

## 1.0 Allgemeines

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Intersolute GmbH (im Folgenden Intersolute oder Anbieter genannt) in der zum Zeitpunkt der beidseitigen Unterzeichnung gültigen Fassung.

Diese Leistungsbeschreibung ist gültig für das Produkt „IS-Power ADSL 16biz“ der Intersolute GmbH. Intersolute ist berechtigt, alle in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen auf Dritte zu übertragen, bzw. durch Dritte erbringen zu lassen.

## 2.0 Produktbeschreibung & Leistungsumfang

### 2.1 Produktbeschreibung

Intersolute stellt dem Kunden mit dem Produkt „IS Power ADSL 16biz“ breitbandige Übertragungswege zum Internet, auf Basis der ADSL2+ Technik (Asymmetric Digital Subscriber Line), für die Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung. Der zur Verfügung gestellte Anschluss besteht aus der Überlassung einer Teilnehmeranschlussleitung (TAL) der DTAG (Deutsche Telekom AG), einem ADSL2+ Port und der Weiterleitung der IP-Session. Dieser seitens Intersolute bzw. deren Lieferanten bereitgestellte Service ist sowohl für die Internetanbindung, als auch für eine Standortvernetzung mittels Virtual Privat Networks (VPN) konzipiert.

Zum Betrieb von IS Power ADSL 16biz benötigt der Kunde ein ADSL2+ kompatibles Endgerät (Router). Der Kunde hat die Auswahl, einen ADSL2+ kompatiblen Router von Intersolute zum einmaligen Kaufpreis zu erwerben, oder einen entsprechenden Router bei Intersolute während der Vertragslaufzeit zu mieten. Als Schnittstelle auf der Kundenseite stellt dieser Router einen Ethernet-Port zur Verfügung, an dem ein Ethernet-Switch, ein Ethernet-Hub oder ein PC mit Ethernet-schnittstelle angeschlossen werden kann. Preise/Kosten zu Routerkauf oder Routermiete sind im Produktvertrag aufgeführt.

Die Verfügbarkeit des Produktes ist bundesweit, jedoch nicht flächendeckend. Ob an dem von Ihnen gewünschten Anschlussort IS-Power ADSL 16biz verfügbar ist, ist abhängig vom Ausbau des jeweiligen Ortsnetzes und der Verfügbarkeit einer Kupferdoppelader in der benötigten Qualität um den TAL-Anschluss zu realisieren. Daher kann zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses weder eine Verfügbarkeitsgarantie noch eine Bandbreitengarantie übernommen werden. Unter der Voraussetzung der Verfügbarkeit stellt Intersolute den bestellten Service in der Regel innerhalb von 28 Werktagen zur Verfügung, beginnend mit dem ersten Tag des Auftrageingangs bei Intersolute. Voraussetzung für die Einhaltung dieser Frist ist, dass der Kunde dem notwendigen technischen Personal uneingeschränkter Zutritt zu den Räumen für den Aktivierungsprozess verschafft. Intersolute ist bemüht, die Installationszeit so kurz wie möglich zu halten, eine verbindliche, feste Terminzusage ist Intersolute jedoch nicht möglich.

### 2.2. Leistungsumfang

Die Intersolute erbringt im Rahmen ihrer betrieblichen und technischen Möglichkeiten folgende Leistungen während des Vertragsverhältnisses:

- Internetanbindung mittels ADSL2+ Technologie (asymmetrisch)
- Beantragung / Lieferung einer TAL (Teilnehmer Anschluss Leitung)
- Installation einer neuen TAE-Dose gemäß den Installationsrichtlinien des Teilnehmernetzbetreibers, in der Regel neben die beim Kunden bereits bestehende TAE (Teilnehmer-Anschluss-Einheit)
- Bereitstellung des benötigten ADSL2+ Routers, nach Wahl des Kunden zu Kauf- oder Mietbedingungen, mit Ethernet Port als Übergabeschnittstelle zum Kunden, wenn dieser vom Kunden mitbestellt wurde, Die Auslieferung des Routers erfolgt mit einer „Erstkonfiguration“ mit allen im Auftrag definierten Parametern.
- Austauschservice des Routers im Störfalle bei Routermiete, während der gesamten Vertragslaufzeit.
- Reparaturservice bzw. Austauschservice innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist bei Kauf des Routers.
- Vergabe und Routing der IP-Adressräume gemäß RIPE-Richtlinien, welche für diesen Anschluss benötigt werden
- Automatisierte Leitungsüberwachung / Entstörungsmaßnahmen
- Datenvolumen (Traffic) gemäß Produktvertrag

Die vorgenannten Leistungsmerkmale werden im Folgenden weitergehend erläutert:

### 2.2.1 Internetanbindung mittels ADSL-2+ Technologie (asymmetrisch)

Intersolute stellt dem Kunden einen breitbandigen Internetzugang auf Basis der ADSL2+-Technik (Asymmetric Digital Subscriber Line) für die Vertragsdauer zur Verfügung. Der Anschluss besteht aus der Überlassung einer Teilnehmer Anschluss Leitung (TAL) der DTAG (Deutsche Telekom AG), der Bereitstellung des benötigten ADSL2+ Routers mit Ethernet Port als Übergabeschnittstelle zum Kunden, nach Wahl zu Kauf- oder Mietbedingungen und der Weiterleitung der IP-Pakete zum Internet.

IS-Power ADSL 16biz ist ein Produkt mit asymmetrischer Übertragungsrate, d.h. unterschiedlicher Übertragungsrate für die Richtung vom Internet zum Endkunden („Downstream“) bzw. vom Endkunden zum Internet („Upstream“). IS-Power ADSL 16biz ermöglicht eine maximale Downstreamgeschwindigkeit von bis zu 16.000 kbits/s und eine maximale Upstreamgeschwindigkeit von 1.024 kbit/s. Die Festlegung der jeweiligen max. Up- und Downstreamgeschwindigkeiten erfolgt dynamisch im so genannten „Rate Adaptive Mode“ (RAM) was bedeutet, das die jeweils technisch möglichen maximalen Übertragungsraten anhand der Qualität der Verbindung zwischen dem bei Intersolute installierten technischen Equipment und dem auf der Kundenseite stehende ADSL2+ - Router dynamisch ausgehandelt wird. Intersolute weist deshalb darauf hin, dass es durch äußere, von den Intersolute oder Ihren Lieferanten nicht veränderbare Einflüsse auf die jeweilige Teilnehmeranschlussleitung, Einschränkungen hinsichtlich der maximal nutzbaren Bandbreite des Kundenanschlusses geben kann. Diese Einschränkungen berechtigen den Kunden nicht zum Rücktritt vom Vertrag oder zu Ansprüchen auf Minderung. Auch die Aussage über eine Verfügbarkeit von IS-Power ADSL16biz am Standort des Endkunden ist keine Aussage hinsichtlich der später tatsächlich nutzbaren Bandbreite. Diese kann aus den zuvor geschiederten Gründen immer erst nach erfolgter Installation festgestellt werden.

### 2.2.2. Beantragung / Lieferung / Installation einer neuen TAL

Der Kunde übermittelt an Intersolute alle notwendigen Daten die zur Installation einer neuen TAL benötigt werden. Intersolute beauftragt beim Betreiber des Leitungsnetzes (in der Regel Deutsche Telekom AG) die Bereitstellung einer Kupferdoppelader an dem Installationsstandort (Kundenlokation). Sobald Intersolute der Installationsstermin bekannt ist, wird Intersolute den Kunden informieren. Der Kunde wird dem Netzbetreiber am Installationsstermin ungehinderten Zugang gewähren, damit die neue TAL, in der Regel unmittelbar neben die bereits bestehende Telekommunikationseinheit (TAE) installiert werden kann. Sollte durch Verschulden des Kunden ein vereinbarter Termin nicht wahrgenommen werden können, so sind daraus entstehende Kosten für einen Folgetermin vom Kunden zu tragen.

### 2.2.3. Kauf oder Miete des benötigten ADSL2+ Routers

Der Kunde wählt durch ankreuzen im IS-Power ADSL 16biz-Vertrag die gewünschte Leistung, „Routerkauf“ oder „Routermiete während der Vertragslaufzeit“ aus. Bei Routermiete bleibt der Router Eigentum von Intersolute und ist nach Vertragsende innerhalb von 5 Werktagen vom Kunden an Intersolute ohne weitere Aufforderung in technisch einwandfreiem, vollständigem Zustand kostenfrei zurückzusenden. Sollte der Router während der Vertragslaufzeit einen Defekt aufweisen, der nicht durch mechanische Zerstörung oder Überspannungsschäden aufgetreten ist, so liefert Intersolute innerhalb von 48 Std. Ersatz. Der defekte Router ist danach innerhalb von 5 Werktagen an Intersolute kostenfrei zurückzusenden. Das Transportrisiko für die Rücksendung liegt beim Kunden und ist von ihm zu abzusichern.

Bei Routerkauf geht der Router nach Bezahlung der Rechnung in das Eigentum des Kunden über. Intersolute hat bis zur vollständigen Bezahlung des Routers durch den Kunden einen verlängerten Eigentumsvorbehalt. Die gesetzliche Gewährleistung beginnt mit dem Tag des Wareneingangs beim Kunden. Intersolute hat während der Gewährleistung das Auswahlrecht defekte Router auszutauschen oder zu reparieren.

Der vom Kunden wahlweise als Kauf oder Mietkauf mit zu bestellende Router, bildet das Endgerät als ADSL2+ Abschlusseinheit auf der Kundenseite. Der Router verfügt über einen Ethernet Port der die Übergabeschnittstelle zum Netz des Kunden bildet.

### 2.2.4. Vergabe und Routing von IP-Adressräumen

Der Kunde erhält offiziell registrierte IP-Adressen. Der Vergabe von IP-Adressen liegen die jeweils gültigen Vergaberichtlinien des RIPE

(<http://www.ripe.net>) zu Grunde. Diese finden in vollem Umfang Anwendung. Insbesondere wird darauf hingewiesen, dass die Dokumentationspflicht für die verwendete Netzwerkinfrastruktur beim Kunden liegt.

Die Daten werden von Intersolute auf Basis der von ICANN bzw. der ihr zurarbeitenden Gremien vorgeschriebenen technischen Standards ins Internet geroutet. Die Leistung der Intersolute ist auf die Verfügbarkeit einer funktionsfähigen Schnittstelle zu den Netzwerken Dritter beschränkt. Daraus folgt, dass Intersolute keine Garantie für die Verfügbarkeit der Netzwerke Dritter übernimmt. Intersolute routet die dem Kunden für diese Telekommunikationsleitung zugewiesenen IP-Adressräume.

**2.2.5. Automatisierte Leitungsüberwachung / Entstörmassnahmen**  
Die Anschlussleitung wird automatisch überwacht. Intersolute beseitigt festgestellte oder vom Kunden gemeldete Störungen an Ihren technischen Einrichtungen, bzw. veranlasst die Entstörung entsprechender technischer Einrichtungen bei Ihren Lieferanten, im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Eine Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung des IS-Power ADSL 16biz Services. Hierbei erbringt Intersolute insbesondere folgende Leistungen:

Intersolute wird während Ihrer Geschäftszeiten (werktags zwischen 08:30 und 18:00 Uhr, wobei der Samstag nicht als Werktag gilt) in der Regel unmittelbar nach der Feststellung oder Meldung einer Störung mit der Problemanalyse und Fehlerbeseitigung beginnen. Um eine schnellstmögliche Entstörung zu gewährleisten, müssen zu den von Intersolute erachteten Zeiten sowohl Ansprechpartner des Kunden vor Ort sein, als auch im Bedarfsfalle einem Techniker der erforderliche Zutritt zu dem beim Kunden installierten Equipment unverzüglich gewährt werden.

Intersolute gewichtet Störungen nach Prioritäten und gibt seinen Kunden in einem SLA (Service-Level-Agreement) in Abhängigkeit vom gelieferten Produkt Aussagen zu durchschnittlicher Reaktionszeit, MTTR= Mean Time to Restore, Netzwerkverfügbarkeit, sowie weiteren produktspezifischen Serviceparametern.

#### 2.2.6. Datenvolumen / Fair-Flatrate

IS-Power ADSL 16biz wird mit einer Fair-Flatrate angeboten. Das heißt, das monatliche Datenvolumen ist bis zu einer Menge von 30 GB pro Monat im Preis enthalten. Am Ende eines jeden Monats wird das tatsächlich verbrauchte Datenvolumen (Traffic) ermittelt. Ist das Datenvolumen größer als 30 GB pro Monat, wird der Mehrverbrauch pro angefangenes GB bis zu einem maximalen Mehrverbrauchsdatenvolumen von 150 GB mit dem im Vertrag unter „Kosten für den Mehrverbrauch bei monatlichen Datenvolumen größer 30 GB“ angegebenen Preis am jeweiligen Ende eines Monats berechnet. Das genutzte Datenvolumen größer 150 GB pro Monat ist kostenfrei und wird nicht berechnet. Dabei richtet sich das Datenvolumen (Traffic) nach folgenden Messdaten:

Sämtliche auf der Schnittstelle zwischen dem Kunden und Intersolute gesendete und empfangene Bytes werden jeweils pro Abrechnungszeitraum (monatlich) zusammengezählt. Die so ermittelte Gesamtdatenmenge wird auf volle GB aufgerundet. Dabei berechnen wir entsprechend wie folgt: 1 KB = 1000 Bytes, 1 MB = 1000 KB, 1 GB = 1000 MB und 1 TB = 1000 GB. Gezählt wird auf der Schnittstelle des Netzwerkgerätes (Router/Switch), das auf der Intersolute-Seite als Verbindung zwischen Kunde und Intersolute steht.

#### 2.3. Begriffsdefinitionen für SLA

##### (1) Verfügbarkeit

Verfügbarkeit [%] =  $(1 - (\text{Summe der Minuten, in der ein Dienst einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$   
In die Berechnung der Ausfallzeit geht nicht mit ein:

- Geplante und angekündigte Ausfallzeiten wegen Wartungsarbeiten
- Unterbrechungen während des regulären Wartungsfensters (Samstag auf Sonntag zwischen 01:00 -07:00 Uhr)
- Erforderliche Wartungsarbeiten am Transport- und Accessnetz
- Zeitverlust, falls Zugang zur Kundenlokation nicht möglich ist
- Zeitverlust durch nicht von Intersolute zu vertretende Gründe (z.B. Höhere Gewalt, Defekt am Kaufrouter des Kunden außerhalb Gewährleistungsfrist)

##### (2) Netzwerkverfügbarkeit

Die Netzwerkverfügbarkeit ist die Gesamtverfügbarkeit des Netzwerkes in Prozent der Zeit eines Jahres. Sie beinhaltet den Carrier-IP Backbones und die Trunk-Leitung.

##### (3) MTTR

„Mean Time To Restore, über das Jahr und alle Trouble Tickets (Störungsmeldungen) auf die das IS-Power ADSL 16biz-SLA Anwendung findet, gleichverteilt gemittelte Zeit, innerhalb der eine gemeldete Störung zu beheben ist. Nicht eingerechnete werden Zeiten, für die Intersolute nicht einzustehen hat und die zur Verzögerung bei der Entstörung führen. Ebenso gilt diese MTTR nicht für eine Störung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung (z.B. der Kupferdoppelader), sowie für Ausfallzeiten bedingt durch die Austauschlieferung bei Defekt eines beim Kunden installierten Routers.

Maßgebend für die Ermittlung von Ausfallzeiten sind die im Ticketsystem der Intersolute festgehaltenen Störungszeiten.

##### (4) Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit innerhalb der unter 2.2.5. aufgeführten Intersolute-Geschäftszeiten, in der nach Störungsmeldung/-eingang mit der Entstörung begonnen wird.

##### (5) Prioritäten

Priorität 1 liegt vor bei Problemen von kritischer Bedeutung, die Einfluss auf die Gesamtsystembereitschaft haben und eine dringende Entstörung benötigen (Bsp.: totaler Netzausfall / Ausfall mehrerer Hochgeschwindigkeitsverbindungen/ eklatante Routingprobleme)

Priorität 2 liegt vor bei Problemen mit großer Bedeutung auf die Systembereitschaft, die aber weniger kritisch sind als diejenigen der Priorität 1. Die Systeme sind zeitweise nicht verfügbar (Bsp.: Kurze Systemausfälle, kurze Routingprobleme, Sehr schlechter Datendurchsatz wegen BER / CRC-Fehler)

Priorität 3 liegt vor bei Problemen von mittlerer bis geringer Bedeutung, ohne signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion (Bsp.: Verminderter Datendurchsatz, informelle Fragen)

### 3.0 Leistungsmerkmale

#### 3.1. Merkmale und Servicelevels

##### 3.1.1. Verfügbare Bandbreiten

Intersolute stellt, vorbehaltlich der Verfügbarkeit des jeweiligen Leitungscarriers sowie in Abhängigkeit des angebotenen Produktes, eine asymmetrische Verbindung zum Internet mit bis zu 16.000 kbit/s Downstream und bis zu 1.024 kbit/s Upstream mit IS-Power ADSL 16biz zur Verfügung. Intersolute weist ausdrücklich darauf hin, dass es durch äußere, von Intersolute oder Ihren Lieferanten nicht veränderbare Qualitätseinflüsse der jeweiligen Teilnehmeranschlussleitung, Einschränkungen hinsichtlich der maximal nutzbaren Bandbreite des Kundenanschlusses geben kann.

##### 3.1.2. Service Level Parameter

Intersolute ist bemüht, folgende Service-Levels nicht zu unterschreiten:

Netzwerkverfügbarkeit:	99,75%		
Bit Error rate (unkorrigiert)	< 10 hoch-7		
	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3
Durchschnittliche Reaktionszeit	15 Min	30 Min.	60 Min.
MTTR	4 Std.	24 Std.	72 Std.

Störungen die nicht explizit einer Priorität zugeordnet sind, beseitigt Intersolute im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich.

##### 3.1.3. Überprüfung der MTTR

Die MTTR wird in 12 Monatsabständen jeweils für die zurückliegenden zwölf Monate überprüft. Die erste Prüfung erfolgt nach 12 Monaten Vertragslaufzeit. Ergibt sich dabei anhand der Trouble-Tickets (Störungsmeldungen) im System der Intersolute, das die unter 3.1.2 angegebenen Werte nicht überstiegen wurden, gilt die MTTR als eingehalten.

#### 3.2. Störungsmeldungen

Der Kunde hat Störungen unverzüglich der Intersolute anzuzeigen. Dies kann telefonisch, per Fax oder per Email erfolgen. Zur korrekten Bearbeitung einer Störungsmeldung durch Intersolute muss diese folgende Informationen enthalten:

- Name des Kunden
- Name des technischen Ansprechpartners beim Kunden mit Telefonnummer und möglichst Emailadresse
- Adresse und Raumbezeichnung des Endpunktes der Telekommunikationsleitung
- Störungsbeschreibung
- Zeitpunkt des Fehlers
- Status der Routerleuchtdioden
- Ergebnis eines Router-Reboots
- Ergebnis eines Traceroute-Tests zur IP Adresse : 193.110.43.67

Störungen können während der üblichen Geschäftszeiten der Intersolute telefonisch gemeldet werden, ausserhalb dieser per Telefax oder Email rund um die Uhr. Eine Bearbeitung der Störungsmeldungen erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten der Intersolute, sofern keine extra Vereinbarung besteht, welche dieses anderslautend regelt. Die für die Störungsmeldung erforderlichen Kontaktdaten sind auf der Webseite der Intersolute (<http://www.intersolute.de/>) unter Support einsehbar. Intersolute ist bemüht, Störungen binnen maximal 12 Stunden, gemessen an ihrer üblichen Arbeitszeit, zu beheben.

#### 4.0 Betriebsbereitschaft und Leistungspflicht

Mit der Bereitstellung der von Intersolute kontrollierbaren Übertragungswege und der Übergabe der erforderlichen Hardware durch Intersolute (funktionsfähige Anbindung an das Internet), hat Intersolute ihre vertragliche Leistungspflicht erfüllt. Sobald die ersten IP-Daten über den Zugang übermittelt werden können, ist die Abnahme erfolgt. Zeigt der Kunde innerhalb von 24 Stunden ab dem Zeitpunkt der Abnahme eventuelle, von Intersolute zu vertretende Mängel an, ist Intersolute zur Nachbesserung berechtigt. Schlägt die Nachbesserung der in dieser Frist gemeldeten, von Intersolute zu vertretenden Mängel fehl, behält der Kunde den vertraglichen Erfüllungsanspruch.

##### 4.1. Erlöschen der Leistungspflicht

Die Leistungspflicht erlischt im Einzelfall, wenn

- die Kündigung einer Teilnehmerleitung durch einen Zuliefercarrier gegenüber der Intersolute wirksam wird;
- Der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung gegenüber Intersolute im Verzug ist.
- der Betrieb der festen Telekommunikationsverbindungen und/oder die Erbringung der Telekommunikationsdienste Störungen in einem öffentlichen Telekommunikationsnetz von Zuliefercarriern der Intersolute verursacht;
- der Kunde seiner durch Intersolute übertragenen Verpflichtung zur Einhaltung der festgelegten Mitwirkungspflichten und Nutzungsbedingungen, trotz Aufforderung zur Einhaltung dieser, nicht nachkommt;
- Der Kunde nicht von Intersolute gelieferte Router/Modem einsetzt.

##### 4.2. Unterbrechung fester Telekommunikationsverbindungen und der Erbringung von Telekommunikationsdiensten

- Intersolute kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten zur Optimierung und Leistungssteigerung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten, im Regelfall in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 01:00 – 07:00 Uhr unterbrechen, um Instandhaltungsmaßnahmen an den Netzen und Schnittstellen auszuführen. Diese Unterbrechungen gehen nicht in die SLA-Parameter zur Berechnung von MTTR bzw. Verfügbarkeit ein.
- Intersolute kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unterbrechen, wenn Intersolute befürchten muss, dass die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unter Verwendung von Übertragungsverfahren und/oder des Gebrauchs des Access-Equipments Telekommunikationsdienste, Telekommunikationsanlagen oder andere technische Dienstleistungen oder Geräte der Intersolute bzw. Dritter stört, sofern Intersolute die Möglichkeit gegeben wurde, innerhalb angemessener Frist eine Überprüfung vorzunehmen und eventuelle Schwierigkeiten zu beseitigen und eine Beseitigung fehlgeschlagen ist. Intersolute hat dem Kunden die Unterbrechung unverzüglich anzuzeigen.

- Intersolute kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unterbrechen, wenn die Unterbrechung zum Schutz der öffentlichen Sicherheit erforderlich ist. Intersolute hat dem Kunden die Unterbrechung unverzüglich anzuzeigen.
- Intersolute kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten unterbrechen, wenn die Unterbrechung gerichtlich angeordnet ist.

#### 4.3. Wartungsarbeiten am Transport- und Accessnetz

- Für zusätzliche und geplante Wartungsarbeiten werden Wartungsfenster reserviert, in welchen Servicebeeinträchtigungen vorkommen können. Diese werden wie folgt vereinbart:

Auswirkungen	Information	Wartungsfenster
Der Service ist evtl. beeinträchtigt	keine, da regelmäßiges Wartungsfenster	Erster Dienstag im Monat, 02:00 Uhr – 07:00 Uhr
Der Service ist beeinträchtigt	2 Werktage vorher	Montag – Freitag 02:00 Uhr – 07:00 Uhr
Der Service ist evtl. beeinträchtigt	2 Werktage vorher	Montag – Freitag 02:00 Uhr – 07:00 Uhr

- Für ungeplante dringende Störungsbeseitigungen sind Emergency Changes notwendig, bei welchen eine Kundeninformation angestrebt wird.
- Der Kunde ist verpflichtet, eigene Veränderungen, die Auswirkungen auf Intersolute-Komponenten bzw. von Intersolute bereitgestellter Komponenten Dritter oder Dienste haben, anzumelden.

#### 4.4. Realisierbarkeit

- Die Annahme des Kundenauftrages steht unter der aufschiebenden Bedingung der Realisierbarkeit durch den jeweiligen Leitungsanbieter (Carrier). Innerhalb von 30 Werktagen nach dem Eingang eines Auftrages bei Intersolute hat Intersolute die Realisierbarkeitsaussage des jeweiligen Leitungsanbieters (Carrier) einzuholen. Geht dem Kunden innerhalb dieser Frist keine Erklärung zu, gilt die Realisierbarkeit als möglich.
- Alle vor Mitteilung der Realisierbarkeit durch Intersolute getätigten Vorleistungen oder Aufwendungen durch den Kunden oder Dritte gehen zu Lasten des Kunden. Intersolute wird von allen Ansprüchen freigestellt, die wegen Aufwendungen vor Zusage der Realisierbarkeit durch den Kunden, oder Dritte getätigt wurden.
- Mit der Annahme hat Intersolute mitzuteilen, zu welchem Termin die feste Telekommunikationsverbindung voraussichtlich bereitgestellt wird. Die Bereitstellung der festen Telekommunikationsverbindung kann frühestens 15 Werktage nach dem Eingang des Auftrages erfolgen. Intersolute teilt dem Kunden mit, wann die Lieferung und die Montage der zum Betrieb notwendigen Anschlüsse (TAL) voraussichtlich erfolgen.
- Sollte der Kunde bei einem vorab vereinbarten Installationstermin oder einem sonstigen vereinbarten Vor-Ort-Termin nicht angetroffen werden und ein neuer Termin nötig sein, hat der Kunde die Kosten des vergeblichen Einsatzes zu tragen.
- Sofern der Kunde nach der erfolgten Erstinstallation eine Rekonfiguration des Routers bzw. die Einspielung der Grundkonfiguration durch Intersolute wünscht, so fallen entsprechende Kosten für die Remote-Rekonfiguration an. Die Wiederherstellung der bestehenden Konfiguration im Rahmen einer Entstörungsmaßnahme ist hiervon ausgenommen.

#### 5. Zusatzleistungen

Abgestimmt auf die spezifischen Anforderungen können auch weiterführende Dienste gemäß gesonderter Vereinbarungen gegen Entgelt in Anspruch genommen werden:

- ISDN- Backup
- Bereitstellung weiterer fester IP-Nummern gemäß den aktuellen RIPE-Richtlinien

- Weiterführende Serviceverträge
  - E-Mail-Antivirus / -Antispam
  - Virtuelle oder dedizierte Webserverdienste
  - Colocation
  - Lieferung von IBM-Servern und Systemen
  - ISCMS-Software zur selbstständigen Bearbeitung Ihrer Webseiten
  - Internationale Interneteinwahl
  - Domainedienstleistungen
- sowie weitere Liefer- und Dienstleistungen. Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unsere Vertriebsmitarbeiter.

## 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- Bei Abschluss eines Vertrages ist der Kunde verpflichtet, sich anhand eines Ausweisdokumentes zu identifizieren oder eine vergleichbar zuverlässige Identifizierung vorzulegen. Diese wird auf Anfragen des jeweiligen Carriers von Intersolute an diesen übermittelt.
- Der Kunde ist verpflichtet, Intersolute unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 8 (acht) Werktagen, über sich ergebende Änderungen der Kundendaten zu informieren. Intersolute ist berechtigt, nach Ablauf dieser Frist den Anschluss zu sperren, sofern die Zurückhaltung der Daten nicht aus rechtlichen oder vertraglichen Gründen geboten ist.
- Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, einen von Intersolute zur Miete gestellten Router vor Zugriffen durch unbefugte Dritte zu schützen und zu gewährleisten, dass der physikalische wie netzseitige Zugang nur autorisierten Betriebskräften möglich ist, für eine normale Betriebsumgebung des Routers zu sorgen, sowie den Router ausschließlich durch fachkundiges Personal zu administrieren und betreiben zu lassen;
- Der Kunde wird bei einer Störungsbeseitigung im Sinne einer Schadensminderung entsprechend aktiv mitwirken. Hierzu hat er vor allem:
  - der Intersolute einen kompetenten Ansprechpartner zu nennen. Dieser kann für den Kunden verbindlich Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen,
  - Störungen in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Ursachenerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden,
  - für die Einrichtung eines – für den Nachweis der Funktionsfähigkeit der Schnittstelle erforderlichen – Protokoll-Trace an seinem Router Sorge zu tragen,
  - den Mitarbeitern der Intersolute bzw. deren Leistungserbringern Zugang zu seinen Betriebsräumen zu gewähren, soweit dies für die Störungseingrenzung oder -beseitigung erforderlich ist.
- Der Kunde ermöglicht Intersolute oder ihren Erfüllungsgehilfen den Zugang und die Nutzung aller Informationen, Kunden- und Nutzerdaten und Kunden- und Nutzersoftware, interner Kapazitäten und Möglichkeiten, die zur Durchführung von Maßnahmen nach diesem Dokument erforderlich sind.
- Der Kunde wird mit Intersolute zusammenarbeiten und alle begründeten Anfragen beantworten, um dadurch Intersolute die Maßnahmen nach diesem Dokument zu ermöglichen.
- Der Kunde stellt einen 230V-Stromanschluss, max. 2 Meter vom Installationsort des ADSL-Routers entfernt, kostenlos zur Verfügung.
- Kommt der Kunde aus von ihm zu verantwortenden Gründen der vorgenannten Verpflichtung nicht oder verzögert nach, wird die Erbringung von Leistungen für diese Zeit ausgesetzt.
- Der Kunde hat Intersolute Störungen der festen Telekommunikationsverbindungen und der Telekommunikationsdienste unverzüglich telefonisch, per Telefax oder Email mitzuteilen.
- Der Kunde hat alle gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten, die für die Übertragung der von Intersolute übergebenen Daten gelten. Der Kunde hat seine Nutzer zu verpflichten, ebenfalls alle gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten, die für die Übertragung der von den Nutzern übergebenen Daten an Intersolute gelten.
- Der Kunde trägt alle ihm entstehenden Kosten und Aufwendungen selbst, es sei denn, dass in dieser Vereinbarung ausdrücklich vorgesehen ist, dass Intersolute die Kosten und Aufwendungen übernimmt. Falls sich im Rahmen eines Entstörprozesses herausstellen sollte, dass Fehler nicht im Verantwortungsbereich der

Intersolute liegt, behält sich Intersolute das Recht vor, den Aufwand für die angefallenen Arbeiten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

- Der Kunde stellt die Intersolute von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die auf einer vertragswidrigen Nutzung oder vertragswidrigen Eingriffen in die Netzintegrität beruhen, die entweder durch ihn vorgenommen werden oder mit seiner Billigung erfolgen.

## 7. Abrechnung

- Die vom Kunden zu zahlende Vergütung setzt sich zusammen aus einmaligen Einrichtungsentgelten, einem monatlichen Grundpreis und verbrauchsabhängigen Kosten.

Das Einrichtungsentgelt wird nach Bereitstellung des Dienstes erhoben, der Grundpreis wird monatlich im Voraus fällig. Die verbrauchsabhängigen Kosten werden am jeweiligen Monatsende rückwirkend in Rechnung gestellt. Intersolute hat jedoch das Recht eine Abschlagszahlung am Monatsanfang auf die verbrauchsabhängigen Kosten zu berechnen.
- Die jeweilige Abrechnung erfolgt gemäß den im Auftragsformular aufgeführten Konditionen.
- Die vereinbarte Zahlungsfrist beginnt mit dem Datum der Rechnungsstellung und wird auf der Rechnung ausgewiesen. Die Intersolute behält sich für den Fall der Nichtzahlung der Rechnung innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist bzw. der Nichteinlösung oder Rückgabe einer Lastschrift die Abschaltung und Einstellung der vereinbarten Leistungen innerhalb von 5 Werktagen auch ohne weitere Erinnerung vor. Weiterhin behält sich die Intersolute eine Bonitätsprüfung des Kunden vor. Fällt diese negativ aus oder wurden die Entgelte zum wiederholten Male nicht fristgerecht bezahlt, ist Intersolute berechtigt, vom Kunden eine Vorauszahlung der verbleibenden Restsumme oder eines Teilbetrages aus der noch verbleibenden Vertragslaufzeit zu verlangen. Außerdem behält sich Intersolute für den Fall des anhaltenden Zahlungsverzugs eine fristlose Kündigung und die Einstellung aller Leistungen aus diesem Vertrag vor.
- Für den Fall, dass sich durch eine Entscheidung der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP), eines Gerichts oder durch sonstige rechtliche oder gesetzliche Bestimmungen die Höhe der von Intersolute zu zahlenden Tarife für Telekommunikations-Dienstleistungen gegenüber den bei Vertragsschluss geltenden erhöht, vereinbaren beide Parteien hiermit, dass Intersolute berechtigt ist, die festgelegten Nutzungsentgelte anzupassen. Die Höhe der Anpassung erfolgt im gleichen prozentualen Verhältnis, wie sich der erhöhte Tarif gegenüber dem vorher geltenden erhöht hat. Über eine solche Änderung der Preissituation wird Intersolute den Kunden unverzüglich informieren, die Erhöhung wird mit Zugang dieser Information wirksam. Der Kunde ist berechtigt, über das tatsächliche Vorliegen einer solchen Erhöhung Nachweise zu verlangen. Im Übrigen wird auf Punkt 2.4 und 8.7 der AGB verwiesen.

## 8. Vertragslaufzeit

Der Vertrag tritt mit seiner Gegenzeichnung durch Intersolute in Kraft und hat die im Auftrag aufgeführte Laufzeit mit den dort aufgeführten Kündigungsfristen. Im Falle von Leistungsänderungen / -ergänzungen, beginnt die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit neu. Sollte der Kunde innerhalb der Vertragslaufzeit umziehen, so wird der Vertrag am neuen Standort mit neuer Mindestvertragslaufzeit gegen die Zahlung einer Umzugsgebühr in Höhe von 99,00 € fortgesetzt. Sollte am neuen Standort kein IS-Power ADSL 16biz möglich sein, so behält Intersolute den Vergütungsanspruch aus diesem Vertrag bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit, auch wenn der Kunde den Anschluss nicht mehr nutzen kann.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt dabei unberührt. Ein wichtiger Grund, der Intersolute zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere vor, wenn

(a) der zuliefernde Leitungsbetreiber (Carrier) die Lizenz zum Betreiben von Übertragungswegen für Telekommunikationsdienstleistungen für Öffentlichkeit oder andere gem. §6 Abs. 2 Nr. 1 lit. c) TKG verliert,

(b) der Kunde gegen die Nutzungsbedingungen dieses Vertrages verstößt und trotz schriftlicher Mahnung durch Intersolute unter Androhung der Kündigung seine Verpflichtung nicht unverzüglich erfüllt.