

# Anhang 2b

## Zusätzliche Bedingungen für Shadownet Bandwidth Services

### 1. BESCHREIBUNG DER DIENSTLEISTUNG

Der Interoute Shadownet Bandwidth Service besteht aus einer vorab bereitgestellten, abrufbereiten Bandbreite (Bandwidth) mit der Bezeichnung Shadow Circuit, die konzipiert wurde, um Telekommunikationsverkehr zwischen festgelegten Punkten in Europa zu transportieren und die vom KUNDEN auf der Basis eines 24-stündigen Benachrichtigungszeitraums durch Interoute als „Aktive Leitung“ aktiviert werden kann.

- a. Der „Shadownet Bandwidth Protected Service“ stellt geschützte private Leitungen mit einer Geschwindigkeit von STM1, STM 4 und STM 16 bereit.
- b. Der „Shadownet Bandwidth Unprotected Wavelength Service“ stellt ungeschützte private Leitungen mit einer Geschwindigkeit von STM1, STM4, 2.5 Gbit/s und 10 Gbit/s bereit.

### 2. DEFINITIONEN

“**Zusätzliche Bedingungen**” bezeichnet dieses Dokument, das einen Teil der Vereinbarung bildet und die Produkte und/oder Dienstleistungen sowie die entsprechenden Dienstleistungsniveaus beschreibt, die bereitgestellt werden.

“**Vereinbartes Lieferdatum**” bezeichnet das Datum, das die Parteien zur Bereitstellung oder Aktivierung einer Leitung vereinbart haben.

“**Gebühren**” bezeichnet die Gebühren, die vom KUNDEN, wie im BESTELLFORMULAR beschrieben und in Übereinstimmung mit ABSATZ 3 der ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN von Interoute, für die Shadownet Bandwidth Services zu zahlen sind.

“**Leitung**” bezeichnet den Teil der Verbindung von Teilnehmer zu Teilnehmer zwischen den Standorten des KUNDEN, der über das sich im Besitz von Interoute befindliche Netzwerk übertragen und durch die Interoute MANAGEMENTSYSTEME überwacht und verwaltet wird. Die LEITUNG wird durch die Interoute NETZWERK-ANSCHALTEPUNKTE (On-Net) begrenzt.

“**Kundendienstzentrum**” bezeichnet das Fehlermanagementzentrum von Interoute, das das Interoute NETZWERKMANAGEMENTSYSTEM betreibt.

“**Interoute Netzwerk-Anschaltepunkte**” bezeichnet den Punkt, an dem das Interoute Netzwerk kundenseitig am optischen Verteiler (ODF) von Interoute endet.

“**Monatlicher Prüfzeitraum**” bezeichnet die Zeiträume eines Kalendermonats, die am ersten eines jeden Monats während der LAUFZEIT beginnen und hinsichtlich derer die VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG berechnet wird, vorausgesetzt, dass der erste MONATLICHE PRÜFZEITRAUM am DATUM DES BEGINNS DER DIENSTLEISTUNG beginnt.

“**Netzwerkmanagementsystem**” bezeichnet das im Netzwerk integrierte Fehlermanagementsystem von Interoute.

“**Datum des Beginns der Dienstleistung**” bezeichnet das Datum, an dem Interoute die geprüfte und gebrauchsfertige Leitung am Interoute NETZWERK-ANSCHALTEPUNKT bereitstellt.

“**Shadownet-Laufzeit**” bezeichnet den Zwölf-Monatszeitraum ab DATUM DES BEGINNS DER DIENSTLEISTUNG der AKTIVEN LEITUNG, der durch Vereinbarung beider PARTEIEN um einen weiteren Zwölf-Monatszeitraum verlängert werden kann.

Andere in Großbuchstaben gesetzte Begriffe haben die Bedeutung, die in den ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN von Interoute festgelegt ist.

### 3. BEDINGUNGEN SHADOWNET BANDWIDTH SERVICES

Wenn Interoute dem KUNDEN Shadownet Bandwidth Services zur Verfügung stellt, gelten die folgenden Bedingungen.

### 4. GEBÜHREN

#### 4.1. Vom KUNDEN zu zahlende Gebühren

Die Gebühren für den Shadownet Bandwidth Service umfassen eine einmalige Installationsgebühr und eine Monatsgebühr für „Shadow Circuit“. Bei Aktivierung wird die Monatsgebühr „Shadow Circuit“ durch eine Monatsgebühr „AKTIVE LEITUNG“ ersetzt.

# Anhang 2b

## Zusätzliche Bedingungen für Shadownet Bandwidth Services

Die Gebühren für den Shadownet Bandwidth Service und sämtliche anwendbaren Stornogeühren werden gemäß der in den ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN von Interoute festgelegten Bedingungen in Rechnung gestellt. Es gelten die im Auftragaufgeführten Beträge.

### Tarif Shadownet Bandwidth

#### Einrichtungsgebühr

Geschwindigkeit	Einrichtungsgebühr (Euro)
STM-1	5.000,00
STM-4	10.000,00
STM-16	30.000,00
2.G.G.	30.000,00
10 G	50.000,00

#### Monatlich wiederkehrende Gebühren

Gebühr Shadow Circuit = 35 % der Gebühr Aktive Leitung, monatlich zahlbar, bis zur Aktivierung des Shadow Circuit

Gebühr Aktive Leitung = monatliche Gebühr, zahlbar für die Shadownet-Laufzeit

#### 4.2 Dienstleistungsgutschriften an den Kunden

Fällige DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN werden im nächsten Rechnungszeitraum berücksichtigt.

#### 5. Dienstleistungsgutschriften

Interoute wird dem KUNDEN DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN ausstellen, wenn die folgenden Zielsetzungen nicht erfüllt werden:

- 5.1 Aktivierung der Dienstleistung
- 5.2 Verfügbarkeit der Dienstleistung

##### 5.1 Aktivierung der Dienstleistung

Interoute wird die LEITUNGEN an einem für den Shadow Circuit VEREINBARTEN LIEFERDATUM bereitstellen. Einmal installiert bleibt die LEITUNG so lange ein Shadow Circuit, bis sie durch den KUNDEN aktiviert wird.

Der KUNDE wird eine Vorlaufzeit von nicht weniger als vierundzwanzig (24) Stunden bereitstellen, um den Shadow Circuit zwischen 09.00 und 17.00 Uhr GMT in eine AKTIVE LEITUNG umzuwandeln.

##### 5.1.1 Dienstleistungsgutschriften für frühzeitige Benachrichtigung durch den Kunden

Der KUNDE erwirbt DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN für frühzeitige Benachrichtigung für die Aktivierung einer Leitung

**Anzahl der Tage der frühzeitigen Benachrichtigung,  
die seitens des KUNDEN für die AKTIVIERUNG DER**

**DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN als  
Prozentsatz der INSTALLATIONSgebÜHR**

# Anhang 2b

## Zusätzliche Bedingungen für Shadownet Bandwidth Services

DIENSTLEISTUNG gewährt wurde	
< 1 Tag	0 %
1 – 4 Tage	20 %
5-10 Tage	40 %
11-15 Tage	60 %
> 15 Tage	80 %

### 5.1.2 Dienstleistungsgutschrift für das Nichteinhalten der Aktivierung der Dienstleistung

Falls Interoute das VEREINBARTE LIEFERDATUM für die AKTIVE LEITUNG nicht einhält, hat der KUNDE Anspruch auf eine DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFT in Übereinstimmung mit diesem ABSCHNITT.

Wenn sich nur ein Teil des Auftrages verzögert, werden gültige Gutschriften nur für solche LEITUNGEN gezahlt, die nicht zum VEREINBARTEN LIEFERTERMIN der AKTIVEN LEITUNG geliefert wurden.

DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN werden wie folgt berechnet:

Anzahl der Stunden, in denen Interoute das VEREINBARTE LIEFERDATUM für die AKTIVE LEITUNG nicht einhält:	DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFT als Prozentsatz der INSTALLATIONSgebÜHR
>24 bis 30 h	5 %
>31 bis 36 h	10 %
>37 bis 42 h	15 %
>43 bis 48 h	30 %
>48 h	60 %

### 5.2 Verfügbarkeit der Dienstleistung

Eine LEITUNG ist "VERFÜGBAR", wenn die Übertragung von Signalen über die LEITUNG in beiden Richtungen stattfindet. Die LEITUNG ist „NICHT VERFÜGBAR“ wenn die Signale über die LEITUNG entweder in eine oder in beide Richtungen nicht übertragen werden können.

Zur Berechnung der VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG wird die folgende Gleichung verwandt. Verweise auf Stunden bezeichnen die Anzahl von Stunden (auf die nächste Stunde gerundet) im anwendbaren MONATLICHEN PRÜFZEITRAUM:

$$\frac{(\text{Gesamtanzahl Stunden} - \text{Gesamtanzahl Stunden NICHT VERFÜGBAR})}{\text{Gesamtanzahl Stunden}} \times 100$$

#### 5.2.1 Verfügbarkeit des "Shadownet Bandwidth Protected Service"

# Anhang 2b

## Zusätzliche Bedingungen für Shadownet Bandwidth Services

Interoute wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um sicher zu stellen, dass alle AKTIVEN LEITUNGEN zu 99,95 % der Zeit zur Verfügung stehen.

Wenn die VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG in jeglichem MONATLICHEN PRÜFZEITRAUM unter 99,95 % fällt, hat der KUNDE wie folgt Anspruch auf DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN auf die anwendbare monatliche LEITUNGsmiete ("MONATSGEBÜHR"):

VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG während des MONATLICHEN PRÜFZEITRAUMS	DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN als Prozentsatz der MONATSGEBÜHR
< 99,95% - 99,98 %	5 %
99,79% - 99,5 %	10 %
99,49 % - 99,0 %	15 %
98,9 % - 98,0 %	20 %
< 98 %	30 %

### 5.2.2 Verfügbarkeit Dienstleistung „Shadownet Bandwidth Unprotected Wavelength Service“

Interoute wird angemessene Bemühungen unternehmen, um sicherzustellen, dass alle AKTIVEN LEITUNGEN zu 99,3 % der Zeit zur Verfügung stehen.

Wenn die VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG in jeglichem MONATLICHEN PRÜFZEITRAUM unter 99,3 % fällt, hat der KUNDE wie folgt Anspruch auf DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN auf die anwendbare monatliche LEITUNGsmiete ("MONATSGEBÜHR"):

VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG während des MONATLICHEN PRÜFZEITRAUMS	DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN als Prozentsatz der MONATSGEBÜHR
99,3 % bis 99,0 %	5 %
98,9 % bis 98,5 %	10 %
98,49 % bis 97 %	15 %
< 97 %	30 %

### 5.3 Berechnung der Dienstleistungsgutschriften

Wenn ein MONATLICHER PRÜFZEITRAUM einen Teil eines Monats umfasst, werden sämtliche DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN anteilig auf die MONATSGEBÜHR berechnet.

DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN werden monatsweise berechnet, gesammelt und dem KUNDEN vierteljährlich gutgeschrieben.

Wenn eine LEITUNG während eines MONATLICHEN PRÜFZEITRAUMS storniert wird, ist für diese LEITUNG für diesen MONATLICHEN PRÜFZEITRAUM keine DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFT zu zahlen.

Der KUNDE muss seinen Anspruch auf jegliche DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFT aufgrund von nicht erfüllten DIENSTLEISTUNGSNIVEAUS schriftlich innerhalb von einundzwanzig (21) Werktagen ab dem Datum geltend machen,

# Anhang 2b

## Zusätzliche Bedingungen für Shadownet Bandwidth Services

zu dem von KUNDEN angemessen erwartet werden konnte, diese Nichterfüllung zu bemerken. Der KUNDE hat bis zu dem Zeitpunkt, an dem Interoute der Anspruch schriftlich angezeigt wird, keinen Anspruch auf jegliche DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN, die er geltend gemacht hat. Sollte Interoute vom KUNDEN zusätzliche Informationen benötigen, wird der KUNDE nicht in der Lage sein, DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN zu beanspruchen, bevor Interoute nicht alle Informationen vorgelegt werden, die Interoute angemessen verlangt.

### 5.4 Ausnahmen bei der Zahlung von Dienstleistungsgutschriften

DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN für Fehler oder Unterbrechungen der DIENSTLEISTUNG im Zusammenhang mit dem VEREINBARTEN LIEFERDATUM oder der VERFÜGBARKEIT DER DIENSTLEISTUNG werden von Interoute an den KUNDEN nicht gezahlt, wenn diese nachfolgende Ursachen haben :

- Fehler oder Fahrlässigkeit seitens des KUNDEN, seiner Angestellten, Vertreter oder Subunternehmer;
- der Kunde sich nicht an die Bedingungen von Interoute hält;
- Einen Fehler der, oder ein anderes Problem bei den Geräten, die kundenseitig mit dem Interoute NETZWERK-ANSCHALTEPUNKT verbunden sind;
- jegliches Vorkommnis, das in ABSCHNITT 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute beschrieben ist (Force Majeure);
- Versäumnis des KUNDEN, Interoute Zugang zu jeglichen Geräten zu gewähren, nachdem er von Interoute aufgefordert wurde, dies zu tun; oder
- Wartung während einer GEPLANTEN ABSCHALTEPHASE

## 6. STORNIERUNG DER DIENSTLEISTUNG

Falls der gesamte LEITUNGsauftrag oder ein Teil desselben vor dem VEREINBARTEN LIEFERDATUM storniert oder signifikant verändert wird, trägt der KUNDE die folgenden Stornogebühren:

Anzahl der Werktage vor dem VEREINBARTEN LIEFERDATUM	DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFT als Prozentsatz der INSTALLATIONSgebÜHR
0 bis 1 Tag/e	100 %
2 bis 5 Tage	90 %
6 bis 10 Tage	70 %
11 bis 20 Tage	50 %
21 bis 30 Tage	25 %

## 7. FEHLERMELDUNG UND -MANAGEMENT

### 7.1 Fehlerbehandlung

Jegliche vermuteten Fehler sollten dem KUNDENDIENSTZENTRUM von Interoute gemeldet werden. Dabei ist die Vorgehensweise zu befolgen, die im KUNDENHANDBUCH beschrieben wird, das am DATUM DES BEGINNS DER

# Anhang 2b

## Zusätzliche Bedingungen für Shadownet Bandwidth Services

DIENSTLEISTUNG zur Verfügung gestellt wird. Bei Meldung eines Fehlers sollte der Kunde die betroffene LEITUNG angeben und Einzelheiten des Fehlers mitteilen.

### 7.2 Reparaturzeit

Es ist das Ziel von Interoute, Fehler, die einen Dienstleistungsverlust verursachen, innerhalb von vier (4) Stunden zu beheben, vorausgesetzt, dass der Zugang zum entsprechenden Ort vorhanden ist. Interoute wird den KUNDEN alle zwei (2) Stunden über die Fortschritte informieren, falls nicht anders vereinbart.

### 7.3 Dauer des Fehlers

Sämtliche Fehler, die vom NETZWERKMANAGEMENTSYSTEM aufgezeichnet werden, werden mit dem entsprechenden Fehlerverzeichnis des KUNDENDIENSTZENTRUMS verglichen. Die exakte Dauer des Fehlers wird berechnet als die Zeit, die zwischen der Meldung des Fehlers an das KUNDENDIENSTZENTRUM und der erneuten Bereitstellung der Dienstleistung vergangen ist.

## 8. HAFTUNG

Die Haftung richtet sich nach Nr. 10 der ALLGEMEINEN GESCHÄFTBEDINGUNGEN (Anlage 1). Beträge über die Bereitstellung von DIENSTLEISTUNGSGUTSCHRIFTEN nach dieser Anlage 2b werden auf einen Anspruch aus Nr. 10 der ALLGEMEINEN GESCHÄFTBEDINGUNGEN (Anlage 1) angerechnet.