 18 Mbit/s minimal: 16 Mbit/s
MER.Surf & Fon Glas 100	maximal: 100 Mbit/s normal: 90 Mbit/s minimal: 80 Mbit/s	maximal: 50 Mbit/s normal: 45 Mbit/s minimal: 40 Mbit/s
MER.Surf & Fon Glas 250	maximal: 250 Mbit/s normal: 225 Mbit/s minimal: 200 Mbit/s	maximal: 100 Mbit/s normal: 90 Mbit/s minimal: 80 Mbit/s
MER.Surf & Fon Glas 500	maximal: 500 Mbit/s normal: 450 Mbit/s minimal: 400 Mbit/s	maximal: 100 Mbit/s normal: 90 Mbit/s minimal: 80 Mbit/s
MER.Surf & Fon Glas 1000	maximal: 1000 Mbit/s normal: 850 Mbit/s minimal: 700 Mbit/s	maximal: 100 Mbit/s normal: 90 Mbit/s minimal: 80 Mbit/s

Besondere Produkte für Geschäftskunden stehen nach individueller Vereinbarung zur Verfügung.

Die Geschwindigkeit, die am Anschluss des Kunden erreicht wird, richtet sich u. a. auch nach

- der beim Kunden eingesetzten Hardware/Software,
- der Übertragungsgeschwindigkeit des angesteuerten Servers des jeweiligen Inhaltenanbieters,
- der Netzauslastung des Internet-Backbones,
- den jeweiligen physikalischen Parameter der Anschlussleitung, insbesondere der Leitungsdämpfung, welche sich aus dem Leitungsdurchmesser und der Länge der Anschlussleitung ergibt.

Grundsätzlich erfolgt die Übertragung des gesamten Datenverkehrs gleichberechtigt. Bei drohender vorübergehender und außergewöhnlicher Netzüberlastung behält es sich die SWM vor, Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf nur noch eingeschränkt zur Verfügung zu stellen und die Downloadgeschwindigkeit zu verringern. Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer breitbandiger Internet-Zugänge innerhalb desselben Endleitungsnetzes kann es zu gegenseitigen Beeinflussungen und Störungen kommen.

2.4 Bereitstellung von IP-Adressen (für Geschäftskunden)

Die Bereitstellung beinhaltet die Zuweisung von IP-Adressen aus dem Adressraum der SWM beim Réseau IP Européens Network Coordination Center (RIPE NCC). Der Kunde erhält standardmäßig eine dynamische interne IP-Adresse (Carrier Grade NAT) über DHCP. Gegen gesondertes, monatliches Entgelt ist auch die Zuweisung von statischen IP-Adressen möglich. In jedem Fall der Zuweisung einer IP-Adresse verbleiben die Rechte bei den SWM. Die Vergabe der IP-Adressen erfolgt auf der Grundlage der RIPE-Vergabe-Richtlinien.

2.5 Messung und Kontrolle des Datenverkehrs

Um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, haben die SWM zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs folgendes Verfahren eingerichtet:

Die Internet-Uplink-Leitungen (Backbone-Anbindung an den übergeordneten Netzbetreiber) werden permanent mit 5-min-Mess-Intervallen überwacht. Sind

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internet-, Telefonie- und Fernsehdiensten



Stand: 21. Juni 2019 | Seite 2 von 6

mehr als 6 Messwerte hintereinander > 80 % der maximalen Leitungskapazität, wird eine Überlast-Meldung an den Netzadministrator abgesetzt. Tritt diese Situation in einem zusammenhängenden Zeitraum von 2 Monaten häufiger als 2-mal pro Woche auf, werden die SWM im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten ihre Backbone-Kapazität innerhalb von maximal 6 Monaten so erweitern (abhängig von der Bereitstellungszeit des Internet Backbone Providers), dass diese Überlastsituation künftig vermieden wird.

Mögliche Auswirkungen dieses Mess-Verfahrens auf die Dienstqualität sind: keine.

2.6 Update von Firmware

Die SWM behalten sich vor, von Zeit zu Zeit die Firmware auf den, an den Kunden ausgegebenen, Endgeräten (CPE) upzudaten, vor allem um Sicherheitsrisiken vorzubeugen.

3. Leistungsbeschreibung Telefonie

3.1 Bereitstellung eines Telefonanschlusses

Die SWM überlassen dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen Telefonanschluss. Der Telefonanschluss hat eine typische Übertragungsbandbreite von 300 – 3 400 Hz und wird in Form eines R-J11- und/oder TAE-Anschlusses zur Verfügung gestellt. Dem Telefonanschluss können eine oder mehrere Rufnummern zugewiesen werden. Je nach vom Kunden gewählter Tarifvariante können ein oder mehrere Gespräche zeitgleich geführt werden. Sofern der Kunde nicht bereits über eine oder mehrere Teilnehmerrufnummer(n) verfügt oder seine bestehende(n) Teilnehmerrufnummer(n) teilweise oder komplett nicht beibehalten möchte, erhält der Kunde von den SWM auf Antrag neue Teilnehmerrufnummern (geografische Rufnummern) zugeteilt.

Der Kunde ermächtigt die SWM, seinen bestehenden Anschluss in seinem Auftrag zu kündigen und die Rufnummernportierung beim bisherigen Teilnehmer-netzbetreiber (TNB) durchzuführen. Zur Bereitstellung eines Telefonanschlusses durch die SWM ermächtigt der Kunde die SWM, eine oder mehrere Anschluss-/Rufnummer(n) auf das Teilnehmernetz eines Technologiepartners zu beauftragen. Der Kunde gestattet auch den Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers/Technologiepartners während der Vertragslaufzeit.

Der Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers vom bisherigen Anbieter zu den SWM, insbesondere die Aktivierung der bisherigen Rufnummern bei den SWM, findet während des sogenannten Portierungsfensters statt. Innerhalb des Portierungsfensters wird/werden die zu übernehmende(n) Rufnummer(n) vom bisherigen TNB zu den SWM übergeben und der Telefonanschluss nachfolgend von den SWM bereitgestellt. Dabei kommt es ablauftechnisch zu Unterbrechungen des Telefondienstes (Erreichbarkeit und Initiierung von abgehenden Gesprächen).

Die SWM beauftragen auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkunden-datensatzes in das Kommunikationsverzeichnis der Deutschen Telekom, welches als Basis für gedruckte Verzeichnisse, elektronische Medien und telefonische Auskunftsdienste dient. Der Kunde kann dabei festlegen, in welchen Verzeichnissen (gedrucktes Telefonbuch, elektronisches Telefonbuch) der Eintrag erfolgt und auf welche Informationen sich die telefonische Auskunft erstreckt (nur Rufnummer oder kompletter Eintrag, wie vom Kunden angegeben). Ferner kann der Kunde seinen Eintrag für die Inversuche freigeben oder der Inversuche gemäß TKG in seiner jeweils gültigen Fassung ausdrücklich widersprechen. Der Kunde kann den SWM gegenüber erklären, dass er eine Unterdrückung seiner Rufnummer beim angerufenen Teilnehmer dauerhaft wünscht. Die SWM werden die Rufnummernunterdrückung beim Technologiepartner für den Kundenanschluss entsprechend beantragen/konfigurieren. Diese Einstellung ist unabhängig davon möglich, ob ein Eintrag im Telefonbuch erfolgen soll oder nicht. Der Kunde kann Verbindungen entgegennehmen oder durch die SWM Verbindungen zu anderen Anschlüssen herstellen lassen.

Verbindungen im SWM-Netz werden in einem Frequenzbereich von 300 Hz bis 400 Hz (Übertragungsbandbreite 3.1 kHz wie bei analogen Telefonanschlüssen) hergestellt.

Verbindungen im SWM-Netz werden mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97 % hergestellt. Auf Grund dieser wirtschaftlichen Dimensionierung des Netzwerks muss der Kunde damit rechnen, dass eine Verbindung nicht

jederzeit hergestellt werden kann. Durch die technischen Parameter anderer Telekommunikationsnetze, insbesondere bei Verbindungen ins Ausland, können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein. Ferner werden einige wenige Servicerrufnummern nicht unterstützt, da diese Services in Netzen anderer Teilnehmernetzbetreiber (TNB) erzeugt werden und die Teilnehmernetzbetreiber dem Technologiepartner der SWM kein Zusammenschaltungsangebot (Interconnect) für diese Services unterbreitet haben. Die Anwahl einer Zielrufnummer ist nicht zulässig, wenn das Zustandekommen einer Verbindung vom Kunden nicht gewünscht ist oder bekannt ist, dass das Zustandekommen der Verbindung, insbesondere auch durch technische Vorkehrungen, vom Inhaber der Zielrufnummer oder auf seine Veranlassung von Dritten verhindert wird.

Es werden alle Gespräche über das SWM-Netz geführt. Die dauerhafte Voreinstellung (Preselection) eines Verbindungszustandekommens oder die Auswahl im Einzelfall (Call-by-Call) sind nicht möglich.

3.2 Übersicht Basisleistungsmerkmale Telefoniedienst

Der Telefondienst unterstützt folgende Leistungsmerkmale:

- CLIP (Calling Line Identification Presentation): Die Rufnummer des anrufenden Teilnehmers (A-TIn) wird beim gerufenen Teilnehmer (B-TIn) angezeigt, sofern der B-Teilnehmer über einen entsprechenden Anschluss/Endgerät verfügt.
- CLIR (Calling Line Identification Restriction): Der A-TIn unterdrückt die Anzeige seiner Rufnummer beim B-TIn.
- CFB (Call Forwarding Busy): Es erfolgt eine Rufumleitung ankommender Gespräche, falls der Anschluss beim gerufenen Teilnehmer besetzt ist.
- CFNR (Call Forwarding No Reply): Es erfolgt eine Rufumleitung ankommender Gespräche, falls der Anschluss innerhalb einer bestimmten Zeitspanne nicht entgegengenommen wird.
- CFU (Call Forwarding Unconditional): Es erfolgt eine unmittelbare (bedingungslose) Rufumleitung ankommender Gespräche.
- Die Zielrufnummern für die Leistungsmerkmale CFB/CFNR/CFU müssen vom Kunden festgelegt werden. Die Leistungsmerkmale sind standardmäßig inaktiv und müssen bei Bedarf vom Kunden aktiviert werden.
- FAX kann mit G.711 Inband oder T.38 übertragen werden. Aus technischen Gründen kann die Faxübertragung nur mit eingeschränkter Qualität verfügbar sein (ggf. Übertragungswiederholung notwendig).
- DTMF Inband, d. h. Mehrfrequenzwahlverfahren als Nachwahl, z. B. zum Abrufen von externen Sprachnachrichten aus Voice-Mail-Systemen, bei elektronischer Vorauswahl an Hotline-Systemen etc.

3.3 Besondere Telefonieleistungen

Die SWM erbringen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und auf Wunsch des Kunden zusätzliche, aufpreispflichtige besondere Telefonieleistungen. Derzeit sind dies:

- Die räumliche Verlegung des Anschlusses mit Änderung der Leitungsführung. Da die Bereitstellung von SWM-Anschlüssen standortgebunden ist, muss die Realisierbarkeit am neuen Anschlussstandort erneut durch die SWM geprüft werden.
- Die SWM teilen auf Wunsch des Kunden eine weitere Rufnummer zu und schalten einen zweiten analogen Telefonanschluss am Endgerät frei.
- Die SWM ändern auf Wunsch des Kunden die dem ihm überlassenen Anschluss zugeordnete(n) Teilnehmerrufnummer(n).
- Die SWM ändern auf Wunsch des Kunden den Eintrag des Standardkunden-datensatzes im Kommunikationsverzeichnis.
- Die SWM konfigurieren auf Wunsch des Kunden durch die Änderung eines Leistungsmerkmals den Anschluss um.
- Die SWM konfigurieren auf Wunsch des Kunden zusätzliche Leistungsmerkmale auf den Anschluss:
- CB (Call Barring): Netzseitige Sperrung bestimmter Rufnummernarten

3.4 Telefonie-Flatrates und ihre Nutzungsbedingungen

Die SWM überlassen dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten für Anschlüsse, je nach gewähltem Tarif als fester Bestandteil oder optional, die pauschale Abrechnung („Flatrate“) für Verbindungen zu

- Rufnummern der Ortsnetzbereiche im nationalen Festnetz (nationale Flatrate) und/oder
- Rufnummern in den Festnetzen bestimmter Länder oder Ländergruppen und/oder

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internet-, Telefonie- und Fernsehdiensten



Stand: 21. Juni 2019 | Seite 3 von 6

- Rufnummern in den nationalen Mobilfunknetzen oder
- Kombinationen aus obigen Möglichkeiten als Tarifoptionen entsprechend der jeweils gültigen Preisliste.

Die pauschale Tarifierung gilt nicht für

- Datenverbindungen zu Telefon- oder ISDN-Anschlüssen, ausgenommen Verbindungen zur Faxübermittlung,
- Verbindungen, die nicht zu Rufnummern der obigen Bereiche aufgebaut werden, insbesondere Verbindungen zu Sonderrufnummern, nationalen Teilnehmerrufnummern 032, Online-Diensten und Interneteinwahldiensten, sowie
- Verbindungen, bei denen der Anrufer von der Dauer des Anrufes abhängige Vermögensvorteile erhalten soll (z. B. Werbehotlines),
- gewerblichen oder sonstigen Betrieb mit Gewinnerzielungsabsicht.

Beim SWM-Anschluss werden Flatrates als optionale Abrechnung nur zugleich für alle Accounts, Kanäle oder Rufnummern überlassen, die unter einem Anschluss gebündelt sind. Nicht oder nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der SWM werden Flatrates überlassen für

- Anschlüsse mit Rufnummern oder Durchwahlrufnummern, die für eingehende Rufe nicht erreichbar sind,
- Anschlüsse, die nur für Verkehrsrichtung abgehend konfiguriert sind, oder
- Nebenanschlüsse an Telekommunikationsanlagen (außer Kleinanlagen im privaten Umfeld).

Die Flatrates gelten nicht für Telekommunikations- und Mehrwertdiensteanbieter sowie Anbieter von Massenkommunikationsdiensten wie Call-Center, Telefonmarketing- und Massenfaxversanddienste. Der Kunde darf Flatrates nicht missbräuchlich nutzen. Der Kunde ist verpflichtet, für Verbindungen, die nicht unter die Tarifierung der Flatrate fallen, die minutenabhängigen Verbindungspreise entsprechend der Preisliste zu zahlen. Bei Verstößen sind die SWM berechtigt, die Flatrates fristlos zu kündigen.

Flatrates sind für beide Vertragsparteien mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende kündbar. Von einer Kündigung eines Optionstarifes ist der zugrunde liegende Anschluss nicht betroffen. Mit der Kündigung des zugrunde liegenden Anschlusses gelten auch zugehörige Optionstarife als gekündigt.

3.5 Netzzeitige Sperrung einzelner Rufnummernbereiche

Die SWM behalten sich vor, bestimmte Zielrufnummern, Rufnummerngruppen oder Länderkennzahlen zu sperren. Eine Auflistung der jeweils gesperrten Rufnummern stellen die SWM dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.

Der Kunde kann von den SWM verlangen, dass die Nutzung seines Netzzuganges für bestimmte Rufnummernbereiche unentgeltlich netzzeitig gesperrt wird. Soweit dies technisch möglich ist, kommen die SWM dem unverzüglich nach. Die Aufhebung der Sperre erfolgt entsprechend synchron erst auf erneute Aufforderung des Kunden.

3.6 Notrufdienste mit Angaben zum Anruferstandort

Das Absetzen eines Notrufes (110, 112) ist möglich. Der Notruf wird der Notrufabfragestelle des vom Kunden bei der Beauftragung angegebenen „Anschlussstandortes“ zugestellt. Sollte der Kunde den Dienst nicht an dieser Adresse nutzen (nomadische Nutzung) und einen Notruf absetzen, kann die Weiterleitung nur zu der oben genannten Notrufabfragestelle erfolgen. Insofern können bei nomadischer Nutzung die Standortermittlung und Soforthilfe im Falle eines sogenannten „Röchelanrufes“ nicht sichergestellt werden. Bei Stromausfall ist das Absetzen eines Notrufes nicht möglich.

3.7 Messung und Kontrolle des Datenverkehrs

Um eine Kapazitätsauslastung oder Überlastung einer Netzverbindung zu vermeiden, haben die SWM zur Messung und Kontrolle des Datenverkehrs folgendes Verfahren eingerichtet:

Die Durchlasswahrscheinlichkeit von Anrufen wird in regelmäßigen Abständen, zumindest aber einmal im Kalendermonat, durch ein Messsystem auf die in der Leistungsbeschreibung/SLA angegebenen Werte geprüft. Werden die Werte nicht erreicht, bemühen sich die SWM im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten, die Netzkapazität entsprechend zu erweitern bzw. durch Verhandlung mit ihrem Technologiepartner im dortigen Netz entsprechende Erweiterungen vorzunehmen.

Mögliche Auswirkungen dieses Verfahrens auf die Dienstqualität sind: keine.

3.8 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde teilt den SWM alle erforderlichen kunden- und anschlussbezogenen Daten mit und übermittelt diese an die SWM. Der Kunde hat den Auftrag mittels der SWM-Auftragsvordrucke zu erteilen. Der schriftliche Auftrag muss mindestens enthalten:

- Terminwunsch für die Bereitstellung der Telefoniedienste,
- Name und Anschrift des Kunden,
- Unterschrift des Kunden.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Daten selbst verantwortlich, insbesondere wenn es aufgrund unvollständiger oder falscher Rufnummerninformationen zu unvollständigen oder falschen Kundenrechnungen kommt oder der Anschluss daraufhin nicht bereitgestellt werden kann.

3.9 Einzelbindungsnachweis

Der Kunde erhält, sofern dies ausdrücklich beauftragt wurde, einen Einzelbindungsnachweis mit folgendem Inhalt:

- A-Rufnummer/Kundenaccount,
- B-Rufnummer (Zielrufnummer, vollständig oder um n Ziffern verkürzt),
- Beginn, Ende und Zeitdauer (Datum und Uhrzeit),
- Entgelt.

Die Zielrufnummern der Verbindungen werden, entsprechend dem Wunsch des Kunden, entweder um die letzten 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. Neben der Anzahl der Verbindungen enthält die Einzelverbindungsübersicht die Gesamtdauer und den Gesamtpreis je Zone/Destination.

Diese Aufstellung wird in elektronischer Form kostenlos bereitgestellt.

3.10 Verfügbarkeit

Das Sprachnetz der Serviceprovider wird von den Service Providern rund um die Uhr automatisch überwacht. Daher liegt die Verfügbarkeit des serviceprovider-eigenen Netzwerks bei 98,5 % p. a.

3.11 Geplante Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen des Serviceproviders, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von den SWM 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. Die SWM informieren den Kunden unverzüglich nach deren Information durch den Serviceprovider, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist.

3.12 Tarife

Die SWM stellen dem Kunden ihre Leistung nach den Preisen der jeweils aktuell gültigen Preisliste in Rechnung. Angemessene Preisanpassungen durch Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich. Der Kunde kann die jeweils aktuelle Preisliste bei den SWM oder auf der Internetseite www.stadtwerke-merseburg.de einsehen oder anfordern.

4. Leistungsbeschreibung Fernsehen

Mit Abschluss eines Vertrages über die Produkte „MER.TV“, „Basis TV“, „Fernsehen DVB-C“ oder „MER.Surf & Fon Cable“ wird dem Kunden ein Anschluss an das Breitbandkabelnetz der SWM zur Verfügung gestellt, über den der Kunde mindestens 143 digitale Fernseh- und Hörfunkprogramme nutzen kann. Dieses Grundprogramm beinhaltet regelmäßig die medienrechtlich durch die örtlich zuständigen Landesmedienanstalten vorgegebenen Programme. Bestimmte Inhalte und Programme sind nicht Gegenstand der Leistung und können daher nicht vom Kunden eingefordert werden. Die konkreten Angebote können regional variieren und Änderungen unterliegen, wobei über Anzahl und Inhalt des Angebotes allein auf Grundlage der gesetzlichen Vorgaben entschieden wird. Die zum jeweiligen Zeitpunkt verfügbaren Programme können unter den in den Preis- und Tarifinformationen, auf der Homepage der SWM oder im Kunden-

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internet-, Telefonie- und Fernsehdiensten



Stand: 21. Juni 2019 | Seite 4 von 6

service eingesehen werden. Darüber hinaus enthaltene Leistungen sind der jeweiligen Produktbeschreibung zu entnehmen. Das Entgelt für „Kabel TV“ oder Produkte, die „Kabel TV“ beinhalten, kann ebenso bereits in den monatlichen Mietebenenkosten enthalten sein. Zur Nutzung überlassene Endgeräte (Inklusiv-Hardware) sind nach Vertragsende zurückzugeben.

4.1 Leistungsbeschreibung optionale Programmpakete Fernsehen
Mit Bestellung eines optionalen Programmpaketes wie „Basis HD“, „Premium HD“, „Family HD“ oder anderer optionaler Themen- oder Sprachpakete wird dem Kunden die in der Produktbeschreibung des jeweiligen Programmpaketes genannte Programmanzahl zur Verfügung gestellt. Bestimmte Inhalte/Programme sind nicht Gegenstand der Leistung und können daher nicht vom Kunden eingefordert werden. Sofern für den Empfang optionaler Programmpakete eine SmartCard notwendig ist, wird diese dem Kunden mit Bestellung des Paketes zur Verfügung gestellt. Gelten für einzelne optionale Programmpakete bestimmte Voraussetzungen oder Einschränkungen (z. B. bestimmte Vorleistungsprodukte oder zwingend benötigte Endgeräte) so wird darauf in der jeweiligen Produktbeschreibung verwiesen.

4.2 Verschlüsselungssystem/SmartCard
Dem Kunden wird zur Entschlüsselung codierter Programminhalte eine SmartCard zur Verfügung gestellt. Die erste SmartCard ist bei Bestellung des jeweiligen Paketes inklusive, für jede weitere SmartCard ist der Paketpreis erneut zu entrichten. SWM setzt das Verschlüsselungssystem Conax ein. Bei Nutzung von kundeneigener Hardware obliegt es dem Kunden für Systemkonformität zu sorgen. Die Programme der HD-Option können nur mit von der Gesellschaft zertifizierten HD-fähigen Endgeräten (Receiver oder CI+ Modul) nebst eindeutig dem jeweiligen Endgerät zugeordneter SmartCard entschlüsselt werden. Aufnahmen sowie Timeshift sind nicht mit allen Endgeräten möglich. Weitere Nutzungseinschränkungen sind möglich.

4.3 HDTV-Digitalreceiver
Der HDTV-Digitalreceiver entschlüsselt in Verbindung mit der für den Kunden freigeschalteten SmartCard die zur Verfügung gestellten verschlüsselten Programme. Unverschlüsselt ausgestrahlte digitale Programme können auch ohne SmartCard empfangen und wiedergegeben werden. Der HDTV-Digitalreceiver verfügt über einen HD-Tuner, der die Wiedergabe von hochauflösenden Fernsehsendungen (HDTV) ermöglicht. Zur verlustfreien Weitergabe der HDTV-Signale sollte der HD-Digitalreceiver über die integrierte HDMI-Schnittstelle mit einem für HDTV geeigneten Flachbildschirm verbunden werden. Der HD-Digitalreceiver verarbeitet ebenso digitale SD-Programme und ist mit jedem handelsüblichen Fernseher kompatibel.

4.4 CI+ Modul
Das CI+ Modul entschlüsselt in Verbindung mit der für den Kunden freigeschalteten SmartCard die zur Verfügung gestellten verschlüsselten Programme. Der Kunde kann damit sowohl digitale SD-Programme als auch die hochauflösenden HD-Programme entschlüsseln. Voraussetzung für die korrekte Funktion des Moduls ist eine integrierte CI+ Schnittstelle im Empfangsgerät (Fernseher oder Receiver) des Kunden. Aufgrund der Vielzahl der im Markt erhältlichen Empfangsgeräte kann nicht gewährleistet werden, dass das Modul mit jedem Empfangsgerät korrekt funktioniert.

5. Leistungsstörung/SLA

5.1 Entstörung
Die SWM beseitigen unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die SWM lassen durch ihre Upload- und Peeringpartner unverzüglich Störungen der serviceprovidierenden technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen.

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

5.2 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). Die SWM werden alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. Die SWM können sich zur Störungsbeseitigung auch Dritter bedienen.

5.3 Servicelevel
Die SWM bieten folgenden Servicelevel, welcher im Einzelnen in den nachfolgenden Ziffern erläutert wird:

- Störungsannahme: Telefonische Störungsmeldungen werden 24 Stunden täglich an 365 Tagen im Jahr angenommen.
- Servicebereitschaft: 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr Montag bis Donnerstag und Freitag von 09:00 Uhr bis 14:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen.

Regelentstörzeit: 24 Stunden. Die Regelentstörzeit wird außerhalb der Servicebereitschaft ausgesetzt und wird mit Beginn der nächsten Servicebereitschaft fortgesetzt. Die Regelentstörzeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Behebung der Störung durch SWM (MTTR, Mean Time to Repair). Zur maximalen Entstörzeit zählen nicht Verzögerungen

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

Die SWM haben die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Dienstes erfolgt ist (gemäß Kundenwunsch kann eine Meldung per E-Mail, Telefon oder Fax erfolgen).

- Wartungsfenster: von 02:00 Uhr bis 05:00 Uhr. Planmäßige Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden in den Wartungsfenstern durchgeführt. Die SWM können Dienste während des Wartungsfensters unterbrechen, wenn dies technisch oder betrieblich notwendig ist.

5.4 Störungsannahme
Die SWM unterhalten rund um die Uhr (365 Tage, 24 Stunden) die telefonische Hotline 0800 637 7873 zur Annahme von Störungsmeldungen (zeitweise elektronisch), unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftritts, seiner Anschlussnummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat. Bei Erkennung einer Störung durch die SWM oder Erhalt einer Störungsmeldung eröffnen die SWM ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummer/Anschlussnummer des Dienstes durch den Kunden an die SWM unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

5.5 Terminvereinbarung
Die SWM vereinbaren 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), werden 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.

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

5.7 Rückmeldung
Die SWM informieren den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch, per E-Mail oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer bzw. E-Mail-Adresse angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Ent-

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internet-, Telefonie- und Fernsehdiensten



Stand: 21. Juni 2019 | Seite 5 von 6

störung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 4.3 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Reparaturzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von den SWM ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Reparaturzeit nicht eingehalten wurde. Die SWM bemühen sich, den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

5.8 Verfügbarkeit Internetdienst

Dem Kunden steht der Internet-Anschluss 7 Tage/24 Stunden je Kalenderwoche zur Verfügung. Die Verfügbarkeit des Internet-Anschlusses ist nicht gegeben, wenn die Verbindung zum Internet mit der vereinbarten Zugangsbandbreite unterbrochen ist.

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

- Standard 97,00 %
- Geschäftskundenprodukte nach individueller Vereinbarung

Bei eingeschränkten Diensten, d. h. Fehler, die zu keinem vollständigen Ausfall der Verbindung zum Internet, aber zu einer unwesentlichen Einschränkung der Qualität führen (z. B. Bitfehlerrate, Paketverlust), werden sich die SWM schnellstmöglich um die vollständige und fehlerfreie Wiederherstellung der Leitung bemühen.

5.9 Verfügbarkeit Telefondienst

Der Technologiepartner/Vorlieferant der SWM für das Sprachnetz überwacht seinen Dienst rund um die Uhr automatisch. Die Verfügbarkeit des Sprachnetzes, uneingeschränkte Funktionsfähigkeit des Internetdienstes vorausgesetzt, liegt deshalb bei 98,5 % p. a.

5.10 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum beim Kunden bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffjahr; 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 Woche

Wartungsfenster = von 02:00 Uhr bis 05:00 Uhr.

Außerplanmäßige Wartungszeiten gemäß Ziffer 3.12

Störungen (Ausfallzeiten) umfassen die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr, in der die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallzeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung,
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die die SWM nicht 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 steht, oder
- durch Zeitverzögerungen (z. B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch die SWM zu vertreten sind.

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

5.11 Geplante Betriebsunterbrechungen

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von den SWM 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. Die SWM informieren den Kunden unverzüglich, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist, und stimmen gegebenenfalls die Aktivitäten einvernehmlich ab. Die SWM werden Notfallwartungsmaßnahmen – wenn möglich – zwischen 02:00 Uhr und 5:00 Uhr durchführen.

6. Zusätzliche Leistungen

Die SWM erbringen jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende zusätzliche Leistungen. Für zusätzliche Leistungen wird ein entsprechendes Angebot unterbreitet.

- „Upgrade“ der Zugangsbandbreite des Internet-Anschlusses
- Bereitstellung von Internet-Anschlüssen höherer Verfügbarkeit mit Redundanzen
- Installation eines Internet-Anschlusses, der vom beauftragten Installationsumfang abweicht (z. B. Verlegung des Übergabepunktes)
- Erweiterte Messungen auf Kundenwunsch
- Zweite Hauseinführung und Geräteredundanz
- Bereitstellung weiterer IP-Adressen (auf Anfrage gemäß Ziffer 2.3)

7. Kundeneigene Zugangsendgeräte

7.1 Um ein eigenes Zugangsendgerät nutzen zu können, bedarf es der Meldung bei SWM unter Angabe des Gerätetyps, der MAC-Adresse, der Seriennummer und ggf. weiterer Gerätedaten. Darüber hinaus hat der Kunde ihm von SWM ggf. zur Verfügung gestellte Zugangsdaten (insbesondere für Telefontypen) an der vom Gerätehersteller vorgesehenen Stelle seiner Hardware einzutragen.

7.2 Der Kunde hat neben der Installation auch die Kabelverbindung zwischen Anschlussdose und Zugangsendgerät zu stellen und zu installieren. Detaillierte Anforderungen finden Sie in den Geräteunterlagen sowie unter <https://www.stadtwerke-merseburg.de/Schnittstellenbeschreibung>. Verursacht das Zugangsendgerät des Kunden eine technische Störung im Breitbandnetz der SWM, so sind die SWM berechtigt, die Störung auf Kosten des Kunden zu beseitigen, sofern die Störung vom Kunden zu vertreten ist. SWM wird zunächst versuchen, die Störung durch Kontaktaufnahme mit dem Kunden zu beseitigen und wird die berechtigten Interessen des Kunden bei der Wahl der Mittel zur Störungsbeseitigung angemessen berücksichtigen.

7.3 Der Kunde ist selbst für die Aktualisierung der Software/Firmware und die Einrichtung und Aktualisierung der Sicherheitseinstellungen verantwortlich.

7.4 Der Kunde ist nicht berechtigt,

- ihm zur Verfügung gestellte Zugangsdaten an einer anderen als mit SWM vereinbarten Objektadresse oder in einem anderen als SWM genannten Zugangsendgerät zu betreiben, da anderenfalls bei einem Notruf die Adresszuordnung außer Funktion gesetzt würde;
- die im Zugangsendgerät zu Zwecken der Verbindung mit dem Breitbandnetz der SWM verarbeiteten Daten Dritter wahrzunehmen oder außerhalb dieses Zugangsendgeräts zu verarbeiten. Daher darf er die Software/Firmware des Zugangsendgeräts (nicht die des eigentlichen Routers) nur durch Einspielen vom Hersteller für das jeweilige Zugangsendgerät zur Verfügung gestellter und jeweils aktueller Software/Firmware verändern, es sei denn, ein Zugriff auf die im Zugangsendgerät verarbeiteten Daten Dritter ist ausgeschlossen.

8. Tarife

Die SWM stellen dem Kunden ihre Leistungen für Telefonie und Internet nach den Preisen der jeweils aktuell gültigen Preisliste in Rechnung. Angemessene Preisanpassungen durch Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich. Der Kunde kann die jeweils aktuelle Preisliste bei den SWM oder auf der Internetseite www.stadtwerke-merseburg.de einsehen oder anfordern.

9. Gutschriften

9.1 Verhältnis der Gutschriften zu anderen Vorschriften

Im Falle der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der zulässigen Regelstörzeit i. S. d. Ziffer 4.3 und im Falle der Unterschreitung der Verfügbarkeit i. S. d. Ziffern 4.10, 4.11 erhält der Kunde von den SWM eine Gutschrift nach Maßgabe der nachstehenden Regelungen.

In Bezug auf sonstige Rechte des Kunden gilt Folgendes:

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement (SLA) über die Nutzung von Internet-, Telefonie- und Fernsehdiensten



Stand: 21. Juni 2019 | Seite 6 von 6

- Über die unten genannten Gutschriften hinaus bestehen keine Gewährleistungsansprüche bezüglich der Bereitstellung oder der Verfügbarkeit und Entstörung.
- Haften die SWM 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 sonstiger Ereignisse, die von den SWM 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 Überschreitens 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 Stunden Überschreitung der Reparaturzeit voraus.

9.2 Gutschriften bei Überschreitung der Bereitstellungszeit
Können die SWM den Dienst schuldhaft nicht termingerecht bereitstellen, zahlen die SWM für den betroffenen Dienst für jeden angefangenen Tag der Überschreitung der Bereitstellungszeit eine einmalige Gutschrift gemäß folgender Tabelle an den Kunden:

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.

9.3 Gutschriften bei Überschreitung der Reparaturzeit
Überschreiten SWM schuldhaft im Störungsfalle die vertraglich vereinbarte Reparaturzeit i. S. d. Ziffer 3.9, zahlen die SWM für den betroffenen Dienst an den Kunden nachfolgende einmalige Gutschrift:

Überschreitung der Reparaturzeit in %	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises*
bis zu 10 %	5 %
bis zu 30 %	10 %
bis zu 50 %	20 %
mehr als 100 %	40 %

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

9.4 Gutschriften bei Unterschreitung der Verfügbarkeit
Wird die von den SWM zugesagte Verfügbarkeit schuldhaft unterschritten, zahlen die SWM an den Kunden für den betroffenen Dienst nachfolgende einmalige Gutschrift:

Unterschreitung der Verfügbarkeit in %-Punkten	Erstattung in % des monatlichen Grundpreises*
0,1 % bis 0,5 %	20 %
0,6 % bis 1,5 %	40 %
mehr als 1,5 %	80 %

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

9.5 Verrechnung der Gutschriften
Gutschriften nach den vorstehenden Ziffern werden auf dem Verrechnungskonto des Kunden gutgeschrieben. Die Erstattungen erfolgen jeweils im Folgemonat nach der Ermittlung der Überschreitung der Bereitstellungszeit, der maximalen Reparaturzeit oder der Unterschreitung der Verfügbarkeit. Die SWM verrechnen die Gutschrift mit ihren Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt.