

Anlage 2a

Zusätzliche Bedingungen für Bandwidth Services – Kurzfristige Bereitstellung

1. DIENSTBESCHREIBUNG

Im Rahmen der Interoute Bandwidth Services werden dem Kunden von Interoute geschützte und ungeschützte Leitungen („protected circuits“ und „unprotected circuits“) zur Verfügung gestellt, über welche Telekommunikationsverkehr zwischen festgelegten Punkten weltweit übertragen werden kann.

2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

„Besondere Geschäftsbedingungen“

sind die in diesem Dokument festgelegten Bestimmungen. Sie beschreiben die zu erbringenden Dienstleistungen sowie die einzuhaltenden Qualitätsstandards (im Telekommunikationssprachgebrauch auch „Service Levels“ genannt) und bilden einen integralen Bestandteil des zwischen den Parteien bestehenden Vertrages.

„Customer Service Center“

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

„geschützte Leitung (Protected Circuit)“

bezeichnet eine Leitung zwischen den Netzwerk-Abschlusspunkten (Network Termination Points), die aus 2 alternativen Wegeführungen besteht und welche mit der Einrichtung einer automatischen Umschaltung zwischen den beiden Wegeführungen ausgestattet ist.

„Inbetriebnahmetermin“

bezeichnet das Datum, an dem Interoute die geprüfte und gebrauchsfertige Leitung am Interoute Netzwerk-Anschaltpunkt bereitstellt.

„Kurzfristige Bereitstellung des Bandwidth Services“

Bezeichnet die Bereitstellung einer Leitung mit 10 Gpbs Wellenlängen („ungeschützte Leitung“) innerhalb von 10 Werktagen ab Erhalt des vom Kunden vollständig und korrekt ausgefüllten und unterzeichneten Auftrages. Diese kurzfristige Bereitstellung kann seitens Interoute nur für PoPs mit vergleichbarer Technologie gewährleistet werden. Ferner bezieht sich der „kurzfristige Bereitstellungsservice“ auf die Verbindung zwischen zwei Terminierungspunkten „(demarcation points)“. Nicht davon umfasst ist die Bereitstellung jeglicher Patches oder anderer Services, ebenso wenig die Bereitstellung des lokalen Teilnehmeranschlusses.

„Leitung“

bezeichnet den Teil einer so genannten Ende-zu-Ende-Verbindung zwischen verschiedenen vom Kunden angegebenen Standorten, der über das Interoute-eigene Netzwerk abgewickelt und durch das Interoute-Managementsystem überwacht und technisch gemanagt wird. Eine Leitung wird definiert durch Netzwerk-Abschlusspunkte auf dem Interoute-Netzwerk.

„Monatlicher Überprüfungszeitraum“

bezeichnet jeweils einen Kalendermonat, der für die Berechnung des monatlichen Dienst-Verfügbarkeit herangezogen wird. Ein Überprüfungszeitraum beginnt mit dem ersten Kalendertag und endet mit dem letzten Kalendertag des jeweiligen Kalendermonats, es sei denn, ein Auftrag beginnt nach dem Kalendermonatsanfang. In diesem Fall beginnt der erste monatliche Überprüfungszeitraum mit dem Beginn der Auftragslaufzeit und endet mit dem Ende des betreffenden ersten Kalendermonats.

„Netzwerk-Abschlusspunkte – Network Termination Points“

sind Punkte, an denen das Interoute Netzwerk kundenseitig an einem optischen oder digitalen Verteiler (ODF bzw. DDF) von Interoute endet.

Netzwerkmanagementsystem“

bezeichnet das von Interoute verwendete-, in das Netzwerk integrierte Fehlermanagementsystem.

„Netzwerkstrecke“

bezeichnet die Strecke zwischen zwei Punkten im Interoute Netzwerk, basierend auf dem vereinbarten Routingplan (km).

„ungeschützte Leitung (unprotected Circuit)“,

bezeichnet eine Leitung innerhalb der Netzwerk-Abschlusspunkten („Network Termination Points“), welche lediglich aus einer einzelnen Wegeföhrung besteht.

„Vergütung“

bezeichnet die Vergütung, die Kunden, wie im Auftragsformular beschrieben und in Übereinstimmung mit den Vergütungsregelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute, für den Bandwidth Service zu zahlen sind.

„Vorgesehener Inbetriebnahmezeitpunkt“

bezeichnet das Datum, bis zu welchem die Einrichtung einer Leitung vorgesehen ist. Im internen Sprachgebrauch von Interoute wird dieser Zeitpunkt auch als „Agreed Delivery Date“ oder „Customer Committed Date“ genannt und mit dem Kürzel ADD oder CCD bezeichnet.

3. BEDINGUNGEN FÜR BANDWIDTH-SERVICES

Für die Zurverfügungstellung von Bandwidth Services durch Interoute an den Kunden, gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

4. VERGÜTUNGEN

4.1 Die Vergütungen für den Bandwidth Service bestehen aus

- a) einer Installationsvergütung,
- b) einer wiederkehrenden monatliche Vergütung und
- c) einer zusätzlichen Vergütung für den Service „Kurzfristige Bereitstellung“, sofern dieser optionale Service durch den Kunden gewählt wurde.

Hinsichtlich dieser zusätzlichen Vergütung vereinbaren die Parteien insbesondere folgendes:

- Interoute behält sich das Recht vor, diese zusätzliche Vergütung auch dann geltend zu machen, wenn die Verspätung der Bereitstellung auf ein Ereignis Höherer Gewalt (siehe entsprechende Definition in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Interoute, Anlage 1) beruht;
- Interoute behält sich das Recht vor, diese zusätzliche Vergütung auch dann geltend zu machen, wenn die Verspätung auf einem Ereignis beruht, das im Verantwortungsbereich des Kunden liegt.
- Mit der Zahlung der unter Punkt 5.1 genannten Kompensation für die Verspätung der Servicebereitstellung sind alle daraus eventuellen entstandenen Schäden abgegolten.

4.2 Wenn zwischen den Parteien im Auftragsformular nicht etwas anderes vereinbart ist, werden die Vergütungen für den Bandwidth Service und sämtliche anfallende Aufwandspauschalen gemäß den in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute festgelegten Bedingungen in Rechnung gestellt. Es gelten die im Auftragsformular oder etwaigen Änderungsaufträgen aufgeführte Beträge.

4.3 Gesonderte Vergütungen können anfallen, soweit Interoute eine Leitung einrichtet und zur Verfügung stellt, deren Abschlusspunkte jenseits der Interoute-Netzwerk-Abschlusspunkte auf dem Interoute-Netzwerk liegen. Derartige Leistungen werden auf der Grundlage der tatsächlich entstandenen zusätzlichen Kosten abgerechnet.

5. SERVICE-GUTSCHRIFTEN

Interoute leistet an den Kunden Service-Gutschriften nach den nachfolgenden Regeln, soweit die vorgesehenen Leistungsdaten im Hinblick auf die folgenden Qualitätsmerkmale nicht erreicht werden.

- Einrichtung des Services bis zum vorgesehenen Inbetriebnahmetermin;
- Dienstverfügbarkeit.

5.1 Einrichtung eines Service

Interoute wird dem Kunden einen Zeitpunkt für die Einrichtung einer Leitung bezeichnen. Soweit Interoute diesen vorgesehenen Inbetriebnahmezeitpunkt (Customer Committed Date - CCD) nicht einhält, hat der Kunde Anspruch auf Service-Gutschriften gemäß den nachfolgenden Bestimmungen.

Soweit der Auftrag die Einrichtung und Zurverfügungstellung mehrere Leitungen umfasst, und nur ein Teilauftrag mit Verspätung abgewickelt wird, besteht ein Anspruch auf Service-Gutschriften nur im Hinblick auf diejenigen Leitungen, die zum vorgesehenen Inbetriebnahmezeitpunkt nicht zur Verfügung standen.

Service-Gutschriften werden wie folgt berechnet und von Interoute geleistet:

a) Service-Gutschrift bei Verspätung im Fall der Bestellung des Services "kurzfristige Bereitstellung"

Sofern Interoute den Service nicht in der unter Punkt 2 "Kurzfristige Bereitstellung des Bandwidth Services" genannten Frist bereitstellt, wird Interoute dem Kunden 100% der zusätzlichen Vergütung für den Service „kurzfristige Bereitstellung“ gemäß der Bedingungen in den Absätzen 5.3 und 5.4 gutschreiben.

b) Service-Gutschrift bei Verspätung zum regulären Bereitstellungsstermin

Anzahl der vollen Kalendertage, um die sich die Inbetriebnahme der betreffenden Leitungen gegenüber dem vorgesehenen Inbetriebnahmetag verzögert hat	Service-Gutschriften in Prozent der Installationsvergütung (Ziffer 4.1 lit. a) für die betreffende Leitung
1 bis 5 Tage	10 %
6 bis 10 Tage	20%
11 bis 20 Tage	30%
21 Tage	50%

5.2 Verfügbarkeit einer Leitung

Eine Leitung ist "verfügbar", wenn die Übertragung von Signalen über die Leitung in beiden Richtungen stattfindet. Die Leitung ist „nicht verfügbar“ wenn die Signale über die Leitung entweder in eine oder in beide Richtungen nicht übertragen werden können.

Die nachfolgenden Formel wird zur Berechnung der Dienst-Verfügbarkeit verwendet. Soweit auf Stunden Bezug genommen wird, sind die betreffenden Werte volle Stunden auf- bzw. abzurunden. Rundungen erfolgen jeweils im Hinblick auf den betreffenden monatlichen Überprüfungszeitraum.

$$\frac{(\text{Gesamtanzahl Stunden} - \text{Gesamtanzahl nicht verfügbare Stunden})}{\text{Gesamtanzahl Stunden}} \times 100$$

5.2.1 Verfügbarkeit der Dienstleistung bei geschützten Leitungen (protected)

Interoute wird sich nach Kräften darum bemühen, dass sämtliche geschützten Leitungen zu 99,95 % der Zeit zur Verfügung stehen.

Wenn die Verfügbarkeit einer Leitung in einem monatlichen Überprüfungszeitraum unter 99,95 % fällt, hat der Kunde wie folgt Anspruch auf Service-Gutschriften auf die betreffende wiederkehrende monatliche Vergütung („Monatsvergütung“):

Verfügbarkeit der Dienstleistung während des monatlichen Überprüfungszeitraums	Service-Gutschriften als Prozentsatz der Monatsvergütung gemäß Ziffer 4.1 lit.b
<99,95 % - 99,8 %	5 %
99,79 % - 99,5 %	10 %
99,49 % - 99,0 %	15 %
98,9 % - 98,0 %	20 %

< 98%	30 %
-------	------

5.2.2 Verfügbarkeit der Dienstleistung bei ungeschützten Leitungen (unprotected)

- Interoute wird sich nach Kräften darum bemühen, dass sämtliche ungeschützten Leitungen, die eine Netzwerkstrecke (d) von gleich oder weniger als 1000 km haben, eine Verfügbarkeit (A) von 99,5% im Monat aufweisen.
- Für Leitungen, bei denen die Netzwerkstrecke (d) (aufgerundet auf die nächsten 100 km) länger als 1000 km ist, wird mit folgender Gleichung die monatliche Verfügbarkeit (A) des Services bestimmt:

$$A = 100 - (d/2000)$$

- Wenn die Verfügbarkeit einer ungeschützten Leitung in einem monatlichen Überprüfungszeitraum unter A fällt, hat der Kunde wie folgt Anspruch auf Service-Gutschriften auf die anwendbare wiederkehrende monatliche Vergütung ("Monatsvergütung"):

Verfügbarkeit der Dienstleistung während des monatlichen Überprüfungszeitraums	Service-Gutschriften als Prozentsatz der Monatsvergütung
A % bis A - 0,5 %	2 %
A - 0,5 % bis A - 1,5 %	5 %
A - 1,51 % bis A - 3,5 %	10 %
< A - 3,5 %	20 %

5.3 Berechnung der Service-Gutschriften

Wenn ein monatlicher Überprüfungszeitraum nur einen Teil eines Monats betrifft, beziehen sich die Service-Gutschriften auf die betreffenden zeitanteiligen wiederkehrenden monatlichen Vergütungen gemäß Ziffer 4.1 lit. b.

Service-Gutschriften werden monatlich berechnet. Sie werden gesammelt und zugunsten des Kunden auf vierteljährlicher Basis abgerechnet. Die Anrechnung gilt jeweils für das nachfolgende Quartal.

Wird ein Auftrag über eine Leitung während eines monatlichen Überprüfungszeitraumes gekündigt, so wird in dem betreffenden Monat keine Service-Gutschrift für die betreffende Leitung berechnet. Dementsprechend kann eine Verrechnung nicht stattfinden.

Der Kunde ist verpflichtet, Service-Gutschriften für das Nichterreichen der vorstehenden Qualitätsmerkmale schriftlich innerhalb von 21 Arbeitstagen geltend zu machen. Die Fristlauf beginnt mit dem Tage, an dem für gewöhnlich davon auszugehen ist, dass der Kunde das Nichterreichen des betreffenden Qualitätsmerkmals bemerkt hat. Der Kunde kann keinerlei Service-Gutschriften geltend machen, wenn und sofern Interoute nicht zuvor über den vom Kunden erhobenen Anspruch schriftlich informiert worden ist. Soweit Interoute zusätzliche Informationen vom Kunden verlangt, kann der Kunde seinen Anspruch nicht geltend machen, bevor Interoute sämtliche Informationen vom Kunden erhalten hat, die Interoute sinnvollerweise verlangen kann.

5.4 Ausschluß der Gewährung von Service-Gutschriften

Service-Gutschriften werden in folgenden Fällen nicht geleistet:

- Ein vertragswidriges oder fahrlässiges Verhalten des Kunden, seinen Angestellten, Beauftragten oder sonstiger Personen, die mit dem Willen des Kunden bei der Durchführung des Auftrags tätig werden;
- ein Verstoß des Kunden gegen Interoutes Vertragsbedingungen;
- Eine Leistungsstörung oder eine sonstige Beeinträchtigung der Dienstleistungen von Interoute, die auf technische Ausrüstung zurückzuführen ist, welche dem Verantwortungsbereich des Kunden zuzuordnen ist.
- ein Ereignis höherer Gewalt, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute (Anlage 1) definiert;
- Störungen im Zusammenhang mit dem Domain Name System (DNS), soweit sie sich der unmittelbaren Kontrolle von Interoute entziehen;

- Störungen, die ihre Ursache darin haben, dass der Kunde Interoute keinen Zugang zu bestimmten technischen Ausrüstungsgegenständen verschafft hat, obwohl Interoute um diesen Zugang gebeten hat;
- jegliche Ausfallzeiten oder Leistungsverschlechterungen die auf Modifikationen der Standardleistungen von Interoute beruhen, die vom Kunden gewünscht werden.
- Im Fall von Unterbrechungen wegen Wartungsarbeiten

Soweit für eine Leistungsstörung mehrere Unterschreitungen von Qualitätsstandards ursächlich waren, kann für ein und dieselbe Leistungsstörung eine Service-Gutschrift nur einmalig in Anspruch genommen werden. In diesem Fall kann der Kunde die für sich günstigste Bestimmung zur Anwendung bringen. Eine Kumulierung von Service-Gutschriften findet nicht statt.

Der Höchstbetrag einer Service-Gutschrift für einen monatlichen Überprüfungszeitraum wird max. 30 % der monatlich wiederkehrenden Vergütung für den von der Leistungsstörung betroffenen Internet Zugangs-Dienst betragen.

Service-Gutschriften für die verspätete Einrichtung eines Internet Zugangs-Dienstes werden nicht geleistet, wenn vom Kunden zu stellende Local Access-Anbindungen, die für die Einrichtung des Internet Zugangs-Dienstes erforderlich waren, nicht vom Kunden geliefert und betrieben wurden und die Einrichtung des betreffenden Dienstes sich deshalb verzögert.

6. FEHLERMELDUNG UND FEHLERMANAGEMENT

6.1 Fehlerbehandlung

Etwaige tatsächliche oder vermuteten Fehler sollten dem Customer Service Center von Interoute gemeldet werden. Dabei ist die Vorgehensweise zu befolgen, die im Kundenhandbuch beschrieben wird, das am Datum des Beginns der Dienstleistung zur Verfügung gestellt wird. Bei Meldung eines Fehlers wird der Kunde die betroffene Leitung genau bezeichnen und Einzelheiten des Fehlers mitteilen.

6.2 Reparaturzeit

Es ist das Ziel von Interoute, Fehler, die eine Störung verursachen, bei einem geschützten Service innerhalb von vier (4) Stunden -, und bei einem ungeschützten Service innerhalb von acht (8) Stunden zu beheben, vorausgesetzt, dass der Zugang zum betroffenen Standort gegeben ist. Falls nicht anders vereinbart, wird Interoute in der Regel den Kunden alle zwei (2) Stunden über die Fortschritte der Fehlerbehebung informieren.

6.3 Ermittlung der Dauer von Störungen

Sämtliche Fehler, die vom Netzwerk-Managementsystem aufgezeichnet werden, werden mit dem entsprechenden Fehlerverzeichnis des Customer Service Centers verglichen. Die exakte Dauer des Fehlers wird berechnet als die Zeit, die zwischen der Meldung des Fehlers an das Customer Service Center und der erneuten Bereitstellung der Dienstleistung vergangen ist.

7. HAFTUNG

- 7.1 Hinsichtlich etwaiger Schadensersatzansprüche gelten die Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute. Etwaige Schadensersatzansprüche setzen jeweils ein Verschulden von Interoute voraus.
- 7.2 Für die Nichteinhaltung der in Ziffer 5 aufgeführten zusätzlichen Qualitätsmerkmale leistet Interoute Gewähr nur durch die Einräumung von Service-Gutschriften. Die Haftung für Nicht- oder Schlechtleistung nach den allgemeinen Regeln in Verbindung mit den entsprechenden Regelungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute (Anlage 1) bleibt unberührt.
- 7.3 Ansprüche gemäß vorstehender Ziffer 7.2 werden gegebenenfalls auf Ansprüche gemäß vorstehend Ziffer 7.1 angerechnet.