

Leistungsbeschreibung – Intertech Colocation

1. Allgemeines

Die Kollokationsfläche entspricht einem Computerraum und bietet 24 Stunden höchste Sicherheit durch Gleich- und Wechselstromversorgung, unterbrechungsfreie Stromversorgung mit Notstromaggregat, Klimaanlage sowie Brandschutz und umfassende Sicherheitsvorkehrungen. Kollokationsflächen bieten den Kunden von Frank Fischer Hard- und Software, Geschäftsbereich Intertech – im folgenden Intertech genannt - die Möglichkeit, Grundstücke, Netze und Dienstleistungen von Intertech, zu nutzen, anstatt in eigene Einrichtungen zu investieren.

2. Nutzungsrecht

Der Kunde ist zur Nutzung der im bestätigten Kundenauftrag beschriebenen Kollokationsfläche berechtigt. Intertech gewährt dem Kunden im erforderlichen Umfang Zugang zu den Kollokationsflächen (und soweit dazu erforderlich - zum Gateway und zum Kollokationsbereich im Gateway) gemäß den von Intertech festgelegten Zugangsregeln. Intertech behält sich den jederzeitigen Zugang zur Kollokationsfläche vor.

3. Nutzung der Kollokationsfläche

Der Kunde ist lediglich berechtigt, die Kollokationsfläche zum Betrieb und zur Unterbringung von Telekommunikations-einrichtungen zu nutzen. Diese Einrichtungen können entweder mit dem Intertech-Netz oder auch- vorbehaltlich einer vorherigen Zustimmung durch Intertech mit den Netzen anderer Telekommunikationsanbieter zusammengeschaltet werden (Crossconnection). Dem Kunden wird nach Maßgabe der von Intertech festgelegten Zugangsregeln sieben(7) Tage in der Woche rund um die Uhr Zugang zur Kollokationsfläche gewährt.

Der Kunde verpflichtet sich hiermit, die Kollokationsfläche spätestens sechs (6) Monate nach ihrer Bereitstellung zur Unterbringung und zum Betrieb von Telekommunikationseinrichtungen zu nutzen. Sollte innerhalb dieses Zeitraums keine Nutzung erfolgen, ist Intertech berechtigt die Rückgabe der nicht genutzten Teile der Kollokationsfläche zu fordern. Der Kunde hat die zurückgeforderte Kollokationsfläche zur Verfügung zu stellen und die laufen den monatlichen Entgelte werden entsprechend angepasst. Der Kunde hat hinsichtlich der zurückgegebenen Kollokationsfläche keine Rückerstattungsansprüche.

4. Wartung und Instandhaltung

Intertech wird die Gebäudedienste, die Wartung der Systeme zur Aufrechterhaltung der Umgebungsbedingungen und die Wartung der Stromversorgungseinrichtungen übernehmen sowie alle sonstigen Maßnahmen durchführen, die erforderlich sind, um den Kollokationsbereich, in dem sich die Kollokationsfläche befindet, in einem guten und für die Unterbringung von Telekommunikationseinrichtungen geeigneten Zustand zu erhalten. Intertech wird sicherstellen, dass die relative Luftfeuchtigkeit im Kollokationsbereich, in dem sich die Kollokationsfläche befindet (nicht auf der Kollokationsfläche selbst), zwischen 47,5 und 52,5% beträgt, und dass die Temperatur in diesem Bereich 26 Grad Celsius nicht überschreitet. Der Kunde hat die Kollokationsfläche jederzeit in einem ordentlichen und sicheren Zustand zu erhalten und sie nach Ablauf der im Kundenauftrag vereinbarten Laufzeit in dem Zustand – abgesehen von der normalen Abnutzung-, in dem sie ihm zur Verfügung gestellt wurde, an Intertech zurückzugeben. Soweit hier in oder im Kundenauftrag nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, wird die Kollokationsfläche „wie besehen“ übergeben und vom Kunden abgenommen. Intertech macht keinerlei Zusicherung hinsichtlich der Eignung der Kollokationsfläche für die vom Kunden beabsichtigte Nutzung.

5. Sicherheit

Intertech wird die für den Zugang zum Kollokationsbereich eines Gateway erforderlichen Kartenlesegeräte, Abtasteinrichtungen (Scanner) und/oder sonstigen Sicherheitsvorrichtungen zur Verfügung stellen und instand halten. Der Kunde ist unter keinen Umständen dazu berechtigt, eine Tür offen zu halten oder die von Intertech für den Zugang zum Kollokationsbereich getroffenen Sicherheitsvorkehrungen auf sonstige Weise zu umgehen. Intertech wird eine Verriegelungsvorrichtung für die Kollokationsfläche des Kunden zur Verfügung stellen. Der Kunde ist allein für das Abschließen und/oder die Aktivierung dieser Einrichtung verantwortlich. Der Kunde übernimmt die Verantwortung für Begleitpersonen und haftet ausnahmslos für deren Verhalten. Soweit sich Unbefugte aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder mit Hilfe der dem Kunden überlassenen Zugangskarten, Schlüssel oder ähnlichem Zugang zum Kollokationsbereich und/oder zur Kollokationsfläche verschaffen, ist der Kunde für die hier durch entstehenden Schäden verantwortlich. Der Kunde hat für den Ersatz aller Schlüssel, Zugangskarten oder anderen Zugangs- und Sicherheitsvorrichtungen aufzukommen, die nach Bereitstellung an den Kunden verlorengehen oder gestohlen werden, es sei denn der Kunde weist nach, dass er den Verlust nicht zu vertreten hat. Soweit der Kunde Grund zur Annahme hat, dass sich ein Unbefugter Zugang zur Kollokationsfläche verschaffen konnte, wird Intertech dem Kunden auf dessen Wunsch in Gegenwart eines Intertech-Mitarbeiters soweit möglich Einblick in die Aufzeichnungen des Video-Überwachungssystems im Kollokationsbereich gewähren. Darüber hinaus wird Intertech dem Kunden auf schriftliche Anforderung eine Kopie des Zugangsprotokolls für den Kollokationsbereich und/oder das Gateway übergeben.

6. Nutzungsbeschränkungen

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung aller durch Aushang oder auf sonstige Weise bekannt gemachten Nutzungsbedingungen, Zugangsregeln und Sicherheitsmaßnahmen in Bezug auf das Gateway, den Kollokationsbereich und/oder die Kollokationsfläche.

7. Kündigung der Nutzungsrechte

Intertech ist in folgenden Fällen zur fristlosen Kündigung des Rechts des Kunden zur Nutzung der Kollokationsfläche bzw. des Services berechtigt:

- (a) Wenn Intertech's Recht, das Gateway zu nutzen, ausläuft oder aus einem Grund gekündigt wird, der nicht auf einen Vertragsbruch zurückzuführen ist,
- (b) bei einem Verstoß des Kunden gegen wesentliche Bestimmungen der Servicevereinbarung, einschließlich des Zahlungsverzugs des Kunden mit einem nicht unerheblichen Betrag,
- (c) wenn der Kunde wesentliche Veränderungen an der Kollokationsfläche vornimmt, ohne zuvor die schriftliche Zustimmung von Intertech eingeholt zu haben,
- (d) wenn der Kunde Mitarbeitern oder Auftragnehmern Zugang zu der Kollokationsfläche gewährt, die von Intertech nicht zuvor hierzu autorisiert wurden,
- (e) wenn der Kunde bei Intertech ausgehängte oder ihm in einer anderen Weise mitgeteilte Benutzungs-, Zugangs- oder Sicherheitsregeln für das Gateway und/oder die Kollokationsfläche verstößt.

Soweit hierdurch nicht die anderen Kollokationskunden von Intertech beeinträchtigt werden, wird Intertech bezüglich der Punkte (b)-(d) den Kunden vor einer fristlosen Kündigung zunächst schriftlich abmahnen und ihm die Möglichkeit geben, den Verstoß innerhalb einer Frist von 10 Kalendertagen einzustellen.

8. Entfernung der Kundeneinrichtungen

Der Kunde hat nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit oder Kündigung der Servicevereinbarung über die Bereitstellung einer Kollokationsfläche sämtliche Kundeneinrichtungen innerhalb von zwei (2) Kalendertagen von der betreffenden Kollokationsfläche zu entfernen. Falls der Kunde die Kundeneinrichtungen nicht innerhalb der vorgenannten Frist entfernt, ist Intertech berechtigt, die Einrichtungen auf Kosten des Kunden von den Intertech-Einrichtungen zu trennen und selbst zu entfernen. Intertech kann hinsichtlich der Rückgabe der noch in Intertech Besitz befindlichen Kundeneinrichtungen, ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, bis der Kunde Intertech sämtliche im Zusammenhang mit dem Trennen, dem Entfernen und der Aufbewahrung angefallenen Kosten und Auslagen erstattet hat und sämtliche offenen Forderungen aus dem Dienstleistungsvertrag beglichen hat. Intertech haftet nicht für Verluste oder Schäden, die dem Kunden, die in diesem Zusammenhang entstehen, es sei denn diese sind auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen.

9. Änderung des Standorts oder der Ausstattung

- (a) Intertech behält sich vor, den Standort oder die Ausstattung auf eigene Kosten zu verlegen bzw. zu ändern. Intertech wird jedoch solche Änderungen nicht willkürlich oder zum Nachteil des Kunden verlangen. Intertech und der Kunde werden redlich zusammenarbeiten, um durch solche Änderungen des Standorts oder der Ausstattung der Kollokationsfläche möglicherweise verursachten Unterbrechungen der Dienstleistungen des Kunden möglichst gering zu halten.
- (b) sofern nichts anderes schriftlich zwischen den Parteien vereinbart wird, beginnt der Abrechnungszeitraum, wenn ein bereits angenommener Kundenauftrag auf Wunsch des Kunden geändert wird (auch im Falle von Änderungen hinsichtlich der Ausstattung oder des Ausbaus der Kollokationsfläche) und sich dadurch die Übergabe der Kollokationsfläche durch Intertech verzögert, spätestens am ursprünglich vereinbarten Bereitstellungsdatum.

10. Versicherungen

Der Kunde wird vor der Inanspruchnahme und während der Nutzung einer Kollokationsfläche folgende Versicherungen abschließen und aufrecht erhalten:

- (a) eine umfassende allgemeine Haftpflichtversicherung für Personen- oder Sachschäden in Höhe von mindestens EURO 1.500.000 je Schadensfall, und
- (b) eine Allgefahrsachversicherung für alle Gegenstände des Kunden, die sich auf oder in der Kollokationsfläche befinden. Auf Verlangen von Intertech wird der Kunde für die vorgenannten Versicherungen Versicherungsscheine vorlegen.

11. Einräumung von Nutzungsrechten Dritter

Der Kunde ist berechtigt, Dritten ein Recht zur Nutzung der Kollokationsfläche einzuräumen, soweit folgende Bedingungen erfüllt sind:

- (a) Intertech hat der Einräumung von Nutzungsrechten an den betreffenden Dritten im Voraus schriftlich zugestimmt,
- (b) der Kunde steht dafür ein, dass jeder dieser Dritten alle Bedingungen dieser Service Vereinbarung und des jeweiligen Kundenauftrags einhält,
- (c) der Kunde verpflichtet sich, Intertech von allen Ansprüchen freizustellen und schadlos zu halten, die wegen einer Handlung oder Unterlassung des Dritten oder eines seiner Vertreter, Beauftragten oder Subunternehmer gegen Intertech geltend gemacht werden, sowie die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren,
- (d) jeder solche Dritte wird als Beauftragter bzw. Vertreter des Kunden angesehen, und sämtliche Handlungen und Unterlassungen des Dritten sowie die Nutzung der Kollokationsfläche oder der im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellten Dienstleistungen durch den Dritten sind insoweit dem Kunden zuzurechnen,
- (e) die Einräumung von Nutzungsrechten Dritter befreit den Kunden nicht von seinen Verpflichtungen aus dem Dienstleistungsvertrag.

Sofern der Kunde einem Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Intertech ein Recht zur Nutzung der Kollokationsfläche einräumt und dies nicht innerhalb von fünf (5) Kalendertagen nach einer entsprechenden schriftlichen Abmahnung durch Intertech einstellt, kann Intertech das Nutzungsrecht des Kunden bzw. die Service Vereinbarung hinsichtlich des dem Dritten überlassenen Teils der Kollokationsfläche mit sofortiger Wirkung kündigen und dessen Rückgabe verlangen. Der Kunde hat die zurückgeforderte Kollokationsfläche zu übergeben und das in Ziffer 14.3 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Kündigungsentgelt für die zurückgegebene Kollokationsfläche zu zahlen. Rückerstattungsansprüche des Kunden für die zurückgegebene Kollokationsfläche bestehen nicht. Die Unterbringung von Hardware oder sonstiger Einrichtungen (Server Housing) sowie das Web Hosting für Dritte, die selbst keinen Zugang zur Kollokationsfläche haben, gelten nicht als Einräumung von Nutzungsrechten Dritter.

12. Remote-Hands-Wartungsleistungen

Remote-Hands-Wartungsleistungen sind vor Ort erbrachte, eingeschränkte Wartungs- und Unterstützungsleistungen, die vom Kunden angefordert werden kann. Der Kunde kann solche Wartungsleistungen für die Kundeneinrichtungen auf der Kollokationsfläche gegen Zahlung eines zusätzlichen Entgelts in Auftrag geben. Remote-Hands-Wartungsleistungen werden auf Anfrage des Kunden gemäß seinen Wünschen und Anweisungen erbracht und umfassen die Bereitstellung von Stromdurchlaufeinrichtungen. Intertech ist weder für die Reparatur, Konfiguration oder Einstellung der Kundeneinrichtungen noch für deren Installation verantwortlich. Intertech wird den Kunden jedoch auf Wunsch im erforderlichen Maß bei der Installation unterstützen.

13. Verwahrung von Kundeneinrichtungen

Intertech kann mit dem Kunden eine Vereinbarung über die unentgeltliche Verwahrung der Einrichtungen, die der Kunde auf seiner Kollokationsfläche unterbringen möchte, treffen. Eine solche Verwahrung ist frühestens ab fünfundvierzig(45) Tagen vor dem Bereitstellungstermin der Kollokationsdienstleistung und nur in Verbindung mit einem Auftrag über Kollokationsdienstleistungen möglich. Keines der im Zusammenhang mit der Verwahrung ausgestellten Dokumente ist als Lagerschein anzusehen. Die Haftung von Intertech im Zusammenhang mit der unentgeltlichen Verwahrung ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Im übrigen finden die Haftungsbeschränkungen in Ziffer 15 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Anwendung.

Wenn die Verwahrung den Zeitraum von fünfundvierzig(45) Tagen überschreitet, ist Intertech zur Rückgabe der Kundeneinrichtungen auf Kosten des Kunden berechtigt.

14. Werbung/Beschilderung

Der Kunde ist berechtigt, an der Außenseite jedes separaten Raumes (private suite) der Kollokationsfläche ein Schild mit seinem Namen und/oder Logo anzubringen. Das Schild darf nicht größer als 20x28cm sein. Jede andere Beschilderung ist untersagt.

15. Stromversorgung

Falls das jeweilige Stromversorgungsunternehmen Intertech gegenüber den Preis für den an die Kollokationsfläche gelieferten Strom erhöht, ist Intertech berechtigt, die Preiserhöhung nach vorheriger schriftlicher Mitteilung an den Kunden weiterzugeben.

16. Service Levels für Kollokationsservice

Der Kollokationsservice wird gemäß der nachstehenden Service Levels erbracht. Wird ein bestimmtes Service Level in einem bestimmten Monat nicht erfüllt, gewährt Intertech dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde die Gutschrift innerhalb von fünf (5) Kalendertagen nach Ende des Monats, auf den sich die Gutschrift bezieht, beim Kundendienst von Intertech geltend macht. Der Gesamtbetrag der in einem Monat erteilten Gutschriften ist auf die Summe des einmaligen Entgelts und des laufenden monatlichen Entgelts für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Folgende Leistungsstörungen sind von Intertech nicht zu vertreten: Jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Höhere Gewalt gemäß Ziffer 15.10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen verursacht wird; Leistungsstörungen, die vom Kunden zu vertreten sind oder durch vom Kunden bereitgestellte Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen verursacht werden; Leistungsstörungen, die auf planmäßige Wartungsarbeiten zurück zu führen sind; sowie jede Störung, Nichtverfügbarkeit, Verzögerung oder andere Qualitätsminderung der Dienstleistung, die durch Dritte (mit Ausnahme von Subunternehmern von Intertech) verursacht wird (insbesondere durch andere Netzbetreiber oder von Dritten kontrollierte Verkehrsübergabepunkte, Einrichtungen oder Stromversorgungsleistungen Dritter oder durch Faserdurchtrennungen Dritter).

17. Service Level „Bereitstellung“

Das Service Level „Bereitstellung“ gilt sowohl für Kundenaufträge über Stellflächen zur Unterbringung von Schränken als auch für Kundenaufträge über separate Räume (private suites) innerhalb eines Gateways. Intertech wird alle wirtschaftlich sinnvollen Anstrengungen unternehmen, um sämtliche Kollokationsflächen an oder vor dem vereinbarten Bereitstellungsdatum für die jeweilige Kollokationsfläche zur Verfügung zu stellen. Falls Intertech den Service Level „Bereitstellung“ bei einer bestimmten Kollokationsfläche nicht einhält, und es sich um keine von Intertech nicht zu vertretende Leistungsstörung handelt, erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe des anteiligen laufenden monatlichen Entgelts für einen (1) Kalendertag für die betroffene Kollokationsfläche pro Tag der Verspätung. Gutschriften sind auf vier (4) Kalendertage pro Kalendermonat beschränkt. Das Service Level „Bereitstellung“ findet keine Anwendung auf Kundenaufträge, die vom Kunden zur Verfügung gestellte inkorrekte Informationen enthalten, Kundenaufträge, die auf Wunsch des Kunden nach Annahmedes Auftrags durch Intertech geändert werden,

oder Kundenaufträge, die eine andere als die von Intertech standardmäßig gelieferte Ausstattung der Kollokationsfläche erfordern (die Standard-Spezifikationen werden dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt).

18. Service Level „Stromversorgung“

Die Verfügbarkeit der von Intertech für die Kollokationsfläche bereitgestellten Stromversorgung beträgt 99,99 %. Im Falle eines Stromausfalls, der auf andere Gründe als eine Handlung oder Unterlassung des Kunden zurück zu führen ist, erhält der Kunde eine Gutschrift für die betroffene Kollokationsfläche, deren Höhe dem anteiligen monatlichen Entgelt für einen(1) Kalendertag entspricht. Die Höhe der Gutschriften für alle innerhalb eines Zeitraums von vierundzwanzig (24) Stunden auftretenden Ausfälle ist insgesamt auf das anteilige monatliche Entgelt für einen(1) Kalendertag beschränkt.

19. Service Level „Remote-Hands-Reaktionszeit“

Die Reaktionszeiten bei Remote-Hands-Wartungsleistungen betragen von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 19.00 Uhr 30 Minuten und außerhalb der vorgenannten Zeiträume sowie an Feiertagen und Wochenenden 2 Stunden. Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Kundendienst von Intertech die Anfrage des Kunden erhält und diese zusammen mit sämtlichen von Intertech Kundendienst angeforderten Informationen in ein Protokoll aufnimmt bis zu dem Zeitpunkt des ersten Anruf seines Intertech-Technikers beim Kunden unter Bezugnahme auf die Anfrage. Falls Intertech den Service Level „Reaktionszeit“ nicht einhält, erhält der Kunde eine Gutschrift, deren Höhe dem anteiligen monatlichen Entgelt für die betroffene Kollokationsfläche für einen (1) Kalendertag entspricht. Gutschriften sind für alle Fälle der Überschreitung der Reaktionszeit, die an einem Tag auftreten, insgesamt auf das anteilige monatliche Entgelt für einen(1) Kalendertag und pro Monat insgesamt auf das anteilige monatliche Entgelt für sieben (7) Kalendertage beschränkt.

Stand der Leistungsbeschreibung: 15. Juni 2003