Besondere Bedingungen Rechenzentrumsdienstleistungen

1. Vertragsgegenstand

Diese Besonderen Bedingungen Rechenzentrumsdienstleistungen finden Anwendung auf alle Rechenzentrumsdienstleistungen, die die IP EXCHANGE AG (nachfolgend „Anbieter“ genannt) während der Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt.

2. Pflichten des Anbieters

2.1 Der Anbieter verpflichtet sich zur Bereitstellung der vereinbarten Rechenzentrumsdienstleistungen. Die Rechenzentrumsdienstleistungen werden wie in der Leistungsbeschreibung Rechenzentrumsdienstleistungen sowie dem SLA Rechenzentrumsdienstleistungen beschrieben bereitgestellt.

2.2 Der Anbieter ist berechtigt, die Rechenzentrumsfläche des Kunden ohne vorherige Ankündigung zu betreten.

3. Mitwirkung

3.1 Der Kunde ist verpflichtet, vor der Inanspruchnahme der Rechenzentrumsdienstleistungen und während der Nutzung von Rechenzentrumsflächen bzw. Racks (gemeinsam „Rechenzentrumsfläche“) eine umfassende allgemeine Haftpflichtversicherung für Personen- und Sachschäden in Höhe von mindestens EUR 1,5 Mio. je Schadensfall abzuschließen und aufrecht zu erhalten. Auf Verlangen des Anbieters wird der Kunde einen entsprechenden Versicherungsschein vorlegen.

3.2 Sofern der Kunde den Anbieter mit der Bereitstellung einer Netzanbindung seiner Rechenzentrumsfläche an ein durch den Anbieter bereitzustellendes Virtual Private Networks („VPN“) beauftragt, ist hierfür Voraussetzung, dass der Kunde den Anbieter mit der Bereitstellung dieses VPN beauftragt.

3.3 Der Kunde wird alle Inhalte, die auf seinen Internetseiten veröffentlicht werden, als seine eigenen deutlich und in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen kennzeichnen (Impressum). Der Kunde wird den Anbieter von allen Ansprüchen, die auf einer Verletzung dieser Anforderungen beruhen, freistellen.

3.4 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass sein Equipment für den Betrieb in einem Rechenzentrum geeignet ist (d.h. Einhaltung der CE-Kenn-zeichnungspflichten sowie der Bestimmungen des Gesetzes über das Inverkehrbringen, die Rücknahme und die umweltverträgliche Entsorgung von Elektro- und Elektronikgeräten und sonstiger einschlägiger Vorschriften) und dass die vereinbarte maximale Kühlleistung und Stromversorgung durch die Nutzung der Rechenzentrumsfläche durch den Kunden nicht überschritten wird. Der Betrieb von eigenen USV-Einrichtungen (unterbrechungsfreie Stromversorgung) des Kunden ist nicht gestattet.

3.5 Sofern nichts anderes vereinbart wurde, verbleiben sämtliche vom Anbieter bereitgestellte Einrichtungen im Eigentum des Anbieters. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Einrichtungen des Anbieters ohne dessen vorherige schriftliche Zustimmung umzubauen, umzustellen, abzuschalten, zu entfernen, Reparaturarbeiten oder ähnliche Handlungen vorzunehmen oder derartige Maßnahmen Dritten zu gestatten. Die Einrichtungen des Anbieters dürfen nicht für andere Zwecke als zur Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen genutzt werden.

4. Leistungsänderungsvorbehalt

Der Anbieter behält sich vor, den Rechenzentrumsstandort auf eigene Kosten zu verlegen oder die Ausstattung des Rechenzentrums auf eigene Kosten zu ändern. Sofern sich durch diese Änderungen gemäß Ziffer 2 vereinbarte Leistungsmerkmale zum Nachteil des Kunden ändern, ist eine vorherige Einwilligung durch den Kunden erforderlich. Der Kunde wird eine Einwilligung nicht unbillig verweigern.

5. Entgelte

5.1 Der Kunde ist zur Zahlung der im Angebot genannten Entgelte verpflichtet.

5.2 Die Berechnung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen beginnt mit deren Bereitstellung oder spätestens ab deren erstmaliger Nutzung durch den Kunden; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen. Die (Teil-) Leistung gilt als bereitgestellt, wenn dem Kunden die Bereitstellung der (Teil-) Leistung mitgeteilt wurde und der Kunde die Abnahme erklärt hat. Der Abnahme steht es gleich, wenn der Kunde diese nicht innerhalb von fünf (5) Werktagen erklärt oder verweigert, nachdem der Anbieter die Bereitstellung mitgeteilt und den Kunden zur Abnahme aufgefordert hat. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Der Anbieter wird den Kunden bei Mitteilung des Installationstermins noch einmal ausdrücklich auf die Wirkung einer ggf. unterbleibenden Mitteilung des Kunden im Hinblick auf eine nicht durchgeführte oder nicht erfolgreiche Installation hinweisen. Wird ein Installationstermin bzw. Bereitstellung nicht erfolgreich ausgeführt, so hat der Kunde dem Anbieter diesen Umstand unverzüglich mitzuteilen.

6. Beginn der Mindestvertragslaufzeit

6.1 Die Mindestvertragslaufzeit beginnt, wenn alle gemäß Angebot beauftragten Rechenzentrumsdienstleistungen bereitgestellt sind (siehe zur Bereitstellung Ziffer 5.2).

6.2 Sofern der Kunde den Anbieter mit der Bereitstellung einer Netzanbindung seiner Rechenzentrumsfläche an ein durch den Anbieter bereitgestelltes VPN beauftragt, beginnt die Mindestvertragslaufzeit mit dem späteren Termin von entweder (i) der Bereitstellung des letzten beauftragten VPN-Links oder (ii) der Bereitstellung aller beauftragter Rechenzentrumsdienstleistungen.

7. Kündigung

7.1 Zusätzlich zu den Regelungen der Rahmenbedingungen ist der Anbieter berechtigt, den Vertrag über die Bereitstellung von Rechenzentrumsdienstleistungen wichtigem Grund außerordentlich nach Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist zu kündigen, wenn auf das Equipment des Kunden sog. Denial of Service (DoS-) Attacken ausgeübt werden, und dies zu Beeinträchtigungen des Netzes des Anbieters führt.

7.2 Der Anbieter ist berechtigt, aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen, wenn

- der Mietvertrag zur Nutzung des Rechenzentrumsgebäudes gekündigt wird oder
- die Erlaubnis zur Nutzung des angemieteten Gebäudes als Rechenzentrum widerrufen wird oder sonst wie endet

und der Anbieter dies nicht zu vertreten hat. Ansprüche wegen einer solchen Kündigung sind ausgeschlossen.

7.3 Der Kunde ist verpflichtet, nach Beendigung des Vertrages seine Einrichtungen innerhalb von zwei (2) Kalendertagen von der Rechenzentrumsfläche zu entfernen. Sofern der Kunde seine Einrichtungen nicht innerhalb der vorgenannten Frist entfernt, ist der Anbieter berechtigt, die Einrichtungen nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist auf Kosten des Kunden von der Rechenzentrumsfläche selbst zu entfernen. In diesem Fall ist der Anbieter berechtigt, im Hinblick auf die entfernten Kundeneinrichtungen ein Zurückbehaltungsrecht geltend zu machen, bis der Kunde die ggf. noch ausstehenden Entgelte (zzgl. etwaiger Entgelte für eine Nutzung durch den Kunden über die Beendigung des Vertrages hinaus) sowie sämtliche dem Anbieter im Zusammenhang mit der Entfernung entstandenen Aufwendungen erstattet.

8. Sperrung des Anschlusses

8.1 Der Anbieter ist berechtigt, die Inanspruchnahme der Dienstleistung durch den Kunden nach Maßgabe der Regelungen des § 45k Absätze (2) bis (5) TKG ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperre),

- wenn der Kunde nach Abzug etwaiger Anzahlungen mit Zahlungsverpflichtungen von mindestens 75 Euro in Verzug ist;
- sobald die Kündigung wirksam wird; oder
- wenn wegen einer im Vergleich zu den vorangegangenen sechs (6) Abrechnungszeiten besonderen Steigerung des Verbindungsaufkommens auch die Höhe der Entgeltforderung des Anbieters in besonderem Maße ansteigt und Tatsachen die

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Besondere Bedingungen Rechenzentrumsdienstleistungen

Annahme rechtfertigen, dass der Kunde diese Entgeltforderung beanstanden wird.

8.2 Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden wird ihm die Sperre mit einer Frist von mindestens zwei (2) Wochen unter gleichzeitiger Mahnung und Hinweis auf die Möglichkeit des Rechtsschutzes vor ordentlichen Gerichten schriftlich angekündigt. Der Kunde bleibt auch nach der Sperre verpflichtet, das monatliche Entgelt zu zahlen.

8.3 Im Fall der berechtigten Sperrung nach § 45k Absätze (2) bis (5) TKG trägt der Kunde die Kosten der Sperrung des Anschlusses und gegebenenfalls für den Wiederanschluss in Höhe von je 30 Euro. Dem Kunden steht jeweils der Nachweis geringerer, dem Anbieter der Nachweis höherer Kosten offen.

9. Leistungsstörungen

9.1 Der Anbieter erbringt die im Angebot näher definierten Rechenzen-trumsdienstleistungen. Der Anbieter wird Störungen, sofern sie in seinem Verantwortungsbereich liegen, nach den Regelungen des SLA Rechenzentrumsdienstleistungen beseitigen.

9.2 Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, stehen dem Kunden Mängelansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen zu.

10. IP-Adressen

10.1 Der Kunde erhält – soweit durch den Kunden beauftragt – vom Anbieter unter Berücksichtigung der geltenden Richtlinien des RIPE NCC, Amsterdam, NL („RIPE“) offiziell registrierte IP-Adressen zugewiesen. Der Kunde trägt in diesem Fall dafür Sorge, dass die Richtlinien des RIPE (einsehbar unter http://www.ripe.net) vom Kunden beachtet werden. Der Kunde stellt den Anbieter von jeglichen Ansprüchen Dritter, die aus der Nichteinhaltung dieser Richtlinien resultieren, frei, sofern der Kunde diese zu vertreten haben.

10.2 Der Anbieter behält sich vor, dem Kunden vom Anbieter bezogene PA-Adressen (Provider-Aggregate) und/oder CIDR-Adressbereiche (Classless Inter Domain Routing) zuzuordnen. Die Übernahme von Adressräumen früherer Provider des Kunden kann nicht gewährleistet werden. Bei Beendigung des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, die zugewiesenen PA-Adressen nicht mehr zu nutzen und deren erneute Verwendung durch den Anbieter zu ermöglichen.

11. Domain Namen

11.1 Soweit Bestandteil der Rechenzentrumsdienstleistungen des Anbieters nach dem Angebot die Bereitstellung eines .de, .com, .net, .org, .biz, .info oder .eu Domain-Namens („Domain-Name“) ist und der Kunde den Anbieter beauftragt hat, einen bestimmten Domain-Namen registrieren zu lassen, kommen die hierfür erforderlichen Verträge mit der dafür zuständigen Vergabestelle („Registry“) unter Einschaltung eines Resellers („Reseller“) zustande.

11.2 Andere als die oben ausdrücklich benannten Domain-Namen können vom Anbieter auf Wunsch des Kunden nur nach gesonderter Vereinbarung bereitgestellt werden.

11.3 Die Registrierung eines .de Domain-Namens erfolgt bei der DENIC e.G., 60329 Frankfurt a.M. („DENIC“). In diesem Fall kommen sämtliche zur Registrierung des Domain-Namens erforderlichen Verträge unmittelbar zwischen dem Kunden und der DENIC zustande. Der Kunde bevollmächtigt den Anbieter, die hierfür erforderlichen Erklärungen im Namen des Kunden über den Reseller gegenüber der DENIC abzugeben. Diesen Verträgen liegen die jeweiligen Bedingungen und Preise der DENIC, einsehbar unter www.denic.de, zugrunde.

11.4 Die Registrierung eines .eu Domain-Namens erfolgt unter Vermittlung des Anbieters durch den Reseller bei der EURid, Brüssel, Belgien („EURid“). In diesem Fall kommt kein unmittelbarer Vertrag über die Registrierung des Domain-Namens zwischen dem Kunden und der EURid zustande. Der Kunde erkennt jedoch die Vorgaben der EURid, einsehbar unter www.eurid.org, als verbindlichen Bestandteil des Vertrages zwischen ihm und dem Anbieter an.

11.5 Die Registrierung eines .com, .net, .org, .biz oder .info Domain-Namens erfolgt unter Vermittlung des Anbieters durch den Reseller bei der ICANN, Marina Del Rey, CA, USA („ICANN“). In diesem Fall kommt kein unmittelbarer Vertrag über die Registrierung des Domain-Namens zwischen dem Kunden und der ICANN zustande. Der Kunde erkennt jedoch die Vorgaben der ICANN, einsehbar unter www.icann.org, sowie der jeweils zuständigen Registry als verbindlichen Bestandteil des Vertrages zwischen ihm und dem Anbieter an.

11.6 Sollte der Kunde über die Beendigung des Vertrages hinaus an einer weiteren Nutzung seines Domain-Namens interessiert sein, ist er verpflichtet, rechtzeitig einen Vertrag über die Nutzung des Domain-Namens mit einem dritten Provider abzuschließen und diesen zu beauftragen, die Nutzung des Domain-Namens durch den Kunden weiterhin sicherzustellen. Der Kunde hat dem Anbieter die Übertragung rechtzeitig vor Ablauf dieses Vertrages in Textform mitzuteilen. Sollte der Kunde nach Ablauf dieses Vertrages nicht an einer weiteren Nutzung interessiert sein, so ist der Kunde verpflichtet, in Textform seine Zustimmung zur Löschung des Domain-Namens zu erteilen. Sofern der Kunde weder die Zustimmung zur Löschung erteilt noch die Übertragung auf einen dritten Provider anzeigt, wird der Anbieter .com, .net, .org, .biz, .info oder .eu Domain-Namen nicht weiter verlängern, was die Löschung des betreffenden Domain-Namens zur Folge hat. Im Hinblick auf bei der DENIC registrierte Domain-Namen wird der Anbieter keine Löschung bei der DENIC veranlassen, wenn der Kunde weder die Zustimmung zur Löschung erteilt noch die Übertragung auf einen dritten Provider anzeigt.

11.7 Will der Kunde einen Domain-Namen von einem anderen Inhaber übernehmen und/oder soll ein Domain-Name von einem anderen Provider übernommen werden, ist der Kunde verpflichtet, die schriftliche Zustimmung hierzu vor Beauftragung der Übernahme von dem für den jeweiligen Domain-Namen eingetragenen sog. „admin-c“ oder des Inhabers einzuholen und diese Zustimmung auf Verlangen des Anbieters nachzuweisen.

11.8 Der Anbieter übernimmt keine Gewähr dafür, dass eine vom Kunden gewünschte Bezeichnung als Domain-Name registriert werden kann. Der Anbieter weist darauf hin, dass ein Domain-Name aufgrund der Bearbeitungszeit bei verschiedenen Registries im Zeitpunkt der Beauftragung als verfügbar erscheinen kann, obwohl dieser bereits vergeben ist.

11.9 Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, dass von ihm gewählte Domain-Namen nicht gegen Rechte Dritter, die guten Sitten oder andere rechtliche Bestimmungen verstoßen. Der Kunde stellt den Anbieter und den Reseller sowie die jeweils zuständige Registry und alle sonstigen mit der Domainregistrierung befassten natürlichen und juristischen Personen von jeglicher Haftung aus oder im Zusammenhang mit möglichen Verletzungen von Rechten Dritter, der guten Sitten oder anderer rechtlicher Bestimmungen durch den gewählten Domain-Namen frei. Diese Haftungsfreistellung umfasst sämtliche Ersatzansprüche, Kosten und Aufwendungen einschließlich angemessener Anwaltsgebühren und Kosten für die Rechtsverfolgung.

11.10 Machen Dritte glaubhaft, dass durch die Domain ihre Rechte verletzt werden, oder erscheint es aufgrund objektiver Anhaltspunkte wahrscheinlich, dass durch die Domain Rechtsvorschriften oder Rechte Dritter verletzt werden, ist der Anbieter nach vorheriger Abmahnung berechtigt, den Zugriff auf die Domain so zu sperren, dass die Domain nicht mehr aus dem Internet erreichbar ist, solange die Rechtsverletzung oder der Streit mit dem Dritten über die Rechtsverletzung andauert.

11.11 Der Kunde erkennt an, dass ein registrierter Domain-Name gesperrt, gelöscht oder übertragen werden kann, um mögliche Irrtümer des Anbieters, ihrer Vorlieferanten oder der zuständigen Registry zu korrigieren oder um Streitfälle hinsichtlich des registrierten Domain-Namens zu klären.

11.12 Gemäß § 33 Bundesdatenschutzgesetz („BDSG“) weist der Anbieter darauf hin, dass im Rahmen des Registrierungsverfahrens personenbezogene Daten gespeichert und an an der Registrierung beteiligten Dritte, so insbesondere an die zuständige Registry (DENIC, EURid, ICANN) und den Reseller weitergeleitet werden.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Besondere Bedingungen Rechenzentrumsdienstleistungen

Dies schließt auch die Einstellung der Daten in über das Internet frei zugängliche, so genannte "whois" Datenbanken ein.

12. Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbote

12.1 Im Hinblick auf Rechenzentrumsdienstleistungen ist zu beachten, dass

- Rauchen, offenes Feuer, Filmen und Fotografieren im Rechenzentrum untersagt sind,
- die Bedienung von Fremdgeräten und Patchfeldern sowie Arbeiten an der Netzwerkverkabelung außerhalb der eigenen Rechenzentrumsfläche verboten sind,
- Arbeiten an der Elektroinstallation sowie die Installation und die Nutzung von eigenen, nicht durch den Anbieter bereitgestellten, Steckdosen(leisten) verboten sind,
- ausschließlich das für die im Einzelfall auszuführenden Arbeiten erforderliche technische Equipment nach entsprechender vorheriger Anmeldung beim Anbieter mitgenommen werden darf und Taschen, Mäntel, Lebensmittel, Getränke und andere Flüssigkeiten nicht in den Rechenzentrumsbereich mitgenommen werden dürfen,
- sämtliche Abfälle wie Verpackungen, Kartonagen u.ä. bei Verlassen des Rechenzentrumsbereiches zu entfernen sind und keine Brandlasten hinterlassen werden dürfen; insbesondere die Nutzung der überlassenen Rechenzentrumsfläche als Lagerfläche nicht gestattet ist,
- Türen unmittelbar nach Durchgang zu verschließen sind und weiteren Personen kein Zutritt gewährt werden darf sowie
- jegliche Arbeiten im Rechenzentrumsbereich gemäß der gesetzlichen Bestimmungen, den entsprechenden Richtlinien, den Unfallverhütungsvorschriften, den Regeln der Technik und der Brandschutzverordnung durchgeführt werden müssen.

12.2 Zudem sind alle sonstigen durch Aushang oder auf sonstige Weise bekannt gemachten Nutzungsbedingungen, Zugangsregeln und Sicherheitsmaßnahmen einzuhalten.

12.3 Für folgende Tätigkeiten im Rechenzentrumsbereich ist vorab die schriftliche Einwilligung des Anbieters einzuholen:

- Arbeiten in unmittelbarem Zusammenhang mit der Rechenzentrumsinfrastruktur (z.B. Arbeiten am Strom- oder Klimanetz);
- Schweiß-, Löt- und Flexarbeiten, Bohrarbeiten;
- staubentwickelnde Arbeiten;
- das Öffnen des Doppelbodens;
- das Öffnen von Brandabschottungen.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Leistungsbeschreibung Rechenzentrumsdienstleistungen (NUE/MUC)

Inhalt

1. Leistung 3
2. Rechenzentrumsfläche 3
   - 2.1 Rack-Varianten 3
   - 2.2 Cage-Varianten 3
   - 2.3 Stromversorgung 3
3. Netzanbindung 4
   - 3.1 Ethernetport 4
   - 3.2 Internet-Connect 5
     - 3.2.1 Port Secure 5
     - 3.2.2 Distributed Denial of Service (DDoS) Protection 5
     - 3.2.3 Provider Aggregateable IP-Adressen 6
     - 3.2.4 Provider Independent IP-Adressen / autonomes System 6
   - 3.3 VPN-Connect 6
   - 3.4 Crosslink 7
   - 3.5 Campus Internet 7
     - 3.5.1 Realisierung der Anbindung 7
     - 3.5.2 Sonderkündigungsrecht 7
4. Miethardware 8
   - 4.1 Netz-Equipment 8
     - 4.1.1 Switch 8
     - 4.1.2 Firewall 8
     - 4.1.3 Loadbalancer 8
   - 4.2 Server / Storage 8
     - 4.2.1 Mietserver / -storage 8
     - 4.2.2 Dedicated Server 8
     - 4.2.3 Virtual Server 9
5. Zusätzliche Dienstleistungen 9
   - 5.1 Service-Dienstleistungen 9
   - 5.2 Dienstleistungspakete 10

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

5.2.1 Netz-Equipment-Management 10
5.2.2 Server-Hardware-Management 10
5.2.3 Server-Betriebssystem-Management 10
5.2.4 Virtualisierungsmanagement 11
5.3 Managed Services 11
5.3.1 Monitoring 11
5.3.2 Backup 12
5.3.2.1 Server Backup 12
5.3.2.2 Managed Server Backup 12
5.3.2.3 FTP-Backupstorage 12
5.3.3 Storage on Demand 13

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

1. Leistung

Der Anbieter stellt dem Kunden während der Vertragsdauer die im Folgenden beschriebenen Rechenzentrumsdienstleistungen zur Verfügung.

2. Rechenzentrumsfläche

Der Kunde ist zur Nutzung der Rechenzentrumsfläche ausschließlich im vertraglich vereinbarten Umfang berechtigt. Neben der überlassenen Rechenzentrumsfläche selbst beinhaltet dies auch den zugrunde liegenden Rechenzentrumsbetrieb inklusive Klimaversorgung, Sicherheitsdienst und Zutrittskontrollen.
Die Rechenzentrumsbereiche sind gegen unerlaubten Zutritt durch Kartenlesegeräte oder sonstige Sicherheitsvorrichtungen gesichert.
Der Anbieter gewährt dem Kunden oder externen Dienstleistern des Kunden im erforderlichen Umfang Zutritt zum Rechenzentrumsbereich gemäß den vom Anbieter festgelegten Zutrittsregeln. Der Zutritt ist an sieben (7) Tagen in der Woche rund um die Uhr möglich, sofern die betroffene Person zuvor durch den Kunden gegenüber dem Anbieter autorisiert wurde. Generell müssen alle zutrittsberechtigten Personen dem Anbieter vorher gemeldet werden und deren Namen beim Anbieter hinterlegt sein. Zutritte sind zudem vor Ort im Rechenzentrum anzumelden.
Der Anbieter stellt dem Kunden eine Verriegelungsvorrichtung für seine Rechenzentrumsfläche zur Verfügung; der Kunde ist für die Verriegelung seiner Rechenzentrumsfläche mit der vorhandenen Vorrichtung selbst verantwortlich. Soweit sich Unbefugte aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder mit Hilfe der dem Kunden überlassenen Zugangskarten, Schlüsseln oder Ähnlichem Zugang zur überlassenen Rechenzentrumsfläche verschaffen, ist der Kunde für die hierdurch entstehenden Schäden verantwortlich.
Der Anbieter behält sich den jederzeitigen eigenen Zutritt zu den bereitgestellten Rechenzentrumsflächen des Kunden vor.
Hardwarelieferungen an den Rechenzentrumsstandort müssen vom Kunden in Form eines Tickets angemeldet werden, ansonsten wird die Annahme von Lieferungen verweigert.
Die im Rack verbaute Hardware wird durch den Anbieter inventarisiert und mit einer internen Nummer versehen. Hierfür muss die vom Kunden eingebrachte Hardware vor Ort im Rechenzentrum an- und abgemeldet werden. Hardware darf nur von Personen abgemeldet werden, die durch den Kunden gegenüber dem Anbieter autorisiert wurden.
Darüber hinaus kann dem Kunden optional und kostenpflichtig ein Lagerschrank bereitgestellt werden.

2.1 Rack-Varianten

Bereitgestellte Racks haben eine Einbaubreite von 482,6mm (19 Zoll). Die Leistungsklasse des Racks beschreibt die maximale Strom-/Klimaleistung des Racks und somit die maximale Wärmelast im Rack.

2.2 Cage-Varianten

Bereitgestellte Cages werden in Abstimmung mit dem Kunden individuell vereinbart.
Die Leistungsklasse des Cages beschreibt die maximale Strom-/Klimaleistung des Cages und somit die maximale Wärmelast des Cage.

2.3 Stromversorgung

Dem Kunden wird durch den Anbieter für die Rechenzentrumsfläche eine Stromversorgung mit der von ihm beauftragten Leistungsklasse zur Verfügung gestellt. Es wird darauf hingewiesen, dass die vom Kunden zu beauftragende Leistungsklasse der Stromversorgung nicht größer sein darf als die vereinbarte Leistungsklasse (Wärmelast).

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Die maximale physikalisch und somit nutzbare Leistung der Stromversorgung (ergibt sich aus der beauftragten Leistungsklasse und der damit zusammenhängenden Anzahl an Stromkreisen und ihrer jeweiligen Leistung, im Folgenden **„Anschlussleistung“**) ist größer als die vom Kunden beauftragte Leistungsklasse der Stromversorgung. Der Anbieter gestattet dem Kunden, die beauftragte Leistungsklasse der Stromversorgung in Einzelfällen kurzzeitig bis zur Anschlussleistung zu überschreiten. Sollte die beauftragte Leistungsklasse der Stromversorgung häufig oder für längere Zeit überschritten werden, fallen zusätzliche Entgelte an. Details ergeben sich aus den Regelungen über die vereinbarten Entgelte.
Je nach Leistungsklasse der Stromversorgung werden je nach Beauftragung ein oder mehrere 230V oder 400V Stromkreise mit 50Hz zur Verfügung gestellt. Zur Stromverteilung im Rack stellt der Anbieter je nach Rackvariante eine oder mehrere Kaltgeräteverteilerleisten zur Verfügung (im Fall der Bereitstellung eines Cage wird die Stromverteilung im Cage individuell mit dem Kunden vereinbart). Der Anbieter weist darauf hin, dass die Anschlussleistung der bereitgestellten Stromkreise durch den Kunden nicht überschritten werden darf. So kann es im Falle ggf. auch nur kurzfristiger und geringfügiger Überschreitungen der Anschlussleistung (z.B. durch einen erhöhten Stromverbrauch beim Einschalten von Servern) zu einem Ausfall der betroffenen Stromkreise kommen.
Optional und kostenpflichtig kann der Kunde den Anbieter mit der Bereitstellung einer redundanten Stromzuführung von zwei (2) getrennten und jeweils separat abgesicherten Stromunterverteilungen beauftragen (A+B Feed). Der Anbieter stellt hierbei dieselbe Anschlussleistung über einen zweiten Versorgungspfad zur Verfügung. Die Leistungsklasse der Stromversorgung bleibt davon unberührt.

3. Netzanbindung

Die beauftragte Netzanbindung der dem Kunden überlassenen Rechenzentrumsfläche bzw. des dem Kunden überlassenen Dedicated Server oder Virtual Server (siehe hierzu Ziffer 4.2) setzt sich aus einem Ethernetport (Infrastruktur) und einem Internet- bzw. VPN-Connect (Dienst) zusammen. Je Internet- bzw. VPN-Connect wird ein separater Ethernetport benötigt.
Alternativ ist der Kunde berechtigt, die Netzanbindung (Internet oder VPN) von einem Dritten zu beziehen. Optional und kostenpflichtig stellt der Anbieter in diesem Fall den durch den Kunden benötigten Crosslink zwischen der Rechenzentrumsfläche des Kunden und dem Übergabepunkt des Dritten (siehe hierzu unter Ziffer 3.4) zur Verfügung.

3.1 Ethernetport

Der Ethernetport ist in einfacher und redundanter Ausführung erhältlich. Bei der redundanten Ausführung wird ein zweiter Ethernetport zur Verfügung gestellt, der beim Ausfall des ersten Ethernetports den Internet- Connect bzw. VPN-Connect weiter bereitstellt; im Normalbetrieb wird der eingehende Datenverkehr über beide Ethernetports verteilt. Der ausgehende Datenverkehr wird, je nach Setup, ebenfalls über beide Ethernetports verteilt oder nur über einen der beiden Ethernetports geleitet. Im letzteren Fall kann der Kunde nicht beeinflussen, welcher der beiden Ports gerade aktiv ist.

Definition der Übergabeschnittstelle zum Kunden (nicht anwendbar im Falle von Dedicated Server oder Virtual Server (siehe hierzu Ziffer 4.2):

- RJ-45 Abschluss auf der Rechenzentrumsfläche des Kunden
  (im Fall von Kupfer, realisiert als Twisted Pair, Cat5e / Cat6);
- LC/PC Abschluss auf der Rechenzentrumsfläche des Kunden
  (im Fall von Glas, realisiert als Lichtwellenleiter (LWL) mit Multimode / Singlemode Duplex).

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

3.2 Internet-Connect

Mit dem Dienst Internet-Connect stellt der Anbieter auf einem Ethernetport eine Netzanbindung (IPv4 und/oder IPv6) an das Internet bereit. Zum Einsatz kommen gleichzeitig mindestens drei (3) aktive Anbindungen an Backbones internationaler Carrier sowie zusätzliche Kapazitäten zu europäischen Peeringknoten. Es wird darauf hingewiesen, dass der vom Kunden beauftragte maximale Datendurchsatz des Dienstes Internet-Connect nicht größer sein darf als der maximale Datendurchsatz des beauftragten Ethernetport.

3.2.1 Port Secure

Mit Port Secure kann dem Kunden ein nicht dedizierter Port-Filter zum Schutz seiner durch den Anbieter zur Verfügung gestellten Netzanbindung (auf Basis eines Internet-Connect) vor unerwünschten Zugriffen über bestimmte Ports der Netzanbindung aus dem Internet bereitgestellt werden. Der Anbieter betreibt für den Kunden Port-Filter im Rechenzentrum.
Das Port-Management obliegt dem Anbieter nach den Vorgaben des Kunden; der Kunde erhält keinen direkten Zugriff auf den Port-Filter. Für die Zweckmäßigkeit der Vorgaben des Kunden zur Absicherung des dahinterliegenden Netzwerkes ist allein der Kunde verantwortlich; eine Sicherheitsberatung oder dergleichen erfolgt durch den Anbieter nicht.
Der Anbieter kann sich nicht dergestalt verpflichten, dass durch die bereitgestellten Leistungen ein vollständiger Schutz der Infrastruktur des Kunden erreicht wird. Der Anbieter weist darauf hin, dass es sich bei Port Secure nur um eine Filterfunktionalität im Hinblick auf die bereitgestellte Netzanbindung und nicht um eine vollwertige Firewall handelt. Es wird daher empfohlen, zusätzlich eine Firewall einzusetzen.

3.2.2 Distributed Denial of Service (DDoS) Protection

Mit DDoS Protection kann dem Kunden ein nicht dediziertes System zum Schutz seiner durch den Anbieter zur Verfügung gestellten Netzanbindung (auf Basis eines Internet-Connect) vor DDoS Angriffen aus dem Internet bereitgestellt werden. Der Anbieter betreibt für den Kunden die DDoS Protection im Rechenzentrum.
Das Management der DDoS Protection obliegt dem Anbieter in Absprache mit dem Kunden; der Kunde erhält keinen direkten Zugriff auf das System.
Die DDoS Protection kann mit unterschiedlichen Bandbreitengemäß und Schwellwerten gemäß Preismodell gebucht werden.
Der Anbieter wird den Traffic zu den vom Kunden definierten IP-Adressen live analysieren und auf Anomalien sowie bekannte DDoS-Muster untersuchen.
Sollte ein Angriff erkannt werden, so wird der Datenverkehr durch ein Filtersystem geleitet. Dabei werden die Anomalien gefiltert und nur der gewünschte Datenverkehr an die Server geroutet. Sollte der DDoS Angriff größer als die gebuchte Filterbandbreite sein, so wird der Anbieter die Ziel IP Adresse aus dem globalen Routing entfernen.
Im Fall dass der DDoS Angriff über einen dedizierten Uplink des Anbieters geführt wird, und die Bandbreite des DDoS Angriffs größer als die Bandbreite des Uplinks ist, wird IP EXCHANGE Maßnahmen zum Schutz der Leitung und anderen Kunden ergreifen, indem der betroffene Uplink abgeschaltet oder die angegriffene IP aus dem Routing entfernt wird.

Standardmäßig erhält der Kunde eine automatisch generierte E-Mail Benachrichtigung im Fall von Maßnahmen aufgrund von erkannten Anomalien.

Abhängig von der gebuchten Leistung erhält der Kunde am Ende eines jeden Kalendermonats einen Report (System Log-File) über sämtliche erkannten DDoS-relevanten Anomalien und die getroffenen Maßnahmen.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Aufgrund individueller Vereinbarung kann zusätzlich und kostenpflichtig auch ein individuelles Vorgehen durch den Anbieter nach Erhalt eines solchen Alarms innerhalb einer definierten Antrittszeit beauftragt werden.

Optional und kostenpflichtig sind dedizierte DDoS Sensoren im Kunden-Netzwerk, Whitelisting für wiederkehrende Verbindungen und Anpassen von Filtern und Schwellwerten.

Der Anbieter kann sich nicht dergestalt verpflichten, dass durch die bereitgestellten Leistungen ein vollständiger Schutz der Infrastruktur des Kunden erreicht wird.

3.2.3 Provider Aggregateable IP-Adressen

Je Internet-Connect erhält der Kunde eine statische IP-Adresse (IPv4) oder einen statischen Provider Aggregateable (PA) IPv4-/28-Netzbereich. Bei entsprechender Beauftragung kann dem Kunden auch ein größerer statischer IPv4-Netzbereich und/oder ein IPv6-/64-Netzbereich bereitgestellt werden. Die Vergabe von IP-Netzbereichen erfolgt, soweit die Vergaberichtlinien des RIPE nicht entgegenstehen.
Der Anbieter vergibt IP-Adressen, die dem Anbieter oder mit dem Anbieter verbundenen Unternehmen vom RIPE zugeteilt wurden. Die Vergabe erfolgt in Übereinstimmung mit den Regelungen des RIPE. Alle IP-Adressen fallen unmittelbar nach Vertragsbeendigung an den Anbieter zurück.

3.2.4 Provider Independent IP-Adressen / autonomes System

Sofern der Kunde über durch den RIPE zugeteilte Provider Independent (PI) IP-Adressen verfügt, veröffentlicht der Anbieter die dem Kunden zugeteilten PI IP-Adressen über seine BGP-Router. Bei Vertragsbeendigung verbleiben die IP-Adressen in der Hoheit des Kunden; der Anbieter stellt lediglich das Routing der Adressen ein.
Sofern der Kunde ein eigenes offizielles autonomes System („**AS**“) betreibt und BGP unterstützt, kann dieses durch den Anbieter geroutet werden. Hierzu wird auf der Netzzusammenschaltung mittels Transfernetz, welches per darüber laufendem BGP-Protokoll konfiguriert wird, eine IP-Verbindung geschaltet. Das Transfernetz (vorgegeben durch den Anbieter) wird zwischen einem Router des Anbieters und dem Router des Kunden konfiguriert. Mittels BGP werden das AS des Anbieters (AS15598) und das AS des Kunden verbunden. Da zwei öffentliche AS zusammengeschaltet werden, muss der Kunde zwingend über ein von der RIPE vergebenes und in der RIPE-Datenbank dokumentiertes, öffentliches AS verfügen. Eine Absicherung des BGP-Datenverkehrs erfolgt per MD5-Verschlüsselung. Multihop-BGP ist explizit ausgeschlossen, d.h. der erste IP-Hop des Kunden (Gegenstelle im Transfernetz) muss gleichzeitig der erste BGP-Hop aus Sicht des Routers des Anbieters sein. Jeweils (benachbarte) AS-interne Routen werden gegenseitig ausgetauscht. Neben den eigenen AS können gegebenenfalls noch Routen von Dritten enthalten sein.
Die Registrierung und Dokumentation bei der RIPE ist nicht Bestandteil der Leistung des Anbieters.

3.3 VPN-Connect

Mit dem Dienst VPN-Connect stellt der Anbieter eine direkte Verbindung zu einem vom Anbieter betriebenem MPLS oder VPLS VPN her; die Bereitstellung und der Betrieb des VPN ist nicht Bestandteil des Dienstes VPN-Connect.
Es wird darauf hingewiesen, dass der vom Kunden beauftragte maximale Datendurchsatz des Dienstes VPN-Connect nicht größer sein darf als der maximale Datendurchsatz des beauftragten Ethernetport.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

3.4 Crosslink

Mit einem Crosslink kann der Kunde Equipment in verschiedenen Racks, Räumen oder Rechenzentren des Anbieters mit einander verbinden, z.B. um eine Anbindung (Internet oder VPN) über einen im Rechenzentrum vorhandenen Drittcarrier zu realisieren.
Folgende Möglichkeiten stehen zur Verfügung:

- Crosslink Kupfer: wird realisiert innerhalb einer Fläche (Colocation) als Twisted Pair, Cat5e / Cat6 mit RJ-45 Abschluss, nur erhältlich innerhalb eines Brandschutzabschnittes;
- Crosslink Glas: wird realisiert innerhalb eines Rechenzentrums als Lichtwellenleiter (LWL) mit Multimode / Singlemode DuplexLC/PC Abschluss;
- Crosslink ISDN: wird realisiert innerhalb eines Rechenzentrums zur Verlängerung von ISDN Anschlüssen von Drittcarriern;
- Crosslink RZ: wird realisiert zwischen zwei Rechenzentrumsflächen in zwei verschiedenen Rechenzentren des Anbieters;
- Crosslink NNI: wird realisiert zwischen einer Rechenzentrumsfläche im Rechenzentrum des Anbieters und einer NNIconnect Netzkopplung des Anbieters. Der NNIconnect ist nicht Bestandteil des Crosslink NNI.

Der Crosslink ist in einfacher und (außer bei Crosslink ISDN) und Crosslink NNI) redundanter Ausführung erhältlich. Bei Beauftragung der redundanten Variante schaltet der Anbieter

- im Fall des Crosslink Kupfer oder Glas zwei Crosslinks über zwei Kabel mit jeweils separaten Ports am A- und B-Ende; für die entsprechende aktive Netzwerkinfrastruktur ist der Kunde selbst verantwortlich;

im Falle des Crosslink RZ eine über zwei Pfade mittels Spanning Tree geswitchte Verbindung, welche am A- und B-Ende auf einem Port übergeben wird.

3.5 Campus Internet

Mit dem Produkt Campus Internet stellt der Anbieter dem Kunden eine Anbindung an das Internet an seinem Standort zur Verfügung.

3.5.1 Realisierung der Anbindung

Die Realisierung der Anbindung erfolgt durch eine vom Anbieter verlegte eigene Glasfaserverbindung zwischen dem Kundenstandort und dem Rechenzentrum des Anbieters. Hierzu nutzt der Anbieter Kabelschächte die der Vermieter des Campusgeländes kostenfrei zur Verfügung stellt.

Für die Verbindung ins Internet gilt die unter Ziffer 3.2 beschriebene Leistung.

3.5.2 Sonderkündigungsrecht

Den Parteien ist bewusst, dass Voraussetzung für die Anbindung des Kunden die kostenfreie Nutzung der auf dem Campus befindlichen Kabelschächte ist. Sollte der Eigentümer der genannten Kabelschächte die kostenfreie Nutzung kündigen oder anderweitig beenden, steht dem Anbieter ein Sonderkündigungsrecht zu.
Soweit die Einstellung der Nutzung der Kabelschächte durch eine Kündigungsfrist bedingt ist, räumt der Anbieter dem Kunden die gleiche Frist ein, erfolgt die Einstellung fristlos gilt dies auch für diesen Vertrag.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

4. Miethardware

Der Anbieter stellt dem Kunden bei entsprechender Beauftragung Netz-Equipment, Server und Storage-Komponenten auf Mietbasis zur Verfügung. Der Betrieb dieser Hardware außerhalb eines Rechenzentrums des Anbieters ist nicht gestattet.

4.1 Netz-Equipment

4.1.1 Switch

Der Anbieter stellt dem Kunden bei entsprechender Beauftragung einen Switch auf Mietbasis zur Verfügung. Je nach Beauftragung kann die Ausführung als virtueller Switch (VLAN) oder physikalisch erfolgen.

Bei physikalischen Switchen, die im **Anhang** Preismodell ausdrücklich als „managebar“ gekennzeichnet sind, sind Information über die Veröffentlichung der Bereitstellung von Updates der Firmware von Netz-Equipment wie vom Hersteller bereitgestellt[1] in den vereinbarten Entgelten enthalten; die Bereitstellung der Updates erfolgt ebenfalls durch den Anbieter, eine Installation durch den Anbieter erfolgt jedoch nur auf Anfrage und gegen zusätzliches Entgelt.

4.1.2 Firewall

Der Anbieter stellt dem Kunden bei entsprechender Beauftragung eine Firewall auf Mietbasis zur Verfügung. Je nach Beauftragung kann die Ausführung virtuell oder physikalisch erfolgen.
Bei physikalischen Firewalls sind Informationen über die Veröffentlichung der Bereitstellung von Updates der Firmware von Netz-Equipment wie vom Hersteller bereitgestellt[2] im vereinbarten Entgelt enthalten; die Bereitstellung der Updates erfolgt ebenfalls durch den Anbieter, eine Installation durch den Anbieter erfolgt jedoch nur auf Anfrage und gegen zusätzliches Entgelt.

4.1.3 Loadbalancer

Der Anbieter stellt dem Kunden bei entsprechender Beauftragung Loadbalancer auf Mietbasis zur Verfügung. Je nach Beauftragung kann die Ausführung als virtueller Loadbalancer oder physikalisch erfolgen. Loadbalancer sind in einfacher und redundanter Ausführung erhältlich.

4.2 Server / Storage

4.2.1 Mietserver / -storage

Der Anbieter stellt dem Kunden bei entsprechender Beauftragung individuell konfigurierte physikalische dedizierte Server bzw. Storage-Systeme zur Installation auf der Rechenzentrumsfläche des Kunden bereit.

4.2.2 Dedicated Server

Mit Dedicated Server stellt der Anbieter dem Kunden auf einer nicht für den Kunden zugänglichen Rechenzentrumsfläche einen dedizierten Server bereit und betreibt diesen für den Kunden. Hierbei verantwortet der Anbieter ausschließlich den Betrieb der dedizierten Hardware sowie die einmalige Erstinstallation des Betriebssystems. Die Betriebsverantwortung im Übrigen, insbesondere im Hinblick auf das Betriebssystem sowie die Applikationen, obliegt dem Kunden.

---

[1] Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Fehlerlosigkeit der von Dritten zur Verfügung gestellten Updates. Nicht umfasst sind kostenpflichtige Release-Wechsel des Herstellers.

[2] Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Fehlerlosigkeit der von Dritten zur Verfügung gestellten Updates. Nicht umfasst sind kostenpflichtige Release-Wechsel des Herstellers.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Der Kunde erhält die vollen Administrationsrechte (Root- oder Administrator-Zugriff) auf seinen dedizierten Server. Die Administration des Servers erfolgt durch den Kunden über Remote-Zugriff per Secure Shell (SSH) bei dem Betriebssystem Linux bzw. Remote Desktop Protocol (RDP) bei dem Betriebssystem Windows sowie über das durch den Anbieter bereitgestellte Kundenadministrationsinterface, das dem Kunden ermöglicht, seinen dedizierten Server eigenständig zu restarten bzw. Remotekommandos abzusetzen und generelle Informationen zum Server einzusehen.
Voraussetzung für die Leistungserbringung ist, dass der Kunde den Anbieter mit einem Ethernetport sowie einen Internet- bzw. VPN-Connect für den Dedicated Server beauftragt.

4.2.3 Virtual Server

Mit Virtual Server stellt der Anbieter dem Kunden auf einer nicht für den Kunden zugänglichen Rechenzentrumsfläche eine virtuelle Server-Instanz bereit und betreibt diese für den Kunden. Hierbei verantwortet der Anbieter den Betrieb der technischen, physikalischen Infrastruktur bestehend aus Netzwerk, Speichermedium, Server-Cluster und Virtualisierungsumgebung. Die Betriebsverantwortung im Übrigen, insbesondere im Hinblick auf das Betriebssystem auf der virtuellen Server-Instanz sowie die Applikationen, obliegt dem Kunden.
Die technische, physikalische Infrastruktur ist so ausgelegt, dass alle virtuellen Server-Instanzen automatisch als hochverfügbare Einheiten bereitstehen. Sollten einzelne Komponenten der Infrastruktur ausfallen, so werden die virtuellen Server-Instanzen automatisch auf anderen (sogenannten Failover-Nodes) gestartet.
Der Kunde erhält die vollen Administrationsrechte auf seine virtuelle Server-Instanz. Die Administration dieser Server-Instanz liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und erfolgt über Remote-Zugriff per Secure Shell (SSH) bei dem Betriebssystem Linux bzw. Remote Desktop Protocol (RDP) bei dem Betriebssystem Windows sowie über das durch den Anbieter bereitgestellte Kundenadministrationsinterface, das dem Kunden ermöglicht, seine virtuelle Server-Instanz eigenständig zu starten, herunterzufahren sowie auszuschalten und generelle Informationen zur virtuellen Server-Instanz einzusehen. Die nötigen Zugangsdaten für den Remote-Zugriff werden dem Kunden bei Bereitstellung der virtuellen Server-Instanz postalisch mitgeteilt.
Der Anbieter liefert dem Kunden eine virtuelle Server-Instanz mit dem durch den Kunden beauftragten Betriebssystem mit einer festen Partitionsgröße auf der virtuellen Festplatte. Die Zuweisung bzw. Partitionierung von hinzu gebuchtem virtuellem Festplattenspeicher liegt im Verantwortungsbereich des Kunden und kann über den Remote-Zugriff vorgenommen werden. Sofern auf der virtuellen Server-Instanz ein Linux-Betriebssystem installiert ist, ist die Zuweisung bzw. Partitionierung durch den Kunden nur in vorheriger Absprache mit dem Anbieter möglich.
Voraussetzung für die Leistungserbringung ist, dass der Kunde den Anbieter mit einem Ethernetport sowie einen Internet- bzw. VPN-Connect für den Virtual Server beauftragt.

5. Zusätzliche Dienstleistungen

5.1 Service-Dienstleistungen

Im Rahmen von zusätzlichen Dienstleistungen bietet der Anbieter dem Kunden 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr die Bereitstellung kostenpflichtiger Service-Dienstleistungen nach Zeit und Material (z.B. Remote Hands, d.h. die Ausführung von Wartungs- und Unterstützungsleistungen durch Mitarbeiter des Anbieters im Hinblick auf das vom Kunden betriebene Equipment vor Ort im Rechenzentrum des Anbieters). Alle Service-Dienstleistungen werden gemäß den Anforderungen des Kunden erbracht und nach den für zusätzliche Dienstleistungen vereinbarten Entgelten des Anbieters abgerechnet. Der Anbieter übernimmt über die Verantwortung für die Durchführung der zusätzlichen Dienstleistungen hinaus keine Verantwortung hinsichtlich der Zweckmäßigkeit bzw. eines Erfolges der Maßnahmen.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

5.2 Dienstleistungspakete

Nach entsprechender Vereinbarung erbringt der Anbieter kostenpflichtig verschiedene Dienstleistungen für den Kunden.

5.2.1 Netz-Equipment-Management

Der Anbieter übernimmt verschiedene Dienstleistungen im Hinblick auf das durch den Anbieter bereitgestellten Netz-Equipment (siehe Ziffer 4).
Folgende Dienstleistungen werden durch den Anbieter erbracht:

- initiale Konfiguration sowie Anpassungen der technischen Parameter in Absprache mit dem Kunden,
- Upgrade der SLA-Serviceklasse auf „Komfort“, soweit nicht diese oder eine höhere Serviceklasse bereits beauftragt wurde,
- Überwachung durch ein Monitoring[3] des Anbieters; bei Störungen wird der Kunde per SMS und/oder E-Mail informiert (optional und gegen zusätzliches Entgelt verfährt der Anbieter nach hinterlegtem Eskalationsplan welcher vorab mit dem Kunden vereinbart wurde),
- Firmware-Updates (Updates innerhalb der Version, darunter fallen keine Versionsupgrades, Releasewechsel oder Major Releasewechsel) werden wie vom Hersteller bereitgestellt zur Verfügung gestellt[4] und nach Absprache mit dem Kunden durch den Anbieter installiert sowie
- kostenfreie Durchführung von Konfigurationsänderungen bis maximal vier (4) Serviceeinheiten à 15 Minuten pro Monat durch den Anbieter während der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, jeweils zwischen 8:00 und 18:00 Uhr mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen am Rechenzentrumsstandort).

Bei Beauftragung des Dienstleistungspaketes Netz-Equipment-Management ist der Administrationszugriff des Kunden auf das Netz-Equipment gesperrt. Eine Beauftragung des Dienstleistungspaketes Netz-Equipment-Management ist zudem nur möglich bei Loadbalancern, Firewalls und Switchen, die im **Anhang** Preismodell ausdrücklich als „managebar“ gekennzeichnet sind.

5.2.2 Server-Hardware-Management

Der Anbieter übernimmt den Austausch defekter Hardware-Komponenten inklusive Rücksendung an den Hersteller, wobei der Kunde die zu tauschenden Hardware-Komponenten beistellen muss. Voraussetzung ist ein bestehender Wartungsvertrag mit dem jeweiligen Hersteller, der durch den Kunden beigestellt werden muss.

5.2.3 Server-Betriebssystem-Management

Der Anbieter übernimmt verschiedene Software-Pflegedienstleistungen im Hinblick auf das auf dem Server des Kunden installierte Betriebssystem.
Folgende Dienstleistungen werden durch den Anbieter erbracht:

- Es werden sämtliche Updates aus dem Default Repository bzw. Windows Update Service installiert, die zum Patchday zur Verfügung stehen.[5] Das Update gilt als erfolgreich durchgeführt, wenn das Betriebssystem und die betriebssystemrelevanten Dienste starten. Ein erweitertes Debugging für z.B. Datenbanken, Webseiten oder Anwendungen, die nicht im Rahmen des Managements zu verantworten sind, erfolgt nicht. Darüber hinaus werden Quellen von Drittherstellern und / oder die Software weder gepatched, noch erfolgt eine Fehlersuche. Als Update wird kein Versionsupgrade, Releasewechsel oder Major Releasewechsel verstanden.

[3] Ein Monitoring setzt voraus, dass der Kunde für das betreffende Equipment eine Anbindung im Rechenzentrum mit Internet-Connect beauftragt.
[4] Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Fehlerlosigkeit der von Dritten zur Verfügung gestellten Updates.
[5] Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Fehlerlosigkeit der von Dritten zur Verfügung gestellten Updates.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

- Monitoring wird für im Rahmen des Managements erforderliche Services angelegt. Bei Auftreten einer Störung wird das betroffene System geprüft. Sollten Fehler auf Quellen basieren, die nicht dem Betriebssystem zuzuordnen sind (z.B. kritischer Festplattenfüllstand aufgrund von Web- oder Applikationslogs), erfolgt die Störungsbehebung nach Rücksprache und kostenpflichtiger Beauftragung durch den Kunden. Ein Monitoring kann darüber hinaus kostenpflichtig beauftragt werden. Die Benachrichtigung für das betreffende System und überwachte Dienste erfolgt mittels einer E-Mail an den Kunden gemäß Ziffer 5.3.1.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind erforderliche Betriebssystemlizenzen. Die Durchführung von Server-Betriebssystem-Management erfordert den Administrationszugriff auf den Server durch den Anbieter. Bei Beauftragung des Dienstleistungspaketes Server-Betriebssystem-Management ist der Administrationszugriff des Kunden auf den Server gesperrt.

5.2.4 Virtualisierungsmanagement

Der Anbieter übernimmt verschiedene Software-Pflegedienstleistungen für die Virtualisierungssoftware. Folgende Dienstleistungen werden durch den Anbieter erbracht:

- regelmäßige Installation von Updates (Updates innerhalb der Version, darunter fallen keine Versionsupgrades, Releasewechsel oder Major Releasewechsel) der Virtualisierungssoftware wie vom Hersteller zur Verfügung gestellt.[6] Bei auftretenden Betriebsunterbrechungen (z.B. durch einen erforderlichen Neustart der Server) wird der Termin vorab mit dem Kunden abgestimmt sowie
- Monitoring[7] der für das Management erforderlichen zu überwachenden Services sowie E-Mail Benachrichtigung des Kunden laut Ziffer 5.3.1.

Basiert die Virtualisierungssoftware oder eine ihrer Teilkomponenten auf einem gesonderten Betriebssystem, so ist für diese zwingend ein Server-Betriebssystem-Management zu buchen.

Nicht im Leistungsumfang enthalten sind erforderliche Virtualisierungs -Lizenzen. Sofern der Kunde auch ein Management des Betriebssystems seiner virtuellen Systeme wünscht, kann optional und kostenpflichtig zusätzlich das Dienstleistungspaket „Server-Betriebssystem-Management“ (siehe Ziffer 5.2.3) beauftragt werden. Bei Beauftragung des Dienstleistungspaketes Virtualisierungs- Management ist der Administrationszugriff des Kunden auf die Virtualisierungsumgebung gesperrt.

5.3 Managed Services

5.3.1 Monitoring

Mit Monitoring[8] bietet der Anbieter dem Kunden die Überwachung verschiedener Parameter seiner Server oder seines Netz-Equipment im Rechenzentrum an. Je nach Beauftragung des Kunden können einzelne oder mehrere Systeme bzw. Dienste überwacht werden. Standardmäßig erhält der Kunde eine automatisch generierte E-Mail Benachrichtigung im Falle eines Ausfalls eines Dienstes. Optional und kostenpflichtig kann der Kunde auch zusätzlich durch eine automatisch generierte SMS oder telefonisch durch den Anbieter benachrichtigt werden. Aufgrund individueller Vereinbarung kann zusätzlich und kostenpflichtig auch ein individuelles Vorgehen durch den Anbieter nach Erhalt eines solchen Alarms innerhalb einer definierten Antrittszeit beauftragt werden.
Die Durchführung des Monitoring durch den Anbieter erfordert den Administrationszugriff auf den Server durch den Anbieter.

---

6 Der Anbieter übernimmt keine Verantwortung für die Fehlerlosigkeit der von Dritten zur Verfügung gestellten Updates.
7 Ein Monitoring setzt voraus, dass der Kunde für das betreffende Equipment eine Anbindung im Rechenzentrum mit Internet-Connect beauftragt.
8 Ein Monitoring setzt voraus, dass der Kunde für das betreffende Equipment eine Anbindung im Rechenzentrum mit Internet-Connect beauftragt.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

5.3.2 Backup

5.3.2.1 Server Backup

Mit Server Backup bietet der Anbieter dem Kunden eine Möglichkeit zur Sicherung von Daten auf Servern innerhalb der Rechenzentren des Anbieters. Hierzu stellt der Anbieter dem Kunden die nötige Software und Infrastruktur zur Verfügung.
Die Sicherung der Daten erfolgt mittels einer Software welche durch den Kunden auf dem zu sichernden Server installiert werden muss.
Welche Daten, in welcher Häufigkeit und wie lange gesichert werden, muss der Kunde selbständig über ein entsprechendes Webinterface festlegen.
Über das Webinterface hat der Kunden die Möglichkeit, zu sehen, wann welcher Sicherungsauftrag gelaufen ist und das entsprechende Protokoll zu lesen.

Die Daten werden dabei über die gebuchte Netzanbindung mit Internet-Connect des Kunden übertragen. Optional kann ein dedizierter Backup-Connect bereitgestellt werden.

5.3.2.2 Managed Server Backup

Mit Managed Server Backup bietet der Anbieter dem Kunden eine Möglichkeit zur Sicherung von Daten auf Servern innerhalb der Rechenzentren des Anbieters. Hierzu stellt der Anbieter dem Kunden die nötige Software und Infrastruktur zur Verfügung.
Die Sicherung der Daten erfolgt mittels einer Software, welche der Anbieter auf dem zu sichernden Server installiert. Dazu muss der Kunde dem Anbieter einmalig entsprechende Rechte zur Installation von Software auf dem Server einräumen.
Welche Daten, in welcher Häufigkeit und wie lange gesichert werden, wird vom Anbieter mit dem Kunden zusammen festgelegt.
Der Anbieter überwacht die Durchführung der Backupjobs proaktiv und reagiert auf eventuell auftretende Probleme indem er diese, sofern möglich, eigenständig behebt oder mit dem Kunden in Kontakt tritt.

Die Daten werden dabei über die gebuchte Netzanbindung mit Internet-Connect des Kunden übertragen. Optional kann ein dedizierter Backup-Connect bereitgestellt werden.

5.3.2.3 FTP-Backupstorage

Mit FTP-Backupstorage bietet der Anbieter dem Kunden eine Möglichkeit zur Sicherung seiner Daten. Hierzu stellt der Anbieter Speicherplatz auf einem durch den Anbieter gemanagten Storage-System (für Daten, auf die kurz- oder mittelfristig zugegriffen werden muss) bereit. Die Durchführung der Sicherung erfolgt durch den Kunden selbst. Der Zugriff (Lesen, Schreiben, Löschen) des Kunden auf seine Daten ist nur über einen durch den Anbieter bereitgestellten Internet-Connect möglich; ein Zugriff aus einem VPN des Anbieters oder aus einer VPN-Anbindung eines Drittcarriers ist nicht möglich.
Eine Speicherung von Daten durch den Kunden ist bis zur Grenze des vereinbarten Speichervolumens möglich. Eine Speicherung darüber hinaus ist nur dann möglich, wenn der Kunde den Anbieter mit der Bereitstellung weiteren Speichervolumens beauftragt.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

5.3.3 Storage on Demand

Mit Storage on Demand bietet der Anbieter dem Kunden Speicherplatz auf einer shared Storage Lösung auf Basis von SATA (Serial Advanced Technology Attachment) oder SAS- (Serial Attached SCSI) Disks, auf die der Kunde per iSCSI (internet Small Computer System Interface), NFS (Network File Service) oder CIFS (Common Internet File System) zugreifen kann.
Eine Speicherung von Daten durch den Kunden ist jeweils nur bis zur Grenze des vereinbarten Speichervolumens möglich. Eine Speicherung darüber hinaus ist nur dann möglich, wenn der Kunde den Anbieter mit der Bereitstellung weiteren Speichervolumens beauftragt.
Storage on Demand wird durch den Anbieter in zwei Varianten bereitgestellt:

- „Standard“: Netzwerkspeicher auf Basis von SATA-Platten, welcher zur Speicherung von Daten von Anwendungen mit niedrigem IOPS-Bedarf (Input/Output Operations Per Second) dient;
- „Premium“: Netzwerkspeicher auf Basis von SAS-Festplatten, welcher zur Speicherung von Daten von Anwendungen mit hohem IOPS-Bedarf (Input/Output Operations Per Second) dient.

Der Zugriff auf das Storage-System durch den Kunden erfolgt über ein eigenes Netzwerk und beinhaltet die Bereitstellung eines dedizierten Netzwerkport (1GBit/s / 10 Gbit/s) im Rack bzw. im Cage des Kunden. Der Netzwerkport ist in einfacher und redundanter Ausführung erhältlich. Bei der redundanten Ausführung wird ein zweiter Netzwerkport zur Verfügung gestellt, der bei Ausfall des ersten Netzwerkports die Anbindung zur Storage wieder bereitstellt.
Auf dem Kunden zur Verfügung gestellten Storage-Bereich kann abhängig vom Betriebssystem des Kunden über ein iSCSI-Target, NFS oder CIFS zugegriffen werden. Die entsprechende Einrichtung auf dem Equipment des Kunden erfolgt durch den Kunden.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

Service Level Agreement Rechenzentrumsdienstleistungen (NUE/MUC)

Inhalt

1. Definitionen 2
2. Service Level Strom- und Klimaversorgung 9
   - 2.1 Service Level Verfügbarkeit Stromversorgung 9
   - 2.2 Service Level Verfügbarkeit Klimaversorgung 9
   - 2.3 Service Credits 10
3. Service Level Netzanbindung 10
   - 3.1 Service Level Verfügbarkeit Netzanbindung und Crosslink 10
     - 3.1.1 Netzanbindung 10
     - 3.1.2 Crosslink 10
     - 3.1.3 Distributed Denial of Service (DDoS) Protection 10
   - 3.2 Service Level Paketverlust 10
   - 3.3 Service Level Paketlaufzeit 10
   - 3.4 Service Level Jitter 11
   - 3.5 Service Credits 11
4. Service Level Miethardware 11
   - 4.1 Netz-Equipment 11
   - 4.2 Server / Storage 12
5. Service Level Managed Services 12
   - 5.1 Service Level Verfügbarkeit Monitoring 12
   - 5.2 Service Level Verfügbarkeit FTP Backupstorage 13
6. Erläuterungen 13
   - 6.1 Störungsmeldung und Entstörung 13
   - 6.2 Wartung 13
   - 6.3 Beistellungen des Kunden 14

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

1. Definitionen

Folgende Begriffe sind in diesem Service Level Agreement enthalten und werden wie folgt definiert:

Begriff	Definition
Antrittszeit	Die Antrittszeit ist die Zeit zwischen der Erfassung einer vom Kunden beauftragten zusätzlichen Dienstleistung oder einer Störung in Form eines Tickets beim Anbieter und dem Zeitpunkt, zu dem mit der Ausführung der zusätzlichen Dienstleistungen oder der Entstörung durch den Anbieter begonnen wird.
Einzel-Netzanbindung	Netzanbindung, die nicht durch einen zweiten - redundanten - Ethernetport abgesichert wird. Eine Netzanbindung gilt auch dann als Einzelanbindung, wenn sie im Parallelbetrieb mit zwei Ethernetports genutzt wird (Load Sharing).
Geschäftszeiten	Werktags zwischen 8:00 und 18:00 Uhr.
Netzanbindung	Als Netzanbindung wird eine Anbindung der Rechenzentrumsfläche des Kunden bestehend aus einem Ethernetport mit einem Internet-Connect bezeichnet.
Paketlaufzeit	Ist die Laufzeit eines IP-Pakets zwischen dem Ethernetport auf der dem Kunden überlassenen Rechenzentrumsfläche und den in Deutschland liegenden Übergabeschnittstellen in das Internet; bei internationalen Übergabeschnittstellen kann der Wert höher ausfallen. Die Paketlaufzeit bezieht sich auf eine Richtung. Die angegebenen Werte gelten nur, soweit der Kunde die Nettobandbreite, d.h. die Bandbreite der physikalischen Verbindung abzüglich Protokolloverhead, nicht überschreitet. Die angegebenen Werte sind Mittelwerte bezogen auf einen Kalendermonat. Im Fall von Zweifeln des Kunden über die tatsächliche Netzperformance führt der Anbieter in Absprache mit dem Kunden eine Messung der vom Kunden beauftragten Netzanbindung(en) durch. Hierzu werden alle 300 Sekunden Messproben versandt. Eine Messprobe besteht aus 15 Paketen à 64 Bytes. Überschreitungen der vereinbarten Paketlaufzeit während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Überschreitungen durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Paketlaufzeit ein.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

Begriff	Definition
Paketverlust	Ist die Verlustrate auf IP-Ebene und ergibt sich aus dem Verhältnis der verlorenen IP-Pakete zu den insgesamt versendeten IP-Paketen. Die angegebene Verlustrate bezieht sich auf die Verbindung zwischen dem Ethernetport auf der dem Kunden überlassenen Rechenzentrumsfläche und den in Deutschland liegenden Übergabeschnittstellen in das Internet; bei internationalen Übergabeschnittstellen kann der Wert höher ausfallen. Die angegebenen Werte gelten nur, soweit der Kunde die Nettobandbreite, d.h. die Bandbreite der physikalischen Verbindung abzüglich Protokolloverhead, nicht überschreitet. Die angegebenen Werte sind Mittelwerte bezogen auf einen Kalendermonat. Im Fall von Zweifeln des Kunden über die tatsächliche Netzperformance führt der Anbieter in Absprache mit dem Kunden eine Messung der vom Kunden beauftragten Netzanbindung(en) durch. Hierzu werden alle 300 Sekunden Messproben versandt. Eine Messprobe besteht aus 15 Paketen à 64 Bytes. Paketverlust während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Paketverlust durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung des Paketverlustes ein.
Jitter	Ist die Varianz der Laufzeit von Datenpaketen eines IP-Datenstroms, d.h. die Differenz zwischen der kleinsten und der größten Laufzeit eines Datenpakets zwischen dem Ethernetport auf der dem Kunden überlassenen Rechenzentrumsfläche und dem zentralen Mess- und Monitoringsystem des Anbieters im Backbone des Anbieters. Sie bezieht sich auf eine Richtung und wird durch den Anbieter nur im Falle der Bereitstellung eines VPN-Connect geschuldet. Die angegebenen Werte gelten nur, soweit der Kunde die Nettobandbreite, d.h. die Bandbreite der physikalischen Verbindung abzüglich Protokolloverhead, nicht überschreitet. Die angegebenen Werte sind Mittelwerte bezogen auf einen Kalendermonat. Im Falle von Zweifeln des Kunden über die tatsächliche Netzperformance führt der Anbieter in Absprache mit dem Kunden eine Messung der vom Kunden beauftragten Netzanbindung(en) durch. Hierzu werden alle 300 Sekunden Messproben versandt. Eine Messprobe besteht aus 15 Paketen à 64 Bytes. Erhöhter Jitter während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie erhöhter Jitter durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung des Jitter ein.
Redundante Netzanbindung	Netzanbindung, die auf einem redundanten Ethernetport basiert. Im Falle eines Ausfalls des primären Ethernetport wird die Anbindung über den sekundären Port aufrecht erhalten.
Storage-Performance	Durchschnittliche Anzahl der Ein- und Ausgabe-Befehle pro Sekunde (Input/Output Operations Per Second, „IOPS“) eines vom Anbieter bei entsprechender Beauftragung bereitgestellten Storage-Systems. Die angegebenen Werte sind Mittelwerte bezogen auf einen Kalendermonat.
Störung	Eine Störung ist eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich des Anbieters.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

Begriff	Definition
Time to Restore („TTR“)	Zeit innerhalb der gemeldeten Störung eines vom Anbieter mietweise bereitgestellten Netz-Equipment (d.h. Switche, Firewalls, Loadbalancer) zu beheben ist. Maßgebend für die Berechnung der TTR sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des Anbieters, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben. In der TTR sind ggf. durchzuführende Rücksicherungen von Images oder Konfigurationen nicht inbegriffen. Verzögerungen bei der Entstörung durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der TTR ein.
Verfügbarkeit Crosslink	Verfügbarkeit des Crosslink in Prozent der Zeit eines Jahres. Ein Crosslink gilt als verfügbar, wenn über den Crosslink Verkehr gesendet und empfangen werden kann. Im Falle der redundanten Ausführung eines Crosslink und Bereitstellung zwei separater Ports (siehe Leistungsbeschreibung) gilt dieser als verfügbar, wenn entweder über den primären oder den sekundären Port Verkehr gesendet und empfangen werden kann. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der der Crosslink innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung des Crosslink und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Maßgebend für die Berechnung der Ausfallzeit sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des Anbieters, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Ausfälle durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.
Verfügbarkeit FTP-Backupstorage	Verfügbarkeit des durch den Anbieter bereitgestellten Datenspeichers in Prozent der Zeit eines Jahres. Der Datenspeicher gilt als verfügbar, wenn der Kunde auf den Datenspeicher zugreifen kann. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der eine Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung von FTP-Backupstorage und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Ausfälle durch Gründe, die nicht durch den Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

Begriff	Definition
Verfügbarkeit Netzanbindung	Verfügbarkeit der Netzanbindung in Prozent der Zeit eines Jahres. Eine Netzanbindung gilt als verfügbar, wenn zwischen dem Ethernetport und der Übergabeschnittstelle in das Internet Verkehr gesendet und empfangen werden kann. Im Falle der Bereitstellung einer Redundanten Netzanbindung gilt diese als verfügbar, wenn entweder über den primären oder den sekundäre Ethernetport Verkehr gesendet und empfangen werden kann. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der die Netzanbindung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung der Netzanbindung und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Maßgebend für die Berechnung der Ausfallzeit sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des Anbieters, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Ausfälle durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.
Verfügbarkeit Distributed Denial of Service (DDoS) Protection	Verfügbarkeit der Distributed Denial of Service (DDoS) Protection in Prozent der Zeit eines Jahres. Die Distributed Denial of Service Protection gilt als verfügbar, wenn der eintreffende Traffic auf Anomalien sowie bekannte DDoS Muster untersucht wird und bei Erkennen eines Angriffs Maßnahmen getroffen werden. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der die Netzanbindung innerhalb eines Monats einen totalen Ausfall durch eine DDoS-Attacke hatte / Summe der Minuten eines Monats)) x 100. Als Monat gilt ein Kalendermonat. Maßgebend für die Berechnung der Ausfallzeit sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des Anbieters, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Ausfälle durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

Begriff	Definition
Verfügbarkeit Storage	Verfügbarkeit des vom Anbieter bei entsprechender Beauftragung bereitgestellten Storage on Demand Bereichs in Prozent der Zeit eines Jahres. Der Datenspeicher gilt als verfügbar, wenn der Kunde auf den Datenspeicher zugreifen kann. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der der Datenspeicher des Kunden innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung von Storage on Demand und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Ausfälle durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.
Verfügbarkeit Klimaversorgung	Verfügbarkeit der Klimaversorgung der Rechenzentrumsfläche in Prozent der Zeit eines Jahres. Die Klimaversorgung gilt als verfügbar, solange die Zuluft vor dem Rack bzw. (im Falle der Bereitstellung eines Cage) im Kaltgang des Kunden eine Lufttemperatur von 18°C nicht unterschreitet und von 29°C nicht überschreitet. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten mit Temperaturüber- oder Temperaturunterschreitungen innerhalb eines Jahres / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung der Rechenzentrumsfläche und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Temperaturüber- und Temperaturunterschreitungen, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Kunde die beauftragte Leistungsklasse der Stromversorgung und gleichzeitig die beauftragte Leistungsklasse des Racks überschreitet (siehe hierzu die Leistungsbeschreibung).
Verfügbarkeit Monitoring	Verfügbarkeit der bei entsprechender Beauftragung vom Anbieter bereitgestellten Monitoring-Funktionalität in Prozent der Zeit eines Jahres. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der die Monitoring-Funktionalität innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung der Monitoring-Funktionalität und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Ausfälle durch Gründe, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

Begriff	Definition
Verfügbarkeit Miethardware	Verfügbarkeit einer durch den Anbieter bei entsprechender Beauftragung bereitgestellten Miethardware (bzw. virtuellen Switch oder Server-Instanz) exklusive Betriebssystem, Applikationen bzw. einer ggf. durch den Kunden betriebenen Virtualisierungssoftware. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der die bereitgestellte Miethardware innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Kalenderjahr. Maßgebend für die Berechnung der Ausfallzeit sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des Anbieters, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Zeitverlust durch Gründe, die nicht durch den Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.
Verfügbarkeit Stromversorgung	Verfügbarkeit der Stromversorgung der Rechenzentrumsfläche in Prozent der Zeit eines Jahres. Die Stromversorgung gilt als verfügbar, wenn mindestens ein Endgerät, welches an einen Stromkreis angeschlossen ist (bzw. im Falle der Bereitstellung eines Cage eine Unterverteilung im Cage), mit Strom versorgt wird. Sofern redundante Stromkreise (A+B Feed) bereitgestellt werden, hat der Ausfall nur eines der beiden Stromkreise keine Auswirkungen auf die Verfügbarkeit. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der die Stromversorgung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung der Rechenzentrumsfläche und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Maßgebend für die Berechnung der Ausfallzeit sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des Anbieters, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Unterbrechungen, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein. Dies gilt insbesondere dann, wenn der Kunde die Anschlussleistung der(des) bereitgestellten Stromkreise(s) überschreitet (siehe hierzu die Leistungsbeschreibung).
Verfügbarkeit Server Backup	Verfügbarkeit des durch den Anbieter bereitgestellten Server Backup in Prozent der Zeit eines Jahres. Das Server Backup gilt als verfügbar, wenn der vom Kunden im Webinterface angelegte Backupjob zur geplanten Zeit startet und die zu sichernden Daten vom Kundenserver auf den vom Anbieter bereitgestellten Backupstorage sichert. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der eine Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung von FTP-Backupstorage und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Ausfälle durch Gründe, die nicht durch den Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

Begriff	Definition
Verfügbarkeit Managed Server Backup	Verfügbarkeit des durch den Anbieter bereitgestellten Managed Server Backup in Prozent der Zeit eines Jahres. Das Managed Server Backup gilt als verfügbar, wenn der durch den Anbieter angelegte Backupjob zur geplanten Zeit startet und die zu sichernden Daten vom Kundenserver auf den vom Anbieter bereitgestellten Backupstorage sichert. %Verfügbarkeit = (1 – (Summe der Minuten, in der eine Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte / Summe der Minuten eines Jahres)) x 100. Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung von FTP-Backupstorage und die jeweils folgenden Zwölfmonatsintervalle. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 6.2 sowie Ausfälle durch Gründe, die nicht durch den Anbieter zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.
Werktag	Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

2. Service Level Strom- und Klimaversorgung

2.1 Service Level Verfügbarkeit Stromversorgung

Die Verfügbarkeit Stromversorgung beträgt
- 99,5% im Falle einer einfachen Stromversorgung sowie
- 99,99% im Falle einer redundanten Stromversorgung (A+B Feed).

2.2 Service Level Verfügbarkeit Klimaversorgung

Die Verfügbarkeit Klimaversorgung beträgt im Falle der Bereitstellung eines Cage:
- 99,8% im Falle einer einfachen Klimaversorgung sowie
- 99,99% im Falle einer redundanten Klimaversorgung.

Im Übrigen beträgt die Verfügbarkeit Klimaversorgung:

Rack-Variante	Verfügbarkeit der Klimaversorgung in %
¼ Rack 1000 – LK 0,5kW ½ Rack 1000 – LK 1kW 1/1 Rack 900 – LK 2kW 1/1 Rack 1000 – LK 2kW	99,8 %
¼ Rack 1000 – LK 2kW ½ Rack 1000 – LK 3 kW 1/1 Rack 1000 – LK 4kW 1/1 Rack 1000+ – LK 4kW 1/1 Rack 1000 – LK 6kW 1/1 Rack 1000+ – LK 6kW 1/1 Rack 1000+ – LK 10kW 1/1 Rack 1200 – LK 10kW 1/1 Rack 1200 – LK 15kW 1/1 Rack 1200 – LK 20kW	99,99 %

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

2.3 Service Credits

Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit Stromversorgung bzw. Verfügbarkeit Klimaversorgung hat der Kunde einen Anspruch auf Zahlung der in nachfolgender Tabelle dargestellten Service Credits.

Service Credits Verfügbarkeit Stromversorgung bzw. Klimaversorgung	
Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit Stromversorgung bzw. Klimaversorgung	Service Credit in % der für die betroffene Rechenzentrumsfläche in einem Monat vom Kunden zu zahlenden Nettoentgelte exklusive nutzungsabhängiger Entgelte für Stromversorgung
> 0,0 - 0,5 Prozentpunkte	5 %
> 0,5 - 1,0 Prozentpunkte	10 %
> 1,0 - 1,5 Prozentpunkte	15 %
> 1,5 Prozentpunkte	20 %

3. Service Level Netzanbindung

3.1 Service Level Verfügbarkeit Netzanbindung und Crosslink

3.1.1 Netzanbindung

Die Verfügbarkeit Netzanbindung beträgt
- 99,5% im Falle der Bereitstellung einer Einzel-Netzanbindung sowie
- 99,99% im Falle der Bereitstellung einer Redundanten Netzanbindung.

Im Falle der Bereitstellung von Port Secure ist diese in der Verfügbarkeit Netzanbindung enthalten.

3.1.2 Crosslink

Die Verfügbarkeit eines Crosslink beträgt
- 99,5% im Falle einer einfachen Ausführung (laut Leistungsbeschreibung) sowie
- 99,9 % im Falle einer redundanten Ausführung (laut Leistungsbeschreibung).

3.1.3 Service Level Distributed Denial of Service (DDoS) Protection

Die Verfügbarkeit beträgt 99,5%.
Zeit bis zur Erkennung eines DDoS Angriffs und Umleitung des Traffic auf das Filtersystem: innerhalb 10 Minuten

3.2 Service Level Paketverlust

Der Paketverlust beträgt maximal 0,1%.

3.3 Service Level Paketlaufzeit

Die Paketlaufzeit beträgt < 20 ms.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

3.4 Service Level Jitter

Der Jitter beträgt maximal ± 2,5 ms.

3.5 Service Credits

Bei Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit Netzanbindung hat der Kunde einen Anspruch auf Zahlung der in nachfolgender Tabelle dargestellten Service Credits.

Service Credits Verfügbarkeit Netzanbindung	
Unterschreitung der vereinbarten Verfügbarkeit Netzanbindung	Service Credit in % der für die betroffene Netzanbindung in einem Monat vom Kunden zu zahlenden Nettoentgelte
> 0,0 - 0,5 Prozentpunkte	5 %
> 0,5 - 1,0 Prozentpunkte	10 %
> 1,0 - 1,5 Prozentpunkte	15 %
> 1,5 Prozentpunkte	20 %

Die Summe der in einem Monat an den Kunden zu zahlenden Service Credits ist auf 20% der für alle durch den Anbieter bereitgestellten Netzanbindungen in einem Monat vom Kunden zu zahlenden Nettoentgelte begrenzt.

Im Hinblick auf die Verfügbarkeit Standortanbindung bzw. Crosslink sind keine Service Credits vereinbart.

4. Service Level Miethardware

Bei Störungen der mietweise durch den Anbieter überlassenden Hardware gelten die folgenden Service Level.

4.1 Netz-Equipment

Service Level Netz-Equipment					
Hardware-typ	Leistung	Serviceklasse Premium plus	Serviceklasse Premium	Serviceklasse Komfort	Serviceklasse Basic
Netz-Equipment	Verfügbarkeit Miethardware	99,9 %	99,9 %	99,8 %	99,5 %
	TTR	innerhalb der Geschäftszeiten: 1h außerhalb der Geschäftszeiten: 2h	2h	4h	bis 12 Uhr am nächsten Werktag

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

—

	Kundeninformation bei Monitoring Alarmen[1]	SMS[1] und/oder E-Mail[1]	SMS[1] und/oder E-Mail[1]	SMS[1] und/oder E-Mail[1]	E-Mail[1]

4.2 Server / Storage

Service Level Server / Storage					
Hardwaretyp	Leistung	Serviceklasse Premium plus	Serviceklasse Premium	Serviceklasse Komfort	Serviceklasse Basic
Mietserver, Mietstorage	Verfügbarkeit Miethardware	–	99,5 %	99,1 %	98,5 %
	Antrittszeit im Störungsfall	–	1h	2h	4h
	Kundeninformation bei Monitoring Alarmen[1]	–	SMS	SMS	E-Mail
Dedicated Server	Verfügbarkeit Miethardware	–	99,5 %	99,1 %	98,5 %
	Antrittszeit im Störungsfall	–	1h	2h	4h
	Kundeninformation bei Monitoring Alarmen[1]	–	SMS	SMS	E-Mail
Virtual Server	Verfügbarkeit Virtual Server	–	99,9 %	99,9 %	99,9 %
	Antrittszeit im Störungsfall	–	1h	2h	4h
	Kundeninformation bei Monitoring Alarmen[1]	–	SMS	SMS	E-Mail

5. Service Level Managed Services

5.1 Service Level Verfügbarkeit Monitoring

Die Verfügbarkeit Monitoring beträgt 99,95%.

[1] Ausschließlich bei physikalischen Switchen, die im Anhang Preismodell ausdrücklich als „managebar“ gekennzeichnet sind sowie Firewalls und Loadbalancer.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

5.2 Service Level Verfügbarkeit Backup

5.2.1 Server Backup

Die Verfügbarkeit Server Backup beträgt 99,0%.

5.2.2 Managed Server Backup

Die Verfügbarkeit Managed Server Backup beträgt 99,0%.

5.2.3 FTP Backupstorage

Die Verfügbarkeit FTP Backupstorage beträgt 99,0%.

5.3 Storage on Demand

Bezeichnung	Verfügbarkeit Storage	Storage-Performance
Storage on Demand “Standard”	99,5%	max. 40 IOPS pro TByte
Storage on Demand “Premium”	99,5%	max. 140 IOPS pro TByte

6. Erläuterungen

6.1 Störungsmeldung und Entstörung

Störungen werden durch die Überwachungseinrichtungen des Anbieters festgestellt oder vom Kunden gemeldet.

Für Störungsmeldungen des Kunden ist die technische Störungsannahme des Anbieters 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr unter einer kostenfreien Service-Telefonnummer erreichbar. Störungen meldet der Kunde unter Nennung aller zur Entstörung erforderlichen Daten, unter Angabe des Namens und der Telefonnummer des Melders. Der Anbieter eröffnet ein Trouble Ticket und eine Referenznummer (Customer Trouble Ticket-Nummer, **„CTT-Nummer“**) für die gemeldete Störung. Die CTT-Nummer der Störung wird dem Kunden mitgeteilt und ist bei allen Rückfragen stets anzugeben.

6.2 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Rechenzentrums und der technischen Systeme sieht der Anbieter Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch außerhalb dieser Zeiten durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster vom Anbieter in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit hat der Anbieter die Möglichkeit, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen Umfang außer Betrieb zu nehmen, wobei im Falle der Bereitstellung einer redundanten Stromversorgung (A + B Feed) nur immer jeweils eine der beiden Stromversorgungen (A oder B Feed) außer Betrieb genommen wird.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Anlage

6.3 Beistellungen des Kunden

Werden Verbindungsstrecken, Hardware, Software, Mobilfunkkarten oder Sonstiges vom Kunden zur Verfügung gestellt, gelten im Fall von Störungen dieser Beistellungen des Kunden die in diesem Dokument vereinbarten Service Level nicht. Der Kunde ist vielmehr selbst verpflichtet, Kontakt mit dem entsprechenden Anbieter aufzunehmen, um die Entstörung zu veranlassen.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

1 Vertragsgegenstand

1.1 Diese Rahmenbedingungen finden Anwendung auf alle IT- und Telekommunikationsleistungen, die die IP Exchange GmbH (nachfolgend „Anbieter“ genannt) während der Vertragslaufzeit für den Kunden erbringt. Mit „Rahmenbedingungen“ wird nachfolgend der Text der vorliegenden Rahmenbedingungen ohne seine Anhänge, Anlagen Leistungsscheine und deren Anlagen bezeichnet. Sonstige allgemeine Geschäftsbedingungen oder sonstige abweichende Bedingungen der Parteien sind ausgeschlossen, auch wenn in einer Bestellung oder der Bestellannahme auf deren Geltung hingewiesen wird.

1.2 Die Vertragsbeziehung der Parteien richtet sich nachfolgenden Rechtsgrundlagen in nachfolgend genannter Rangfolge:

- Beauftragung auf Grundlage des Angebotes
- diese Rahmenbedingungen
- ggf. Besondere Bedingungen (entfallen für den Leistungsschein Pure Enterprise Cloud)
- ggf. Leistungsschein(e)
- ggf. weitere Anlagen zum Angebot oder zum Leistungsschein (Leistungsbeschreibungen, Service Level Agreements („SLA“))

1.3 Unmittelbare Leistungspflichten der Parteien ergeben sich aus diesen Rahmenbedingungen nur im Zusammenhang mit den betreffenden Leistungsscheinen in Verbindung mit dem Angebot.

2 Allgemeine Pflichten des Anbieters

2.1 Der Anbieter erbringt die im Angebot, diesen Rahmenbedingungen und den ggf. jeweils geltenden Besonderen Bedingungen und/oder Leistungsscheinen und ihren Anlagen (Leistungsbeschreibungen sowie SLA) näher definierten Dienstleistungen.

2.2 Das Recht zur Auswahl des mit der Ausführung der Dienstleistungen beauftragten Personals (inkl. der Ansprechpartner des Kunden) sowie diesem Weisungen zu erteilen, steht ausschließlich dem Anbieter zu.

2.3 Soweit sich aus dem Angebot oder dem Leistungsschein nichts Abweichendes ergibt, ist der Anbieter bei der Auswahl der für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Arbeitsmittel frei.

2.4 Der Anbieter ist zur Bereitstellung von Teilleistungen berechtigt, sofern diese eigenständig nutzbar sind.

2.5 Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn der Anbieter diese ausdrücklich schriftlich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle vereinbarten Mitwirkungspflichten erfüllt hat.

3 Mitwirkung

Der Kunde ist insbesondere zur Erbringung folgender Mitwirkungsleistungen verpflichtet:

3.1 Der Kunde wird dem Anbieter in dem zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Umfang Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden gewähren. Zudem wird der Kunde denjenigen Personen, die der Anbieter zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten einsetzt und deren Anwesenheit an den Standorten des Kunden erforderlich ist, die für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Räumlichkeiten und Arbeitsmittel zur Verfügung stellen.

3.2 Der Kunde stellt einen Ansprechpartner zur Verfügung, der bevollmächtigt ist, Entscheidungen zu treffen, die im Rahmen der Erbringung der jeweils vereinbarten Dienstleistung erforderlich sind.

3.3 Der Kunde wird dem Anbieter alle zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Informationen auf entsprechende Anfrage unverzüglich zur Verfügung stellen. Informationen, von denen der Kunde erkennt oder erkennen muss, dass sie für die Erbringung der Dienstleistungen von Bedeutung sind, wird der Kunde dem Anbieter auch ohne Aufforderung übermitteln. Dies gilt insbesondere für vom Kunden vorgenommene Änderungen an seinen technischen Anlagen, soweit diese Auswirkungen auf die zu erbringenden Dienstleistungen haben können.

3.4 Sofern der Kunde vom Anbieter für den Zugriff auf Server o.ä. Passwörter erhält, sind diese geheim zu halten und nur im unbedingt erforderlichen Umfang an einen beschränkten Personenkreis weiterzugeben. Der Kunde wird ihm durch den Anbieter überlassene Standardpasswörter unverzüglich nach deren Übermittlung sowie danach in regelmäßigen Abständen ändern, sofern eine Änderung dieser Passwörter durch den Kunden möglich ist. Erhält der Kunde Kenntnis darüber, dass unbefugten Dritten die Passwörter bekannt sind bzw. bekannt sein könnten, hat der Kunde den Anbieter unverzüglich darüber zu unterrichten.

3.5 Sofern nicht ausdrücklich vereinbart ist, dass die Datensicherung durch den Anbieter vorzunehmen ist, trägt der Kunde dafür Sorge, dass seine Daten dem jeweiligen Geschäftszweck entsprechend in angemessen Intervallen gesichert werden, um bei Verlust der Daten die Rekonstruktion derselben zu ermöglichen. Unabhängig von einer ggf. bestehenden Vereinbarung, dass die Datensicherung durch den Anbieter durchzuführen ist, ist der Kunde selbst dafür verantwortlich, dass Archivierungspflichten, z.B. handelsrechtlicher oder steuerlicher Art, eingehalten werden.

3.6 Der Kunde wird den Anbieter unverzüglich über alle Umstände informieren, die geeignet sind, den Rechenzentrumsbetrieb oder sonstige Einrichtungen des Anbieters oder anderer Kunden zu beeinträchtigen.

3.7 Soweit der Kunde den Anbieter damit beauftragt, Log Files zu speichern bzw. Nutzungsberichte (Usage Reports) zu erstellen oder den Anbieter damit beauftragt, sonst in irgendeiner Weise Daten zu speichern bzw. ihm zur Verfügung zu stellen, die Rückschlüsse auf das Nutzungsverhalten der von ihm autorisierten Nutzer ermöglicht, steht der Kunde dafür ein, dass Arbeitnehmerrechte hierdurch nicht verletzt, insbesondere Beteiligungsrechte eingehalten werden. Auf § 87 Absatz (1) Ziffer 6 des Betriebsverfassungsgesetzes wird hingewiesen.

3.8 Der Kunde hat dem Anbieter jede Änderung seiner Rechtsform, seiner Anschrift, Rufnummer oder Bankverbindung und grundlegende Änderungen seiner finanziellen Verhältnisse (z.B. Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens, Zahlungsunfähigkeit) unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Kosten, die durch eine schuldhafte Verzögerung der Übermittlung solcher Daten verursacht werden, hat der Kunde dem Anbieter zu erstatten.

3.9 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus den Besonderen Bedingungen bzw. den Leistungsscheinen und ihren Anlagen ergeben.

3.10 Der Kunde erbringt seine Mitwirkungspflichten für den Anbieter unentgeltlich.

3.11 Mitwirkungspflichten sind vertragliche Hauptpflichten des Kunden.

4 Beistellungen

4.1 Soweit mit dem Kunden vereinbart ist, dass dieser für die Leistungserbringung Infrastruktur, Hardware und/oder Software beizustellen hat, sind diese Beistellungen pünktlich, für den Anbieter unentgeltlich und in vertragsgemäßem Zustand bereitzustellen. Der Kunde gewährleistet, dass er zu einer dem Zweck des Vertrages entsprechenden Beistellung berechtigt ist.

4.2 Der Kunde trägt dafür Sorge, dass alle Standorte des Kunden, an denen technische Anlagen des Anbieters installiert werden sollen, über die notwendigen Stellflächen sowie ausreichend Elektrizität verfügen, dass sie hinreichend klimatisiert sind sowie dass sich die technischen Anlagen dauerhaft in sicherer Arbeitsumgebung befinden und gegen Feuer, Diebstahl und Vandalismus ausreichend gesichert sind.

4.3 Der Kunde stellt dem Anbieter an Standorten des Kunden die erforderlichen technischen Einrichtungen für Betrieb und Instandhaltung sowie geeignete Leitungswege, Strom und Erdung unentgeltlich und rechtzeitig zur Verfügung und hält diese für die Dauer des Vertrages in funktionsfähigem und

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

ordnungsgemäßem Zustand. Für hierfür eventuell erforderliche Genehmigungen sorgt der Kunde.

4.4 Der Kunde stellt alle für die ordnungsgemäße Erbringung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Softwarelizenzen bei, es sei denn es ist etwas Abweichendes vereinbart.

4.5 Der Kunde hat im Rahmen der Beistellung von Software, soweit erforderlich, die Zustimmung des jeweiligen Lizenzgebers einzuholen; im Übrigen gelten Ziffern 16.3 und 16.4.

4.6 Ziffer 3.11 findet entsprechende Anwendung.

5 Nutzung durch Dritte

5.1 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht gestattet, die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen an Dritte weiterzugeben.

5.2 Dem Kunden ist es ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Anbieters nicht gestattet, gemäß Ziffer 10 verkaufte Waren an Dritte weiter zu veräußern. Der Anbieter wird die Zustimmung nicht verweigern, wenn der Kaufpreis durch den Kunden vollständig bezahlt wurde und der jeweilige Hersteller bzw. Distributor einer Übertragung der Ware auf den Dritten zustimmt.

6 Entgelte

6.1 Der Kunde ist zur Zahlung der für die beauftragten Dienstleistungen im Angebot genannten Entgelte verpflichtet. Die vereinbarten Entgelte verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

6.2 Einmalige, monatliche und nutzungsabhängige Entgelte werden mit der Bereitstellung (siehe hierzu die Regelung in den jeweils geltenden Besonderen Bedingungen bzw. den Leistungsscheinen) oder spätestens ab der erstmaligen Nutzung der vereinbarten Dienstleistungen berechnet; dies gilt auch im Hinblick auf Teilleistungen. Der Anbieter ist berechtigt, regelmäßige nutzungsunabhängige Entgelte monatlich im Voraus zu berechnen.

6.3 Nutzungsabhängige Entgelte werden, sofern nicht eine pauschale Vergütung vereinbart wurde, unter Zugrundelegung der vom Anbieter gemessenen Verbrauchswerte berechnet und monatlich nachträglich in Rechnung gestellt.

6.4 Die im Angebot vereinbarten Entgelte für Zeit und Material gelten für den Zeitraum Montag bis Freitag mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen zwischen 8.00 und 18.00 Uhr (Montag bis Freitag mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen „Werktage"); Reisezeiten zum Kunden und zurück werden mit 50% als Arbeitszeit berechnet. Sofern der Kunde die Durchführung der Dienstleistungen außerhalb dieser Zeiten wünscht, werden die vereinbarten Entgelte wie folgt erhöht:

- an Werktagen zwischen 18 und 23 Uhr und zwischen 6 und 8 Uhr um 25%,
- an Werktagen zwischen 23 und 6 Uhr sowie samstags um 50%,
- sonntags um 75% und
- für gesetzliche Feiertage um 100%.

Dienstleistungen im Rahmen von Zeit und Material werden anteilig in Schritten von 15 Minuten in Rechnung gestellt.

6.5 Der Rechnungsbetrag wird vierzehn (14) Tage nach Zugang der Rechnung fällig.

6.6 Einmalige Entgelte werden mit der ersten monatlichen Rechnung berechnet.

6.7 Soweit mit dem Kunden Bankeinzug vereinbart ist, werden die für die Dienstleistungen in Rechnung gestellten Entgelte frühestens zehn (10) Tage nach Zugang der Rechnung im SEPA-Lastschriftverfahren durch den Anbieter vom durch den Kunden benannten Konto eingezogen. Der Kunde ist verpflichtet, für eine ausreichende Deckung auf dem angegebenen Konto Sorge zu tragen.

6.8 Gebühren und Bearbeitungskosten aus der Rückbelastung eines Bankeinzuges fälliger Entgelte trägt der Kunde mindestens in Höhe von 20 Euro, sofern die Rückbelastung auf Ursachen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruht. Der Anbieter steht der Nachweis höherer, dem Kunden steht der Nachweis geringerer Kosten der Rückbelastung offen.

6.9 Bei Widerruf der Einwilligung des Kunden zum Lastschriftverfahren erhebt der Anbieter ein angemessenes Bearbeitungsentgelt für die administrative Abwicklung.

6.10 Alle Entgelte verstehen sich ohne Abzug etwaiger Quellensteuern oder sonstiger Abzugssteuern, die von einer ausländischen Steuerbehörde oder einem sonstigen Hoheitsträger festgesetzt werden und/oder aufgrund Rechtsvorschriften geschuldet werden (nachfolgend insgesamt „Quellensteuern"). Sofern der Kunde Quellensteuern entrichten muss, hat der Kunde dennoch das volle vereinbarte Entgelt an den Anbieter zu entrichten. Der Anbieter wird den Kunden bei einer diesbezüglichen Rückerstattung der Quellensteuer angemessen unterstützen; hierbei hat der Kunde den Anbieter von ggf. anfallenden Kosten freizustellen.

7 Laufzeit und Kündigung

7.1 Die Mindestvertragslaufzeit ergibt sich aus dem Angebot. Wird der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestvertragslaufzeit gekündigt, verlängert sich seine Laufzeit um weitere zwölf (12) Monate. Sofern der Vertrag nicht mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende dieser Verlängerung gekündigt wird, verlängert er sich um weitere Zwölfmonatsintervalle, sofern er nicht mit gleicher Frist zum Ende des jeweiligen Zwölfmonatsintervalls gekündigt wird.

7.2 Diese Rahmenbedingungen gelten bis zur vollständigen Beendigung aller durch den Kunden beauftragten Dienstleistungen.

7.3 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

7.4 Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch den Anbieter nach Setzung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten angemessenen Frist liegt insbesondere vor, wenn

- der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als 14 Tage in Zahlungsverzug kommt, und trotz entsprechender Aufforderung innerhalb der vom Anbieter gesetzten Frist keine angemessene Sicherheit gemäß Ziffer 20 gestellt hat oder
- wenn der Anbieter eine vom Kunden gestellte Sicherheit in Anspruch genommen hat und der Kunde diese nicht innerhalb der vom Anbieter gesetzten Frist entsprechend der Anforderungen des Anbieters angemessen wieder aufgestockt hat.
- Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung durch den Anbieter ohne Bestimmung und erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist liegt insbesondere vor,
- wenn der Kunde sich für zwei (2) aufeinander folgende Monate mit der geschuldeten Vergütung bzw. einem nicht unerheblichen Teil dieser Vergütung oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei (2) Monate erstreckt, mit einer Vergütung, welche der Höhe nach der Summe von zwei (2) durchschnittlichen Monatsrechnungen entspricht, in Zahlungsverzug befindet. Maßgeblich für die Berechnung des Durchschnittswerts ist der Durchschnittsbetrag der Rechnungen, die der Kunde in den letzten sechs (6) Monaten vor Eintritt des erstmaligen Verzuges erhalten hat bzw., sofern noch nicht Rechnungen für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten gestellt wurden, der Durchschnittsbetrag der vor Eintritt des erstmaligen Verzuges gestellten Rechnungen. Anstelle einer fristlosen Kündigung kann der Anbieter vom Kunden verlangen, eine angemessene Sicherheit gemäß Ziffer 20 zu stellen oder
- wenn der Kunde zahlungsunfähig oder überschuldet ist oder
- ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden mangels die Kosten dieses Verfahrens deckender Masse abgelehnt oder eingestellt wird oder

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

- der Kunde freiwillig oder unfreiwillig ein Verfahren zu seiner Auflösung, Liquidation oder Abwicklung eingeleitet hat.

7.5 Kündigungen bedürfen der Schriftform.

7.6 Wird das Vertragsverhältnis durch außerordentliche Kündigung vorzeitig beendet und beruht diese Kündigung auf einem vertragswidrigen Verhalten des Kunden, so ist dieser verpflichtet, die vertragliche Vergütung die bis zu dem Zeitpunkt, zu dem eine ordentliche Kündigung das Vertragsverhältnis beendet hätte, vom Kunden zu entrichten wäre, zu 50% zu zahlen. Dabei wird die Gesamtsumme der noch zu zahlenden Vergütung mit Wirksamkeit der Kündigungserklärung fällig. Den Parteien steht der Nachweis offen, dass dem Anbieter durch die vorzeitige Kündigung ein geringerer bzw. ein höherer Schaden entstanden ist.

8 Pflichten bei Vertragsbeendigung

8.1 Auf schriftliches Verlangen des Kunden, das dem Anbieter spätestens zeitgleich mit der (ordentlichen oder außerordentlichen) Kündigung des Kunden bzw. unverzüglich nach einer ordentlichen Kündigung durch den Anbieter zugehen muss, wird der Anbieter dem Kunden ein Angebot für eine Projektvereinbarung über ein Beendigungsprojekt unterbreiten, das zum wesentlichen Ziel hat, eine Rückübertragung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen auf den Kunden oder einen vom Kunden zu bestimmenden Dritten zu ermöglichen und dabei Serviceunterbrechungen zu verhindern bzw. Auswirkungen von Serviceunterbrechungen auf die Betriebsabläufe des Kunden zu minimieren. Das Angebot über die Projektvereinbarung wird unter anderem ein Hinausschieben der Beendigung der vertraglich vereinbarten Leistung über den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Kündigung für einen Zeitraum von maximal sechs (6) Monaten, die im Rahmen des Beendigungsprojekts vom Anbieter ggf. zusätzlich zu erbringenden Leistungen sowie die im Rahmen des Beendigungsprojekts erforderlichen Mitwirkungspflichten des Kunden regeln.

8.2 Kündigt der Anbieter außerordentlich aus wichtigem Grund, findet Ziffer 8.1 keine Anwendung.

9 Leistungsstörungen

9.1 Der Anbieter wird Störungen, sofern sie in seinem Verantwortungsbereich liegen, nach den Regelungen des für die betreffende Dienstleistung jeweils vereinbarten SLA beseitigen. Soweit auf eine Störung kein SLA Anwendung findet, erfolgt die Entstörung innerhalb angemessener Frist.

9.2 Der Kunde ist verpflichtet, dem Anbieter erkennbare Mängel oder Störungen unverzüglich anzuzeigen und den Anbieter in zumutbarem Umfang bei der Entstörung zu unterstützen.

9.3 Alle Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an den dem Kunden im Rahmen des Vertragsverhältnisses überlassenen technischen Anlagen dürfen ausschließlich durch den Anbieter oder durch vom Anbieter beauftragte Dritte vorgenommen werden.

9.4 Ergibt die Überprüfung einer Störungsmeldung, dass keine Störung der technischen Anlagen des Anbieters vorlag, hat der Kunde dem Anbieter den für die Überprüfung der Störung entstandenen Aufwand zu ersetzen, wenn der Kunde bei Fehlersuche in zumutbarem Umfang hätte erkennen können, dass die Störung nicht vom Anbieter verursacht war.

9.5 Sofern durch den Anbieter bereitgestellte Software oder Hardware durch den jeweiligen Hersteller bzw. Distributor nicht mehr angeboten wird und auch der Support hierfür endet (End of Maintenance, End of Mainstream Support), wird der Anbieter den Kunden hierüber informieren und ihm das Datum nennen, an dem der Support ausläuft bzw. die Hardware nicht mehr angeboten werden kann. Der Kunde kann den Anbieter in diesem Fall mit einem kostenpflichtigen Upgrade bzw. Release-Wechsel der betroffenen Software bzw. mit einem kostenpflichten Austausch der betroffenen Hardware beauftragen. Nimmt der Kunde das diesbezügliche Angebot des Anbieters nicht an,

- gelten vereinbarte Service Level (siehe hierzu das jeweils geltende Service Level Agreement) mit der Maßgabe, dass ein Ausfall bzw. eine Störung der betroffenen Software bzw. Hardware mit Ablauf des vom Anbieter mitgeteilten Datums bei der Berechnung der geschuldeten Service Level nicht in Betracht gezogen werden. Der Anbieter schuldet die Wiederherstellung bzw. die Beseitigung von Störungen der betroffenen Software bzw. Hardware nur im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten;
- weist der Anbieter den Kunden darauf hin, dass keine Maßnahmen seitens des Herstellers bzw. Distributors zur Anpassung der Software bzw. der in der Hardware ggf. enthaltenen Firmware mehr erfolgen, insbesondere auch bei bestehenden Sicherheitslücken oder neuen Angriffsverfahren. Hieraus sich ergebende Kompatibilitäts- und Sicherheitsimplikationen sind daher durch den Kunden zu verantworten.

9.6 Der Anbieter kann sich nicht dergestalt verpflichten, dass durch bereitgestellte Sicherheitslösungen (Virenschutz, Firewalls, Spamfilter etc.) ein vollständiger Schutz der Infrastruktur des Kunden erreicht wird. Der Anbieter verwendet bekannte bzw. bewährte Tools, die regelmäßig aktualisiert werden. Dennoch kann der Anbieter nicht ausschließen, dass z.B. ein neues Angriffsverfahren die Netze und die daran angeschlossenen Komponenten des Kunden erreicht, bevor die Hersteller dieser Tools eine Aktualisierung herausgegeben haben, die dieses Angriffsverfahren erkennt. Dies liegt daran, dass zwischen dem Auftreten eines neuen Angriffsverfahrens und der Reaktion der Security-Software-Hersteller naturgemäß immer eine gewisse Zeitspanne liegt. Daher kann sich der Anbieter nicht im Hinblick auf die absolute Sicherheit der zu schützenden Infrastruktur verpflichten.

10 Besondere Regelungen für den Kauf von Hardware

Sofern die Parteien Leistungen vereinbaren, die dem Kaufvertragsrecht unterliegen, d.h. insbesondere bei Verkauf von Hardware bzw. Software („Ware“) gelten die folgenden Regelungen. Im Fall des Verkaufs von Software gelten zudem die Ziffern 16.1, 16.2 und 16.4, Ziffer 16.1 allerdings mit der Maßgabe, dass die Nutzungsrechte auf unbeschränkte Zeit eingeräumt werden.

10.1 Bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises behält sich der Anbieter das Eigentum an der Ware vor. Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Kunde gegenüber dem Dritten auf das Eigentum des Anbieters hinweisen und den Anbieter unverzüglich benachrichtigen, damit dieser seine Eigentumsrechte durchsetzen kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, dem Anbieter die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Kunde. Im Fall des Verkaufs von Software behält sich der Anbieter zudem gemäß Ziffer 16.1 eingeräumte Nutzungsrechte bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Kaufpreises vor. Bis zur Zahlung des Kaufpreises sind Nutzungsrechte nur vorläufig und durch den Anbieter frei widerruflich eingeräumt.

10.2 War Hardware bei Gefahrübergang mangelhaft, kann der Anbieter den Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Reparatur der Hardware („Mängelbeseitigung“) oder durch Lieferung mangelfreier Hardware („Nachlieferung“) erfüllen. Der Kunde räumt dem Anbieter die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung ein. Im Falle der Nachlieferung hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass die mangelhafte Hardware bei Lieferung der mangelfreien Hardware durch den Kunden an den Anbieter herausgegeben wird. Soweit das Eigentum an der mangelhaften Hardware vor der Nachlieferung bereits auf den Kunden übergegangen ist, wird dieses Eigentum durch die Herausgabe der mangelhaften Hardware an den Anbieter auf diesen übertragen. Mit der Übergabe der nachgelieferten Hardware an den Kunden überträgt der Anbieter dem Kunden das Eigentum an nachgelieferter Hardware, sofern der Kaufpreis zu diesem Zeitpunkt bereits vollständig bezahlt ist. Sollte dies nicht der Fall sein, überträgt

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

der Anbieter das Eigentum an der nachgelieferten Hardware unter Eigentumsvorbehalt. In diesem Fall gilt Ziffer 10.1 entsprechend.

10.3 War Software bei Gefahrübergang mangelhaft, kann der Anbieter den Anspruch des Kunden auf Nacherfüllung nach eigener Wahl durch Beseitigung des Mangels oder Überlassung einer neuen mangelfreien Software erfüllen. Die Mangelbeseitigung kann bei Software auch darin bestehen, dass der Anbieter dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden (Workaround). Der Kunde räumt dem Anbieter die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Nacherfüllung ein.

10.4 Für unerhebliche Mängel bestehen keine Ansprüche wegen Sachmängeln.

10.5 Mängelansprüche verjähren nach Ablauf von zwölf (12) Monaten ab Gefahrübergang. Ansprüche des Kunden nach Ziffer 12 sowie – im Hinblick auf Software – nach Ziffer 16 bleiben hiervon unberührt.

10.6 Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, stehen dem Kunden Mängelansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen zu.

11 Besondere Regelungen für die Erbringung von Werkleistungen

Sofern die Parteien Leistungen vereinbaren, die dem Werkvertragsrecht unterliegen, gelten die folgenden Regelungen:

11.1 Die Verantwortung für die Erreichung eines bestimmten Erfolges trägt der Anbieter nur, soweit

- die dafür maßgeblichen Kriterien bei Vertragsabschluss in Bezug auf Umfang und Wirkung konkret und abschließend definiert und vereinbart wurden und
- der Kunde seine Mitwirkungspflichten rechtzeitig und ordnungsgemäß erfüllt; es sei denn, diese haben keine Auswirkungen auf die Leistungserbringung.

11.2 Der Anbieter ist verpflichtet, dem Kunden die Bereitschaft zur Abnahme mindestens in Textform anzuzeigen. Der Kunde wird, sofern keine andere Regelung getroffen wurde, spätestens fünf (5) Werktage nach Anzeige der Abnahmebereitschaft mit der Abnahme beginnen und führt diese zusammen mit dem Anbieter durch. Die Werkleistungen gelten als abgenommen, wenn der Kunde die durch den Anbieter erbrachten Leistungen bestimmungsgemäß nutzt oder wenn der Kunde nicht innerhalb von vier (4) Wochen ab dem Datum, an dem dem Kunden die Anzeige des Anbieters über seine Bereitschaft zur Abnahme zugegangen ist, schriftlich Mängel der Fehlerklasse 1 gegenüber dem Anbieter mitteilt.

- Fehlerklasse 1: die zweckmäßige Nutzung ist z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder zu langen Antwortzeiten unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt;
- Fehlerklasse 2: die zweckmäßige Nutzung ist z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder zu langen Antwortzeiten zwar nicht unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt, die Nutzungseinschränkung ist gleichwohl nicht unerheblich;
- Fehlerklasse 3: alle Fehler, die nicht der Fehlerklassen 1 und 2 zugeordnet werden können

11.3 Die endgültige Zuordnung dieser Fehler in eine der obigen Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich zwischen den Parteien. § 640 Absatz (1) Satz 2 BGB bleibt unberührt.

11.4 Etwaige Mängel sind dem Anbieter durch den Kunden schriftlich anzuzeigen. Waren die Leistungen bei Gefahrübergang mangelhaft, hat der Anbieter nach seiner Wahl diese Mängel zu beheben oder ein neues Werk herzustellen („Nacherfüllung“); die Ermöglichung einer zumutbaren Umgehung (Workaround) des Mangels stellt eine ausreichende Nacherfüllung dar. Gelingt dem Anbieter die Nacherfüllung zweimal innerhalb einer angemessen vom Kunden schriftlich zu setzenden Nachfrist nicht, kann der Kunde seine Ansprüche gemäß den gesetzlichen Regelungen geltend machen, wobei das Recht auf Selbstvornahme des Kunden aus § 637 BGB ausgeschlossen wird. Unerhebliche Mängel berechtigen den Kunden nicht zum Rücktritt vom Vertrag; ein Anspruch auf Minderung des Kunden bleibt hiervon unberührt.

11.5 Abweichende Regelungen zu werkvertraglichen Leistungen bzw. zur Abnahme können sich aus den Besonderen Bedingungen ergeben; die Regelungen zur Rangfolge der Rechtsgrundlagen gemäß Ziffer 1.2 gelten diesbezüglich nicht.

12 Haftung

Sofern und soweit der Anbieter keine öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes (siehe hierzu Ziffer 13) erbringt, haftet der Anbieter nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

12.1 Der Anbieter haftet unbegrenzt in Fällen der ausdrücklichen und schriftlichen Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, bei vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Sach- oder Vermögensschäden sowie wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

12.2 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

12.3 Der Anbieter haftet im Falle einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung nur bei solchen vertragswesentlichen Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut (so genannte Kardinalpflichten, z.B. die schuldhafte Verletzung der im jeweiligen SLA angegebenen Verfügbarkeit). Der Anbieter haftet hierbei jedoch begrenzt auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren, vertragstypischen Schaden.

12.4 Sofern die Anfertigung von Datensicherungen keine Leistung ist, die der Anbieter ausdrücklich übernommen hat, haftet der Anbieter für den Verlust oder die Beschädigung von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen, insbesondere die Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme in dem jeweiligen Geschäftszweck angemessenen Intervallen, vermeidbar gewesen wäre.

12.5 Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters für Mängel, die bei Vertragsschluss bereits vorliegen (§ 536 a BGB) ist ausgeschlossen. Die Haftungsregelungen gemäß der Ziffer 12.1 bis 12.4 bleiben unberührt.

12.6 Soweit die Haftung wirksam nach vorstehenden Absätzen ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, der sonstigen Mitarbeiter, Organe, Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

13 Haftung nach dem TKG

Sofern und soweit der Anbieter öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste im Sinne des Telekommunikationsgesetzes erbringt, haftet der Anbieter abweichend von Ziffer 12 für Vermögensschäden im Falle einer fahrlässigen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bei der Erbringung solcher Telekommunikationsdienste der Höhe nach begrenzt auf maximal 12.500 Euro je Kunde, wobei die Haftung unabhängig von der Schadensart gegenüber der Gesamtheit der Geschädigten auf maximal 10 Millionen Euro je schadensverursachendem Ereignis begrenzt ist. Übersteigen die Beträge, die mehreren Kunden aufgrund desselben Ereignisses und wegen einer Pflichtverletzung bei der Erbringung von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten im Sinne des Telekommunikationsgesetzes zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadensersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadensersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Diese Haftungsbegrenzung gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch Verzug der Zahlung von Schadensersatz entsteht.

14 Verjährung

Ansprüche des Kunden verjähren in zwölf Monaten ab Kenntnis, spätestens jedoch 36 Monaten nach dem Zeitpunkt, in dem die betreffende Dienstleistung erbracht oder die betreffende

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

Pflichtverletzung begangen wurde. Die gesetzlichen Verjährungsregeln für vorsätzliche und grob fahrlässige Handlungen, für Ansprüche wegen vorsätzlicher oder fahrlässiger Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, aufgrund von arglistiger Täuschung und für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

15 Höhere Gewalt

15.1 Keine der Parteien hat Lieferverzögerungen und Leistungsstörungen aufgrund von Ereignissen höherer Gewalt zu vertreten.

15.2 Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere Streik, rechtmäßige unternehmensinterne Arbeitskampfmaßnahmen, Krieg, terroristische Anschläge, Unruhen, Naturgewalten, Feuer, Sabotageangriffe durch Dritte (wie z.B. durch Denial of Service Attacks) oder der unverschuldete Wegfall von Genehmigungen. Die Parteien werden sich gegenseitig über den Eintritt von Ereignissen höherer Gewalt informieren.

16 Lizenzrechte

16.1 Sofern dem Kunden im Rahmen von Dienstleistungen Software vom Anbieter überlassen wird, wird dem Kunden für die vereinbarte Laufzeit ein Nutzungsrecht in Übereinstimmung mit den Lizenzbedingungen des jeweiligen Herstellers bzw. Distributors eingeräumt.

16.2 Etwaige Freistellungsverpflichtungen des Anbieters gegenüber dem Kunden richten sich nach den jeweiligen Lizenzbedingungen des Herstellers bzw. Distributors. Sofern der Kunde von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch den Anbieter überlassenen Software in Anspruch genommen wird, bleiben die geeigneten Abwehrmaßnahmen, Vergleichsverhandlungen und die Führung eventueller Rechtsstreitigkeiten in jedem Falle dem Anbieter bzw. dem entsprechenden Hersteller oder Distributor vorbehalten. Der Kunde wird gegen ihn geltend gemachte Ansprüche nur mit schriftlicher Genehmigung des Anbieters anerkennen. Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter bzw. den Hersteller oder Distributor bei der Führung von Rechtsstreitigkeiten und Vergleichsverhandlungen angemessen zu unterstützen.

16.3 Sofern Software durch den Kunden beigestellt wird, räumt der Kunde dem Anbieter sämtliche für die Erreichung des Vertragszweckes erforderlichen Nutzungsrechte ein. Wird der Anbieter von Dritten wegen einer behaupteten Verletzung von Schutzrechten im Zusammenhang mit der durch den Kunden beigestellten Software in Anspruch genommen, so ist der Kunde verpflichtet, den Anbieter von diesen Ansprüchen freizustellen, es sei denn der Anbieter hat den Rechtsverstoß zu vertreten. Der Anbieter ist nicht berechtigt, mit dem Dritten - ohne Zustimmung des Kunden - Vereinbarungen zur Beilegung des Rechtsstreits zu treffen, insbesondere einen Vergleich abzuschließen. Letzteres gilt nicht, wenn der Kunde sich weigert, der Aufforderung des Anbieters auf Freistellung von Rechten Dritter nachzukommen. Die Freistellungspflicht des Kunden bezieht sich auf alle Kosten, Aufwendungen und Schäden, die dem Anbieter aus oder im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme durch einen Dritten erwachsen.

16.4 Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Rechten Dritter geltend gemacht werden.

17 Rechte an Arbeitsergebnissen

17.1 Soweit im Rahmen der Durchführung des Vertrages auf Grund eines Arbeitsergebnisses von Mitarbeitern des Anbieters gewerbliche Schutzrechte und/oder Urheberrechte an Software entstehen, so stehen diese im Verhältnis zum Kunden allein dem Anbieter zu. Dem Anbieter stehen im Verhältnis zum Kunden ohne Zahlung einer gesonderten Vergütung, die weltweiten, zeitlich und inhaltlich unbeschränkten ausschließlichen Nutzungsrechte für sämtliche bekannten Nutzungsarten zu, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verarbeitung, Sendung, Übersetzung, Bearbeitung, Digitalisierung, Online-Bereithaltung, Online-Wiedergabe, Vorführung sowie das Multimedia- und das Datenbankrecht.

17.2 Der Kunde sowie die mit dem Kunden gemäß §§ 15 ff. Aktiengesetz verbundenen Unternehmen erhalten für die Laufzeit des Vertrages das nichtausschließliche Recht, die gewerblichen Schutz- und/oder Urheberrechte unentgeltlich im Rahmen der Inanspruchnahme der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen zu nutzen.

18 Abwerbeverbot

Mitarbeiter des Anbieters, die im Rahmen des Vertrages für den Kunden tätig waren, dürfen bis sechs Monate nach Abschluss dieser Tätigkeit nur mit Zustimmung des Anbieters vom Kunden aktiv abgeworben werden. Maßgeblich für den Beginn der Sechsmonatsfrist ist der tatsächliche Abschluss der Tätigkeit (also nach vollständiger Abwicklung) oder die Beendigung des Vertrages, je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt.

19 Abtretungsverbot, Aufrechnung, Zurückbehaltungsrecht

19.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche gegenüber dem Anbieter an Dritte abzutreten. § 354a HGB bleibt unberührt.

19.2 Der Kunde kann wegen Mängeln nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, soweit ihm tatsächlich Zahlungsansprüche wegen Sach- oder Rechtsmängeln der Leistung zustehen. Wegen sonstiger Mängelansprüche kann der Kunde Zahlungen nur zu einem unter Berücksichtigung des Mangels verhältnismäßigen Teil zurückbehalten. Ziffer 10.4 gilt entsprechend. Der Kunde hat kein Zurückbehaltungsrecht, wenn sein Mangelanspruch verjährt ist. Im Übrigen kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder eine Zurückbehaltung ausüben.

20 Sicherheitsleistungen

20.1 Der Anbieter ist berechtigt, nach Vertragsbeginn eine Sicherheitsleistung vom Kunden zu fordern, wenn der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen für mehr als 14 Tage in Verzug kommt. Wird die Sicherheit nicht binnen weiterer 14 Tage nach Aufforderung an den Anbieter geleistet, so ist der Anbieter berechtigt, gemäß 7.3 i.V.m. 7.4 außerordentlich zu kündigen.

20.2 Die Sicherheitsleistung ist auf Anforderung durch den Anbieter unbeschadet sonstiger gesetzlicher und vertraglicher Rechte in Geld oder durch eine selbstschuldnerische, unbefristete und unwiderrufliche Bankbürgschaft einer deutschen Bank zugunsten des Anbieters, und zwar in Höhe der Summe der Rechnungsbeträge der letzten vier (4) Monate vor Eintritt des Verzugs zu stellen. Die Bank verzichtet auf die Einreden aus den §§ 768, 770 Absatz (1), 771 BGB.

20.3 Bei Aufstockung des Vertragsvolumens hat der Anbieter das Recht, eine entsprechende Anpassung der gestellten Sicherheit zu verlangen.

20.4 Die Sicherheit wird nach Beendigung des Vertrages zurückgewährt, wenn keine Ansprüche gegen den Kunden mehr bestehen. Der Anbieter ist berechtigt, sich im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden aus der Sicherheit zu befriedigen. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die Sicherheit binnen einer Frist von zwei (2) Wochen auf den Ursprungsbetrag aufzufüllen.

21 Vertraulichkeit

21.1 „Vertrauliche Informationen“ sind der Inhalt des Angebotes, dieser Rahmenbedingungen, der Besonderen Bedingungen, der Leistungsbeschreibungen und der SLA sowie alle Informationen, gleich welcher Form (insbesondere schriftlich, mündlich oder in Form von elektronischen Daten), die die Parteien einander im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages übermitteln. Hierzu gehören auch alle Dokumente, Datenträger und sonstige Medien, die von der anderen Partei selbst erstellt wurden.

21.2 Die Parteien werden Vertrauliche Informationen streng vertraulich behandeln und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung gebrauchen.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de

Rahmenbedingungen für ITK-Leistungen

21.3 Alle Vertraulichen Informationen werden von der anderen Partei geheim gehalten, vor Zugriff durch Dritte geschützt und zu keinem anderen als dem in Ziffer 21.2 genannten Zweck verwendet. Eine Weitergabe Vertraulicher Informationen an Arbeitnehmer der anderen Partei sowie Mitarbeiter verbundener Unternehmen erfolgt nur dann, wenn diese Kenntnis von den betreffenden Informationen haben müssen, um den Zweck des Vertrages erfüllen zu können. Die Arbeitnehmer und Mitarbeiter verbundener Unternehmen sind jeweils in geeigneter Form an die Einhaltung der Vertraulichkeit zu binden. Eine Weitergabe an Dritte ist nur mit Zustimmung der offen legenden Partei zulässig. In diesem Fall sind die Dritten jeweils entsprechend dieser Regelung an die Einhaltung der Vertraulichkeit zu binden.

21.4 Ausgenommen von der Verpflichtung zur Geheimhaltung sind solche Informationen, die

- im Zeitpunkt ihrer Erlangung bereits öffentlich bekannt sind,
- vom Anbieter zum Zwecke der ordnungsgemäßen Leistungserbringung an seine Subunternehmer weitergegeben werden müssen,
- aufgrund von Rechtsvorschriften, rechtlichen Anordnungen, behördlichen Regelungen oder rechtskräftigen Entscheidungen offen gelegt werden müssen (über die entsprechenden Entscheidungen der Behörde oder des Gerichtes haben die Parteien, soweit dies rechtlich zulässig ist, einander unverzüglich und - soweit dies zumutbar ist, vor der Offenlegung der entsprechenden Information - zu unterrichten),
- an Angehörige von Berufsgruppen weitergegeben werden, die gesetzlich zur Verschwiegenheit verpflichtet sind oder
- die jeweils andere Partei nachweislich unabhängig von der Übermittlung von vertraulichen Informationen durch die offen legende Partei erarbeitet hat.

21.5 Diese Bestimmung gilt für die Dauer von zwei (2) Jahren nach einer eventuellen Beendigung des Vertrages fort.

22 Schriftform

22.1 Für Änderungen an diesen Rahmenbedingungen gilt Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

22.2 Soweit in diesen Rahmenbedingungen, den Besonderen Bedingungen, einem Leistungsschein oder einer sonstigen Vereinbarung zu diesen Rahmenbedingungen nicht abweichend vereinbart, ist für Änderungen und Ergänzungen zu den in Ziffer 1 Absatz (2) genannten sonstigen Rechtsgrundlagen Textform ausreichend. Dies gilt insbesondere für Aufträge sowie Mehrungen und Minderungen unter diesen Rahmenbedingungen.

23 Sonstiges

23.1 Der Kunde erklärt sich einverstanden, als Referenzkunde des Anbieters genannt zu werden.

23.2 Für alle Ansprüche aus der vertraglichen Beziehung zum Kunden gilt ausschließlich deutsches Recht. UN Kaufrecht ist ausgeschlossen.

23.3 Gerichtsstand ist Nürnberg.

23.4 Sollte eine Regelung dieser Rahmenbedingungen oder der Besonderen Bedingungen teilweise oder vollständig ungültig oder nicht durchsetzbar sein oder eine Lücke aufweisen, bleiben alle übrigen Regelungen davon unberührt. Die unwirksame Klausel ist durch eine gültige und durchsetzbare Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen und rechtlichen Zweck der unwirksamen Klausel am nächsten kommt. Eine Vertragslücke ist entsprechend diesem Maßstab zu schließen.

IP Exchange GmbH – Am Tower 5 – 90475 Nürnberg
www.ip-exchange.de – info@ip-exchange.de