

- Einführung**  
Das vorliegende Dokument führt die Qualitätsgarantien und Nichteinhaltungsstrafen auf, die die volle und ausschließliche Haftung von COLT bezüglich des COLT-Dienstes IPCorporate darstellen und gilt unter Ausschluss etwaiger anderer SLAs, die u. U. Bestandteil anderer COLT-Verträge hinsichtlich einzelner Elemente dieses Dienstes sind.
- Dienstbeschreibung**  
Eine ausführliche Darstellung des IPCorporate-IP-VPN-Dienstes findet sich in der IPCorporate-Dienstbeschreibung. Die in der vorliegenden Dienstgütevereinbarung (SLA) verwendeten Begriffe sind in der Kundenservicevereinbarung (CSA) und in der Dienstbeschreibung definiert.
- Dienstbereitstellungsgarantie**

Für IPCorporate gelten die folgenden Standard-Lieferziele:

Garantierte Lieferzeiten für Gebäude, die an das COLT-Netz angeschlossen sind

IPCorporate-Einrichtungsphase	Lieferziel
Bereitstellungszeit – On-Net-Gebäudeanschlüsse	35 Arbeitstage
Bandbreite/Konnektivität und Mods.	5 Arbeitstage
zusätzliche Einwahlverbindungen für bestehendes System	10 Arbeitstage
zusätzliche Einwahlports	10 Arbeitstage

Für die Einrichtung lokaler Netzzugänge bei Standorten, die nicht direkt an das COLT-Netz angeschlossen sind (On-Net), sind in der Regel die folgenden Zeiträume zu veranschlagen. Hinweis: Die nachstehenden Angaben sind ohne Gewähr und bedürfen auch dann der Bestätigung durch COLT, wenn ein solcher Anschluss technisch möglich ist. Auch weisen wir darauf hin, dass bestimmte Drittanbieter die Lieferfrist erst nach Erhalt eines verbindlichen Auftrags bestätigen.

Typische Lieferzeiten für Standorte, die nicht an das COLT-Netz angeschlossen sind

Ungefähre Lieferziele nach Region	Typische Lieferzeiten
Europa (West)	30 - 90 Arbeitstage
Europa (Ost)	30 - 90 Arbeitstage
USA (gesamt)	60 - 120 Arbeitstage
Südamerika	60 - 120 Arbeitstage
Australien	20 - 40 Arbeitstage
Hongkong	20 - 60 Arbeitstage
Indien	20 - 60 Arbeitstage
Singapur	20 - 40 Arbeitstage
China und Taiwan	20 - 120 Arbeitstage
Naher Osten	60 - 120 Arbeitstage
Japan	30 - 60 Arbeitstage

**Das COLT-Lieferversprechen**

Wenn Sie uns mit der On-Net-Anbindung eines Ihrer Standorte an das COLT-Netz beauftragen, werden wir Ihnen nach Möglichkeit innerhalb von 10 Arbeitstagen eine schriftliche Bestätigung des Fertigstellungstermins schicken. Dies ist das COLT-Lieferversprechen.

Bei nicht angeschlossenen Gebäuden kann ein solcher Termin erst nach Durchführung einer Machbarkeitsstudie festgesetzt werden. Wird an bestimmten Global-Service-Standorten der letzte Verbindungsabschnitt über einen anderen Anbieter gestellt, der keine exakten Fertigstellungstermine garantieren kann, so erhalten Sie anstelle des COLT-Lieferversprechens eine Schätzung des Fertigstellungstermins. Auch diese Schätzung erhalten Sie normalerweise innerhalb von 10 Arbeitstagen.

Falls COLT sein Lieferversprechen nicht einhält und nicht beweisen kann, dass die Verzögerung durch Umstände bedingt ist, die nicht von COLT zu vertreten sind, so haben Sie Anrecht auf eine Entschädigung (siehe Tabelle A).

Tabelle A: Dienstbereitstellungsgarantie – Entschädigung in Prozent der Installationsgebühren für Westeuropa (ausgenommen sind IPCorporate National und Remote Fixed).

Verzug im Vergleich zum COLT-Lieferversprechen in Arbeitstagen	Diensteinrichtung in Westeuropa
2 bis 5	5 %
6 bis 10	15 %
> 11	25 %

Hinweis: Für Global-Service- und IPCorporate-National-Standorte kann u. U. kein Lieferversprechen gegeben werden. Stattdessen erhalten Sie eine unverbindliche Schätzung des Diensteinrichtungstermins. Obwohl wir uns nach vollen Kräften bemühen, diese Schätzung einzuhalten, können im Verzugsfall keine Entschädigungen geleistet werden.

COLT verpflichtet sich, alle angemessenen Anstrengungen zu unternehmen, damit das Dienstannahmedatum für die einzelnen Standorte spätestens auf das vereinbarte COLT-Lieferversprechen fällt.

**4. Fehlerbehebungsgarantie – Serviceverfügbarkeit**

Tabelle B zeigt die Dienstverfügbarkeitsziele für die verschiedenen Standortkategorien.

Tabelle B: Dienstverfügbarkeitsziele und -garantien für IPCorporate (nach Standorttypen aufgeschlüsselt)

Verfügbarkeit	Verfügbarkeitsziel	Rabattschwelle
On-Net Dual Homed	100 %	99,99 %
On-Net mit umfassendem ISDN-Backup	100 %	99,95 %
On-Net-Standorte	100 %	99,90 %
Off-Net Stufe 1 mit umfassendem ISDN-Backup	100 %	99,90 %
Off-Net Stufe 1*	100 %	99,85 %
Off-Net Stufe 2*	99,90 %	99,80 %

\* Ausführliche Erklärungen finden Sie im Abschnitt „Begriffsdefinitionen“.

Die Dienstverfügbarkeit wird für jeden Standort einzeln gemessen und gilt dann als gegeben, wenn der Dienst beim Kunden an der COLT-Serviceschnittstelle, dem Netzabschlusspunkt, verfügbar ist. COLT garantiert somit die Verfügbarkeit der von COLT verwalteten technischen Ausrüstung beim Kunden, der Zugangsverbindungen des COLT-Netzes und des COLT-Backbone-Netzes.

Der Dienst gilt als an einem Standort nicht verfügbar, wenn dieser die Verbindung zum Hub-Standort oder die Verbindung zu mindestens zwei anderen Standorten verliert, die eigentlich erreichbar sein müssten und selbst keine Störung aufweisen. Sollte der Hub-Standort selbst eine Störung aufweisen, die ihn für andere Standorte unerreichbar macht, so gilt nur die Verfügbarkeit des Hub-Standorts als nicht gegeben und nicht die der Niederlassungen, die nicht länger mit dem Hub-Standort kommunizieren können. Allgemein ist die Verfügbarkeit als Zugangsmöglichkeit zum Dienst am einzelnen Standort und nicht als Verfügbarkeit des gesamten Netzes über alle Standorte des Kunden hinweg zu verstehen.

Zudem arbeitet COLT mit einem proaktiven Fehlerbehebungsverfahren, das über ein Trouble-Ticket-System dokumentiert wird. Die Verfügbarkeit der einzelnen Zugangsleitungen zum COLT-Netz wird mithilfe der folgenden Formel berechnet:

$$[1 - ((\text{unvorhergesehene Ausfallzeiten während des Messungszeitraums}) / (\text{Messungszeitraum insgesamt}))] * 100 \%$$

Der Messungszeitraum von zwölf Monaten beginnt mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag dieses Datums. Werden die Verfügbarkeitsziele verfehlt, so gewährt COLT entsprechende Gebührennachlässe. Ausfallzeiten werden mithilfe des Trouble-Ticket-Systems berechnet: Ein „Ticket“ wird angelegt, falls eine vertragsgemäß definierte Störung auftritt; mit der Behebung der Störung wird das Ticket geschlossen.

Die Messung des Zeitraums, in dem der Dienst nicht verfügbar ist, erfolgt somit vom Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Störung anzeigt und COLT ein Trouble Ticket anlegt, bis zur Fehlerbehebung und Schließung des Tickets durch COLT und der entsprechenden Verständigung des Kunden. Die Unterrichtung des Kunden über die wiederhergestellte Dienstverfügbarkeit gilt auch dann als erfolgt, wenn COLT erfolglos versucht hat, sich mit dem Kunden in Verbindung zu setzen. Sinkt die Verfügbarkeits-Performance innerhalb eines Zwölfmonatszeitraums unter die angegebene Schwelle, so ist der Kunde berechtigt, wie nachstehend in Tabelle C beschrieben eine Entschädigung zu verlangen. Gemessen wird die Verfügbarkeit auf Grundlage der Zugangsleitungen zu den einzelnen Standorten und nicht als Einsatzbereitschaft des gesamten Unternehmensnetzes, das sämtliche Kundenstandorte umfasst.

Tabelle C – Dienstverfügbarkeitsgarantie – Entschädigungshöhe je Standort

Verfügbarkeit	Verringerung der Jahresmietgebühr für den
---------------	---



	betroffenen Standort
0,5 % unterhalb der Rabatsschwelle	5 %
1,0 % unterhalb der Rabatsschwelle	10 %
1,5 % unterhalb der Rabatsschwelle	15 %
2,0 % unterhalb der Rabatsschwelle	20 %

Hinweis: Mietabzüge, die im Rahmen der Dienstgütegarantie bei Nichtverfügbarkeit eines Standorts gewährt werden, können insgesamt höchstens 20 % der gesamten Jahresmietgebühr für den jeweiligen Standort betragen. Forderungen für die Nichteinhaltung von Instandsetzungszielen sind in dieser Maximalnachlasshöhe eingeschlossen. Ausdrücklich ausgenommen von dieser Entschädigungsgarantie sind Dienstunterbrechungen, die durch planmäßige Arbeiten bedingt sind oder – sofern der Dienst mithilfe der DSL-Technologie bereitgestellt wird – auf Störungen an DSL-Zugangsverbindungen zurückzuführen sind. Global-Service-Standorte, deren Anbindung über IPCorporate Remote, über das Internet oder über andere ISPs erfolgt sowie IPCorporate-National-Standorte sind ebenfalls von dieser Garantie ausgenommen.

Bei der Berechnung der Dienstaussfallrate ist weiter zu berücksichtigen, dass der Dienst während (a) des Wartungsfensters und während (b) Ausfallzeiten, die durch höhere Gewalt, durch Funktionsstörungen der technischen Installation des Kunden, durch Stromausfälle beim Kunden oder durch Handlungen oder Unterlassungen der Mitarbeiter oder Beauftragten des Kunden oder eines Dritten bedingt sind (und die trotz der uns obliegenden Sorgfaltspflicht nicht von COLT zu vertreten sind) nicht als unverfügbar gelten kann.

Eine Dienstunverfügbarkeit im Sinne des vorliegenden SLAs ist ferner dann nicht gegeben, wenn die Unverfügbarkeit mit einem der nachstehenden Umstände zusammenhängt bzw. wenn einer der nachstehenden Fälle vorliegt:

- Der Kunde bittet COLT, den Dienst zu testen, ohne dass eine Störung des Dienstes festgestellt oder dokumentiert wird.
- Der Dienst wird auf Bitte des Kunden und unter Einhaltung des vorliegenden Vertrags in irgendeiner Weise abgewandelt oder geändert.
- Der Dienst wird entsprechend den Vertragsbestimmungen zeitweilig ausgesetzt.
- Ein Gerät oder eine Anwendung des Kunden (z. B. PCs oder Software) fällt aus oder funktioniert fehlerhaft.
- Der Kunde gewährt COLT keinen ausreichenden Zugang zu COLT-Geräten oder einzelnen Bestandteilen des Dienstes, obwohl er durch COLT zum Zweck der Untersuchung und Behebung etwaiger Fehler hierzu aufgefordert wurde.
- Der Kunde nutzt den Dienst nicht unter Einhaltung der Vertragsbestimmungen.
- Ein Defekt oder eine Dienstunterbrechung wurde – direkt oder indirekt – vom Kunden, seinen Mitarbeitern, Beauftragten oder Auftragnehmern verursacht.
- Der Dienst ist während planmäßiger Arbeiten oder des Wartungsfensters nicht verfügbar.

Hinweis: COLT behält sich das Recht vor, die Behebung von auf Kundenseite verursachten Störungen in Rechnung zu stellen. Die entsprechende Gebühr kann je angelegtem Trouble Ticket höchstens 1 000 Euro betragen.

#### 5. Wartungsfenster

Um das Netz zu optimieren und eine gleich bleibend hohe Leistung bieten zu können, muss COLT u. U. Wartungsfenster mit dem Kunden vereinbaren. Um hiermit verbundene Unannehmlichkeiten weitestgehend zu vermeiden, werden wir stets versuchen, Wartungen außerhalb der Arbeitszeiten und zu einer beidseitig annehmbaren Zeit durchzuführen. Über erforderliche planmäßige Arbeiten wird der Kunde in der Regel 2 Wochen (14 Kalendertage) im Voraus benachrichtigt. Soweit dies möglich ist, werden diese Arbeiten zu einer festen Wartungszeit, d. h. sonntags zwischen 14 und 15 Uhr, durchgeführt. In Ausnahmefällen können darüber hinaus Notreparaturen erforderlich sein. Hier wird nach Möglichkeit eine Benachrichtigungsfrist von 72 Stunden eingehalten. Die Gesamtdauer der planmäßigen Arbeiten beträgt pro Jahr höchstens 10 Stunden.

#### 6. Fehlerbehebung

Defekte können 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr über die in der Benutzerdokumentation angegebenen Telefonnummern zum Ortstarif gemeldet werden. Die Messung des Zeitraums, in dem der Dienst nicht verfügbar ist, erfolgt vom Zeitpunkt, an dem der Kunde eine Störung anzeigt und COLT ein Trouble Ticket anlegt, bis zur Fehlerbehebung und Schließung des Tickets durch COLT und der entsprechenden Verständigung des Kunden. Die Unterrichtung des Kunden über die wiederhergestellte Dienstverfügbarkeit gilt auch dann als erfolgt, wenn COLT erfolglos versucht hat, sich mit dem Kunden in Verbindung zu setzen.

Sollten die in Tabelle D angegebenen Ziele verfehlt werden, so gewähren wir einen Gebührennachlass, sofern die Reparaturverzögerung nicht durch Umstände bedingt ist, die COLT nicht zu vertreten hat. Ein solcher Umstand wäre z. B. die Nichtgewährung des sofortigen Zugangs zur technischen Installation beim Kunden.

**Tabelle D: Instandsetzungsziele**

	On-Net	Off-Net Stufe 1	Off-Net Stufe 2
Instandsetzungsziel	4 Stunden	8 Stunden	12 Stunden

Sinkt die Verfügbarkeits-Performance innerhalb eines Kalendermonats unter die angegebene Schwelle, so ist der Kunde berechtigt, wie nachstehend in Tabelle E beschrieben eine Entschädigung zu verlangen. Die Reparatur- bzw. Instandsetzungszeit bezieht sich stets auf die Zugangsleitungen zum einzelnen Standort, nicht auf das gesamte Unternehmensnetz, das sämtliche Kundenstandorte umfasst.

**Tabelle E: Dienstinstandsetzungsgarantie – Entschädigung je Standort**

Verfehlung des Instandsetzungsziels in Stunden	Verringerung der monatlichen Mietgebühr für den betroffenen Standort
0 – 3 Stunden	5 %
3 – 4 Stunden	10 %
4 – 6 Stunden	15 %
6 – 8 Stunden	20 %
> 8 Stunden	25 %

Hinweis: Mietabzüge, die im Rahmen dieser Dienstgütegarantie innerhalb eines Kalendermonats gewährt werden, können insgesamt höchstens 40 % der gesamten Monatsmietgebühr für die Anbindung eines Standorts betragen.

Reparaturzeiten für Defekte, die den Dienst nicht beeinträchtigen, sind von dieser Nachlassgarantie ausgenommen und werden von Fall zu Fall gemeinsam vereinbart. Grundsätzlich wird COLT versuchen, Defekte dieses Typs innerhalb von drei Arbeitstagen zu beheben.

Global-Service-Standorte, deren Anbindung über IPCorporate Remote, über das Internet oder über andere ISPs erfolgt sowie IPCorporate-National-Standorte sind ebenfalls von dieser Garantie ausgenommen.

#### 7. IPCorporate National und COLT DSL

Standorte, welche die Dienstvariante IPCorporate National nutzen, unterliegen einem separaten SLA, das je nach Land unterschiedlich ist. Das Instandsetzungsziel entspricht dem für Off-Net-Standorte der Stufe 1. Eine Ausnahme bildet Frankreich, für das ein Instandsetzungsziel von 4 Stunden gilt. Für die Einrichtung des Dienstes können hier nur geschätzte Lieferziele angegeben und bei Nichteinhaltung keine Nachlässe gewährt werden.

**Tabelle F: IPCorporate National – Dienstgütegarantie**

Land	Verfügbarkeit*	Verfehlung des Instandsetzungsziels in Stunden*	Verringerung der Mietgebühr für den betroffenen Standort
Vereinigtes Königreich	99,8 %	> 6 Stunden	5 %
Frankreich	99,8 %	> 4 Stunden	5 %
Deutschland	98,5 %	> 24 Stunden	5 %
Schweden	98,5 %	> 24 Stunden	5 %
Norwegen	98,5 %	> 24 Stunden	5 %
Niederlande	99,0 %	> 16 Stunden	5 %
Belgien	99,8 %	> 16 Stunden	5 %
Schweiz	98,5 %	> 16 Stunden	5 %
Spanien	98,5 %	> 16 Stunden	0 %
Italien	98,5 %	> 16 Stunden	0 %

- \* Defekte, die auf Störungen am öffentlichen Fernsprechnet zurückzuführen sind, über das die DSL-Verbindung geführt wird, ziehen keine Entschädigung nach sich.

Hinweis: Bei IPCorporate National ist jeweils von einer Umlaufverzögerung von 90 ms auszugehen (gemessen vom und zum CPE). Ausgenommen sind Spanien, Deutschland, die Schweiz und alle Dienstypen, bei denen Bandbreitenkonkurrenz nicht ausgeschlossen werden kann.



**COLT Telecommunications**  
 Sitz:  
 Beaufort House, 15 St Botolph Street, London, EC3A 7QN.  
 Tel.: +44 (0)20 7390 3900  
 Fax: +44 (0)20 7390 3901  
 Eine Tochter der COLT Telecom Group plc



8. Zielrate für Paketverluste  
 Die nachstehende Tabelle zeigt die Zielrate für Paketverluste im gesamten COLT-Netz:

**Tabelle G: Zielrate für Paketverluste**

Parameter	COLT IPCorporate
Paketverlustrate	1 von 10 <sup>6</sup>

**Tabelle H: Paketverlustgarantie – Entschädigung je Standort**

Durchschnittliche Paketverlustrate	Verringerung der monatlichen Mietgebühr für den betroffenen Standort
zwischen 1 von 10 <sup>6</sup> und 1 %	0 %
> 1 %	1 % der Gebühren pro Prozentpunkt Paketverlust; Maximalrabatt: 5 % der monatlichen Mietgebühr

Hinweis: Global-Service-Standorte, deren Anbindung über IPCorporate Remote, über das Internet oder über andere ISPs erfolgt sowie IPCorporate-National-Standorte sind ebenfalls von dieser Garantie ausgenommen.

9. Jitter  
 In Bezug auf Jitter (d. h. die Varianz der Übertragungszeit) garantiert COLT den Grenzwert von 20 ms auf dem Übertragungsweg vom PE zum PE. Der Jitterwert wird jeweils für einen Monat erhoben. Die folgenden Qualitätskriterien sind ausschlaggebend:

**Tabelle I: Jitter-Garantie – Entschädigung je Standort**

Jitter im Durchschnitt	Verringerung der monatlichen Mietgebühr für den betroffenen Standort
20 bis 40 ms	0 %
> 40 ms	5 %

Hinweis: Global-Service-Standorte, deren Anbindung über IPCorporate Remote, über das Internet oder über andere ISPs erfolgt sowie IPCorporate-National-Standorte sind ebenfalls von dieser Garantie ausgenommen.

10. Netztransitverzögerungen  
 Die Netztransitdauer (Umlaufverzögerung) besteht bei IPCorporate aus drei Komponenten, die zusammengenommen die WAN-Umlaufverzögerung Ende-zu-Ende abbilden.

- a) Umlaufverzögerung zwischen dem aussendenden Kunden-Router und dem COLT-IP-VPN-Router
- b) Umlaufverzögerung im Kernnetz zwischen lokalen COLT-PoPs (Einwahlknoten) (die diesbezüglichen Angaben sind ungefähre Werte)
- c) Umlaufverzögerung zwischen dem COLT-IP-VPN-Router und dem Ziel-Router des Kunden

Die Umlaufverzögerung wird für jeweils einen Monat erhoben. Die folgenden Qualitätskriterien sind ausschlaggebend: (Umlaufverzögerungsziele werden nur für Netze innerhalb desselben Landes und jeweils vom und zum CPE garantiert.)

**Tabelle J: Umlaufverzögerungsgarantie**

Standort	Umlaufverzögerung in ms jeweils vom und zum CPE
Österreich	60
Belgien	60
Dänemark	60
Irland	60
Frankreich	60
Deutschland	60
Italien	60
Niederlande	60
Portugal	60
Spanien	60
Schweden	60
Schweiz	60
Vereinigtes Königreich	60

**Tabelle K: Umlaufverzögerungsgarantie (vom und zum CPE) – Entschädigung je Standort**

Durchschnittliche Umlaufverzögerung	Verringerung der monatlichen Mietgebühr für den betroffenen Standort
0 bis 10 % über dem Zielwert	0 %
> 10 % darüber	1 % der Gebühren pro Prozentpunkt höherer Umlaufverzögerung; Maximalrabatt: 5 % der monatlichen Mietgebühr

**Tabelle L: Typische Umlauftransitverzögerungen bei internationalem Datenverkehr (jeweils vom und zum CPE)**

ms	AT	BE	CH	DE	ES	FR	IT	NL	SE
AT									
BE	90								
CH	90	95							
DE	80	80	75						
ES	100	95	105	105					
FR	85	75	85	75	85				
IT	95	100	100	82	115	95			
NL	95	72	100	85	95	80	95		
SE	100	120	100	110	135	115	110	115	
UK	90	80	90	82	95	70	90	72	110

Standorte: AT = Österreich, BE = Belgien, CH = Schweiz, DE = Deutschland, ES = Spanien, FR = Frankreich, IT = Italien, NL = Niederlande, SE = Schweden, UK = Vereinigtes Königreich

Voraussetzung bei diesen Zahlen ist, dass für die „letzte Verbindungsmeile“ ein On-Net- oder OLO-Netzabschnitt (Other Licensed Operator) verwendet wird. Zur Messung der Umlaufverzögerung wurden Paketgrößen von 32 Byte verschickt.

**Tabelle M: Typische Umlauftransitverzögerungen (jeweils vom und zum PoP)**

Standort	Umlaufverzögerung (in ms) ab London
New York	110
Los Angeles	160
Singapur	210
Hongkong	260
Tokio	360

Hinweis: Für IPCorporate-Remote-Standorte (deren Anbindung über das Internet oder einen anderen ISP erfolgt) gelten diese Ziele nicht.

11. Netzbetriebsbezogene Einschränkungen  
 Die Umlaufverzögerungs-, Paketverlust- und Jitter-Ziele werden nur dann garantiert, wenn sich die Netzlastparameter des Kunden innerhalb der empfohlenen Grenzen bewegen:

- a) Verbindungslast des Netzzugangs: 40 % max. Monatsdurchschnitt
- b) IP-Bandbreite: 64 Kbps oder höher
- c) Die Jitter-Zielwerte werden ausschließlich für die Premium-Dienstklasse garantiert.

IPCorporate National: Kann aus technischen Gründen die Bandbreite und somit die Übertragungsgeschwindigkeit nur eingeschränkt bereitgestellt werden, so wird der Kunde verständigt und um eine Genehmigung gebeten, sobald nur noch weniger als die Hälfte der vereinbarten Bandbreite verfügbar ist.

12. Anmeldung von Garantieforderungen  
 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, Forderungen bezüglich der im Rahmen des SLA gegebenen Garantien geltend zu machen. Die entsprechenden Forderungen müssen schriftlich innerhalb von 3 Monaten nach Eintritt der Störung oder Ablauf des Messungszeitraums beim jeweiligen COLT-Kundenmanager eingereicht werden.

Falls sich bezüglich einer Garantieforderung die vom Kunden und von COLT erhobenen Daten widersprechen, sind die COLT-Daten ausschlaggebend. Die Entschädigung wird in der Regel in Form einer Gutschrift für künftige Mietgebühren geleistet.



**COLT Telecommunications**  
 Sitz:  
 Beaufort House, 15 St Botolph  
 Street, London, EC3A 7QN.  
 Tel.: +44 (0)20 7390 3900  
 Fax: +44 (0)20 7390 3901  
 Eine Tochter der COLT Telecom Group plc



13. **Dienstkündigung**  
 Gemäß den allgemeinen COLT-Geschäftsbedingungen für COLT IPCorporate können im Kündigungsfall ggf. Stornierungsgebühren erhoben werden.  
 Eventuelle Stornierungsgebühren werden dem Kunden innerhalb von 90 Arbeitstagen ab dem Kündigungsdatum in Rechnung gestellt.  
**Kündigung vor Dienst-Anlauftermin**  
 Wird ein Auftrag vor dem versprochenen COLT-Liefertermin storniert oder erheblich geändert (z. B. bezüglich der Adresse, der Dienstvariante, des Einwahlknotens oder des Netzabschlusspunkts), so richtet sich – unbeschadet aller weiteren vertraglichen Rechte von COLT – die in Rechnung gestellte Gebühr danach, wie viele Tage vor dem Liefertermin die Kündigung bzw. Änderung des Kunden bei COLT eintrifft (siehe nachstehende Tabelle).

**Tabelle N: Gebühren bei einer Kündigung vor Dienst-Anlauftermin**

Anzahl der Arbeitstage vor dem versprochenen Liefertermin	Zahlbarer Prozentsatz der Installationsgebühr für Dienste, deren Zugang über Leitungen des COLT-Netzes erfolgt (On-Net)	Zahlbarer Prozentsatz der Installationsgebühr für Dienste, die nicht direkt an das COLT-Netz angebunden sind (Off-Net)
0 – 1	100 %	100 %
2 – 5	75 %	90 %
6 – 10	50 %	80 %
11 – 20	25 %	70 %
21 – 30	0 %	50 %
31 – 40	0 %	25 %
über 40	0 %	0 %

Falls Installationsgebühren nicht vollständig zahlbar sind oder ein Rabatt vereinbart wurde, wendet COLT die oben aufgeführten Prozentsätze auf die normalen Installationsgebühren an.

**Kündigung nach Dienstanlauf**

Wird der Dienst nach dem Datum des COLT-Lieferversprechens gekündigt, so entsprechen die Stornierungsgebühren den noch nicht entrichteten Gebühren für die noch verbleibende Vertragslaufzeit bzw. richten sich nach den Angaben in der jeweiligen Produktdokumentation.

Bitte wenden Sie sich an Ihr lokales COLT-Vertriebsteam, falls Sie irgendwelche Verständnisfragen zu den im vorliegenden Dokument enthaltenen Informationen haben.

Wir empfehlen Ihnen, dieses Dokument sicher aufzubewahren.

14. **Begriffsdefinitionen**

- Zugangsverbindung oder Zugangsleitung* Die Verbindung vom Kundenstandort zum COLT-Knoten.
- COLT-Backbone-Netz* Das paketvermittelte COLT-Kernnetz
- COLT-Lieferversprechen* Das Datum, für das wir Ihnen die Dienstbereitstellung versprechen.
- COLT-Länder* Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Irland, Italien, die Niederlande, Österreich, Portugal, Spanien, Schweden, die Schweiz und das Vereinigte Königreich.
- Global-Service-Standort* Kundenstandorte in Ländern, in denen der Dienstzugang über das Paketnetz eines Global Partners erfolgt.
- Global Partner* Das Netz eines COLT-Partners, über das die Nutzung von IPCorporate für Kundenstandorte ermöglicht wird, die sich außerhalb der Reichweite des COLT-Netzes befinden.
- Wartungsfenster* Ein Zeitraum, zu dem der Dienst planmäßig nicht verfügbar ist und der dem Kunden im Voraus durch COLT mitgeteilt wurde.
- Netzabschlusspunkt bzw. NTP (Network Terminating Point)* Der Abschluss des COLT-Netzes, über den die Anbindung zur Kundenschnittstelle erfolgt.
- Defekte, die den Dienst nicht beeinträchtigen* Defekte oder Umstände, welche die Dienstqualität in keiner Weise beeinflussen.
- On-Net-Standorte* Kundenstandorte, die direkt mit dem COLT-Übertragungsnetz verbunden sind.
- Off-Net-Standorte* Kundenstandorte, deren Anbindung an das COLT-Netz über einen anderen Anbieter erfolgt.

*Paketverlust*

Prozentualer Anteil der Datenpakete, die Sie bei der Übertragung durch das COLT-Netz verlieren.

*Dienstgütegarantie*

Eine Dienstgütevereinbarung (SLA), die im Nichteinhaltungsfall Entschädigungen vorsieht. Westeuropa: Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Irland, Italien, die Niederlande, Österreich, Portugal, Spanien, Schweden, die Schweiz und das Vereinigte Königreich.

*Stufe 1*

*Stufe 2*

*Arbeitstag*

Osteuropa, USA (Ostteil), USA (Westteil), der asiatisch-pazifische Raum und Südamerika. Montags bis freitags von 8 Uhr 30 bis 17 Uhr 30 außer an gesetzlichen Feiertagen.