

1. DEFINITIONEN

"Zusätzliche Einheit" bezeichnet die Anzahl Einheiten, die der Kunde zusätzlich zu dem im Auftragsformular festgelegten monatlichen Kontingent bezogen hat.

"Preis für zusätzliche Einheit" bezeichnet den Preis jeder Einheit, die der Kunde im Rahmen der im Auftragsformular festgelegten Dienstleistung bezogen hat.

"Zulässige Inhaltsformate" bezeichnet die zulässigen Audio-/Video-Streaming Formate von Drittparteien, die von Interoute gemäß der regelmäßigen Benachrichtigungen zu Händen des Kunden, akzeptiert werden

"Zulässige Ausgabeform" bezeichnet die einzigartige zu einer individuellen Datei oder Live Stream gehörige URI, die von Medienservern ausgegeben wird.

"Zulässige DRM Tools" bezeichnet die zulässige digitale für den Schutz von Inhalten genutzte Urheberrechtsverwaltungstechnologie für Audio-/Video-Streamings von Drittparteien gemäß der Benachrichtigungen, die Interoute dem Kunden in regelmäßigen Abständen zustellt.

"Inhalte" bezeichnen die digitalen und Video Mediendateien, die vom Kunden auf den Interoute Medienserver geladen werden.

"Kundendienstzentrum" bezeichnet das Störungsbearbeitungszentrum von Interoute, welchem der Betrieb des Interoute IP Netzwerk Management Systems untersteht.

"Kundenport" bezeichnet die Bereitstellung einer physischen Verbindung zum Interoute IP Netzwerk, die ausschließlich der Nutzung durch den Kunden und dem Austausch von Kundendaten vorbehalten ist.

"DRM Lizenz(en)" bezeichnet die vom DRM Dienst ausgegebenen Lizenzen.

"Störung" bedeutet, dass der Streaming Media Dienst nicht gemäß den Vorgaben dieser Anlage arbeitet.

"HTTP Download" bedeutet die Bereitstellung von Audio/Video-Dateien, HTML und anderer Mark-Up Formate, JPEG, GIF und anderen Bilddateien auf den Webservern (http) des Interoute IP Netzwerks, die über eine Standard RFC kompatible GET oder POST Anfrage an die Betrachter ausgegeben, von diesen lokal gespeichert und unter ordnungsgemäßer Verwendung eines zulässigen Media Players, Browsers oder anderer Schnittstelle eingesehen werden können.

"Installationsgebühr" bezeichnet die vom Kunden für die Installation und Bereitstellung der Streaming Media Dienstleistungen gemäß Auftragsformular zu entrichtende Gebühr.

"Interoute IP Netzwerk" bezeichnet das paneuropäische Netzwerk, das sich im Besitz von Interoute befindet und/oder zum Zwecke des Transports von kundengenerierten IP Daten bereitgestellt wird.

"URL für Lizenzantrag" bezeichnet die Internetseite, die ein Formular zur Erfassung von Benutzerdaten zwecks Bestätigung der Antrags auf eine DRM Lizenz enthält.

"Live Stream Mounts" bezeichnet die URL Adresse(n) im Interoute IP Netzwerk, die Eingaben von zulässigen Codierern für Inhaltsformate zum Zwecke des Live Streaming akzeptieren.

"Live Streaming" bezeichnet die Übertragung von Audio/Video Inhalten zusammen mit der Ausgabe der damit verbundenen Metadaten von

einem oder mehreren im Interoute IP Netzwerk befindlichen Medienservern, wo Audio/Video Inhalte in Echtzeit von einem zulässigen Live Stream Mount (Mounts) in das Interoute IP Netzwerk bereitgestellt werden.

"Medienserver" bezeichnet einen Server, der für die Einstellung streamingfähiger Inhalte konfiguriert ist.

"Monatliche Gebühr" bezeichnet die monatlich vom Kunden zu entrichtende Nutzungsgebühr für die im Auftragsformular vereinbarten Streaming Media Dienstleistungen (in Gb übermittelter Daten).

"Monatlicher Überprüfungszeitraum" bezeichnet die monatlichen Kalenderzeiträume die jeweils am Monatsersten beginnen und über welche die Verfügbarkeit der Dienstleistung berechnet wird. Der erste Monatliche Überprüfungszeitraum beginnt mit dem nach dem Tag der Bereitstellung, darauffolgenden Monatsersten.

"Netzwerk Management System" bezeichnet das integrierte Störungsbehebungssystem des Interoute Netzwerks.

"On Demand Streaming" bezeichnet die Übertragung von Audio/Video Inhalten zusammen mit der Ausgabe der damit verbundenen Metadaten von einem oder mehreren im Interoute IP Netzwerk befindlichen Medienservern, wobei der Inhalt bereits auf einem Speicherplatz des Interoute Netzwerks bereit steht und auf Anfrage eines Betrachters unter einem zulässigen Inhaltsformat und HTTP Download angefordert wird.

"Ausfallzeit" bezeichnet einen zusammenhängenden Zeitraum von 15 Min. oder mehr, während dem die Dienstleistung auf dem Interoute IP Netzwerk nicht betriebsfähig ist. Die Ausfallzeit schließt geplante Ausfallzeiten oder Notfallwartungen aus und wird gemessen ab dem Zeitpunkt des Eingangs der Fehlermeldung bei Interoute bis zur Meldung von Interoute an den Kunden, dass die Störung behoben wurde.

"Beleidigendes Material" bezeichnet sämtliches Material einschließlich Inhalte obszöner, diffamierender, bedrohlicher pornographischer oder sonstiger illegaler Art.

"Streaming" bezeichnet eine digitale Übertragung in komprimierter Form mit Hilfe des Internet.

"Streaming Media Dienstleistungen oder die Dienstleistung" bezeichnet die Dienstleistung, die dem Kunden das Hochladen von Inhalten oder die Einstellung von Live Streams auf dem Interoute Medienserver ermöglicht, der dann Internetbenutzern erlaubt, Live Streams oder hochgeladene Inhalte für sich zu laden.

"Gemeinschaftskonto" bezeichnet ein mit dem Kundenhauptkonto in Verbindung stehendes Konto, wobei der Kunde dem Nutzer des Gemeinschaftskontos Zugriff auf den Inhalt erlaubt.

"Datenstrom" bezeichnet alle vom Kunden generierten IP Pakete, während der Nutzung der Dienstleistungen über das Interoute IP Netzwerk übermittelt werden.

"URI" ist die Kurzbezeichnung für Uniform Resource Identifier und bedeutet die Einheitliche Quellidentifizierung und ist der Oberbegriff für einen codierten String, der eine (typische Internet-) Quelle kennzeichnet

"Einheit" bezeichnet gemäß dem Kontext eine über das Interoute IP Netzwerk in Zusammenhang mit der Streaming Media Dienstleistung,

Anlage 2j

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für streaming media services

einer erteilten DRM-Lizenz, einem Live Stream Mount oder einem Gemeinschaftskonto gespeicherten oder ausgegebenen Dateneinheit.

Alle anderen mit Großbuchstaben versehenen Begriffe sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Anlage 1) von Interoute definiert.

Anlage 2j

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für streaming media services

2. DIENSTLEISTUNG

2.1. Die Streaming Media Dienstleistung beinhaltet folgende Leistungen:

- **Content Management Service Schnittstelle ("CMS Interface"):** ist eine zur Verfügung gestellte browserbasierte Schnittstelle zum Interoute IP Netzwerk, die dem Kunden erlaubt, Inhalte hoch zu laden, zu kategorisieren, zu verwalten und zu überwachen.
- **Einstellung von Inhalten und Verbreitung:** das vereinbarte Mittel zur Einstellung von Inhalten auf dem Interoute IP Netzwerk für zulässige Inhaltsformate. Sofern im Auftragsformular nicht anderes vereinbart, ist der HTTP Up-Load über die CMS-Schnittstelle eingeschlossen. Wenn im Auftragsformular Live Streaming Dienstleistungen vereinbart werden, ist auch der Zugriff auf den Live Streaming Codierer auf Live Stream Mounts eingeschlossen. On-Demand Streaming Inhalte werden auf einem oder mehreren Medienservern im Interoute IP Netzwerk gespeichert. Sofern im Auftragsformular nicht anders vereinbart, haftet der Kunde für das Hochladen von Inhalten oder den Live-Zugriff bei Inhalten im Interoute IP Netzwerk.
- **Übermittlungsleistung ("Übermittlungsleistung"):** bezeichnet die Übermittlung von Kundeninhalten an den Endbetrachter mit Hilfe der Anfrage über eine zulässige Ausgabeform. Die zulässige Ausgabeform beinhaltet (unter anderen): (i) Live Streaming; (ii) On-Demand Streaming und (iii) HTTP Download.
- **DRM Dienst ("DRM-Dienst"):** Ermöglicht die Kryptierung von Audio/Video Inhalten mit Hilfe von zulässigen DRM Tools und erlaubt die Ausgabe einer elektronischen Lizenz für das Abspielgerät des Betrachters. Die Lizenz ermöglicht den Betrachter geschützte Inhalte abzuspielen infolge eines entweder erfolgreichen Lizenzantrags auf der Internetseite, der auf dem Interoute IP Netzwerk abgelegt ist oder der erfolgreichen Vorlage eines genehmigten elektronischen Gutscheins, der den Anspruch auf eine solche Leistung beinhaltet.

2.2. Sofern im Auftragsformular nichts anderes vereinbart wird, bleiben folgende Leistungen von der Streaming Media Dienstleistung ausgeschlossen: Die Stellung von URLs für Lizenzanträge; FTP Zugangsdienstleistungen, Codierungen oder Codiereinrichtungs- oder Verwaltungsleistungen, Endbetrachterunterstützung, Konnektivität oder Ausstattung für den Zugriff auf die Streaming Media Dienstleistung.

3. DIE STREAMING MEDIA DIENSTLEISTUNGEN, ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN:

3.1. Die Bereitstellung von Streaming Media Dienstleistungen für den Kunden seitens Interoute untersteht den in Ziffer 4 folgenden Bedingungen:

4. GEBÜHREN

4.1. Die im Auftragsformular festgesetzten Gebühren werden dem Kunden wie folgt in Rechnung gestellt:

- Installationskosten nach Unterzeichnung des Auftragsformulars ,
- Schulungskosten am Tag der Betriebsbereitschaft

Anlage 2j

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für streaming media services

- Monatlichen Mindestgebühren im Voraus ab dem Tag der Betriebsbereitschaft
- Gebühren für zusätzliche Einheiten monatlich, abhängig von der Inanspruchnahme der Dienstleistung durch den Kunden, zum im Auftragsformular angegebenen Preis. Diese Gebühren werden monatlich ab dem Tag der Betriebsbereitschaft im nachhinein erhoben.
- Sämtliche anderen Gebühren monatlich im nachhinein.

5. DIENSTLEISTUNGSSTANDARDS

- 5.1. **Leistungsgutschriften:** Interoute gewährt dem Kunden Leistungsgutschriften, wenn die in dieser Ziffer 5 ausgeführten Zielwerte nicht erreicht werden.
- 5.2. **Verfügbarkeit der Dienstleistung:** Interoute wird sich nach besten Kräften bemühen, eine Serviceverfügbarkeit von 99,7% sicherzustellen (99,5% für Live Streamings, die lediglich an eine Live Stream Mount gesendet werden). Servicegutschriften werden wie folgt berechnet:

Anteil der Zeit, an dem die Verfügbarkeit der Dienstleistung während des monatlichen Prüfzeitraums nicht gegeben war in %	monatliche Gebühren
Null	0%
Null bis 0.8	5%
0.8 bis 1.8	10%
1.8 bis 2.8	15%
mehr als 2.8	20%

5.3. Verfügbarkeit der Dienstleistung

- Geplante Ausfallzeiten im Interoute IP Netzwerk und/oder dem Kundenport werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt..
- Die Streaming Media Dienstleistung gilt als "verfügbar", sofern nicht der Übermittlungsdienst, der DRM-Dienst oder der Live Stream Mount-Dienst eingestellt, oder nicht betriebsfähig sind, oder aber bedeutende Netzwerk- oder Softwareprobleme vorliegen, die kritische Einflüsse auf die Dienstleistungen ausüben und zum Verlust des Kundendatenstroms führen.
- Die Verfügbarkeit der Dienstleistung wird über einen monatlichen Überprüfungszeitraum unter Verwendung der folgenden Formel errechnet:

V = VERFÜGBARKEIT, G = GESAMTZAHL VON MINUTEN IN DER MONATLICHEN PRÜFFPERIODE, A = KUMULIERTE AUSFALLZEITEN IM MONATLICHEN PRÜFFUNGSZEITRAUM AUFGERUNDET AUF DIE NÄCHSTE MINUTE.

$$V = \frac{(G - A)}{G} \%$$

BEACHTEN SIE BITTE, DASS BEI FORTBESTEHEN EINER AUSFALLZEIT IN DEN FOLGEMONAT, DIE GESAMTE AUSFALLZEIT DER MONATLICHEN PRÜFFPERIODE ZUGESCHRIEBEN WIRD, IN WELCHER DIE STÖRUNG BEHOBEN WIRD.

5.4. Berechnung der Servicegutschriften

- Wenn ein monatlicher Überprüfungszeitraum nur einen Teil eines Monats betrifft, beziehen sich die Service-Gutschriften auf die betreffende zeitanteilige monatliche Vergütung.
- Die Monatsgebühr, die zur Berechnung der Leistungsgutschrift herangezogen wird, entspricht dem Gesamtbetrag aller monatlichen Gebühren für Media Streaming Dienstleistungen, die während des betreffenden monatlichen Prüfzeitraums gestellt wurden.
- Leistungsgutschriften werden monatlich berechnet, kumuliert und dem Kunden auf monatlicher Basis gutgeschrieben.
- Bei Stornierung der Dienstleistung während eines monatlichen Prüfzeitraumes wird bezüglich der Dienstleistung für den fraglichen monatlichen Prüfzeitraum keine Leistungsgutschrift fällig.
- Der Kunde ist verpflichtet, Service-Gutschriften für das Nichterreichen der vorstehenden Qualitätsmerkmale schriftlich innerhalb von 21 Arbeitstagen geltend zu machen. Der Fristlauf beginnt mit dem Tage, an dem der Kunde gewöhnlich davon auszugehen ist, dass der Kunde das Nichterreichen des betreffenden Qualitätsmerkmals bemerkt hat. Der Kunde kann keinerlei Service-Gutschriften geltend machen, wenn und sofern Interoute nicht zuvor über den vom Kunden erhobenen Anspruch schriftlich informiert worden ist. Soweit Interoute zusätzliche Informationen vom Kunden benötigt, ist der Anspruch auf Servicegutschrift solange nicht durchsetzbar, bis Interoute alle im Rahmen des Zumutbaren zu verlangende Informationen erhalten hat.

5.5. Leistungsgutschriften sind in folgenden Fällen ausgeschlossen: Interoute gewährt dem Kunden keinerlei Leistungsgutschriften bei Störungen oder Unterbrechungen der Dienstleistung, die auf folgende Gründe zurückzuführen sind:

- Fehler oder Nachlässigkeit des Kunden, dessen Angestellten, Vertreter oder Vertragsnehmer;
- Nichtbefolgung der Allgemeinen- oder Besonderen Geschäftsbedingungen der Interoute vonseiten des Kunden;
- Bei Störungen an den Anlagen oder der Konnektivität beim Kunden oder damit in Verbindungen stehender Probleme wie: LAN, ISDN oder PSTN Leitungen des Kunden;
- die Leistung von Netzwerken von Dritten, einschließlich Kundenzugriffskreise, Datenstromaustauschstellen einschließlich Internet-Netzwerken, Transit und Peering Verbindungen, die von anderen Firmen gestellt und überwacht werden, sowie Öffentliche und Private Austauschstellen wie NAPs und MAEs;
- Soweit für eine Leistungsstörung mehrere Unterschreitungen von Qualitätsstandards ursächlich waren, kann für ein und dieselbe Leistungsstörung eine Service-Gutschrift nur einmalig in Anspruch genommen werden. Der Kunde hat im Falle der Unterlassung den Leistungsstandards zu entsprechen Anspruch auf lediglich eine Leistungsgutschrift pro Ausfallereignis;
- Für alle Ausfallzeiten oder Verschlechterungen an der existierenden Dienstleistung, die möglicherweise auf vom Kunden verlangte Änderungen oder Upgrades der Dienstleistung zurückzuführen sind;
- Service-Gutschriften werden nicht im Falle geplanter Ausfallzeiten an der Interoute Streaming Media Dienstleistung geleistet;
- Störungen, die dem Interoute Kundendienstzentrum nicht innerhalb von 2 Werktagen nach Auftreten der Störung mitgeteilt wurden; sowie
- Sämtlichen Ereignissen gemäß Par. 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute (Höhere Gewalt).

Anlage 2j

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für streaming media services

5.6. **Berichte und Protokolle**

- Der Kunde erhält den Standardbericht von Interoute über die CMS-Schnittstelle für Betrachteraktivitäten. Auf Anfrage wird Interoute dem Kunden innerhalb von fünf (5) Werktagen einen monatlichen Standardbericht zustellen.
- Interoute wird die Protokolldaten (log files) mit Einzelheiten zur Dienstleistungsnutzung des Kunden für einen Zeitraum von 2 Monaten speichern.

6. **STORNIERUNG DER DIENSTLEISTUNG**

Falls der gesamte Auftrag oder ein Teil des Auftrages vor dem Bereitstellungstermin durch den Kunden storniert, oder signifikant geändert wird, hat der Kunde einen prozentualen Anteil der Installationsgebühr entsprechend folgender Tabelle zu zahlen:

Anzahl Werktage vor dem Tag der Betriebsbereitschaft	Vom Kunden zu tragender Anteil an der Installationsgebühr in %
0 bis 1 Tage	100%
2 bis 5 Tage	90%
6 bis 10 Tage	70%
11 bis 20 Tage	50%
21 bis 30 Tage	25%

7. **STÖRUNGEN - MELDUNGEN UND BEHANDLUNG**

7.1. **Störungsbehandlung**

- Alle vermuteten Störungen sollten dem Interoute Kundendienstzentrum gemeldet werden. Dabei ist die Vorgehensweise, wie sie im Kundenhandbuch festgelegt ist, zu beachten. Das Kundenhandbuch wird mit dem Tag der Bereitstellung übergeben. Bei einer Störungsmeldung sollte der Kunde die betroffene Dienstleistung bezeichnen und Einzelheiten zur Störung angeben. Der Kunde wird namentlich zwei vorrangige Ansprechpartner für die Protokollierung und Behandlung von Störungen mit Interoute benennen. Die Einzelheiten zur Kontaktaufnahme mit dem Interoute Kundendienstzentrum werden vor dem Tag der Betriebsbereitschaft mitgeteilt.

7.2. **Reparaturzeit**

Interoute bemüht sich, Störungen die zum Ausfall der Dienstleistung führen, innerhalb von vier (4) Stunden zu beheben, unter der Bedingung, dass der Zugriff auf den betroffenen Kundenstandort gegebenenfalls auf Anforderung verfügbar ist. Sofern nicht anders vereinbart, wird Interoute den Kunden alle zwei (2) Stunden über den Fortschritt der Fehlerbehebung informieren.

7.3. **Dauer der Störung**

Anlage 2j

Zusätzliche Geschäftsbedingungen für streaming media services

- Alle vom Netzwerk Management System aufgenommene Störungen werden im Rahmen eines zugehörigen Störungstickets bearbeitet, das vom Kundendienstzentrum vergeben wird. Die genaue Dauer der Störung wird errechnet von dem Zeitpunkt des Eingangs der Störungsmeldung im Kundendienstzentrum bis zum dem Zeitpunkt, in dem die Dienstleistung wieder bereitgestellt wurde. .

7.4. Benachrichtigung des Kunden

- Das Interoute Kundendienstzentrum wird sich bemühen den Kunden bei anstehenden Ausfallzeiten stets informieren. Diese Benachrichtigung erfolgt rund um die Uhr und an sieben (7) Tagen die Woche. Interoute wird sich bemühen, den Kunden innerhalb von zwei Stunden nach erster Feststellung von Serviceunterbrechungen zu informieren.

7.5. Geplante Ausfallzeiten

- Geplante Ausfallzeiten können sowohl beim Interoute IP Netzwerk als auch am Kundenport erforderlich werden. Darin eingeschlossen sind die zugehörige Hardware und/oder Software für die geplanten Netzwerkwartungs- und Upgrade-Arbeiten. Interoute wird solche Ausfallzeiten auf die Zeit zwischen 07:00 Uhr GMT samstags und 18:00 Uhr GMT sonntags legen. Das Interoute Kundendienstzentrum wird den Kunden mindestens fünf (5) Werktage im voraus benachrichtigen.

8. HAFTUNG

Für die Nichteinhaltung der in Ziffer 5 aufgeführten zusätzlichen Qualitätsmerkmale leistet Interoute Gewähr nur durch die Einräumung von Service-Gutschriften. Die Haftung für Nicht- oder Schlechtleistung nach den allgemeinen Regeln in Verbindung mit Ziffer 11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute (Anlage 1) bleibt unberührt.

9. AUSSETZUNG

Ohne die Bestimmungen von Ziffer 2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Interoute zu schmälern, ist Interoute in folgenden Fällen berechtigt, den Zugriff auf eine oder mehrere Dienstleistungen auszusetzen: (i) Zwecks Durchführung geplanter oder notfallmäßigen Wartungsarbeiten oder Ersatz, Austausch, Neukonfiguration, Verlegung oder Neuordnung der Dienstleistung oder gemäß Befehl, Anweisung oder Antrag einer Regierungsstelle; (ii) wenn Interoute zu dem berechtigten Schluss gelangt, dass die Dienstleistung zur Speicherung und/oder Verbreitung von beleidigendem Material missbraucht wird oder den Bestimmungen der Politik der ordnungsgemäßen Nutzung von Interoute zuwiderläuft. Die Aussetzung gilt nicht als Verzicht auf Kündigungsrechte jedwelcher Art. Die Dienstleistungen werden so bald wie möglich nach Ausräumung des Aussetzungsgrundes wieder zur Verfügung gestellt.