

## 1.0 Allgemeines

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Intersolute (im Folgenden Intersolute oder Anbieter genannt) in der zum Zeitpunkt der beidseitigen Unterzeichnung gültigen Fassung. Intersolute ist berechtigt, alle in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen auch durch Dritte erbringen lassen.

## 2.0 Produktbeschreibung und Leistungsumfang

### 2.1 Produktbeschreibung

Mit „Line+Traffic“ wird die permanente Anbindung an das Internet durch Bereitstellung einer Standleitung ermöglicht. Zur technischen Anbindung zwischen den beiden Endpunkten und Anbindung an das Internet wird je nach Bandbreite der bestellten Leitung ein Router benötigt, mit dem der Traffic über ein Ethernet Interface in das Netz des Kunden übergeben werden kann. Der Router gehört nicht zum Lieferumfang der Intersolute, kann aber gegen Berechnung vom Kunden gemietet oder gekauft werden. Intersolute übergibt dem Kunden den Datenverkehr auf der Schnittstelle des jeweiligen Carriers auf IP-Ebene. Stehen die Endgeräte wie z.B. der Router im Eigentum der Intersolute oder eines von Intersolute beauftragten Carriers, werden diese durch Intersolute oder den Carrier in dessen Verantwortung gewartet und administriert. Änderungen an den Endgeräten und Routern dürfen dann nur nach schriftlicher Zustimmung der Intersolute oder des Carriers vorgenommen werden.

Intersolute übernimmt bis zum Übergabepoint des Carriers keine Gewähr zur Einhaltung von Verfügbarkeiten und Service-/Level-Vereinbarungen in Bezug auf den Datentransport auf IP-Ebene. Intersolute darf Änderungen an vereinbarten Leistungen vornehmen, soweit dadurch der Wert und die Tauglichkeit der Leistungen nicht eingeschränkt werden und keine zusätzlichen Kosten für den Kunden entstehen. Im Rahmen dieser Dienstleistung erhält der Kunde offiziell registrierte IP-Adressen gemäß den aktuellen RIPE-Richtlinien.

### 2.2. Leistungsumfang

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

- Internetanbindung mittels Telekommunikationsleitung gemäß Auftrag,
- Vergabe und Routing der IP-Adressräume gemäß RIPE-Richtlinien, welche für diesen Anschluss benötigt werden,
- Automatisierte Leitungsüberwachung,
- Datenvolumen (Traffic) gemäß Auftrag.

Diese werden im Folgenden weitergehend erläutert:

#### 2.2.1. Internetanbindung mittels Telekommunikationsleitung

Intersolute stellt dem Kunden einen breitbandigen Internetzugang zur Verfügung. Sollte Intersolute optional gegen Mietkosten einen IP-Router während der Vertragslaufzeit zur Verfügung stellen, dient dieser als Endgerät / Abschlusseinheit und verbleibt im Eigentum der Intersolute. Dieses Endgerät ist nach Vertragsende innerhalb von 5 Tagen ohne weitere Aufforderung vom Kunden an Intersolute in technisch einwandfreiem und vollständigem Zustand zurückzusenden. Als Übergabeschnittstelle steht der 10BaseT Ethernet-Port des von Intersolute beim Kunden installierten IP-Routers zur Verfügung. Sollte keine Routerlieferung vereinbart sein, so gilt die seitens des jeweiligen Carriers zur Verfügung gestellte Schnittstelle als Übergabeschnittstelle von Intersolute zum Kunden.

#### 2.1 Terminvereinbarungen und Rekonfiguration

- 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 eine kostenpflichtiger Routermiete von Intersolute vertraglich vereinbart ist und der Kunde nach der erfolgten Erstinstallation eine Rekonfiguration des Routers bzw. die Einspielung der Grundkonfiguration durch Intersolute wünscht, so fallen entsprechende Kosten für eine Vor-Ort- oder Remote-Rekonfiguration an. Die Wiederherstellung der bestehenden Konfiguration im Rahmen einer Entstörungsmaßnahme ist hiervon ausgenommen.

#### 2.2.3. 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 zuarbeitenden 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.

#### 2.2.4. Automatisierte Leitungsüberwachung

Die Anschlussleitung wird automatisch überwacht. Im Falle von Betriebsstörungen ist Intersolute während ihrer üblichen Geschäftszeiten bestrebt, weitere Maßnahmen innerhalb von 2 Stunden einzuleiten. Darüber hinaus gehende Serviceleistungen können mittels eines zusätzlichen Servicevertrages individuell geregelt werden.

## 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, die Bandbreite gemäß Auftrag zur Verfügung.

#### 3.1.2. Service Level

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

Verfügbarkeit der Telekommunikationsanschlussleitung:	98,5%
Netzverfügbarkeit Backbone:	99,75%
Backbone Latency:	< 90 msec
Backbone Packet Loss:	< 2%

Aufgrund der eigenen permanenten Überwachung der Datenfernleitungen beläuft sich deren Verfügbarkeit auf 98,5% im Jahresdurchschnitt. Die Berechnung des Jahresdurchschnitts beginnt mit der Bereitstellung der funktionstüchtigen Anbindung.

Im Rahmen der Serviceleistung „Line“ nutzt Intersolute, zusätzlich zur Anbindung des Kundenrouters an den Einwahlpunkt (POP), die Leitungsanbindung Dritter (Carrier), zum IP-Backbone.

Von der Verfügbarkeitsberechnung bleiben folgende Unterbrechungen unberücksichtigt:

- aufgrund angekündigter und planmäßiger Wartungsarbeiten, die sich als vom Kunden oder Personen, für die er einzustehen hat (direkt oder indirekt) verursacht herausstellen,
- aufgrund von Zeitverlust, der durch die Nichterreichbarkeit der Ansprechpartner oder dadurch verursacht wurde, dass der Zugang zur Kundenlokation nicht möglich war,
- aufgrund von Zeitverlust durch Störungen oder Fehler an Hardware oder Leitungen, die nicht im Eigentum der Intersolute stehen oder von Intersolute geliefert wurden bzw. nicht von Intersolute überwacht werden.

Soweit eine unter Berücksichtigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwingende unbeschränkte Haftung für von Intersolute verschuldete Ausfallzeiten besteht, wird sie auf die Verfügbarkeitsberechnung in diesen SLAs nicht angerechnet.

Die Nichtverfügbarkeit des Services wird berechnet ab dem Zeitpunkt, ab dem Intersolute den vom Kunden gemeldeten Fehler als bestehend bestätigt, bis zu dem Zeitpunkt, in dem der Service wieder hergestellt und vom Leitungsanbieter als aktiv bestätigt wurde.

#### 3.1.3 Geplante Wartungsarbeiten

Zu geplanten Wartungsarbeiten zählen insbesondere:

- Änderungen an technischen Spezifikationen,
- Reparatur, Wartung und Verbesserung des Services.

Größere Wartungsarbeiten werden, sofern möglich, immer am ersten Sonntag im Monat zwischen 0:00 Uhr und 06:00 Uhr durchgeführt. Für kleinere Arbeiten steht ein tägliches Wartungsfenster zwischen 02:00 und 05:30 Uhr zu Verfügung. Die Zeiten der Wartungsfenster fließen nicht in eine eventuelle Verfügbarkeitsberechnung ein.

### 3.2. Entschädigung

Für den Fall, dass Intersolute einen der nachstehenden Qualitätsparameter nicht oder nicht vollständig erfüllt und der Kunde aufgrund dessen den Service nicht nutzen kann, kann er eine anteilige Gutschrift der Gebühren für den Service nach Maßgabe folgender Bestimmungen fordern:

Anteilmäßiger Betrag der periodischen Grundgebühr umgerechnet auf einen Tag, pro ununterbrochener Nichtverfügbarkeit des Dienstes über mindestens 4 (vier) Stunden. Der Anspruch muss innerhalb von 5 Werktagen ab Kenntnis der Anspruchsvoraussetzung gegenüber Intersolute schriftlich geltend gemacht werden. Sind dafür Informationen vom Carrier erforderlich, beginnt diese Frist mit Übermittlung der Informationen an den Kunden.

Die Lagerhaltung und den ausfallbedingten Austausch von Ersatz-Endgeräten, soweit sie vom Kunden gemietet wurden, übernimmt Intersolute oder der Carrier. Im Falle des Austausches wird die Erstkonfiguration auf das neue Endgerät eingelesen. Die Störungsbehebung beinhaltet eine Remotediagnose, Leitungsmessung, Entstörungsauftrag an den jeweiligen Carrier, Messung vor Ort oder Austausch des Endgerätes. Werktags eingehende, qualifizierte Störungsmeldungen werden innerhalb von 24 Stunden beseitigt. Diese Entstörungsfrist wird Freitags und an Tagen vor Feiertagen um 22:00 Uhr ausgesetzt und an Werktagen Mo-Fr. um 8:00 Uhr fortgesetzt.

### 3.3. 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, FAX- und möglichst Emailadresse,
- Adresse und Raumbezeichnung des Endpunktes der Telekommunikationsleitung,
- Störungsbeschreibung,
- Zeitpunkt des Fehlers,
- Ergebnis eines Router-Reboots.

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 - soweit Vertragsbestandteil - 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 Standleitungszugang 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 der Intersolute wirksam wird,
- der Betrieb der festen Telekommunikationsverbindungen und / oder die Erbringung der Telekommunikationsdienste Störungen in einem öffentlichen Telekommunikationsnetz von Zuliefercarriern verursacht,
- der Kunde seiner durch Intersolute übertragenen Verpflichtung zur Einhaltung der festgelegten Mitwirkungspflichten und Nutzungs-

bedingungen trotz Aufforderung zur Einhaltung dieser nicht nachkommt,

- der Kunde seiner durch Intersolute übertragenen Verpflichtung zur Einhaltung der festgelegten Mitwirkungspflichten und Nutzungsbedingungen trotz Aufforderung zur Einhaltung dieser nicht nachkommt.

#### 4.2. Realisierbarkeit

- Die Annahme des Kundenauftrages steht unter der aufschiebenden Bedingung der Realisierbarkeit durch den jeweiligen Leitungsanbieter (Carrier). Sobald seitens des Carriers die Realisierbarkeit zugesagt wird, informiert Intersolute den Kunden. Alle vor Mitteilung der Realisierbarkeit durch Intersolute getätigten Vorleistungen oder Aufwändungen durch den Kunden oder Dritte gehen zu Lasten des Kunden. Intersolute wird von allen Ansprüchen freigestellt, die wegen Aufwändungen vor Zusage der Realisierbarkeit durch den Kunden oder Dritten getätigt wurden.

- Mit der Annahme hat Intersolute mitzuteilen, zu welchem Termin die feste Telekommunikationsverbindung voraussichtlich bereitgestellt wird. Intersolute teilt dem Kunden mit, wann die Lieferung und die Montage der zum Betrieb notwendigen Endgeräte voraussichtlich erfolgt.
- 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 Erstinbetriebnahme eine Rekonfiguration bzw. die Einspielung der Grundkonfiguration in einen von Intersolute gemieteten Router wünscht, so fallen entsprechende Kosten für die Remote- bzw. Vor-Ort-Rekonfiguration an. Die Wiederherstellung der bestehenden Konfiguration im Rahmen einer Entstörungsmaßnahme ist hiervon ausgenommen.

### 5.0 Zusatzleistungen

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

- ISDN- oder ADSL-Backup,
- Bereitstellung (Kauf/Miete) eines erforderlichen Routers,
- Bereitstellung weiterer fester IP-Nummern gemäß den aktuellen RIPE-Richtlinien,
- Weiterführende Serviceverträge,
- E-Mail-Antivirus-/Antispam,
- Virtuelle oder dedizierte Webserverdienste,
- Domainedienstleistungen.

### 6.0 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

Der Kunde ist insbesondere 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,
- Intersolute oder ihren Erfüllungsgehilfen den Zugang und die Nutzung aller Informationen, Kunden- und Nutzerdaten sowie Kunden- und Nutzersoftware, interner Kapazitäten und Möglichkeiten, die zur Durchführung von Maßnahmen nach diesem Dokument erforderlich sind, zu ermöglichen,
- mit Intersolute zusammenzuarbeiten und alle begründeten Anfragen zu beantworten, um dadurch Intersolute die Maßnahmen nach diesem Dokument zu ermöglichen,
- einen 230V-Stromanschluss, max. 1,5m vom Installationsort des Routers entfernt, kostenlos zur Verfügung zu stellen,
- Störungen der festen Telekommunikationsverbindungen und der Telekommunikationsdienste unverzüglich telefonisch, per Telefax oder Email der Intersolute mitzuteilen,
- den Router ausschließlich durch fachkundiges Personal zu administrieren und betreiben zu lassen. Den Router vor Zugriffen durch unbefugte Dritte zu schützen und zu gewährleisten, dass der physikalische wie netzseitige Zugang nur autorisierten Betriebskräften möglich ist,

- Eingriffe in den Netzbetrieb und die Netzsicherheit der IP-Plattform der Intersolute, der Deutschen Telekom oder Dritter zu unterlassen,
- die Intersolute von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer vertragswidrigen Nutzung oder vertragswidrigen Eingriffen in die Netzintegrität beruhen, die entweder durch ihn vorgenommen werden oder mit seiner Billigung erfolgen,
- bei einer Störungsbeseitigung im Sinne einer Schadensminderung entsprechend aktiv mitzuwirken. 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,
- der Kunde trägt die 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 des Entstörprozesses herausstellen sollte, dass Fehler nicht im Verantwortungsbereich der Intersolute liegen, behält sich Intersolute das Recht vor, den Aufwand für die angefallenen Arbeiten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- Kommt der Kunde aus von ihm zu verantwortenden Gründen der vorgenannten Verpflichtung nicht oder verzögert nach, werden die Messungen der zugehörigen Leistungsmerkmale für diese Zeit ausgesetzt.

## 7.0 Abrechnung

- Die vom Kunden zu zahlende Vergütung setzt sich zusammen aus einmaligen Einrichtungsentgelten, einem monatlichen Grundpreis, sowie ggf. einem volumenabhängigen Entgelt.
- Das Einrichtungsentgelt wird nach Bereitstellung des Dienstes erhoben, der Grundpreis wird monatlich im Voraus fällig. Bei Abrechnung nach Volumentarif wird das tatsächlich angefallene Datenvolumen (Traffic) jeweils am Ende eines Monats ermittelt und rückwirkend für den abgelaufenen Monat in Rechnung gestellt. Dabei richtet sich das Datenvolumen (Traffic) nach folgenden Messdaten:
- Sämtliche auf der Schnittstelle zwischen Kunde und Intersolute gesendete und empfangene Bytes werden jeweils pro Abrechnungszeitraum (monatlich) zusammengezählt. Die so ermittelte Gesamtdatenmenge wird auf volle GB aufgerundet. Dabei entspricht 1 KB 1024 Bytes, 1 MB sind 1024 KB, 1 GB sind 1024 MB und 1 TB sind 1024 GB. Gezählt wird auf der Schnittstelle des Netzwerkgerätes (Router/ Switch), das auf der Intersolute-Seite der Verbindung zwischen Kunde und Intersolute steht.
- Intersolute ist berechtigt, zusammen mit der monatlichen Grundgebühr zu Beginn eines jeden Monats eine Abschlagssumme auf das zu erwartende Datenvolumen (Traffic) zu berechnen.
- Die jeweilige Abrechnung erfolgt gemäß der 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.

## 8.0 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 eines Leitungsdowngrades, -upgrades, -umzuges oder Änderung der Trafficabrechnung beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten.

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.