

Zusätzliche Bestimmungen für Co-location Services

1. SERVICE-BESCHREIBUNG

Der Interoute Co-location Service umfasst Installation und Support-Services für auf Interoute-Betriebsgelände bereitgestellte Co-location-Leistungen.

2. DEFINITIONEN

Die Bedeutung von „Zugangsgebühren“ ist in Klausel 7.1 definiert.

„Zusätzlichen Bestimmungen“ bedeutet das vorliegende Dokument als Teil des Vertrags; hierin sind die bereitzustellenden Produkte und/oder Services sowie die betreffenden Service-Levels beschrieben.

„Vereinbarte Lieferzeit“ bedeutet das Datum, bis zu dem Interoute die Installation des im Auftrag benannten Co-location Service zusagt.

„Schränk“ bedeutet ein verschließbarer Schrank innerhalb eines Co-locationbereichs zum Zweck der Installation des Kundenequipments gemäß den im Auftrag benannten Spezifikationen.

„Gebühren“ bedeutet die durch den Kunden zu entrichtenden, im Auftrag benannten und in Übereinstimmung mit Interoutes Geschäftsbedingungen formulierten Gebühren für die Co-location Services.

„Kunden-Equipment“ bedeutet Kommunikationsequipment und andere Hardware oder Software, die durch den Kunden oder auf dessen Wunsch am Standort installiert wird.

„Co-location Services“ bedeutet Rackbereiche, Stand- oder Schrankflächen sowie zusätzliche im Auftrag benannte Services.

„Interoute-Betriebsgelände“ bedeutet ein Betriebsgelände, zu dem Interoute Kunden gemäß bestehendem Auftrag Zutritt gewährt.

„Mietvereinbarung“ bedeutet jegliche Mietvereinbarung, Lizenz oder ein anderes Dokument, das die Inanspruchnahme von Interoute-Betriebsgelände vertraglich regelt.

„Vertrauenswürdiger Vertreter“ bedeutet ein durch Interoute mit angemessener Sorgfalt überprüfter Mitarbeiter des Kunden oder ein durch den Kunden beschäftigter Auftragnehmer.

„Anderer Kunde“ bedeutet jegliche Person, die neben dem Kunden an der gemeinsamen Nutzung von Interoute-Betriebsgelände beteiligt ist (einschließlich Interoutes).

„Zulassungen“ bedeutet sämtliche und gesetzliche durch Behörden oder Genehmigungsstellen erforderlichen Zulassungen, die dem Kunden die Bereitstellung von Kommunikations- und verbundenen Services oder den Betrieb von Kundenequipment gewährt.

„Betriebsgelände“ bedeutet die durch den Kunden und/oder Interoute beanspruchte Stellfläche, auf der die Installation der Kunden-Produkte oder des Kunden-Equipments erfolgt bzw. auf der die Services erbracht werden.

„Rackbereich“ bedeutet der Bereich innerhalb des Co-locationbereichs für die Errichtung des Kundenequipments gemäß den im Auftrag benannten Spezifikationen.

„Störung mit Auswirkungen auf den Betrieb“ bedeutet eine Störung, Reparatur oder ein Zustand (bzw. eine drohende Störung, Reparatur oder ein drohender Zustand), die/der sich laut Vorfallbericht des Kunden oder Interoutes auf den Dienst des Kunden auswirkt. Störungen, die auf höhere Gewalt, Ausfall des Kundenequipments oder Handlungen bzw. Unterlassungen des Kunden oder von Mitarbeitern oder Vertretern von Dritten zurückzuführen sind, gelten NICHT als Störungen mit Auswirkungen auf den Betrieb.

„Service-Bereitstellungsdatum“ bedeutet das Datum, an dem Interoute den Co-location Service bereitstellt.

Alle anderen in Großbuchstaben hervorgehobenen Bestimmungen sind in den Allgemeinen Geschäftsbestimmungen von Interoute näher beschrieben.

3. CO-LOCATION SERVICES – BESTIMMUNGEN

Hinsichtlich der Bereitstellung von Co-locationanlagen für Kunden auf einem Interoute-Betriebsgelände gelten folgende Geschäftsbestimmungen.

4. GEBÜHREN

4.1. Vorbehaltlich Abschnitt 4.2, und sofern nicht anders zwischen den Parteien im Auftrag vereinbart, werden die Gebühren für den Co-location Service gemäß den in den Allgemeinen Geschäftsbestimmungen beschriebenen Konditionen und in der im Auftrag benannten Höhe in Rechnung gestellt.

4.2. Sollten sich Interoutes Kosten der Stromnutzung (KWh) um mehr als 5% verringern oder erhöhen, werden die für die Stromnutzung anfallenden Gebühren entsprechend angepasst. Dies betrifft auch Services mit eingeschlossener Stromnutzung, jedoch nur bezogen auf den Stromanteil. Sofern nicht anders vereinbart, beträgt der Stromanteil 50% der Rack- bzw. Stellflächenmietgebühr.

5. BEREITSTELLUNG VON CO-LOCATION SERVICES

5.1. Interoute verpflichtet sich zur Bereitstellung der Services gemäß den im Auftrag benannten Spezifikationen und innerhalb der im Auftrag genannten Lieferzeit.

5.2. Die im Auftrag in Form einer Ampere-Einstufung bezeichnete Stromversorgung ist die insgesamt verfügbare Gesamtstromzufuhr, entweder als einfache oder doppelte Zuleitung, z.B. 8A A+B feed = 8 A Gesamtstromversorgung.

5.3. Interoute ist berechtigt, den Stromverbrauch des Kunden sporadisch zu überwachen und jeden Mehrverbrauch gegenüber der im Auftrag vereinbarten Menge in Rechnung zu stellen. Diese Berechnung erfolgt als Vertragsstrafe in doppelter Höhe des Interoute-Stromkostenpreises pro kWh. Darüber hinaus ist Interoute berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn der Stromverbrauch des Kunden die im Auftrag vereinbarten Stromnutzungsmenge übersteigt und Interoute befürchten muß, dass dieser exzessive Stromverbrauch die gesamte Stromversorgung am Standort, insbesondere den Klimaanlagenbetrieb beeinträchtigt.

5.4. Vorbehaltlich der Bestimmungen des vorliegenden Dokuments, des Auftrags und Interoutes Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie anderer Bestimmungen dieser Vereinbarung gewährt Interoute hiermit dem Kunden das Recht zur Nutzung der Co-location Services auf dem Interoute-Betriebsgelände zum Zweck der Installation, des

Anhang 2c

Zusätzliche Bestimmungen für Co-location Services

Betriebs und der Wartung von Kundenequipment für die vertraglich vereinbarte Dauer.

5.5. Falls nicht anders im Auftrag benannt, erfolgt die Installation und Nutzung des Kundenequipments durch und auf eigene Gefahr und Kosten des Kunden. Sämtliche Installationen müssen gemäß einschlägiger Branchenstandards und in Übereinstimmung mit angemessenen Vorgaben durch Interoute erfolgen. Interoute ist berechtigt, den Kunden vorab zur Übergabe seiner Spezifikationen und Installationspläne aufzufordern und diese zu genehmigen bzw. abzulehnen. Entsprechend ist Interoute berechtigt, den Kunden zur Neuinstallation von Kundenequipment aufzufordern, sofern dieses den genannten Spezifikationen und Plänen nicht entspricht.

5.6. Sofern vorab keine schriftliche Genehmigung durch Interoute erfolgt ist (die jedoch nicht ohne angemessenen Grund zu verweigern ist), dürfen die Co-location Services auf dem Interoute-Betriebsgelände lediglich zur Installation und zur Wartung von Kommunikationsequipment genutzt werden, das für den Anschluss an das Interoute-Netzwerk vorgesehen ist.

5.7. Für Standorte, die durch Interoute als Datacenter oder als Serviceprovider-Standorte klassifiziert werden, kann der Kunde als Teil des Auftrags „Hands & Eyes“-Services beantragen. Hands & Eyes-Services unterliegen den Bestimmungen aus Anhang B der vorliegenden Vereinbarung. An Infrastruktur-Standorten sind Hands & Eyes-Services in der Regel nicht verfügbar. Hands & Eyes-Services sind daher ggf. schriftlich zu beantragen. Interoute wird hieraufhin unter Angabe der anfallenden Gebühren darlegen, ob es zur Bereitstellung des Services in der Lage ist.

5.8. Interoute wird dem Kunden die zusätzlichen Services in Rechnung stellen; diese unterliegen den Konditionen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute und des Auftrags.

6. VERSICHERUNG

6.1. Für die Dauer des Verbleibs des Kundenequipments auf dem Interoute-Betriebsgelände ist dieses durch den Kunden zu versichern, einschließlich einer Haft- und Betriebshaftpflicht in Höhe von mindestens fünf Millionen (5.000.000) Euros.

6.2. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sämtliche erforderlichen Genehmigungen zum Betrieb des Kundenequipments einzuholen.

7. ZUGANG

7.1. Vorbehaltlich möglicher Mieteinschränkungen und geltender Interoute-Zugangsverfahren hat Interoute vertrauenswürdigen Vertretern des Kunden zum Zweck der Wartung des Kundenequipments zu allen angemessenen Zeiten Zugang zum Interoute-Betriebsgelände zu gewähren. Der Zugang von Kundenvertretern hat in Begleitung eines Interoute-Mitarbeiters zu erfolgen. Interoute wird hierfür gemäß Anhang B eine gesonderte Gebühr erheben.

7.2. Interoute ist berechtigt, jeder Person, die sich nicht angemessen als vertrauenswürdiger Vertreter ausweisen kann, den Zutritt zu verweigern. Interoute wird im Übrigen den Zugang zum Interoute-Betriebsgelände für alle Personen verweigern, die durch Vertreter Interoutes solcherart eingestuft werden, dass sie aller Voraussicht nach den Betrieb auf dem Betriebsgelände stören oder das Betriebsgelände oder das Eigentum Anderer Kunden gefährden würden.

7.3. Der Kunde haftet Interoute gegenüber für seine vertrauenswürdigen Vertreter, die Zugang zum Betriebsgelände erhalten, und trägt dafür Sorge, dass diese die vorliegenden Geschäftsbedingungen und sonstige, anwendbare Policies der Interoute befolgen.

7.4. Interoute ist es gestattet, von Zeit zu Zeit die in den vorliegenden zusätzlichen Bestimmungen festgehaltenen Zugangsrechte aufgrund von Arbeiten, Sicherheitsanforderungen oder aufgrund des Managements des Betriebsgeländes neu zu formulieren. Dies setzt voraus, dass solche Änderungen die Nutzung der Co-location Services durch den Kunden gemäß den hier vorliegenden vertraglichen Geschäftsbedingungen nicht beeinträchtigen.

7.5. Der Kunde hat darauf zu achten, auf dem Interoute-Betriebsgelände keine Handlungen zu verursachen, zuzulassen oder selbst auszuführen, die die Anlagen und Einrichtungen von Interoute oder seiner verbundenen Unternehmen beschädigen könnten. Auf Kundenseite ist ebenfalls zu jeder Zeit zu gewährleisten, dass der Betrieb von Interoutes Kommunikationsequipment oder dem eines Anderen Unternehmens nicht elektronisch oder physisch beeinträchtigt, gestört oder behindert wird, und dass im Fall einer solchen Störung das Kundenequipment, das Grund für eine solche Interferenz ist oder sein könnte, umgehend repariert wird. Unabhängig vom zuvor Gesagten gilt, dass im Fall einer Nichtbehebung oder Verzögerung von Schutz- bzw. Abhilfemaßnahmen gegen solche Interferenzen Interoute berechtigt, jedoch nicht verpflichtet ist, angemessene Maßnahmen für den Schutz bzw. die Abhilfe gegen solche Interferenzen zu ergreifen. Der Kunde hat in diesem Fall Interoute entstehende Kosten zu erstatten.

7.6. Der Kunde hat insbesondere,

- keine Handlungen vorzunehmen bzw. zuzulassen, die für andere Kunden zu Interferenzen, Beeinträchtigungen, Belästigungen, Unannehmlichkeiten, Verlusten oder Beschädigungen führen bzw. führen könnten.
- auf dem Interoute Betriebsgelände keine Schilder oder Hinweise anzubringen, außer solchen, die zur Einhaltung von Vorschriften oder Regeln erforderlich sind, und
- sämtliche durch den Kunden oder seine Vertreter, Mitarbeiter, Bediensteten oder Agenten (einschließlich Vertrauenswürdigem Vertreter) verursachten Abfälle zu entsorgen und auf dem Interoute-Betriebsgelände jederzeit für Sauberkeit und Ordnung zu sorgen.

Zusätzliche Bestimmungen für Co-location Services

8. VERLEGUNG

Interoute ist von Zeit zu Zeit berechtigt, den Kunden zur Verlegung und Installation des Kundenequipments an einem anderen geeigneten Ort auf dem Interoute-Betriebsgelände oder – mit seiner Genehmigung – auf einem anderen geeigneten Betriebsgelände innerhalb der gleichen Stadt aufzufordern. Diese Aufforderung bedarf mindestens einer einmonatigen (1) schriftlichen Ankündigung. Interoute unternimmt angemessene Anstrengungen zur Gewährleistung möglichst geringer Unterbrechungen und/oder Störungen des Kunden.

9. BEDROHNUNG VON PERSONEN UND EIGENTUM

Interoute ist unter folgenden Umständen berechtigt, Kundenequipment abzuschalten:

- in einer lebens- bzw. eigentumsbedrohlichen Notfallsituation;
- im Fall der Aufforderung durch Regierungs- oder Aufsichtsvertreter oder
- im Fall einer schwer wiegenden Vertragsverletzung durch den Kunden.

Hierbei wird Interoute in jedem Fall angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden vorab über solche Vorgänge zu informieren.

10. WARTUNG

Im Fall wichtiger Wartungsarbeiten auf dem Interoute-Betriebsgelände ist Interoute berechtigt, den Kunden zum gegebenen Zeitpunkt zum Ausschalten seines Equipments aufzufordern. Hierbei ist der Kunde aufgefordert, das Equipment gegebenenfalls bis zur Benachrichtigung durch Interoute ausgeschaltet zu lassen. Abgesehen von Notfällen und Störungen mit Auswirkungen auf den Betrieb unternimmt Interoute angemessene Anstrengungen, solche Arbeiten zwischen 23.00 samstags und 06.00 Uhr (MGZ) sonntags und mit einer Ankündigungsfrist von mindestens zehn (10) Tagen durchzuführen.

11. KÜNDIGUNG

11.1. Interoute ist unter folgenden Umständen berechtigt, die anteilige oder Gesamtnutzung des Betriebsgeländes durch den Kunden zu kündigen:

- sofern Interoutes eigene Berechtigung zur Nutzung der Anlage auf dem Interoute-Betriebsgelände aus einem beliebigen Grund gekündigt wird oder endet;
- sofern es auf Kundenseite zu einem schwer wiegenden Verstoß gegen den Vertrag kommt oder gegen die in einem beliebigen Auftrag genannten Konditionen;
- Im Fall der eigenmächtigen Durchführung wesentlicher Veränderungen an den zugewiesenen Co-location Services auf dem Interoute-Betriebsgelände ohne vorherige Einholung der schriftlichen Genehmigung durch Interoute;
- Im Fall, dass der Kunde ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch Interoute eigenen Mitarbeitern oder Auftragnehmern den Zutritt zum Interoute-Betriebsgelände gestattet, oder
- dass der Kunde auf schwer wiegende Weise gegen öffentlich gemachte bzw. auf andere Weise kommunizierte

Regeln verstößt, die die Nutzung oder den Zutritt zum Interoute-Betriebsgelände betreffen .

11.2. Das durch diese Vereinbarung eingeräumte Nutzungsrecht des Interoute-Betriebsgeländes entspricht einer Aufenthaltsberechtigung. Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von zehn (10) Kalendertagen nach Ende dieser Vereinbarung sämtliches Kundenequipment auf eigenes Risiko und eigenen Kosten vom Interoute-Betriebsgelände zu entfernen. Der Kunde ist aufgefordert, die Co-location Services in angemessenem Zustand, sauber und ordentlich zu hinterlassen und etwaige auszugs- oder nutzungsbedingte Beschädigungen auf dem Interoute-Betriebsgelände zu beheben.

11.3. Kommt der Kunde seinen Verpflichtung aus Klausel 11.2 nicht nach, ist Interoute unter Annahme einer üblichen Abnutzung berechtigt, unbeschadet anderer aus diesem Vertrag, aus rechtlichen Bestimmungen oder dem Billigkeitsrecht abgeleiteten Rechtsmittel, auf alleiniges Risiko des Kunden das Kundenequipment aus den Co-location Services zu entfernen und dieses dem Kunden an die im Auftrag benannte Anschrift zuzusenden und im Anschluss die Co-location Services gemäß dem Stand am Servicebereitstellungsdatum wiederherzustellen. Der Kunde hat Interoute hinsichtlich angemessener Kosten zur Durchführung solcher Maßnahmen schadlos zu halten.

12. RECHTSVERHÄLTNIS

Die Parteien vereinbaren, dass das Eigentum am Interoute-Betriebsgelände bei Interoute bzw. seinen Anbietern verbleibt und die Bestimmungen dieser Vereinbarung lediglich ein beschränktes Nutzrecht dem Kunden einräumt.

13. ÜBERPRÜFUNG

Interoute behält sich das Recht zur regelmäßigen Überprüfung des gesamten Interoute-Betriebsgeländes vor einschließlich der Co-location Services und sämtlicher in oder physisch am Betriebsgelände angebrachten Vorrichtungen. Interoute verpflichtet sich, den Kunden über solche Überprüfungen vorab zu informieren. Hiervon ausgeschlossen sind solche Fälle, in denen Interoute es aus Sicherheitsbedenken als nötig erachtet, eine umgehende Überprüfung ohne Vorankündigung durchzuführen. Aus der regelmäßigen Durchführung oder dem Versäumnis von Überprüfungen ist keinerlei Haftung Interoutes oder die Befreiung des Kunden von der vertraglichen Verpflichtung oder Haftung hinsichtlich der Überprüfung abzuleiten.

Anhang 2c

Zusätzliche Bestimmungen für Co-location Services

ANHANG A: CO-LOCATION SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. SERVICEGUTSCHRIFTEN

Vorbehaltlich der übrigen Bestimmungen dieser Klausel verpflichtet sich Interoute zu Servicegutschriften gegenüber dem Kunden für den Fall, dass folgende Zielvorgaben nicht erreicht werden:

- Service-Installation
- Verfügbarkeit der Stromzufuhr

1.1 Service-Installation

- Interoute benennt dem Kunden ein Vereinbartes Lieferdatum (Agreed Delivery Date, ADD) für die Installation des Co-location Service.
- Interoute verpflichtet sich zur Bereitstellung des Co-location Service gemäß den im Auftrag genannten Spezifikationen und innerhalb der Vereinbarten Lieferzeit.
- Sofern Interoute die Vereinbarte Lieferzeit nicht einhält, steht dem Kunden gemäß der vorliegenden Klausel eine Servicegutschrift zu.
- Servicegutschriften berechnen sich wie folgt:

Anzahl vollständiger Arbeitstage nach Ablauf des ADD	Servicegutschrift als Prozentanteil der Installationsgebühr
0 bis 5 Tage	10%
6 bis 10 Tage	20%
11 bis 20 Tage	30%
21 bis 30 Tage	50%
Mehr als 31 Tage	100%

- Installationsgebühren werden nach Erhalt der Bestellung in Rechnung gestellt. Jegliche Servicegutschriften aufgrund der Nichteinhaltung der Vereinbarten Lieferzeit werden in der Regel der jeweils nächsten Kundenrechnung gutgeschrieben.
- Kommt es zur Verzögerung von nur Teilen eines Auftrags, werden lediglich Servicegutschriften für die Co-location Services fällig, die nicht innerhalb der Vereinbarten Lieferzeit bereitgestellt wurden.

1.2 Verfügbarkeit der Stromzufuhr

- Mit Datum der Vereinbarten Lieferzeit gelten Co-location Services als „verfügbar“. Ab diesem Zeitpunkt erfolgt die Stromzufuhr gemäß den im Auftrag benannten Spezifikationen.
- Für die Berechnung der Service-Verfügbarkeit findet folgende Formel Anwendung. Die Minutenangaben beziehen sich auf die

Anzahl von Minuten während des entsprechenden monatlichen Überprüfungszeitraums:

$$\frac{(\text{Gesamtanzahl Minuten} - \text{Gesamtanzahl nicht verfügbare Minuten (Zur nächsten vollen Minute ab-/aufgerundet)}) \times 100}{\text{Gesamtanzahl Minuten}}$$

- Zur Berechnung der Verfügbarkeit wird die Stromverfügbarkeit am Ausgang des DC-Stromrichters und der AC UPS-Systeme überwacht.
- Fällt die Stromverfügbarkeit während eines beliebigen monatlichen Überprüfungszeitraums unter die Anforderungen des Standorttyps, steht dem Kunden eine Erstattung der geltenden monatlichen Mietgebühren (MRC) wie folgt zu:

Standort	Verfügbarkeit der Stromzufuhr	Erstattung der MRC für die Nichteinhaltung der Zielvorgabe
Datencenter	99,999%	15%
Service-Provider	99,99%	10%
Infrastruktur	99,9%	5%

1.3 Berechnung von Servicegutschriften

- Die Berechnung, Addition und Gutschrift von Servicegutschriften erfolgt für den Kunden vierteljährlich.
- Sollte ein Co-location-Service während eines monatlichen Überprüfungszeitraums gekündigt werden, wird für diesen Service in Bezug auf den entsprechenden monatlichen Überprüfungszeitraum keine Servicegutschrift erteilt.
- Sofern der monatliche Überprüfungszeitraum einen monatlichen Teilzeitraum umfasst, wird die Servicegutschrift als Anteil der monatlichen Gebühr berechnet.

1.4 Ausschluss für Zahlungen von Servicegutschriften

Servicegutschriften für Störungen oder Unterbrechungen hinsichtlich der Vereinbarten Lieferzeit oder der Verfügbarkeit der Stromzufuhr sind durch Interoute gegenüber dem Kunden nicht zahlbar, sofern diese folgende Ursachen haben:

- Störungen im Verantwortungsbereich des Kunden, seiner Mitarbeiter, Vertreter oder Beauftragten oder Dritter, die im Verantwortungsbereich des Kunden die Störung verursacht haben;
- Gutschriften gelten nur dann, wenn die Stromzufuhr über eine A- und B-Zuleitung erfolgt UND wenn beide Zuleitungen für das Kundenequipment nicht verfügbar sind.
- Verletzung seiner vertraglichen Verpflichtungen durch den Kunden;

Zusätzliche Bestimmungen für Co-location Services

- Fehlerhaftigkeit von Ausrüstungsgegenständen auf der Kundenseite des Interoute-Service-Grenzpunktes oder ein hierauf zurückzuführendes Problem;
- Ereignisse aufgrund Höhere Gewalt (wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Interoute definiert);
- Verweigerung auf Seiten des Kunden, Interoute trotz Aufforderung Zugang zu Ausrüstungsteilen zu gewähren;
- Ausfälle aufgrund planmäßiger Wartungsarbeiten;

1.5 Allgemeine Ausschlüsse für Zahlungen von Servicegutschriften

- Gutschriften sind nur für eine Auszahlung verfügbar, wenn sie Störungen mit Auswirkungen auf den Betrieb betreffen, was dem Servicegesamtausfall der Kundenausrüstung entspricht.
- Die angehäuften, an den Kunden zu zahlenden Servicegutschriften sollen 50% der vertraglich vereinbarten Service-Monatsgebühr nicht überschreiten.
- Servicegutschriften gelten nur für den Wert der durch die Störung betroffenen Rackbereiche oder Schränke.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, für mehr als eine Störung Schadenersatz hinsichtlich der Nichteinhaltung einer Zielvorgabe zu fordern, sofern sich diese auf das gleiche Ereignis zurückführen lassen.
- Die Gesamthaftung für Servicegutschriften darf in keinem Fall 17% des laut Auftrag zu zahlenden Gesamtbetrags an Gebühren innerhalb eines beliebigen Zeitraumes von 12 Monaten überschreiten.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, Schadenersatzforderungen über den in dieser SLA genannten Gesamtbetrag an akkumulierten Servicegutschriften hinaus zu stellen.
- Der Kunden ist aufgefordert, Servicegutschriften aufgrund der Nichteinhaltung von Service-Levels schriftlich innerhalb von einundzwanzig (21) Arbeitstagen nach Auftreten des anspruchsauslösenden Ereignisses geltend zu machen. Dem Kunden stehen hinsichtlich einer Schadenersatzforderung keine Servicegutschriften zu, sofern und bis er nicht Interoute schriftlich über diese Forderung informiert hat. Sollte Interoute vom Kunden weitere Informationen benötigen, stehen dem Kunden keine Servicegutschriften zu, solange er nicht die geforderten, angemessenen Informationen übermittelt hat.

2. STÖRUNGSMELDUNG UND -MANAGEMENT

2.1. Sämtliche vermuteten Störungen sollten dem Interoute-Kundenservicecenter mitgeteilt werden. Hierbei sind die Vorgaben des Kunden-Übergabehandbuchs zu befolgen, das zum Zeitpunkt der Service-Bereitstellung ausgehändigt wurde. Im Fall einer Störungsmeldung sollte der Kunde den betroffenen Co-location-Service benennen und Einzelheiten zur Störung beifügen.

2.2. Fehlerbehebungszeiten (Time to Repair, TTR)

Interoute unternimmt angemessene Maßnahmen, Störungen mit Auswirkungen auf den Service innerhalb der folgenden Zeiten zu beheben:

- Fünf (5) Stunden TTR bei Störungen mit Auswirkungen auf den Service innerhalb von Co-location-Anlagen für bemannte Standorte.
- acht (8) Stunden TTR bei Störungen mit Auswirkungen auf den Service innerhalb aller anderen Co-location-Anlagen für unbemannte Standorte.

2.3. Störungsdauer

Sämtliche durch Interoutes netzwerkinternes Fehler-Management System festgestellten Störungen werden mit den entsprechenden, durch das Kundenservicecenter erstellten Fehlertickets abgeglichen. Die genaue Fehlerzeit ist die Zeit zwischen dem Eintrag des Fehlertickets im Kundenservicecenter und der Wiederherstellung des Service.

Anhang 2c

Zusätzliche Bestimmungen für Co-location Services

Anhang B: „Hands & Eyes“-Services

1. Hands & Eyes-Services werden von Interoute wie folgt definiert:

- Soft Reboot/An- u. Ausschalten des Kundenequipments
- Umschalten, Betätigung eines Schalters oder einer Taste am Kundenequipment
- Verifizierung, Anbringung oder Entfernung einer Demarkationsbeschriftung
- Gewährleistung fester Kabelverbindungen
- Weitergabe der Kundenequipment-LEDs unter Anweisung des Kunden
- Weitergabe der Seriennummer einer Kundenequipmentkomponente
- Übermittlung einer Sichtprüfung zur Unterstützung der kundenseitigen Fehlerbehebung
- Begleitung zum Käfig/Schrank und zurück.
- Entgegennahme des Belegs für Kundenequipment

2. Hands & Eyes-Services sind Dienstleistungen der Interoute, d.h. die Gewährung eines bestimmten Erfolges wird nicht geschuldet.

3. Interoute ist nicht verpflichtet, dem Kunden Hilfsmittel oder Ersatzteile zur Verfügung zu stellen. Die Bereitstellung von Ersatzteilen für das Kundenequipment liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Es liegt ebenfalls in der Verantwortung des Kunden, Interoute zur Verrichtung des Hands & Eyes-Service Zugang zu den Ersatzteilen zu verschaffen. Kommt der Kunde dem nicht nach, entfällt Interoutes Verpflichtung.

4. Der Hand & Eyes-Service erfolgt durch Interoute unter Anweisung des Kunden. Aus der Ausführung des Service ergibt sich daher keine Haftung Interoutes für regelgerechte Funktion und Leistung des Kundenequipments; auch ist der Kunde hierdurch weiterhin für etwaige Schäden und Störungen durch das Kundenequipment haftbar. Die Betriebszuverlässigkeit des Equipments liegt in alleiniger Verantwortung des Kunden. Der Kunde hat daher Interoute hinsichtlich etwaiger und sämtlicher Haftungsansprüche, Schadensersatzkosten und Unkosten schadlos zu halten, die aus Schäden oder im Zusammenhang mit Schäden von Drittparteien oder deren Eigentum resultieren, die auf defektes Equipment des Kunden zurückzuführen sind.

5. Der Klarheit halber sei darauf hingewiesen, dass Interoute aufgrund der bloßen Unterstützung bei der Implementierung und/oder Installation und/oder fallweisen Wartung von Kundenequipment keinerlei Verantwortung oder Haftung für die Ergebnisse dieser Implementierung, Installation oder fallweisen Wartung übernimmt, es sei denn, dass solche Schäden direkt auf die unzulängliche

Ausführung des Hands & Eyes-Service durch Interoute zurückgeführt werden können.

6. Der Kunde ist verpflichtet, dem Interoute NOC einen Leistungsbericht zu erstellen und unter Angabe und Beschreibung der erforderlichen Hands & Eyes-Aufgaben per E-Mail zu übermitteln.

7. Monatlich als Mietleistung bezogene Hands & Eyes-Services werden nicht akkumuliert und auf Folgemonate übertragen.

8. Die lokalen Geschäftszeiten des für die Ausführung der Hands & Eyes-Services zuständigen Standortes werden als 9 Uhr bis 17 Uhr definiert. Sofern im Einzelfall nicht anders geregelt.

9. Für den Fall einer geltenden „9 bis 17 Uhr“-Versorgung mit Hands & Eyes-Services behält sich Interoute das Recht vor, bei Anfragen nach 16 Uhr, die länger als eine Stunde in Anspruch nehmen würden, diese Arbeiten auf den nächsten Werktag zu verschieben.

10. Ist Interoute der Ansicht, dass der Hands & Eyes-Service durch den Kunden übermäßig in Anspruch genommen wird, ist Interoute nach eigenem Ermessen berechtigt, über bestehende regelmäßige Gebühren hinaus zusätzliche Gebühren zu erheben oder die Ausführung übermäßiger Hands & Eyes-Services abzulehnen. Der Klarheit halber sei darauf hingewiesen, dass eine übermäßige Nutzung wie folgt definiert wird: Monatlich mehr als 4 Stunden Hands & Eyes-Service pro Rackbereich, Rack-Unterbereich oder Schrank.