

Anlage 2k

Besondere Geschäftsbedingungen für Enterprise Voice Services

1. DIENSTBESCHREIBUNG

Interoute bietet im Rahmen seiner Enterprise Voice Services Telefonverbindungsleistungen/ Sprachdienstleistungen (Voice Termination Services) zu inländischen und internationalen Zielen (Destinationen) an.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

„Besondere Geschäftsbedingungen für Enterprise Voice Services“

bezeichnet diese Anlage 2k zum Rahmenvertrag, in welcher die betreffenden Produkte und/oder Dienstleistungen von Interoute beschrieben werden.

„ASR“

bezeichnet als terminus technicus die so genannte „Answer Seizure Ratio“.

„Anruf“

bezeichnet einen Telefonanruf der vom Kunden unter Inanspruchnahme der Dienstleistungen von Interoute getätigt worden ist.

„Gebühren“

bezeichnet minutenbezogene Vergütungen für die Herstellung und Zurverfügungstellung von bestimmten Telefonverbindungen, wie sie im Einzelnen in dieser Anlage sowie gegebenenfalls im Auftragsformular beschrieben sind; Gebühren sind vom Kunden in Übereinstimmung mit Ziffer 3 der Anlage 1 zum Rahmenvertrag (Allgemeine Geschäftsbedingungen von Interoute) zu entrichten.

„Customer Service Centre“

bezeichnet das ständige besetzte Netzwerküberwachungszentrum von Interoute, von wo aus das Interoute-Netzwerk-Management-System betrieben und überwacht wird.

„Enterprise Voice Services“

bezeichnet ausgehende Sprachverbindungsdienstleistungen zu inländischen und internationalen Zielen.

„Ursprüngliche Vertragslaufzeit“

bezeichnet die ursprüngliche Vertragslaufzeit, wie sie in dem Auftragsformular bezeichnet ist und die mit dem ersten Tag der Erbringung der Dienstleistungen beginnt.

„Equipment am Kundenstandort-Customer Promises Equipment (CPE)“

bezeichnet jedwede technische Ausrüstung am Kundenstandort-Customer Promises Equipment (CPE), Maschinen und Anlagen sowie sämtliche technischen Geräte, Apparaturen und Einrichtungen, die von Interoute als Teil der Erbringung von Enterprise Voice Services oder zur Ermöglichung derartiger Dienste von Interoute dem Kunden zur Verfügung gestellt werden.

„Netzwerkmanagementsystem“

bezeichnet das netzwerkintegrierte Fehlermanagementsystem von Interoute.

„Rate Card / Gebührentafel“

bezeichnet die dem Auftragsformular beigefügte Gebührentafel, die von Zeit zu Zeit von Interoute angepasst werden kann und auf der die zur Zeit der Auftragserteilung beziehungsweise zum Zeitpunkt etwaiger späterer Anpassungen geltenden Minutenpreise für die betreffenden Verbindungen festgehalten sind.

„Inbetriebnahmetag“

bezeichnet den Termin an dem Interoute den betreffenden Dienst getestet und betriebsbereit zur Verfügung stellt.

Anlage 2k

Besondere Geschäftsbedingungen für Enterprise Voice Services

3. Bedingungen für Enterprise Voice Services

Die folgenden Bedingungen und Konditionen gelten für die Erbringung von Enterprise Voice Services durch Interoute an den Kunden.

4. Vergütungen

4.1 Vom Kunden zu zahlende Vergütungen

Die Enterprise Voice Services von Interoute werden auf der Grundlage von Gebühren pro Minute vergütet (siehe nachfolgend).

4.2 Gebühren pro Minute

Bei Beginn der ursprünglichen Vertragslaufzeit sowie bei Beginn eines jeden Verlängerungszeitraums wird Interoute den Kunden mit einer Gebührentafel (Rate Card) versorgen, auf welcher die Gebühren für alle verfügbaren Verbindungen ausgewiesen sind.

Die Gebühren laut Gebührentafel gelten für die ursprüngliche Vertragslaufzeit. Sie können jedoch von Interoute mit einer Vorankündigungsfrist von sieben Tagen schriftlich gegenüber dem Kunden angepasst werden. Eine Benachrichtigung per E-Mail genügt der schriftlichen Form.

Bei der Ermittlung der Gebühren wird zunächst die Dauer der Verbindung in Sekunden gemessen und aufgerundet auf den nächst höheren Sekundenbetrag.

Gebühren für bestimmte Verbindungen werden als Gebühren pro Minute bzw. Minutenbruchteil ausgedrückt.

Die Gebühren für die Herstellung und Aufrechterhaltung eines Anrufs werden nach der nachfolgenden Berechnungsformel ermittelt:

$$C = A \times B \div 60$$

Dabei gilt:

- A entspricht der Länge des Anrufs in Sekunden, aufgerundet auf die nächst höhere Sekunde.
- B entspricht der entsprechenden Gebühr in Cent pro Minute und Destination wie in der Gebührenliste angegeben.
- C entspricht der zu zahlenden Vergütung, aufgerundet auf den nächst höheren Betrag in Cent.

4.3 Zahlungskonditionen

Für alle Zahlungen gelten die Zahlungsbestimmungen gemäß Anlage 1 zum Rahmenvertrag (Allgemeine Geschäftsbedingungen von Interoute).

4.4 Rechnungsstellung

Interoute wird dem Kunden auf monatlicher Basis eine Rechnung stellen, die vom Kunden innerhalb von 30 Tagen, gerechnet ab dem Rechnungsdatum, zu zahlen ist. Die Rechnung wird eine Abrechnung der Gesamtdauer der im Abrechnungsmonat geführten Telefongespräche zu den jeweiligen Bestimmungsorten sowie eine Aufstellung der Gesamtgebühren pro Verbindung enthalten. Auf Wunsch kann eine elektronische Aufstellung der Verbindungsdaten geliefert werden.

Anlage 2k

Besondere Geschäftsbedingungen für Enterprise Voice Services

5. Fehler-Reporting und Fehlermanagement

5.1 Behandlung von Fehlern

Tatsächliche oder vermutete Fehler sind dem Customer Service Centre zu melden, dabei ist die Vorgehensweise zu beachten, die in dem betreffenden Kundenhandbuch (Customer Handover Book) beschrieben sind, das dem Kunden bis zum Inbetriebnahmetag zur Verfügung gestellt wird. Bei Fehlermeldungen muss der Kunde in der Lage sein, seine Kundenreferenznummer anzugeben.

5.2 Reparaturzeiten

Interoute bemüht sich darum, Fehler die zu Verbindungsunterbrechungen führen, innerhalb von vier Stunden zu beheben, vorausgesetzt, die betreffende Örtlichkeit ist zugänglich. Interoute wird den Kunden alle zwei Stunden über den Fortschritt bei der Fehlerbeseitigung unterrichten, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist.

5.3 Dauer von Fehlern

Fehler, die vom Netzwerkmanagementsystem registriert werden, werden mit der Fehleranzeige, die gegenüber dem Customer Service Centre abgegeben worden ist, abgeglichen. Die genaue Dauer einer Funktionsbeeinträchtigung wird auf der Grundlage der verstrichenen Zeit zwischen dem Meldung des Fehlers beim Customer Service Centre und dem Zeitpunkt der Fehlerbehebung ermittelt.

5.4 Geplante Auszeiten

Geplante Auszeiten können erforderlich sein, um die technischen Installationen von Interoute einschließlich der dazugehörigen Hard- und Software im Rahmen geplanter Erwartungszyklen zu warten oder technische Upgrades zu installieren. Interoute wird derartige Auszeiten regelmäßig in der Zeit zwischen 0:00 Uhr und 06.00 Uhr MEZ (bzw. MESZ) durchführen.

5.5 Kundenbenachrichtigung

Interoutes Customer Service Centre wird sich bemühen, den Kunden bei etwaigen Ausfallzeiten mit Informationen zu versorgen. Informationen werden an 24 Stunden am Tag, an sieben Tagen in der Woche vom Interoute Service Centre erteilt. Interoute wird sich bemühen, dem Kunden über jedwede Ausfälle zu unterrichten, die den Dienst von Interoute gegenüber dem Kunden beeinträchtigen können. Derartige Informationen sollen spätestens innerhalb von zwei Stunden erteilt werden, nachdem Interoute erstmalig Kenntnis von Unterbrechungen erhalten hat.

5.6 Standards für ASR Verbindungswerte

Aktualisierte ASR Verbindungswerte sind auf der Interoute Website verfügbar und können auf Verlangen des Kunden über das Interoute Kundenwebportal zur Verfügung gestellt werden. Interoute wird sich zu allen Zeiten darum bemühen, sicher zu stellen, dass die ASR-Werte einer Verbindung mit den internationalen Standards wie beispielsweise dem QSDG-Jahresbericht übereinstimmen.