

**RAHMENVEREINBARUNG ÜBER DIENSTLEISTUNGEN  
ÖSTERREICH**

## Kundeninformationen

Name des Kunden: \_\_\_\_\_

Anschrift des Kunden: Straße: \_\_\_\_\_

Stadt: \_\_\_\_\_ Land: \_\_\_\_\_ PLZ: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

## Rechnungsanschrift:

Straße: \_\_\_\_\_

Stadt: \_\_\_\_\_ Land: \_\_\_\_\_ PLZ: \_\_\_\_\_

**1 Anwendungsbereich**

Die Level 3 Communications GmbH (im folgenden „Level 3“) erbringt sämtliche Telekommunikationsdienstleistungen und sonstigen Leistungen an Unternehmen (im folgenden „Dienstleistungen“) ausschließlich zu den nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieser Rahmenvereinbarung. Der Kunde erkennt durch Erteilung eines Auftrags oder durch Annahme der Leistung diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen an. Die Geltung abweichender Bedingungen ist, selbst im Falle der Leistungserbringung durch Level 3, ausgeschlossen, auch wenn Level 3 diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

**2 Vertragsschluss****1.0 Inhalt und Umfang der Dienstleistungen**

Inhalt und Umfang der Dienstleistungen werden im Einzelnen durch schriftliche Auftragserteilung geregelt. Soweit zwischen den Parteien nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde, besteht weder eine Verpflichtung des Kunden zur Erteilung von Aufträgen noch eine Verpflichtung von Level 3 zu deren Annahme.

**2.0 Auftragserteilung**

Alle Angebote von Level 3 einschließlich der dazugehörigen Unterlagen sind unverbindlich und freibleibend. Eine Vereinbarung über die Bereitstellung einer bestimmten Dienstleistung („Dienstleistungsvertrag“) kommt erst zustande, wenn Level 3 den Kundenauftrag im Wege einer schriftlichen Auftragsbestätigung (Customer Welcome Letter) annimmt. Der Dienstleistungsvertrag besteht aus dem bestätigten Kundenauftrag, der Service Vereinbarung für die jeweils beauftragte Dienstleistung sowie dieser Rahmenvereinbarung.

**3 Bereitstellung der Dienstleistungen****1.0 Kreditwürdigkeit und Sicherheitsleistung**

Die Bereitstellung von Dienstleistungen setzt die Kreditwürdigkeit des Kunden voraus. Level 3 behält sich vor, eine Prüfung der Kreditwürdigkeit des Kunden vor oder nach

Annahme des Kundenauftrags vorzunehmen. Als Voraussetzung für die Annahme eines Kundenauftrags oder die Bereitstellung weiterer Dienstleistungen durch Level 3 ist Level 3 berechtigt, vom Kunden eine angemessene Sicherheit in Form von Vorauszahlungen, einer Kaution oder der Vorlage einer Bürgschaft eines Kreditinstituts mit Sitz in der Europäischen Union zu verlangen. Einzelheiten hierzu werden gesondert vereinbart.

**2.0 Zugang zum Kundenstandort**

Der Kunde gewährt Level 3 auf Verlangen Zugang zum Kundenstandort zur Installation und zum Anschluss von Einrichtungen, zur Überprüfung sowie zur Durchführung planmäßiger Wartungsarbeiten, zur Behebung von Störungen oder zur Entfernung von Level 3-Einrichtungen, Level 3-Anlagen oder -Systemen. Der Kunde gewährleistet, dass er alle für den Zugang von Level 3 erforderlichen Genehmigungen und Zustimmungen von Dritten eingeholt hat oder rechtzeitig einholen wird. Level 3 ist berechtigt, den Abschluss eines Dienstleistungsvertrags von der Vorlage einer Grundstückseigentümergeklärung abhängig zu machen. Der Kunde verpflichtet sich, Level 3 bei der Installation der Level 3 Service- und Technischeinrichtungen und der Erbringung der Dienstleistungen angemessen zu unterstützen und Level 3 die notwendigen Hilfsmittel, insbesondere die benötigte Versorgung mit Elektrizität, Heizung und Klimatisierung auf eigene Kosten zur Verfügung zu stellen und aufrechtzuerhalten. Der Kunde ist am Kundenstandort für die Schaffung und Aufrechterhaltung einer sicheren Arbeitsumgebung gemäß den gesetzlichen Vorschriften verantwortlich.

Falls der Kunde Level 3 keinen Zugang gewährt oder sonstige, gemäß dem Dienstleistungsvertrag zur Bereitstellung der Dienstleistungen durch Level 3 erforderliche Leistungen nicht erbringt, ist der Kunde zur Vergütung dieser Dienstleistungen ab dem Zeitpunkt verpflichtet, zu dem Level 3 sie bei ordnungsgemäßer Erfüllung dieser Kundenpflichten hätte bereitstellen können. Sofern keine dringenden Störungsbeseitigungsmaßnahmen erforderlich sind, wird Level 3 dem Kunden die Durchführung jeder normalen planmäßigen

Wartung, die den Zugang zum Kundenstandort erfordert, zwei (2) Arbeitstage (Arbeitstage sind Werkstage außer Samstage) im Voraus ankündigen.

### **3.0 Level 3-Einrichtungen**

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, verbleiben sämtliche Level 3-Einrichtungen im Eigentum von Level 3. Level 3 wird die Level 3-Einrichtungen in funktionsfähigem Zustand bereitstellen und erhalten.

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Level 3-Einrichtungen ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Level 3 umzustellen, abzuschalten, zu entfernen, Reparaturarbeiten oder ähnliche Handlungen vorzunehmen oder derartige Maßnahmen Dritten zu gestatten. Die Level 3-Einrichtungen dürfen nicht für andere Zwecke als zur Inanspruchnahme der Dienstleistungen genutzt werden. Der Kunde verpflichtet sich, keine Handlung vorzunehmen oder zu dulden, welche die Entstehung eines Pfandrechts oder sonstiger Rechte an den Level 3-Einrichtungen zur Folge hätte.

Level 3 haftet dem Kunden oder Dritten gegenüber nicht für Unterbrechungen der Dienstleistungen oder sonstige Verluste, Kosten oder Schäden, die durch eine unsachgemäße Nutzung oder Wartung der Level 3-Einrichtungen durch den Kunden entstehen oder die durch Dritte verursacht werden, denen der Kunde unter Verletzung der Bestimmungen des Dienstleistungsvertrags Zugang zu den Level 3 Einrichtungen gewährt hat. Der Kunde verpflichtet sich, Level 3

- (a) nach der Beendigung des für die Nutzung der Level 3-Einrichtungen maßgeblichen Dienstleistungsvertrags oder zu Reparaturzwecken, zum Austausch der Level 3 - Einrichtungen oder für sonstige Maßnahmen, die Level 3 für erforderlich oder angebracht hält,
- (b) die Entfernung sämtlicher Level 3-Einrichtungen vom Kundenstandort zu gestatten. Level 3 wird sich bemühen, dadurch bedingte Unterbrechungen der Dienstleistungen so gering wie möglich zu halten.

Der Kunde erstattet Level 3 die Wiederbeschaffungs- oder Reparaturkosten für Level 3-Einrichtungen, die nicht in dem Zustand sind, in dem sie an den Kundenstandort geliefert wurden (abgesehen von der normalen Abnutzung), es sei denn, der Kunde weist nach, dass er die Verschlechterung des Zustands nicht zu vertreten hat.

Soweit bei der Erbringung einer Dienstleistung die Nutzung von Einrichtungen in einem anderen Land als der Bundesrepublik Deutschland erforderlich ist, wird die Dienstleistung dem Kunden durch ein im betreffenden Land mit Level 3 im Sinne von § 15 AktG verbundenes Unternehmen, das die notwendigen Einrichtungen in dem betreffenden Land besitzt oder betreibt, zur Verfügung gestellt.

### **4.0 Einrichtungen des Kunden**

Level 3 kann nach Vereinbarung bestimmte, vom Kunden bereitgestellte Telekommunikationseinrichtungen installieren. Sofern mit Level 3 nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wird, ist Level 3 nach der Installation weder für den Betrieb noch für die Wartung dieser Einrichtungen verantwortlich.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass seine Einrichtungen den einschlägigen Anforderungen entsprechen, und dass alle erforderlichen Zulassungen oder Genehmigungen vor Inbetriebnahme der Einrichtungen vorliegen.

Level 3 übernimmt keinerlei Verantwortung oder Haftung für die Konfiguration, den Betrieb, die Leistung oder sonstige Eigenschaften der Router oder anderer Einrichtungen des

Kunden, die für den Zugang zum Level 3-Netz oder für die Übermittlung von Verkehr im Level 3-Netz im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme der Dienstleistung genutzt werden.

### **5.0 Planmäßige Wartung**

Die planmäßige Wartung des Level 3-Netzes führt unter normalen Umständen nicht zu Unterbrechungen oder Ausfall der Dienstleistungen. Sollte dies ausnahmsweise der Fall sein, wird Level 3 alle wirtschaftlich vernünftigen Anstrengungen unternehmen

- (a) dem Kunden die Durchführung der planmäßigen Wartung sieben (7) Kalendertage schriftlich im Voraus anzukündigen,
- (b) in Zusammenarbeit mit dem Kunden darauf hinzuwirken, jede Unterbrechung der Dienstleistung durch die planmäßige Wartung so gering wie möglich zu halten und
- (c) die planmäßige Wartung zwischen 24:00 Uhr und 6:00 Uhr Ortszeit durchzuführen.

### **6.0 Bereitstellungstermin und Fristen**

Nach Bereitstellung und Prüfung der vom Kunden beauftragten Dienstleistung erhält der Kunde eine Bereitstellungsanzeige von Level 3. Der Kunde hat die Installation und ordnungsgemäße Funktion der Dienstleistung innerhalb von drei (3) Arbeitstagen nach Erhalt der Bereitstellungsanzeige zu prüfen und zu bestätigen. Als Bereitstellungstermin gilt der Eintritt des frühesten der drei folgenden Ereignisse:

- (a) das Datum der Bestätigung über die Installation und ordnungsgemäße Funktion der Dienstleistung durch den Kunden, oder
- (b) der Tag der erstmaligen Inanspruchnahme der Dienstleistung durch den Kunden, oder
- (c) der Ablauf der vorgenannten Frist von drei (3) Arbeitstagen nach Übermittlung der Bereitstellungsanzeige (oder falls zwei oder mehr Dienstleistungen „als Bündel“ in Auftrag gegeben werden, drei (3) Arbeitstage nach Übermittlung der Bereitstellungsanzeige hinsichtlich sämtlicher im Bündel eingeschlossenen Dienstleistungen), unabhängig davon, ob der Kunde zum Betrieb des Services noch Service von Dritten beschaffen muss oder aus anderen Gründen zur Annahme des Services nicht bereit ist.

## **4 Entgelte und Zahlungsbedingungen**

### **1.0 Beginn der Zahlungspflicht**

Der Kunde ist zur Zahlung aller anfallenden Entgelte ab dem in Ziffer 3.6 bestimmten Bereitstellungstermin verpflichtet.

### **2.0 Anfallende Entgelte**

Alle Entgelte, die für die dem Kunden von Level 3 zur Verfügung gestellten Dienstleistungen anfallen (einmalige Installationsentgelte, monatliche sowie sonstige Entgelte) werden im jeweiligen Kundenauftrag festgelegt.

Sofern Level 3 zur Bereitstellung der Dienstleistungen zusätzliche Infrastruktur, Kabel, elektronische Einrichtungen oder sonstiges Material benötigt, kann im Kundenauftrag eine einmalige Vergütung vereinbart werden, die vom Kunden unverzüglich nach Annahme des Kundenauftrags durch Level 3 zu zahlen ist. Falls der Kunde diese einmalige Vergütung nicht innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen nach Erhalt der Auftragsbestätigung zahlt, kann Level 3 die Leistung verweigern und hat eine hierdurch eintretende Verzögerung der Bereitstellung der betreffenden Dienstleistung sowie die fehlende Einhaltung des Bereitstellungsdatums nicht zu vertreten. Level 3 ist berechtigt, ein neues Bereitstellungsdatum vorzusehen.

Sofern der Kunde nach Annahme des Kundenauftrags durch Level 3 Änderungen hieran - insbesondere Änderungen hinsichtlich des Bereitstellungs- oder Installationstermins - wünscht und Level 3 mit solchen Änderungen einverstanden ist, können zusätzliche einmalige Vergütungen und/oder monatliche Entgelte von Level 3 in Rechnung gestellt werden, die nicht im bestätigten Kundenauftrag enthalten sind.

### **3.0 Zahlung von Rechnungen**

Rechnungen werden dem Kunden monatlich an die im Kundenauftrag angegebene Adresse übermittelt. Sämtliche Dienstleistungen (mit Ausnahme von Dienstleistungen, die sich nach dem Nutzungsvolumen richten und nachträglich in Rechnung gestellt werden) werden monatlich im Voraus in Rechnung gestellt. Für den ersten Vertragsmonat berechnet sich die monatliche Gebühr zeitanteilig. Jede Rechnung wird mit Zugang fällig und ist ohne Abzug zu zahlen. Ist der Rechnungsbetrag nicht innerhalb von 30 Kalendertagen ab Zugang der Rechnung auf dem in der Rechnung bezeichneten Konto gutgeschrieben, gerät der Kunde in Zahlungsverzug, sofern der Verzug nicht bereits vorher durch Mahnung oder durch Ablauf einer in der Rechnung bestimmten Zahlungsfrist eingetreten ist. Soweit nichts anderes vereinbart wird, erteilt der Kunde Level 3 eine entsprechende Einzugsermächtigung.

Im Falle des Verzuges ist der Kunde zur Zahlung von Verzugszinsen in Höhe von 8 % p. a. über dem jeweils geltenden Basiszinssatz verpflichtet, es sei denn, von Level 3 wird ein höherer Verzugschaden nachgewiesen.

Gegen Forderungen von Level 3 kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts steht dem Kunden nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche aus demselben Rechtsverhältnis zu.

Soweit die Rechnung an den Kunden von einem mit Level 3 verbundenen Unternehmen ausgestellt wird, das im jeweiligen Land nicht zur Erbringung von Dienstleistungen berechtigt ist, handelt dieses verbundene Unternehmen lediglich als Abrechnungsstelle für Level 3.

Sämtliche Entgelte für Dienstleistungen verstehen sich zuzüglich Umsatzsteuer und etwaiger sonstiger anfallender Steuern, Gebühren, Abgaben oder Aufschläge, die vom Kunden aufgrund oder im Zusammenhang mit der Erbringung, dem Verkauf oder der Nutzung der Dienstleistungen im In- und Ausland erhoben werden.

### **4.0 Einwendungen**

Einwendungen gegen Rechnungen von Level 3 sind gegenüber Level 3 schriftlich zu erheben. Die Rechnungen gelten als vom Kunden genehmigt, wenn dieser ihnen nicht binnen sechs Wochen nach Zugang widerspricht. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Level 3 wird den Kunden in den Rechnungen auf die Folgen einer unterlassenen rechtzeitigen Einwendung besonders hinweisen. Gesetzliche Ansprüche des Kunden bei Einwendungen nach Fristablauf bleiben von dieser Regelung unberührt.

### **5.0 Preisanpassung durch gesetzliche Vorgaben**

Im Falle einer Änderung der gesetzlichen Vorgaben, die zu einer nicht unerheblichen Erhöhung der Kosten bei Level 3 oder zur Änderung der Lieferbedingungen der bestellten Dienstleistungen führen, werden die Parteien über eine entsprechende Anpassung des Vertrages verhandeln. Sollten die Parteien sich innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher

Mitteilung durch Level 3 über die Anhebung der Kosten nicht einigen, wird Level 3 die zusätzlichen Kosten dem Kunden zu dem in der Mitteilung genannten Termin weiterberechnen. In diesem Fall ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Kündigungsfrist von 30 Tagen nach dem genannten Termin den Vertrag schriftlich zu kündigen.

### **6.0 Fälligkeit des Rechnungsbetrages bei Einwendungen**

Einwendungen hindern nicht die Fälligkeit des Rechnungsbetrages. Wird jedoch die zuständige Regulierungsbehörde (Rundfunk- und Telekom-Regulierungs GmbH) zur Streitschlichtung angerufen, wird dadurch die Fälligkeit der strittigen Entgelte bis zur Streitbeilegung hinausgeschoben.

Für den Fall, dass ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Kunden ausgewirkt haben könnte und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, hat der Kunde hierfür ein Entgelt zu entrichten, welches dem Durchschnitt der letzten drei der erbrachten Telekommunikationsdienste betreffenden Rechnungs-beträge bzw. falls das Vertragsverhältnis noch nicht drei Monate gedauert hat, dem letzten Rechnungsbetrag entspricht.

### **7.0 Hinweis auf die Möglichkeit der Einleitung eines Streitbeilegungsverfahrens gem § 122 TKG 2003**

Unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte können Kunden Streit- oder Beschwerdefälle (betreffend die Qualität des Dienstes, Zahlungsstreitigkeiten, die nicht befriedigend gelöst worden sind, oder eine behauptete Verletzung des TKG 2003) der Regulierungsbehörde (siehe [www.rtr.at](http://www.rtr.at)) vorlegen. Der Verfahrensablauf richtet sich nach den Verfahrensrichtlinien der RTR ([www.rtr.at](http://www.rtr.at)).

Level 3 ist verpflichtet, an einem solchen Verfahren mitzuwirken und alle zur Beurteilung der Sachlage erforderlichen Auskünfte zu erteilen sowie erforderliche Unterlagen vorzulegen. Die Regulierungsbehörde hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Ansicht zum herangetragenem Fall mitzuteilen.

## **5 Missbräuchliche Nutzung der Dienstleistungen, Inhalte**

### **1.0 Allgemeine Richtlinien für den Internet-Zugang**

Der Kunde wird die Dienstleistungen nur unter Beachtung der jeweils geltenden Gesetze sowie den jeweils geltenden Allgemeinen Richtlinien für den Internet-Zugang, die unter der Level 3-Website <http://www.level3.de> abgerufen werden können, nutzen. Über Änderungen wird der Kunde schriftlich informiert. Der Kunde bestätigt hiermit, dass er die Allgemeinen Richtlinien für den Internet-Zugang von Level 3 gelesen und verstanden hat und deren Bestimmungen einhalten wird.

Level 3 wird den Kunden über jede bei ihr eingegangene Beschwerde über eine Verletzung oder behauptete Verletzung ihrer Allgemeinen Richtlinien für den Internet-Zugang durch den Kunden oder durch Dritte, denen der Kunde die Dienstleistung zugänglich gemacht hat, benachrichtigen. Der Kunde verpflichtet sich, jeder Verletzung unverzüglich nachzugehen und alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Verletzung der Allgemeinen Richtlinien für den Internet-Zugang von Level 3 zu unterbinden. Level 3 ist berechtigt, die sich beschwerende Person darüber zu informieren, dass die Beschwerde vom Kunden oder von dem Dritten, dem der

Kunde die Dienstleistung zugänglich gemacht hat, untersucht wird. Level 3 kann weiterhin der sich beschwerenden Person die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, damit sich diese direkt mit dem Kunden in Verbindung setzen und die Verletzung unterbinden kann. Der Kunde wird einen Ansprechpartner zur Entgegennahme solcher Beschwerden benennen.

Level 3 behält sich vor, angemessene Vorrichtungen zu installieren und zu verwenden, um Verletzungen der Allgemeinen Richtlinien für den Internet-Zugang zu verhindern (einschließlich von Vorrichtungen zum Filtern oder zur Sperre des Zugangs zu der betreffenden Dienstleistung), oder die Installation und Verwendung solcher Vorrichtungen vom Kunden zu verlangen.

Der Kunde haftet für alle im Zusammenhang mit den Dienstleistungen anfallenden Entgelte aus Telekommunikationsdienstleistungen, auch wenn diese Entgelte aufgrund oder infolge einer betrügerischen oder unbefugten Nutzung der Dienstleistungen angefallen sind, es sei denn, der Kunde hat diese Nutzung nicht zu vertreten.

## **2.0 Verantwortlichkeit für Kommunikationsinhalte**

Level 3 stellt lediglich den Zugang zur Verfügung und ist für die Inhalte, die mittels der Dienstleistungen übertragen werden, nicht verantwortlich. Der Kunde stellt Level 3 daher von jeglicher Haftung für Ansprüche in Bezug auf solche Inhalte frei, die vom Kunden oder dessen Erfüllungsgehilfen, Angestellten oder Endkunden zu vertreten sind.

Level 3 stellt auch lediglich den Zugang zum Internet zur Verfügung. Level 3 stellt weder die Informationen noch die Dienstleistungen, Meinungen oder sonstigen Inhalte des Internets bereit, noch übt Level 3 eine Kontrolle darüber aus. Level 3 kann daher weder für die Inhalte des Internets noch für die Informationen, Produkte, Dienstleistungen oder Software, die über das Internet bestellt oder zur Verfügung gestellt werden, verantwortlich gemacht werden.

## **6 Vertragsdauer, Stornierung und Kündigung**

### **1.0 Laufzeit und ordentliche Kündigung**

Die Mindestlaufzeit für die im Rahmen einer Service Vereinbarung in Auftrag gegebenen Dienstleistungen ist in dem jeweiligen bestätigten Kundenauftrag festgelegt.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der bestätigte Kundenauftrag automatisch um jeweils einen Monat, wenn er nicht schriftlich von einer der Parteien mit einer Frist von 30 Kalendertagen zum Monatsende gekündigt wird. Der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung sämtlicher Entgelte für die Dienstleistungen für den Zeitraum der jeweils geltenden Laufzeit bzw. darüber hinaus, wenn er die Dienstleistungen auch darüber hinaus weiter nutzt.

### **2.0 Stornierung des Auftrags vor dem Bereitstellungsdatum**

Will der Kunde einen durch Level 3 bestätigten Kundenauftrag vor dem Bereitstellungsdatum stornieren, kann sich Level 3 bereit erklären, eine entsprechende Stornierungsvereinbarung mit dem Kunden zu treffen, sofern der Kunde dies Level 3 schriftlich vor dem Bereitstellungsdatum und dem Zugang der Bereitstellungsanzeige mitteilt und sich der Kunde in dieser Vereinbarung zur Zahlung eines Stornierungsentgelts in folgender Höhe verpflichtet:

- (a) Ersatz der Kosten (sofern Kollokationsflächen bereitgestellt werden), die Level 3 entstehen, um die

Kollokationsflächen wieder in einen für die Nutzung durch Dritte geeigneten Zustand zu versetzen, zuzüglich

- (b) des höheren der beiden folgenden Beträge:
- I Die Summe der von Level 3 bei Stornierung oder vorzeitiger Kündigung an Dritte zu leistenden Zahlungen und der sonstigen mit der Bereitstellung und Einstellung der Dienstleistungen verbundenen Aufwendungen; oder
  - II der Betrag ( $\alpha$ ) in Höhe des monatlichen Entgelts der gekündigten Dienstleistung für einen Monat, sofern das schriftliche Stornierungsverlangen Level 3 mehr als fünf (5) Arbeitstage vor dem Bereitstellungsdatum zugeht, oder ( $\beta$ ) in Höhe des monatlichen Entgelts der gekündigten Dienstleistung für drei Monate, sofern das schriftliche Stornierungsverlangen Level 3 fünf (5) Arbeitstage vor dem Bereitstellungsdatum oder später zugeht.

Nach Zugang der Bereitstellungsanzeige für die betroffene Dienstleistung ist eine Stornierung gemäß den Bestimmungen dieser Ziffer 6.2 nicht mehr möglich.

### **3.0 Vorzeitige Kündigung nach dem Bereitstellungsdatum**

Will der Kunde eine Dienstleistung nach dem Bereitstellungsdatum oder nach Zugang der Bereitstellungsanzeige für die betreffende Dienstleistung (je nachdem, welches Ereignis früher eintritt) oder vor Ablauf der Mindestlaufzeit kündigen, kann sich Level 3 bereit erklären, eine entsprechende Aufhebungsvereinbarung mit dem Kunden zu treffen, sofern der Kunde Level 3 mindestens 30 Kalendertage vor dem beabsichtigten Aufhebungstermin hierüber schriftlich informiert und er sich in einer solchen Aufhebungsvereinbarung zu einer Abschlagszahlung in folgender Höhe verpflichtet:

- (a) Ersatz der Kosten (sofern Kollokationsflächen bereitgestellt werden), die Level 3 entstehen, um die Kollokationsflächen wieder in einen für die Nutzung durch Dritte geeigneten Zustand zu versetzen, zuzüglich
- (b) der beiden folgenden Beträge:
- (aa) die Summe der von Level 3 bei Stornierung oder vorzeitiger Kündigung an Dritte zu leistenden Zahlungen und der sonstigen mit der Bereitstellung und Einstellung der Dienstleistungen verbundenen Aufwendungen; und
  - (bb) 50 % der Entgelte, die der Kunde für den Zeitraum vom Wirksamwerden der Kündigung bis zum Ablauf der Mindestlaufzeit hätte zahlen müssen.

### **4.0 Kündigung aus wichtigem Grund**

Beide Parteien können den Dienstleistungsvertrag oder einzelne Dienstleistungen aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen. Als wichtiger Grund gelten insbesondere die in den folgenden Ziffern genannten Gründe:

#### **1.0.0 Kündigung aus wichtigem Grund durch den Kunden**

Falls Level 3 das Bereitstellungsdatum aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht einhält, oder im Falle einer anderen von Level 3 zu vertretenden wesentlichen Verletzung einer Vertragspflicht kann der Kunde die betroffene Dienstleistung nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung und Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist, die mindestens 30 Kalendertage betragen muss, ohne Verpflichtung zur Zahlung eines Stornierungsentgelts oder einer Abschlagszahlung fristlos durch schriftliche Erklärung kündigen. Der Kunde bleibt jedoch verpflichtet, die Entgelte für bereits erbrachte Dienstleistungen zu zahlen.

## 2.0.0 Kündigung aus wichtigem Grund durch Level 3

Im Falle einer solchen Kündigung besteht kein Anspruch des Kunden auf die in der jeweiligen Service Vereinbarung vorgesehenen Gutschriften bei Nichteinhaltung des Service Levels Bereitstellung.

Level 3 ist in folgenden Fällen berechtigt, den Dienstleistungsvertrag aus wichtigem Grund schriftlich zu kündigen und die Dienstleistungen einzustellen:

- (a) bei Zahlungsverzug des Kunden mit den Entgelten oder mit einem nicht unerheblichen Teil der Entgelte für zwei aufeinander folgende Monate und Mahnung sowie bei Zahlungsverzug des Kunden über einen Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit den Entgelten in Höhe eines Betrages, der die monatlichen Entgelte für zwei Monate erreicht und Mahnung;
- ( ) wenn das Entgeltaufkommen für die Nutzung der Dienstleistungen, in sehr hohem Maße ansteigt und Tatsachen die Annahme rechtfertigen, dass der Kunde bei Fortsetzung des Vertrages die Entgelte für weiterhin erbrachte Leistungen auch langfristig nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig entrichtet und geleistete Sicherheiten verbraucht sind, es sei denn, der Kunde leistet eine angemessene Sicherheit für die Entgelte binnen drei fünf (5) Arbeitstagen nach Erhalt einer entsprechenden schriftlichen Aufforderung von Level 3;
- ( ) falls der Kunde gegen gesetzliche oder sonstige Vorschriften verstößt und diesen Verstoß trotz Abmahnung nicht unverzüglich einstellt;
- ( ) bei Unrichtigkeit wesentlicher Angaben in den vom Kunden im Kundenauftrag oder im Dienstleistungsvertrag bereitgestellten Informationen oder sonstigen Level 3 zur Verfügung gestellten Informationen;
- ( ) falls Handlungen oder Unterlassungen des Kunden zu Beschädigungen des Level 3-Netzes oder der Level 3-Anlagen führen oder die Nutzung des Level 3-Netzes oder der Level 3-Anlagen durch Dritte beeinträchtigen (oder eine große Wahrscheinlichkeit des Eintretens solcher Schäden oder Beeinträchtigungen besteht) oder falls der Kunde die Dienstleistungen in betrügerischer Weise nutzt und der Kunde dieses Verhalten trotz Abmahnung nicht unverzüglich einstellt;
- ( ) bei jeder anderen als unter (a), (b), (c), (d) oder (e) genannten wesentlichen Verletzung der sich aus dem Dienstleistungsvertrag ergebenden Pflichten, die der Kunde nicht binnen 30 Kalendertagen nach Erhalt einer entsprechenden schriftlichen Abmahnung von Level 3 einstellt;
- ( ) falls der Kunde zahlungsunfähig, über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Insolvenz mangels Masse abgelehnt wird;

Darüber hinaus kann Level 3 die Dienstleistungen einstellen, sofern (a) Level 3 verpflichtet ist, eine die Bereitstellung der Dienstleistungen unzulässig oder unmöglich machende Anordnung eines zuständigen Gerichts bzw. einer zuständigen Behörde zu befolgen oder (b) Level 3 zu einer Dienstunterbrechung oder -abschaltung gemäß gemäß § 70 TKG 2003 berechtigt ist.

## 5.0 Zahlungsverpflichtungen bei Kündigung aus wichtigem Grund

### 1.0.0 Kündigung vor dem Bereitstellungsdatum

Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund durch Level 3 vor dem Bereitstellungsdatum und Zugang der Bereitstellungsanzeige wegen Verletzung der vertraglichen Pflichten durch den Kunden, ist der Kunde zur Zahlung eines Betrages in folgender Höhe verpflichtet:

(a) Ersatz der Kosten (sofern Kollokationsflächen bereitgestellt werden), die Level 3 entstehen, um die Kollokationsflächen wieder in einen für die Nutzung durch Dritte geeigneten Zustand zu versetzen, zuzüglich

(b) des höheren der beiden folgenden Beträge: (aa) Die Summe der von Level 3 bei Stornierung oder vorzeitiger Kündigung an Dritte zu leistenden Zahlungen und der sonstigen mit der Bereitstellung und Einstellung der Dienstleistungen verbundenen Aufwendungen; oder (bb) des Betrags (α) in Höhe des monatlichen Entgelts der gekündigten Dienstleistung für einen Monat, sofern die Kündigung durch Level 3 mehr als fünf (5) Arbeitstage vor dem Bereitstellungsdatum erfolgt, oder (β) in Höhe des laufenden monatlichen Entgelts der gekündigten Dienstleistung für drei Monate, sofern die Kündigung fünf (5) Arbeitstage vor dem Bereitstellungsdatum oder später erfolgt.

Die Berechnung der bei der Kündigung anfallenden Zahlungen gemäß (a) und/oder (b) findet keine Anwendung, wenn der Kunde nachweist, dass ein Schaden gar nicht oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist, oder wenn Level 3 einen höheren Schaden nachweist. In diesen Fällen hat der Kunde den tatsächlich entstandenen Schaden zu ersetzen.

### 2.0.0 Kündigung nach dem Bereitstellungsdatum

Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund durch Level 3 nach dem Bereitstellungsdatum oder nach Zugang der Bereitstellungsanzeige (je nachdem, welches Ereignis früher eintritt) oder vor Ablauf der Mindestlaufzeit aufgrund einer Vertragsverletzung durch den Kunden, ist der Kunde zur Zahlung des folgenden Betrages verpflichtet:

(a) Ersatz der Kosten (sofern Kollokationsflächen bereitgestellt werden), die Level 3 entstehen, um die Kollokationsflächen wieder in einen für die Nutzung durch Dritte geeigneten Zustand zu versetzen, zuzüglich

(b) des höheren der beiden folgenden Beträge:

- I die Summe der bei Stornierung- oder vorzeitiger Kündigung von Level 3 an Dritte zu leistenden Zahlungen und der sonstigen mit der Bereitstellung und Einstellung der Dienstleistungen verbundenen Aufwendungen; oder
- II 25% der monatlichen Entgelte, die der Kunde für den Zeitraum vom Wirksamwerden der Kündigung bis zum Ablauf der Mindestlaufzeit hätte zahlen müssen.

Die Berechnung der bei der Kündigung anfallenden Zahlungen gemäß (a) und/oder (b) findet keine Anwendung, wenn der Kunde nachweist, dass ein Schaden gar nicht oder nur ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist oder wenn Level 3 einen höheren Schaden nachweist. In diesen Fällen hat der Kunde den tatsächlich entstandenen Schaden zu ersetzen.

## 7 Gewährleistung

Level 3 gewährleistet, dass die Dienstleistungen den in den jeweiligen Service Vereinbarungen für die betreffenden Dienstleistungen aufgeführten Spezifikationen entsprechen.

Darüber hinausgehende Beschaffenheitsgarantien oder Zusicherungen sind nicht vereinbart.

## 8 Haftung

### 1.0 Schadensersatz

Level 3 haftet nur auf Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, wenn der Schaden durch eine grob fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzung verursacht wurde, oder auf der Verletzung einer wesentlichen vertraglichen Hauptpflicht beruht.

### 2.0 Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

Level 3 haftet nicht für leichte Fahrlässigkeit

### 3.0 Haftung bei grober Fahrlässigkeit

Die Ersatzpflicht für jedes schadenverursachende Ereignis gegenüber dem einzelnen Geschädigten ist mit Euro 12.500,-- und gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf die Leistung der Betriebshaftpflichtversicherung von Level 3 je schadensverursachendes Ereignis beschränkt. Übersteigt der Gesamtschaden die Höchstgrenze, so verringern sich die Ersatzansprüche der einzelnen Geschädigten anteilmäßig.

### 4.0 Haftung für Folgeschäden

Eine Haftung von Level 3 für Folgeschäden und mittelbare Schäden wie z. B. entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und sonstige mittelbare Schäden ist, außer im Falle der vorsätzlichen Schadensverursachung, ausgeschlossen.

### 5.0 Betriebshaftpflichtversicherung

Im Übrigen ist die Haftung von Level 3 der Höhe nach, außer im Falle der vorsätzlichen Schadensverursachung, auf die Leistungen ihrer Betriebshaftpflichtversicherung begrenzt.

### 6.0 Schadensminderungspflicht des Kunden

Level 3 haftet ferner nicht für Schäden, soweit der Kunde deren Eintritt durch geeignete Maßnahmen, insbesondere Programm- und Datensicherungen sowie ausreichende Einweisung des jeweiligen Anwenders und eigene Sicherungsvorkehrungen hätte verhindern können. Der Schadensersatz für die Wiederherstellung vernichteter oder verlorener Daten ist auf die Kosten der Wiederherstellung solcher Daten aus vom Kunden erstellten Sicherungskopien beschränkt.

### 7.0 Erfüllungsgehilfen

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter von Level 3 und der in die Vertragsdurchführung eingebundenen mit Level 3 verbundenen Unternehmen und deren Mitarbeiter.

### 8.0 Ausnahmen

Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, sofern Level 3 nach dem Produkthaftungsgesetz oder für Personenschäden haftet.

## 9 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt sind von Level 3 nicht zu vertreten. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhersehbaren und außerhalb des Einflussbereichs von Level 3 liegenden Ereignisse. Hierzu zählen insbesondere rechtmäßige Arbeitskämpfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, sowie behördliche Maßnahmen. Level 3 wird von ihrer Leistungspflicht befreit, wenn die Leistungserbringung durch ein Ereignis höherer Gewalt unmöglich wird. Ist die Leistungserbringung infolge des Ereignisses höherer Gewalt mit einem unangemessenen Aufwand verbunden, ist Level 3

berechtigt, für die Dauer des Ereignisses höherer Gewalt und einer angemessenen Nachfrist die Leistung zu verweigern.

## 10 Service Levels

### 1.0 Service Unterbrechung und Lieferung

Um ein mit der Ausführung der Dienstleistung in Bezug stehendes Problem zu melden, kann der Kunde den Level 3 Kundendienst über die Telefonnummer (0800-253 8353) anrufen. Damit Level 3 die gemeldeten Probleme untersuchen kann, stimmt der Kunde zu Level 3 mit unterstützenden Informationen, soweit von Level 3 vernünftigerweise verlangt, zu versorgen, welche (soweit zutreffend) ohne Einschränkung die Verbindungs-ID, Verbindungsendpunkte, IP Adressen, entstehende und endende Telefonnummern einschließen können. Im Falle von Störungen, welche sich aus der Lieferungen von Level 3 oder aus dem Ausfall von Dienstleistungen aus diesem Rahmenvertrag ergeben, sind die Rechtsmittel des Kunden enthalten in

- ( ) der maßgeblichen Servicevereinbarung für die beeinträchtigte Dienstleistung
- ( ) der Regelung über dauerhafte Unterbrechung soweit eine solche in der maßgeblichen Servicevereinbarung für den beeinträchtigten Service enthalten ist, und
- ( ) in Ziffer 6.2 dieser Rahmenvereinbarung.

### 2.0 Service Level Gutschrift

In dem Fall das Level 3 ein bestimmtes Service Level aus von Level 3 zu vertretenden Gründen in einem bestimmten Monat nicht erfüllt, gewährt Level 3 dem Kunden auf Verlangen eine, wie in den maßgeblichen Servicevereinbarungen festgelegte Gutschrift.

Um eine Gutschrift zu erhalten, muss der Kunde innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Ende des Monats, für den er die Gutschrift verlangt den Level 3 Kundendienst kontaktieren oder wie in Ziffer 13 geregelt, die Gutschrift schriftlich einfordern. Der Level 3 Kundendienst ist unter der Telefonnummer (0800-253 8353) erreichbar. Die Gutschriften für einen Monat sind auf den Betrag der jeweilige Einmalzahlung und des laufenden monatlichen Entgeltes für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

## 11 Geheimhaltung und Werbung

Sämtliche Informationen, Unterlagen und Geschäftsgeheimnisse einer Partei, die der anderen Partei im Rahmen des Vertragsverhältnisses zugänglich werden und als vertraulich bezeichnet oder aufgrund sonstiger Umstände als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind („Vertrauliche Informationen“), sind streng geheim zu halten und dürfen Dritten nicht ohne die ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung der betroffenen Partei offenbart werden. Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für solche Informationen, von denen diejenige Partei, welche die Informationen weitergibt, nachweisen kann, dass

- (a) ihr diese Informationen bereits bekannt waren, bevor sie diese von der anderen erhielt,
- (b) diese Informationen ohne ihr Verschulden uneingeschränkt öffentlich bekannt geworden sind,
- (c) ihr diese Informationen von Dritten ohne Verletzung von Vertraulichkeitspflichten rechtmäßig zur Verfügung gestellt wurden,
- (d) sie diese Informationen ohne Rückgriff auf Vertrauliche Informationen der anderen Partei, entwickelt hat oder
- (e) diese Informationen aufgrund gesetzlicher Vorschriften offengelegt werden müssen.

Die Bestimmungen des Dienstleistungsvertrags berechtigen die Parteien nicht dazu, die Marken, Dienstleistungsmarken

oder Handelsnamen der jeweils anderen Partei oder der mit ihr verbundenen Unternehmen zu nutzen oder in Marketing-, Werbe- oder Prospektmaterial oder bei Marketing- oder Werbeaktionen auf die jeweils andere Partei hinzuweisen. Soweit nicht anders vereinbart, wird keine der Parteien gegenüber der Öffentlichkeit oder der Presse eine Erklärung in Bezug auf das Bestehen oder die Bedingungen eines Vertragsverhältnisses abgeben, es sei denn, sie ist hierzu gesetzlich verpflichtet.

## 12 Datenschutz

Die Parteien verpflichten sich, die einschlägigen Bestimmungen zum Datenschutz zu beachten und das Fernmeldegeheimnis zu wahren.

Level 3 wird Stammdaten und Verkehrsdaten über die Nutzung der Dienstleistungen in die USA übermitteln und dort verarbeiten, soweit dies zur Durchführung eines Dienstleistungsvertrages, zu Abrechnungszwecken oder zur Unterbindung von rechtswidrigen Inanspruchnahmen der Dienstleistungen gemäß § 96 ff TKG 2003 erforderlich ist.

Level 3 wird, anonymisierte, nicht-personenbezogene Daten zur Durchführung von Trendanalysen und für andere interne Marketing-Zwecke nutzen. Level 3 verpflichtet sich, diese Daten geheim zu halten.

## 13 Allgemeine Bestimmungen

Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem Dienstleistungsvertrag nicht ohne die ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung von Level 3 übertragen oder abtreten. Level 3 wird ihre Zustimmung nicht ohne triftigen Grund vorenthalten oder verweigern. Der Kunde ist jedoch berechtigt, die Leistungen Dritten zur Nutzung zu überlassen. Durch eine solche Überlassung an Dritte wird der Kunde nicht von seinen vertraglichen Pflichten befreit.

Anfragen des Kunden in Bezug auf Rechnungsstellung, Einwendungen, Anfragen auf Gutschriften und/oder Kündigungen des Kunden sind ausschließlich an die Level 3 Email Adresse [Billing@Level3.com](mailto:Billing@Level3.com) zu senden. Alle übrigen Mitteilungen an Level 3 sind an die Rechtsabteilung der **Level 3 Communications GmbH, Rüsselsheimer Strasse 22, 60326 Frankfurt am Main** persönlich, per Email (soweit angegeben) oder per Post zuzustellen. Ist die Mitteilung an den Kunden zu richten, wird diese an die im Dienstleistungsvertrag genannte Anschrift des Kunden übersandt. Die Mitteilungen gelten mit ihrem Zugang als ordnungsgemäß übermittelt.

Diese Rahmenvereinbarung, die Service Vereinbarungen und das bestätigte Auftragsformular bilden den gesamten Vertrag zwischen Level 3 und dem Kunden und ersetzen sämtliche früheren und gleichzeitigen Abreden hinsichtlich des Vertragsgegenstandes. Änderungen dieses Vertrages

bedürfen der Schriftform und sind von beiden Parteien zu unterzeichnen. Dies gilt auch für Änderungen dieses Schriftformerfordernisses.

Die Service Vereinbarungen

Service Vereinbarung – (3)Link<sup>®</sup> Private Line Dienstleistungen  
Service Vereinbarung – (3)Link<sup>®</sup> Global Wavelength Service  
Service Vereinbarung – (3)CrossRoads<sup>®</sup> Service  
Service Vereinbarung – (3)Center<sup>®</sup> Kollokation  
Service Vereinbarung – (3)Link<sup>®</sup> Cross Connect Service  
Service Vereinbarung – Online Customer Service Center

werden nachstehend in der Anlage aufgelistet, sie sind wesentliche Bestandteile und bilden somit einen Teil dieser Rahmenvereinbarung.

Die Parteien bestätigen, dass sie diese Vereinbarung nicht auf der Grundlage von Behauptungen, Darstellungen, Garantien und anderen Zusicherungen geschlossen haben, außer denjenigen, die ausdrücklich in dieser Vereinbarung genannt sind. Das einzige gültige Rechtsmittel in Bezug auf falsche Angaben oder unwahre Aussagen ist der Anspruch auf Vertragsbruch unter dieser Vereinbarung. Jedoch begrenzt oder schließt nichts in dieser Klausel die Verantwortung für Täuschung aus.

Falls diese Rahmenvereinbarung den Bestimmungen der Service Vereinbarung oder des bestätigten Auftragsformulars widersprechen sollte, hat die Service Vereinbarung Geltung vor der Rahmenvereinbarung und die Rahmenvereinbarung Vorrang vor dem Auftragsformular.

Ist eine Bestimmung des Dienstleistungsvertrages bzw. der Service Vereinbarung und/oder dieser Bedingungen ganz oder teilweise unwirksam, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, die unwirksame Bestimmung durch diejenige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

Der einmalige Verzicht auf die Geltendmachung von Ansprüchen wegen Vertragsverletzung hat keine Auswirkung auf die spätere Geltendmachung anderer Ansprüche wegen Vertragsverletzung. Jeder Verzicht hat schriftlich zu erfolgen und muss von einem bevollmächtigten Vertreter der verzichtenden Partei unterzeichnet werden.

Auf die einheitliche Europäische Notrufnummer 112 wird hingewiesen.

Der Dienstleistungsvertrag, die Service Vereinbarung und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen ausschließlich österreichischem Recht.

**Kunde**

**Level 3**

\_\_\_\_\_  
Unterschrift eines bevollmächtigten Vertreters des Kunden

\_\_\_\_\_  
Unterschrift eines bevollmächtigten Vertreters von Level 3

\_\_\_\_\_  
Name in Druckbuchstaben

\_\_\_\_\_  
Name in Druckbuchstaben

\_\_\_\_\_  
Titel

\_\_\_\_\_  
Titel

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Datum



## SERVICE VEREINBARUNG (3)LINK® PRIVATE LINE - DIENSTLEISTUNGEN ÖSTERREICH

### 1 Anwendungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung von (3)Link® Private Line-Dienstleistungen (im folgenden (3)Link® Private Line-Service).

### 2 Definitionen

Ein (3)Link® Private Line-Service ist eine festgeschaltete, nicht vermittelte Punkt-zu-Punkt-Verbindung zwischen zwei bestimmten Lokationen.

1.0 Redundante (3)Link® Private Line-Service: (3)Link® Private Line-Service, die eine Umleitung des Verkehrs bei einer Durchtrennung von Glasfasern oder einer Störung von Anlagen ermöglichen.

2.0 Submarine (3)Link® Private Line-Service: (3)Link® Private Line-Service, die teilweise über Level 3s Seekabelnetze im Atlantischen oder Pazifischen Ozean erbracht werden.

3.0 Terrestrische (3)Link® Private Line-Service: (3)Link® Private Line-Service, die im Wesentlichen über die Landstrecken des Level 3-Netzes (mit einigen wenigen Wasserüberquerungen, insbesondere Bucht- und Kanalüberquerungen) erbracht werden, und nicht über Level 3s Seekabelnetze im Atlantischen und Pazifischen Ozean.

4.0 Nicht redundante (3)Link® Private Line-Service: (3)Link® Private Line-Service, ohne Schutzmechanismus, der eine Umleitung des Verkehrs im Falle einer Durchtrennung der Glasfasern oder einer Störung der Anlagen ermöglicht.

### 3 Dienstleistungen Dritter

Soweit dies für die Zusammenschaltung der (3)Link® Private Line-Service mit den Diensten anderer Anbieter erforderlich ist, wird der Kunde Level 3 Informationen über die Belegung von Leitungen und verbindlichen Auftragszusagen sowie die erforderlichen Konstruktionsunterlagen für die notwendige Querverbindung (Crossconnection) zwischen der (3)Link® Private Line-Service und dem vom Kunden gewählten Netzbetreiber zur Verfügung stellen. Werden diese Informationen nicht rechtzeitig bereitgestellt, kann dies zu einer Verzögerung bei der Bereitstellung der Crossconnection führen. Auch wenn die Bereitstellung der Crossconnection später erfolgt, ist der Kunde ab dem in Ziffer 3.6 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen bestimmten Bereitstellungstermin zur Zahlung der Entgelte für die (3)Link® Private Line-Dienstleistung verpflichtet. Level 3 ist berechtigt, dem Kunden eine einmalige Vergütung und laufende monatliche Crossconnect-Entgelte für die Herstellung der Verbindung in Rechnung zu stellen.

### 4 Anschluss des Kundenstandorts

1.0 Wird der (3)Link® Private Line-Service Off-Net, d. h. nicht über das Level 3 Netz (Off-Net Local Loop) am Kundenstandort terminiert, stehen die im Kundenauftrag für einen solchen Off-Net (3)Link® Private Line-Service angegebenen Entgelte unter folgendem Vorbehalt: Der Service wird an einem vorbestimmten Demarkationspunkt oder einem

vorbestimmten „Minimum Point of Entry“ (MPOE) innerhalb des Gebäudes, in dem sich der Kundenstandort befindet, entsprechend den Festlegungen des lokalen Anschlussnetzbetreibers terminiert. Sollte der Anschlussnetzbetreiber feststellen, dass es erforderlich ist, den Demarkationspunkt oder MPOE durch Einsatz zusätzlicher Infrastruktur, Kabel, Einrichtungen oder sonstiger Geräte und Materialien zu verlegen, um den Kundenstandort zu erreichen, ist Level 3 berechtigt, zusätzlich zu den im Kundenauftrag für den Off-Net (3)Link® Private Line-Service ansonsten aufgeführten Entgelten weitere einmalige und/oder laufende monatliche Entgelte zu erheben. Level 3 wird den Kunden sobald wie möglich über etwaige zusätzliche einmalige und/oder laufende monatliche Entgelte informieren, nachdem Level 3 eine entsprechende Entgeltinformation vom lokalen Anschlussnetzbetreiber erhalten hat.

2.0 Ferner stehen im Falle eines Off-Net (3)Link® Private Line-Service die im Kundenauftrag für einen solchen Off-Net (3)Link® Private Line-Service angegebenen Entgelte und die Vertragslaufzeit unter folgendem Vorbehalt: Der Service kann über den seitens Level 3 (oder dem Kunden) ausgewählten lokalen Anschlussnetzbetreiber für die vereinbarte Vertragslaufzeit erbracht werden. Falls Level 3 nicht in der Lage ist, den Off-Net (3)Link® Private Line-Service über den ausgewählten lokalen Anschlussnetzbetreiber zu erbringen oder falls dieser eine längere Laufzeit als die im Kundenauftrag angegebene Vertragslaufzeit fordert, bleibt es Level 3 auch nach Annahme des Kundenauftrags vorbehalten, die (weitere) Bereitstellung des Off-Net (3)Link® Private Line-Service auszusetzen und den Kunden schriftlich über sämtliche zusätzlich anfallenden einmaligen und/oder laufenden monatlichen Entgelte oder Änderungen der Vertragslaufzeit zu informieren. Wenn der Kunde Level 3 nicht innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt dieser Mitteilung die Annahme der Änderungen schriftlich bestätigt, gelten diese als vom Kunden abgelehnt. Falls der Kunde die Änderungen ablehnt - gleich ob ausdrücklich oder durch Ablauf der vorgenannten Frist - wird der betroffene Service storniert, ohne dass eine der Parteien für die Stornierung oder Kündigung auf Zahlungen oder Schadensersatz haftet.

### 5 (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Service

1.0 Der (3)Link® Private Line-Service kann auch als (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Service konfiguriert werden. Der (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Service besteht aus (i) einem einzelnen (3)Link® Private Line-Service zwischen zwei (2) Lokationen (solch ein einzelner (3)Link® Private Line-Service wird auch als (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Facility bezeichnet) und (ii) einem oder mehreren einzelnen (3)Link® Private Line-Service(s) innerhalb der (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Facility (diese einzelnen (3)Link® Private Line-Services werden auch jeweils als (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Verbindung bezeichnet). (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Verbindungen haben entweder die gleiche oder eine geringere Kapazität als die (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Facility. (3)Link® Private Line-Services, die (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Services beinhalten, werden gemäß den Angaben im jeweiligen Kundenauftrag konfiguriert.

2.0 Unbeschadet irgendwelcher gegenteiliger Bestimmungen und Bedingungen im Rahmenvertrag über Dienstleistungen

oder in dieser Servicevereinbarung, kann der Kunde eine (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Facility - unabhängig vom Kündigungsgrund - nicht kündigen, ohne gleichzeitig entweder (i) sämtliche (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Verbindungen innerhalb der betroffenen (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Facility zu kündigen und sämtliche hierfür anfallenden Kündigungszahlungen zu leisten und/oder (ii) sämtliche (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Verbindungen, die eine solche (3)Hub<sup>SM</sup> Private Line-Facility darstellen, für die restliche Laufzeit zum jeweils geltenden Standard-Preis von Level 3 in stand-alone (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Service(s) (ohne Verlagerung der Endpunkte) umzuwandeln.

## 6 Service Levels

Die (3)Link<sup>®</sup> Private Line- Services werden entsprechend den nachstehenden Service Levels erbracht. Falls Level 3 ein bestimmtes Service Level in einem bestimmten Monat nicht erfüllt, gewährt Level 3 dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen. Folgende Leistungsstörungen sind von Level 3 nicht zu vertreten: Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Höhere Gewalt gemäß Ziffer 9 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen verursacht wird; Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen verursacht werden; Leistungsstörungen, die auf planmäßige Wartungsarbeiten zurückzuführen sind; sowie jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte (mit Ausnahme von Subunternehmern von Level 3) verursacht wird (insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter).

### 1.0 Service Level „Bereitstellung“

Level 3 wird alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um den (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Service an oder vor dem für den betreffenden Service vereinbarten Bereitstellungstermin zur Verfügung zu stellen. Der Service Level „Bereitstellung“ findet keine Anwendung auf Kundenaufträge, die unrichtige Informationen des Kunden enthalten, oder Kundenaufträge, die auf Wunsch des Kunden nach Annahme des Auftrags geändert werden. Falls Level 3 diesen Service Level hinsichtlich eines bestimmten (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Service aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Tabellen, die auf das einmalige Entgelt („NRC“) bzw. das laufende monatliche Entgelt („MRC“) für die betroffene Dienstleistung angerechnet wird:

(On-Net) (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Service:

Überschreitung des Bereitstellungstermins um	Höhe der Gutschrift
1-5 Arbeitstage	NRC
6 - 20 Arbeitstage	NRC zuzüglich dem anteiligen MRC für einen (1) Kalendertag pro Arbeitstag der Überschreitung
21 oder mehr Arbeitstage	NRC zuzüglich dem MRC für einen (1) Monat

(Off-Net) (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Service:

Überschreitung des Bereitstellungsdatums um	Höhe der Gutschrift
1-15 Arbeitstage	Keine Gutschrift
16 - 30 Arbeitstage	NRC
31 oder mehr Arbeitstage	NRC zuzüglich dem MRC für einen (1) Monat

### 2.0 Service Level „Verfügbarkeit“ für redundante (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Services

Level 3 gewährleistet folgende Verfügbarkeiten für redundante (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Services:

- 99,99 % für redundante Terrestrische (On-Net) (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Services, -
- 99,9 % für redundante Submarine (On-Net) (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Services
- und 99,9 % für redundante Terrestrische (Off-Net) (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Services.

Falls ein redundanter (3)Link<sup>®</sup> Private Line-Service nicht (wie nachstehend definiert) verfügbar ist und dies von Level 3 zu vertreten ist, erhält der Kunde Gutschriften gemäß den nachstehenden Tabellen, die auf das laufende monatliche Entgelt („MRC“) für die betroffene Dienstleistung angerechnet werden, und deren Höhe sich nach der Gesamtdauer aller Fälle der Nichtverfügbarkeit der Dienstleistung innerhalb eines Kalendermonats bemisst.

Redundante (3)Link<sup>®</sup> Private Line (On-Net)- Services:

Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (in Stunden, Minuten und Sekunden)	Höhe der Gutschrift
00:00:01– 00:05:00	Keine Gutschrift
00:05:01 - 00:45:00	5 %
00:45:01– 04:00:00	10 %
04:00:01– 08:00:00	20 %
08:00:01– 12:00:00	30 %
12:00:01 –16:00:00	40 %
16:00:01 – 24:00:00	50 %
Mehr als 24 Stunden	100 %

Redundante Terrestrische (3)Link® Private Line (Off-Net)-Services:

Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (in Stunden, Minuten und Sekunden)	Höhe der Gutschrift
00:00:01– 00:45:00	Keine Gutschrift
00:45:01– 04:00:00	5 %
04:00:01– 08:00:00	10 %
08:00:01– 12:00:00	20 %
12:00:01 –16:00:00	30 %
16:00:01 – 24:00:00	40 %
Mehr als 24 Stunden	100 %

Für die Zwecke der Bestimmungen in Ziffer 6.2 und 6.3 ist „Nichtverfügbarkeit“ als ein Unterbrechungszeitraum zu verstehen, der mit der ersten von zehn aufeinander folgenden Fehlersekunden („severely erred seconds“, „SESS“) im betroffenen (3)Link® Private-Line-Service beginnt und mit der ersten von zehn aufeinander folgenden „non-SESS“ endet. Eine SES ist eine Sekunde mit einer Bitfehlerrate von mindestens 1 in 1000.

### 3.0 Service Level „Verfügbarkeit“ für nicht redundante (3)Link® Private-Line-Services

Falls ein nicht redundanter (3)Link® Private Line-Service nicht (wie nachstehend definiert) verfügbar ist und dies von Level 3 zu vertreten ist, erhält der Kunde Gutschriften gemäß den nachstehenden Tabellen, die auf das laufende monatliche Entgelt („MRC“) für die betroffene Dienstleistung angerechnet werden, und deren Höhe sich nach der Gesamtdauer aller Fälle der Nichtverfügbarkeit der Dienstleistung innerhalb eines Kalendermonats bemisst.

Nicht redundante (3)Link® Private Line (On-Net)- Services:

Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (in Stunden, Minuten und Sekunden)	Höhe der Gutschrift
00:00:01– 06:00:00	Keine Gutschrift
06:00:01 - 08:00:00	5 %
08:00:01– 10:00:00	10 %
10:00:01 –12:00:00	15 %
Mehr als 12 Stunden	20 %

Nicht redundante Terrestrische (3)Link® Private Line (Off-Net)-Services:

Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (in Stunden, Minuten und Sekunden)	Höhe der Gutschrift
00:00:01– 30:00:00	Keine Gutschrift
30:00:00 - 36:00:00	2,5 %
36:00:01 - 42:00:00	5 %
Mehr als 42 Stunden	7,5 %

### 4.0 Beschränkungen im Falle von Off-Net-Services

Die in dieser Ziffer 6 vorgesehenen Service Levels und die in Ziffer 7 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen in Bezug auf (3)Link® Private-Line (Off-Net)-Services vorgesehenen Kündigungsrechte gelten ausschließlich für Terrestrische (3)Link® Private Line (Off-Net)-Services, deren Endpunkte sich in den USA und/oder in der Europäischen Union befinden. Soweit in dieser Ziffer 6 nichts anderes bestimmt ist, gelten für alle sonstigen Off-Net Local Loop-Services und (3)Link® Private Line (Off-Net)-Services, die Level 3 dem Kunden durch die Einschaltung eines dritten Anbieters von Telekommunikationsdienstleistungen zur Verfügung stellt die Service Levels des Drittanbieters und die sich daraus ergebenden Ansprüche auf Gutschriften (oder sonstige ausdrücklich vorgesehene Rechtsmittel). In diesem Fall werden die Service Levels des Drittanbieters, entsprechend im Kundenauftrag festgelegt.

Die Ansprüche des Kunden sind insoweit auf die Ansprüche von Level 3 gegen Drittanbieter, die sich gegebenenfalls aus den Service Levels des Drittanbieters ergeben, beschränkt, die Level 3 hiermit an den Kunden abtritt.

### 7 Dauerhafte Ausfälle

Der Kunde ist berechtigt, einen betroffene On-Net (3)Link® Private Line-Service vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit zu kündigen falls aus von Level 3 zu vertretenden Gründen

- (1) ein redundante On-Net (3)Link® Private Line-Service in mindestens vier (4) verschiedenen Fällen jeweils für mindestens zwei (2) Stunden ODER für einen Gesamtzeitraum von vierundzwanzig (24) Stunden in einem Kalendermonat (wie in der vorstehenden Ziffer 6.2 definiert) nicht verfügbar ist, oder
- (2) ein nicht redundante On-Net (3)Link® Private Line-Service in mindestens drei (3) voneinander unabhängigen Fällen für mehr als zwölf (12) Stunden ODER für einen Gesamtzeitraum von mehr als zweiundvierzig (42) Stunden (wie in der vorstehenden Ziffer 6.2 definiert) nicht verfügbar ist.

Eine Verpflichtung des Kunden zur Leistung einer Kündigungszahlung oder eine Haftung des Kunden auf Schadensersatz besteht in den vorgenannten Fällen nicht. Der Kunde ist nur zur Kündigung solcher On-Net (3)Link® Private Line-Services berechtigt, die gemäß der vorstehenden Definition nicht verfügbar sind und hat sein Kündigungsrecht nach dieser Ziffer schriftlich innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eintritt des Ereignisses, das ihn zur Kündigung berechtigt, auszuüben. Die Kündigung wird zu dem vom Kunden im Kündigungsschreiben genannten Termin wirksam. Abgesehen von eventuell gemäß der vorstehenden Ziffer 6 bestehenden Ansprüchen auf Gutschriften hat der Kunde im Falle eines Ausfalls oder einer Unterbrechung eines (3)Link® Private Line- Service keine weiteren als die in dieser Ziffer 7 genannten Ansprüche.

## SERVICE VEREINBARUNG (3)LINK® WAVELENGTH - DIENSTLEISTUNGEN ÖSTERREICH

### 1 Anwendungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung von (3)Link® Wavelength-Dienstleistungen (im folgenden (3)Link® Wavelength Service).

### 2 Definitionen

1.0 Terrestrische (3)Link® Wavelength Services sind Services, die im Wesentlichen über die Landstrecken des Level 3-Netzes (mit einigen wenigen Wasserüberquerungen, insbesondere Bucht- und Kanalüberquerungen) erbracht werden, und nicht über Level 3s Seekabelnetze.

2.0 Ungeschützte (3)Link® Wavelength Services sind Services ohne einen Schutzmechanismus, der eine Umleitung des Verkehrs im Falle einer Durchtrennung der Glasfasern oder einer Störung der Anlagen ermöglicht. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, sind sämtliche (3)Link® Wavelength-Services ungeschützt.

3.0 Geschützte (3)Link® Wavelength Services sind Services mit einem Schutzmechanismus, der eine Umleitung des Verkehrs im Falle einer Durchtrennung von Glasfasern ermöglicht.

### 3 Beschreibung des Service

Im Rahmen des (3)Link® Wavelength Service sind drei Service-Typen verfügbar. Alle drei Service-Typen werden unter dem Oberbegriff (3)Link® Wavelength Service zusammengefasst. Soweit nicht in einer bestimmten Ziffer ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, gelten alle Ziffern dieser Service-Vereinbarung für alle (3)Link® Wavelength Service-Typen.

1.0 Der (3)Link® Global Wavelength Service besteht aus einem oder mehreren transparenten, ungeschützten virtuellen Kanälen (oder Wellenlängen) mit einer Übertragungskapazität von 2,5 GB oder 10 GB (oder einer höheren Kapazität, sofern dies zwischen den Parteien vereinbart wurde) im Level 3 Intercity-Netz zwischen zwei (2) Anschlussknoten in verschiedenen Stadtgebieten. Der (3)Link® Global Wavelength Service bietet volle SONET Section, Line und Path Overhead-Transparenz, ohne die im SONET Overhead enthaltenen Bytes zu verändern (mit Ausnahme der A1/A2, B1 und J0 Overhead-Bytes für den 10 GB (3)Link® Global Wavelength Service und der A1/A2, B1 und J0, H1, H2, H3, S1, Z1 und Z2 Overhead-Bytes für den 2,5 GB (3)Link® Global Wavelength Service).

2.0 Der (3)Link® Metro Wavelength Service besteht aus einem oder mehreren transparenten virtuellen Kanälen (oder Wellenlängen) mit einer Übertragungskapazität von 2,5 GB oder 10 GB im Level 3 Metro-Netz zwischen zwei (2) Anschlussknoten im gleichen Stadtgebiet.

3.0 Der (3)Link® Metro Ethernet Service besteht aus einem oder mehreren transparenten virtuellen Kanälen mit einer Übertragungskapazität von 1GigE oder 10GigE im Level 3 Metro-Netz zwischen zwei (2) Anschlussknoten im gleichen Stadtgebiet.

### 4 Zusammenschaltung

1.0 Die Nutzung des (3)Link® Wavelength Service setzt voraus, dass der Kunde Level 3 wie in Level 3s Allgemeinen Zusammenschaltungsspezifikationen und in den (auf Kundenwunsch erhältlichen) Hand-Off Requirements näher beschrieben, an jedem Anschlussknoten im Falle des (3)Link® Global Wavelength Service ein Signal im SONET- oder SDH-Format für 2,5 GB oder 10 GB (oder ggf. einer höheren Übertragungskapazität), oder im Falle des (3)Link Metro Wavelength und des (3)Link Metro Ethernet Service ein optisches Signal zur Verfügung stellt ("Verkehr"). Dieser Verkehr wird von Level 3 im gleichen Format an den entsprechenden korrespondierenden Anschlussknoten weitergeleitet. Jede Partei ist dafür verantwortlich, dass die von ihren Einrichtungen empfangenen optischen Signale gemäß den Industriestandards gedämpft werden, damit das jeweilige Signal die maximale Empfangskapazität ihrer Einrichtungen nicht überschreitet. Der Kunde ist sich bewusst, dass eine nicht ausreichende Dämpfung des von seinen jeweiligen Einrichtungen empfangenen Signals zu einer Beschädigung dieser Einrichtungen führen könnte.

2.0 Der Übergabepunkt für den (3)Link® Wavelength Service ist der OSX von Level 3 oder das Glasfaser-Patchfeld am Anschlussknoten. Der Kunde ist allein für die Bereitstellung sämtlicher Zusammenschaltungseinrichtungen für das Senden und den Empfang von Verkehr an und von Level 3 in den vorgenannten Formaten verantwortlich sowie für sämtliche Schutzmaßnahmen, die der Kunde hinsichtlich des Verkehrs einzurichten wünscht. Falls sich der Anschlussknoten nicht in einem Level 3-Gateway befindet, stellt der Kunde auf Wunsch von Level 3 (kostenlos) die Räumlichkeiten und Stromversorgung zur Verfügung, die bei angemessener Betrachtungsweise zur Installation und zum Betrieb eines OSX, eines Glasfaser-Patchfelds oder sonstiger Einrichtungen am Kundenstandort notwendig sind.

3.0 Darüber hinaus gewährt der Kunde Level 3 zur Installation von Einrichtungen für die Anbindung des Kundenstandorts sowie zur Installation, Wartung und Reparatur von Einrichtungen am Kundenstandort Zugang zu und Nutzungsrechte an den Eingangseinrichtungen und der Inhouse-Verkabelung des Kunden und/oder beschafft Level 3 diejenigen Rechte, die erforderlich sind, um die zur Bereitstellung des (3)Link® Wavelength Service am Kundenstandort notwendigen Einrichtungen zu installieren. Sämtliche Kosten im Zusammenhang mit der Beschaffung und Aufrechterhaltung der Zugangsberechtigung zum Gebäude, in dem sich der Kundenstandort befindet (und zum Grundstück, auf dem sich das Gebäude befindet), sowie sämtliche Kosten für die Beschaffung und Aufrechterhaltung der Zugangs- und Nutzungsberechtigung zum Kundenstandort innerhalb des Gebäudes trägt der Kunde.

### 5 Übertragungssystem

Level 3 behält sich vor (ist jedoch nicht verpflichtet), jeden (3)Link® Wavelength Service nach vorheriger Mitteilung an den Kunden unter Einhaltung einer angemessenen Frist von einem Übertragungssystem auf ein anderes zu verlagern. Eine

solche Verlagerung muss derart erfolgen, dass das Ausmaß und die Dauer etwaiger Unterbrechungen des Betriebs des (3)Link® Wavelength Service - soweit bei vernünftiger Betrachtungsweise möglich - auf ein Mindestmaß beschränkt werden. Sofern die geplante Verlagerung des (3)Link® Wavelength Service von einem Übertragungssystem auf ein anderes nachteilige Auswirkungen im Hinblick auf die vom Kunden vorgesehene Systemvielfalt entlang einer bestimmten Strecke des (3)Link® Wavelength Service zwischen den Anschlussknoten haben wird, werden Level 3 und der Kunde sich gemeinsam bemühen, die Anforderungen des Kunden zur Systemvielfalt soweit wie möglich aufrecht zu erhalten.

## 6 Service Levels

### 1.0 Service Level „Bereitstellung“

Level 3 wird alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um (3)Link® Wavelength Services an oder vor dem für den betreffenden Service vereinbarten Bereitstellungstermin zur Verfügung zu stellen. Der Service Level „Bereitstellung“ findet keine Anwendung auf Kundenaufträge, die unrichtige Informationen des Kunden enthalten, oder Kundenaufträge, die auf Wunsch des Kunden nach Annahme des Auftrags geändert werden. Falls Level 3 den Service Level „Bereitstellung“ bei einem bestimmten (3)Link® Wavelength Service aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift gemäß der nachstehenden Tabelle, die auf das erste laufende monatliche Entgelt („MRC“) für den betroffenen (3)Link® Wavelength Service angerechnet wird.

Überschreitung des Bereitstellungsdatums um	Höhe der Gutschrift
1-5 Arbeitstage	5 %
6 - 20 Arbeitstage	10 %
21 oder mehr Arbeitstage	15 %

### 2.0 Service Level „Verfügbarkeit“ für ungeschützte (3)Link® Wavelength Services

Für den Fall, dass ein (3)Link® Wavelength-Service aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht verfügbar ist, erhält der Kunde eine Gutschrift gemäß der nachstehenden Tabelle, die auf das laufende monatliche Entgelt („MRC“) für den betroffenen Service angerechnet wird, und deren Höhe sich nach der Gesamtdauer aller Fälle der Nichtverfügbarkeit des Service innerhalb eines Kalendermonats bemisst.

Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (Std., Min., Sek.)	Höhe der Gutschrift
0:00:01 - 6:00:00	Keine Gutschrift
6:00:01 – 8:00:00	5 %
8:00:01 – 10:00:00	10 %
10:00:01 – 12:00:00	15 %
12:00:01 oder mehr	20 %

Für die Zwecke der Bestimmungen in Ziffer 6.2 und 6.3 ist „Nichtverfügbarkeit“ als ein Unterbrechungszeitraum zu verstehen, der mit der ersten von zehn (10) aufeinander folgenden Fehlersekunden („severely erred seconds“, „SESS“) im betroffenen (3)Link® Wavelength-Service beginnt und mit

der ersten von zehn aufeinander folgenden „non-SESS“ endet. Eine SES ist eine Sekunde mit einer Bitfehlerrate von mindestens 1 in 1000.

### 3.0 Service Level „Verfügbarkeit“ für Geschützte (3)Link® Metro Wavelength und Geschützte (3)Link® Metro Ethernet Services

Falls ein Geschützter (3)Link® Metro Wavelength oder ein Geschützter (3)Link® Metro Ethernet Service aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht verfügbar ist, erhält der Kunde eine Gutschrift gemäß der nachstehenden Tabelle, die auf das laufende monatliche Entgelt („MRC“) für den betroffenen (3)Link® Metro Wavelength oder (3)Link® Metro Ethernet Service angerechnet wird, und deren Höhe sich nach der Gesamtdauer aller Fälle der Nichtverfügbarkeit des betroffenen (3)Link® Metro Wavelength oder (3)Link® Metro Ethernet Service innerhalb eines Kalendermonats bemisst.

Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (Std., Min., Sek.)	Höhe der Gutschrift
0:00:01 – 0:45:00	Keine Gutschrift
0:45:01 – 4:00:00	5 %
4:00:01 – 8:00:00	10 %
8:00:01 – 12:00:00	15 %
12:00:01 or mehr	20 %

## 7 Dauerhafte Ausfälle

Der Kunde ist berechtigt, einen betroffenen On-Net (3)Link® Wavelength-Service vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit zu kündigen, falls aus von Level 3 zu vertretenden Gründen:

- (1) ein Geschützter On-Net (3)Link® Wavelength Service in mindestens drei (3) verschiedenen Fällen jeweils für mindestens sechs (6) Stunden ODER für einen Gesamtzeitraum von mindestens sechsunddreißig (36) Stunden in einem Kalendermonat nicht verfügbar (wie in der vorstehenden Ziffer 6.2 definiert) ist, oder
- (2) ein Ungeschützter On-Net (3)Link® Wavelength Service in mindestens drei (3) verschiedenen Fällen für mehr als zwölf (12) Stunden ODER für einen Gesamtzeitraum von mehr als zweiundvierzig (42) Stunden in einem Kalendermonat nicht verfügbar (wie in der vorstehenden Ziffer 6.2 definiert) ist.

Eine Verpflichtung des Kunden zur Leistung einer Kündigungszahlung oder eine Haftung des Kunden auf Schadensersatz besteht in den vorgenannten Fällen nicht

Der Kunde ist nur zur Kündigung solcher On-Net (3)Link® Wavelength Services berechtigt, die gemäß der vorstehenden Definition nicht verfügbar sind und hat sein Kündigungsrecht nach dieser Ziffer schriftlich innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eintritt des Ereignisses, das ihn zur Kündigung berechtigt, auszuüben. Die Kündigung wird zu dem vom Kunden im Kündigungsschreiben genannten Termin wirksam. Abgesehen von eventuell gemäß der vorstehenden Ziffer 6 bestehenden Ansprüchen auf Gutschriften hat der Kunde im Falle eines dauerhaften Ausfalls oder einer dauerhaften Unterbrechung eines (3)Link® Wavelength Service keine weiteren als die in dieser Ziffer 7 genannten Ansprüche.

## SERVICE VEREINBARUNG (3)CROSSROADS® - DIENSTLEISTUNGEN ÖSTERREICH

### 1 Anwendungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung von (3)CrossRoads® -Dienstleistungen (im folgenden (3)CrossRoads® -Service).

### 2 Definitionen

1.0 „Backup-Anschluss“: Jeder Anschluss (Port) für (3)CrossRoads® -Service (mit Ausnahme des Hauptanschlusses), der während des normalen Betriebes für den Notfall bereitsteht und nur dann Verkehr sendet/empfängt, wenn der im jeweiligen Kundenauftrag bestimmte Hauptanschluss nicht verfügbar (wie im nachstehenden Abschnitt 7.2 definiert) ist. Der Backup-Anschluss muss auf einem vom Hauptanschluss unabhängigen Level 3-Router oder -Switch (innerhalb des gleichen Level 3-Standorts) bereitgestellt werden.

2.0 Mindestdatenvolumen: Das mit dem Kunden vereinbarte und im Kundenauftrag festgelegte Mindestdatenvolumen (Committed Data Rate) in Megabits/Sekunde (Mbps).

3.0 IP Fiber Extension: Eine zwischen den Parteien zu vereinbarende lokale Dark Fiber-Anschlusslösung für (3)CrossRoads® - Service zwischen dem Level 3-Gateway und den Einrichtungen des Kunden (oder einem anderen Übergabepunkt), bei der ungeschützter (unprotected) IP-Verkehr unter Nutzung der Level 3-Einrichtungen und der Einrichtungen des Kunden übermittelt wird. Level 3 kann nach eigenem Ermessen entscheiden, ob der Kunde eine IP Fiber Extension gemäß dieser Service-Vereinbarung benutzen darf oder Dark Fiber gemäß der von den Parteien gleichzeitig mit dieser Vereinbarung abgeschlossenen Dark Fiber Service-Vereinbarung erwerben muss.

4.0 Off-Net Gesendeter Verkehr: Gesendeter Verkehr, der nicht im Level 3-Netz terminiert wird.

5.0 On-Net Gesendeter Verkehr, der nicht über Level 3s Weitverkehrsnetz übertragen wird.

6.0 On-Net Gesendeter Verkehr: Gesendeter Verkehr, der im Level 3-Netz terminiert wird.

7.0 „Hauptanschluss“: Der im jeweiligen Kundenauftrag bestimmte Anschluss (Port) für (3)CrossRoads® -Dienstleistungen, der für die Versendung und den Empfang des (3)CrossRoads® -Verkehrs des Kunden während des normalen Netzbetriebs konfiguriert ist.

8.0 Empfangener Verkehr: Der Verkehr (unabhängig von dessen Ursprungsort), den der Kunde aus dem Level 3-Netz empfängt.

9.0 Gesendeter Verkehr: Der Verkehr (unabhängig von dessen Ursprungsort), den der Kunde an das Level 3-Netz übermittelt.

### 3 Beschreibung der Dienstleistungen

(3)CrossRoads® -Services sind IP Transit-Dienstleistungen (einschließlich einer oder mehrerer dedizierter IP-Anschlüsse),

die Zugang zum IP-Netz von Level 3 und zum weltweiten Internet gewähren. (3)CrossRoads® -Service werden über Serial/POS und Ethernet-Schnittstellen bereitgestellt und sind entweder als „Standard“ oder „Protected“ Dienstleistungen konfiguriert. Standard-(3)CrossRoads® -Service sind am jeweiligen Standort mit einem einzigen Hauptanschluss ohne Backup-Anschluss konfiguriert. Protected (3)CrossRoads® -Service sind am jeweiligen Standort sowohl mit einem Hauptanschluss als auch mit einem Backup-Anschluss konfiguriert.

### 4 Entgelte

Die Abrechnung der Entgelte erfolgt nach Wahl des Kunden entweder auf der Basis (a) eines Mindestdatenvolumens, (b) eines vom Bestimmungsort abhängigen Entgelts, (c) eines von der zu nutzenden Bandbreite abhängigen Entgelts oder (d) eines feststehenden Entgelts. Die Art der Abrechnung wird im jeweiligen Kundenauftrag festgelegt.

1.0 Entgelte für (3)CrossRoads® - Service auf Basis eines vereinbarten Mindestdatenvolumens setzen sich aus vier Komponenten zusammen:

- (a) einem einmaligen feststehenden Bereitstellungsentgelt pro Anschluss,
- (b) einem monatlichen Anschlussentgelt, (soweit zutreffend),
- (c) einem monatlichen Nutzungsentgelt, das anhand des Mindestdatenvolumens festgelegt wird und
- (d) soweit das Mindestdatenvolumen in einem bestimmten Monat überschritten wird, einem laufenden monatlichen Entgelt, das sich nach dem Nutzungsvolumen richtet. Das Mindestdatenvolumen gilt entweder für einen bestimmten (3)CrossRoads® Service-Anschluss oder für sämtliche im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten (3)CrossRoads® Service-Anschlüsse, je nachdem, was im jeweiligen Kundenauftrag festgelegt ist.

(aa) Sofern das Mindestdatenvolumen nur für einen bestimmten (3)CrossRoads® Service-Anschluss gilt, wird die Nutzung der (3)CrossRoads® - Service durch den Kunden (sowohl der Gesendete als auch der Empfangene Verkehr) pro Anschluss anhand von Stichproben, die auf Messungen in Abständen von fünf (5) Minuten basieren, für den jeweils vorangegangenen Zeitraum von fünf (5) Minuten ermittelt. Die höchsten fünf Prozent (5 %) der gemessenen Stichproben des über diesen Anschluss Empfangenen und Gesendeten Verkehrs bleiben bei der Berechnung am Monatsende jeweils unberücksichtigt. Der höchste sich aus dem fünfundneunzigsten (95.) Perzentil des über diesen Anschluss Gesendeten oder Empfangenen Verkehrs ergebende Messwert wird mit dem für den jeweiligen Anschluss geltenden Mindestdatenvolumen verglichen. Ist das fünfundneunzigste (95.) Perzentil des über diesen Anschluss Gesendeten oder Empfangenen Verkehrs höher als das Mindestdatenvolumen, wird dem Kunden zusätzlich zu dem Entgelt für das Mindestdatenvolumen die über das Mindestdatenvolumen hinausgehende Nutzung unter Zugrundelegung dieses fünfundneunzigsten (95.) Perzentils des gemessenen Verkehrs zum vereinbarten Megabit-Preis/Sekunde in Rechnung gestellt.

(bb) Sofern das Mindestdatenvolumen für sämtliche (3)CrossRoads<sup>®</sup> Service-Anschlüsse („Gesamtmindestdatenvolumen“) gilt, wird die Nutzung der (3)CrossRoads<sup>®</sup> - Services durch den Kunden (sowohl der Gesendete als auch der Empfangene Verkehr) anhand von Stichproben, die auf Messungen in Abständen von fünf (5) Minuten basieren, für den jeweils vorangegangenen Zeitraum von fünf (5) Minuten ermittelt. Die höchsten fünf Prozent (5 %) der gemessenen Stichproben des über jeden der Anschlüsse Empfangenen und Gesendeten Verkehrs bleiben bei der Berechnung am Monatsende jeweils unberücksichtigt. Die höchsten sich aus dem fünfundneunzigsten (95.) Perzentil des über den jeweiligen Anschluss Gesendeten oder Empfangenen Verkehrs ergebenden Messwerte werden addiert, um das Gesamtnutzungsvolumen zu ermitteln und das Gesamtnutzungsvolumen wird mit dem Gesamtmindestdatenvolumen verglichen. Ist das Gesamtnutzungsvolumen höher als das Gesamtmindestdatenvolumen, wird dem Kunden zusätzlich zu dem Entgelt für das Gesamtmindestdatenvolumen die über das Gesamtmindestdatenvolumen hinausgehende Nutzung zum vereinbarten Megabit-Preis in Rechnung gestellt.

2.0 Die vom Bestimmungsort abhängigen Entgelte für (3)CrossRoads<sup>®</sup> -Dienstleistungen bestehen aus drei (3) Komponenten:

- (a) einem einmaligen Bereitstellungsentgelt pro Anschluss
- (b) einem laufenden monatlichen Anschlussentgelt und
- (c) einem laufenden monatlichen Nutzungsentgelt, das vom Nutzungsvolumen abhängig ist.

Die Nutzung der (3)CrossRoads<sup>®</sup> - Service durch den Kunden (sowohl der Gesendete als auch der Empfangene Verkehr) wird in Abständen von fünf (5) Minuten anhand von Messungen für den jeweils vorangegangenen Zeitraum von fünf (5) Minuten ermittelt. Am Monatsende bleiben jeweils fünf Prozent (5 %) der höchsten Messwerte des Empfangenen und Gesendeten Verkehrs bei der Berechnung unberücksichtigt. Ergibt sich aus dem fünfundneunzigsten (95.) Perzentil des Messwertes für den Empfangenen Verkehr eine größere Nutzung der (3)CrossRoads<sup>®</sup> -Service als aus dem fünfundneunzigsten (95.) Perzentil des Messwertes für den Gesendeten Verkehr, zahlt der Kunde für die Nutzung der (3)CrossRoads<sup>®</sup> -Service, die sich aus dem fünfundneunzigsten (95.) Perzentil des Messwertes für den Empfangenen Verkehr ergibt. Ergibt sich aus dem fünfundneunzigsten (95.) Perzentil des Messwertes für den Gesendeten Verkehr eine größere Nutzung der (3)CrossRoads<sup>®</sup> -Dienstleistungen als aus dem fünfundneunzigsten (95.) Perzentil des Messwertes für den Empfangenen Verkehr, so wird der gesamte Gesendete Verkehr nach Off-Net Gesendetem Verkehr, On-Net Gesendetem Verkehr und On-Net-Intracity Gesendetem Verkehr kategorisiert. Der Kunde zahlt dann für die Nutzung, die sich aus dem fünfundneunzigsten (95.) Perzentil des Messwertes für jede Kategorie ergibt.

3.0 Die von der zu nutzenden Bandbreite abhängigen Entgelte bestehen aus zwei Komponenten:

- (a) einem einmaligen Bereitstellungsentgelt pro Anschluss und
- (b) einem laufenden monatlichen Anschlussentgelt, das von der vom Kunden für diese (3)CrossRoads<sup>®</sup> -Services gewählten und im jeweiligen Kundenauftrag festgelegten anteiligen Bandbreitennutzung abhängig ist. Wählt der Kunde (3)CrossRoads<sup>®</sup> - Services auf Basis einer vereinbarten anteiligen Nutzung der Bandbreite, so kann der Kunde nur den vereinbarten Anteil der Bandbreite nutzen.

4.0 Die feststehenden Entgelte für (3)CrossRoads<sup>®</sup> - Service bestehen aus zwei Komponenten:

- (a) einem einmaligen Bereitstellungsentgelt pro Anschluss und
- (b) einem laufenden monatlichen Anschlussentgelt.

## 5 IP-Adressen und Domain-Namen

Weist Level 3 dem Kunden im Rahmen der Erbringung der Dienstleistungen eine IP-Adresse zu, so fällt diese IP-Adresse (soweit dies von Level 3 gewünscht und rechtlich zulässig ist) nach Beendigung des Dienstleistungsvertrags, gleich aus welchem Grund, an Level 3 zurück. Der Kunde hat daraufhin die Nutzung der IP-Adresse einzustellen. Nach Beendigung des Dienstleistungsvertrags kann Level 3 die Adresse jederzeit einem anderen Nutzer zuweisen.

Beschafft Level 3 dem Kunden einen Domain-Namen (was in einigen europäischen Jurisdiktionen erforderlich sein kann), so ist der Kunde der alleinige Inhaber dieses Domain-Namens. Level 3 wird keine Prüfung hinsichtlich der Rechte an dem Domain-Namen vornehmen. Der Kunde ist allein verantwortlich für

- (a) die Zahlung aller hiermit verbundenen Entgelte (einschließlich der bei einer Verlängerung des Nutzungsrechts anfallenden Entgelte),
- (b) die Erfüllung sämtlicher rechtlichen, technischen, administrativen, finanziellen oder sonstigen Anforderungen der für die Registrierung von Domain-Namen zuständigen Stelle und
- (c) die Änderung des Domain-Namens, falls der Kunde zu einem anderen Service Provider wechselt,
- (d) sämtliche von Dritten in diesem Zusammenhang geltend gemachten Ansprüche (insbesondere wegen Verletzung von Schutzrechten). Der Kunde wird die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten (einschließlich Gerichts- und Anwaltskosten) abwehren und Level 3 von sämtlichen Ansprüchen in diesem Zusammenhang freistellen.

## 6 IP Fiber Extensions

6.1. Im Rahmen eines vom Kunden erteilten und von Level 3 angenommenen Kundenauftrags können die Parteien vereinbaren, dass Level 3 dem Kunden als Teil der lokalen Anschlusslösung für die gemäß dieser Vereinbarung zu erbringenden (3)CrossRoads<sup>®</sup> -Service eine IP Fiber Extension zur Verfügung stellt. In diesem Fall stellt Level 3 dem Kunden das im jeweiligen Kundenauftrag festgelegte Entgelt für die IP Fiber Extension (bestehend aus einem einmaligen feststehenden Entgelt und einem feststehenden laufenden monatlichen Entgelt) in Rechnung und der Kunde ist zur Zahlung desselben verpflichtet. Eine Nichtverfügbarkeit oder Qualitätsminderung der (3)CrossRoads<sup>®</sup> -Service (in den Einrichtungen von Level 3), die durch eine IP Fiber Extension verursacht wird oder darauf zurückzuführen ist, gilt als eine von Level 3 nicht zu vertretende Leistungsstörung (vgl. Ziffer 7). Level 3 wird dennoch alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um auf jede mit einer IP Fiber Extension zusammenhängende Nichtverfügbarkeit oder Qualitätsminderung (in den Einrichtungen von Level 3) innerhalb von vier (4) Stunden nach Kenntnisnahme zu reagieren. Level 3 wird ferner alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um jede Störung, die den Verkehr beeinträchtigt, innerhalb von zwölf (12) Stunden zu beseitigen, nachdem die Vertreter von Level 3 am

betreffenden Standort eingetroffen und in der Lage sind, die Reparaturarbeiten ohne Unterbrechungen durchzuführen.

6.2 Level 3 ist berechtigt, sämtliche im Zusammenhang mit den nach dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten IP Fiber Extensions durchgeführten Tätigkeiten (einschließlich sämtlicher begehbaren Schächte von Level 3) in angemessenem Rahmen zu überwachen und zu kontrollieren. Sämtliche auf Seiten des Kunden erforderlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten IP Fiber Extensions (einschließlich (a) Spleißen der LWL-Fasern des Kunden und (b) Herstellung einer Verbindung zwischen dem Netz des Kunden und dem Level 3-Netz) dürfen nur von Level 3 oder (mit Zustimmung von Level 3) unter der Aufsicht von Level 3 durchgeführt werden.

6.3 Vor der Übergabe einer IP Fiber Extension wird Level 3 die darin befindlichen Dark Fibres nach Maßgabe der jeweils geltenden Fassung der Zusammenschaltungsregeln und -richtlinien von Level 3 testen.

## 7 Service Levels

Folgende Leistungsstörungen sind von Level 3 nicht zu vertreten: Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Höhere Gewalt gemäß Ziffer 9 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen verursacht wird; Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen verursacht werden; Leistungsstörungen, die auf planmäßige Wartungsarbeiten zurückzuführen sind; sowie jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte (mit Ausnahme von Subunternehmern von Level 3) verursacht wird (insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter).

### 1.0 Service Level „Bereitstellung“

Level 3 wird alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um (3)CrossRoads®-Dienstleistungen an oder vor dem vereinbarten Bereitstellungsdatum für die jeweilige Dienstleistung zur Verfügung zu stellen. Der Service Level „Bereitstellung“ findet keine Anwendung auf Kundenaufträge, die vom Kunden zur Verfügung gestellte, inkorrekte Informationen enthalten, oder Kundenaufträge, die auf Wunsch des Kunden nach Erteilung und Annahme des Auftrags geändert werden. Falls Level 3 den Service Level „Bereitstellung“ hinsichtlich einer bestimmten Dienstleistung aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht einhält, hat der Kunde für jeden Kalendertag der Verspätung Anspruch auf eine Gutschrift, deren Höhe (a) im Falle von (3)CrossRoads® - Service, die nach einem Gesamtmindestdatenvolumen abgerechnet werden, dem anteilmäßigen Betrag (ausgehend von der Gesamtanzahl der zu diesem Gesamtmindestdatenvolumen beitragenden Anschlüsse) des für das jeweilige Gesamtmindestdatenvolumen geltenden laufenden monatlichen Entgelts für den betroffenen (3)CrossRoads® -Service-Anschluss für einen (1) Kalendertag oder (b) im Falle von (3)CrossRoads® - Service, die auf andere Weise abgerechnet werden, dem anteiligen laufenden monatlichen Entgelt für den betroffenen (3)CrossRoads®-Service-Anschluss für einen (1) Kalendertag entspricht.

### 2.0 Service Level „Verfügbarkeit“

Die Verfügbarkeit der (3)CrossRoads®-Service beträgt 99,98 % für Standard-(3)CrossRoads® -Service und 99,99 % für Protected (3)CrossRoads® -Service. Der Standard-(3)CrossRoads® - Service gilt als nicht verfügbar, wenn der Hauptanschluss (Primary Port) keinen Verkehr senden oder empfangen kann. Der Protected-(3)CrossRoads® -Service gilt als nicht verfügbar, wenn weder der Hauptanschluss noch der Backup-Anschluss Verkehr senden oder empfangen kann. Falls die (3)CrossRoads® -Services aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht verfügbar sind, erhält der Kunde eine Gutschrift, die entweder (a) auf das laufende monatliche Entgelt für den betroffenen (3)CrossRoads® -Anschluss (ausgenommen im Falle von (3)CrossRoads® - Services, die nach einem Gesamtmindestdatenvolumen abgerechnet werden) oder (b) auf das tatsächlich angefallene Nutzungsentgelt (berechnet auf Megabit-Basis zum vereinbarten Megabit-Preis) für den betroffenen (3)CrossRoads® -Anschluss für den jeweiligen Monat angerechnet wird, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Die Höhe der Gutschrift wird nach Maßgabe der nachstehenden Tabelle anhand der Gesamtdauer der Fälle von „Nichtverfügbarkeit“ des betroffenen (3)CrossRoads® - Anschlusses im Laufe eines Kalendermonats berechnet:

Für Standard-(3)CrossRoads® - Service:

Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (in hh/mm/ss)	Höhe der Gutschrift
00:00:01 - 00:10:00	keine Gutschrift
00:10:01 - 00:45:00	5 %
00:45:01 - 04:00:00	10 %
04:00:01 - 08:00:00	20 %
08:00:01 - 12:00:00	30 %
12:00:01 - 16:00:00	40 %
16:00:01 - 24:00:00	50 %
24:00:01 +	100 %

Für protected (3)CrossRoads® - Service:

Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit (in hh/mm/ss)	Höhe der Gutschrift
00:00:01 - 00:05:00	keine Gutschrift
00:05:01 - 00:45:00	15 %
00:45:01 - 04:00:00	35 %
04:00:01 - 08:00:00	50 %
08:00:01 - 12:00:00	75 %
12:00:01 +	100 %

### 3.0 Service Level „Verzögerung“

Der Service Level „Verzögerung“ für (3) CrossRoads®-Services ergibt sich aus der nachstehenden Tabelle:

Strecke	Service Level Verzögerung
innerhalb USA	25 ms
innerhalb Europa	15 ms
London - New York, NY	40 ms



Der Service Level „Verzögerung“ bei (3) CrossRoads® - Services wird als durchschnittlicher monatlicher One-Way-Delay (Einwegverzögerung) des Verkehrs zwischen den Gateways des Level 3-Netzes gemessen. Die Verzögerungsmesswerte können vom Kunden auf der Level 3-Website unter [www.level3.com](http://www.level3.com) abgerufen werden. Soweit die vorstehenden Service Levels aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht eingehalten werden, erhält der Kunde eine Gutschrift, die entweder (a) auf das laufende monatliche Entgelt für den betroffenen (3)CrossRoads® -Anschluss (ausgenommen im Falle von (3)CrossRoads® -Service, die nach einem Gesamtmindestdatenvolumen abgerechnet werden) oder (b) auf das tatsächlich angefallene Nutzungsentgelt (berechnet auf Megabit-Basis zum vereinbarten Megabit-Preis) für den betroffenen (3)CrossRoads® -Anschluss für den jeweiligen Monat angerechnet wird, je nachdem, welcher Betrag höher ist. Die Höhe der Gutschrift ergibt sich aus der nachstehenden Tabelle:

Überschreitung des Service Level	Höhe der Gutschrift
0,1 - 5 ms	10 %
5,1 - 10 ms	20 %
10,1 - 15 ms	30 %
15,1 - 20 ms	40 %
20,1 - 25 ms	50 %
25,1 +	100 %

#### 4.0 Service Level „Paketvermittlung“

Der Service-Level „Paketvermittlung“ für (3)CrossRoads® Services beträgt 99,95 % für den Verkehr auf dem On-Net-Verkehr zwischen den Gateways. „Paketvermittlung“ bezieht sich auf die durchschnittliche Anzahl der IP-Datenpakete, die während eines Kalendermonats über das Level 3-Netz transportiert und von Level 3 an den jeweiligen Bestimmungsort auf dem Level 3 Netz übermittelt werden. Der Kunde kann die Paketvermittlungsmesswerte auf der Level 3-Website unter [www.level3.com](http://www.level3.com) abrufen. Falls Level 3 den Service Level „Paketvermittlung“ aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht einhält, und dies insbesondere nicht auf eine lokale Anschlussleitung eines Dritten zurückzuführen ist (gleich ob diese vom Kunden oder Level 3 bereitgestellt wurde), erhält der Kunde eine Gutschrift, die entweder (a) auf das laufende monatliche Entgelt für den betroffenen (3)CrossRoads® -Anschluss (ausgenommen im Falle von (3)CrossRoads® -Service, die nach einem Gesamtmindestdatenvolumen abgerechnet werden) oder (b) auf das tatsächlich angefallene Nutzungsentgelt (berechnet auf Megabit-Basis zum

vereinbarten Megabit-Preis) für den betroffenen (3)CrossRoads® -Anschluss für den jeweiligen Monat angerechnet wird - je nachdem, welcher Betrag höher ist -, und deren Höhe sich aus der nachstehenden Tabelle ergibt:

Paketvermittlung Höhe der Gutschrift	Höhe der Gutschrift
99.5 – 99.949 %	10%
99 - 99,49 %	20 %
98.- 98,99 %	30 %
97 - 97,99 %	40 %
96 - 96,99	50 %
95,99 oder weniger	100 %

#### 8 Dauerhafte Ausfälle

Der Kunde ist berechtigt, einen betroffenen (3)CrossRoads® Service vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit zu kündigen falls aus von Level 3 zu vertretenden Gründen:

- ein Protected (3)CrossRoads® -Service, in mindestens vier (4) verschiedenen Fällen jeweils für zwei (2) Stunden oder für einen Gesamtzeitraum von vierundzwanzig (24) Stunden in einem Kalendermonat (wie in der vorstehenden Ziffer 7.2 näher definiert) nicht verfügbar ist, oder
- ein Standard (3)CrossRoads® -Service, in mindestens drei (3) voneinander unabhängigen Fällen für mehr als zwölf (12) Stunden oder für einen Gesamtzeitraum von mehr als (42) Stunden in einem Kalendermonat (wie in der vorstehenden Ziffer 7.2 definiert) nicht verfügbar ist.

Eine Verpflichtung des Kunden zur Leistung einer Kündigungszahlung oder eine Haftung des Kunden auf Schadensersatz besteht in den vorgenannten Fällen nicht.

Der Kunde ist nur zur Kündigung der (3)CrossRoads® Services berechtigt, die gemäß der vorstehenden Definition nicht verfügbar sind und hat sein Kündigungsrecht nach dieser Ziffer schriftlich innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Eintritt des Ereignisses, das ihn zur Kündigung berechtigt, auszuüben. Die Kündigung wird zu dem Kunden im Kündigungsschreiben genannten Termin wirksam. Mit Ausnahme von eventuell gemäß der vorstehenden Ziffer 7 bestehenden Ansprüchen auf Gutschriften hat der Kunde im Falle eines Ausfalls oder einer Unterbrechung eines (3)CrossRoads® Services keine weiteren als die in Ziffer 8 genannten Ansprüche.

## SERVICE VEREINBARUNG (3)CENTER<sup>®</sup> - KOLLOKATIONSFLÄCHEN ÖSTERREICH

### 1 Anwendungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung von (3)Center<sup>®</sup>-Kollokations- Dienstleistungen (im folgenden (3)Center<sup>SM</sup>-Kollokations- Service).

### 2 Definitionen

1.0 (3)Center<sup>®</sup>-Kollokationsdienstleistung meint die Kollokationsfläche in einem Gateway, welche für den Kunden zu Zweck der Unterbringung von Kommunikationsequipment zugelassen ist.

2.0 Kollokationsfläche meint den Ort in einem Gateway in welchem sich der beauftragte Kollokationsraum befindet.

3.0 Kollokationsraum: meint den Raum auf der Kollokationsfläche eines Level 3 Gateways, in welchem dem Kunden gestattet wird sein Kommunikationsequipment entsprechend der durch Level 3 bestätigten Kundenbestellung unter zu bringen.

4.0 (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung meint Level 3's technischen Service, welcher (ohne Begrenzung) beinhaltet

- (a) basic on-site, on demand first line maintenance und Unterstützung, inklusive Durchlaufenergieequipment, und
- (b) planmäßige Unterstützung, Wartung, Installation und Ausbau von Equipment, Verkabelung und andere ähnliche Unterstützungsleistung, im Einklang mit der aktuellen schriftlichen (3)Tech<sup>SM</sup> Beschreibung wie sie von Level 3 von Zeit zu Zeit geändert wird, von dem eine Kopie dem Kunden auf Antrag bereitgestellt werden soll. (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung war zuvor manchmal als Remote Hands, und oder Field Technical Services (FTS) bezeichnet worden.

### 3 Nutzungsrecht

Der Kunde ist während der Laufzeit zur Nutzung der im bestätigten Kundenauftrag beschriebenen Kollokationsfläche entsprechend der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen und der Service Vereinbarung berechtigt. Level 3 behält sich den jederzeitigen Zugang zur Kollokationsfläche vor.

### 4 Nutzung der Kollokationsfläche

Der Kunde ist lediglich berechtigt, die Kollokationsfläche zum Betrieb und zur Unterbringung von Telekommunikations-Einrichtungen zu nutzen. Level 3 gewährt dem Kunden im erforderlichen Umfang Zugang zu den Kollokationsflächen (und soweit dazu erforderlich - zum Gateway und zum Kollokationsbereich im Gateway) gemäß den von Level 3 festgelegten Zugangsregeln. Dem Kunden wird nach Maßgabe der von Level 3 festgelegten Zugangsregeln sieben (7) Tage in der Woche rund um die Uhr Zugang zur Kollokationsfläche gewährt.

### 5 Wartung und Instandhaltung

Level 3 wird die Gebäudedienste, die Wartung der Systeme zur Aufrechterhaltung der Umgebungsbedingungen und die Wartung der Stromversorgungseinrichtungen übernehmen sowie alle sonstigen Maßnahmen durchführen, die erforderlich sind, um den Kollokationsbereich, in dem sich die Kollokationsfläche befindet, in einem guten und für die Unterbringung von Telekommunikationseinrichtungen geeigneten Zustand zu erhalten. Level 3 wird sicherstellen, dass die relative Luftfeuchtigkeit im Kollokationsbereich, in dem sich die Kollokationsfläche befindet (nicht auf der Kollokationsfläche selbst), 50 % (+/- 10%) beträgt, und dass die Temperatur in diesem Bereich 26 Grad Celsius nicht überschreitet.

Der Kunde hat die Kollokationsfläche jederzeit in einem ordentlichen und sicheren Zustand zu erhalten und sie nach Ablauf der im Kundenauftrag vereinbarten Laufzeit in dem Zustand – abgesehen von der normalen Abnutzung –, in dem sie ihm zur Verfügung gestellt wurde, an Level 3 zurückzugeben.

Soweit hierin oder im Kundenauftrag nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, wird die Kollokationsfläche „wie besehen“ übergeben und vom Kunden abgenommen. Level 3 macht keinerlei Zusicherung hinsichtlich der Eignung der Kollokationsfläche für die vom Kunden beabsichtigte Nutzung.

### 6 Sicherheit

Level 3 wird die für den Zugang zum Kollokationsbereich eines Gateway erforderlichen Kartenlesegeräte, Abtasteinrichtungen (Scanner) und/oder sonstigen Sicherheitsvorrichtungen zur Verfügung stellen und instand halten. Der Kunde ist unter keinen Umständen dazu berechtigt, eine Tür offen zu halten oder die von Level 3 für den Zugang zum Kollokationsbereich getroffenen Sicherheitsvorkehrungen auf sonstige Weise zu umgehen. Level 3 wird eine Verriegelungsvorrichtung für die Kollokationsfläche des Kunden zur Verfügung stellen. Der Kunde ist allein für das Abschließen und/oder die Aktivierung dieser Einrichtung verantwortlich. Soweit sich Unbefugte aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder mit Hilfe der dem Kunden überlassenen Zugangskarten, Schlüssel oder ähnlichem Zugang zum Kollokationsbereich und/oder zur Kollokationsfläche verschaffen, ist der Kunde für die hierdurch entstehenden Schäden verantwortlich. Der Kunde hat für den Ersatz aller Schlüssel, Zugangskarten oder anderen Zugangs- und Sicherheitsvorrichtungen aufzukommen, die nach Bereitstellung an den Kunden verloren gehen oder gestohlen werden, es sei denn der Kunde weist nach, dass er den Verlust nicht zu vertreten hat. Soweit der Kunde Grund zur Annahme hat, dass sich ein Unbefugter Zugang zur Kollokationsfläche verschaffen konnte, wird Level 3 dem Kunden auf dessen Wunsch in Gegenwart eines Level 3-Mitarbeiters soweit möglich Einblick in die Aufzeichnungen des Video-Überwachungssystems im Kollokationsbereich gewähren. Darüber hinaus wird Level 3 dem Kunden auf schriftliche Anforderung eine Kopie des Zugangsprotokolls für den Kollokationsbereich und/oder das Gateway übergeben.

## 7 Nutzungsbeschränkungen

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung aller durch Aushang oder auf sonstige Weise bekannt gemachten Nutzungsbedingungen, Zugangsregeln und Sicherheitsmaßnahmen in Bezug auf das Gateway, den Kollokationsbereich und/oder die Kollokationsfläche.

Level 3 behält sich für den Fall der Zuwiderhandlung das Recht vor, den Kunden unverzüglich aus dem Gateway heraus zu begleiten.

## 8 Kündigung der Nutzungsrechte

Level 3 ist in folgenden Fällen zur fristlosen Kündigung des Rechts des Kunden zur Nutzung der Kollokationsfläche bzw. des Services berechtigt:

- ( ) Wenn Level 3's Recht, das Gateway zu nutzen, ausläuft oder aus einem Grund gekündigt wird, der nicht auf einen Vertragsbruch zurückzuführen ist,
- ( ) bei einem Verstoß des Kunden gegen wesentliche Bestimmungen der Servicevereinbarung, einschließlich des Zahlungsverzugs des Kunden mit einem nicht unerheblichen Betrag,
- ( ) wenn der Kunde wesentliche Veränderungen an der Kollokationsfläche vornimmt, ohne zuvor die schriftliche Zustimmung von Level 3 eingeholt zu haben,
- ( ) wenn der Kunde Mitarbeitern oder Auftragnehmern Zugang zu der Kollokationsfläche gewährt, die von Level 3 nicht zuvor hierzu autorisiert wurden,
- ( ) wenn der Kunde bei Level 3 ausgehängte oder ihm in einer anderen Weise mitgeteilte Benutzungs-, Zugangs- oder Sicherheitsregeln für das Gateway und/oder die Kollokationsfläche verstößt.

Soweit hierdurch nicht die anderen Kollokationskunden von Level 3 beeinträchtigt werden, wird Level 3 bezüglich der Punkte (b)-(d) den Kunden vor einer fristlosen Kündigung zunächst schriftlich abmahnen und ihm die Möglichkeit geben, den Verstoß innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen zu heilen.

## 9 Entfernung der Kundeneinrichtungen

Vorbehaltlich eines von Level 3 geltend gemachten Pfandrechts hat der Kunde nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit oder Kündigung der Servicevereinbarung über die Bereitstellung einer Kollokationsfläche sämtliche Kundeneinrichtungen innerhalb von zwei (2) Kalendertagen von der betreffenden Kollokationsfläche zu entfernen. Falls der Kunde die Kundeneinrichtungen nicht innerhalb der vorgenannten Frist entfernt, ist Level 3 berechtigt, die Einrichtungen nach vorheriger schriftlicher Abmahnung nach Ablauf einer Frist von zehn (10) Arbeitstagen und auf Kosten des Kunden von den Level 3-Einrichtungen zu trennen und selbst zu entfernen. Level 3 kann hinsichtlich der Rückgabe der noch in Level 3s Besitz befindlichen Kundeneinrichtungen, ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, bis der Kunde Level 3 sämtliche im Zusammenhang mit dem Trennen, dem Entfernen und der Aufbewahrung angefallenen Kosten und Auslagen erstattet hat und sämtliche offenen Forderungen aus dem Dienstleistungsvertrag beglichen hat. Level 3 haftet nicht für Verluste oder Schäden, die dem Kunden, die in diesem Zusammenhang entstehen, es sei denn diese sind auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen.

## 10 Änderung des Standorts oder der Ausstattung

1.0 Level 3 behält sich vor, den Standort oder die Ausstattung auf eigene Kosten zu verlegen bzw. zu ändern. Level 3 wird jedoch solche Änderungen nicht willkürlich oder zum Nachteil des Kunden verlangen. Level 3 und der Kunde werden redlich zusammenarbeiten, um durch solche Änderungen des Standorts oder der Ausstattung der Kollokationsfläche möglicherweise verursachten Unterbrechungen der Dienstleistungen des Kunden möglichst gering zu halten.

2.0 Unbeschadet anderweitiger Bestimmungen in Ziffer 3.6 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen und sofern nichts anderes schriftlich zwischen den Parteien vereinbart wird, beginnt der Abrechnungszeitraum, wenn ein bereits angenommener Kundenauftrag auf Wunsch des Kunden geändert wird (auch im Falle von Änderungen hinsichtlich der Ausstattung oder des Ausbaus der Kollokationsfläche) und sich dadurch die Übergabe der Kollokationsfläche durch Level 3 verzögert, spätestens am ursprünglich vereinbarten Bereitstellungsdatum.

## 11 Versicherungen

Der Kunde wird vor der Inanspruchnahme und während der Nutzung der Kollokationsfläche folgende Versicherungen abschließen und aufrechterhalten:

- ( ) eine Arbeitsunfallversicherung entsprechend den gesetzlichen Regelungen,
- ( ) eine umfassende allgemeine Haftpflichtversicherung für Personen- oder Sachschäden in Höhe von mindestens EURO 1.000.000 je Schadensfall, und
- ( ) eine Allgefahrensachversicherung für alle Gegenstände des Kunden, die sich auf oder in der Kollokationsfläche befinden.

Der Kunde erkennt an, dass er die Gefahr des Verlustes, den Verlust des Gebrauchs oder den Schaden am Kundenequipment und an anderem in das Gateway eingebrachten Privateigentum trägt, ausgenommen Level 3 haftete für einen solchen Verlust oder Schaden gemäß Ziffer 8 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen.

Der Kunde erkennt weiterhin an, dass Level 3's Versicherungspolice den Versicherungsschutz für in das Gateway eingebrachte persönliche Eigentum des Kunden nicht gewährleistet, ausgenommen der Schaden wurde durch Mitarbeiter der Level 3 verursacht.

Auf Verlangen von Level 3 wird der Kunde für die vorgenannten Versicherungen Versicherungspolices vorlegen, welche beweisen, dass der Kunde die erforderlichen Deckungszusagen vor Nutzung der Kollokationsfläche oder Unterbringung von Geräten in das Gateway erhalten hat.

Die Polices müssen Bestimmungen beinhalten aus welchen sich ergibt, dass die Versicherungsdeckung nur dann wesentlich geändert oder gekündigt werden kann, wenn Level 3 hierüber mindestens (30) Tage zuvor schriftlich in Kenntnis gesetzt wurde.

Der Kunde soll verlangen, dass seine Subunternehmer die selben Versicherungsarten, -summen und Deckungsfristen aufrechterhalten, bevor sie das Gateway betreten.

## 12 Einräumung von Nutzungsrechten Dritter

Der Kunde ist berechtigt, Dritten ein Recht zur Nutzung der Kollokationsfläche einzuräumen, soweit folgende Bedingungen erfüllt sind:

- (a) Level 3 hat der Einräumung von Nutzungsrechten an den betreffenden Dritten im Voraus schriftlich zugestimmt,
- (b) der Kunde steht dafür ein, dass jeder dieser Dritten alle Bedingungen dieser Service Vereinbarung und des jeweiligen Kundenauftrags einhält,
- (c) der Kunde verpflichtet sich, Level 3 von allen Ansprüchen freizustellen und schadlos zu halten, die wegen einer Handlung oder Unterlassung des Dritten oder eines seiner Vertreter, Beauftragten oder Subunternehmer gegen Level 3 geltend gemacht werden, sowie die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren,
- (d) jeder solche Dritte wird als Beauftragter bzw. Vertreter des Kunden angesehen, und sämtliche Handlungen und Unterlassungen des Dritten sowie die Nutzung der Kollokationsfläche oder der im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Dienstleistungen durch den Dritten sind insoweit dem Kunden zuzurechnen
- (e) die Einräumung von Nutzungsrechten Dritter befreit den Kunden nicht von seinen Verpflichtungen aus dem Dienstleistungsvertrag.

Sofern der Kunde einem Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Level 3 ein Recht zur Nutzung der Kollokationsfläche einräumt und dies nicht innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach einer entsprechenden schriftlichen Abmahnung durch Level 3 einstellt, kann Level 3 das Nutzungsrecht des Kunden bzw. die Service Vereinbarung hinsichtlich des dem Dritten überlassenen Teils der Kollokationsfläche mit sofortiger Wirkung kündigen und dessen Rückgabe verlangen. Der Kunde hat die zurückgeforderte Kollokationsfläche zu übergeben und das in Ziffer 6 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen festgelegte Kündigungsentgelt für die zurückgegebene Kollokationsfläche zu zahlen. Rückerstattungsansprüche des Kunden für die zurückgegebene Kollokationsfläche bestehen nicht.

Die Unterbringung von Hardware oder sonstiger Einrichtungen (Server Housing) sowie das Web Hosting für Dritte, die selbst keinen Zugang zur Kollokationsfläche haben, gelten nicht als Einräumung von Nutzungsrechten Dritter im Sinne dieser Ziffer.

## 13 (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistungen

1.0 Die (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung wird von Level 3 nach Vereinbarung mit dem Kunden innerhalb der Kollokationsfläche an den Einrichtungen des Kunden erbracht. Der Kunde kann die (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung beim Kundendienst von Level 3 oder einer anderen entsprechenden Stelle anfordern. Für (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistungen, die über den vereinbarten Rahmen hinaus gehen (basic on-site, on-demand first line maintenance Unterstützungsleistungen) ist Level 3 nicht verpflichtet eine Anfrage auszuführen, bevor nicht eine beiderseitig schriftliche Vereinbarung über die Ausführung der (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung vorliegt. Haben sich Level 3 und der Kunde über die Anfrage des Kunden geeinigt und liegen alle entsprechenden Dokumente zur Ausführung vor, wird Level 3 die (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung in Abstimmung mit dem Kunden durchführen. Soweit nicht anders vereinbart, wird Level 3 die jeweils aktuellen Preise dem Kunden in Rechnung stellen.

2.0 Im Rahmen der Ausübung der (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung ist Level 3 unter keinen Umständen für Arbeiten welche die Garantie beeinflussen können haftbar. Insbesondere übernimmt Level 3 gegenüber dem Kunden oder Dritten keine Haftung dafür, dass durch die beauftragten Arbeiten im ganzen oder teilweise Kundeneinrichtungen, Software und/oder Herstellergarantien verletzt und /oder ungültig werden. Im Rahmen der Nutzung der Kollokationsfläche gemäß Ziffer 3 und 16 dieser Vereinbarung, ist die Gesamthaftung der Level 3 für Verlust oder jedwede Schäden, die durch die Ausführung der (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung entstehen, auf den Gesamtbetrag der jeweils beauftragten (3) (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistung begrenzt.

## 14 Verwahrung von Kundeneinrichtungen

Level 3 kann mit dem Kunden eine Vereinbarung über die unentgeltliche Verwahrung der Einrichtungen, die der Kunde auf seiner Kollokationsfläche unterbringen möchte, treffen. Eine solche Verwahrung ist frühestens ab fünfundvierzig (45) Tagen vor dem Bereitstellungstermin der Kollokationsdienstleistung und nur in Verbindung mit einem Auftrag über Kollokationsdienstleistungen möglich. Keines der im Zusammenhang mit der Verwahrung ausgestellten Dokumente ist als Lagerschein anzusehen. Die Haftung von Level 3 im Zusammenhang mit der unentgeltlichen Verwahrung ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Im Übrigen finden die Haftungsbeschränkungen in Ziffer 8 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen Anwendung. Wenn die Verwahrung den Zeitraum von fünfundvierzig (45) Tagen überschreitet, ist Level 3 zur Rückgabe der Kundeneinrichtungen auf Kosten des Kunden berechtigt.

## 15 Werbung/Beschilderung

Der Kunde ist berechtigt, an der Außenseite jedes separaten Raumes (private suite) der Kollokationsfläche ein Schild mit seinem Namen und/oder Logo anzubringen. Das Schild darf nicht größer als 20 x 28 cm sein. Jede andere Beschilderung ist untersagt.

## 16 Service Levels für (3)Center<sup>®</sup> Kollokationsservice

Der (3)Center<sup>®</sup> Kollokationsservice wird gemäß der nachstehenden Service Levels erbracht. Wird ein bestimmtes Service Level in einem bestimmten Monat nicht erfüllt, gewährt Level 3 dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen.

Folgende Leistungsstörungen sind von Level 3 nicht zu vertreten: Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Höhere Gewalt gemäß Ziffer 9 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen verursacht wird; Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen verursacht werden; Leistungsstörungen, die auf planmäßige Wartungsarbeiten zurückzuführen sind; sowie jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte (mit Ausnahme von Subunternehmern von Level 3) verursacht wird (insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter).

### 1.0 Service Level „Bereitstellung“

Das Service Level „Bereitstellung“ gilt sowohl für Kundenaufträge über Stellflächen zur Unterbringung von Schränken als auch für Kundenaufträge über separate Räume (private suites) innerhalb eines Gateways. Level 3 wird alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um sämtliche Kollokationsflächen an oder vor dem vereinbarten Bereitstellungsdatum für die jeweilige Kollokationsfläche zur Verfügung zu stellen. Falls Level 3 den Service Level „Bereitstellung“ bei einer bestimmten Kollokationsfläche nicht einhält, und es sich um keine von Level 3 nicht zu vertretende Leistungsstörung handelt, erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe des anteiligen laufenden monatlichen Entgelts für einen (1) Kalendertag für die betroffene Kollokationsfläche pro Tag der Verspätung. Gutschriften sind auf vier (4) Kalendertage pro Kalendermonat beschränkt. Das Service Level „Bereitstellung“ findet keine Anwendung auf Kundenaufträge, die vom Kunden zur Verfügung gestellte inkorrekte Informationen enthalten, Kundenaufträge, die auf Wunsch des Kunden nach Annahme des Auftrags durch Level 3 geändert werden, oder Kundenaufträge, die eine andere als die von Level 3 standardmäßig gelieferte Ausstattung der Kollokationsfläche erfordern (die Standard-Spezifikationen werden dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt).

### 2.0 Service Level „Stromversorgung“

- (a) Soweit zwischen Level 3 und dem Kunden nichts anders vereinbart wurde, soll die Preiskalkulation auf einer trennbaren amp Grundlage erfolgen.
- (b) Die vorhandene Standard Stromversorgung in jeder Kollokationsfläche beträgt 180 Watt/m<sup>2</sup> trennbare Stromversorgung. Jede zusätzlich vom Kunden benötigte Stromversorgung unterliegt der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch Level 3.
- (c) Im Falle einer Erhöhung der von Level 3 gezahlten Strompreise durch den Energieversorger für irgendeine Kollokationsfläche, kann Level 3 die Preiserhöhung an den Kunden nach vorheriger schriftlicher Anzeige weiterberechnen.
- (d) Im Falle eines Stromausfalls, der auf andere Gründe als eine Handlung oder Unterlassung des Kunden zurückzuführen ist, erhält der Kunde eine Gutschrift für die betroffene Kollokationsfläche, deren Höhe dem anteiligen monatlichen Entgelt für einen (1) Kalendertag entspricht. Die Höhe der Gutschriften für alle innerhalb eines Zeitraums von vierundzwanzig (24) Stunden auftretenden Ausfälle ist insgesamt auf das anteilige monatliche Entgelt für einen (1) Kalendertag beschränkt.

### 3.0 Service Level „(3)Tech<sup>SM</sup> Reaktionszeit“

Die Reaktionszeiten für (3)Tech<sup>SM</sup> Dienstleistungen (basic on-site, on-demand, first-line maintenance und Unterstützungsleistungen) richten sich nach den nachfolgenden Regelungen. Diese Reaktionszeiten finden keine Anwendung in den Fällen von geplanter Unterstützungsleistung, Wartung, Installation oder Ausbau von Kundeneinrichtungen.

Diese Service Level Reaktionszeit wird berechnet vom Zeitpunkt des Empfangens und Protokollierung des (3)Tech<sup>SM</sup> Service Kundenantrages mit allen durch den Kundendienst der Level 3 erbetenen Informationen bis zur Entsendung eines Level 3 Techniker als Antwort auf die jeweilige Anfrage.

Für den Fall das Level 3 den folgenden Reaktionszeit Service Level in anderen Fällen als einer dauerhaften Unterbrechung nicht einhält, erlangt der Kunden einen Anspruch auf eine Gutschrift deren Höhe dem anteiligen monatlichen Entgelt für die betroffene Kollokationsfläche für einen (1) Kalendertag entspricht. Gutschriften sind für alle Fälle der Überschreitung der Reaktionszeit, die an einem Tag auftreten, insgesamt auf das anteilige monatliche Entgelt für einen (1) Kalendertag und pro Monat insgesamt auf das anteilige monatliche Entgelt für sieben (7) Kalendertage beschränkt.

Service Level	
Geschäftszeiten	Reaktionszeit
Normale Geschäftszeiten (Montag-Freitag) für das jeweilige Gateway	30 Minuten
Außerhalb der normalen Geschäftszeiten, Ferien & Wochenende	2 Stunden

## SERVICE VEREINBARUNG (3)LINK® CROSS CONNECT- DIENSTLEISTUNGEN ÖSTERREICH

### 1 Anwendungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten ausschließlich für die Bereitstellung von (3)Link® Cross Connect Dienstleistungen (im folgenden (3)Link® Cross Connect Service).

### 2 Definitionen

Soweit in diesen Bedingungen keine anderweitigen Definitionen enthalten sind, gelten die Regelungen der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen zwischen dem Kunden und Level 3.

### 3 Beschreibung der Dienstleistungen

(3)Link® Cross Connect-Service: eine Kupfer- oder Glasfaserverbindung zwischen von Level 3 bereitgestellten (3)Center® Colocation-Dienstleistungen (Schränke und/oder Räume), anderen von Level 3 bereitgestellten Dienstleistungen oder Räumlichkeiten und/oder von Dritten bereitgestellten Diensten oder Einrichtungen, die innerhalb des Level 3 Gateway terminieren.

### 4 Zusammenschaltung

Soweit die Parteien nichts anderes vereinbart haben, wird jede (3)Link® Cross Connect-Service an eine von Level 3 bereitgestellte Schalttafel (panel) innerhalb des Level 3 Gateway (und nicht direkt an die vom Kunden bereitgestellten Einrichtungen oder Anlagen) angeschlossen. Soweit der Kunde dies bei der Erteilung des jeweiligen Auftrags nachfragt, wird Level 3 die (3)Link® Cross Connect- Service direkt mit den vom Kunden bereitgestellten Einrichtungen oder Anlagen innerhalb des Level 3 Gateway zusammenschalten. Vorstehendes gilt unter der Bedingung, dass Level 3 im Falle einer durch eine solche direkte Zusammenschaltung entstehenden Beschädigung der vom Kunden bereitgestellten Einrichtungen oder Anlagen keine Haftung gegenüber dem Kunden oder einem Dritten übernimmt.

### 5 Service Levels

Level 3 wird alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um jede (3)Link® Cross Connect-Service an oder vor dem in der Customer Order Form vereinbarten Bereitstellungsdatum zur Verfügung zu stellen. Dieser Service Level „Bereitstellung“ findet keine Anwendung auf Kundenaufträge, die vom Kunden zur Verfügung gestellte, inkorrekte Informationen enthalten oder Kundenaufträge, die auf Wunsch des Kunden nach Erteilung und Annahme des Auftrags geändert werden.

Falls Level 3 den Service Level „Bereitstellung“ hinsichtlich einer bestimmten (3)Link® Cross Connect-Service aus von Level 3 zu vertretenden Gründen nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift gemäß der nachstehenden Tabelle, die auf das einmalige Entgelt („NRC“) bzw. das laufende monatliche Entgelt („MRC“) für den betroffene (3)Link® Cross Connect- Service angerechnet wird:

Für (3)Link® Cross Connect- Service:

Überschreitung des vereinbarten Bereitstellungsdatums	Höhe der Gutschrift
1 – 5 Arbeitstage	NRC
6 – 20 Arbeitstage	NRC, zuzüglich dem anteiligen MRC für einen (1) Kalendertag je Arbeitstag der Überschreitung
21 oder mehr Arbeitstage	NRC, zuzüglich dem MRC für einen (1) Monat

## SERVICE VEREINBARUNG ONLINE CUSTOMER SERVICE CENTER - DIENSTLEISTUNGEN ÖSTERREICH

### 1 Anwendungsbereich

Die nachstehenden Bedingungen gelten ausschließlich für den Zugang des Kunden zum Level 3 Online Customer Service Center (das „Online CSC-System“) und für dessen Nutzung durch den Kunden.

### 2 Definitionen

Soweit in diesen Bedingungen keine anderweitigen Definitionen enthalten sind, gelten die Definitionen der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen zwischen dem Kunden und Level 3.

### 3 Beschreibung der Dienstleistung

Das Online CSC-System ist ein Online Customer Service Center, das dem Kunden Zugang zu Berichten, Preisinformationen und Verfügbarkeiten sowie zu sonstigen (kundenspezifischen) Auftragsinformationen bezüglich der vereinbarten Dienstleistungen gewährt.

### 4 Berechtigte Nutzer

1.0 Der Kunde kann sich für den Zugang zum Online CSC-System registrieren lassen, indem er für jede Person, die zum Zugang zum Online CSC-System und zu dessen Nutzung seitens des Kunden berechtigt ist (jeweils ein „Berechtigter Nutzer“), ein von Level 3 vorgegebenes Formular über den Zugang Berechtigter Nutzer, das bei Level 3 angefordert werden kann, unterzeichnet und an Level 3 zurücksendet. Der Kunde kann nach Wahl Berechtigte Nutzer ergänzen oder löschen oder die jeweiligen Zugangsrechte und Befugnisse der Berechtigten Nutzer ändern, indem er entsprechende von Level 3 hierfür vorgesehene und von Level 3 auf Anforderung zur Verfügung gestellte Formulare bei Level 3 einreicht. Level 3 wird den Erhalt einer solchen schriftlichen Anfrage schriftlich (per E-Mail) bestätigen und die entsprechenden Ergänzungen, Löschungen oder Änderungen bis zum Ende des zweiten Arbeitstages nach Zugang der schriftlichen Anfrage vornehmen.

2.0 Der Kunde erkennt an, dass die Person, die den Benutzernamen und das Passwort für das Online CSC-System verwendet, als Berechtigter Nutzer dieses Benutzernamens und dieses Passworts anzusehen ist und diejenigen Zugangsrechte und Befugnisse zum Eingehen von Verpflichtungen im Namen des Kunden besitzt, die der Kunde dem betreffenden Berechtigten Nutzer im jeweiligen Formular über den Zugang Berechtigter Nutzer zugewiesen hat.

3.0 Der Kunde ist für die vertrauliche Behandlung und die vertrauliche Nutzung sämtlicher Benutzernamen und Passwörter für das Online CSC-System sowie aller sonstigen Sicherungsdaten, -verfahren und -vorrichtungen verantwortlich, die Level 3 dem Kunden für die Nutzung durch die Berechtigten Nutzer zur Verfügung stellt. Der Kunde hat für den Austausch aller Sicherungsvorrichtungen aufzukommen, die nach Bereitstellung an den Kunden verloren gehen oder gestohlen werden. Der Kunde wird Level 3 unverzüglich von jeder unbefugten Nutzung der Benutzernamen, Passwörter

oder sonstigen Sicherungsdaten, -verfahren oder -vorrichtungen in Kenntnis setzen.

### 5 Zusätzliche Bestimmungen und Bedingungen

Der Kunde verpflichtet sich, das Level 3 Online CSC-System nur unter Einhaltung aller im Online CSC-System angezeigten und mit dem Kunden vereinbarten (oder vom Kunden angenommenen) zusätzlichen Bestimmungen und Bedingungen für über das Online CSC-System erteilte Kundenaufträge zu nutzen.

### 6 Änderungen, Sperrung oder Einstellung des Online CSC-Systems

Level 3 ist berechtigt, das Online CSC-System und insbesondere die Funktionalität des Online CSC-Systems und die dem Kunden in dessen Rahmen angebotenen Möglichkeiten der Auftragserteilung jederzeit ohne vorherige Ankündigung zu ändern. Level 3 wird jedoch alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um den Kunden über solche Änderungen zu benachrichtigen. Darüber hinaus ist Level 3 berechtigt, den Zugang des Kunden zum Online CSC-System nach schriftlicher Benachrichtigung des Kunden jederzeit - auch ohne wichtigen Grund - ganz oder teilweise zu sperren oder zu kündigen oder das Online CSC-System anderweitig ganz oder teilweise einzustellen.

### 7 Schutzrechte

Der Kunde erkennt an, dass Level 3 Inhaberin sämtlicher gewerblicher Schutzrechte und Urheberrechte an Level 3s Online CSC-System ist. Der Kunde verpflichtet sich, Level 3s Online CSC-System nur für den vereinbarten Zweck zu nutzen und in keinem Fall Personen zugänglich zu machen, die keine Berechtigten Nutzer sind.

### 8 Erteilung von Aufträgen über Dienstleistungen über das Online CSC-System

Diese Ziffer 8 gilt für Kundenaufträge und/oder Reservierungen für Dienstleistungen, die der Kunde über das Online CSC-System an Level 3 übermittelt.

1.0 Ohne dass die allgemeine Gültigkeit der vorstehenden Ziffer 4.2 hierdurch eingeschränkt wird, erkennt der Kunde an und erklärt sich damit einverstanden, dass jeder Kundenauftrag über Dienstleistungen, der von einem zur Erteilung von Kundenaufträgen befugten Berechtigten Nutzer erteilt wird, als wirksamer und verbindlicher Kundenauftrag des Kunden gilt (und den gleichen Bedingungen und Bestimmungen unterliegt, die für alle im Rahmen dieses Vertrages erteilten Kundenaufträge gelten). Der Kunde ist für die Zahlung sämtlicher im Zusammenhang mit diesem Kundenauftrag anfallenden Entgelte verantwortlich.

2.0 Level 3 wird dem Kunden innerhalb eines Arbeitstages nach Erhalt eines jeden über das Online CSC-System erteilten Kundenauftrags die „Annahme“ oder „Ablehnung“ des Auftrags per E-Mail bestätigen. Falls der Kunde innerhalb dieser Frist weder eine Auftragsbestätigung noch eine

Mitteilung über die Ablehnung des Auftrags erhält, sollte er sich an den zuständigen Level 3 Kundenbetreuer wenden. Unbeschadet der Bestimmungen in Ziffer 2.2 der Rahmenvereinbarung über Dienstleistungen gilt die Übermittlung einer Erklärung über die Annahme eines über das Online CSC-System erteilten Auftrages als Annahme dieses Auftrags durch Level 3 und ist in Bezug auf die in der Auftragsbestätigung genannten Dienstleistungen für beide Parteien verbindlich. Ist der Kunde der Meinung, dass die in der Auftragsbestätigung genannten Bedingungen nicht den für seinen Kundenauftrag geltenden Bedingungen entsprechen, wird der Kunde seine Einwände innerhalb von zwei (2) Arbeitstagen nach Erhalt der von Level 3 übersandten Auftragsbestätigung schriftlich gegenüber Level 3 geltend machen. Sofern solche Einwände gegen eine Auftragsbestätigung innerhalb der vorgenannten Frist von zwei

(2) Arbeitstagen bei Level 3 eingehen, werden sich die Parteien um eine einverständliche Lösung bemühen.

3.0 Der Kunde und Level 3 erkennen an, dass die (in dieser Ziffer 8 näher beschriebene) Auftragserteilung auf elektronischem Weg über das Online CSC-System einen wirksamen und verbindlichen Kundenauftrag zwischen Level 3 und dem Kunden darstellt.

4.0 Falls der Kunde mittels des Online CSC-Systems feststellt, dass eine bestimmte Dienstleistung derzeit verfügbar ist, er jedoch keinen Auftrag über diese Dienstleistung erteilen möchte, kann Level 3 dem Kunden die Möglichkeit einräumen, diese Dienstleistung für den Zeitraum zu reservieren, der entsprechend den im Online CSC-System angezeigten Reservierungsbestimmungen und -bedingungen hierfür vorgesehen ist.







