

## 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-SHDSL A2-8M 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

Mit SHDSL wird die permanente Anbindung an das Internet durch Bereitstellung einer Standleitung auf SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line) ermöglicht. Sie erhalten einen DSL-Router und eine neue TAE-Dose gemäß den Installationsrichtlinien des Carriers. Die Verfügbarkeit des Produktes richtet sich nach der Bereitstellung und Verfügbarkeit durch den jeweiligen Leitungscarrier bzw. der Leitungsart. Daher kann zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses weder eine Verfügbarkeitsgarantie noch eine Bandbreitengarantie übernommen werden. Der Zeitpunkt der Leitungsbereitstellung durch Intersolute ist vom Carrier abhängig und kann daher seitens Intersolute nicht verbindlich zugesagt werden.

### 2.2 Leistungsumfang

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

- Internetanbindung mittels SHDSL-Telekommunikationsleitung, (symmetrisch)
- Bereitstellung der benötigten CPE (Router)
- 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 SHDSL-Telekommunikationsleitung

Intersolute stellt dem Kunden einen breitbandigen Internetzugang auf Basis der SHDSL-Technik zur Verfügung. Das von Intersolute für die Dauer dieses Vertrages gestellte Endgerät dient als SHDSL-Abschlusseinheit und gleichzeitig als IP-Router und bleibt im Eigentum von Intersolute. Dieses Endgerät ist nach Vertragsende innerhalb von 5 Tagen vom Kunden an Intersolute ohne weitere Aufforderung in technisch einwandfreiem und vollständigem Zustand zurückzusenden. Als Übergabeschnittstelle steht der 10BaseT Ethernet-Port des von Intersolute beim Kunden installierten SHDSL-Routers zur Verfügung. Die jährliche Verfügbarkeit steht in Abhängigkeit der garantierten Netzverfügbarkeit des jeweils leistungserbringenden Carriers. Näheres zur Verfügbarkeit ist unter den Punkten 2.3. und 3 geregelt.

#### 2.2.2. Bereitstellung des benötigten CPEs

Der von Intersolute bereitgestellte SHDSL-Router (CPE) wird gemäß der vom Kunden im technischen Beiblatt mitgeteilten Angaben installiert. Die Konfiguration des SHDSL-Routers erlaubt den Einsatz von NAT und Portforwarding gemäß den individuellen, im technischen Beiblatt angegebenen Kundenvorgaben.

#### 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.

### 2.3. Definitionen

#### (1) Verfügbarkeit

Verfügbarkeit [%] =  $100\% * (525600 \text{ min (Ausfallminuten / Jahr)}) / 525600 \text{ min}$

In die Berechnung der Ausfallzeit geht nicht mit ein:

- Geplante Ausfallzeiten
- Erforderliche Wartungsarbeiten am Transport- und Accessnetz
- Zeitverlust, falls Zugang zur Kundenlokation nicht möglich ist

Diese werden im Folgenden weitergehend erläutert:

#### (2) Netzwerkverfügbarkeit

Die Netzwerkverfügbarkeit ist die Gesamtverfügbarkeit des Carrier-IP Backbones pro Jahr.

## 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, symmetrische Bandbreitenvarianten von 2000 kbit/s bis 8000 kbit/s ihres Produktes „IS-SHDSL A2-8M“ zur Verfügung.

#### 3.1.2. Service Level

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

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

### 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 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 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;

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

- Intersolute kann feste Telekommunikationsverbindungen und die Erbringung von Telekommunikationsdiensten einmal monatlich unterbrechen, um Instandhaltungsmaßnahmen an den Netzen und Schnittstellen auszuführen.
- 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.

### 4.3. Wartungsarbeiten am Transport- und Accessnetz

- Für regelmäßige 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 Endgeräte 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 CPE 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- oder ADSL-Backup
- Bereitstellung weiterer fester IP-Nummern gemäß den aktuellen RIPE-Richtlinien
- Weiterführende Serviceverträge
- E-Mail-Antivirus/-Antispam
- Virtuelle oder dedizierte Webserverdienste
- Domainedienstleistungen

## 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 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 der CPE (SHDSL-Router) entfernt, kostenlos zur Verfügung.
- 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.

- 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 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.

## 7. Abrechnung

- Die vom Kunden zu zahlende Vergütung setzt sich zusammen aus einmaligen Einrichtungsentgelten und einem monatlichen Grundpreis.  
Das Einrichtungsentgelt wird nach Bereitstellung des Dienstes erhoben, der Grundpreis wird monatlich im Voraus fällig.
- 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. 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.