

Anlage 2d

Besondere Geschäftsbedingungen für die Nutzung unbeschalteter Lichtwellenleiterfasern

1. GEGENSTAND DIESER ANLAGE

Diese Anlage regelt

- a. die Gewährung eines Nutzungsrechts an unbeschalteten Lichtwellenleiterfasern zu Gunsten des Kunden durch Interoute,
- b. die Nutzung der Lichtwellenleiterfasern durch den Kunden sowie
- c. die Instandhaltung und Instandsetzung der Lichtwellenleiterfasern

nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen.

2. BESTANDTEILE DIESER ANLAGE UND RANGFOLGE DER BESTANDTEILE

2.1 Diese Anlage besteht aus

- a. dieser **Anlage**,
- b. **Anhang 1** – Vergütung,
- c. **Anhang 2** – Abnahmeprüfung,
- d. **Anhang 3** – Spezifikation der Lichtwellenleiterfaser,
- e. **Anhang 4** – Instandhaltung und Instandsetzung der Lichtwellenleiterfasern,
- f. **Anhang 5** – Qualitätsvorgaben.

2.2 Bei Widersprüchen zwischen der Anlage und einem Anhang geht die Anlage dem Anhang vor.

3. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN UND ABKÜRZUNGEN

3.1 „Instandsetzung bei Beschädigung“ ist die Wiederherstellung des Zustandes vor der Beschädigung;

3.2 „ODF“ ist die Abkürzung für „Optischer Signalverteiler (Optical Distribution Frame)“;

3.3 „Telekommunikationskabel“ ist das Kabel, das Lichtwellenleiterfasern führt, an denen Interoute dem Kunden ein Nutzungsrecht nach Maßgabe dieser Anlage gewährt.

4. NUTZUNGSRECHT AN LICHTWELLENLEITERFASERN

4.1 Interoute gewährt dem Kunden nach Maßgabe dieser Anlage ein Nutzungsrecht an den in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern des Telekommunikationskabels im unbeschalteten Zustand zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen.

4.2 Das Nutzungsrecht an den in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern entsteht mit der Bereitstellung der Lichtwellenleiterfasern und endet mit dem Ende der Laufzeit des Auftrages.

5. BEREITSTELLUNG DER LICHTWELLENLEITERFASERN

5.1 Interoute hat dem Kunden die in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern nach Maßgabe des Anhangs 2 bereitzustellen. Die in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern sind bereitgestellt, wenn sie gemäß Ziffer 5.5 und Ziffer 5.6 als abgenommen gelten.

5.2 Interoute hat eine Abnahmeprüfung der Lichtwellenleiterfasern nach Maßgabe des Anhangs 2 vorzunehmen.

5.3 Über die Abnahmeprüfung erstellt Interoute ein Dokument der Testergebnisse. Der Kunde

Anlage 2d

Besondere Geschäftsbedingungen für die Nutzung unbeschalteter Lichtwellenleiterfasern

erhält eine Abschrift oder ein Vervielfältigungsstück der Testergebnisse sowie die in Ziffer 3 des Anhangs 2 aufgeführten Unterlagen.

- 5.4 Der Kunde kann der Abnahme unter Angabe der maßgeblichen Gründe widersprechen, wenn und soweit die Lichtwellenleiterfasern nicht den Spezifikationen gemäß Anhang 3 entsprechen.
- 5.5 Vorbehaltlich der Ziffer 5.6 gilt die Abnahme als erfolgt, wenn der Kunde der Abnahme nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Zugang der Testergebnisse widersprochen hat.
- 5.6 Wenn der Kunde der Abnahme widersprochen hat, obwohl die Lichtwellenleiterfasern den Spezifikationen gemäß Anhang 3 entsprechen, gilt die Abnahme dennoch als erfolgt. Anderenfalls ist die Abnahme unverzüglich zu wiederholen, nachdem die von dem Kunden für den Widerspruch angegebenen maßgeblichen Gründe entfallen sind. Auf die Wiederholung der Abnahme finden Ziffer 5.1 bis Ziffer 5.5 entsprechende Anwendung.

6. KEINE HAFTUNG FÜR EIGNUNG/KEINE EIGENSCHAFTSZUSICHERUNG FÜR DIE BESCHAFFENHEIT DER LICHTWELLENLEITERFASERN

- 6.1 Interoute haftet nicht dafür, dass die vertragsgegenständlichen Lichtwellenleiterfasern für einen bestimmten Zweck geeignet sind.
- 6.2 Bei den Angaben zu Eigenschaften der Lichtwellenleiterfasern handelt es sich nicht um Eigenschaftszusicherungen im Sinne von § 536 Abs. 2 BGB.

7. NUTZUNG DER LICHTWELLENLEITERFASERN

- 7.1 Der Kunde darf die Lichtwellenleiterfasern nur nach Maßgabe dieses Vertrages und der gesetzlichen Vorschriften nutzen. Insbesondere darf der Kunde die Lichtwellenleiterfasern zur Erbringung lizenzpflichtiger Telekommunikationsdienst-Leistungen nur nutzen, wenn und solange er über die erforderliche Lizenz verfügt.
- 7.2 Der Kunde darf die Lichtwellenleiterfasern weder ganz noch teilweise einem Dritten zur Nutzung überlassen. Das Recht des Kunden, die Lichtwellenleiterfasern für die Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen und insbesondere für den Betrieb fester Telekommunikationsverbindungen für Dritte zu nutzen, bleibt unberührt.
- 7.3 Der Kunde hat die Abnutzung der Lichtwellenleiterfasern durch ihre Nutzung nach Maßgabe dieses Vertrages nicht zu vertreten.

8. INSTANDHALTUNG UND INSTANDSETZUNG DES TELEKOMMUNIKATIONSKABELS

- 8.1 Interoute wird während der Laufzeit des Auftrages das Telekommunikationskabel nach Maßgabe des Anhangs 4 instand halten und bei Beschädigung instand setzen.
- 8.2 Interoute kann die Lichtwellenleiterfasern nach Maßgabe des Anhangs 4 ganz oder teilweise vorübergehend außer Betrieb nehmen, um Arbeiten zur Instandhaltung oder Instandsetzung des Telekommunikationskabels auszuführen.
- 8.3 Ansprüche des Kunden gegen Interoute wegen der Außerbetriebnahme der Lichtwellenleiterfasern, um nach Maßgabe des Anhangs 4 Arbeiten zur Instandhaltung des Telekommunikationskabels auszuführen, sind ausgeschlossen.
- 8.4 Ansprüche des Kunden gegen Interoute wegen der Außerbetriebnahme der Lichtwellenleiterfasern, um bei einer Beschädigung das Telekommunikationskabel instand zu setzen, sind ausgeschlossen, wenn und soweit Interoute die Beschädigung nicht zu vertreten hat. Der Kunde kann in diesem Fall verlangen, dass

Anlage 2d

Besondere Geschäftsbedingungen für die Nutzung unbeschalteter Lichtwellenleiterfasern

Interoute ihm die Ansprüche von Interoute gegen Dritte wegen der Beschädigung des Telekommunikationskabels abtritt; wenn und soweit diese Ansprüche in der Höhe beschränkt sind, kann der Kunde die Abtretung nur im Verhältnis der Zahl der dem Kunden zustehenden Lichtwellenleiterfasern zu der Zahl sämtlicher Lichtwellenleiterfasern in dem Telekommunikationskabel verlangen.

9. ÄNDERUNG DER LINIENFÜHRUNG DES TELEKOMMUNIKATIONSKABELS

- 9.1 Interoute kann die Linienführung des Telekommunikationskabels ändern, wenn die örtliche Lage der in dem Auftrag bezeichneten Endstellen unverändert bleibt. Interoute wird dem Kunden eine Änderung der Linienführung des Telekommunikationskabels mindestens dreißig (30) Tage im Voraus mitteilen. Die Änderung der Linienführung des Telekommunikationskabels darf nur vollzogen werden, wenn der Kunde nicht aus wichtigem Grund widerspricht. Das Widerspruchsrecht aus wichtigem Grund erlischt, wenn es der Kunde nicht innerhalb von zwanzig (20) Tagen nach dem Datum der Mitteilung von Interoute ausübt. Ein Widerspruchsrecht des Kunden besteht nicht, wenn die Gründe der Umlegung außerhalb des Verantwortungsbereiches der Interoute liegen (z.B. aufgrund behördlicher Anweisung).
- 9.2 Die Änderung der Linienführung des Telekommunikationskabels berechtigt Interoute nicht, eine Änderung der Vergütung zu verlangen.

10. EIGENTUM UND BESITZ

Der Kunde erwirbt durch diesen Vertrag weder Eigentum noch Besitz an dem Telekommunikationskabel und den Lichtwellenleiterfasern.

11. VERGÜTUNG UND ERSATZ VON KOSTEN

- 11.1 Der Kunde hat Interoute eine Vergütung für die Leistungen gemäß dieser Anlage nach Maßgabe des jeweiligen Auftragsformulars und des Anhangs 1 zu dieser Anlage zu zahlen.
- 11.2 Wenn und soweit Interoute nach dieser Anlage oder aus einem anderen Rechtsgrund den Ersatz von Kosten, die Interoute entstanden sind, verlangen kann, hat Interoute die Kosten für Arbeiten, die von ihren Arbeitnehmern ausgeführt wurden, nach der aufgewendeten Zeit und den Interoute-üblichen Stundensätzen zu ermitteln. Die Stundensätze von Interoute sind in Anhang 1 näher definiert.

1. VERGÜTUNG

- 1.1 Vergütung für die Überlassung des Nutzungsrechts wird im jeweiligen Auftragsformular festgelegt. Alle Preise gelten zzgl. Umsatzsteuer. Sofern nicht anders vereinbart, gelten die Preise für die Überlassung des Nutzungsrechts je Lichtwellenleiterfaser und je Kalendermonat.
- 1.2 Wird eine Lichtwellenleiterfaser im Laufe eines Kalendermonats bereitgestellt oder endet die Laufzeit eines Auftrages im Laufe eines Kalendermonats, ist für die Berechnung der Vergütung für diesen Kalendermonat jeder Kalendertag nach der Bereitstellung der Lichtwellenleiterfaser beziehungsweise vor dem Ende der Laufzeit des Auftrages mit einem Dreißigstel der Vergütung für einen vollen Kalendermonat anzusetzen.

2. Stundensätze

Aufgaben, die auf Verlangen des Kunden von Interoute erfüllt werden, oder Tätigkeiten des Kunden, die die Begleitung von Interoute-Personal erfordern, werden zu den nachstehend aufgeführten EURO-Stundensätzen je Interoute-Mitarbeiter berechnet.

Mitteilung erfolgt innerhalb : 48 Stunden Frist 24 Stunden Frist 4 Stunden Frist

Montag-Freitag, während der Geschäftszeit	200	240	300
Montag-Freitag, außerhalb der Geschäftszeit	270	325	400
Samstags	270	325	400
Sonntag	345	410	515

Diese Sätze gelten für einen ausgebildeten Telekommunikationstechniker und schließen Reise- und Verpflegungskosten ein, Materialkosten jedoch aus und stehen unter dem Vorbehalt einer jährlich Überprüfung. Interoute benötigt wenigstens eine Vorlaufzeit von vier (4) Stunden im Falle eines Notfalles und (48) Stunden, in allen anderen Fällen.

Es werden in jedem Fall mindestens vier (4) Stunden berechnet.

1. TECHNISCHE DEFINITION DER LICHTWELLENLEITERFASER

Diagramm 1: Der gemessene Abschnitt der Lichtwellenleiterfaser stellt die Lichtwellenleiterfaser im Sinne dieses Vertrages dar und bestimmt die für das Vertragsverhältnis maßgebenden Abgrenzungspunkte zwischen den Verantwortungsbereichen von Interoute und dem Kunden.

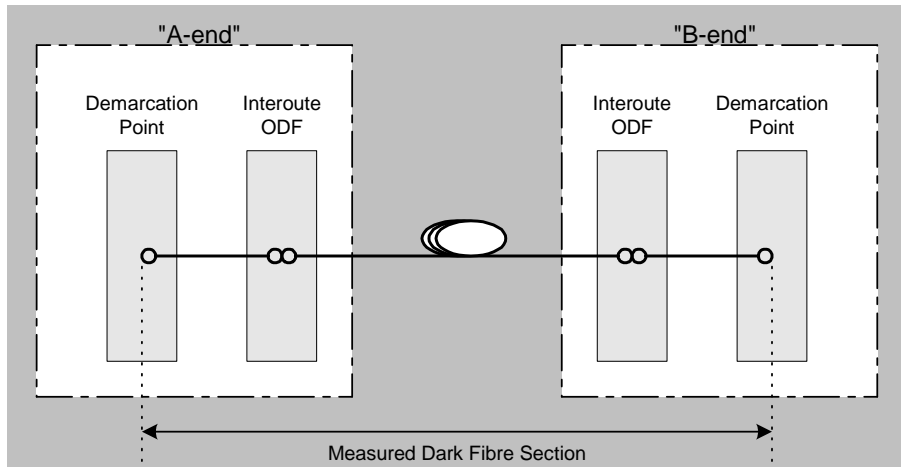


Diagramm 1: Gemessener Abschnitt der Lichtwellenleiterfaser

2. OPTISCHE ABNAHMEMESSUNG

2.1 Die Abnahmemessungen werden gemäß ITU-T G.650, Definition und Prüfmethode für die entsprechenden Parameter für Einmodenfasern, durchgeführt:

- a. bidirektionale OTDR-Messungen (Messungen der optischen Zeitbereichsreflektometrie) und
- b. gemessene Dämpfung.

2.2 Bidirektionale OTDR-Messungen

- a. Für jede Lichtwellenleiterfaser wird eine bidirektionale OTDR-Messung durchgeführt. Die OTDR-Messungen werden für die Richtung von A nach B aufgezeichnet und die Messung von B nach A wird mit derselben Testausrüstung und denselben Einstellungen durchgeführt. Der OTDR-Messgerät ist mit dem optischen Signalverteiler von Interoute über eine Vorlaufleitung gemäß ITU-T G.652 verbunden, die gemäß der Darstellung in Diagramm 2: bidirektionale OTDR-Prüfmethode über eine Länge von >1,5 km verfügt: Am anderen Ende des gemessenen Abschnitts der Lichtwellenleiterfaser ist eine zweite Vorlaufleitung gemäß ITU-T G.652 mit einer Länge von >1,5km über den optischen Signalverteiler von Interoute angeschlossen.

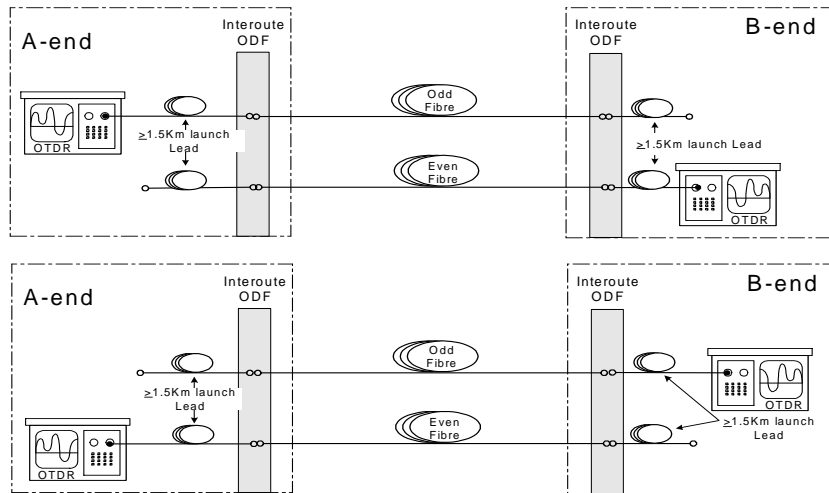


Diagramm 2: Bidirektionales OTDR-Messverfahren

- b. Für die Erstellung der in der Abnahmebescheinigung enthaltenen Tabellen zu Verlusten bei Ereignissen und Leitungselementen werden sowohl kurze als auch lange Impulslängen verwendet.

2.3 Gemessene Dämpfung:

Die tatsächlich gemessene Dämpfung für den gemessenen Abschnitt der Lichtwellenleiterfaser wird nominal unter Verwendung einer optischen Quelle mit 1550 nm und 1625 nm (1310 nm können auf Anfrage des Kunden eingesetzt werden) und eines optischen Leistungsmessers ermittelt. Für die gesamte Messausrüstung (optische Quelle, optischer Leistungsmesser und Testleitungen) wird ein Vergleichstest durchgeführt, um sicherzustellen, dass sie sich vor Beginn der Dämpfungs- und Einführungsmessungen innerhalb des Sendebereiches von 0,3 db befindet.

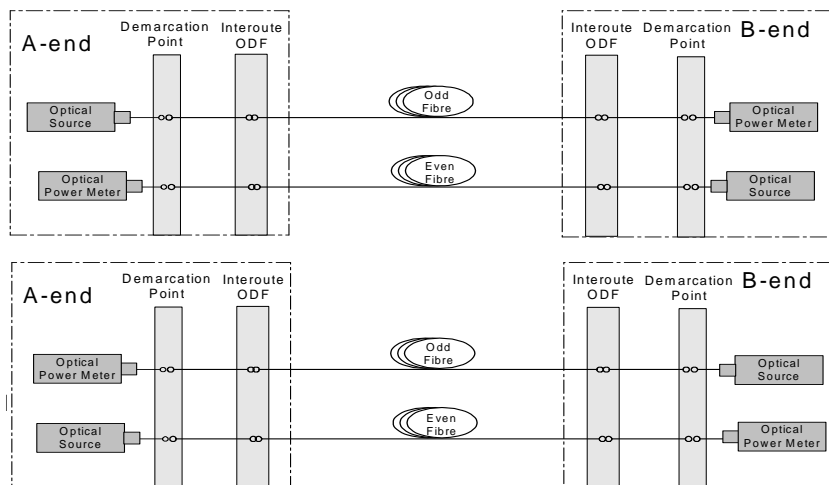


Diagramm 3: Messverfahren für die Dämpfung

Die Leitung der optischen Quelle ist mit dem Abgrenzungspunkt des gemessenen Abschnitts der Lichtwellenleiterfaser gemäß der Darstellung in **Diagramm 3** verbunden: Messverfahren für die Dämpfung. Der optische Leistungsmesser ist mit dem Abgrenzungspunkt des gemessenen Abschnitts

der Lichtwellenleiterfaser verbunden und der empfangene Wert wird aufgezeichnet. Die Dämpfung des Abschnitts der Lichtwellenleiterfaser wird errechnet, indem der Pegel der Sendeleistung von dem Empfangsleistungspegel abgezogen wird.

Diese Messung wird in die andere Richtung des gemessenen Abschnitts der Lichtwellenleiterfaser mit der optischen Quelle und dem optischen Leistungsmesser am anderen Ende wiederholt. Die Berechnung der durchschnittlichen Dämpfung der Lichtwellenleiterfaser beruht auf der Summe beider Messungen geteilt durch zwei. Alle Ergebnisse werden in der Abnahmebescheinigung aufgezeichnet.

3. VERZEICHNIS DER ZU ÜBERMITTELNDEN ABNAHMEUNTERLAGEN

Nach Abschluss der Abnahmeprüfungen sind dem Kunden folgende Unterlagen zur Verfügung zu stellen:

- a. Beschreibung der Linienführung der Lichtwellenleiterfasern, örtliche Lage der in dem Auftrag bezeichneten Endstellen der Lichtwellenleiterfaser (mit Zeichnungen), Bezeichnung der Kollokationsflächen;
- b. Tabellen zur Verteilung, einschließlich Einrichtungen, Punkte der optischen Signalverteiler, Anzahl der Lichtwellenleiterfasern;
- c. Testergebnisse, in der die gemessenen Werte für die Dämpfung, Ereignis- und Verbindungsverluste und OTDR-Spuren angegeben sind.

1. SPEZIFIKATION DER LICHTWELLENLEITERFASER

Der gemessene Abschnitt der Lichtwellenleiterfaser hat bei der Abnahme die nachfolgende optischen und mechanischen Eigenschaften aufzuweisen:

Typ der Lichtwellenleiterfaser	ITU-T Empfehlung G.655
Die tatsächlich gemessene Dämpfung soll geringer oder gleich der gemäß der Prüfung für den gemessenen Abschnitt der Lichtwellenleiterfaser berechneten Dämpfung sein.	Die berechnete Dämpfung beträgt $\{(0,25 \times \text{Länge in Km}) + (0,06 \times \text{Anzahl der Verbindungen}) + (0,5 \times \text{Anzahl der Verbindungselemente})\}$ dB @1550 nm Die berechnete Dämpfung beträgt $\{(0,27 \times \text{Länge in Km}) + (0,06 \times \text{Anzahl der Verbindungen}) + (0,5 \times \text{Anzahl der Verbindungselemente})\}$ dB @1625 nm
Durchschnittlicher Spleißverlust	= 0,06 dB
Maximaler Verlust einer einzelnen Spleißung	= 0,15 dB
Maximaler Verlust eines einzelnen Verbindungselements	0,5 dB
Rückstrahlung eines einzelnen Verbindungselementes	<-45 dB
Polarisationsmodendispersion	<0,5 ps/km ^{1/2}
Chromatische Dispersion	2,0 bis 6,0 / (nm x km) @ 1550 nm 4,5 bis 11,2 / (nm x km) @ 1625 nm

Typ der Lichtwellenleiterfaser	ITU-T Empfehlung G0.652
Die tatsächlich gemessene Dämpfung soll geringer oder gleich der gemäß der Prüfung für den gemessenen Abschnitt der Lichtwellenleiterfaser berechneten Dämpfung sein.	Die berechnete Dämpfung beträgt $\{(0,35 \times \text{Länge in Km}) + (0,06 \times \text{Anzahl der Verbindungen}) + (0,5 \times \text{Anzahl der Verbindungselemente})\}$ dB @ 1310 nm Die berechnete Dämpfung beträgt $\{(0,25 \times \text{Länge in Km}) + (0,06 \times \text{Anzahl der Verbindungen}) + (0,5 \times \text{Anzahl der Verbindungselemente})\}$ dB 1550 nm
Durchschnittlicher Spleißverlust	= 0,06 dB
Maximaler Verlust einer einzelnen Spleißung	= 0,15 dB
Maximaler Verlust eines einzelnen Verbindungselements	0,5 dB
Rückstrahlung eines einzelnen Verbindungselementes	<-45 dB

2. SPEZIFIKATION ÜBER BEGINN (BoL) UND ENDE DER LEBENSDAUER (EoL) DER LICHTWELLENLEITERFASER

- 2.1 Die BoL-Spezifikation des gemessenen Abschnitts der Lichtwellenleiterfaser enthält die in der Abnahmebescheinigung angegebene Dämpfung bei der Bereitstellung der Lichtwellenleiterfaser.
- 2.2 Die EoL-Spezifikation des Abschnitts der Unbeschalteten Lichtwellenleiterfasern wird als eine zunehmende, in dB je Jahr angegebene Spanne betrachtet und wie folgt berechnet:

EoL des Abschnitts der Unbeschalteten Lichtwellenleiterfasern \leq BoL + Störungsspanne

Dabei gilt:

Störungsspanne = (Länge des gemessenen Abschnitts der Lichtwellenleiterfaser / mittlerer Ausfallabstand der Lichtwellenleiterfaser) * angefangene Kalenderjahre seit der Bereitstellung * max. Verlust einer einzelnen Spleißungen

Mittlerer Ausfallabstand der Faser) = eine Störung / 200 km

Maximaler Verlust einer einzelnen Spleißung \leq 0,15 dB

Anhang 4

Instandhaltung und Instandsetzung der Lichtwellenleiterfaser

Interoute hat das Telekommunikationskabel nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen instand zu halten und bei Beschädigungen instand zu setzen:

1. INSTANDHALTUNG

- 1.1 Interoute hat das Telekommunikationskabel während der Laufzeit des Auftrages in einem Zustand zu erhalten, der die in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen vor Beschädigungen durch Feuchtigkeit und mechanische Einwirkungen von außen schützt.
- 1.2 Interoute kann die Lichtwellenleiterfasern einmal in jedem Kalendervierteljahr zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr außer Betrieb nehmen, um Arbeiten zur Instandhaltung des Telekommunikationskabels auszuführen. Interoute ist bestrebt, dem Kunden die Außerbetriebnahme mindestens fünf (5) Werktage im Voraus mitzuteilen.

2. INSTANDSETZUNG

- 2.1 Vorbehaltlich der Ziffer 2.3 hat Interoute während der Laufzeit des Auftrages das Telekommunikationskabel bei Beschädigungen instand zu setzen.
- 2.2 Bei einer Beschädigung, die die Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen beeinträchtigt, hat Interoute das Telekommunikationskabel unverzüglich instand zu setzen.
- 2.3 Bei einer Beschädigung, die die Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen nicht beeinträchtigt, entscheidet Interoute nach Ermessen, ob und gegebenenfalls wann Interoute das Telekommunikationskabel instand setzt.
- 2.4 Bei einer Beschädigung, die
 - a. die Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen und/oder
 - b. die Nutzbarkeit sonstiger Lichtwellenleiterfasern in dem Telekommunikationskabel
 beeinträchtigt, kann Interoute die Lichtwellenleiterfasern jederzeit außer Betrieb nehmen, um das Telekommunikations-Kabel instand zu setzen. Interoute hat dem Kunden die Außerbetriebnahme und die von Interoute erwartete Dauer der Außerbetriebnahme mitzuteilen.
- 2.5 Bei einer Beschädigung, die
 - a. weder die Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen
 - b. noch die Nutzbarkeit sonstiger Lichtwellenleiterfasern in dem Telekommunikationskabel
 beeinträchtigt, kann Interoute die Lichtwellenleiterfasern sonntags und an bundesweit einheitlichen gesetzlichen Feiertagen zwischen 0.00 Uhr und 5.00 Uhr außer Betrieb nehmen, um das Telekommunikationskabel instand zu setzen. Ziffer 1.2 Satz 2 finden entsprechende Anwendung.
- 2.6 Wenn Interoute das Telekommunikationskabel bei einer Beschädigung ersetzt, finden Ziffer 5 dieser Anlage und Anhang 2 Anwendung.
- 2.7 Bei einer Beschädigung des Telekommunikationskabels kann Interoute von dem Kunden verlangen, den Auftrag ganz oder teilweise zu ändern und das Nutzungsrecht an den in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern des Telekommunikationskabels zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen
 - a. durch ein Nutzungsrecht an anderen Lichtwellenleiterfasern des Telekommunikationskabels oder
 - b. ein Nutzungsrecht an Lichtwellenleiterfasern eines anderen Telekommunikationskabels

Instandhaltung und Instandsetzung der Lichtwellenleiterfaser

zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen zu ersetzen. Im Falle des Satzes 1 lit. b. finden Ziffer 9.1 Sätze 3 bis 5 und Ziffer 9.2 dieser Anlage entsprechende Anwendung. Auf die Bereitstellung der Lichtwellenleiterfasern im Sinne des Satzes 1 lit. a. und lit. b. finden Ziffer 5 dieser Anlage und Anhang 2 Anwendung.

- 2.8 Interoute hat während der Laufzeit dieses Vertrages die in Anhang 5 aufgeführte Meldestelle zu unterhalten, bei der der Kunde Beschädigungen des Telekommunikationskabels zu melden hat. Die Meldestelle muss für den Kunden jederzeit telefonisch, per Telefax und per E-Mail erreichbar sein. Geschäftssprachen der Meldestelle sind deutsch und englisch.
- 2.9 Wenn Interoute eine Beschädigung des Telekommunikationskabels feststellt, die die Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen beeinträchtigt, hat Interoute unverzüglich
- a. einen Bearbeitungsbeleg (Trouble Ticket) zu erstellen,
 - b. dem Kunden die Beschädigung des Telekommunikationskabels sowie die Kennung des Bearbeitungsbelegs (Trouble Ticket) zu melden,
 - c. dem Kunden die von Interoute erwartete Dauer der Beeinträchtigung der Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen zu melden und
 - d. dem Kunden den Abschluss der Arbeiten zur Instandsetzung des Telekommunikationskabels zu melden.
- 2.10 Wenn der Kunde der Meldestelle gemäß Ziffer 2.8 eine Beschädigung
- a. des Telekommunikationskabels meldet, die die Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen nicht beeinträchtigt, hat Interoute die Meldung entgegenzunehmen,
 - b. des Telekommunikationskabels meldet, die die Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen beeinträchtigt, hat Interoute
 - i. die Meldung entgegenzunehmen,
 - ii. unverzüglich einen Bearbeitungsbeleg (Trouble Ticket) zu erstellen und dem Kunden die Kennung des Bearbeitungsbelegs (Trouble Ticket) zu melden,
 - iii. dem Kunden unverzüglich die von Interoute erwartete Dauer der Beeinträchtigung der Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen zu melden und
 - iv. dem Kunden unverzüglich den Abschluss der Arbeiten zur Instandsetzung des Telekommunikationskabels zu melden.
- 2.11 Wenn der Kunde der Meldestelle gemäß Ziffer 2.8 eine Beschädigung des Telekommunikationskabels meldet, soll er die Beschädigung so genau wie möglich beschreiben.
- 2.12 Der Kunde hat Interoute in zumutbarem Umfang unentgeltlich zu unterstützen, um das Telekommunikationskabel instand zu setzen.
- 2.13 Wenn der Kunde der Meldestelle gemäß Ziffer 2.8 eine Beschädigung des Telekommunikationskabels gemeldet und die Überprüfung des Telekommunikationskabels ergeben hat, dass
- a. keine Beschädigung vorliegt, hat der Kunde Interoute die Kosten für die Überprüfung des Telekommunikationskabels zu ersetzen, wenn der Kunde mit zumutbarer Sorgfalt hätte erkennen können, dass keine Beschädigung des Telekommunikationskabels vorliegt, oder
 - b. die Beschädigung im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, hat der Kunde die Kosten der Überprüfung und Instandsetzung zu ersetzen.
- 2.14 Wenn das Telekommunikationskabel bei einer Beschädigung, die die Nutzbarkeit der in dem Auftrag bezeichneten Lichtwellenleiterfasern zwischen den in dem Auftrag bezeichneten Endstellen beeinträchtigt, nicht innerhalb der in Anhang 5 aufgeführten Fristen nach dem Zugang der Meldung von Interoute gemäß Ziffer 2.9 lit. b. oder der Meldung des Kunden gemäß Ziffer 2.10 instand gesetzt worden

Instandhaltung und Instandsetzung der Lichtwellenleiterfaser

ist, kann der Kunde von der Meldestelle gemäß Ziffer 2.8 verlangen, die in Anhang 5 aufgeführten Stellen von Interoute über den Vorgang und von dem Kunden erhobene Forderungen zu unterrichten.

3. WARTUNGSKOSTEN

Die Kosten für nötige Wartungsarbeiten sind im vereinbarten Preis für den Service eingeschlossen.

Sofern sich herausgestellt, dass vom Kunden geforderte Maßnahmen unnötig waren, z.B. wenn festgestellt wurde, dass kein Ereignis den Service des Kunden nachteilig beeinflusst hat, ist der Kunde zur Zahlung eines Stundensatzes je Interoute-Mitarbeiter gemäß unten stehender Tabelle verpflichtet. Weitere Kosten, für von Interoute nachgewiesene Arbeiten hat der Kunde mit einem Aufschlag von 20 % zu vergüten.

Mitteilung	48 hours notice	24 hours notice	4 hours notice
Zeitraum, in dem die Anfrage gestellt wurde	(Euros)	(Euros)	(Euros)
Montags – Freitags, während der Arbeitszeit	200	240	300
Montags – Freitags, außerhalb der Arbeitszeit	270	325	400
samstags	270	325	400
sonntags	345	410	515

Diese Sätze gelten für einen ausgebildeten Telekommunikationstechniker und schließen Reise- und Verpflegungskosten ein, Materialkosten jedoch aus und stehen unter dem Vorbehalt einer jährlich Überprüfung. Interoute benötigt mindestens eine Vorlaufzeit von vier (4) Stunden.

QUALITÄTSVORGABEN

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die von Interoute angestrebten Qualitätsvorgaben. Interoute wird sich bemühen, diese Vorgaben zu erreichen. Die u.a. Fristen beginnen mit dem Zeitpunkt, indem der Kunden Interoute vertragsgemäß über ein Problem am Service informiert.

Service	Maßnahmen	angestrebtes Zeitfenster
Customer Help Desk	Erreichbarkeit	24h/7d/365
Wartung der Fasern	Provisorische Reparatur (betroffenes Kabel) im Fall eines den Service beeinträchtigenden Ereignisses	< 12 Std.
	Provisorische Reparatur im Fall eines den Service nicht beeinträchtigenden Ereignisses	< 10 Tage
	Finale Reparatur, im Fall eines den Service nicht beeinträchtigenden Ereignisses	< 20 Tage
Reporting	Fehlermitteilung	innerhalb 48 nach Auftreten des Fehlers
	Regelmäßige Reports	Quartalsweise auf Anfrage

ESKALATIONSVERFAHREN

Fristen	Stellen von Interoute
12 Stunden	Interoute NOC- oder CSC-Schichtführer
16 Stunden	NOC-Manager
20 Stunden	Leiter Central Operations, Leiter Außendienst
24 Stunden	VP Operations
48 Stunden	SVP-Netz und Betrieb

Details über das genaue Eskalationsverfahren sowie Kontaktdaten werden im Kunden-Handbuch definiert, welches nach dem Bereitstellungstermin übergeben wird.